การศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์

ธนิยา รุจนเวชช์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 24 มกราคม พ.ศ.2565

.....

นางสาวธนิยา รุจนเวชช์

ผู้วิจัย

.....	.....
รองศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง,	ตรียุทธ พรหมศิริ,
Ph.D.	Ph.D.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์
.....	.....
รองศาสตราจารย์วิชิตา รักธรรม,	ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ,
Ph.D.	Ed.D.
คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล	กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและการให้คำปรึกษาตลอดทั้งการได้รับความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องที่ให้ความร่วมมือที่ดีแก่ผู้วิจัยในการให้สัมภาษณ์ และที่สำคัญที่สุดบุคคลที่เป็นทั้งที่ปรึกษาและผู้ให้คำแนะนำผู้วิจัยมาโดยตลอด คือ รองศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำ แก้ไขจุดบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี เพื่อให้งานวิจัยประสบผลสำเร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนด และคอยให้กำลังใจอยู่เสมอตลอดระยะเวลาในการทำการศึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยในครั้งนี้ และขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในให้สัมภาษณ์เป็นอย่างดี สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณครอบครัวและเพื่อนในกลุ่มภาควิชาสาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร ที่คอยให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา รวมถึงคณาจารย์ในวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนตลอดระยะเวลาในการทำการศึกษางานวิจัยฉบับนี้

ธนิยา รุจนเวชช์

การศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์

A STUDY ON THE EFFICIENCY OF WORKING FROM HOME WITH THE SPREAD OF THE COVID-19 VIRUS OF EMPLOYEES WHO WORKS ON THE PRIVATE COMPANIES PRODUCING ALCOHOLIC BEVERAGES.

ธนิยา รุจนเวชช์ 6350120

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง Ph.D., ตรียุทธ พรหมศิริ Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ Ed.D

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบจากการปฏิบัติงานที่บ้านส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างไร รวมถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานที่บ้าน โดยใช้กระบวนการงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้าน ทำให้เข้าใจถึงอุปสรรคในการทำงานของพนักงาน จากผลการวิจัยของกลุ่มตัวอย่าง 30 ท่าน พบว่า การปฏิบัติงานที่บ้านไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงาน เนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติงานที่บ้านและส่งมอบงานได้ตามกำหนดเวลา นอกจากนี้ผลวิจัยยังพบอุปสรรคที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานที่บ้าน โดยเฉพาะด้าน Technology ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำงาน เนื่องจากความรู้และความเข้าใจของพนักงานมีพื้นฐานที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ผลการวิจัยจะนำไปพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เหมาะสมมากขึ้น และยังสามารถปรับสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)/ COVID-19

จำนวน 66 หน้า

สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		**ข**
บทคัดย่อ		**ค**
สารบัญตาราง		**ซ**
สารบัญรูปภาพ		**ฌ**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
	1.2 ข้อมูลเบื้องต้นของบริษัทและหน่วยงาน	2
	1.3 คำถามการวิจัย	3
	1.4 วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย	3
	1.5 รูปแบบงานวิจัย	4
	1.6 ขอบเขตงานวิจัย	4
	1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
	1.8 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 2	**แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	**7**
	2.1 ความเป็นมาเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน (Work From Home or telework)	7
	2.2 ผลกระทบของการแพร่ระบาด COVID -19	8
	2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานทางไกล (Telework/Telecommuting)	10
	2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานทางไกล	15
	2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
	2.6 ข้อความที่ต้องการพิสูจน์ (Propositions)	22
บทที่ 3	**ระเบียบวิธีวิจัย**	**25**
	3.1 รูปแบบการวิจัย	25
	3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	26
	3.3 การเก็บรวมรวมข้อมูล	26

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
	3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4	**ผลการวิจัย**	**30**
	4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	30
	4.2 ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงาน	33
	4.3 อุปสรรคในการทำงานปฏิบัติงานที่บ้านรูปแบบออนไลน์ (Work From Home) ของพนักงาน	41
	4.4 ผลกระทบของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ที่มีต่อองค์กร	47
บทที่ 5	**การอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ**	**52**
	5.1 การอภิปรายผลการวิจัย	52
	5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร	56
	5.3 ข้อจำกัดในการทำวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต	58
บรรณานุกรม		**59**
ภาคผนวก		**63**
ประวัติผู้วิจัย		**66**

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 สรุปการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	31

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพ		หน้า
2.1	Historical Conceptualization Of Telework	8
2.2	จำนวนผู้ติดเชื้อในประเทศไทย	9
2.3	แนวทางการสนับสนุน Work From Anywhere	10
2.4	Telework in the 21st Century: The percentage of people who work-at-home by industry	11
2.5	เปอร์เซ็นต์การกล่าวถึงการทำงานที่บ้าน	10
2.6	ตาราง Benefits of Teleworking	12
2.7	กราฟแสดงประสิทธิภาพการทำงานพนักงาน Call Center 2 กลุ่ม	13
2.8	ภาพ Analytical Framework	14
2.9	ตาราง Organization Advantages and Challenges of Teleworking	16
3.1	Data Analysis in Qualitative Research	28

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

จากสถานการณ์จากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ตั้งแต่ปี 2019 เป็นต้นมา ทำให้เกิดผลกระทบเป็นวงกว้างถึงการใช้ชีวิตประจำวันของทุกคนทั่วโลก ส่งผลกระทบทั้งในเชิงธุรกิจและวงการการแพทย์เป็นอย่างมาก จึงส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบการดำรงชีวิต หรือที่เรียกกันว่าวิถีชีวิตแบบ New normal รูปแบบการทำงาน ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทำให้การใช้ระบบอินเตอร์เน็ตมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตในช่วงวิกฤติ การแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการทำงานที่ต้องมีการปรับรูปแบบจากการทำงานที่อาคารสำนักงาน เปลี่ยนมาเป็นการทำงานจากที่บ้านหรือ Work From Home (WFH) เนื่องจากการป้องกันการแพร่ระบาดเบื้องต้นคือการเว้นระยะห่างทางสังคมหรือ Social Distancing เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ตามประกาศของรัฐบาลที่มีนโยบายป้องกันการแพร่ระบาด ซึ่งออกประกาศมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดอัตราการติดเชื้อไวรัส COVID-19 ของคนในประเทศไทย จากข้อมูลเบื้องต้นทำให้องค์กรและบริษัทเอกชนหลายแห่งต้องมีการปรับตัวในเรื่องกระบวนการทำงาน ส่งผลให้เกิดการทำงานผ่านระบบ Online มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ธุรกิจดำเนินการผลิตได้อย่างต่อเนื่อง ป้องกันสถาวะการขาดทุนทางธุรกิจจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกบริษัทต้องร่วมมือกันกับทุกฝ่ายในการปรับรูปแบบการทำงาน จากเหตุการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าบางธุรกิจที่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไปจนต้องประสบปัญหาขาดทุนและปิดกิจการลงในที่สุด ทำให้เห็นว่าการปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์เป็นเรื่องที่สำคัญมาก รวมถึงประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง หากองค์กรหรือบริษัทที่สามารถปรับตัวได้เร็วและเลือกเทคโนโลยีในการทำงานได้อย่างเหมาะจะส่งผลต่อเป้าหมายที่ตั้งไว้และความความยั่งยืนต่อธุรกิจขององค์และบริษัท รวมถึงเป็นการแสดงศักยภาพของบริษัทและองค์กรในการปรับตัวของธุรกิจที่มีข้อได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจเหนือคู่แข่ง สร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้บริโภคส่งผลให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืน

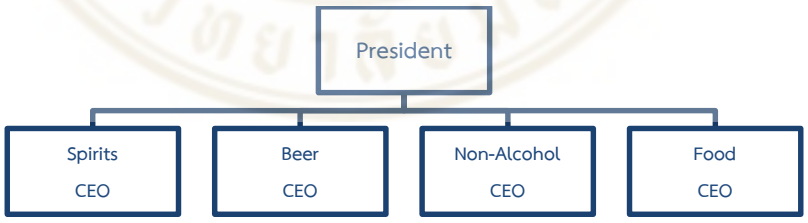
จากข้อมูลเบื้องต้นการปรับตัวในด้านการทำงานมีอยู่หลายรูปแบบ ซึ่งแต่ละบริษัทมีการเลือกใช้ที่แตกต่างกันตามความเหมาะสมและงบประมาณที่แต่ละบริษัทกำหนด เช่น เทคโนโลยี

Microsoft team ระบบ Zoom หรือแม้แต่ Line เพื่อใช้ในการประชุมหรือติดตามงาน ซึ่งเป็น Online Platform ที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในยุคปัจจุบัน ในการวิจัยเกี่ยวกับการทำงานในรูปแบบ Telework ถึงประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นของพนักงานในหลายๆบริษัทหรือองค์กร ซึ่งงานวิจัยพบว่าการนำความเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ด้านปริมาณงาน (Quantity) อย่างมีนัยสำคัญ (ชนกนันท์ โตชูวงศ์, 2559)

1.2 ข้อมูลเบื้องต้นของบริษัทและหน่วยงาน

บริษัทก่อตั้งขึ้นในประเทศไทยในปี 2546 โดยมีจุดประสงค์เพื่อรวมกิจการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเบียร์และสุราชั้นนำของไทยที่เป็นของผู้ถือหุ้นและผู้ร่วมทุนรายอื่น ๆ เข้ามาเป็นกลุ่มบริษัท ต่อมาในปี 2549 ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์สิงคโปร์ ภายหลังจากจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์สิงคโปร์ ได้ขยายขอบเขตธุรกิจจากเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ไปสู่ธุรกิจเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์และอาหาร เพื่อเพิ่มความหลากหลายของสินค้าเพิ่มประสิทธิผลในช่องทางการกระจายสินค้ารวมถึงกระจายความเสี่ยงของกิจการ ปัจจุบันไม่เพียงแต่เป็นผู้ผลิตเครื่องดื่มชั้นนำในประเทศไทย แต่ยังเป็นผู้ผลิตที่ใหญ่ที่สุดรายหนึ่งในเอเชียอีกด้วย โดยแบ่งธุรกิจออกเป็น 4 สายธุรกิจ ได้แก่ สุรา เบียร์ เครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์ และอาหาร

โครสร้างองค์กร



ในงานวิจัยฉบับนี้จะมุ่งเน้นการศึกษาพนักงานในกลุ่มธุรกิจเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ คือ ธุรกิจสุราซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัทเท่านั้น ในปัจจุบันมีพนักงานมากกว่า 3,000 คน โดยแบ่งการบริหารงานออกเป็นสามสายงานหลักคือ กลุ่มการตลาด กลุ่มงานขาย กลุ่มการผลิต (18 โรงงานในประเทศไทย) และโรงงานผลิต Whiskey ที่ต่างประเทศ โดยแบ่งออกเป็น 27 บริษัทในกลุ่มธุรกิจสุรา ซึ่งบริหารงานโดยประธานกรรมการบริหารในการดูภาพรวมทั้งหมดของธุรกิจสุราทั้งหมด

เนื่องจากเป็นสินค้าที่ห้ามมีการโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์ตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 มาตรา 32 ทำให้การทำงานในกลุ่มธุรกิจสุราดำเนินไปอย่างมีแบบแผนและกรอบการทำงานที่ชัดเจนรัดกุม ถูกต้องตามกฎหมาย จึงต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกหน่วยงานในการทำงานเพื่อความสำเร็จในเป้าหมายเดียวกัน

เนื่องจากเป็นธุรกิจหลักขององค์กรเมื่อเกิดวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทำให้ต้องมีการปรับรูปแบบการทำงานใหม่คือการทำงานที่บ้าน (Work From Home) เพื่อป้องกันการแพร่เชื้อตามประกาศของรัฐบาล จึงเป็นที่น่าสนใจว่าการปรับตัวในการทำงานรูปแบบใหม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทอย่างไรเนื่องจากการทำงานบางประเภทเป็นการทำงานที่ต้องติดต่อประสานงานกับคนทั้งในและนอกบริษัทซึ่งการทำงานทางไกลหรือทำงานจากที่บ้านจะก่อให้เกิดอุปสรรคหรือประโยชน์อย่างไรต่อบริษัทจึงเป็นเหตุผลในการศึกษางานวิจัยฉบับนี้

1.3 คำถามการวิจัย

1. อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะการเกิดโรคระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ในบริษัทผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์

2. อะไรคืออุปสรรคสำคัญของการทำงานในรูปแบบออนไลน์จากการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานบริษัทเอกชนผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์ ในสภาวะการเกิดโรคระบาดเชื้อไวรัสCOVID-19-19

3. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากสภาวะการเกิดโรคระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 องค์ประกอบสำคัญที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์เป็นอย่างไร เมื่อต้องทำงานที่บ้าน (Work From Home)

1.4 วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะการเกิดโรคระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ในบริษัทผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์

2. เพื่อศึกษาอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะการเกิดโรคระบาดเชื้อไวรัส COVID -19 ในบริษัทผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์

3. เพื่อศึกษาองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะการเกิดโรคระบาดเชื้อไวรัส COVID -19 ในบริษัทผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์

1.5 รูปแบบงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์ ซึ่งการทำงานวิจัยเชิงคุณภาพจะทำให้เข้าใจถึงธรรมชาติของปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานได้อย่างแท้จริง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานซึ่งจะเป็นประโยชน์กับองค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพการทำงานรวมถึงผลประกอบการที่อาจจะเพิ่มมากขึ้น หากได้ข้อมูลที่เข้าถึงปัญหาอย่างแท้จริงและแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงประเด็น

นอกจากนี้ งานวิจัยนี้ยังเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive) ซึ่งเป็นการเขียนบรรยายหรือพรรณนาโวหารเกี่ยวกับข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสัมภาษณ์ลักษณะงานที่ทำอยู่ปัจจุบันหรืองานที่ได้รับมอบหมาย เกี่ยวเนื่องไปถึงกระบวนการทำงานและเพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ บรรยายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นหรืออุปสรรคต่างๆ ที่ได้รับขณะปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ช่วงการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 รวมถึงความเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมกับการปรับตัวของพนักงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากการทำงานในรูปแบบเดิม โดยคำนึงถึง 3 หัวข้อดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการทำงานสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)
2. Technology สำหรับการทำงานในรูปแบบออนไลน์
3. ข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการทำงานสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

1.6 ขอบเขตงานวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยฉบับนี้มุ่งเน้นการศึกษาประสิทธิภาพของปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบ General Interview และ Face To Face จากกลุ่มเป้าหมาย จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในรูปแบบ Content Analysis และจัดเก็บตามข้อเสนองานวิจัย (Proposition) ที่กำหนดไว้ และสรุปผลการวิจัยประกอบกับการทบทวนวรรณกรรมของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรของงานวิจัยนี้ คือ พนักงานบริษัทผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์ทุกฝ่ายที่ปฏิบัติงานที่บ้าน(Work From Home) จากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบ Nonprobability sampling จำนวน 30 ท่าน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยเริ่มต้นในช่วงเดือนพฤษภาคม 2564 และเสร็จสิ้นในเดือนธันวาคม 2564 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 8 เดือน

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงานรูปแบบ Online มากยิ่งขึ้น เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขให้การทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. นำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยพัฒนาส่งเสริมการทำงานของพนักงานให้มีความประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงปรับระบบการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่พนักงานต้องเผชิญ

1.8 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

Work From Home (WFH) ในการวิจัยฉบับนี้หมายถึงการที่บริษัทฯ ให้พนักงานอยู่บ้านโดยต้องทำงานผ่าน Laptop หรือคอมพิวเตอร์ที่บริษัทจัดเตรียมอุปกรณ์ให้เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ในประเทศไทย

Teleworking คือ ระบบทำงานผ่านทางไกล ขณะสื่อสารกับสำนักงานของพนักงานทางโทรศัพท์หรืออีเมลโดยใช้อินเทอร์เน็ต (Cambridge Dictionary)

New Normal คือ ความปกติใหม่, ฐานวิถีชีวิตใหม่ และ New Norm หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต (ราชบัณฑิตยสภา, 2563)

ประสิทธิภาพการทำงาน ในการวิจัยฉบับนี้หมายถึงผลสัมฤทธิ์ของงานที่ได้มีการตั้งเป้าหมายไว้ในปีงบประมาณของบริษัทฯ

ระบบสารสนเทศ (Information System หรือ IS) คือ เป็นระบบพื้นฐานของการทำงานต่าง ๆ ในรูปแบบของการเก็บ (Input) การประมวลผล (Processing) เผยแพร่ (Output) และมีส่วนจัดเก็บข้อมูล (Storage) (Kroenke, D M., 2008)

Telecommunication คือ การทำงานทางไกล การปฏิบัติงานโดยพนักงานไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงาน แต่ใช้คอมพิวเตอร์ซึ่งอยู่ที่บ้าน หรืออยู่ที่อื่น รับส่งเอกสาร จดหมาย คำสั่ง ข้อมูล กับคอมพิวเตอร์ที่อยู่สำนักงานใหญ่ (สวทช. https://www.nstda.or.th)

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

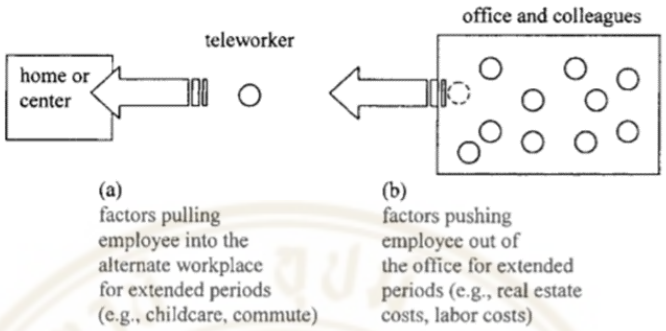
แนวความคิดเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้าน(Work From Home) จากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์ มีกรอบแนวความคิดที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ทัศนคติ ประโยชน์และอุปสรรค ในการทำงานเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และเข้าถึงปัญหารวมถึงความต้องการพนักงานได้อย่างตรงประเด็น เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานทางไกล (Telework) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID- 19 ส่งผลต่อกระบวนการความคิดและพฤติกรรมของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างไร ในการศึกษาวิจัยฉบับนี้ได้รวบรวมทั้งทฤษฎี ข้อมูลจากงานวิจัย บทความต่างๆรวมถึงวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการศึกษาวิจัย โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้

2.1 ความเป็นมาเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน (Work From Home)
2.2 ผลกระทบของการแพร่ระบาดไวรัส COVID- 19
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานทางไกล (Telework)
2.4 ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานทางไกล
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2.6 ข้อความที่ต้องการพิสูจน์ (Propositions)

2.1 ความเป็นมาเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน (Work From Home or Telework)

ในปี 1970 เนื่องจากวิกฤตการณ์น้ำมันทำให้เกิดความกังวลเกี่ยวกับการบริโภคน้ำมันเบนซินและการเดินทางไปทำงานเป็นเวลานานของธุรกิจขุดเจาะน้ำมันดิบที่ทำงานอยู่บนแท่นขุดเจาะน้ำมันกลางทะเล ส่งผลให้เกิดความเครียดที่เกิดจากการเดินทางไปทำงานในที่ห่างไกล จนเกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานเป็นแบบ Telework (Salomon, 1985) ในช่วงปี 1980 ความสนใจในงาน Teleworking ยังคงเติบโต รวมถึงในหมู่คนงาน นายจ้าง นักวางแผนการขนส่ง ชุมชน และอุตสาหกรรมโทรคมนาคม (Handy & Mokhtarian, 1996) ซึ่งจะตรงกับคำกล่าวที่ว่า

การทำงานทางไกล บางครั้งเรียกว่าการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นการจัดการงานที่ยืดหยุ่น โดยที่ “พนักงานปฏิบัติงานทั้งหมดหรือบางส่วนที่สำคัญโดยแยกตัวจากสถานที่ตั้งของนายจ้าง ใช้ระบบไอทีสำหรับการดำเนินงานและการสื่อสาร” (Baruch, 2001, p. 114)



ภาพที่ 2.1 Historical Conceptualization Of Telework
ที่มา: Bailey & Kurland, (2002)

จากภาพที่ 1 ได้อธิบายถึงปัจจัยต่าง ๆ ในที่ทำงานส่งผลให้พนักงานเกิดแรงผลักดันที่ต้องการการทำงานทางไกล เช่น ที่อยู่อาศัย ค่าจ้างแรงงาน การเดินทาง เป็นต้น แรงจูงใจที่น่าสนใจศึกษาสำหรับการทำงานทางไกลคือความสามารถในการสร้างสมดุลระหว่างงานและหน้าที่ครอบครัว ซึ่งมักจะพบว่าผู้หญิงให้ความสำคัญกับครอบครัวซึ่งเป็นแรงจูงใจที่ต้องการการทำงานทางไกลมากกว่าผู้ชายโดยเฉพาะอย่างยิ่งในหมู่ผู้หญิงที่มีลูกเล็ก ๆ (Mokhtarian et al., 1998) ที่การขยายวงกว้างของจำนวนพนักงานที่ต้องการทำงานทางไกลเริ่มมีจำนวนเพิ่มขึ้น

2.2 ผลกระทบของการแพร่ระบาด COVID- 19

จากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่กำเนิดขึ้นที่เมืองอู่ฮั่น เมืองเอกของมลฑลหูเป่ย ทางตะวันออกของประเทศจีน ได้แพร่ระบาดเข้ามาในหลาย ๆ ประเทศ หนึ่งในประเทศที่ได้รับผลกระทบอย่างมากคือประเทศไทย นำมาซึ่งผลกระทบทางเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวมซึ่งรวมถึงการดำเนินชีวิตและธุรกิจ เนื่องจากวิธีการป้องกันที่รัฐบาลประกาศใช้คือการเว้นระยะห่างทางสังคมหรือที่เรียกกันว่า Social Distancing

