

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home
กรณีศึกษา บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home
กรณีศึกษา บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2565



[Handwritten signature]

นางสาวโสภิสฐ์ นุชนาถนนท์
ผู้วิจัย

[Handwritten signature]

รองศาสตราจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร,
Ph.D.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

[Handwritten signature]

ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญยิ่ง คงอาชาภัทร,
Ph.D.
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

Voluda. Rasmamr.

รองศาสตราจารย์วิจิตา รักธรรม,
Ph.D.
คณบดีวิทยาลัยการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหิดล

สุทธวรรณ ชาติ

สุทธวรรณ ชาติ,
Ph.D.
กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home กรณีศึกษา บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)” เสร็จสมบูรณ์ไปด้วยดี เพราะได้รับความอนุเคราะห์ และการสนับสนุนของ รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ อยู่เพชร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ให้ความช่วยเหลือ ให้แนวคิด คำแนะนำ รวมถึงชี้แนะแนวทางตลอดขั้นตอนการวิจัยสำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพ และมีความเชื่อมั่นในตัวของผู้วิจัยว่ามีศักยภาพในการทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้บริหาร พนักงานบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) ทุกท่าน และพนักงานฝ่ายบุคคลต่างบริษัท ที่ได้ให้ความร่วมมือ เสียสละเวลาอันมีค่า ให้ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์และให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงสนับสนุนหัวข้อวิจัยนี้ เพื่อที่จะนำไปเป็นส่วนประกอบในการพิจารณาขยายปรับรูปแบบการทำงานในอนาคต ซึ่งทางผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) องค์กรอื่นๆ รวมถึงเป็นแนวทางให้แก่ผู้สนใจในการศึกษาเรื่องนี้เพิ่มเติมในอนาคต

ขอขอบคุณครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และเพื่อน พี่น้องทุกคน ที่เป็นกำลังใจสำคัญ ให้ความช่วยเหลือสนับสนุน ผลักดันจนทำให้การทำวิจัยในครั้งนี้สำเร็จไปได้อย่างสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่าน รวมถึงผู้ที่ยังไม่ได้เอ่ยชื่อในที่นี้ ที่คอยช่วยเหลือและสนับสนุนงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์ของงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้

ศศิภิชญ์ นุชนาฎนนท์

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home กรณีศึกษา บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)
PERFORMANCE OF WORKING FROM HOME: A CASE STUDY OF THAI BEVERAGE
PUBLIC COMPANY LIMITED

โสภณัฐ นุชนาถนนท์ 6350175

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ชรินทร์ อยู่เพชร, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์
บุญยิ่ง คงอาชาภัทร, Ph.D., สุทธาวรรณ ชาติ, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home กรณีศึกษา
บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามุมมองและทัศนคติที่มีของพนักงานที่
มีต่อการปรับของแผนนโยบายบริษัท เมื่อมีการปรับการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบ Work from home
และเพื่อศึกษาประเภทและรายละเอียดของงานที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from
home การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากการสัมภาษณ์เชิง
ลึก (In-Depth Interview) ซึ่งกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการคือ กลุ่มตัวอย่างเคยมีการ
ทำงานที่บ้าน (Work from home) จำนวน 30 คน ทำการวิเคราะห์ผลตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการเวลา (Time Management), สภาพแวดล้อม
ในการทำงานที่บ้าน, ลักษณะของงาน (Nature of work), ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และการใช้เทคโนโลยี
มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ
ดังนั้นผู้บริหารควรมีนโยบายที่มารองรับการพิจารณาปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานในอนาคต
ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับแนวทาง
การทำงานขององค์กร

คำสำคัญ : Work life balance/ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ/ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน/
Work from home / มุมมองและทัศนคติ

สารบัญ

| | หน้า |
|---|-----------|
| กิตติกรรมประกาศ | ข |
| บทคัดย่อ | ค |
| สารบัญตาราง | ฉ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 | 1 |
| 1.2 | 5 |
| 1.3 | 5 |
| 1.4 | 5 |
| 1.5 | 5 |
| 1.6 | 6 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 7 |
| 2.1 | 7 |
| 2.2 | 9 |
| 2.3 | 10 |
| 2.4 | 12 |
| 2.5 | 13 |
| 2.6 | 15 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย | 22 |
| 3.1 | 22 |
| 3.2 | 23 |
| 3.3 | 24 |
| 3.4 | 24 |
| 3.5 | 24 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|-----------|
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 28 |
| 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับสัมภาษณ์ | 28 |
| 4.2 สรุปแก่นสาระจากการสัมภาษณ์ | 31 |
| 4.2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการเวลา (Time Management) | 31 |
| 4.2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่บ้าน | 33 |
| 4.2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของงาน (Nature of work) | 34 |
| 4.2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น | 35 |
| 4.2.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี | 37 |
| บทที่ 5 อภิปรายผล สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ | 39 |
| 5.1 อภิปรายผลการศึกษา | 39 |
| 5.2 สรุปผลการศึกษา | 46 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย | 48 |
| 5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป | 50 |
| 5.5 ข้อจำกัดของงานวิจัย | 50 |
| บรรณานุกรม | 51 |
| ประวัติผู้วิจัย | 55 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | | หน้า |
|-------|---|------|
| 4.1 | ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน | 28 |



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ที่มีต้นกำเนิด มาจากเมืองอู่ฮั่น ของสาธารณรัฐประชาชนจีนเมื่อต้นปี 2563 ความรุนแรงของการระบาด ครั้งนี้ทำให้ทางองค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ประกาศให้การระบาดเป็นภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข ระหว่างประเทศ ที่ต่อมายกระดับให้เป็นภาวะระบาดใหญ่ทั่วโลก (Pandemic) (who, 2020) เพื่อลดการแพร่ระบาดของเชื้อโรคดังกล่าว จึงเกิดเป็นแนวทางการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ซึ่งมีการใช้อย่างแพร่หลายทั่วโลก โดยประเทศไทยก็มีการนำแนวทางดังกล่าวมาปรับใช้เช่นเดียวกัน (thaigov, 2020) สำหรับสถานการณ์ในประเทศไทย พบผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ยืนยันราย แรกเมื่อวันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2563 (กระทรวงสาธารณสุข, กรมควบคุมโรค, 2563) จำนวนผู้ป่วย ยังมีน้อยตลอดเดือนกุมภาพันธ์ โดยมีผู้ป่วยยืนยัน 40 ราย เมื่อสิ้นเดือน ต่อมาจำนวนผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น ในกลางเดือนมีนาคม ซึ่งมีการระบุนสาเหตุจากกลุ่มการแพร่เชื้อหลายกลุ่ม ซึ่งกลุ่มใหญ่ที่สุดเกิดจากการชกมวยไทย ณ สนามมวยเวทีลุมพินี เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2563 (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2563) กระทรวงสาธารณสุขประเทศไทย ได้ประกาศให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นโรคติดต่อ อันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ต่อมามติคณะรัฐมนตรีเห็นชอบประกาศใช้ พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 และได้ขยายระยะเวลาต่อเนื่อง จนปัจจุบันมีการใช้บังคับประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินไปจนถึงวันที่ 31 มีนาคม 2565 (ราชกิจจานุเบกษา เผยแพร่ ประกาศ เรื่อง การขยายระยะเวลาการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในทุกเขตท้องที่ทั่วราชอาณาจักร (คราวที่ 16))

ก่อนหน้านี้โลกจะเผชิญกับไวรัสโควิด-19 มีหลายองค์กรในระดับโลกพยายามปรับรูปแบบการทำงานให้เป็นรูปแบบ Work from home ด้วยมุมมองที่ให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ และผลงานมากกว่าเวลาการทำงานในออฟฟิศ (รายงานจากคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย สแตนฟอร์ด) พบว่า การติดตามพนักงานออฟฟิศบริษัทท่องเที่ยวรายใหญ่ที่สุดของจีนเป็นเวลา 2 ปี คนที่ทำงานอยู่บ้าน “งานเดิน” มากกว่าคนที่ทำงานในสำนักงานถึง 13% ส่วนผลสำรวจเมื่อปี 2562

ของแพลตฟอร์มงานฟรีแลนซ์ “แอร์ทาสเกอร์” (Airtasker) พบว่า พนักงานที่ทำงานจากนอกออฟฟิศ ทำงานมากกว่าพนักงานในออฟฟิศ 1.4 วันต่อเดือน และลูกจ้างที่ทำงานจากบ้านมีเวลาพักในแต่ละวันมากกว่า ซึ่งช่วยเพิ่มผลิตภาพในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้กระแสการ Work from home ในต่างประเทศ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา มีนโยบายที่ให้ หลากหลายธุรกิจขนาด ใหญ่ มีการปรับตัวให้พนักงานสามารถทำงานได้ที่บ้าน ได้ก่อน ที่จะมีโควิดแพร่ระบาด นั่นก็คือ บริษัท Google , Amazon corporate , Scotiabank ฯลฯ นอกจากนี้ยังมี ประเทศ สหราชอาณาจักร ได้มีการประกาศก่อนหน้าให้มีพนักงาน มีการปรับตัว สามารถทำงานที่บ้านได้ เนื่องจากการ Work From Home จะช่วยให้คนที่มีการผูกพันเข้าถึงงานได้ง่ายขึ้น เช่น คนที่มีลูก คนที่ต้องดูแลผู้สูงอายุ หรือคนที่อยู่ต่างจังหวัด แต่ต้องอยู่บนความรับผิดชอบเต็มที่ต่อภาระงานของตัวเอง ถ้ามองในมุมกลับ การทำงานทางไกลช่วยคืนมิติเรื่องชีวิตส่วนตัวให้กับคนทำงาน เพราะมีอิสระที่จะออกแบบชีวิตในแบบที่เป็นตัวเองมากขึ้น คนมีลูกสามารถเลี้ยงลูกอยู่บ้าน ได้มากขึ้น ลูกหลานสามารถอยู่บ้าน ดูแลผู้สูงอายุได้ หรือคนต่างจังหวัดก็สามารถทำงานในสถานที่ที่ตนเองคุ้นเคย สถาบันวิจัยด้านโลกาภิวัตน์ให้ มุมมองว่าการทำงานทางไกลช่วยให้บริษัทควบคุมค่าใช้จ่ายได้มากขึ้น โดยการจ้างเพียงแคพนักงานตัวหลักที่สำคัญต่องานแกนกลาง แล้วจ้างคนภายนอกให้มาทำโปรเจกต์ต่าง ๆ ได้ เพราะการทำงานทางไกล ทำให้การจ้างงานรูปแบบนี้สะดวกมากขึ้น แต่เมื่อมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด เข้ามาเกี่ยวข้อง บริษัท ที่มีชื่อเสียงในต่างประเทศ ก็ได้มีการประกาศให้พนักงาน ทำการ Work from home โดยที่พนักงานไม่จำเป็นต้องกลับมาทำงานที่สำนักงานอีกแล้ว เป็นทั้งนโยบาย ที่สามารถป้องกัน การแพร่ระบาด ลดความใกล้ชิด และ ยังช่วยให้ พนักงาน ได้มีอิสระต่อการเลือก ทำงานได้มากขึ้นอีกด้วย (Bryan Lufkin, 2021)

ซึ่งประเทศไทย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ออกมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ได้แก่ 1) มาตรการด้านสาธารณสุข เช่น การป้องกันและสกัดกั้นการนำเชื้อโควิด-19 เข้าสู่ประเทศไทย การพัฒนา ระบบกลไกการกักตัว รวมถึงการจัดหาและเพิ่มบุคลากร อุปกรณ์ทางการแพทย์ 2) มาตรการด้านเวชภัณฑ์ เช่น การเร่งการผลิตหน้ากากอนามัย 3) มาตรการด้านข้อมูล การสื่อสารต่างๆ โดยการเปิด ศูนย์ข้อมูล โควิด-19 เพื่อแสดงภาพรวมของสถานการณ์ 4) มาตรการด้านต่างประเทศ สำหรับการดูแลคนไทยในต่างประเทศ 5) มาตรการด้านการป้องกัน ลดโอกาสการแพร่ระบาด โดยการปิด สถานที่ที่มีความเสี่ยง รวมถึงการให้หน่วยงานเริ่มพิจารณาการเลื่อนล้าของเวลาทำงานเพื่อลดความแออัดและเปลี่ยนรูปแบบ โครงสร้างการทำงาน ให้เป็นการทำงาน Work from home รวมทั้งการส่งเสริมให้ใช้การประชุมระบบทางไกลแทนรูปแบบเดิมที่ต้องพบปะซึ่งก่อให้เกิดความเสี่ยง และมาตรการ สุดท้าย คือมาตรการ ช่วยเหลือเยียวยา เพื่อช่วยเหลือองค์กร และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน (thaigov, 2020) ผลจากมาตรการดังกล่าว จึงเป็นที่มาของ

นโยบายปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดแก๊งค์กรต่าง ๆ คือ “Work from Home” โดยมีการปรับใช้ มาตรการทำงานที่บ้าน หรือมีการจัดเตรียมนโยบายไว้พร้อม สิ่งการได้ทันทีหากพิจารณาว่าสถานการณ์มีความเสี่ยง

บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) ที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ ดำเนินธุรกิจ ในด้านการเป็นผู้ร่วมกิจการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเบียร์และสุราชั้นนำของไทย ที่นำเข้าและส่งออก ไทยเบฟได้ขยายของเขตธุรกิจจากเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ไปสู่ธุรกิจเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์และธุรกิจร้านอาหาร เพื่อเพิ่มความหลากหลายของสินค้า เพิ่มประสิทธิภาพในช่องทางการกระจายสินค้า รวมถึงการกระจายความเสี่ยงของกิจการ โดยธุรกิจที่อยู่ในเครือของไทยเบฟ ที่เป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายในประเทศไทย นั่นก็คือธุรกิจเบียร์ช้าง โซดาซ่า เครื่องดื่มชาเขียว โออิชิ อะมิโนพลัส นอกจากนี้บริษัทไทยเบฟ ได้ดำเนินธุรกิจในส่วนธุรกิจอาหารของไทยเบฟ ซึ่งจากผลประกอบการ รายได้ส่วนมาก มาจากร้านอาหารต่างๆ ในเครือโออิชิ เช่น โออิชิบุฟเฟต์ ชาบูชิ โออิชิราเม็ง นอกจากนี้ ไทยเบฟยังมีผลิต ผลิตภัณฑ์จากโรงงานสุราในต่างประเทศอีกด้วย ในนามสกอตซ์วิสกี้ เช่น Balblair, Old Pulteney, Speyburn จากโรงงานผลิตสุรา 5 แห่งในสกอตแลนด์ และยังมีโรงงานสุราในประเทศจีนอีก 1 แห่ง ซึ่งสินค้าเหล่านี้ ได้วางขายในตลาดต่างประเทศทั่วโลก มากกว่า 80 ประเทศ (ตลาดหลักทรัพย์, ธุรกิจไทยเบฟ:2564) นอกจากนี้บริษัทไทยเบฟยังถือได้ว่า มีการรับมือวางแผนการปกป้อง ควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดได้เป็นอย่างดีต่อเนื่อง ทั้งในด้านการจัดการดูแลพนักงาน การรับมือกับสถานการณ์การระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 เป็นความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อสุขภาพ การดำรงชีวิตของมนุษย์ รวมถึงการชบเซาของธุรกิจหลายภาคส่วน

โดยไทยเบฟได้มีการวางแผนรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และได้มีการวางแผนทางธุรกิจที่เตรียมไว้มาปรับใช้และดำเนินการอย่างทันทั่วถึง ทำให้ธุรกิจของบริษัทยังคงดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ไม่เกิดผลกระทบต่อพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ อีกทั้ง มาตรการนี้ เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสรรค์สังคมให้ยั่งยืน ซึ่งไทยเบฟเห็นความสำคัญกับทุกภาคส่วนในองค์กร ทั้งภายนอก และ ภายในองค์กร โดยมีการกำหนดเป้าหมาย คือ จัดตั้ง “ศูนย์บริการพนักงานช่วงวิกฤต COVID-19” (CRC) เพื่อเป็นศูนย์ในการรวบรวมข้อมูล ประสานงานให้ความช่วยเหลือให้กับพนักงาน ครอบคลุมการดูแลพนักงาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการ การดำเนินการ ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยพนักงาน และด้านการสื่อสารข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ที่จำเป็นสำหรับพนักงาน และมีการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ดังกล่าว โดยแบ่งพนักงานออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 พนักงานที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานในสถานที่เดิม กลุ่มที่ 2 พนักงานที่จำเป็นต้องทำงานด้วยกัน เพื่อทำการกิจให้สำเร็จในเวลาที่กำหนดและสามารถทำงานในสถานที่ปฏิบัติการสำรองได้ และกลุ่มที่ 3 พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านได้ และ

สามารถส่งมอบผลลัพธ์ของงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และในระหว่างวันที่ 1-30 เมษายน 2563 ได้จัดให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from Home) ตามที่ประกาศของกระทรวง และกำหนดนโยบายภายในบริษัท ให้การ Work from home ให้เป็นหนึ่งในนโยบายหลักในการควบคุม ลดความเสี่ยงของจำนวนพนักงาน ที่อาจจะมีการแพร่เชื้อในวงกว้าง และนำร่องให้พนักงานสามารถ ทำงานที่ไหนก็ได้ และ ประเมินผลงานกันที่ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของผลงาน หากพบว่า การ Work from home ของพนักงาน ทำผลงาน ได้ดีกว่าตอนทำงานอยู่ในบริษัท บริษัท จะมีการพัฒนา ปรับรูปแบบให้ฝ่ายที่สามารถทำการ work from home สามารถทำงานที่บ้านได้อย่าง 100 % นอกจากนี้ยังมีการปรับรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล การนำเทคโนโลยีเข้ามาควบคุมการปฏิบัติงาน โดยมีแนวทาง คือ การลงทะเบียน ผ่านแอปพลิเคชัน Beverest Life วันละสามครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานอยู่ห่างไกลจากพื้นที่เสี่ยง อีกทั้งยังมีมาตรการคุ้มครองสวัสดิภาพพนักงาน โดยซื้อประกันภัยคุ้มครองอุบัติเหตุและไวรัสโควิด-19 ให้พนักงานในบริษัททุกคน (บริษัทไทยเบฟ, แผนการพัฒนาที่ยั่งยืน:2564)

การศึกษาในประเด็นเรื่อง “ประสิทธิภาพการทำงานรูปแบบ Work from home กรณีศึกษา บริษัทไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)” ในประเด็นด้านประสิทธิภาพการทำงานที่ต้องให้พนักงานปรับตัวปฏิบัติงานที่บ้านนั้น ผลของการดำเนินงานตามนโยบายนี้มีประสิทธิภาพ หรือให้ผลดีในด้านใดบ้าง หากผลการศึกษา พบว่าการประสิทธิภาพการทำงาน ในรูปแบบการทำงาน Work from home นั้น ไม่ได้ส่งผลดีให้กับทั้งทางพนักงาน หรือส่งผลดีต่อบริษัท งานวิจัยเล่มนี้ก็สามารถสะท้อนสิ่งที่หน่วยงานได้ดำเนินตามแนวทางเพื่อให้เกิดความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ มากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการใช้ประกอบการพิจารณา ปรับปรุง พัฒนา และหาแนวทางการทำงานที่เหมาะสม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษามุมมองและทัศนคติที่มีของพนักงานที่มีต่อการปรับของแผนนโยบายบริษัท เมื่อมีการปรับการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบ Work from home

1.2.2 เพื่อศึกษาประเภทและรายละเอียดของงานที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home

1.2.3 เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนประกอบการออกนโยบายการทำงานในรูปแบบ Work from home ในอนาคตของผู้บริหารบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)

1.3 คำถามงานวิจัย

1.3.1 มุมมองและทัศนคติของพนักงานในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานเป็น Work from home เป็นอย่างไร

1.3.2 การปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home ควร มีประเภทรายละเอียดของงานที่เหมาะสมอย่างไร

1.4 ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home กรณีศึกษา บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยประชากรที่เลือกศึกษา คือ ผู้บริหาร และ พนักงานภายในบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) และพนักงานฝ่ายบุคคลที่มีนโยบายการจัดการแบบ Work from home จำนวน 30 คน ระยะเวลาเก็บ ข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 - มีนาคม 2565

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 Work life balance หมายถึง ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่ถูกจัดสรรอย่างเหมาะสมและมีคุณค่าในการที่ได้ลงมือทำสิ่งๆนั้น ซึ่งเป็นการจัดสรรเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเปลี่ยนแปลงและยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์