ภาพที่ 2.2 จำนวนผู้ติดเชื้อในประเทศไทย
ที่มา: กรมควบคุมโรค (2564)

จากภาพที่2 ได้แสดงถึงตัวเลขจำนวนประชากรในประเทศไทยที่ได้รับเชื้อไวรัส COVID -19 ซึ่งมีสถิติสะสมสูงขึ้นทุกวัน รวมถึงสถานการณ์ความรุนแรงของอาการผู้ติดเชื้อไวรัสยังทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ทำให้บริษัทเอกชนหรือหน่วยงานต่าง ๆ ต้องปรับกระบวนการทำงานโดยประกาศนโยบาย Work From Home เพื่อให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในองค์กรลดอัตราการการติดเชื้อที่เกิดจากการมาทำงานร่วมกันในอาคารสำนักงานเดียวกัน

บริษัท ฟิทช์ เรทติ้งส์ (ประเทศไทย) จำกัด กล่าวว่า สภาวะการดำเนินงานของธนาคารไทยต้องเผชิญกับความท้าทายจากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจที่ช้าและความเสี่ยงที่ยังคงมีอยู่จากผลกระทบของการแพร่ระบาดของ COVID-19 ปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลกระทบอย่างมากต่อกลุ่มลูกค้าที่มีความเปราะบาง เช่น กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง (SME) แต่อย่างไรก็ตามโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงจากการชะลอตัวอย่างรุนแรงของภาวะเศรษฐกิจนั้นได้ปรับตัวลดลงเมื่อเทียบกับปีที่แล้ว กิจกรรมในภาคธุรกิจน่าจะมีการเติบโตดีขึ้นในปี 2564 จากระดับฐานที่ค่อนข้างต่ำในปีที่ผ่านมา (สำนักข่าวอินโฟเควสท์ (IQ) ,March 17, 2021)

จากภาพที่3 บทความกรุงเทพธุรกิจ มีการสำรวจผู้บริหารระดับ CFO ทั่วโลก ราว 70% เห็นว่า บริษัทตัวเองมีบางตำแหน่งงานที่ WFH ได้ตลอดไป จึงเป็นที่แนวคิดที่ว่าเมื่อพนักงานสามารถทำงานที่บ้านได้ การ Work From Anywhere น่าจะมีความเป็นไปได้สูงที่จะเกิดขึ้น หากมีความพร้อมด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต รวมถึงแรงสนับสนุนจากนโยบาย Work From Anywhere ของบริษัทจะช่วยสร้างและส่งเสริมการทำงานที่บ้าน สร้างรายได้ให้ประเทศหลังวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19

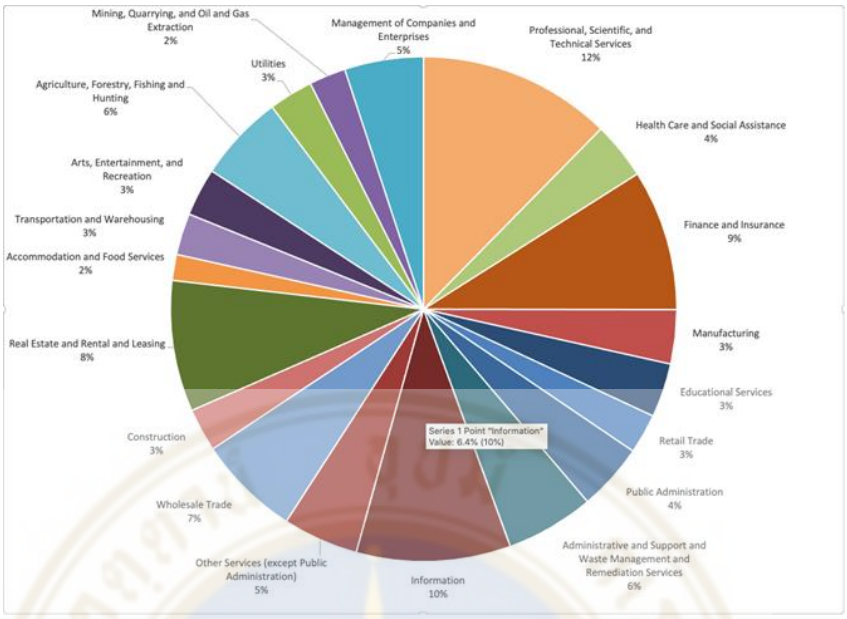
ภาพที่ 2.3 แนวทางการสนับสนุน Work From Anywhere
ที่มา: กรุงเทพธุรกิจ (2564)

Wall Street Journal รายงานว่า Google และบริษัทแม่อย่าง Alphabet อนุญาตให้พนักงานทำงานจากที่บ้านได้จนถึงเดือนมิถุนายน 2021 โดย Google ได้เพิ่มรายชื่อบริษัทชั้นนำที่กำลังเติบโต เช่น Twitter, Square และ Facebook ประกาศจะดำเนินการทำงานระยะไกลต่อไปในอนาคตซึ่ง Jack Dorsey ซีอีโอของทั้ง Twitter และ Square ได้กล่าวว่ามีการเปิดโอกาสให้พนักงานทำงานจากที่บ้านตลอดไป (ข้อมูลจาก https://www.forbes.com)

จะเห็นได้ว่าจากผลกระทบที่เกิดขึ้นของการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 แนวโน้มบริษัทต่างๆมีการเตรียมตัวและปรับวิธีการทำงานในรูปแบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้นเป็นที่น่าสนใจว่าการทำงานในรูปแบบออนไลน์หรือการทำงานที่บ้านมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพเทียบเท่ากับการทำงานที่อาคารสำนักงาน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานทางไกล (Telework/Telecommuting)

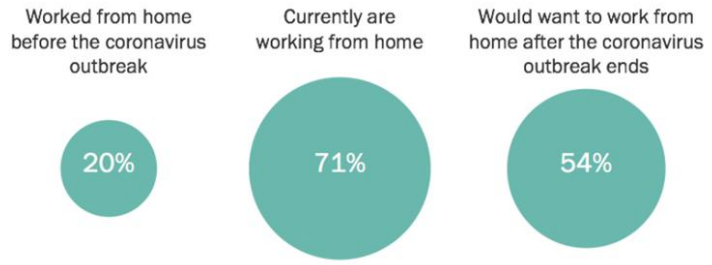
จากรูปภาพที่4 ของบทความเรื่อง Telecommuting Trend Data พบว่าเปอร์เซ็นต์ของผู้ที่ทำงานที่บ้านตามธุรกิจต่าง ๆ มีการการกระจายตัวในเรื่องของการทำงานที่บ้านอยู่ในหลาย ๆ ธุรกิจ



ภาพที่ 2.4 Telework in the 21st Century: The percentage of people who work-at-home by industry

ที่มา: Elgar (2019)

ในปัจจุบันมีการสำรวจเกี่ยวกับแนวโน้มการทำงานที่บ้านเนื่องจากมีผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 จากคนทำงานหลายอาชีพที่ต้องการทำงานทางไกลจากการระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่ขยายวงกว้างเพิ่มมากขึ้นจากภาพที่5 เปอร์เซ็นต์การกล่าวถึงการทำงานที่บ้าน ซึ่งผลการสำรวจพบว่ามีจำนวนความต้องการที่ต้องการทำงานที่บ้านเพิ่มจำนวนมากขึ้น



ภาพที่ 2.5 เปอร์เซ็นต์การกล่าวถึงการทำงานที่บ้าน

ที่มา: PEW Research Center, (2020)

Baard และ Adèle (2010) ได้เขียนบทความเกี่ยวกับ การศึกษาเชิงสำรวจเกี่ยวกับการทำงานทางไกล (Teleworking in South Africa: Employee benefits and challenges) จากองค์กรแอฟริกัน เพื่อศึกษาเกี่ยวกับประโยชน์และความท้าทายจากากรทำงานทางไกลโดยศึกษาจากกิจกรรม ที่เกี่ยวข้องกับผู้เข้าร่วมทำงานจากที่บ้านอย่างน้อย 1 วัน ทุกสัปดาห์แต่ไม่เกิน 5 วันต่อสัปดาห์ในขณะที่ยังคงทำงานอยู่พื้นที่โต๊ะทำงานประจำสำนักงานขององค์กร (Helms and Raiszadeh, 2002) จากภาพที่6 พบว่าประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานทางไกลประกอบด้วย ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น ไม่เกิดการรบกวนจากภายนอก ความยืดหยุ่นในการทำงานที่มากขึ้น และความพึงพอใจในงานที่เพิ่มขึ้น สมดุลชีวิตการทำงานที่มากขึ้น

TABLE 1
Benefits of teleworking

Benefits experienced	Number and percentage of participants					
	Limited or no extent		Neutral		Great extent	
	n	%	*n*	%	*n*	%
Less distraction	4	6.4	5	7.9	54	85.7
Improved productivity	1	1.6	8	12.9	53	85.5
Greater flexibility in work arrangement	4	6.4	6	9.5	53	84.1
Increased job satisfaction	6	9.5	5	7.9	52	82.5
An improved work-life balance	9	14.5	6	9.7	47	75.8
A greater loyalty to the organisation	7	11.3	10	16.1	45	72.6
Increased morale	4	6.4	14	22.2	45	71.4
Decreased stress levels	9	14.5	14	22.6	39	62.9
Reduced monthly expenses	15	23.8	16	25.4	32	50.8
Increased time spent with family	11	17.5	23	36.5	29	46.0
Decreased sick days	13	20.6	21	33.3	29	46.0
Increased number of training opportunities	28	44.4	27	42.9	8	12.7

n = Number of participants.
% = Percentage of participants.

ภาพที่ 2.6 ตาราง Benefits of Teleworking

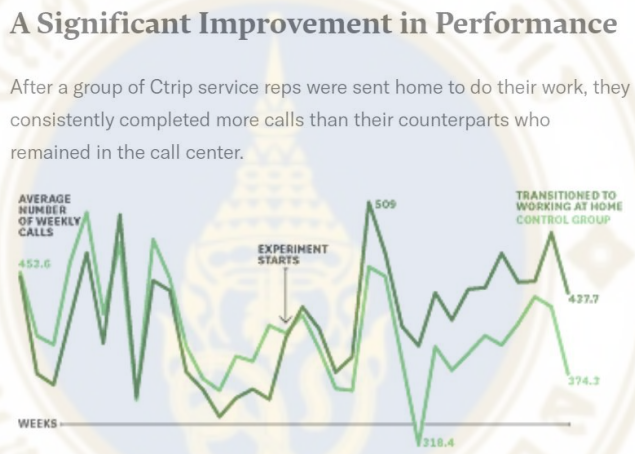
ที่มา: Baard and Thomas (2010)

ผลการการสำรวจความท้าทายของการทำงานทางไกลพบว่าถูกแบ่งออกเป็นหลาย ๆ ประเด็นเป็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยเหตุผลหลักที่ได้ทำการสำรวจมีคะแนนมากที่สุด คือ ชั่วโมงทำงานที่เพิ่มมากขึ้นคิดเป็น 65.6 % รองลงมาคือ วัฒนธรรมการทำงานของแต่ละทีมหรือหน่อยงานที่แตกต่างกันออกไปคิดเป็น 41.9 % ลำดับที่สามคือขาดความช่วยเหลือจากองค์กรในเรื่องอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในการทำงานที่บ้านและความช่วยเหลือในการจัดสภาพแวดล้อม Home Office ทำให้เกิดความท้าทายในการทำงานที่บ้าน

การศึกษาของ FlexJobs (2017) ซึ่งเป็นบริการออนไลน์สำหรับผู้ที่กำลังมองหางานด้านการสื่อสารโทรคมนาคม งานนอกเวลา และงานอิสระ เปิดเผยว่าบางอุตสาหกรรมมีความยืดหยุ่นมากกว่าอุตสาหกรรมอื่น ๆ นอกเหนือจากการอุตสาหกรรมการดูแลสุขภาพและไอทีแล้ว ระบบการศึกษา องค์กรไม่แสวงหากำไรและการกุศล ตลอดจนการขายและการตลาด มีความยืดหยุ่นในเรื่องการทำงานที่ผู้หางานจำนวนมากต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำแหน่งงาน ประเภท ตัวแทนขาย

นักวิเคราะห์อาวุโส ผู้บริหารบัญชี นักพัฒนาเว็บหรือซอฟต์แวร์ นักบัญชี ซึ่ง เป็นตำแหน่งงานที่สามารถทำงานที่บ้าน ทางไกลที่พบได้บ่อยที่สุด

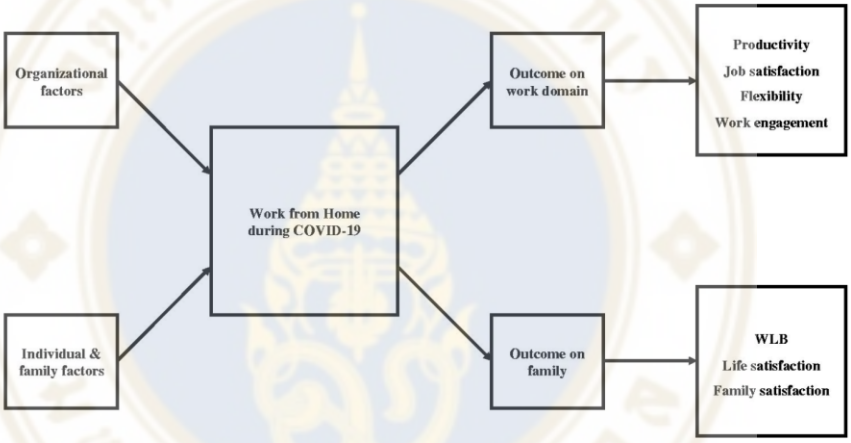
Bloom (2014) ซึ่งเป็นผู้ร่วมก่อตั้งเว็บไซต์ท่องเที่ยวของจีนในนาม Ctrip ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร โดยเปิดโอกาสให้พนักงานคอลเซ็นเตอร์ของ Ctrip อาสาทำงานจากที่บ้านเป็นเวลา 9 เดือน อาสาสมัครครึ่งหนึ่งได้รับอนุญาตให้สื่อสารโทรคมนาคม ส่วนที่เหลือยังคงอยู่ในสำนักงานซึ่งเป็นกลุ่มควบคุม จากการทดลองสรุปว่าเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่มาทำงานที่บ้าน พบว่าพนักงานที่ทำงานที่บ้านมีความสุขมากกว่าและมีโอกาสเลิกจ้างน้อยลงรวมถึงมีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานทั้ง 2 กลุ่ม (ภาพที่7)



ภาพที่ 2.7 กราฟแสดงประสิทธิภาพการทำงานพนักงาน Call Center 2 กลุ่ม
ที่มา: Bloom (2014)

Vyas และ Butakhieo (2020) ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการทำงานจากที่บ้านในช่วง COVID-19 ในด้านการทำงานและชีวิตซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจในฮ่องกงและได้สรุป Framework ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัส COVID- 19 จากภาพที่8 จะเห็นว่ามีสองปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเมื่อทำงานจากที่บ้านโดยปัจจัยที่ 1 คือ ปัจจัยองค์กร (Organizational Factors) ในขั้นต้นจะเกี่ยวข้องกับงานของพนักงาน ผลการศึกษาระบุว่าปัจจัยขององค์กรมีความสำคัญต่อการจัดการ Work From Home (WFH) ความต้องการของพนักงานขณะทำงานจากที่บ้าน สิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับ WFH การฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยี ตลอดจนการสื่อสารในองค์กร การสนับสนุนอื่น ๆ สำหรับการจัดการ WFH รวมถึงการสนับสนุนด้านไอทีจากองค์กร เป็นต้น

ปัจจัยที่ 2 คือ ปัจจัยส่วนบุคคลและครอบครัว (Individual & Family Factors) เช่น วินัยในตนเอง แรงจูงใจในตนเอง ความสามารถในการทำงานอย่างอิสระ การจัดระเบียบตนเอง ความมั่นใจในตนเอง ทักษะการบริหารเวลา ความรู้การใช้คอมพิวเตอร์ รวมถึงจำนวนวันทำงานและเวลาทำงานทางไกลมีผลกระทบต่อต่อประสิทธิภาพการทำงานและครอบครัวทั้งในเชิงบวกและเชิงลบหาก ปัจจัยทั้งสองไม่เพียงพอต่อควาต้องการของพนักงาน ผลสรุปจากการศึกษายังแสดงให้เห็นชัดเจนว่า WFH เป็นประโยชน์แต่ไม่ได้พิสูจน์ว่าเป็นหนึ่งในตัวเลือกที่ดีที่สุดสำหรับแรงงานส่วนใหญ่ของฮ่องกง ความสนใจใน WFH ยังคงอยู่ แต่ควรมีแนวทางและนโยบายที่ดีขึ้นจากรัฐบาลเพื่อควบคุมและทำให้ WFH เป็นไปได้อย่างเหมาะสม นโยบายการวางแผนและการดำเนินการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งคือแนวทางในการปรับตัวให้เข้ากับงานออนไลน์ทางไกลของแต่ละองค์กร



ภาพที่ 2.8 Analytical Framework

ที่มา: Vyas และ Butakhieo (2020)

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

Peterson และ Plowman (1989) สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานด้านธุรกิจไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง ผู้ใช้และผู้ผลิตได้ประโยชน์คุ้มค่า มีมาตรฐาน เกิดความพึงพอใจทั้งลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานตามแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามแผนงานที่บริษัทกำหนด เหมาะสมกับงานและสะดวกรวดเร็ว

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการที่ทำให้บริษัทได้กำไรสูงสุด

2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานทางไกล

Nilles (1973) ได้นิยามคำว่าการสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommuting) ว่าเป็นการทำงานโดยใช้การสื่อสารโทรคมนาคมและคอมพิวเตอร์สำหรับการทำงานแทน เพื่อลดการเดินทางจากบ้านไปยังที่ทำงานในแต่ละวัน ซึ่งมีความแตกต่างจากการทำงานในรูปแบบเดิม ซึ่งในปัจจุบันผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ส่งผลให้หลายบริษัทต้องออกนโยบายให้พนักงานในบริษัททำงานที่บ้านแทนการทำงานจากอาคารสำนักงานเดิมซึ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานที่บ้านมีแนวโน้มว่าจะคงอยู่เป็นระยะเวลานาน ซึ่งอาจส่งผลต่อการปรับตัวของการทำงานบางสายอาชีพตามรายงานการศึกษาของสถาบัน Mckinsey Global (2021) เช่น งานเกี่ยวกับการทำ CT scan ต้องทำที่สถานที่เฉพาะเจาะจง และงานบางอย่างที่มีจะต้องดำเนินการในขณะที่อยู่ข้างนอกบ้านเท่านั้น การเพิ่มขึ้นของการทำงานที่บ้านเป็นที่น่าสังเกตว่า ส่วนใหญ่จะใช้ได้กับพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นหลัก ซึ่งการทำงานทางไกลเป็นรูปแบบใหม่ของการทำงานที่ยืดหยุ่นและอยู่ในช่วงเริ่มต้นศตวรรษที่ 21 เป็นแนวคิดที่นำไปปฏิบัติได้จริงมากขึ้นโดยการพัฒนาอย่างรวดเร็วของระบบ ICT ในส่วนนี้เป็นปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อการจ้างงานในอนาคตและชีวิตในอนาคตของพนักงาน (Collins, 2005)

Kurland และ Bailey (2014) จากภาพที่9 ได้กล่าวไว้ในการศึกษาเรื่องข้อดีและความท้าทายในงานจากการทำงานทางไกลว่าเกิดข้อได้เปรียบจากทำงานที่อาคารสำนักงานต่อองค์กรในลักษณะการมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น ลดอัตราการลาออกจากบริษัทแต่ในด้านของความท้าทายยังคงเป็นเรื่องของวิธีการวัดผลและตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน (Performance Measurement and Monitoring)

TABLE 1: ORGANIZATIONAL ADVANTAGES AND CHALLENGES OF TELEWORKING

	Advantages	Challenges	
Home-Based Telecommuting	•Greater productivity •Lower absenteeism •Better morale •Greater openness •Fewer interruptions at office •Reduced overhead •Wider talent pool •Lower turnover •Regulation compliance	•Performance monitoring •Performance measurement •Managerial control •Mentoring •Jealous colleagues •Synergy •Informal interaction •Organization culture •Virtual culture	•Organization loyalty •Interpersonal skills •Availability •Schedule maintenance •Work coordination •Internal customers •Communication •Guidelines (e.g. expenses) •Technology
Satellite Office	•Greater productivity •Better morale •Wider talent pool •Lower turnover •Customer proximity •Regulation compliance •Corporate culture intact	•Performance monitoring •Performance measurement •Managerial control	•Jealous colleagues •Virtual culture •Internal customers
Neighborhood Work Center	•Greater productivity •Better morale •Wider talent pool •Lower turnover •Customer proximity •Regulation compliance	•Performance monitoring •Performance measurement •Managerial control •Mentoring •Jealous colleagues •Synergy	•Informal interaction •Organization culture •Virtual culture •Organization loyalty •Schedule maintenance •Work coordination •Internal customers
Mobile Work	•Greater productivity •Lower absenteeism •Customer proximity	•Performance monitoring •Performance measurement •Managerial control •Synergy •Informal interaction •Organization culture •Virtual culture	•Organization loyalty •Availability •Schedule maintenance •Work coordination •Communication •Guidelines (e.g. expenses) •Technology