1.5.2 การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Work Effectiveness) หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เต็มความสามารถ โดยใช้ประสบการณ์สร้างผลงานให้เกิดมาตรฐานของงานทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ ภายในเวลาหรือค่าใช้จ่ายที่กำหนด

1.5.3 ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Employee performance) หมายถึง ผลจากการกระทำของพนักงานที่จะแสดงให้เห็นในรูปแบบที่มองเห็นได้และมองเห็นไม่ได้ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายภายใต้เงื่อนไขของการทำงาน

1.5.4 Work from home หมายถึง หมายถึง รูปแบบการทำงานขององค์กร ที่กำหนดเป็นนโยบายให้พนักงานสามารถทำงานจากบ้าน โดยไม่จำเป็นต้องเข้าทำงานในสำนักงานทุกวันแล้วแต่

รูปแบบที่องค์กรกำหนด โดยสามารถปฏิบัติงานได้ทั้งในรูปแบบถาวร รูปแบบประจำ และแบบตามสถานการณ์ ซึ่งนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพ ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งองค์กรจะช่วยสนับสนุนอุปกรณ์การทำงาน และเทคโนโลยีแก่พนักงานตามความเหมาะสม

1.5.5 มุมมองและทัศนคติ หมายถึง การผสมผสานระหว่างความรู้สึก ความคิดเห็น ความเชื่อ ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ที่พบเจอ ส่งผลให้เกิดการแสดงออกทางคำพูด หรือพฤติกรรมที่แตกต่างหรือเหมือนกันในแต่ละบุคคล

1.5.6 บริษัทไทยเบฟ หมายถึง บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) บริษัทที่ผู้วิจัยศึกษากลุ่มประชากร ในการรวบรวมเก็บข้อมูล เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจในการเป็นผู้รวบรวมกิจการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเบียร์และสุราชั้นนำของไทย ที่นำเข้าและส่งออก และยังมีธุรกิจร้านอาหาร ที่เป็นที่ยู่อักกันอย่างแพร่หลาย เช่น โออิชิบุฟเฟต์ ซาบูชิ โออิชิราเม็ง นอกจากนี้ ยังเป็นผู้ดำเนินการผลิตเครื่องดื่มที่มีโรงงานอยู่ที่ต่างประเทศ และ มีการนำผลิตภัณฑ์ของบริษัท จำหน่ายมากกว่า 80 ประเทศทั่วโลก

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบมุมมองและทัศนคติของพนักงานในองค์กรเพื่อเป็นแนวทางการตัดสินใจ การเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงาน Work from home

1.6.2 ทราบถึงประเภทและรายละเอียดของงานที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home

1.6.3 เพื่อสะท้อนสิ่งที่หน่วยงานได้ดำเนินตามแนวทางเพื่อให้เกิดความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใด ต่อการปฏิบัติงานในรูปแบบ work from home

1.6.4 เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ วางแผน ปรับปรุงพัฒนา กลยุทธ์ การปฏิบัติงาน ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด ให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินงาน ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home กรณีศึกษา บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัยดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ Work from home
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับ Work from home

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ามีคำอื่นๆ ที่มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า Work from home เช่น Telework โดยผู้วิจัยได้สรุปการให้ความหมายของ Work from home ดังต่อไปนี้

วิมลสิริ หลอดทอง (2564) ให้ความหมาย การทำงานจากที่บ้าน (Work from home) ว่าเป็นการทำงานในรูปแบบระยะไกล มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนการทำงานและมีความยืดหยุ่นในการทำงาน ซึ่งแบ่งการทำงานจากที่บ้านได้เป็น 3 รูปแบบ คือ 1.การทำงานจากที่บ้านแบบถาวร 100% 2.การทำงานจากที่บ้านแบบประจำ เช่น ในหนึ่งสัปดาห์แบ่งเวลาทำงานที่สำนักงาน 3 วัน ทำงานที่บ้าน 2 วัน และ 3.การทำงานจากที่บ้านตามสถานการณ์ เช่น สถานการณ์โรคระบาด สถานการณ์ทางการเมือง หรือสถานการณ์จากภัยธรรมชาติ นอกจากนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานทำงานจากที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทควรกำหนดช่วงเวลาการทำงาน การวัดผลการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจน และมีการดูแลค่าใช้จ่ายต่างๆที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานต้องปฏิบัติงานที่บ้าน และต้องมีอุปกรณ์การทำงาน เทคโนโลยีที่เหมาะสม

ลิลกมล กิตติเจริญกุล (2562) กล่าวว่า ระบบการทำงานที่บ้าน คือ แนวคิดในการทำงานที่ไม่ต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานแต่สามารถทำงานได้จากที่บ้าน โดยมีกำหนดจำนวนวันที่ทำงานจากที่บ้านในช่วงหนึ่งสัปดาห์ ในบางครั้งอาจไม่ได้เจาะจงเฉพาะการทำงานจากที่บ้านเพียงอย่างเดียว แต่อาจจะหมายถึงการทำงานจากสถานที่ต่างๆ ที่นอกเหนือจากสถานที่ทำงาน เช่น การทำงานจากร้านกาแฟ จากพื้นที่ Co-Working space โดยเลือกเป็นพื้นที่ที่สามารถนั่งทำงานได้ ซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาช่วยให้การทำงานเกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต สัญญาณอินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่นๆ ให้พนักงานสามารถสื่อสารได้หลากหลายช่องทาง ทั้งทางอีเมล ประชุมผ่านระบบวิดีโอ การส่งข้อความเสียง

ชาลิณี จุติโชติพิณชัย (2559, อ้างถึงใน อริญญา พูลเฉลิม, 2561) ได้ให้ความหมาย การทำงานทางไกล (Telework) หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการทำงาน ซึ่งรวมถึงการที่ได้รับค่าจ้างในขณะที่ยังมีการทำงานจากที่บ้าน (paid work from home) การทำงานจากสำนักงานดาวเทียม (Satellite office) การทำงานจากศูนย์ทำงานระยะไกล (Telework Centre) หรือทำงานจากสถานที่อื่นนอกเหนือจากสำนักงาน ซึ่งในบางหน่วยงานมีทางเลือกให้พนักงานสามารถทำงานในรูปแบบทางไกล ครั้งละ 1 วันต่อสัปดาห์ หรือไม่เกิน 3 ครั้งต่อเดือน

อริญญา พูลเฉลิม (2561) กล่าวว่า Telework หมายถึง การที่องค์กรกำหนดระบบการทำงานขึ้นมา ให้พนักงานทำงานปกติ โดยมีกรมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของงานให้แก่พนักงาน และพนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านหรือที่อื่นๆ ที่สะดวกต่อการทำงานได้อย่างไม่จำกัด

จากการศึกษาผู้วิจัยพิจารณาแล้วพบว่าบริบทของการทำงานรูปแบบ Work from home สามารถสรุปได้ว่า Work from home หมายถึง รูปแบบการทำงานขององค์กร ที่กำหนดเป็นนโยบายให้พนักงานสามารถทำงานจากบ้าน โดยไม่จำเป็นต้องเข้าทำงานในสำนักงานทุกวันแล้วแต่รูปแบบที่องค์กรกำหนด โดยสามารถปฏิบัติงานได้ทั้งในรูปแบบถาวร รูปแบบประจำ และแบบตามสถานการณ์ ซึ่งนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพ ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งองค์กรจะช่วยสนับสนุนอุปกรณ์การทำงาน และเทคโนโลยีแก่พนักงานตามความเหมาะสม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน

ลิลกมล กิตติเจริญกุล (2562) กล่าวว่าคุณลักษณะงาน หมายถึง การออกแบบรูปแบบของการทำงานโดยพิจารณาจากการรับรู้ถึงลักษณะของงานที่พนักงานได้ปฏิบัติอยู่ ประกอบด้วยคุณสมบัติของงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความแตกต่างด้านทักษะ (Skill Variety), งานที่มีลักษณะเฉพาะ (Task Identity), ความสำคัญของงาน (Task Significance), ความอิสระในงาน (Autonomy) และผลตอบกลับของงาน (Feedback) ซึ่งคุณสมบัติที่กล่าวมาทั้ง 5 ด้านนี้ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

คุณลักษณะงาน คือ รูปแบบวิธีที่จะเพิ่มคุณค่างานให้แก่พนักงาน ซึ่งเน้นมิติงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความโดดเด่นของงาน ความสำคัญของงาน ความอิสระในงาน และข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับงาน มิติทั้ง 5 ด้านนี้ก่อให้เกิดลำดับขั้นทางกระบวนการความคิดและมีผลลัพธ์ส่งผลให้เกิดประโยชน์สำหรับพนักงานแต่ละบุคคล (Greenberg and Baron, 2000 อ้างถึงใน ลิลกมล กิตติเจริญกุล, 2562)

Hackman and Oldham, 1975 อ้างถึงใน พงศ์วิศิษฎ์ สอนเฉลิม, 2019) คุณลักษณะของงาน คือ งานที่พนักงานปฏิบัติอยู่ซึ่งสามารถรับรู้ได้ว่างานนั้นๆ มีคุณลักษณะเป็นงานที่ต้องมีทักษะที่หลากหลายเหมาะสมกับความรู้และความสามารถที่มีอยู่ของพนักงาน เป็นงานที่พนักงานมองเห็นถึงคุณค่าและความสำคัญ พนักงานพร้อมใจที่จะช่วยเหลือให้งานนั้นเกิดผลสำเร็จ โดยที่พนักงานก็มีความอิสระในการตัดสินใจงาน ออกแบบงานได้ด้วยตนเองและยอมรับถึงผลที่เกิดขึ้นจากการลงมือทำ ซึ่งคุณลักษณะของงานจะส่งผลต่อแรงจูงใจ ความพึงพอใจที่พนักงานมีในการทำงาน ทำให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ลดโอกาสการขาดงานและแนวโน้มการลาออกจากงานต่ำ

แบบจำลองคุณลักษณะของงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2538, อ้างถึงใน จิรวิญญา จิรไพศาลกุล, 2562) ได้กล่าวว่าแบบจำลองคุณลักษณะของงานจะแสดงถึงมิติของงานที่สำคัญ 5 มิติ ดังนี้

1) ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง การทำกิจกรรมของงานต่างๆที่มีความแตกต่างกัน เพื่อให้งานที่ปฏิบัติเกิดผลสำเร็จ จึงต้องมีความหลากหลายของระดับงานที่ต้องใช้สติปัญญา ทักษะ ความรู้ ที่แตกต่างกันออกไป

2) ความชัดเจนของงาน (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะของงานที่มีความเป็นเอกลักษณ์แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน เข้าใจโดยง่าย โดยที่พนักงานได้รับมอบหมายให้ผิชอบงานนั้นตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น แสดงเป็นผลงานที่ทำออกมาอย่างชัดเจน พนักงานเกิดความรู้สึกภูมิใจในงานที่ได้ลงมือทำ

3) ความสำคัญของงาน (Task significance) หมายถึง คุณลักษณะของงาน ที่มีผลกระทบต่อการทำงานรวมไปจนถึงชีวิตส่วนตัวของตนเอง หรือมีผลต่องานของบุคคลอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นการรับรู้ได้จากความรู้สึกที่สร้างขึ้นมาว่าสิ่งๆ นั้นมีความหมายต่อตนเอง

4) ความมีอิสระในการตัดสินใจงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบรวมถึงมีอำนาจในการตัดสินใจ พนักงานสามารถเป็นคนกำหนดขั้นตอนกรอบแนวคิดของงาน ตลอดจนการเลือกวิธีปฏิบัติงานที่ตนเองถนัด และแก้ไขปัญหาได้ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าต้องรับผิดชอบต่องานนั้น ให้ประสบผลสำเร็จ หรือยอมรับในความล้มเหลวของงานที่ตนเองได้ลงมือทำ

5) การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) หมายถึง คุณลักษณะของงานที่พนักงานได้ลงมือทำ จนเป็นผลสำเร็จหรือยังไม่สำเร็จ แต่จะได้รับผลตอบกลับในส่วนของผลลัพธ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อมูลในเชิงปริมาณหรือคุณภาพของงาน

จากการศึกษาผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าคุณลักษณะของงาน หมายถึง รูปแบบของการทำงานที่สามารถเพิ่มคุณค่างานให้แก่พนักงานได้ โดยจะต้องมีความหลากหลายด้านทักษะ งานมีความชัดเจนเป็นเอกลักษณ์ มีความสำคัญต่อตนเองและองค์กร มีอำนาจการตัดสินใจและความอิสระในการดำเนินงานต่างๆ รวมไปถึงการรับรู้ถึงผลตอบกลับของผลลัพธ์ของงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้งานที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพ พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

อัครเดช (2560, อ้างถึงใน วีระ สาราณใจ, 2562) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำกิจกรรม หรือบริหารจัดการในงาน ที่สามารถประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายได้ตามที่ตั้งไว้ โดยสามารถลดการอัตราการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ มีความประหยัด ในการดำเนินกิจกรรมมีเป้าหมายเป็นผลผลิตหรือผลลัพธ์ มีส่วนในการนำเข้าลงทุนหรือมีต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างคุ้มค่า โดยต้องอาศัยประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับด้านบุคคล บุคลากร ด้านค่าใช้จ่ายงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ รวมถึงด้านการบริหารจัดการ จนเกิดเป็นผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ตามเงื่อนไขของเป้าหมาย มีความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็วทันใจ และองค์กรเกิดความพึงพอใจจากผลลัพธ์ที่ได้

จิตติมา อัครฉติพงษ์ (2556, อ้างถึงใน ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์, 2564) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพที่เกิดจากการทำงานในองค์กร เป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุดในการนำองค์กรให้บรรลุผล ประสิทธิภาพสำเร็จของการดำเนินงานหรือกิจการต่างๆ องค์กรจะมีผลผลิตหรือผลลัพธ์ของงานเป็นที่น่าพอใจ ทั้งในส่วนงานด้านการผลิต ด้านการบริการ ส่งผลไปให้เกิดความเจริญก้าวหน้า สามารถสร้างความพึงพอใจได้ทั้งในบุคลากรขององค์กรและลูกค้า โดยองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน มีดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ ความต้องการของลูกค้าในตลาดธุรกิจ สภาพเศรษฐกิจของสังคมและประเทศ เช่น สภาพคล่องการทำธุรกรรมในตลาดการเงินการธนาคาร อัตราค่าจ้างการซื้อสินค้าของลูกค้า การเปลี่ยนแปลงของสังคมตามยุคสมัย ภาวะอัตราเงินเฟ้อ

2. สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ การกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ จากผู้บริหารขององค์กร ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดทิศทางการทำงานภายในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรที่เป็นรากฐาน และการบริหารให้การทำงานมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการทำงาน

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในปัจจัยหลักหลักของธุรกิจ ทั้งในส่วนเงินลงทุน อาคารสถานที่สำนักงาน ที่ดิน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน เทคโนโลยีระบบสารสนเทศและนวัตกรรม รวมไปถึงจนถึงศักยภาพบุคลากรที่ต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญหลักในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร

ลออรัตน์ อินทวงศ์ (2557, อ้างถึงใน ชลธิชา จำปาหวาย, 2563) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการ บริหารงานด้านธุรกิจ หมายถึง การดำเนินธุรกิจภายใต้องค์ประกอบ ทางด้าน ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ และขั้นตอนที่ใช้ในการผลิตสินค้า ที่สามารถจัดการผลิตสินค้าและบริการ ให้มีผลผลิตที่ได้คุณภาพและมีต้นทุนค่าใช้จ่ายที่น้อยที่สุด ซึ่งเป็นตัวบ่งบอกว่าองค์กรนั้นมี ประสิทธิภาพสูง มีความสามารถในการดำเนินธุรกิจให้เกิดประสิทธิผล

วิภาวรรณ (2561, อ้างถึงใน จำเอกวีระ ตำราญใจ, 2562) กล่าวว่า การประเมิน ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นการประเมินคุณค่าของบุคคลในการปฏิบัติงาน ช่วยให้พนักงานทราบถึงจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุงพัฒนาในการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งการประเมินนั้นมีผลต่อ ค่าตอบแทนในอนาคตของพนักงาน ทั้งนี้การประเมินจะมีพื้นฐานในการประเมินที่เป็นมาตรฐาน เดียวกัน บุคคลที่มีผลลัพธ์ของงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีความชำนาญในงานที่ทำอยู่ มีความสามารถ และแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้

จากการศึกษาผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆที่ประสบผลสำเร็จตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้ โดยคำนึงถึง คุณภาพ ค่าใช้จ่าย หรือมีการลงทุนดำเนินงานที่น้อยแต่ได้ผลลัพธ์ที่สูง มีความคุ้มค่า เกิดประโยชน์

แก่ตนเองและองค์กรภายในระยะเวลาของกิจกรรมการดำเนินงาน สร้างความพึงพอใจและเป็นส่วนที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สลิลลา มารยาท (2560) ได้กล่าวว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานหมายถึง การประเมินพฤติกรรมการทำงาน การวัดผลการทำงานที่เกิดขึ้น หรือ หรือการประเมินคุณสมบัติของผู้ที่ปฏิบัติงาน โดยมีเกณฑ์ที่ใช้สำหรับการประเมินที่มีความเป็นมาตรฐาน ได้รับการยอมรับทั้งส่วนของผู้ประเมิน และผู้ถูกประเมิน สามารถเชื่อถือได้ รวมไปถึงมีการสื่อสารให้พนักงานงานในองค์กรได้รับรู้ข้อกำหนด หลักเกณฑ์ เข้าใจวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน มีความถูกต้องของข้อมูล ซึ่งจะทำให้ผลการประเมินมีประสิทธิภาพ สามารถนำมาพิจารณาประกอบการบริหารผลการปฏิบัติงานต่อไปได้ เช่น การปรับตำแหน่ง การปรับเงินเดือน การทำแผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน

ปิยะวัฒน์ จารุชนรัตน์กุล และอุทัย สนวนกุล (2559, อ้างถึงใน สุรเสกข์ พินราช, 2562) ได้กล่าวว่าการบริหารทรัพยากรบุคคลมีขั้นตอนที่สำคัญ คือขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยผลที่ได้จากการประเมินจะแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของตัวองค์กรและพนักงาน แสดงให้เห็นถึงความสามารถของผู้บริหารในการบริหารจัดการองค์กร ให้พนักงานเป็นบุคลากรที่มีความสามารถ หรือแสดงถึงจุดที่ต้องพัฒนา นอกจากนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานยังสามารถนำมาเป็นสิ่งที่ควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรให้ไปในทิศทางที่องค์กรและผู้บริหารต้องการ โดยมีเกณฑ์สำหรับประเมินผลและให้ผลตอบแทนเพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

นภดล ร่มโพธิ์ และมนวิกา ผดุงสิทธิ์ (2552, อ้างถึงใน สลิลลา มารยาท, 2560) ได้ให้ความหมายว่า การประเมินผล หมายถึง การวัดหรือการเปรียบเทียบ ขนาด จำนวน หรือขอบเขต โดยมีหน่วยในการเปรียบเทียบที่ได้มาตรฐาน มีความชัดเจนของข้อมูลที่ต้องการ มีการระบุวัตถุประสงค์ รวมถึงระเบียบวิธีที่ใช้ในการประเมินคำนวณค่า สำหรับผลการปฏิบัติงาน หรือการปฏิบัติงาน มีความหมายว่า การลงมือทำอย่างประสบความสำเร็จ หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งสามารถวัดค่าได้จากตัวเลขที่กำหนดหรือความรู้สึกที่ระบุสื่อสารออกมาได้ ซึ่งเมื่อนำค่าทั้งสองมารวมกันเป็นค่าว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน จะมีความหมายที่เกี่ยวกับการมีมาตรฐาน หรือเครื่องมือชี้วัด เพื่อช่วยองค์กรสามารถทราบได้ว่าบรรลุวัตถุประสงค์หรือสิ่งที่กำลังทำอยู่นั้นสำเร็จแล้วหรือไม่

จากการศึกษาผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือสิ่งที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรและพนักงาน ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานจะแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการทำงาน รวมไปถึงสิ่งที่ยังต้องปรับปรุงพัฒนา ซึ่งผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินจะต้องรับทราบข้อมูลที่ตรงกันและยอมรับในผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากเกณฑ์การประเมินที่ได้กำหนดตามมาตรฐานของงานนั้นๆ นอกจากนี้การประเมินผลยังสามารถนำมาเป็นแรงจูงใจ ผลักดันให้พนักงานสามารถทำงานได้ตามแผนการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งมีตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานและอยู่ 3 ส่วน คือ 1) ปริมาณงาน ที่ได้จากการทำงานในระยะเวลาที่กำหนด 2) คุณภาพของงาน ที่ไม่มีข้อผิดพลาด หรือมีข้อผิดพลาดจำนวนน้อย งานที่ได้รับมอบหมายไม่ถูกตำหนิจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้า 3) ความรวดเร็ว ในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย มีความถูกต้องสมบูรณ์ ผลงานออกมาตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ และประโยชน์ของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ การนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย สู่อำนาจสำเร็จ ตามที่ตั้งไว้