ภาพที่ 2.9 ตาราง Organization Advantages and Challenges of Teleworking

ที่มา: Kurland และ Bailey (2014)

แนวคิดมนุษย์เป็นสัตว์สังคม (Human being is social animal)

อริสโตเติล (Aristotle) นักปรัชญาชาวกรีกกล่าวว่า “โดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์เป็นสัตว์สังคม โดยธรรมชาติ” มนุษย์ไม่สามารถอยู่คนเดียวได้ ต้องสนองความต้องการพื้นฐานทางธรรมชาติบางอย่างเพื่อเอาชีวิตรอด ต้องเข้าสู่ความสัมพันธ์กับเพื่อนมนุษย์เพื่อใช้ชีวิตและต้องการพึ่งพาซึ่งกันและกันได้ มนุษย์ต้องอยู่กันเป็นกลุ่ม หรือสังคม มีปฏิสัมพันธ์ติดต่อสื่อผ่านการพูดคุยเจรจา

บทความจาก Impact of social distancing on mental health during the COVID-19 pandemic (Douglas de Sousa Soares ,2020) กล่าวถึงการแยกตัวทางสังคมอาจเพิ่มความกลัว อาการ

วิตกกังวล ความเหงา และอารมณ์หดหู่ มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตทางสังคม โดยไม่ขึ้นกับสัญชาติหรือภูมิหลังทางวัฒนธรรม และการอยู่โดดเดี่ยวเป็นเวลานานอาจสร้างความทุกข์ทางจิตใจอย่างมาก ผลกระทบนี้อาจรุนแรงขึ้นในประเทศกำลังพัฒนา สำหรับผู้ป่วยที่ติดเชื้อหรือผู้ที่อาศัยอยู่ในสถานพยาบาล คนเร่ร่อน และผู้ที่มีความผิดปกติทางจิต สิ่งที่ช่วยบรรเทาภาวะดังกล่าวได้ เช่น การสนับสนุนทางสังคมและจิตใจทางออนไลน์ รวมถึงการโทรหาเพื่อนและสมาชิกในครอบครัว อาจบรรเทาความรู้สึกเหล่านี้ได้ แต่อาจไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาในระยะยาว

ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้พนักงานมีความจำเป็นต้องทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่ระบาด โดยนโยบาย Social distance ซึ่งหมายถึง การเพิ่มระยะห่างในการเข้าสังคม เพื่อชะลอการแพร่กระจายเชื้อ COVID-19 (สสส.) ทำให้ปฏิสัมพันธ์ลักษณะแบบเผชิญหน้า การพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานลดลงเนื่องจากอยู่กันคนละสถานที่ โอกาสในการพบเจอทำได้ยากมากยิ่งขึ้น ดังนั้นอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานขณะปฏิบัติงานที่บ้าน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนและค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวของกับประสิทธิภาพการทำงานทางไกลหรือทำงานที่บ้าน (Work From Home) ในช่วงสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัส COVID-19 ยังมีงานวิจัยออกมาค่อนข้างน้อยส่วนใหญ่จะเป็นงานวิจัยที่ศึกษาพฤติกรรมการทำงาน Teleworking ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าสามารถนำผลมาวิเคราะห์ รวมถึงงานวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติและมุมมองของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานจากที่บ้านสามารถนำข้อมูลมาสนับสนุนการทำงานงานวิจัยฉบับนี้ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 สรุปการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้ศึกษาวิจัย	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
ชนกนันท์ โตชูวงศ์ (2563)	การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสCOVID-19-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร	พนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาดไวรัสCOVID-19-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร	สิ่งที่ส่งผลกับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work From Home) มากที่สุดคือการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในการ

ตารางที่ 2.1 สรุปการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษาวิจัย	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
		จำนวน 400 คน	ปฏิบัติงานที่บ้าน รองลงมาคือ การวางแผนการทำงานที่สนับสนุนการทำงานที่บ้านเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย
วีรยา อิทธิพัฒน์ภาคิน และ อานนท์ ทับเที่ยง (2563)	การศึกษาทัศนคติในมุมมองของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานจากที่บ้าน	ประชากรวัยทำงานอายุตั้งแต่ 22ปีขึ้นไปที่เคยทางานจากที่บ้าน จานวน 400 คน	การทำงานที่บ้านส่งผลต่อทัศนคติในเชิงบวกโดยพนักงานงานสามารถมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น สามารถตัดสินใจทำงานได้ด้วยตนเอง โดยมีนโยบายด้านองค์กรในการสนับสนุนให้พนักงานทำงานที่บ้านเป็นตัวสนับสนุนหลัก
ชาลิณี ฐิติโชติพณิชย์ (2559)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สานักงานใหญ่ จานวน 171 คน	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงานคือ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งานของระบบสาระสนเทศ รองลงมาคือปัจจัย

ตารางที่ 2.1 สรุปการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษาวิจัย	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
			นโยบายองค์การในการสนับสนุนการทำงานและการใช้งานระบบต่าง ๆในบริษัท พนักงานที่สามารถเข้าถึงระบบและเข้าใจถึงการใช้ระบบจะสามารถทำงานทางไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า
ปุริศ ขันธเสมาม (2563)	ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วง COVID-19ระบาด COVID-19-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ข้าราชการตำรวจในกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล (กพอ.) สำนักพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 25 คน	ความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น โดย 3 ประเด็นแรกส่งผลต่อความพึงพอใจ คือ 1 เรื่องเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงาน คือที่พักอาศัยขณะปฏิบัติงานที่บ้านมีผลต่อความพึงพอใจ 2 นโยบายการทำงานที่สำนักงานมีผลต่อความพึงพอใจ 3 ลักษณะงานที่ทำมีผลต่อความพึงพอใจ ส่วนประเด็นที่ 4 คือด้านข้อมูลส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ตารางที่ 2.1 สรุปการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษาวิจัย	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
สรัญญา ซื่อสัตย์ (2564)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการทางานจากบ้านของพนักงานในบริษัทไทยในช่วงการระบาดของไวรัส COVID-19-19	พนักงานของบริษัทวี ที่ทางานอยู่ในประเทศไทย จำนวน 174 คน	การทำงานจากที่บ้านไม่ส่งผลต่อความขัดแย้งใด ๆ ในครอบครัว เกิดความสมดุลระหว่างเรื่องงานและชีวิตส่วนตัว โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าตนเองมีศักยภาพและสามารถบริหารงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
วิมลสิริ หลอดทอง (2564)	ความพึงพอใจในการทางานจากที่บ้าน Work From Home ของพนักงานช่วง Generation X และ Generation Y ในธุรกิจค้าปลีก	กลุ่มประชากรพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกรายใหญ่ของประเทศไทย โดยมีช่วงอายุในช่วง Generation X และ Generation Y	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานขณะทำงานที่บ้านอันดับแรกคือสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน รองลงมาคือบรรทัดฐานที่บ้านและการรับรู้ถึงประโยชน์
อริญญา พูลเฉลิมม (2561)	การนำรูปแบบการทำงานทางไกล (Telework) มาใช้กับองค์กรรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)	พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานใหญ่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	ลักษณะงานและตำแหน่งงานของพนักงานในองค์กรมีผลต่อการนำรูปแบบการทำงานทางไกล

ตารางที่ 2.1 สรุปการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษาวิจัย	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
			ในเชิงลบเนื่องจากพนักงานยังไม่พร้อมเปลี่ยนแปลงด้วยเหตุผลเรื่องข้อจำกัดทางข้อมูลและกระบวนการทำงานภายในองค์กร รวมถึงการทำงานระหว่างภายนอกองค์กร
ลักษิกา นุชอุดม (2564)	ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศไทยต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19	กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนในอุตสาหกรรม FMCG ประเทศไทย จำนวน 400 คน	ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงานส่งผลต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานรองลงมาคือปัจจัยด้านความอยู่ดีมีสุขมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้านจะส่งผลต่อปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว (Work life balance)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าผลการศึกษาการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านในสภาวะการเกิดโรคระบาดแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 พบว่ามีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานทั้งในเชิงบวกและในเชิงลบ โดยปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกของพนักงานคือการได้รับอิสระในการทำงานและตัดสินใจ ในงานที่ได้รับมอบหมาย (วีรยา อิทธิพัฒน์ภาคิน และ อานนท์ ทับเที่ยง, 2563) รวมถึงการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานยังส่งผงในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน (ชนกนันท์

โตชูวงศ์, 2563) แม้ว่าการทำงานทางไกลหรือการทำงานที่บ้านนั้นจะส่งผลในเชิงบวก แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่ส่งผลในเชิงลบ เช่น ขาดแรงจูงใจในการทำงานกรณีทำงานที่บ้าน (Pew Research Center, 2020) รวมถึงการสนับสนุนในด้านการเข้าถึงระบบสาระสนเทศขององค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเป็นอย่างมาก (ชาลิณี ฐิติโชติพณิชย์, 2559) หากพนักงานไม่ได้รับความรู้หรือความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสาระสนเทศที่ใช้ในการทำงานหรือประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับอย่างเหมาะสมจะทำให้ผลงานที่ออกมานั้นไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งแต่ละองค์กรให้ความสำคัญในเรื่องนี้แตกต่างกัน ส่วนลักษณะงานและตำแหน่งงานของพนักงานในองค์กรมีผลต่อการนำรูปแบบการทำงานทางไกลในเชิงลบ (อริญญา พูลเฉลิม, 2561) เนื่องจากพนักงานยังไม่พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงด้วยเหตุผลเรื่องข้อจำกัดการเข้าถึงข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการทำงานหากได้รับมอบหมายให้ทำงานที่บ้านถึงแม้ว่าการเข้าถึงระบบจะมีการเตรียมพร้อมในบางส่วน สะท้อนให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของแต่ละองค์กรหรือบริษัทที่มีต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในการสนับสนุนการเข้าถึงของระบบสาระสนเทศของพนักงานอย่างไร

นอกจากนี้การทบทวนวรรณกรรมข้างต้นพบว่าสิ่งแวดล้อมในการทำงานคือที่พักอาศัยขณะปฏิบัติงานที่บ้านมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานอาจเกิดความเครียดและแรงกดดันจากการทำงานที่บ้านที่มีพื้นที่จำกัดและการอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์เป็นเวลานานในการทำงานเนื่องจากการมีการสั่งงานผ่านระบบออนไลน์ทำให้ต้องคอยตรวจสอบคำสั่งงานผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์อยู่ตลอดเวลาพนักงานเกิดความกังวลในเรื่องการรับคำสั่งงานที่ล่าช้าหากไม่มีการตอบสนองคำสั่งงานได้ทันท่วงทีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในเชิงลบมากกว่าในเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุริศ ขันธเสมา (2563) เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วง COVID-19ระบาด COVID-19-19 ซึ่งเป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในหน่วยงานราชงานมีความจำเป็นต้องพักรวมกันมากกว่า 1 นายในห้องขนาด 30 ตารางเมตรทำให้เกิดความอึดอัด เครียด ขาดอิสระทางความคิดขณะปฏิบัติงานที่ห้องพักร่วมกับผู้อื่น เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิมลสิริ หลอดทอง (2564) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานขณะทำงานที่บ้านอันดับแรกคือสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน การทำงานที่บ้านยังส่งผลต่อความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว (ลักษิกา นุชอุดม, 2564) หากพนักงานไม่สามารถบริหารจัดการเวลางานกับเวลาส่วนตัวให้เหมาะสม อาจเกิดผลกระทบในแง่ลบต่อประสิทธิภาพการทำงานร่วมถึงสุขภาพได้ ซึ่งการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นได้กล่าวถึงเรื่องปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในบ้านว่าส่งผลทั้งในเชิงบวกและเชิงลบหากการเตรียมความพร้อมในเรื่องสถานที่การทำงานที่บ้านและอุปกรณ์ที่สนับสนุนการทำงานที่บ้านไม่เพียงพอต่อ

ความต้องการในการทำงานหรือไม่เอื้ออำนวยในการทำงานได้เทียบเท่ากับการทำงานในอาคารสำนักงานจะส่งผลในเชิงลบต่อประสิทธิภาพการทำงานในเชิงลบได้

จากประเด็นในการศึกษาวิจัยดังกล่าวจะเห็นได้ว่าสิ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในการทำงานที่บ้าน มีปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้ในการเลือกศึกษา รวมถึงลักษณะขององค์กรหรือบริษัทในเรื่องนโยบายสนับสนุนการทำงานที่บ้าน (Work From Home)

2.6 ข้อความที่ต้องการพิสูจน์ (Propositions)

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีตผู้วิจัยมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) สำหรับพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะการเกิดโรคระบาดเชื้อไวรัส COVID-19ในบริษัทผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์ จากผลวิจัยของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่าการทำงานทางไกลหรือที่บ้านดีกว่าการทำงานแบบเดิมที่อาคารสำนักงาน เนื่องจากมีอิสระในการทำงานมากขึ้น สุขภาพจิตดีกว่า (มนัสนันท์ ศรีนาคาร, พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2553) แม้งานวิจัยของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งในเอเชียพบว่า พนักงาน 4 ใน 10 ของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถทำงานที่บ้านได้และผู้ที่ทำงานทางไกลส่วนใหญ่บอกว่าพวกเขาอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงานจากที่บ้านแต่ประมาณ 1 ใน 3 บอกว่าพวกเขาขาดแรงจูงใจ (Pew Research Center, 2020) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นไปได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานที่บ้านมีน้อยกว่าการทำงานในอาคารสำนักงานในจำนวนที่น้อยกว่าการทำงานที่อาคารสำนักงาน

ข้อความที่ต้องพิสูจน์ 1: การปฏิบัติงานที่บ้าน(Work From Home) จากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีกว่าการทำงานในอาคารสำนักงานสำหรับพนักงานบริษัทเอกชน ผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์

จากการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจการแห่งชาติ พบว่ามีพึงพอใจสูงในการทำงานที่บ้านแต่อุปสรรคสำคัญคือระบบสารสนเทศในการอนุมัติงานผ่านระบบออนไลน์เนื่องจากเป็นระบบเก่าเมื่อมีปริมาณผู้ใช้มากจึงเกิดปัญหาขณะปฏิบัติหน้าที่ (ปุริศ ขันธเสมา, 2563) ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงานมากกว่าการทำงานที่อาคารสำนักงาน ความรวดเร็วในการทำงานอาจไม่สะดวกเท่ากับการทำงานที่อยู่อาคารสำนักงานเดียวกันได้ซึ่งสนับสนุน

ข้อความที่ต้องพิสูจน์ 2: การปฏิบัติงานที่บ้าน(Work From Home) จากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ประสิทธิภาพการทำงานขึ้นอยู่กับ Technology ที่ใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์

เนื่องจากการศึกษาส่วนใหญ่พบว่า อุปสรรคในการทำงานที่บ้านหรือการทำงานทางไกลขึ้นอยู่กับเนื้องานที่พนักงานแต่ละคนได้รับมอบหมายโดยเฉพาะงานที่ไม่สามารถทำงานผ่านระบบ Online ได้จะเกิดอุปสรรคมากกว่างานที่สามารถทำงานผ่านระบบ Online ได้ รวมถึงกลยุทธ์ที่แต่ละองค์กรกำหนดในการดำเนินธุรกิจและความสามารถในการเข้าถึงระบบต่าง ๆ ของบริษัทฯ (ชนกนันท์ โตชูวงศ์, 2563; ชาลิณี ฐิติโชติพณิชย์, 2559; Helms & Raiszadeh, 2002) ซึ่งจะเห็นได้ว่าบางหน่วยงาน เช่น ฝ่ายบัญชีหากมีระบบอนุมัติการจ่ายเงินที่ล้าสมัยจะทำให้เกิดอุปสรรคอย่างมากในการทำงานเพราะในสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ในปัจจุบันไม่อำนวยให้การทำงานในลักษณะแบบ Face to face เนื่องจากต้องเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) การอนุมัติเอกสารทางการเงินที่ต้องใช้ลายเซ็นจริงของผู้บังคับบัญชา การทำงานส่วนใหญ่ต้องทำผ่านระบบออนไลน์เพื่อป้องการการแพร่ระบาด ทำให้ต้องมีการปรับกระบวนการทำงานและระบบออนไลน์ที่มีอยู่เดิมให้ทันสมัยและเข้ากับเหตุการณ์ปัจจุบันมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบเชิงลบในเรื่องของความสัมพันธ์ในการทำงานเนื่องจากลดการปฏิสัมพันธ์ในการเจราจากับเพื่อนร่วมงาน (ลักษิกา นุชอุดม, 2564) รวมถึงการปรับรูปแบบการประเมิลผลงานของพนักงาน (Performance Management System) จากรูปแบบเดิมที่ต้องมีการพูดคุยเพื่อหาสรุปในการทำงานแบบ Face to face เป็นไปได้ยากมากยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกันเพื่อให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นองค์กรมีการนำระบบออนไลน์ต่างๆเข้ามาสนับสนุนการทำงานและการสร้างความเข้าใจที่ตรงกันในเรื่องรูปแบบการทำงานแบบ Work From Home กับการทำงานที่อาคารสำนักงานของพนักงานในองค์กรจึงส่งผลให้การพูดคุยในลักษณะการขอคำปรึกษาหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชาในขณะทำงานที่บ้านลดลงซึ่งเป็นการสนับสนุน

ข้อความที่ต้องการพิสูจน์ที่ 3: การปฏิบัติงานที่บ้าน(Work From Home) จากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ส่งผลเชิงลบต่อความสัมพันธ์ของพนักงานบริษัทเอกชน ผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์ลดลง

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

ในงานวิจัยเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์ เป็นการศึกษาเชิงลึกถึงคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท ขณะปฏิบัติงานที่บ้านในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ซึ่งมีรูปแบบและขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัยดังนี้

3.1 รูปแบบงานวิจัย

3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitive Research) มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานในลักษณะการทำงานในรูปแบบออนไลน์ (Work From Home) จากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ของพนักงานบริษัทฯ โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์ในการนำข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์พนักงานจากกลุ่มตัวอย่าง นำมาใช้ในการปรับปรุงแผนการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่ดีหรือลดอุปสรรคของการปฏิบัติงานที่บ้านทำให้องค์กรได้ทราบถึงการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่ได้รับจากผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ซึ่งงานวิจัยฉบับนี้จะช่วยให้ทราบสาเหตุของปัญหาได้อย่างตรงประเด็น เกิดการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงานเองและประโยชน์โดยรวมของบริษัท

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้านหรือการทำงานที่บ้าน ในยุค New Normal ที่หลายๆบริษัทให้ความสำคัญและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพจะช่วยให้ได้ข้อมูลในทุกๆมิติ มีการวิเคราะห์ข้อมูลอย่าง

อุปมาน (Inductive) โดยสรุปหลักการจากข้อมูลต่างๆ ที่เก็บรวบรวมได้ งานวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการหาคำตอบไม่ใช่การทดสอบคำตอบที่ตั้งไว้แล้ว (โกศล จิตวิรัตน์ม, 2560) ทำให้ผลวิจัยที่ได้รับมีความน่าสนใจ เน้นการได้รับข้อมูลผ่านการสื่อสารแบบปลายเปิดช่วยให้สามารถซักถามผู้ตอบแบบสอบถามในเชิงลึก และเพิ่มเติมตามคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้อย่างมีนัยสัมพันธ์ที่ดี

3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรของงานวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วยพนักงานในบริษัทเอกชนผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์ที่ได้รับนโยบายจากบริษัทให้ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19 โดยอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล เป็นจำนวน 1,120 ท่าน แบ่งเป็น 7 ฝ่าย ดังนี้

1. พนักงานฝ่ายบุคคล (Humane Recourses: HR)
2. พนักงานฝ่ายการตลาด (Marketing)
3. พนักงานฝ่ายขายต่างประเทศ (International Sales)
4. พนักงานฝ่าย Trade Marketing
5. พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน (Accounting and Finance)
6. พนักงานฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูล (Strategic Decision Support)
7. พนักงานฝ่าย Supply Chain Management

โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Method) แบบเจาะจง (Judgement Sampling) ซึ่งการเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นดุลยพินิจของผู้วิจัยที่ได้พิจารณาถึงความเหมาะสมของการคัดเลือกพนักงานเพื่อทำการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลโดยคำนึงถึงความสอดคล้องของจุดประสงค์ของงานวิจัยเป็นสำคัญ กลุ่มตัวอย่างจะมีอายุการทำงานที่แตกต่างกันไม่จำกัดเพศและวัยเพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ครบทุกด้านของแต่ละ Generation โดยเฉพาะการแสดงความคิดเห็นรวมถึงทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานเพื่อผลสัมฤทธิ์ของงานที่มีคุณภาพต่อบริษัท

กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ ประกอบด้วยพนักงานที่เป็นตัวแทนจาก 7 ฝ่าย จำนวน 30 ท่านโดยพิจารณาตามหลักการของ การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Interviewing key informants) และ/หรือการสัมภาษณ์ระดับลึก (In-depth interviews) ซึ่งมีจำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์ประมาณ 5 - 30 ท่าน (ประไพพิมพ์ สุธีวสินนนท์และประสพชัย พสุนนท์, 2559) เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือมากที่สุดในงานวิจัยเชิงคุณภาพ