2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ

วีราภรณ์ บุตรทองดี (2557) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ คือ ความคิด ความเชื่อ ความรู้สึก ที่ผสมผสานกันกับสิ่งที่เคยพบเจอ และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมหรือเป็นคำพูด ท่างทางโต้ตอบ โดยมีแนวทางแสดงให้รับรู้ได้ว่าชอบหรือไม่ชอบ ส่งเป็นผลกระทบเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบุคคลนั้นๆ หรือเรื่องนั้นๆตามสถานการณ์ โดยทัศนคติที่ถูกถ่ายทอดออกมาเห็นได้จากในรูปแบบทางการและไม่ทางการ หรือจากพฤติกรรมจากคนพูดซึ่งได้ถูกตีความให้อีกฝ่ายรับรู้จากประสบการณ์

ศศิณา ศรีวรานันท์ (2563) ได้ให้ความหมายว่าทัศนคติ คือความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของบุคคล ความรู้สึก ความเชื่อ กับแนวโน้มที่จะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมตอบโต้ต่อสิ่งทีบุคคลนั้นได้การสื่อสารมา ซึ่งสามารถเป็นได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ โดยที่เพศหญิงจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อองค์กรธุรกิจมากกว่าเพศชายที่ ส่วนปัจจัยอื่น เช่น อาชีพ การศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อองค์กรธุรกิจ

Schiffman and Kanuk (2010, อ้างถึงศศิณา ศรีวรานันท์, 2563) ได้แบ่งองค์ประกอบของทัศนคติออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านองค์ความรู้ (The Cognitive Component) คือ ความเชื่อหนึ่งที่เกิดมาจากการได้รับรู้ผ่านประสบการณ์ ความรู้ ที่เกี่ยวกับสิ่งต่างๆรอบตัวทั้งเรื่องทีบุคคลนั้นชอบหรือไม่ชอบ บุคคลนั้นจะมีทัศนคติที่ดีก็ต่อเมื่อมีความรู้หรือความเชื่อต่อสิ่งนั้นว่าดี แต่หากบุคคล

นั้นมีความรู้ หรือความเชื่อว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดีก็จะส่งผลให้บุคคลนั้นมีทัศนคติที่ไม่ดี ซึ่งผลของพฤติกรรมจะแตกต่างกันออกไปตามความเชื่อของแต่ละบุคคล

2. องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก (The Affective Component) คือการแสดงออกทางด้านอารมณ์และความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่างๆ โดยเป็นตัวสะท้อนสิ่งที่อยู่ภายในใจของแต่ละบุคคล เห็นได้จากความกลัว ความโกรธ ความชอบ ความเกลียด ซึ่งแสดงออกมาได้ทั้งทางบวกและทางลบตามบุคลิกภาพของบุคคลนั้นๆ

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavior Component) คือการแสดงออกเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้สึก ความรู้ ความคิด ที่ได้รับมาจากเหตุการณ์ หรือสภาพแวดล้อมรอบตัว

โดยสามารถแบ่งประเภทของทัศนคติได้ 3 ประเภท ได้แก่

1. ทัศนคติเชิงบวก คือ ทัศนคติที่หรือสิ่งที่เกิดขึ้นภายในความคิดและจิตใจที่ทำให้ให้เกิดความรู้สึก อารมณ์ การแสดงออกต่อบุคคลอื่น หรือต่อองค์กร สถาบัน หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่งในด้านที่ดี ทำให้เกิดเป็นความร่วมมือ ความไว้วางใจขึ้น

2. ทัศนคติเชิงลบ คือ ทัศนคติหรือสิ่งที่เกิดขึ้นภายในความคิดและจิตใจที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่ได้รับการเชื่อถือ หรือไม่ได้รับการไว้วางใจ สร้างความระแวงเคลือบแคลงสงสัย รวมถึงความรู้สึกไม่ชอบ เกลียดชัง ต่อองค์กร หน่วยงาน สถาบัน หรือต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

3. ทัศนคติแบบที่บุคคลนั้นแสดงความรู้สึก หรือมีการแสดงความคิดเห็นต่อปัญหา หรือเรื่องราว หรือต่อองค์กร หน่วยงานต่าง ๆ นั้น ด้วยการนิ่งเฉย หรือไม่มีการออกความคิดเห็น

ทั้งนี้ทัศนคติทั้ง 3 แบบในแต่ละบุคคลอาจจะมีเพียงหนึ่งแบบ หรือมากกว่าหนึ่งแบบก็ได้ ขึ้นอยู่กับค่านิยม ความรู้สึกนึกคิด หรือความเชื่อต่างๆ ที่มีต่อบุคคลอื่น สถานการณ์ หรือการกระทำต่างๆ ที่ได้พบเจอ (Schiffman and Kanuk 2010, อ้างถึงศศิณา ศรีวรรณนท์, 2563)

จากการศึกษาผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าทัศนคติ คือ พฤติกรรมที่แสดงออกมาจากความรู้สึก ความเชื่อ ประสบการณ์ที่มีต่อสิ่งต่างๆ การรับรู้ของบุคคลและการแสดงพฤติกรรมตอบโต้ตามที่แต่ละบุคคลได้รับมา โดยทำให้บุคคลนั้นสามารถรับรู้ได้ว่าชอบหรือไม่ชอบสิ่งๆนั้น ซึ่งเป็นได้ทั้งมุมมองในเชิงบวกหรือเชิงลบ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลักขณา นุชอุดม (2564) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน พบว่า 1) ปัญหาของพนักงานที่มีต่อการทำงานที่บ้าน คือ 1) ปัญหาในการประสานงาน เพื่อทำงานระหว่างแผนกต่างๆ ปัญหาของสถานที่ทำงาน อุปกรณ์ในการทำงานที่ไม่สะดวกสบายเหมือนที่สำนักงาน เช่น เก้าอี้ โต๊ะ โดยสองปัญหานี้มีค่าอยู่ที่ร้อยละ 17 เท่ากัน รองลงมาคือปัญหาด้านประสิทธิภาพในการใช้งานเทคโนโลยี เช่น การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต, การดึงข้อมูลจากส่วนกลาง, อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีปัญหา ถัดมาคือปัญหาที่พนักงานเกิดความรู้สึกว่าไม่สามารถแยกแยะเวลาส่วนตัวกับเวลาในการทำงานออกจากกันได้ และนอกจากนี้ยังพบปัญหาจากการที่สมาชิกในบ้านรบกวนสมาธิในระหว่างการทำงาน รวมถึงปัญหาทางความเครียด และปัญหาที่เกิดด้านสุขภาพของพนักงาน 2) รูปแบบการทำงานจากที่บ้านช่วงก่อนเกิดการระบาดของไวรัส Covid-19 พบว่าพนักงานไม่เคยใช้รูปแบบการทำงานจากที่บ้าน เนื่องจาก รู้สึกเกรงใจผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อร่วมงาน ในการที่ต้องทำงานจากที่บ้าน เป็นอันดับที่หนึ่ง ถัดมาคือการทำงานจากที่บ้านไม่สะดวกสบายเหมือนตอนทำงานที่สำนักงาน นอกจากนี้ทางบริษัทเองไม่มีนโยบายให้พนักงานทำงานจากที่บ้านรวมถึงพนักงานรู้สึกว่าทำงานที่บ้านจะไม่ได้ประสิทธิภาพของงานเท่ากับการทำงานที่สำนักงาน 3) รูปแบบการทำงานจากที่บ้านเกิดการระบาดของไวรัส Covid-19 พบว่าพนักงานร้อยละ 60 จำนวนเกินครึ่ง ยังไม่เคยทำงานจากที่บ้าน เนื่องจากว่าพนักงานเกรงใจเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า แต่สำหรับพนักงานที่เคยทำงานจากที่บ้านจะมีความถี่ของการทำงานประมาณ 1-4 วันต่อเดือน 4) ความต้องการ การสนับสนุนเพิ่มเติมจากองค์กรเมื่อทำงานที่บ้าน คือ ต้องการให้บริษัทสนับสนุนค่าใช้จ่าย เช่น ค่าอินเทอร์เน็ต ค่าไฟฟ้า ลำดับถัดมาคือ การสนับสนุนอุปกรณ์การทำงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้สำหรับทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าการต้องการข้อมูลข่าวสารและมีการสื่อสารจากผู้บริหาร รวมไปถึงการสนับสนุนในการให้บริการปรึกษาสุขภาพจิตของพนักงาน 5) การใช้นโยบายในอนาคตหากต้องทำงานจากที่บ้าน โดยพนักงานส่วนใหญ่ต้องการทำงานในรูปแบบผสมผสาน ทำงานที่สำนักงาน 40% และทำงานที่ทำงาน 60%

อริญญา พูลเฉลิม (2561) ได้ศึกษาเรื่องการนำรูปแบบการทำงานทางไกล (Telework) มาใช้กับองค์กรรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) พบว่า ในด้านลักษณะหรือบุคลิกของพนักงาน ที่เหมาะสมกับการทำ telework หรือไม่นั้น ไม่สามารถสรุปได้เนื่องจากแต่ละคนมีความแตกต่างกันซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล และในภาพรวมของทั้งองค์กรก็พบว่ายังไม่มีความพร้อมที่จะทำงานรูปแบบ Telework ต้องให้มีการปรับเปลี่ยนรૂนพนักงานไปก่อนเพื่อเริ่มต้นให้เกิดเป็นวัฒนธรรมใหม่ๆเสียก่อน ในด้านลักษณะงานและตำแหน่งงาน พนักงานบางกลุ่มมีความพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน โดยเฉพาะในกลุ่มที่ใช้เทคโนโลยีเป็นหลัก

ในขณะที่เดียวกันก็มีอีกกลุ่มที่มองว่ายังไม่พร้อมที่จะปรับ ต้องศึกษาถึงรายละเอียดงานไปพร้อมกับการทบทวนกระบวนการทำงาน เพื่อจะได้ออกแบบงานให้เหมาะสมโดยต้องใช้ข้อมูลการพิจารณาจากหลายฝ่ายทั้งหน่วยงานทรัพยากรบุคคล ผู้บังคับบัญชาหัวหน้างานและตัวพนักงาน

วีรยา อธิธิพัฒน์ภากิน และ อานนท์ ทับเที่ยง (2562) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาทัศนคติในมุมมองของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานจากที่บ้าน พบว่าระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยอยู่รวมในระดับเห็นด้วยมาก และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) ด้านการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมเนื่องจากมีการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลที่ได้จึงมาจากประสบการณ์ เช่น คิดว่าการทำงานจากที่บ้านจะช่วยให้เกิดการลดค่าใช้จ่าย ทั้งค่าเดินทาง ค่าอาหาร และมีความยืดหยุ่นของเวลาทำให้สามารถดูแลครอบครัวได้มากขึ้น 2) ด้านการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย ไม่มีอิทธิพลกับพฤติกรรมการทำงานที่บ้าน 3) ด้านความสอดคล้องมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานจากที่บ้าน โดยมีความสอดคล้องกันของสมมติฐานและผลของสมมติฐาน สรุปได้ว่าลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามเหมาะสมในการทำงานจากที่บ้านบางวันต่อสัปดาห์มีระดับสูงสุดในด้านนี้ 4) ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานจากที่บ้าน โดยให้ระดับความคิดเห็นว่าจะมีอิสระในการตัดสินใจในเรื่องของการทำงานมากยิ่งขึ้น สามารถบริหารจัดการตัวเองให้เป็นไปตามที่ตั้งเป้าไว้หากต้องทำงานจากที่บ้าน นอกจากนี้ยังลดความเครียดซึ่งส่งผลทำให้งานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ 5) ด้านนโยบายองค์กร อิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานจากที่บ้าน โดยให้ระดับความคิดเห็นว่า องค์กรและผู้บริหารระดับสูงควรให้การสนับสนุนและมีความชัดเจน นโยบายการทำงานจากที่บ้าน รวมถึงต้องมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการการทำงานที่เหมาะสม นอกจากนี้ในมุมมองของพนักงานที่มีต่อการทำงานจากที่บ้าน ทำให้พนักงานนั้นสามารถทำงานได้ทุกเวลา อำนวยความสะดวก ลดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากมลภาวะทางอากาศที่เกิดจากปัญหารถติด และยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย

เสาวรจ รัตนคาฟู และเมธาวิ รัชตวิจิน (2563) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ พบว่าจากการ Work from home มีผลดีต่อพนักงานและองค์กร ทั้งในส่วนของค่าใช้จ่ายที่ประหยัดมากขึ้น และระยะเวลาในการเดินทางลดลง รวมไปถึงมีเวลาในการทำงานเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม ซึ่งประโยชน์จะเห็นได้ชัดกับพนักงาน ที่ทำให้พนักงานได้มีเวลาในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามที่ต้องการมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม และยังทำให้คุณภาพชีวิตของพนักงานนั้นไปในทิศทางที่ดีขึ้น การศึกษายังพบอีกว่า เมื่อทำงานที่บ้านผลิตภาพการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่เพิ่มขึ้น แต่ในแง่ของเชิงลบ ก็ยังพบว่ามีอุปสรรคที่ทำให้พนักงานไม่สามารถทำงานจากที่บ้านได้อย่างสะดวกคล่องตัว เช่น สภาพแวดล้อมของที่พักอาศัยที่ไม่เอื้ออำนวย เช่น มีเสียงดังจากคน หรือกิจกรรมอื่นๆรอบข้างที่อยู่เหนือการควบคุม หรือมีเด็กเล็ก

พ่อแม่ญาติพี่น้องที่สูงวัยที่บ้าน หรือกรณีที่ต้องใช้อุปกรณ์บางอย่างที่เฉพาะในการทำงานนั้นๆ รวมไปถึงต้องมีการพบปะ สื่อสารหรือติดต่อกับผู้คน เช่น ผู้ส่งสินค้า พัสดุ และยังคงต้องรับมือกับการทำงานด้านเอกสารที่ยังไม่อยู่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ สำหรับในส่วนของสุขภาพจิตพนักงานบางส่วนอาจมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานในรูปแบบ Work from home แต่เมื่อต้องทำงานที่บ้านโดยลำพังเป็นเวลานาน อาจเกิดความรู้สึกเหงา ซึ่งมีผลต่อผลิตภาพการทำงานและสุขภาพจิต ส่งผลต่อการเรียนรู้แลกเปลี่ยนระหว่างกัน การมีความคิด ไอเดียหรือสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กัน ความรู้สึกผูกพันต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร รวมไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับบุคคลภายนอกองค์กรอีกด้วย นอกจากนี้การเพื่อเป็นการสนับสนุนการทำงานในรูปแบบวิถี New normal ต้องช่วยลดอุปสรรคที่จะทำให้บางคนไม่สามารถทำงานที่บ้านได้ ซึ่งรวมถึงการขาดอุปกรณ์ในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โดยองค์กรอาจให้การสนับสนุนพนักงานในการจัดหาอุปกรณ์ ตลอดจนพัฒนาออกแบบระบบงานที่อำนวยความสะดวกในการทำงานที่บ้านของพนักงาน เช่น ปรับจากการใช้กระดาษโดยการนำเอากระดานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ในขณะเดียวกัน ทางภาครัฐก็ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้สามารถติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ ทั้งในการประชุมและงานด้านเอกสารต่างๆ

ชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการทำงานทางไกลในระยะยาวจะส่งผลเสียต่อโอกาสที่จะได้ก้าวหน้าในอนาคตของพนักงาน ซึ่งจริงอยู่ที่ว่าการทำงานทางไกลเป็นประโยชน์ในการทำงานต่อตนเอง แต่เนื่องจากตัวพนักงานมีความกังวล กลัวว่าหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาจะยังยึดติดพิจารณาพฤติกรรมของพนักงานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน หากทำงานต่างที่กับหัวหน้างาน อาจเกิดการประเมินอย่างเป็นธรรมเกิดขึ้นได้ จึงทำให้ไม่เริ่มการใช้รูปแบบการทำงานทางไกล หรือกรณีที่พนักงานบางคนเป็นพนักงานใหม่ ซึ่งรู้ว่าระบบการทำงานทางไกลนั้นมีประโยชน์ แต่ก็ยังไม่กล้าที่จะใช้ เพราะไม่ยอมเสียโอกาสในที่จะได้เรียนรู้งานในองค์กร หรือทำความรู้จักกับเพื่อนร่วมงาน ถึงแม้ว่าตัวของพนักงานจะรู้ว่าการทำงานทางไกลมีประโยชน์ต่อการทำงานเป็นอย่างมาก แต่ในแง่มุมมองของความสัมพันธ์อาจจะไม่เป็นประโยชน์ต่อในสังคมที่ทำงาน เนื่องจากตัวพนักงานต้องขาดการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจส่งผลให้พนักงานที่เลือกจะทำงานทางไกลเกิดความรู้สึกไม่เป็นหนึ่งเดียวหรือทีมเดียวกันกับแผนกที่ตนเองอยู่ รวมไปถึงเกิดความรู้สึกที่โดดเดี่ยวขึ้น

วิมลสิริ หลอดทอง (2564) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานจากที่บ้าน Work From Home ของพนักงานช่วง Generation X และ Generation Y ในธุรกิจค้าปลีก พบว่า 1) การทำงานจากที่บ้าน ทำให้พนักงานสามารถบริหารเวลาของตนเองและเกิดความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น เพราะไม่ต้องเจอกับปัญหาจราจรติดขัด พนักงานสามารถนำเวลาที่หมดไปกับการเดินทางนั้น ไปใช้ในการวางแผนการทำงานหรือใส่ความคิดสร้างสรรค์ของงานมากขึ้น และเนื่องจากอยู่ไกลจากผู้บังคับบัญชา จึงไม่ต้องเจอกับความเครียด ความกดดันในการทำงานลดลง ส่งผลให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และ เกิดความสมดุลในชีวิตของการทำงานและเรื่องส่วนตัวมากขึ้น สามารถจัดการเวลาของตนเองและเรื่องงานได้ 2) ในเรื่องของอุปสรรคและข้อจำกัดในการ Work from home คือ ความสะดวกสบายสำหรับที่อยู่อาศัยของพนักงานในบางกรณี ไม่สอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานมากนัก รวมถึงความเป็นส่วนตัว และประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลงจากสิ่งรบกวนภายนอกอื่น ๆ เช่น บุคคลในครอบครัว ภาระการดูแลผู้สูงอายุ และ เด็กเล็ก เป็นต้น ทำให้เกิดความไม่คล่องตัวได้ อีกทั้งยังมีเรื่องเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร ทำให้เกิดเป็นอุปสรรคในการทำงานของพนักงานได้

Dodi Wirawan Irawanto, Khusnul Rofida Novianti, Kenny Roz (2021) ได้ศึกษา ทัศนคติ ความพึงพอใจระหว่าง Work Life Balance และความเครียดในการทำงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส โควิด-19 ในอินโดนีเซีย ทัศนคติ Work from home พบว่า 1) การทำงานจากที่บ้านมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญและเชิงลบต่อความสมดุลระหว่างงานและชีวิต การทำงานจากที่บ้านทำให้ระดับความพึงพอใจในงานลดลง ซึ่งเป็นผลมาจากนโยบายการทำงานจากที่บ้านที่ออกโดยรัฐบาลชาวอินโดนีเซียซึ่งได้ดำเนินการเป็นครั้งแรกในอินโดนีเซีย ซึ่งถูกนำมาใช้ในช่วงการแพร่ระบาดเนื่องจากเป็นตัวเลือที่ดีที่สุดสำหรับคนงานชาวอินโดนีเซีย 2) การทำงานจากที่บ้านมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญและเชิงลบต่อความสมดุลระหว่างงานและชีวิต พนักงานไม่สามารถแบ่งเวลาระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวได้ เนื่องจากยังชินกับการมีชั่วโมงการทำงานที่แน่นอน 3) การทำงานจากที่บ้านมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญและเชิงลบต่อความเครียดจากการทำงาน การระบาดใหญ่ในปัจจุบันทำให้คนงานต้องทำงานพิเศษ แม้จะทำงานล่วงเวลาเพราะพวกเขาต้องทำงานให้เสร็จตามที่ตั้งใจไว้ การแยกตัวทางสังคมทำให้พนักงานถูกตัดขาดจากสภาพแวดล้อมการทำงานและก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน 4) ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตมีผลในเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจในงาน พนักงานมีความยืดหยุ่นและมีอิสระในการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มความพึงพอใจในงาน