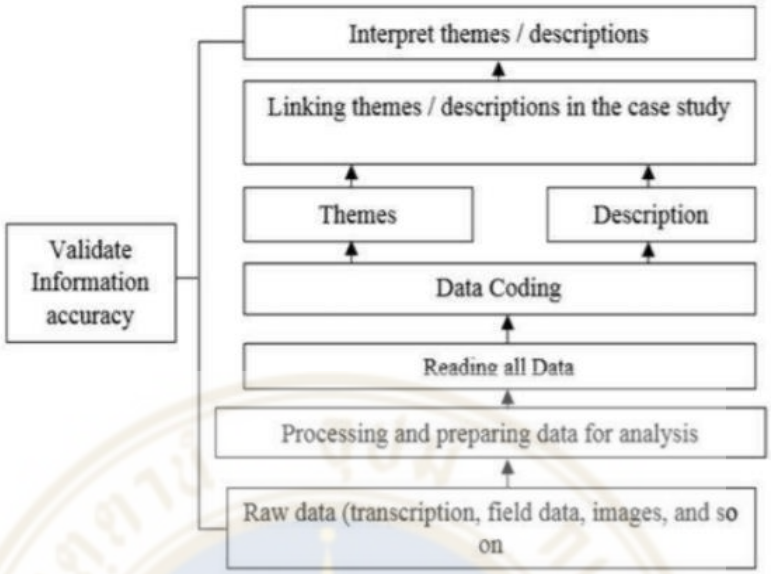
3.3 การเก็บรวมรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบ General Interview จากกลุ่มเป้าหมาย Potter (1996) ได้ให้คำนิยามไว้ว่าการสัมภาษณ์เป็นเทคนิคการรวบรวมข้อมูลจากมนุษย์โดยถามคำถามและให้เกิดการโต้ตอบด้วยวาจา การรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพช่วยให้สามารถรวบรวมข้อมูลที่ไม่ใช่ตัวเลขได้ข้อมูลเชิงลึกโดยละเอียดเพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ตรงกับจุดประสงค์ของงานวิจัย วิธีการสัมภาษณ์จึงเป็นช่องทางในการเข้าถึงประสบการณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์โดยตรง ซึ่งรูปแบบคำถามมีทั้งปลายปิดและปลายเปิด มีจำนวนคำถามทั้งหมด 10 ข้อ ในเบื้องต้นผู้วิจัยจะทำการออกแบบคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ เป็นคำถามลักษณะมีประเด็นในการถามชัดเจน (Structure Interview) และเป็นการตั้งคำถามจากคำตอบที่ได้รับแบบขั้นบันได (Laddering Interview) เพื่อให้ได้คำตอบในทุกมิติตรงตามจุดประสงค์ของงานวิจัย โดยการสัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ พร้อมจดบันทึกขณะทำการสัมภาษณ์ในการสัมภาษณ์แต่ละท่านจะใช้เวลาประมาณ 30 - 45 นาที โดยก่อนดำเนินการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการอธิบายถึงจุดประสงค์ของงานวิจัย เพื่อสร้างความเข้าใจถึงประเด็นของข้อคำถามในละข้อ

เมื่อจบการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาทำการถอดข้อความ เพื่อเก็บข้อมูลลง Excel file เป็นการเก็บข้อมูลที่ละเอียดและครบถ้วนครั้งสุดท้าย

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลจากการศึกษาที่ใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพตามวิธีของ Creswell (2013) ซึ่งจะมีประสิทธิภาพตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ของการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ รวมทั้งหมด 6 ขั้นตอน เพื่อใช้ในการสนับสนุนข้อมูลต่างๆ ว่าสามารถเชื่อมต่อถึงกันได้อย่างเป็นขั้นตอนสร้างความน่าเชื่อถือต่อผลการวิเคราะห์ของข้อมูลที่ได้รับ ดังแสดงในรูปภาพประกอบ 3.1 โดยกระบวนการดังกล่าวสามารถนำมาปรับใช้ในงานวิจัยฉบับนี้ได้



ภาพที่ 3.1 Data Analysis in Qualitative Research
ที่มา: Creswell (2013)

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ถอดเป็นข้อความและเก็บลงใน Excel file จากนั้นนำข้อมูลมาใส่ Code จัดเก็บตาม Proposition ที่กำหนดไว้ โดยมีการจัดกลุ่มเนื้อหาที่ได้แบ่งกลุ่มแบบ Axial Coding คือเลือกข้อมูลที่คล้ายคลึงกันอยู่ในหมวดหมู่เดียวกัน โดยจำแนกกลุ่มคำที่ถอดความจากการสัมภาษณ์ เพื่อได้ผลการวิเคราะห์ทั้งหมด 3 ด้านดังนี้

3.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้านจะมุ่งเน้นศึกษาถึงกระบวนการการทำงานที่พนักงานได้ปฏิบัติขณะทำงานที่บ้านซึ่งทำให้เกิดประสิทธิผลในเชิงบวกต่อผลลัพธ์ของงานที่ได้รับมอบหมาย โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมต่างๆที่สนับสนุนการทำงานที่บ้าน เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ระยะห่างทางสังคมของการทำงานหรือการทำงานเพียงคนเดียวจะสร้างอิสระในความคิดหรือการตัดสินใจในการทำงานเทียบเท่ากัน ซึ่งไม่ต่างจากการทำงานในอาคารสำนักงาน การไม่เสียเวลาในการเดินทางทำให้มีเวลาในการทำงานมากยิ่งขึ้น บริหารเวลาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น ข้อมูลทั้งหมดจะถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปตามความเป็นจริงจากมุมมองของกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสัมภาษณ์ โดยผลลัพธ์จะสะท้อนถึงการปรับตัวในการทำงาน แรงสนับสนุนต่างๆ ของพนักงานในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงจากรูปแบบเดิมเป็นการทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID- 19

3.4.2 วิเคราะห์ข้อมูลด้าน Technology

การปฏิบัติงานที่บ้านเป็นสิ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในเรื่องการใช้ Technology เข้ามาเกี่ยวข้องในการทำงานมากขึ้น ความจำเป็นในการใช้ระบบออนไลน์มีความต้องการอย่างมาก เนื่องจากเป็นการทำงานที่อยู่ต่างพื้นที่การพบกันเพื่อติดต่อประสานงานจำเป็นต้องใช้ระบบออนไลน์เข้ามาสนับสนุนเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งพนักงานแต่ละท่านอาจมีพื้นฐานในเรื่องการใช้ Technology ที่แตกต่างกัน ดังจะเห็นได้ว่าเกิดระบบออนไลน์ใหม่ๆเพิ่มขึ้นมาเพื่อสนับสนุนการทำงาน เช่น Zoom และ Microsoft team เพื่อใช้ในการประชุมหรือการปรึกษางาน การทำ Presentation ผ่านระบบออนไลน์ เป็นที่นิยมอย่างมาก ซึ่งอาจจะเป็นเรื่องใหม่สำหรับพนักงานบางท่านที่ยังไม่เคยใช้ระบบนี้ หากมีจำนวนมากอาจเกิดผลลัพธ์ในเชิงลบต่อองค์กรมากกว่าในเชิงบวก หรืองานบางอย่างเมื่อนำ Technology มาปรับใช้ในวิธีการการทำงานอาจเกิดประโยชน์ต่องานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มมากขึ้น ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจะช่วยให้เกิดการศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่อง Technology ของพนักงานที่จะช่วยในการพัฒนาระบบต่าง ๆ ให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้นในกระบวนการทำงาน

3.4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับอุปสรรคของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

การวิเคราะห์ในเรื่องอุปสรรคในการทำงานที่บ้าน จะเป็นการรวบรวมข้อมูลที่ทำให้ผลลัพธ์ของการทำงานไม่เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้เมื่อจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ รวมถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่บ้านซึ่งต่างจากการทำงานในรูปแบบเดิม เช่น จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่จำเป็นต้องอยู่ในพื้นที่เดียวกันอาจเกิดอุปสรรคในเรื่องความเป็นส่วนตัวในการทำงาน พื้นที่ในการทำงานที่อาจไม่พร้อมเมื่อเทียบกับการทำงานที่อาคารสำนักงาน หรือกระบวนการทำงานต่างๆที่ ไม่สนับสนุนการทำงานที่บ้านเนื่องจากเอกสารบางอย่างจำเป็นต้องใช้ลายเซ็นต์จริงจากหัวหน้างานเพื่อขออนุมัติในการดำเนินงาน รวมถึงความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กรขณะปฏิบัติงานที่บ้าน เป็นต้น ข้อมูลเกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงานทั้งหมดจะเป็นการสะท้อนให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานที่เหมาะสมเพื่อลดขั้นตอนของงานบางอย่างที่ไม่จำเป็นและซ้ำซ้อน

โดยข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทั้งหมดจะถูกนำมาวิเคราะห์ในรูปแบบ Content Analysis เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาโดยเชื่อมโยงในเชิงทฤษฎีซึ่งเขียนในลักษณะของการบรรยายและสรุปผลการวิจัยประกอบกับการทบทวนวรรณกรรมของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความสมบูรณ์ครบทุกมิติในเรื่องของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้านในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19

บทที่ 4
ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์” โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์พนักงานทั้งหมด 30 ท่าน จากตัวแทนทั้ง 7 สายงานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทั้งข้อดีและอุปสรรคต่างๆของการปฏิบัติงานที่บ้านเนื่องจากเป็นครั้งแรกของบริษัทที่มีการปรับรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยสภาวการณ์ปัจจุบันที่มีความจำเป็นต้องเว้นระยะห่างทางสังคม การติดต่อสื่อสารในลักษณะใกล้ชิดหรือทำงานในสถานที่เดียวกันไม่ตอบโจทย์ต่อนโยบายการป้องกันการแพร่ระบาดที่ทางรัฐบาลกำหนดไว้จึงเป็นสาเหตุสำคัญของการปรับตัวครั้งใหญ่ของบริษัทและมีหลายแง่มุมที่น่าสนใจของพนักงานในการให้ความสำคัญต่อการปรับรูปแบบการทำงานในครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยออกเป็น 4 หัวข้อหลักดังนี้

4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์
4.2 ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work From Home)
4.3 อุปสรรคในการทำงานปฏิบัติงานที่บ้านรูปแบบออนไลน์ (Work From Home)
4.4 ผลกระทบของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ที่มีต่อองค์กร

4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

จากการสัมภาษณ์พนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ทั้งหมด 7 หน่วยงานจำนวน 30 ท่าน พบว่าแต่ละส่วนงานมีความแตกต่างในเรื่องของวิธีการทำงานซึ่งมีการปรับรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถาณการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่เกิดขึ้นจากการทำงานที่อาคารสำนักงานเปลี่ยนเป็นรูปแบบเป็นการทำงานที่บ้าน ซึ่งสามารถสรุปข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ตามตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน
เพศชาย	6
เพศหญิง	24
รวม	**30**
อายุระหว่าง 25 –40	21
อายุระหว่าง 41 –60	9
รวม	**30**
อายุงานในตำแหน่ง	
น้อยกว่า 1 ปี	1
ระหว่าง 1-3 ปี	6
มากกว่า 3 ปี	23
รวม	**30**

จากข้อมูลตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 ท่าน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (24 ท่าน) อายุระหว่าง 25 –40 (21 ท่าน) และมีอายุงานในตำแหน่งมากกว่า 3 ปี (23 ท่าน)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 ท่าน ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านในมุมมองที่หลากหลาย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมาจากหน่วยงานที่แตกต่างกัน และมีรูปแบบของการปฏิบัติงานที่บ้าน ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบไปจากเดิมตามนโยบายขององค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID -19 โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้านทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ รวมถึงอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่บ้าน และมีการเปรียบเทียบก่อนและหลังประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้านและการทำงานที่อาคารสำนักงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 แนวคิดสนับสนุนนโยบายการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

จากการสัมภาษณ์พบว่าพนักงาน 27 ท่านจาก 30 ท่านกล่าวว่านโยบายการปฏิบัติงานที่บ้าน Work From Home เป็นสิ่งที่ดีช่วยป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 และยังส่งผลให้พนักงานรู้สึกดีต่อองค์กรองค์เพราะองค์กรให้ความสำคัญกับพนักงาน รวมถึงการทำงานที่

บ้านไม่ได้ลดประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ยังช่วยทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น โดยสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้มีประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุดคือ การมีสมาธิในการทำงานที่มากขึ้น รองลงมาคือมีเวลาในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น การได้อิสระในการทำงาน และระบบการทำงานรูปแบบออนไลน์ที่สามารถทำให้การทำงานรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

"...เป็นนโยบายที่ดีนะคะคิดว่ามันช่วยให้เราลดความเสี่ยงของการติดเชื้อลงเพราะว่าเราไม่ต้องไปพบเจอผู้คนไม่ต้องสัมผัสกันหรือว่าไม่ต้องใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานซึ่งเราสามารถทำงานได้ทุกที่อยู่แล้วก็คือผ่านอินเตอร์เน็ตผ่าน Zoom...ในเรื่องของการประชุมต่างๆค่ะก็ถือว่าอันนี้ก็เป็นข้อดีสำหรับการ Work From Home..."

(หญิง, 30 ปี, ฝ่าย Trade Marketing)

"....ชอบนโยบายนี้ค่ะ เพราะว่าทำให้มีเวลาในการทำงานแล้วก็พักผ่อนมากขึ้นไม่ต้องเสียเวลากับการเดินทาง รู้สึกว่าช่วยให้งานได้พลังชีวิตดีมากขึ้นแล้วก็มีเวลาในการพิจารณารายละเอียดก็คือได้ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณในความคิดนะคะเพราะว่ามันมีเวลาคุยกับทีมมากขึ้นโดยที่ไม่ได้มีอย่างอื่นมาแทรกเท่าไหร่...ถ้าเราเข้าออฟฟิศเนี่ยมันก็จะมีลูกค้าเดินเข้ามาหาหรือว่ามีโทรศัพท์ดังที่โต๊ะเราหรือโต๊ะคนอื่นแล้วเราก็ต้องคอยดึงโทรศัพท์ให้มันก็จะมีเหตุการณ์อะไรที่เราต้องแบบว่าหันเหความสนใจของเราในระหว่างวันได้ค่อนข้างเยอะ...นายเรียกประชุมโดยที่ไม่ได้เป็นนัดแบบจริงจัง...แล้วทำงานที่ Office เราจะหลุดโฟกัสเวลากลับมานั่งทำใหม่แล้วต้องใช้เวลาเพิ่มขึ้นในการโฟกัสกับจุดที่เราทิ้งค้างไว้..."

(หญิง, 35 ปี, ฝ่าย HR)

"...เห็นด้วยกับนโยบาย Work From Home ค่ะสาเหตุที่เห็นด้วยมันก็สอดคล้องกับมาตรการของรัฐแล้วก็เพื่อความปลอดภัยของเพื่อนๆพนักงานแล้วก็ตัวเราด้วยในแง่มุมของคนที่ทำงานคิดว่าการไม่มีผลกับการทำงานในงาน Supply Chain ส่วนของการวางแผนคิดว่ายิ่งไม่มีผลค่ะเพราะว่าช่วงที่ทำงานที่ออฟฟิศใช้ระบบฐานข้อมูลเป็นหลักซึ่งเราเข้าถึงจากที่ไหนก็ได้อยู่แล้วในการสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องก็ส่งอีเมล โทรศัพท์ใช้ Zoom ซึ่งเราก็มีการปรับตัวให้คุ้นชินกับอุปกรณ์พวกนี้มาพักนึงแล้วค่ะ..."

(หญิง, 38 ปี, ฝ่าย Supply Chain Management)

“…หนูมองว่าเป็นนโยบายที่ทันสมัย เปิดกว้างเพราะหนูคิดว่าปัจจุบันขอแค่ Result งานออกมาได้อย่างถูกต้องเราก็น่าจะทำงานที่ไหนก็ได้ ไม่จำเป็นต้องทำงานในที่ทำงานอย่างเดียว และบริษัทก็ Support ดีในการทำงานที่บ้าน IT ช่วยเหลือดีค่ะ…”

(หญิง, 27 ปี, ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูล)

“…เป็นนโยบายที่ดีค่ะและทำให้รู้สึกปลอดภัย เนื่องจากลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ COVID-19 จากการเดินทางจากบ้านไปที่ออฟฟิศ การประชุมร่วมกัน หรือการพบปะเพื่อนที่ทำงานค่ะ…”

(หญิง, 34 ปี, ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูล)

“…เรื่องงานบัญชีหนูมองว่าเอกสารต่างๆมันผ่านระบบอัตโนมัติอยู่แล้วในส่วนงานบัญชีก็เลยไม่ได้ติดขัดในส่วนงานตรงนี้ตอนทำงานที่บ้านนะคะแต่แค่เรื่องเอกสารตัวจริงที่มันต้องใช้ในเรื่องของการทำงานของบัญชีเพราะงานหนูต้องมี Audit ตรวจสอบก็เลยมองว่ามันทำให้การทำงานของบัญชีมันช้ามากขึ้นแต่ในแง่ของประสิทธิภาพไม่ไม่ได้ลดลงไปค่ะ…”

(หญิง, 36 ปี, ฝ่ายบัญชีและการเงิน)

4.2 ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงาน

4.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพนักงาน 30 ท่าน พบว่าการให้คำนิยามหรือความหมายของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมีลักษณะที่ใกล้เคียงกันโดยพนักงาน 23 จาก 30 ท่านกล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานหมายถึงการได้ผลลัพธ์ของการทำงานที่ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งต้นไว้หรือมีข้อตกลงร่วมกันกับหัวหน้างานหรือทีมงาน ก่อนเริ่มกระบวนการทำงานรวมถึงเวลาหรือ timeline ที่ตกลงร่วมกันว่าจะสามารถส่งมอบงานตามเวลาที่กำหนด

“…การทำงานได้เกินเป้าหมายที่ตั้งไว้ต่อวันสมมุติวันนี้วางแผนว่าจะทำได้ 5 งานแล้วทำได้เสร็จแล้วก็เสร็จงานนี้คือไม่มีข้อผิดพลาดในงานอันนี้ในความหมายเรื่องประสิทธิภาพการทำงข้อานของหนูนะคะ แล้วเวลาการทำงานก็มีผลค่ะเพราะว่าเราได้วางแผนในการทำงานไว้ว่าวันนี้จะทำอะไรจะเป็นลำดับขั้นตอนค่ะ...การวางแผนการทำงานก็มีผล...เพราะว่างาน 1 ชิ้นนั้นเรา

จะต้องจำกัดเวลาในการทำงานถ้าไม่จำกัดมันก็จะไปเบียดเบียนงานอันอื่นมันก็จะส่งผลต่อการทำงานด้วยค่ะ…”

(หญิง, 29 ปี, ฝ่าย Marketing)

“…ประสิทธิภาพในการทำงานคือการทำงานเสร็จทันระยะเวลาที่กำหนดและมีความถูกต้องสามารถนำไปใช้ต่อได้ สำหรับผมควรจะร้อยเปอร์เซ็นต์ในเรื่องความถูกต้องครับ…”

(ชาย, 30 ปี, ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูล)

“…คือผลลัพธ์ที่มันได้มามันจะต้องตรงกับสิ่งที่เราคุยกันในทีมกับที่หัวหน้าคุยกับหัวหน้าแล้วก็ผลลัพธ์ที่มันออกมามันก็คือมันตรงตามที่เราตกลงกันไว้ที่เราตกลงกันว่าเราต้องเสร็จเมื่อไหร่อย่างนี้เราสามารถทำให้ตรงเวลาแล้วก็มีผลลัพธ์ร่วมกันที่ทุกฝ่ายยอมรับซึ่งกันและกัน …”

(หญิง, 30 ปี, ฝ่าย Supply Chain Management)

“…การบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งใจวางเอาไว้เช่นในกระบวนการสรรหาถ้าเราตั้งว่า KPI ปีนี้จะต้องบรรลุให้ได้มากกว่า 85% ขึ้นไปถ้าบรรลุในส่วนของ KPI 85% ไปก็เท่ากับว่าบรรลุผลการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ...ก็จะมีอย่างเช่นในกระบวนการสรรหาก็จะมีที่เราจะวัดในส่วนของการส่งผู้สมัครให้ทางต้นสังกัดพิจารณาหรือว่าในส่วนของกระบวนการในการ Offer หรือ Onboarding ก็จะมี Timeline ในการที่จะวัดประเมินในส่วนของประสิทธิภาพในการทำงานแล้วก็รวมถึงระยะเวลาเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยค่ะ …”

(หญิง, 33 ปี, ฝ่าย HR)

จากการสัมภาษณ์พบว่าพนักงาน 26 ท่านจาก 30 กล่าวว่าความพึงพอใจในการได้รับผลงานที่ได้ส่งมอบคือผลลัพธ์ที่ดีของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

“…คุณภาพการทำงานอะไรที่เราสามารถทำงานของเราในแง่ของการทำงานลุล่วงไปได้ตามเป้าหมายของเรามีการตั้งไว้ก่อนแล้วเราสามารถที่จะดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ได้สำเร็จคือถ้าทำสำเร็จแล้วแต่ผลลัพธิ์ มันไม่ได้ ตามกระบวนการที่เราวางไว้แล้วผลมันออกมามันไม่ได้เป็นอย่างที่เราอยากได้อันนี้ก็ถือว่าไม่มีประสิทธิภาพการทำงานนะ...แต่เราก็ว่าเรามีประสิทธิภาพงานของเราตรงนี้นะเพราะเราก็สามารถทำได้ตรงนี้ถูกต้อง...ต้องหมายถึงการที่ผู้รับบริการพอใจในสิ่ง

ที่เราทำด้วยแล้วก็สามารถเอางานที่เราทำสำเร็จโดยไปใช้ต่อได้ถ้าเกิดว่าเอาไปใช้ต่อไม่ได้ก็ถือว่างานของเรายังไม่มีประสิทธิภาพ…”