ลิลกมล กิตติเจริญกุล (2562) ได้ศึกษาดำเนินงานและสาขาอาชีพที่สามารถใช้ระบบการทำงานแบบ work from home ในธุรกิจ B2B พบว่าลักษณะของงานที่มีโอกาสทำงานรูปแบบ Work from home และมีประสิทธิภาพที่ดีในการทำงาน โดยใช้ระบบเข้ามาช่วยในการทำงานที่บ้าน ซึ่งมีโอกาสที่จะทำงานได้มากกว่า 70% ได้แก่ สายงาน IT , Marketing, Management, Finance, Customer Service , Training Admin และ Operation Admin และ โอกาสประมาณ 50% รองลงมาที่คิดว่าสามารถใช้ระบบในการทำงานได้ คือ งาน Secretary และ Auditor แต่สำหรับสาขาอาชีพที่ไม่เหมาะในการทำงานที่บ้านเนื่องจากลักษณะของการทำงาน คือ งาน Sales

ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร พบว่า 1) คุณภาพชีวิตของพนักงาน ด้าน Work life balance พิจารณาตามภาพรวมรายชื่ออยู่ในระดับมาก โดยสามารถจัดแบ่งเวลาในการดูแลสุขภาพ ในการพักผ่อนอย่างเหมาะสม เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาในการทำงานและช่วงเวลาที่นอกเหนือจากการทำงานในแต่ละวัน และพนักงานมีเวลาให้กับครอบครัวอย่างเพียงพอ เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ 2) การอบรมเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรพัฒนาให้ระบบเทคโนโลยีสามารถรองรับการทำงานที่บ้านได้ ค่าเฉลี่ยถัดมาคือ เจอปัญหาการใช้เทคโนโลยีในระบบการทำงานของพนักงานเมื่อทำงานที่บ้าน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็วของเทคโนโลยีที่องค์กรมีเมื่อทำงานจากที่บ้าน 3) การเข้าถึงข้อมูลโดยเชื่อมต่อจากที่บ้าน โดยพนักงานสามารถเข้าใช้งานได้ง่าย บนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ถัดมาคือพนักงานสามารถทำงานเชื่อมต่อให้เข้าถึงข้อมูล และจัดการประชุม ได้ตลอดเวลาอย่างไม่ขัดข้อง และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ มีการจัดทำระบบปกป้องและดูแลความปลอดภัยของข้อมูลบน Cloud ได้ในระดับสูงที่สุด

ประภาพรรณ พิชะ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างการทำงาน ครอบครัว ชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์ต่อองค์กร ซึ่งการทำงานเป็นปัจจัยในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ปัจจัยหนึ่ง การที่มีเวลาอยู่กับครอบครัวเกิดจากการจัดการเวลาในการทำงานอย่างเป็นระบบ คนทุกคนจะมีเวลาพักผ่อนของตัวเอง มีการทำกิจกรรมต่างๆ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการแบ่งเวลา การวางแผนชีวิตในการดำเนินงาน การจัดสรรเวลาที่ใช้ในการทำงานและเวลาสำหรับการอยู่ครอบครัว ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ส่งผลให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และมีความพึงพอใจ

Karanikas และ Cauchi (2020) ได้ศึกษาเรื่องข้อจำกัดของการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) พบว่า การจัดตั้งขอบเขตชีวิตการทำงานที่ชัดเจนเป็นผลลัพธ์เชิงบวกของการทำงานทางไกล ซึ่งจะจำกัดผลกระทบด้านลบของการทำงานที่เกินกินเวลาส่วนตัว ลดความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว ซึ่งควรมีการให้คำแนะนำในการกำหนดขอบเขต ตั้งแต่ตัวองค์กรไปจนถึงผู้ใช้ระบบการทำงานทางไกล ซึ่งตัวครอบครัวของผู้ที่ต้องมีการทำงานทางไกลจะเริ่มมีความคุ้นเคยและความเคารพในขอบเขตของการทำงานดังกล่าวมากขึ้น เช่น เมื่อมีการเปิดแล็ปท็อปนั้นแสดงว่าถึงเวลาของการทำงาน นอกจากนี้บทบาทเมื่ออยู่ที่บ้านและที่ทำงานอาจเป็นวิธีการหนึ่งที่กำหนดขอบเขตของการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้

ธิติ ทองอำพัน (2564) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน พบว่า ปัจจัยที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้าน คือ เทคโนโลยีซึ่งมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานที่บ้านนั้นสามารถทำได้สำเร็จตรงตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน และมีประสิทธิภาพ ซึ่งทางองค์กรมีการสนับสนุนอุปกรณ์ในการทำงาน โปรแกรมสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน ที่ช่วยให้งานเกิดความสะดวกมีความคล่องตัว รวดเร็ว รวมถึงมีการจัดการวิธีการทำงานให้มีเทคโนโลยีที่เหมาะสม ให้การปฏิบัติงานที่บ้านสามารถทำร่วมกันได้ในรูปแบบออนไลน์ มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เสมือนปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงาน

Agus Purwanto, Masduki Asbari, Mochammad Fahlevi, Abdul Mufid, Eva Agistiawati, Yoyok Cahyono, Popong Suryani (2020) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของ Work From Home (WFH) ต่อประสิทธิภาพของครูชาวอินโดนีเซียในช่วงการระบาดของ Covid-19 พบว่าเมื่อ Work From Home ครูสามารถทำงานได้ทุกที่จากที่บ้าน ทั้งห้องนั่งเล่น ห้องนอน ห้องรับประทานอาหาร หรืออื่นๆทั่วบริเวณของบ้าน ครูมีความสุขในการทำงานที่มากขึ้น ที่สำคัญครูสามารถรับผิดชอบงานให้เสร็จในวันนั้น ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งข้อดีของการ Work From Home คือครูไม่จำเป็นต้องทำตามชั่วโมงทำงาน ไม่ต้องเสียเงินจ่ายค่าขนส่งหรือค่าน้ำมัน และสามารถประหยัดเวลาในการเดินทางไม่ต้องติดอยู่ในการจราจรบนถนน นอกจากนี้ การทำงานจากที่บ้านยังช่วยลดระดับความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งปัจจัยกระตุ้นอย่างหนึ่งของความเครียดก็คือการสะสมของงานที่ต้องทำให้เสร็จ ถ้าครูเป็นคนที่สามารถจัดการเวลาได้ดี การ Work From Home ก็จะไม่มีปัญหา ถึงแม้ว่าจะมีการทำงานนอกเหนือเวลาในการทำงานบ้าง แต่เมื่อรู้สึกว่างานไม่เป็นภาระ แน่นนอนว่าประสิทธิภาพในการทำงานก็จะเพิ่มขึ้นด้วย เมื่อครูสามารถทำงานให้เสร็จเร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ความพึงพอใจในงานก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน นโยบาย Work From Home ทำให้ครูแบ่งบทบาทได้ง่ายขึ้น บางครั้งจذبกับการเรียนการสอนและบางครั้งก็สามารถดำเนินชีวิตส่วนตัวได้โดยไม่มีติดขัด ข้อดีอีกอย่างของ Work From Home ที่ครูสัมผัสได้คือมีเวลาว่างมากขึ้นในการพบปะกับครอบครัว และ

เพื่อนที่ทำงาน แต่ทั้งนี้ข้อเสียของ Work From Home คือครูอาจสูญเสียแรงจูงใจในการทำงาน โดยเหตุผลค่อนข้างหลากหลาย เช่น บรรยากาศการทำงานไม่เป็นไปตามคาด บรรยากาศที่บ้านไม่เหมือนกับที่ทำงาน ฟุ้งซ่านด้วยโซเชียลมีเดียและความบันเทิงอื่นๆ เป็นต้น

Jonathan I. Dingel, Brent Neiman (2020) ได้ศึกษาเรื่องงานที่สามารถทำได้ที่บ้านมีกี่งาน พบว่าจากการจัดประเภทของงาน มี 37% ของงานในสหรัฐอเมริกาสามารถทำได้ที่บ้าน ซึ่งการจำแนกประเภทงานใช้ลักษณะงานที่สามารถกำหนดความเป็นไปได้ของการทำงานจากที่บ้าน โดยไม่รวมคุณลักษณะอื่นๆที่จะแสดงว่าทำงานที่บ้านได้ยากขึ้น การแบ่งงานที่สามารถทำได้ที่บ้านมีความแตกต่างกันในอาชีพ เช่น ผู้จัดการ นักการศึกษา ผู้ที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ การเงิน และกฎหมาย ส่วนใหญ่สามารถทำงานจากที่บ้านได้ แต่คนที่มีทำงานในฟาร์ม งานก่อสร้าง และงานสายการผลิตไม่สามารถที่จะทำงานจากที่บ้านได้



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home กรณีศึกษา บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ โดยแบ่งขั้นตอนและขอบเขตการวิจัยตามรายละเอียดดังนี้

- 3.1 วิธีการวิจัย
- 3.2 ประชากรตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการวิจัย

การกำหนดระเบียบวิธีการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบด้วย กระบวนการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเชิงเอกสาร และกระบวนการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีเหตุผลของการนำระเบียบวิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิจัยดังกล่าวข้างต้นมาใช้ในการดำเนินกระบวนการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1.1 การวิจัยเชิงเอกสาร

ประกอบด้วยการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการ Work from home แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ รวมถึงได้ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อของงานวิจัยที่ต้องการศึกษาและ

3.1.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก

เป็นการใช้แนวคำถามกว้างๆหรือเป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบคำถามได้อย่างอิสระ โดยการสัมภาษณ์นี้เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่มีกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคำถามและลำดับในการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า แต่มีการจัดเตรียมประเด็นและแนวคำถามที่สอดคล้องกับเรื่องที่ศึกษา

3.2 ประชากรตัวอย่าง

ประชากรตัวอย่างที่เลือกศึกษา คือ ผู้บริหาร พนักงานบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) ใน 4 กลุ่มผลิตภัณฑ์และพนักงานฝ่ายบุคคลที่มีนโยบายการจัดการแบบ Work from home รวมจำนวน 30 คน โดยสามารถแบ่งประชากรตัวอย่างเป็น 3 กลุ่มคือ