(หญิง, 55 ปี, ฝ่ายบัญชีและการเงิน)

“…คำว่าประสิทธิภาพในแง่ของประสิทธิภาพในการทำงานหมายถึงการสามารถทำงานที่องค์กรหรือหัวหน้ามอบหมายให้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนดแล้วก็ส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ได้ค่ะ…จริงๆ มันก็รวมทั้งสองอย่างแหละทั้งแง่คุณภาพแล้วถ้างานมันต้องมีคนเอาไปใช้ต่อสิ่งนั้นต้องทำเหมือนสามารถเอาไปใช้ต่อได้แบบที่ไม่มีปัญหากับคนอื่นถ้างานมันมีปัญหาเหมือนเราไม่ได้แคร์งานนั้นแต่ทำให้มันเสร็จๆไป...แต่ว่ามันต้องเป็นงานที่มันมีคุณค่าผู้รับงานพึงพอใจในงานที่ส่งมอบแล้วก็สำเร็จในตัวมันเอง…”

(หญิง, 37 ปี, ฝ่าย HR)

“…ประสิทธิภาพในการทำงานจะหมายถึงผลงานที่เราที่เราคาดหวังไว้ว่ามันจบตรงตามเวลาที่เรากำหนดคุณภาพของงานที่เราได้สามารถใช้ประโยชน์ได้แล้วก็คือการส่งมอบเนี่ยสามารถที่จะให้คนที่รับงานจากเราสามารถนำไปใช้ต่อได้หรือพึงพอใจในผลงานที่เราทำ…”

(หญิง, 33 ปี, ฝ่าย International Sales)

4.2.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน

ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์พนักงานในองค์กร สามารถแบ่งองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานได้เป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality)

จากการสัมภาษณ์ถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้านพบว่าพนักงาน 27 ท่านจาก 30 ท่านให้ข้อมูลว่าการทำงานที่บ้านมีประสิทธิภาพมากกว่าในด้านคุณภาพของงานเนื่องจากมีสมาธิในการทำงานและสามารถโฟกัสในการทำงานในเนื้องานที่ตนเองรับผิดชอบได้ดีกว่าการทำงานที่อาคารสำนักงาน ดังนี้

“…ส่วนในข้อดีของมันอันแรกคือผมมองว่า Work From Home ลดระยะเวลาในการเดินทางเรา…เอาเวลานั้นน่ะมาทำงานได้แทน… สองก็คือการทำงานที่บ้านจะค่อนข้างมีสมาธิกับผมนะทำให้มีสมาธิมากกว่ากันแต่ว่าความรวดเร็วในการประสานงานหรือการประชุมก็อาจจะช้าบ้าง

เพราะกว่าเราจะเช็คตารางว่าทุกคนว่างพร้อมกันเมื่อไร มันอาจจะเสียเวลาประมาณนึงแต่ก็ไม่ได้มีผลต่อคุณภาพงาน Marketing ของผมนะ…”

(ชาย, 32 ปี, ฝ่าย Marketing)

“…ทำงานมันก็สบายขึ้นมันก็ไม่ได้เครียดมากกว่าเดิมพี่คิดว่ามันดีตรงนี้นะการทำงานที่บ้าน...ส่วนตัวเองพี่ก็คิดในใจว่างานพี่จะมี worksheet ของพี่ว่าวันหนึ่งพี่จะต้องทำอะไรอยู่แล้วแล้วเราก็รู้ว่าวันนี้ต้องทำให้หมดให้มันจบมีคลาสอะไรเราก็ manage ไว้เราก็ plan คิดไป…แต่บางครั้งทำไม่ได้ก็ต้องย้ายตัวเองแล้วออกมานั่งทานข้าวก่อนได้...แล้วทำงานที่บ้านเราก็ไม่มีนายมาคุมเราไม่รู้สึกกดดัน…เพราะงานของพี่ที่ทำเป็น Remote เพราะพี่ดูแลต่างประเทศยังไงก็ไปต่างประเทศไม่ได้อยู่แล้วซึ่งอยู่ที่บ้านหรือออฟฟิศมันก็ทำงานเท่ากัน งานที่พี่ deal อยู่เป็นลูกค้าสิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ อินโดเอเชีย ญี่ปุ่น เกาหลี ไต้หวัน มันก็ไม่ใช่ว่าพี่จะต้องอยู่ออฟฟิศก็ได้พี่ทำงานที่ไหนก็ได้มันเป็น remote อยู่แล้ว…”

(ชาย, 41 ปี,ฝ่าย International Sales)

“…มองว่าถ้าเปรียบเทียบกับการเข้าทำงานออฟฟิศเหมือนกับว่าเราได้เปลี่ยนมุมมองใหม่มันก็ได้ผลดีเรื่องของแผนงานกระบวนการทำงานที่เราออกจากรูปแบบเดิม ๆแต่เราสามารถเห็นในสิ่งต่างๆได้กว้างขึ้นและนำมาแบบใช้ได้ชัดเจนครับแต่มันกลายเป็นเรามีสมาธิมากขึ้นในการทำงานมันอาจจะเพราะเรื่องเงียบการที่ได้พักบ้างในช่วงเวลานึงอาจจะ10 – 15 นาที มันก็อาจจะทำให้เราคิดอะไรๆอยู่ก็มีความคิดดีๆเด้งขึ้นมาครับ มันอาจจะเพราะว่าเราได้พักได้เพราะมันต่างที่ว่าถ้าเราพักจากการทำงานแค่ช่วงนึงแต่เรายังมีสิ่งกวนใจต่างๆอยู่ มันทำให้เราไม่มีสมาธิมากกว่าถ้าเทียบกับที่บ้านผมมีไอเดียในการทำงานมากกว่านะ…”

(ชาย, 29 ปี,ฝ่าย Trade Marketing)

“…ไม่ว่าจะทำงานที่ออฟฟิศหรือที่บ้านเนี่ยคิดว่าที่ประสิทธิภาพเท่ากันหรืออาจจะมากกว่าด้วยซ้ำเพราะว่ามีเวลาทำงานมากกว่าอยู่ที่ออฟฟิศจะทำอย่างนี้แสดงว่า งาน supply chain มัน based on Paper แล้วก็ไม่จำเป็นแบบอย่างเครื่องถ่ายเอกสารเนี่ยเราไม่ได้ใช้เลยกับงานในส่วนนั้น ถ้าเทียบเป็นเปอร์เซ็นต์งานออนไลน์คือเต็มร้อยด้วยมันไม่มี Paper…อย่างถ้าตัดตอนว่าเวลาเราอยู่ออฟฟิศแล้วอาจจะต้องเอาผลงานเราไป Present ให้หัวหน้าฟังอันนี้เราก็สามารถ Zoom หรือว่า on Microsoft Team ได้…”

(หญิง, 32 ปี, ฝ่าย Supply Chain management)

จากการสัมภาษณ์พนักงาน 3 ท่านจาก 30 ท่านให้ข้อมูลว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้านลดลงเนื่องจากการทำงานที่บ้านมีสิ่งรบกวนหลายด้านทำให้เกิดปัญหาในขณะทำงานที่บ้านมากกว่าการทำงานที่อาคารสำนักงาน

"... คุณภาพงานลดลงเนื่องจากการ communication เป็นไปได้ยากขึ้น...รวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องก็ทำได้ยาก และใช้เวลานานขึ้นส่วนตัวคิดว่าประสิทธิภาพงานที่ต้องทำด้วยตัวเองก็ลดลง เนื่องจากเกิดความไม่สบายหลายครั้งจากการ Work From Home เช่น ปวดหลัง ปวดท้อง กินข้าวไม่ตรงเวลา ประชุมไม่ตรงตามเวลา โทรศัพท์เข้าตลอดวันค่ะ..."

(หญิง, 41 ปี,ฝ่าย Trade Marketing)

"...ประสิทธิภาพการทำงานลดต่ำลงกว่าทำงานที่ออฟฟิศค่ะเนื่องจากการประชุมถ่ายทอดงานสำหรับน้องที่มาใหม่ในทีม หรือการอบรมผ่าน zoom ทำให้ปฏิสัมพันธ์กันลดลง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นก็น้อยลงกว่าปกติ และการดึงดูดความสนใจของผู้เข้าร่วมประชุมนั้นทำได้ยากขึ้น..."

(หญิง, 34 ปี, ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูล)

"...มีประสิทธิภาพลดลงเพราะว่าโดยเนื้องานพี่ต้องคุยปรึกษาประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งในทีมนอกทีม...บางทีใช้ Zoom หรือใช้โทรศัพท์ไม่ได้เห็นแบบ face to face หรือมันไม่ได้คุยกันแบบต่อหน้าแบบนี้บางทีข้อมูลได้ไม่ครบค่ะมันก็อาจจะเป็นอุปสรรคในการทำงานแล้วก็แนวการสื่อสารคืออย่างเช่นเวลามีงานหนึ่งขึ้นมาอย่างนี้ค่ะคือถ้าอยู่ที่ออฟฟิศเนี่ยมันสามารถที่จะเรียกคุยได้เลยแต่ถ้าสมมุติว่าอยู่บ้านนี้ค่ะมันต้องโทรหาชาวบ้านชาวช่องทุกคนว่าพร้อมกันไหมก่อนแล้วถึงค่อยยิงนัดเขา ยิงนัดเสร็จมาประชุมคุยกันผ่าน Zoom การเปิดหน้าจอการอธิบายอะไรเนี่ยมันก็จะมีอุปสรรค เช่น คำถามในการถามแต่ละคนจะถามได้ทีละคนหรือระบบสัญญาณที่มันไม่เสถียรมันก็เป็นไปได้...มันเหนื่อยขึ้นการคุยมันต้องตะโกนคุยมากขึ้นบางที่มันทำให้พี่เครียดไปด้วย..."

(หญิง, 45 ปี, ฝ่าย Trade Marketing)

2. ปริมาณงาน (Quantity)

จากการสัมภาษณ์พบว่า 25 ท่านจาก 30 ท่าน บางหน่วยงานมีปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากมีการปรับกระบวนการการทำงานที่ต้องเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมจากการทำงานที่อาคารสำนักงานเป็นการทำงานที่บ้านซึ่งเป็นการสะท้อนถึงประสิทธิภาพการทำงานในแง่มุมต่างๆ

"…ในเรื่องของการทำงานของบัญชีมันต้องมี audit ตรวจสอบก็เลยมองว่ามันทำให้การทำงานของบัญชีมันช้ามากขึ้น...ในแง่ของประสิทธิภาพไม่ได้ลดลงไป...บางที่เราต้องรอเอกสารตัวจริงจากพนักงานแล้วพออยู่บ้านต้องส่งทั้งอีเมล ทั้งโทรตามบางคนถึงขั้นต้อง Line ตามหนูมองว่ามันทำให้งานมันซ้ำซ้อนและก็เยอะขึ้น…"

(หญิง, 37 ปี, ฝ่ายบัญชีและการเงิน)

"…รู้สึกว่าประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านจะดีกว่าการทำงานที่ออฟฟิศที่บ้าน…แล้วก็เรื่องของบุคคลภายนอกตอนที่เราทำงานที่บ้านก็จะไม่มีเนื่องจากว่าเราทำงานในห้องแล้วก็มีสมาธิในการทำงานมากกว่า Productivity ของผลงานที่ทำก็ออกมาได้ดีกว่าตอนทำงานที่ออฟฟิศเพราะว่าออฟฟิศบางทีแบบมีเพื่อนเดินเข้ามาหาหรือว่ามีบุคคลอื่นๆเดินผ่านไปผ่านมาอาจทำให้เราหลุดจากโฟกัสตรงออกตอนที่เราทำงานได้ก็เลยมองว่าการทำงานที่บ้านได้มีประสิทธิภาพดีกว่าการทำงานที่ออฟฟิศ…"

(หญิง, 37 ปี, ฝ่าย International Sales)

"…โดยส่วนตัวคิดว่าดีขึ้นเนื่องจากเหมือนเราทำงานอยู่กับตัวเองมากขึ้นเลยครับก็เลยมีเวลาที่จะทำงานออกมาได้ดีและเร็วนะครับ ไม่มีงานอื่นมาแทรกมันก็เลยเหมือนกับว่างานที่ได้รับมอบหมายถ้าเรามีเวลา หรือว่าเรามีพื้นที่ให้เราได้คิดวิเคราะห์ไม่ต้องมีใครมากวนอย่างนี้มันทำให้เรามีสมาธิในการทำงานมากกว่าที่เราจะไปนั่งที่ออฟฟิศเป็นข้อข้อดีของการทำงานที่บ้านแล้วก็ประสิทธิภาพการทำงานมันก็เลยไม่ได้รู้สึกว่าลดลงแต่ว่ากลับจะเพิ่มขึ้นด้วยซ้ำ…"

(ชาย, 30 ปี, ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูล)

จากการสัมภาษณ์พนักงาน 15 ท่านจาก 30 ท่านมองว่าปริมาณที่ทำงานได้สำเร็จมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากมีเวลาในการทำงานเพิ่มมากขึ้นทำให้ปริมาณงานมีจำนวนที่มากกว่าการทำงานที่อาคารสำนักงาน

“…ว่ารู้สึกว่า Work From Home มันได้ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณเพราะว่ามีเวลาคุยกับทีมมากขึ้นมีเวลาได้คิดไตร่ตรองเวลาที่จะทำอะไรได้เยอะขึ้นเพราะว่าเราไม่ต้องเสียเวลาไปกับการเดินทางหรือว่าไปกับเรื่องอื่นๆมันก็เลยโฟกัสได้มากขึ้นแล้วก็รู้สึกพอใจกับงานที่ตัวเองทำระหว่าง Work From Home มากกว่างานที่ทำอยู่ที่ออฟฟิศนะบางเรื่อง…”

(หญิง, 37 ปี, ฝ่าย HR)

“…สภาพการทำงานที่บ้านโดยเฉพาะงานของ supply chain มันทำงานดีขึ้นด้วยซ้ำเพราะว่ามันทำให้เรามีเวลาในการทำงานมากยิ่งขึ้นและที่สำคัญก็คือความเร็วหรือว่าความสำเร็จในงานมันค่อนข้างจะมีประสิทธิภาพเพราะว่าเรามีเวลาทบทวนแล้วก็ปริมาณงานที่เราทำเสร็จก็เยอะขึ้นกว่าการทำงานที่ออฟฟิศอาจจะเป็นด้วยที่ว่าเราอยู่คอนโดคนเดียวไม่ได้มีสิ่งรบกวน …”

(หญิง, 30 ปี, ฝ่าย Supply Chain Management)

3. เวลา (Time)

จากการสัมภาษณ์พบว่าพนักงานจำนวนทั้ง 30 ท่านมีเรื่องของการจัดการบริหารเวลาในการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานซึ่งประกอบไปด้วยข้อดีและข้อเสียทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหน้าที่และความรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมายรวมถึงสถานการณ์จากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้ต้องจัดการบริหารเวลามากยิ่งขึ้น

“…อันนี้ขอแชร์ในมุมนี้นะที่เรามองว่าประสิทธิเรื่องจัดการเวลา ภาพตรงนี้มันเลยหายไป…มันเป็นเรื่องของเวลากับเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มันอาจจะเหนื่อยมากขึ้นในเรื่องของการแบบจัดการเวลาที่มันค่อนข้างไม่ตรงกันแล้วมันไม่เห็นกันแบบ Visible แล้วทุกคนอาจจะมีอะไรก็ติดต่อติดต่อกันไปตลอดเวลาโดยที่อาจจะในนั้นมีทั้งคนที่เกรงใจแล้วก็ไม่เกรงใจเรื่อง Respect เวลาของคนอื่น…ก่อนจะ Setup Meeting ถ้าสมัยที่เราอยู่ออฟฟิศเราอาจจะอยู่ในทีมเดียวกันแล้วก็แบบหันไปมองหากันและก็คุยแล้วก็นัดกันเสร็จจบได้เลยแบบที่มองหน้ากันแต่เวลาเราอยู่บ้านเราก็จะกะจังหวะไม่ถูกว่าตอนนี้คนนี้ทำอะไรอยู่บ้างครั้งเราก็จะยกหูหาไปเลยซึ่งจริงๆมันก็โอเคไม่ได้ผิดอะไรแต่ว่าด้วยความที่ถ้ามีเยอะๆบางทีเวลานั้นอาจจะคนนี้เขายังไม่ว่างติด meeting…หรือว่าอีกคนแบบติดงานภารกิจอื่นอยู่มันก็จะทำให้เสียเวลา...ด้วยความที่มองไม่เห็นกันมันเลยแบบว่าใช้เวลานานกว่าแบบเจอหน้ากันบางทีอาจต้องมีการพิมพ์เข้าไปในกรุ๊ป Line ก่อนเพื่อที่จะนัดคุยพร้อมกัน…กว่าจะได้จัดประชุมแต่ละครั้งมันเสียเวลามาก …”

(หญิง, 38 ปี,ฝ่าย HR)

“…การนัดประชุมที่จะต้องประชุมกับผู้บริหารมันมีความยากตรงความพร้อมกว่าจะนัดกันได้พร้อมกันเพราะแต่ละท่านจะเวลาไม่ตรงกันแล้วก็เวลาอธิบายงานบางครั้งมันไม่เหมือนกับเราคุยกันในห้องประชุมแล้วเห็นหน้ากันเลยนะคะมันก็มีความยาก…”

(หญิง, 37 ปี,ฝ่าย HR)

“…ที่รู้สึกชอบคือมันมีเวลาให้เราได้ไปลงเรียนหรือพัฒนาตัวเองอย่างเราได้เรียน Wall Street แล้วก็ได้เข้าไปเรียนแบบค่อนข้างดีเลยคือสามารถเรียนหลังเลิกงาน 5 โมงได้ทันทีซึ่งเราเรียนได้ถึง 6 โมงถึงทุ่ม หรือบางทียาวไปถึงสองทุ่มยังนั่งเรียน Wall Street ได้ในขณะที่ถ้าเข้าออฟฟิศเนี่ย 6 โมงทุ่มนึงบางทียังอยู่บนรถ รถติดมากมันก็ไม่ได้พัฒนาอะไรเลยแล้วถึงบ้านก็เหนื่อยแล้วก็เลยมองว่านอกจากที่จะได้พัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีในการทำงานแล้วมองว่ามันยังมีเวลาให้ไปเรียนเพิ่มเติมในหลักสูตรที่เราอยากจะเรียนด้วย…”

(หญิง, 37 ปี,ฝ่าย HR)

4. ค่าใช้จ่าย (Costs)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่าพนักงาน 26 ท่านจาก 30 ท่าน พบว่าข้อมูลที่เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่พนักงานต้องแบกรับเพิ่มขึ้นในขณะปฏิบัติงานที่บ้านซึ่งจะมีความคิดเห็นจากหลายๆมุมมองเนื่องจากเป็นสิ่งที่องค์กรไม่ได้สนับสนุนในเชิงงบประมาณในเรื่องอุปกรณ์การทำงานที่บ้าน รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

“…สำหรับการปฏิบัติงานที่บ้านหรือว่า Work From Home หลักๆ เรายังคงต้องทำงานผ่านโทรศัพท์แล้วก็อินเทอร์เน็ตอยู่ซึ่งสิ่งที่อยากจะให้บริษัท Support มากยิ่งขึ้นอาจจะเป็นเรื่องของค่าโทรศัพท์ค่ะเพราะว่าเราต้องทำงานเหมือนเดิมนะถึงแม้ว่ารูปแบบการทำงานเราอาจจะไม่ต้องไปนั่งที่ออฟฟิศแต่ว่าเรายังต้องติดต่อกับทั้งทีมเองแล้วก็อาจจะต้องมีโยงไปถึงร้านค้าหรือผู้บริโภคในบางครั้ง…ซึ่งอันนี้แน่นอนถ้าเราไปหาเขาไม่ได้ทุกคนหรอกหรือเราไม่สามารถที่จะไปหาทีมขายได้ในทุกๆภาคเพราะฉะนั้นสิ่งที่เราทำได้ง่ายที่สุดคือคุยผ่านโทรศัพท์…”

(หญิง, 30 ปี,ฝ่าย Trade Marketing)

“…สำหรับการทำงานที่บ้านของพี่นี่คือค่าไฟฟ้าขึ้นมาเยอะมากขนาดพักคนเดียวที่คอนโดนะ…ขึ้นมา 2-3 พันบาทต่อเดือนแต่ก็เข้าใจได้นะเพราะพี่ประชุมงานตั้งแต่เช้าจรดค่ำบางทีเที่ยงคืนยังคุยไม่จบก็มีสำหรับบางทีมที่พี่ต้องดูแลนะ...”

(ชาย,48 ปี, ฝ่ายบัญชีการเงิน)

“…ถ้าในงานที่รับผิดชอบนะเราได้รับค่าโทรแล้วค่อนข้าง support งานที่ทำอยู่ อาจจะไม่ได้ ต้องการอะไรเพิ่ม...เพราะทำงานที่บ้านก็ประหยัดค่าเดินทางด้วยไม่เสียค่า tollway ด้วย...”

(หญิง, 33 ปี,ฝ่าย International sales)

“…...เอกสารส่วนใหญ่ก็จะเร่งด่วนเอกสารเร่งด่วน...พี่ก็ต้องประสานกับนายแล้วก็แจ้งถึงความเร่งด่วนเอกสารแล้วก็นัดไปเซ็นให้ค่ะต้องขับรถไปเองแล้วเบิกค่าเดินทางไม่ได้ด้วยเพราะนายมองว่าเป็นงานในหน้าที่...”

(หญิง, 44 ปี, ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูล)

4.3 อุปสรรคในการปฏิบัติงานที่บ้านรูปแบบออนไลน์ (Work From Home) ของพนักงาน

4.3.1 อุปสรรคด้านสิ่งแวดล้อม

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่าจำนวน 10 ท่านจาก 30 ท่าน บางหน่วยงานลักษณะการปฏิบัติงานที่บ้านส่งผลให้เกิดอุปสรรคการทำงานที่แตกต่างกันออกไปโดยเฉพาะงานที่ต้องไปพบลูกค้าหรือต้องลงพื้นที่จริงอย่างเช่น ฝ่าย Trade Marketing ฝ่ายการตลาด รวมถึงปัจจัยสิ่งแวดล้อมในครอบครัวของพนักงาน เป็นต้นซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม

“…จะเรียกว่ามันเป็นอุปสรรคดีกว่าก็คือว่าการที่เราทำงานแบบ Work From Home เนี่ยมันทำให้ในแง่ของการเป็น Trade Marketing ค่ะมันคือการที่จะต้องออกไปสำรวจตลาดไปเห็นพฤติกรรมผู้บริโภคแล้วก็ไปเห็นร้านค้าในแบบที่เขาทำการซื้อการขายกันแบบจริงๆมันถึงจะเห็นว่าพฤติกรรมของทั้งตัวร้านค้าเองแล้วก็ผู้บริโภคว่าเป็นยังไง ที่นี้พอเราต้อง Work From Home มันก็มีข้อจำกัดในการที่จะออกไปตรวจตลาดมันก็เลยทำให้ในแง่ของการทำงานเนี่ยเราโปรแกรมงานที่เราคิดมาเนี่ยผลมันเป็นยังไง ต้องเรียกว่ามันเป็นผลโดยตรงที่เราไม่สามารถที่จะคอนเฟิร์มได้ว่าไอ้ตัวโปรแกรมที่เราคิดมาค่ะมันจะตอบโจทย์กับผู้บริโภคหรือเปล่า…”

(หญิง, 30 ปี, ฝ่ายTrade Marketing)

“… ส่วนตัวมองว่าเป็นเรื่องของอินเตอร์เน็ตมากกว่าเพราะที่บ้านฝนตกแรงมากทำให้เกิดความล่าช้าในการติดต่อสื่อสารที่สำคัญที่เรามีเราก็ติดตั้ง version ที่ดีแล้วนะแต่บางอย่างมันคอนโทรล ไม่ได้ อย่างที่ใช้อยู่ปัจจุบันก็จะเป็นเหมือนสัมปทานของ AIS ที่ใช้กันทั้งหมู่บ้านเป็นแบบเป็นหลังก็เลยมองว่ามันทำให้เราทำงานช้าบางที...ถ้าฝนใกล้จะตกนี่ต้องทำใจเลยว่า internet delay แน่ ๆ …”

(หญิง, 33 ปี, ฝ่าย International sales)

“…มีปัญหาอีกอันนึงก็คือเรื่องลูกชายเขาก็โรงเรียนก็ให้เขาเรียนออนไลน์แล้วก็เขายังไม่ถึง 6 ขวบเลยต้องการผู้ปกครองเข้าไปดูแลตอนที่เขาเรียนหนังสือด้วย...การโฟกัสของเด็กอายุขนาดนี้มันจะต้องมีผู้ใหญ่คอยดูแลแล้วพ่อแม่ก็คอยคอนโทรลอยู่ข้างๆเพราะฉะนั้นมันก็เลยกลายเป็นว่าพี่ทำงานลำบากพอดีแฟนพี่ก็ทำงานด้วยพี่เองก็ทำงานด้วยก็เลยไม่เหมือนกับทำงานที่ office เพราะถ้าเกิดไม่มีใครมาดูแลเขาเช่นพี่เลี้ยงหรือว่าญาติไม่สะดวกมาดูแลก็กลายเป็นแบบเราต้องมีเวลาแบบคอยดูลูกอยู่ข้างๆมันก็เลยทำให้โฟกัสในการทำงานที่มันจะหลุดไปเพราะว่าเราต้องเอาเวลาไปดูเขาด้วย …”

(ชาย,43 ปี,ฝ่าย International sales)

“…คือปัญหาของพี่จะเป็นเรื่องของเอกสารต่างประเทศค่ะเพราะเอกสารต่างประเทศจะส่งหาพี่แทบทุกอาทิตย์แล้วก็จะต้องมีการเสนอให้ผู้บริหารลงนามเป็นฉบับจริงบางครั้งก็จะเป็นเช็คสั่งจ่ายอะไรต่างๆค่ะซึ่งไม่สามารถสแกนหรือว่าส่งที่เป็นตัวเอกสาร paper ที่สแกนได้ก็ต้องมีการนัดนายไปเซ็นจริงอะไรแบบนี้ อันนี้จะเป็นอุปสรรคพอสมควรเพราะว่าส่วนนึงนายก็คงไม่อยากเจอ… แล้วพี่ก็ต้องประสานงานกับบริษัทส่งออกอันนี้ก็จะวุ่นวายหน่อยกว่าจะนำส่งออกได้บางประเทศตอนที่ Work From Home หรือช่วงสถานการณ์ COVID ค่ะบริษัท Courier บางบริษัทก็จะไม่รับบริการก็ต้องไปหาคนอื่นที่มันสามารถจัดส่งได้อันนี้ค่อนข้างเป็นอุปสรรคในการทำงานช่วง Work From Home มากค่ะ…”

(หญิง, 44 ปี, ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูล)

“…บางครั้งมันไม่ค่อยได้ตั้งสมาธิ…เหมือนลูกพี่เรียนออนไลน์มันก็ชนกับเวลาที่ทำงานด้วยบางครั้งพี่มีประชุมแล้วลูกพี่ก็ต้องเรียนด้วยมันก็จะ Clash กันลูกจะเสียงดังแล้วพี่จะต้องหงุดหงิดแล้วพี่ก็ต้องยกคอมไปนั่งที่อื่นแบบต้องออกจากห้องไปนั่งที่อื่นที่มันร้อน มันจะมีอุปสรรค

ตรงนี้และอยู่กับลูกกับแฟน 24/7 Hours ต้องคุยเยอะกับครูด้วย แม่ลูกเขาก็หงุดหงิดกันเสียงดังกันพี่ก็หงุดหงิดด้วยบางครั้งมันก็ทำให้พี่ไม่ค่อยมีสมาธิเวลาทำงานนี่เป็น Cons...”

(ชาย,41 ปี ,ฝ่าย International sales)

4.3.2 อุปสรรคส่วนบุคคล

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่าอุปสรรคในการทำงานที่บ้านของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน มีทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการใช้ชีวิตและวิธีการทำงานของพนักงานในแต่ละหน่วยงาน เช่น เงื่อนไขด้านสุขภาพ , ความรู้ความสารถมารถด้านการใช้ Technology รวมถึง Working process ที่เป็นการทำงานเฉพาะของแต่ละตำแหน่งงาน

“...ส่วนตัวคิดว่าประสิทธิภาพงานที่ต้องทำด้วยตัวเองก็ลดลง เนื่องจากเกิดความไม่สบายหลายครั้งจากการ Work From Home เช่น ปวดหลัง ปวดท้อง กินข้าวไม่ตรงเวลา ประชุมไม่ตรงตามเวลา โทรศัพท์เข้าตลอดวันค่ะ...”

(หญิง, 41 ปี,ฝ่าย Trade Marketing)

“...สำหรับพี่ ถ้า Work From Home แล้วประชุมผ่านคอมทั้งวัน จะมึนหัว เวลาประชุมนานๆ สำหรับพี่ in person จะดีกว่า ไม่มึนหัว พี่ชอบอ่าน report แบบกระดาษซึ่งที่บ้านไม่มี printer ก็เลยมองว่าทำงานที่ตึกดีกว่าในมุมนี้นะ...”

(ชาย,43 ปี,ฝ่าย International sales)

“...ข้อแรกนะคะคือหาอาหารทำกินเองเวลาใน 1 ชั่วโมงมันไม่ทัน...และก็ยิ่งช่วง covid อย่างนี้มันทำให้หาอาหารกินยากมากก็เลยทำให้ชั่วโมงนึงมันอาจจะไม่ค่อยพอในการพักกลางวัน...มันประชุมเยอะขึ้นเพราะมันต้องคุยกับคนอื่นมากขึ้นน่ะเราก็ไม่ได้ออกกำลังกายเท่าไหร่... แต่รู้สึกว่ามันไม่ได้ขยับมันไม่ได้ขยับคือมันนั่งอยู่หน้าคอมแบบปกติเราอยู่ออฟฟิศอย่างนี้จะไปเข้าห้องน้ำก็ต้องเดินไกลเหมือนกันไงหรือต้องเดินไปเอาเอกสารไปตรงนู้นตรงนี้มันก็ต้องมีการขยับบ้างอันนี้คือถ้าสมมุติเรานั่งอยู่ในห้องแล้วห้องน้ำอยู่ติดกับห้องที่เรานั่งอยู่นี้มันก็คือไปแค่นี้เลยจริงๆ นะจนเลิกงาน...”

(หญิง, 36 ปี,ฝ่าย HR)

"...อุปสรรคของการทำงานที่บ้านก็เป็นเรื่องของการบริหารจัดการเวลาของเราเองแหละที่ต้องพยายามทำให้ได้มากขึ้นกว่าเดิมแล้วก็มีเวลาที่ทำเรื่องส่วนตัวเองด้วยไม่อย่างงั้นนะเดี๋ยวเราจะเหนื่อยล้าแล้วก็ Burnout ได้เพราะพนักงานก็โทรหาเราไม่เป็นเวลา..."

(หญิง, 37 ปี,ฝ่าย HR)

4.3.3 อุปสรรคด้าน Technology

จากการสัมภาษณ์พบว่าการปฏิบัติงานที่บ้านหรือ Work From Home อุปสรรคด้าน Technology มีความสำคัญในการสนับสนุนให้การทำงานที่บ้านมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งในแต่ละฝ่ายจะมีความต้องการในด้าน Technology ที่แตกต่างกันตามความต้องการและเหมาะสมในการทำงานของแต่ละหน่วยงาน เช่น อุปกรณ์ไม่สนับสนุนในการทำงานให้ทำงานได้เร็วขึ้น ขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัยหรือความสามารถในการทำงานงาน Spec Laptop ไม่ตอบโจทย์ในการทำงาน

จากการสัมภาษณ์พนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้ง 30 ท่านมีการใช้ Technology ต่าง ๆ ขณะปฏิบัติงานที่บ้าน เช่น Zoom , Microsoft Team และ Line Application โดยพนักงานจากฝ่าย International Sales 3 ท่านกล่าวว่าจะมีการใช้ Microsoft Team มากที่สุดเนื่องจากทีมต่างประเทศนิยมใช้ Microsoft Team มากกว่าการใช้ Zoom

"...Microsoft Team เพื่อนร่วมงานที่อยู่ต่างประเทศนิยมใช้มากที่สุดเพราะว่าฟังก์ชันในการทำงานและค่อนข้างที่จะครอบคลุมในเรื่องของการประชุมการส่งไฟล์ค่ะ หรือแม้แต่ในเรื่องของการสร้างกลุ่มในการพูดคุยเพราะว่ามันจะ Go Live ตลอดเวลาทำให้เราสามารถที่จะอัพเดทข้อมูลของโปรเจคต่าง ๆ ได้คุยกันไว้ได้อย่างต่อเนื่องไม่หลุด Concept แล้วก็ส่วนใหญ่ประเทศที่ติดต่อ เช่น ฮ่องกง สิงคโปร์ มาเลเซีย สกอตแลนด์ ส่วนใหญ่ใช้ Microsoft Team ทั้งหมดเลยค่ะ..."

(หญิง, 37 ปี, ฝ่าย International Sales)

สำหรับอุปสรรคสำคัญเรื่องการใช้ Technology ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างจำนวน 4 ท่านจาก 26 ท่านจะเป็นเรื่องการใช้ระบบ Zoom กับ Microsoft Team ที่พนักงานยังไม่เข้าใจระบบการทำงานหรือ Function ของระบบทุกขั้นตอนเนื่องจากบางท่านใช้เพียงเพื่อการประชุมเพียงอย่างเดียวทำให้ไม่ทราบว่ามี Function อื่นที่ระบบสามารถทำได้เช่น การส่ง File ผ่านระบบ Zoom

“…เกี่ยวกับไอทีเราสามารถใช้อุปกรณ์หรือใช้ฟังก์ชันงานตรงไหนที่ทำให้การทำงานมันดีขึ้นอันนี้ก็จะเป็นหัวข้อที่สนใจและคิดว่าถ้าได้เรียนอาจจะทำให้การทำงานดีขึ้นกว่านี้เพราะตอนนี้ไม่ค่อยรู้ว่า Zoom หรือ Microsoft team มีฟังก์ชันตรงบ้างใช่แค่ประชุมอย่างเดียวค่ะ…”

(หญิง, 55 ปี, ฝ่ายบัญชีการเงิน)

รองลงมาคือปัญหาเรื่องเครือข่าย Internet ที่ไม่เสถียรทำให้เกิดปัญหาความไม่ต่อเนื่องในการทำงานและไม่สามารถควบคุมหรือคาดเดาสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้ทำให้เป็นอุปสรรคอย่างมากในการปฏิบัติงานที่บ้าน

“…ถ้าเป็นเรื่องของเทคโนโลยีที่ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานก็คิดว่าเป็นเครือข่ายอินเตอร์เน็ตค่ะบางทีเราประชุมประชุมสัญญาณเน็ตไม่ดีอยู่ ๆก็อาจจะมีหลุดไปบ้างทำให้ขาดความต่อเนื่องในการประชุม ต้องคอยกลับมา cash up ใหม่บ่อยๆบางทีมันหลุดโฟกัส ไปเลยก็มี…”

(หญิง, 35 ปี, ฝ่าย HR)

อุปสรรคสำคัญของอุปกรณ์สื่อสารต่างคือเรื่อง Spec ของ Laptop ที่ยังไม่ตอบสนองการทำงานที่บ้านได้อย่างครบถ้วนโดยเฉพาะพนักงานที่ต้องทำงานเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลหรือนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในปริมาณมาก ทำให้ Spec Laptop แบบ Standard ที่บริษัทกำหนดไม่ตอบสนองต่อการทำงานที่มีการปรับเปลี่ยนไปประกอบกับอุปกรณ์การสื่อสารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่บ้านคือ โทรศัพท์มือถือเช่น iPad หรือ tablet เนื่องจากการปฏิบัติงานที่บ้านมีความจำเป็นต้องใช้เครื่องมือสื่อสารต่างๆเพื่อให้การทำงานดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น

“…คืองานหนูมันค่อนข้างจะใช้ Data ค่อนข้างเยอะก็เลยอยากได้สเปกของคอมพิวเตอร์ที่มันรองรับต่อระบบหรือว่าการคำนวณ Data เยอะ ๆ ค่ะให้มันมีประสิทธิภาพมากกว่านี้เพราะว่า laptop ที่ได้มามันไม่ค่อยเสถียรเท่าไหรค่ะ แล้วก็เหมือนกับงานที่เราทำกับระบบหรือว่าฮาร์ดแวร์ที่เราได้นะมันไม่ตรงไม่ตอบโจทย์กับงานที่เราทำอยู่ที่รับผิดชอบอยู่ก็เลยคิดว่ามีตรงนี้ที่เป็นอุปสรรค…”

(หญิง, 30 ปี, ฝ่าย Supply Chain Management)

“…แล้วแต่ถ้าเกิดพูดในมุมของงาน Marketing ถ้าเพิ่มเติมแล้วคิดว่ามันจะดีต่องานของ Marketing ก็จะเป็นตัวโปรแกรม Dashboard เพราะว่างาน marketing เนี่ยมันจะเป็นเรื่องของการ Brainstorm ไอเดียต่างๆรวมถึงการ Brainstorm ในเรื่องของปัญหาที่เกิดขึ้นเพราะฉะนั้นถ้าเรามี tool หรืออุปกรณ์ที่ช่วยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพจะทำให้การประชุมมันตรงจุดเราก็ไม่ออกนอกลู่นอกทางมากนักและที่สำคัญคือเราเห็นปัญหาร่วมกันเราเห็น process ร่วมกันการที่เรามีบริการแชร์ไอเดียจะทำให้เรามองภาพเดียวกันได้… แต่ทุกคนต้องเรียนรู้เรื่อง Technology ไปพร้อมๆกันนะครับถ้าเป็นอยู่คนเดียวผมว่างานมันไปไม่น่ารอด...”

(ชาย, 32 ปี, ฝ่าย Marketing)

4.3.4 อุปสรรคที่ส่งผลในด้านความสัมพันธ์

จากการสัมภาษณ์พนักงาน 4 ท่านจาก 30 ท่านให้ความคิดเห็นถึงผลกระทบจากการทำงานที่บ้านผ่านระบบออนไลน์ ทำให้ความสัมพันธ์ในการทำงานระหว่างกันลดลง ไม่เพียงแต่เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานโดยตรงในทีมเดียวกัน แต่รวมถึงความสัมพันธ์กับเพื่อในทีมอื่นที่ต้องมีการติดต่อประสานงาน มีปฏิสัมพันธ์ลดลง การพูดคุยเจรจาทำผ่านระบบออนไลน์แบบ 100 % ส่งผลต่อความรู้สึกที่ห่างเหินเมื่อเทียบกับการปฏิบัติงานในอาคารสำนักงาน

“…ทำงานที่บ้านเราตัวคนเดียวเครียดมากขึ้นเพราะว่าปกติแล้วก็คุยกับเพื่อนร่วมงานมันรู้สึกว่ามันก็ยังดูสดชื่น...มันไปไหนก็ไม่ได้มันไม่มีที่ระบายเลยนะอย่างอยู่ออฟฟิศเรายังได้เดินทางนู่นนี่นั่นไปนู่นนี่...เลยมันทำให้เรามีความเครียดเพิ่มมากขึ้น ในส่วนของตัวเองก็มีครอบครัวแล้วก็ไม่สามารถเดินทางไปพบลูกได้ก็รู้สึกว่าตอนนี้มันก็เป็นคนเหมือนเรารู้สึกเครียดเราก็อยู่ในห้องสี่เหลี่ยมกับงานบนหน้าจอคอมพิวเตอร์และไม่ได้เดินออกไปไหนเพราะกลัว COVID-19 ด้วย ....”

(หญิง,37 ปี, ฝ่ายบัญชีการเงิน)

“…ทักษะอันหนึ่งที่รู้สึกว่าตอน Work From Home แล้วมันลดลงหรือว่ามันพัฒนาได้น้อยลงก็คือเรื่องทักษะของการสื่อสารเพราะว่าเพราะเราไม่ได้มีโอกาสได้เจอหน้ากันได้คุยกันตัวเป็นๆ มันก็เลยเหมือนกับการพูดคุยหรือว่าวิธีการสื่อสารที่แบบการต้องเผชิญหน้ากันมันไม่ถูกเอามาใช้ มันก็เลยไม่ได้ไม่เกิดการพัฒนาและที่สำคัญคือมันยังนำไปสู่แบบว่าปฏิสัมพันธ์ที่มันลดน้อยลงความสัมพันธ์ในงานบางส่วนต้องติดต่อกับเขาหรือว่าทีมงานที่อยู่กลุ่มอื่นๆเพราะว่าการในส่วนตัว

มองว่าเวลาเราส่งอีเมลไปอย่างเดียวเนี่ยกับการที่เราโทรไปคุยไม่ดีเท่าการได้เห็นหน้ากันนะคิดว่าความสัมพันธ์มันไม่เท่ากับการที่เราไปพูดไปเห็นหน้ากันตัวเป็นๆมันน่าจะดีกว่า…”

(หญิง ,30 ปี, ฝ่าย Supply Chain Management)

“…อันหนึ่งที่มองว่าเป็นข้อเสียของการทำงานที่บ้านในเรื่องของการพัฒนาความรู้ที่ได้รับมันลดลงเพราะปกติจะต้องประชุมกับนายหัวหน้างานตอนเช้านายเราเป็นต่างชาติมันเลยกลายเป็นว่าอะไรที่เราต้องเรียนรู้จากเขาในช่วงเวลาตอนเช้าที่เราต้องประชุมร่วมกันมันลดลง เพราะทำงานผ่าน e-mail แทนก็เหมือนกับว่ามันมีผลกับความสัมพันธ์กับหัวหน้าประมาณว่ามันทำให้ความสัมพันธ์มันดูเหมือนจะลดลงด้วย...เนื่องจากว่าความการปฏิสัมพันธ์การพูดคุยมันลดลงตามไปก็เลยเป็นคิดว่ามันอาจจะทำให้ทักษะในเรื่องของงานของเราบางอย่างมันไม่ได้เร็วขึ้นแต่กลับมองว่ามันลดลง...”

(หญิง, 37 ปี, ฝ่าย International Sales)

4.4 ผลกระทบของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ที่มีต่อองค์กร

จากผลการสัมภาษณ์พบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้ง 30 ท่านสนับสนุนนโยบายการปฏิบัติงานที่บ้านเนื่องจากจากมองว่าเป็นนโยบายที่ส่งเสริมและสนับสุนให้พนักงานมีความปลอดภัยในการทำงานแสดงออกถึงความห่วงใยที่องค์กรมอบให้ ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรในมุมมองของพนักงานเป็นไปในเชิงบวก ดังได้กล่าวมาในหัวข้อ 4.1.1 แต่อย่างไรก็ตามพนักงานกลุ่มตัวอย่างบางท่านได้มีการแสดงความคิดเห็นในเชิงไม่สนับสนุนการปฏิบัติงานที่บ้านซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์กรในภาพรวมรวมถึงผลลัพธ์ของประสิทธิภาพในการทำงานดังนี้

จากการสัมภาษณ์พนักงาน 7 ท่านจาก 30 ท่านพบว่าประสบปัญหาจากการทำงานที่บ้าน เนื่องจากการทำงานที่บ้านทำให้เกิดสภาวะของความเครียดและการปฏิสัมพันธ์ต่อผู้อื่นลดลงมีผลกระทบในด้านสุขภาพของพนักงานและการพัฒนาทักษะการทำงานลดลงในบางหน่วยงาน

“…การทำงานที่บ้านเราไม่ได้มีโอกาสเดินออกไปข้างนอกหรือใช้ชีวิตอย่างปกติ...เราอยู่ทำงานอยแต่ในห้องสี่เหลี่ยมในคอนโดเกิดความกดดันและความเครียดให้กับเราได้เหมือนกันสารภาพว่าหนูปรึกษาพี่สาวที่เป็นหมอและทานยาแก้เครียดนะคะ.....แบบใช้ชีวิตอย่างมีคุณภาพเพื่อที่จะไม่ให้มันกระทบกับของงาน...การที่เราไม่มีกำลังใจเราไม่สดใสไม่เบิกบานอย่างนี้มันก็มีผลกระทบกับงานที่ทำ...ไม่ได้อยากทำงานให้มันเสร็จไปวันๆ...”

(หญิง, 30 ปี, Supply Chain Management)

“…ข้อเสียที่สรุปมาได้เนี่ยก็คือในเรื่องของการเข้าสังคมมันเหมือนเรามีน้อยลงคือกลัวว่าตัวเองจะซึมเศร้าหรือเปล่าเพราะว่าแบบอย่างหนูอยู่คนเดียวที่คอนโดไม่ได้กลับไปอยู่ที่บ้าน...มันอาจจะไม่ถึง ขนาดซึมเศร้าแต่ว่ามันรู้สึกว่าเราใช้ชีวิตอยู่แต่ห้องสี่เหลี่ยมค่ะ...คอนโดห้องสี่เหลี่ยมแล้วแดดก็ส่อง…คือ แล้วงานมันก็เครียดแล้วมันก็กดดันกลัวว่าจะไม่มีใครรู้ว่าเราทำงานอยู่จริงๆ เพราะไม่มีใครเห็นเราตอนทำงาน...จนต้องไปนอนโรงพยาบาล 1 วันเพราะว่าปวดหัวและอาเจียน 2 รอบคือมันเครียดจนแบบมีปัญหาเรื่องสุขภาพ...”

(หญิง, 32 ปี, Supply Chain management)

4.4.1 ความต้องการการสนับสนุนจากองค์กรในการปฏิบัติงานที่บ้าน

จากการสัมภาษณ์พนักงาน 30 ท่าน พบว่ามีความประสงค์ในเรื่องของความต้องการการสนับสนุนจากองค์กรในแง่มุมต่างๆทั้งข้อเสนอแนะในเรื่องการปฏิบัติงานที่บ้าน เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) รวมถึงลดภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้นอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานที่บ้านมีดังนี้

- ค่าใช้จ่ายด้าน Internet

จากการสัมภาษณ์พนักงาน 18 ท่านจาก 30 ท่าน ให้ข้อมูลว่าพนักงานต้องแบกรับค่าใช้จ่ายด้าน Internet มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งจากการปฏิบัติงานที่บ้าน เนื่องจากบางท่านไม่ได้มี Wi-Fi ที่บ้านหรือที่พักอาศัยก่อนมีการประกาศนโยบาย Work From Home จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการติดตั้งระบบ Internet บ้าน เพื่อรองรับการทำงาน หรือ Package Internet ที่ใช้อยู่ปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน

“…**ที่สำคัญที่จะต้องขอให้มีคืออินเทอร์เน็ตแพคเกจที่รองรับของการใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง**เพราะว่างานที่ทำมันเป็นงานออนไลน์ 100% ในตอนนี้ ออกเดินทางไปต่างประเทศไม่ได้ก็ต้องการ support คืออยากให้ให้บริษัทช่วยเรื่องตัวแพ็คเกจอินเตอร์เน็ตมากที่สุดครับ...”

(ชาย, 41 ปี, ฝ่าย International Sales)

“…เรื่องของพวกอินเตอร์เน็ตและที่อยากให้บริษัท support เรื่องค่าใช้จ่ายพวกติดตั้งอินเตอร์เน็ตคือบางทีค่าใช้จ่ายมันเกินครึ่งด้วยซ้ำก่อนเราทำงานที่บ้านเท่าที่เราคุยกับพนักงานหรือแม้แต่ตัวเราเองก่อนหน้านี้เราไม่มีจะมีความจำเป็นต้องใช้ Wi-Fi อะไรเลยแต่ว่าเราต้องมาติดแล้วมี

ค่าใช้จ่ายตรงนี้เพิ่มในในชีวิตของการทำงานนะเพราะว่ามันเป็นเรื่องของการ Work From Home หลายคนอาจจะมองว่ามันไปแบบ absorb กับค่าเดินทางที่เราไม่ต้องไปออฟฟิศ…”

(หญิง, 37 ปี, ฝ่าย HR)

- ค่าใช้จ่ายด้านโทรศัพท์

พนักงาน 10 ท่านจาก 30 ท่านให้สัมภาษณ์ว่าช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่บ้านมีค่าโทรศัพท์ที่เพิ่มมากขึ้นจากเดิมเนื่องจากมีการติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์มากขึ้น รวมถึงต้องมีการพูดคุยในการอธิบายตัวเนื้องานมากขึ้นกว่าตอนที่ปฏิบัติงานที่อาคารสำนักงาน

“...ค่าโทรศัพท์ก็เพิ่มขึ้นจากเดิม 2,000-3,000 บาท จากเดิมเพราะเราคุยงานเยอะมาก โดยเฉพาะช่วงวัคซีน…พนักงานโทรมาถามข้อมูลเยอะมากเหมือนเราเป็นหมอเลย…”

(หญิง, 37 ปี, ฝ่าย HR)

“…ก็อยากให้องค์กรสนับสนุนค่าอินเทอร์เน็ตกับกับค่าโทรศัพท์ค่ะเพราะว่าใช้ติดต่อสื่อสารเยอะมากซึ่งปกติเราจะใช้โทรศัพท์ของออฟฟิศพอทำงานที่บ้านต้องใช้ของส่วนตัว…”

(หญิง, 35 ปี, ฝ่าย HR)

- ค่าใช้จ่ายด้านค่าไฟฟ้า

พนักงาน 5 ท่าน จาก 30 ท่าน กล่าวว่ามีค่าใช้จ่ายด้านค่าไฟฟ้าเพิ่มขึ้นจากเดิมเนื่องจากการปฏิบัติงานที่บ้าน

“…อย่างที่บอกตอนต้นเรื่องค่าไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นครับเพราะตั้งแต่ทำงานที่บ้านค่าไฟขึ้นเดือนละ 2,000 ถึง 3,000 บาท บางเดือนนะถ้าบริษัทสามารถ support ค่าใช้จ่ายตรงนี้มันก็ดีกว่าเราต้องออกค่าใช้จ่ายเองครับ…”

(ชาย,48 ปี, ฝ่ายบัญชีและการเงิน)

- การสนับสนุนด้าน IT Support

พนักงาน 5 ท่าน จาก 30 ท่าน กล่าวว่าในการปฏิบัติงานที่บ้านต้องการการสนับสนุนด้าน IT อย่างมากเนื่องจากระบบสารสนเทศบางอย่างเป็นลิขสิทธิ์ของบริษัทที่ไม่สามารถแก้ไขได้

ด้วยตนเอง รวมถึงการโอนย้ายข้อมูลที่ทำได้ยากขณะปฏิบัติงานที่บ้าน จึงต้องการให้ IT ช่วยเหลือในด้านนี้เพื่อให้การทำงานที่บ้านราบรื่นและไม่เกิดปัญหาขณะปฏิบัติงาน

"...ควรจะวางแผนว่าระบบต่างๆของการทำงานให้มันมีประสิทธิภาพไม่เหมือนปัจจุบันนี้มันคือมันเยอะมากแล้วมันก็ซ้ำซ้อนอย่าง Application ต่างๆมันแยกกัน...มันไม่ลิงค์กันมันไม่สามารถที่จะเหมือน one stop service นะคะมันเหมือนพอจะแจ้งเรื่องนี้ก็ไปอีก apps นึง แจ้งอีกเรื่องต้องไปอีกอัน...แล้วก็ประเมินผลก็จะไปอีก apps เนี่ยมันไม่ได้อยู่ในพื้นที่เดียวกันใน Application เดียวมันก็เกิดความสับสนแล้วก็บางทีมันทำให้การทำงานค่อนข้างช้าสรุปแล้วเรื่องที่เราแจ้งมันไปถึงไหนแล้ว..."

(หญิง, 44 ปี, ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูล)

"...ในเรื่องของเทคโนโลยีก็คืออยากให้ทุกแผนกใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊คในการทำงานนะคะจะได้ประหยัดเวลาในการโอนย้ายข้อมูลแล้วก็ไม่ต้องยกเครื่อง PC กลับบ้านค่ะมีความลำบากในการเดินทาง...ถ้าจะมีผลต่อทีมเราคือเราต้องรอ IT โอนย้ายข้อมูลกว่าจะส่งไฟล์สำเนาที่ต้องการได้แล้วก็ต้องรอเป็นระยะเวลานานเลย..."

(หญิง, 29 ปี, ฝ่าย Marketing)

"...อยากได้ IT Service ที่มันมีประสิทธิภาพมากกว่านี้เพราะว่าอย่างเวลามีปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์หรือว่าโปรแกรมต่างๆค่อนข้างติดต่อได้ยากแล้วก็ตอบกลับค่อนข้างช้าอาจจะเป็นเรื่องจำนวนของของของคนที่ใช้งานเขาช่วงนี้น่าจะเยอะแต่ว่าในสถานการณ์แบบนี้มันก็ต้องมีคนช่วยรองรับเราตรงนี้นะเพราะเราทำเองไม่ได้..."

(หญิง, 25 ปี, ฝ่าย Marketing)

- การสนับสนุนด้านอื่นๆ

จากการสัมภาษณ์พนักงาน 4 ท่านจาก 30 ท่าน พบว่ามีความต้องการในเรื่องการสนับสนุนในด้านอื่นๆเพื่อให้การปฏิบัติงานที่บ้านมีประสิทธิภาพมากที่สุดรวมถึงการปรับนโยบายการประเมินประสิทธิภาพการทำงานหรือเวลาการเข้างานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

"...สิ่งสำคัญในการทำงานของที่บ้านเป็นเก้าอี้ครับเพราะว่าที่บ้านเนี่ยจะไม่มีเก้าอี้สำนักงานที่มันออกแบบมาเพื่อทำงานส่วนใหญ่อย่างตอนนี้ที่นั่งก็จะเป็นเก้าอี้เปียโนนะครับที่มัน

ไม่ได้มีพนักพิงเวลาทำงานนานๆก็จะมีอาการปวดหลังมีอาการปวดบ่าเลยนะครับเนื่องจากว่ามันไม่สามารถปรับความสูงหรือปรับการพิมพ์ของเราได้ไงครับก็ทำให้แบบมีอาการทางสุขภาพส่วนใหญ่จริง ๆ อยากอยากยกเก้าอี้ออฟฟิศกลับบ้าน…”

(ชาย,30 ปี, ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูล)

“…องค์กรอาจจะต้องมาพิจารณาดูไหมว่าตำแหน่งงานไหนที่ต้องเข้าออฟฟิศตำแหน่งงานไหนที่ทำงานที่บ้านก็ได้แล้วค่อยดูว่าที่เข้าออฟฟิศจะมีการวิธีบริหารจัดการเขายังไงในการเข้ามาทำงานเขาต้องเข้าตลอดไหมอันนั้นก็ค่อยไปดูอีกที...แต่ว่ากลุ่มที่สามารถทำงานที่บ้านได้ก็อาจจะไปทำเป็นแบบ flexi hours เพราะทำแบบ Work From Home ได้ดี เวลาเข้าออฟฟิศเนี่ยมันก็อาจจะไม่ใช่เป็นแบบ full Time ที่จะต้องเข้ามาตลอดแต่เข้ามาเพื่อทำ task ที่มันจะต้องทำในออฟฟิศให้มันบรรลุเสร็จแล้วกลับไปทำงานที่บ้านต่อเพื่อที่จะไปทำอะไรของเขาอย่างนี้มันก็ได้คือมันFlexi ทั้ง working day และ working hour…การวัดผล เกณฑ์การประเมินผลก็อาจจะต้องมาดูว่ากลุ่มงานที่ต้องถูกวัดผลด้วยให้วัดที่ result แทนไม่ต้องมาดูว่าระหว่างทางแบบเคร่งในเรื่องของ time Strick มากเพราะทำงานที่บ้านมันได้ผลลัพธ์ดีกว่าสำหรับงานเรานะ…”

(หญิง, 36 ปี, ฝ่าย HR)

“…มองว่าในส่วนตัวงานที่รับผิดชอบตอนนี้ค่ะมันไม่จำเป็นจะต้องเข้าไปทำงานที่ออฟฟิศ 100% หมายความว่างานที่หนูทำอยู่ค่ะมันคือสามารถเข้าออฟฟิศแค่เดือนละครั้งเท่านั้นเพื่อที่จะไปอัพเดท meeting ใหญ่กับหัวหน้าที่อยู่ต่างประเทศแล้วก็เหมือนอัพเดทว่าใน 1 เดือนที่ผ่านมามันมีอะไรเกิดขึ้นบ้างอันนี้คือเป็นสิ่งที่ที่จำเป็นจริงๆที่จะเข้าออฟฟิศแต่ถ้าเกิดเป็นวันอื่น ๆ วันธรรมดาปกติค่ะมันไม่จำเป็นจะต้องทำงานที่ออฟฟิศทำงานที่บ้านเราได้ผลลัพธ์ที่ดีมากกว่าทำงานที่ออฟฟิศด้วยซ้ำไปก็เลยมองว่าตรงนี้ถ้าบริษัทสามารถที่จะพิจารณาว่าหน่วยงานไหนที่ไม่จำเป็นจะต้องเข้าออฟฟิศให้สามารถทำงานที่บ้านได้ค่ะอันนี้ก็จะเป็นผลดีกับตัวเอง…”

(หญิง, 33 ปี, ฝ่าย International Sales)

บทที่ 5
การอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพลักษณะของการปฏิบัติงานที่บ้านทำงานในรูปแบบออนไลน์ (Work From Home) จากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 โดยมีจุดประสงค์เพื่อต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในรูปแบบ Work From Home โดยข้อมูลที่ได้รับจะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการทำงานในอนาคตเพื่อให้ประสิทธิภาพและผลลัพธ์ของการทำงานมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น จากผลการวิจัยบทที่ 4 สามารถอภิปรายผลการวิจัยพร้อมให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 การอภิปรายผลการวิจัย

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

5.3 ข้อจำกัดในการทำวิจัย และข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

5.1 การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญของสิ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานรูปแบบ Work From Home ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ รวมถึงข้อมูลเชิงลึกถึงประเด็นสำคัญที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานที่บ้านในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 โดยสรุปข้อความที่ต้องการพิสูจน์ (Propositions) ทั้งหมด 3 ประเด็นดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้านจากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ของพนักงานบริษัทเอกชน ผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์มีการวิจัย ดังนี้

ข้อความที่ต้องพิสูจน์ 1: การปฏิบัติงานที่บ้าน(Work From Home) จากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีกว่าการทำงานในอาคารสำนักงานสำหรับพนักงานบริษัทเอกชน ผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์

ผลการวิจัยสอดคล้องกับข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) ที่ 1 ว่าประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานเชิงคุณภาพและทัศนคติที่ดีซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มนัสนันท์ ศรีนาคาร,พิชิต

พิทักษ์เทพสมบัติ, (2553) โดยระบุว่าผลวิจัยของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่าการทำงานทางไกลหรือที่บ้านดีกว่าการทำงานแบบเดิมที่อาคารสำนักงาน เนื่องจากมีอิสระในการทำงานมากขึ้น สุขภาพจิตดีกว่า ทำให้ประสิทธิภายการทำงานไม่ได้ลดลงในช่วงระยะเวลาของการได้รับมอบหมายให้ทำงานที่บ้าน

พนักงานกลุ่มตัวอย่างได้ประโยชน์จากการปฏิบัติงานที่บ้าน เนื่องจากมีอิสระในความคิดและการทำงานมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วีรยา อิทธิพัฒน์ภาคิน และ อานนท์ ทับเที่ยง (2563) กล่าวว่าการทำงานที่บ้านส่งผลต่อทัศนคติในเชิงบวกโดยพนักงานงานสามารถมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านเนื่องจากมีสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานที่บ้าน มีความเป็นส่วนตัวอยู่ในพื้นที่ของตนเอง รวมถึงกระบวนการทำงานที่สนับสนุนให้การทำงานที่บ้านมีประสิทธิภพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะปัจจัยด้านเทคโนโลยี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมลสิริ หลอดทอง (2564) ระบุว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานขณะทำงานที่บ้านอันดับแรกคือสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน รองลงมาคือบรรทัดฐานที่บ้านและการรับรู้ถึงประโยชน์ของการทำงานที่บ้าน หากปัจจัยเป็นเชิงบวกสนับสนุนจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

พนักงานที่มีตำแหน่งงานเกี่ยวการวางแผนงานหรือวางแผนกลยุทธ์ให้กับองค์กรการปฏิบัติงานที่บ้านส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานอย่างมากเนื่องจากมีสมาธิในการทำงานไม่มีสิ่งเร้ารบกวนขณะทำงานที่บ้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bloom (2014) ซึ่งเป็นผู้ร่วมก่อตั้งเว็บไซต์ท่องเที่ยวของจีนพบว่าพนักงาน Call Center ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่มาทำงานที่บ้าน พบว่าพนักงานที่ทำงานที่บ้านมีความสุขมากกว่าและมีโอกาสเลิกจ้างน้อยลงรวมถึงมีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ทำงานที่อาคารสำนักงาน

สิ่งที่สนับสนุนให้การทำงานที่บ้านมีประสิทธิภาพคือการเข้าถึงเทคโนโลยีของพนักงานเนื่องจากพนักงานแต่ละท่านมีความแตกต่างในเนื่องของความชำนาญในการใช้ระบบสาระสนเทศที่แตกต่างกัน ดังนั้นการทำงานผ่านระบบออนไลน์จึงส่งผลในเชิงบวกสำหรับพนักงานที่มีความชำนาญ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชาลิณี ฐิติโชติพณิชย์ (2559) ระบุว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงานคือ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งานของระบบสาระสนเทศรองลงมาคือปัจจัยนโยบายองค์การในการสนับสนุนการทำงานและการใช้งานระบบต่างๆในบริษัท พนักงานที่สามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศต่างๆและเข้าใจถึงวิธีการใช้ระบบจะสามารถทำงานทางไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากผลการวิจัยได้ข้อค้นพบเพิ่มเติมว่ากลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ใน 2 ประเด็น ได้แก่

1.คุณภาพของงาน (Quality) ผลการวิจัยส่วนใหญ่พนักงานมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานที่มีคุณภาพซึ่งทุกฝ่ายให้ความสำคัญเนื่องจากเป็นเรื่องที่แสดงถึงศักยภาพของการทำงานอย่างแท้จริง เนื่องจากพนักงานกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์การทำงานทั้งในองค์กรและนอกองค์กรมากกว่า 2 ปี สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson และ Plowman (1989) กล่าวว่าคุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง ผู้ใช้และผู้ผลิตได้ประโยชน์คุ้มค่ามีมาตรฐาน เกิดความพึงพอใจทั้งลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2.การตรงต่อเวลา (Punctuality) จากผลวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการส่งมอบงานที่ตรงต่อเวลาตามที่ทีมหรือหัวหน้างานกำหนดเนื่องจากพนักงานมองว่าเป็นข้อตกลงร่วมกันก่อนเริ่มการทำงานดังนั้นการทำงานที่ดีต้องประกอบด้วยการบริหารจัดการเวลาที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson และ Plowman (1989) ที่ระบุว่าองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานด้านธุรกิจคือเวลาที่ใช้ในการเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามแผนงานที่บริษัทกำหนด เหมาะสมกับงานและสะดวกรวดเร็ว

ข้อความที่ต้องพิสูจน์ 2: การปฏิบัติงานที่บ้าน(Work From Home) จากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ประสิทธิภาพการทำงานขึ้นอยู่กับ Technology ที่ใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์ ผลการวิจัยสอดคล้องกับข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) ที่ 2 จากการสัมภาษณ์พนักงานกลุ่มตัวอย่างพบว่าอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงหรือมีข้อจำกัดในการทำงานคืออุปสรรคด้าน Technology จากผลวิจัยพบว่าสิ่งที่เป็นอุปสรรคสำคัญของการทำงานที่บ้านคือเรื่องของ Technology เนื่องการพนักงานกลุ่มตัวอย่างต้องทำงานผ่านระบบออนไลน์ตลอดทั้งวันหากระบบไม่สนับสนุนให้การทำงานดำเนินการได้อย่าราบรื่นอาจส่งผลต่อการทำงาน เช่น ระบบการประชุมออนไลน์ผ่าน Zoom หรือ Microsoft team รวมถึงระบบ Internet ที่มีคุณภาพซึ่งเป็นปัจจัยที่ควบคุมได้ยาก การเข้าถึงข้อมูลกลางของบริษัท หากติดปัญหาอาจส่งผลให้การทำงานล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชาลิณี ฐิติโชติพณิชย์ (2559) ระบุว่าพนักงานที่สามารถเข้าถึงระบบสาระสนเทศและเข้าใจถึงการใช้ระบบจะสามารถทำงานทางไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่ยังขาดความรู้ด้านนี้หรือขาดการสนับสนุนจากองค์กร

ไม่เพียงแต่อุปสรรคด้าน Technology เท่านั้น ยังมีข้อข้อค้นพบเพิ่มเติมจากผลการวิจัยซึ่งพบว่าอุปสรรคด้านสุขภาพและครอบครัว ของพนักงานส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง

เช่นกัน เนื่องจากปัญหาด้านสุขภาพ เพราะการทำงานที่บ้านทำให้เกิดความเครียดไม่สามารถพูดคุยหรือพบปะเพื่อนร่วมงานแบบลักษณะเผชิญหน้าได้ส่งผลให้เกิดความวิตกกังวลขณะปฏิบัติงานที่บ้านและอุปกรณ์ในการทำงานโดยเฉพาะเก้าอี้ทำงานที่ไม่เหมาะสมทำให้เกิดอาการปวดหลังซึ่งผิดหลักการนั่งทำงานตามหลัก Ergonomic และพนักงานที่อยู่ในครอบครัวใหญ่จะเกิดอุปสรรคจากการรบกวนของบุคคลภายในบ้าน เช่น พนักงานต้องดูแลลูกที่ยังเล็กทำให้ขาดสมาธิและเสียเวลาในการทำงาน ทำให้บริหารเวลางานและเวลาส่วนตัวไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ ลักษิกา นุชอุดม (2564) ระบุว่าปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้านจะส่งผลต่อปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว (Work life balance) หากบริหารจัดการได้ไม่เหมาะจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ สรัญญา ซื่อสัตย์ (2564) ที่กล่าวว่าการทำงานจากที่บ้านไม่ส่งผลต่อความขัดแย้งใดๆในครอบครัว เกิดความสมดุลระหว่างเรื่องงานและชีวิตส่วนตัว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการส่วนบุคคล

ข้อความที่ต้องการพิสูจน์ที่ 3: การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ส่งผลเชิงลบต่อความสัมพันธ์ของพนักงานบริษัทเอกชน ผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์ ผลการวิจัยสอดคล้องกับข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) ที่ 3 จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยสามารถสรุปผลกระทบของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กรดังนี้

ผลกระทบจากการปฏิบัติงานที่บ้านส่งผลต่อความสัมพันธ์กับพนักงานในองค์กรเนื่องจากการทำงานที่อยู่คนละสถานที่ ทำให้ลดปฏิสัมพันธ์ในการพูดคุยเจรจาและการสร้างความสัมพันธ์แบบต่อเนื่องลดลง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ความสัมพันธ์กับคนในองค์กร

การทำงานที่อยู่คนละสถานที่ ทำให้การสร้างปฏิสัมพันธ์ในการพูดคุยกับพนักงานในทีมหรือแม้แต่หัวหน้างานลดลง วิธีการทำงานที่เปลี่ยนรูปแบบเป็นในลักษณะออนไลน์ทำให้ความใกล้ชิดในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นลงลง เพราะการได้พบปะพูดคุยในที่ทำงานจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ ลักษิกา นุชอุดม (2564) การแลกเปลี่ยนความคิดหรือการขอคำปรึกษาในการทำงานกับหัวหน้างานที่มีโอกาสน้อยลงส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานมีการพัฒนาไปได้ช้า โดยเฉพาะพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 1-3 ปี จะได้รับผลกระทบอย่างมากเนื่องจากยังสร้างความสัมพันธ์ในทีมได้ไม่นาน

2.ความสัมพันธ์กับคนนอกองค์กร

จากผลการวิจัยพนักงานในกลุ่มงานการตลาดและพนักงานในกลุ่มงาน International sales และ Supply Chain Management ต้องทำงานที่พบปะผู้คนหรือผู้บริโภคเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในการทำงานวางแผนงานเป็นอุปสรรคอย่างมาก เนื่องจากการมีโอกาสได้สัมภาษณ์ลูกค้าและผู้บริโภคได้น้อยลง เนื่องจากการทำงานผ่านระบบออนไลน์ไม่ตอบโจทย์ต่อการทำงานและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้บริโภค ความใกล้ชิดกับคู่ค้าทางธุรกิจลดลง ร่วมถึงการทำงานการตลาดในเรื่องของการทำ Branding ตราสินค้า การประชุมผ่านระบบ Zoom ทำให้ไม่สามารถเห็นสีและรูปแบบของผลิตภัณฑ์ทางการตลาดที่ชัดเจนทำให้เสียเวลาในการอนุมัติรูปแบบสินค้า ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

โดยแนวคิดเรื่องมนุษย์เป็นสัตว์สังคมของ อริสโตเติล ที่มนุษย์ต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่มเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นเป็นเรื่องสำคัญ แต่ด้วยสถานการณ์จำเป็นเรื่อง Social Distancing ทำให้พนักงานเกิดความห่างเหินในความสัมพันธ์ ส่งผลในด้านลบต่อทั้งตัวพนักงานในการพัฒนาศักยภาพของตนเองและยังส่งผลไปถึงองค์กรในระยะยาวหากสถานการณ์การแพร่ระบาดยังมีแนวโน้มผู้ติดเชื้อเพิ่มสูงขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ดังนี้

1. จากการสัมภาษณ์พนักงานกลุ่มตัวอย่างพบว่าพนักงานทั้ง 30 ท่าน เห็นด้วยกับนโยบาย Work From Home เนื่องจากเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 เป็นการแสดงความห่วงใยสุขภาพของพนักงานที่องค์กรมีส่วนรับผิดชอบและจากการสัมภาษณ์พนักงาน 27 ท่านจาก 30 ท่านประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้นทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณจะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานที่บ้านส่งผลดีต่อองค์กรในเชิงคุณภาพการทำงาน จากการวิเคราะห์ผู้วิจัยประเมินว่าด้วยเนื้องานที่พนักงานได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ซึ่งพนักงานบางท่านกล่าวถึงอุปสรรคต่างๆในการปฏิบัติงานที่บ้านทั้งในเรื่องของอุปสรรคส่วนตัวหรือสิ่งแวดล้อมเช่นครอบครัว แต่พนักงานยังสามารถผ่านอุปสรรคต่างๆได้เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยมีการปรับวิธีการทำงานจากรูปแบบเดิมที่ทำงานในอาคารสำนักงานมาเป็นรูปแบบการทำงานแบบออนไลน์แทนเป็นการ ปรับวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

ดังนั้นผู้บริหารและหัวหน้างานควรปรับวิธีการในการประเมินผลงานของพนักงานให้เหมาะสมกับวิธีการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงเพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานที่มีคุณภาพในวิถี New Normal แบบเดียวกัน การประเมินผลงานจากเวลาเข้าออกการทำงานอาจไม่เกิดประโยชน์ต่อองค์กรหากตำแหน่งงานนั้นสามารถทำงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลลัพธ์ที่ดีกว่าอาจจะใช้วิธีการวัด KPI จากผลลัพธ์ของงานแทนที่การวัดจากเวลาการเข้าออกงาน รวมถึงการพิจารณาถึงความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานว่าจำเป็นต้องเข้าทำงานในอาคารสำนักงานหรือไม่หากการทำงานที่บ้านได้ประสิทธิภาพที่ดีกว่า พิจารณาเรื่องความยืดหยุ่นเวลาการทำงาน (Flexi Working Hours) ให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้นเพื่อผลลัพธ์ในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่าอุปสรรคสำคัญในการปฏิบัติงานที่บ้านคือพนักงานขาดอุปกรณ์ด้าน Technology และระบบที่ดีในการรองรับการทำงานขณะปฏิบัติงานที่บ้านรวมถึงความเชี่ยวชาญในเรื่องระบบต่าง ๆ ที่พนักงานยังขาดความรู้ความเข้าใจที่แท้จริง ทำให้การทำงานไม่ราบรื่นและล่าช้าในบางหน่วยงาน

ดังนั้นการมุ่งเน้นการพัฒนาระบบสาระสนเทศขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทั้งในแง่มุมของการเข้าถึงข้อมูลและความพร้อมของระบบ IT Support หากเกิดปัญหาที่ต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วนเนื่องจากพนักงานมีพื้นฐานความรู้ด้านระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารอาจจำเป็นต้องมีการจัดการฝึกอบรมเรื่องการใช้ระบบสาระสนเทศเพิ่มเติมเพื่อให้พนักงานมีความชำนาญในการใช้ระบบออนไลน์ได้อย่างเหมาะสมรวมถึงการนำ Technology ที่ทันสมัยและคุ้มค่าต่อการลงทุนมาใช้ในองค์กรในระยะยาว เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในภาพรวมขององค์กร

3. จากผลการวิจัยมีข้อค้นพบเพิ่มเติมเกี่ยวกับอุปสรรคของการปฏิบัติงานที่บ้านคือเรื่องครอบครัวและปัญหาสุขภาพของพนักงานขณะปฏิบัติงานที่บ้าน ซึ่งส่งผลกระทบเชิงลบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผู้บริหารอาจจำเป็นต้องมาพิจารณาถึงสวัสดิการต่างๆที่ช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานที่บ้านมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เช่น นโยบายการสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์การทำงานที่บ้านที่จำเป็น เช่น เก้าอี้ที่ถูกหลักสรีรศาสตร์ (Ergonomic) เพื่อการนั่งทำงานที่ถูกต้องป้องการปวดหลังเนื่องจากพนักงานบางท่านอาศัยอยู่ในหอพักซึ่งไม่ได้มีการจัดเตรียมเก้าอี้ทำงานที่เหมาะสม หรือกล้อง VDO ที่มีคุณภาพเพื่อใช้ในการทำงานที่จำเป็นและต้องการรายละเอียดสูงเพื่อง่ายต่อการเข้าใจขณะประชุมผ่านระบบออนไลน์ ที่ภาพไม่ชัดเจนขณะแสดงเอกสารข้อมูลบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ รวมถึงการจัดให้มีสายด่วนสุขภาพเพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสโทรปรึกษาจิตแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญ เปิดโอกาสได้ระบายความเครียดหรือความวิตกกังวลต่าง ๆ จากการทำงาน

ที่บ้านเพื่อให้พนักงานผ่อนคลายและลดความเครียดซึ่งจะช่วยส่งเสริมทำให้ผลลัพธ์ของการทำงานดียิ่งขึ้น

4. จากผลวิจัยการขาดปฏิสัมพันธ์ที่ดีทั้งคนภายในและภายนอกองค์กรส่งผลในเชิงลบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เนื่องจากมีอัตราการพูดคุยพบปะที่น้อยลงจากสถานการณ์ COVID-19 ทำให้การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในงานรวมถึงการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อร่วมงานน้อยลง ดังนั้นบริษัทควรจัดกิจกรรมส่งเสริมเพื่อให้พนักงานมีโอกาสในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เช่น การเล่นเกมส์ Online การจัด Lunch meeting Online เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แชร์ประสบการณ์และวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ การปรับตัวกับความเป็นอยู่ขณะปฏิบัติงานที่บ้าน ให้กับทีมได้รับทราบเพื่อสร้างความสัมพันธ์และลดความตึงเครียดขณะทำงานปฏิบัติงานที่บ้าน และยังเป็นการที่บริษัทแสดงถึงความใส่ใจ ห่วงใย กับพนักงานในทุกรายละเอียดเรื่องความเป็นอยู่ของพนักงานในบริษัท

5.3 ข้อจำกัดในการทำวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

จากการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพบข้อจำกัดในงานวิจัยและมีข้อเสนอแสะสำหรับงานวิจัยในอนาคตดังนี้

1. งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นจากลุ่มตัวอย่างจากพนักงานในกลุ่มธุรกิจเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์ แต่บริษัทยังมีกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ เช่น ธุรกิจอาหาร เบียร์ และเครื่องดื่มที่ไม่ผสมแอลกอฮอล์ ซึ่งผลการวิจัยอาจมีความแตกต่างกัน

2. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) และมีจำนวนตัวอย่างเพียง 30 ท่าน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Nonprobability sampling ซึ่งอาจไม่ครอบคุมความคิดเห็นทั้งหมดของพนักงานในแต่ละส่วนงานดังนั้นการทำงานวิจัยในครั้งต่อไปควรใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอื่น เช่น Quota Sampling หรือ Probability sampling เพื่อให้ผลการวิจัยมีมุมมองที่กว้างขึ้น

3. การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นเรื่องประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ซึ่งมีเงื่อนไขการทำงานอันเนื่องมาจากการป้องกันการแพร่ระบาด ดังนั้นหากการแพร่ระบาดลดลงจนสามารถทำงานที่บ้านได้ตามปกติ ผลการวิจัยอาจมีความแตกต่างกัน ดังนั้นในอนาคตอาจมีการศึกษางานวิจัยที่ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานในช่วงไม่เกิดโรคระบาดเพื่อได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

บรรณานุกรม

กรณ์ธนัญ กิมศุก. (2563). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work From Home)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยมหิดล.

กัญศิณา ศรีสุริยงค์. (2561). *ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

จิดาภา ช่วยพันธุ์.(2563). *ชวนคิดนโยบาย 'นอกกรอบ' Work from Anywhere.* สืบค้น 20 กรกฎาคม 2564, จาก https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/881312

ชนกนันท์ โตชูวงศ์. (2563). *การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาดไวรัส COVID-19-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชาลิณี ฐิติโชติพณิชย์. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทางานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปุริศ ขันธเสมา. (2563). *ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงCOVID-19ระบาด COVID-19-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม.

มนัสนันท์ ศรีนาคาร และ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2553). การทำงานทางทางไกลและที่บ้าน.*วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม ปีที่ 6,* 109-118

ลักษิกา นุชอุดมสา. (2564). *ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศไทยต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.

บรรณานุกรม (ต่อ)

วิมลสิริ หลอดทอง. (2564). *ความพึงพอใจในการทางานจากที่บ้าน Work From Home ของพนักงานช่วง Generation X และ Generation Y ในธุรกิจค้าปลีก*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.

วีรยา อิทธิพัฒน์ภาคิน และ อานนท์ ทับเที่ยง. (2562). *การศึกษาทัศนคติในมุมมองของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานจากที่บ้าน*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

สรัญญา ซื่อสัตย์. (2564). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการทางานจากบ้านของพนักงานในบริษัทไทย ในช่วงการระบาดของไวรัส COVID-19-19*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.

อธิษฐาน ว่องวิวัฒน์. (2561). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล

อภิชล ทองมั่ง ก้ำเนิดว้ำ และ สุรสิทธิ์ ระวังวงศ์. (2563). การทำงานที่บ้าน: แนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง. *วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 19 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน – ธันวาคม* . มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.

อริญญา พูลเฉลิม. (2561). *การนำรูปแบบการทำงานทางไกล (Telework) มาใช้กับองค์กรรัฐวิสาหกิจกรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.

Academic Writing Help Centre, University of Ottawa. (2007). *Writing a literature review*. Retrieved from http://www.sass.uottawa.ca/writing/kit/grad-literature-review.pdf

Baruch, Y. (2001, June). The status of research on teleworking and an agenda for future research. *International Journal of Management Reviews Volume 3 Issue 2 pp.* 113–129

Baard, N. and Thomas, A. (2010). Teleworking in South Africa: Employee benefits and challenges. *South African Journal of Human Resource Management*. 8. DOI 10.4102/sajhrm.v8i1.298.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Blasey, M. C, Louise M. W., & Peter C. S. (2019), *Construction and initial validation of the E-Work Life Scale to measure remote e-working*. Retrieved from https://www.emerald.com/insight/publication/issn/0142-5455

Collins, M. (2005). Teleworking: a study at Lloyd's of London. *Blackwell Publishing Ltd. 2005*. (pp.115-131)

Deni, S. (2019). The Culture of Makayaklo in North Maluku Society: Teaching the Values of Building Solidarity and Social Integration. *Article in International Journal of Critical Cultural Studies.* DOI: 10.18848/2327-0055/CGP/v17i01/43-54

Grant, A. C., Wallace, M. L., Spurgeon, C. P., Tramontano, C., and Charalampous., M. (2018). *Construction and initial validation of the E-Work Life Scale to measure remote e-working.* Retrieved from https://www.emerald.com/insight/publication/issn/0142-5455

Hanna de Vries (2018, December 17) *The Benefits of Teleworking in the Public Sector: Reality or Rhetoric?* Retrieved from https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0734371X18760124

Kelly, J. (2020, July 27) *Google Employees Will Work from Home Through Next Summer*. Retrieved from https://www.forbes.com/sites/jackkelly/2020/07/27/google-employees-will-work-from-home-through-next-summer/?sh=31625c123268

Kurland, B. N. and Bailey, E. D. (2014, October 5) *The Advantages and Challenges of Working Here. Organizational Dynamics.* Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/247748414

Lister, K. (2021), *Telecommuting Trend Data.* Retrieved from https://globalworkplace analytics.com/telecommuting-statistics

McKinsey Global Institute. (2021, February). *The future of work after COVID ¯19*. Retrieved from www.mckinsey.com/mgi.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Matias C. A. Melo & Douglas de Sousa Soares (2020). Impact of social distancing on mental health during the COVID-19 pandemic: An urgent discussion. *International Journal of Social Psychiatry,* doi:10.1177/0020764020927047

Mokhtarian, P.L. (1991). Defining Telecommuting. *Transportation Research Record 1305*, 1991, pp. 273-281.Retrived from https://www.researchgate.net/publication/46439796

Parker, K., Juliana M. H. & Rachel Minkin. (2020, December 9) *How the Coronavirus Outbreak Has – and Hasn't – Changed the Way Americans Work*. Pew Research Center. Retrieved from https://www.pewresearch.org/social-trends/wp-content/uploads/sites/3/2020/12/PSDT_12.09.20_covid.work_fullreport.pdf

Palumbo, R. (2020). *Let me go to the office! An investigation into the side effects of working from home on work-life balance*. Retrieved from https://www.emerald.com/insight/0951-3558.htm

Supakvadee Tanchevavong.(2020). *The Influencing Factors of Job Satisfaction During The Work From Home Period*. (Thematic Paper). Mahidol University

Wiley, J. & Sons (2002). A review of telework research: findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, 23, pp.383–400.

ภาคผนวก

แบบสัมภาษณ์

การศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์

Questions (Interview Form)

1.อายุ……..……(ปี)

2.เพศ.....

3.อายุงาน……..……(ปี/เดือน)

4.ฝ่ายงานที่ท่านรับผิดชอบ (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการตลาด ฝ่ายขายต่างประเทศ ฝ่ายTrade Marketing ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูล ฝ่ายขายประเทศไทย ฝ่าย Supply Chain Management)

.....

5.ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่บ้าน (Work From Home) ในช่วงการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ท่านมีความความคิดเห็นอย่างไรต่อนโยบายดังกล่าวขององค์กร โปรดอธิบาย

.....

6. เมื่อท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในช่วงการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19) ท่านเห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานของท่านเป็นอย่างไร โปรดอธิบาย

.....

6.1 การทำงานแบบ Work From Home ทำให้ท่านได้พัฒนาทักษะเพิ่มเติมหรือไม่ หากมี เป็นด้านใดบ้าง เพราะเหตุใด โปรดอธิบาย

.....

6.2 เมื่อท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หากท่านได้รับโอกาสในการเลือกหัวข้อการฝึกอบรมแบบ Virtual Training ท่านต้องการอบรมในหัวข้อใดมากที่สุดเพื่อให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพ เพราะเหตุใดโปรดอธิบาย

.....

6.3 ท่านคิดว่า Technology หรืออุปกรณ์ในการทำงานแบบใดที่ทำให้ทำงานแบบ Work From Home ของท่านมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะเหตุใดโปรดอธิบาย

.....

6.4 หากองค์กรมีนโยบายให้กลับเข้าทำงานที่อาคารสำนักงานแบบลักษณะสลับทีม A และ B ท่านคิดว่าจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของท่านในด้านใดบ้าง โปรดอธิบาย

.....

7.หากเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของท่าน ระหว่างการทำงานที่อาคารสำนักงาน (ช่วงก่อนการแพร่ระบาด) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ท่านคิดว่าการทำงานทั้งสองรูปแบบมีประสิทธิภาพในการทำงานต่างกันหรือไม่ อย่างไรสำหรับงานที่ท่านได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบ พร้อมอธิบายเหตุผล

.....

7.1 การปฏิบัติงานที่บ้านมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างทีมงานของท่านหรือไม่ อย่างไร โปรดอธิบาย

.....

7.2 ในช่วง WFH ท่านมีวิธีในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างทีมงานของท่านอย่างไรบ้าง โปรดอธิบาย

.....

7.3 จากการปฏิบัติงานที่บ้านที่ผ่านมา ท่านคิดว่าหัวหน้างานของท่านให้ความสำคัญกับการประเมินประสิทธิภาพของการทำงานแบบ Work From Home ของท่านหรือไม่ อย่างไร โปรดอธิบาย

.....

8.ท่านพบอุปสรรคของการปฏิบัติงานที่บ้านหรือไม่ อย่างไร โปรดอธิบาย

.....

8.1 หากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ยังคงดำเนินต่อไปอย่างไม่มีกำหนดแน่ชัด ท่านจะวางแผนการทำงานของท่านในอนาคตอย่างไร โปรดอธิบาย

.....

9.ท่านต้องการให้องค์กรสนับสนุนเรื่องใดบ้าง เพื่อให้ท่านสามารถปฏิบัติงานที่บ้านของท่านประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

.....

10.ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรต่อองค์กรในการปรับปรุงการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โปรดอธิบาย

.....