กลุ่มที่ 1 หัวหน้างาน ระดับ 8-9 และผู้จัดการระดับ 10-12 จำนวน 10 คน ซึ่งหัวหน้างาน ระดับ 8-9 หมายถึง พนักงานที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้จัดการ ที่มีบทบาทในการบริหารจัดการงาน และผู้จัดการระดับ 10-12 หมายถึง พนักงานที่มีตำแหน่งระดับผู้จัดการ ผู้จัดการอาวุโส ที่มีบทบาทในการบริหารจัดการทีมหรือทีมที่ใหญ่ขึ้น โดยผู้ที่ให้การสัมภาษณ์ต่อ 1 กลุ่มธุรกิจผลิตภัณฑ์ต้องมีอย่างน้อย 2 คน และมีระยะเวลาการทำงานในองค์กรมากกว่า 1 ปี

กลุ่มที่ 2 พนักงานปฏิบัติการระดับ 4-7 จำนวน 10 คน ซึ่งหมายถึง พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่อาวุโส เจ้าหน้าที่ชำนาญการ เจ้าหน้าที่ชำนาญการอาวุโส ที่มีบทบาทในการบริหารจัดการตนเอง โดยผู้ที่ให้การสัมภาษณ์ต่อ 1 กลุ่มธุรกิจผลิตภัณฑ์ต้องมีอย่างน้อย 2 คน และมีระยะเวลาการทำงานในองค์กรมากกว่า 1 ปี

กลุ่มที่ 3 พนักงานฝ่ายบุคคลที่มีนโยบายการจัดการแบบ Work from home จำนวน 10 คน ระดับหัวหน้างานขึ้นไปที่เกี่ยวข้องกับการจัดการระบบการทำงานรูปแบบ Work from home โดยผู้ที่ให้การสัมภาษณ์จะต้องมีระยะเวลาการทำงานในองค์กรนั้นมากกว่า 1 ปี

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยคัดเลือกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้คือ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งมีแบบสัมภาษณ์ที่นำมาวิเคราะห์ตีความโดยผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีคำถามนำสำหรับการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 : คำถามสัมภาษณ์หัวหน้างาน ระดับ 8-9 และผู้จัดกลางระดับ 10-12

ส่วนที่ 3 : คำถามสัมภาษณ์พนักงานปฏิบัติการระดับ 4-7

ส่วนที่ 4 : คำถามสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายบุคคลที่มีนโยบายการจัดการแบบ Work from home

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก จดบันทึกข้อมูลและบันทึกเทปรายบุคคล จากนั้นผู้วิจัยจะทำการถอดความจากข้อมูลที่ได้ทำการบันทึกอย่างละเอียด เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความถูกต้องครบถ้วน ตามลำดับเนื้อหาในแบบสัมภาษณ์ หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้เข้าสู่ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ผล โดยการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้า และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยกระบวนการและวิธีการวิเคราะห์จะดำเนินการตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ วิเคราะห์ข้อมูลจากประเด็นหลัก นำคำสำคัญที่พบจากการสัมภาษณ์ มาพิจารณาแบ่งเป็นประเด็นย่อย และนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิเคราะห์แล้วมาบรรยายสิ่งที่ได้ค้นพบที่น่าสนใจจากการวิจัยเชิงคุณภาพ

คำถามสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับสัมภาษณ์

- 1.ชื่อผู้รับสัมภาษณ์
- 2.เพศ
- 3.ตำแหน่ง
- 4.กลุ่มธุรกิจ
- 5.ระยะเวลาการทำงานในองค์กร

ส่วนที่ 2 : คำถามสัมภาษณ์หัวหน้างาน ระดับ 8-9 และผู้จัดกลางระดับ 10-12

- 1.ในองค์กรของท่าน รูปแบบการทำงาน Work from home ทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (Work life balance) อย่างไร
2. ท่านสนับสนุนให้หน่วยงานของท่านที่ปฏิบัติงาน Work from home เกิดความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (Work life balance) อย่างไร
- 3.คุณลักษณะงานประเภทใดในองค์กรของท่าน ที่สามารถปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home ในระยะยาว
- 4.หน่วยงานของท่านมีคุณลักษณะงานที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home อย่างไร
- 5.การทำงานรูปแบบ Work from home มีผลบวกหรือผลลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างไร
6. องค์กรของท่านดำเนินการอย่างไรเพื่อสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในช่วง Work from home
- 7.ในองค์กรของท่านรูปแบบการทำงาน Work from home มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไร
8. ปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home คืออะไร
9. การทำงานรูปแบบ Work from home ในมุมมองของท่านที่เหมาะสมกับองค์กรเป็นอย่างไร
10. โดยภาพรวมท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการนำ Work from home มาใช้กับองค์กร

ส่วนที่ 3 : คำถามสัมภาษณ์พนักงานปฏิบัติการระดับ 4-7

- 1.การทำงาน Work from home ทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (Work life balance) อย่างไร
- 2.องค์กรมีส่วนสนับสนุนให้การปฏิบัติงาน Work from home เกิดความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (Work life balance) อย่างไร
- 3.คุณลักษณะงานประเภทใดในองค์กรของท่าน ที่สามารถปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home ในระยะยาว
- 4.งานที่ท่านรับผิดชอบมีคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home อย่างไร
- 5.การทำงานรูปแบบ Work from home มีผลบวกหรือผลลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของท่านอย่างไร
6. องค์กรของท่านดำเนินการอย่างไรเพื่อสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในช่วง Work from home
- 7.ในองค์กรของท่านรูปแบบการทำงาน Work from home มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไร
8. ปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home ของท่านคืออะไร
9. จากการทำงานรูปแบบ Work from home ที่ผ่านมา ท่านยังขาดความพร้อมในเรื่องใดบ้าง
10. โดยภาพรวมท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการนำ Work from home มาใช้กับองค์กร

ส่วนที่ 4 : คำถามสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายบุคคลที่มีนโยบายการจัดการแบบ Work from home

- 1.ในองค์กรของท่าน รูปแบบการทำงาน Work from home ทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (Work life balance) อย่างไร
2. ท่านสนับสนุนให้หน่วยงานของท่านที่ปฏิบัติงาน Work from home เกิดความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (Work life balance) อย่างไร
- 3.คุณลักษณะงานประเภทใดในองค์กรของท่าน ที่สามารถปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home ในระยะยาว
- 4.หน่วยงานของท่านมีคุณลักษณะงานที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home อย่างไร
- 5.การทำงานรูปแบบ Work from home มีผลบวกหรือผลลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างไร

6. องค์กรของท่านดำเนินการอย่างไรเพื่อสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในช่วง Work from home
7. ในองค์กรของท่านรูปแบบการทำงาน Work from home มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไร
8. ปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home คืออะไร
9. ท่านเปรียบเทียบการทำงานรูปแบบ Work from home ระหว่างองค์กรของท่านกับองค์กรอื่นเป็นอย่างไร
10. จากการทำงานรูปแบบ Work from home ที่ผ่านมา องค์กรยังขาดความพร้อมในเรื่องใดบ้าง
11. โดยภาพรวมท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการนำ Work from home มาใช้กับองค์กร



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home กรณีศึกษา บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคคลในแต่ละกลุ่มที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มหัวหน้างาน ระดับ 8-9 และผู้จัดการระดับ 10-12 กลุ่มพนักงานปฏิบัติการระดับ 4-7 กลุ่มพนักงานฝ่ายบุคคลที่มีนโยบายการจัดการแบบ Work from home ซึ่งได้ผลการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับสัมภาษณ์

การเก็บข้อมูลเพื่อการทำวิจัยครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 คน โดยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 - กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 ซึ่งมีรายละเอียดข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

| รายชื่อ | เพศ | ตำแหน่ง | ระดับ ตำแหน่ง | กลุ่มธุรกิจ | ระยะเวลา การทำงาน ในองค์กร |
|---------|------|--|------------------|-------------|----------------------------------|
| 1 | หญิง | ผู้จัดการบริหารโครงการ | 10 | สุรา | 10 ปี |
| 2 | หญิง | ผู้อำนวยการสนับสนุน งานพัฒนาธุรกิจอาหาร | 8 | อาหาร | 6 ปี |
| 3 | หญิง | ผู้จัดการสำนักงานบัญชี และการเงิน | 10 | สุรา | 25 ปี |
| 4 | หญิง | ผู้ช่วยผู้จัดการผลิตภัณฑ์ | 9 | สุรา | 8 ปี |

ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน (ต่อ)

| รายชื่อ | เพศ | ตำแหน่ง | ระดับ ตำแหน่ง | กลุ่มธุรกิจ | ระยะเวลา การทำงาน ในองค์กร |
|---------|------|--|------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| 5 | หญิง | ผู้อำนวยการการขาย และการตลาด | 8 | เบียร์ | 7 ปี |
| 6 | หญิง | ผู้จัดการสนับสนุนการขาย และการตลาด | 11 | เบียร์ | 15 ปี |
| 7 | หญิง | Senior QA Supervisor | 8 | อาหาร | 10 ปี |
| 8 | หญิง | หัวหน้าแผนกคหกรรมศาสตร์ | 8 | เครื่องดื่มไม่มี แอลกอฮอล์ | 4 ปี |
| 9 | หญิง | ผู้ช่วยผู้จัดการช่องทาง การจัดจำหน่าย - ออนไลน์ | 9 | เบียร์ | 13 ปี |
| 10 | หญิง | หัวหน้าส่วนงาน ทรัพยากรบุคคล | 8 | เครื่องดื่มไม่มี แอลกอฮอล์ | 2 ปี |
| 11 | ชาย | เจ้าหน้าที่ผู้อำนวยการอาวุโส การตลาด | 7 | เบียร์ | 5 ปี |
| 12 | ชาย | เจ้าหน้าที่สนับสนุนการตลาด | 4 | สุรา | 10 ปี |
| 13 | ชาย | IT System Administrator | 7 | อาหาร | 11 ปี |
| 14 | หญิง | เจ้าหน้าที่งานเลขานุการ บริษัท | 5 | เครื่องดื่มไม่มี แอลกอฮอล์ | 21 ปี |
| 15 | ชาย | เจ้าหน้าที่อาวุโส ประสานฝ่ายจัดเลี้ยง | 6 | อาหาร | 3 ปี |
| 16 | ชาย | เจ้าหน้าที่ผู้อำนวยการอาวุโส การตลาด | 7 | เบียร์ | 5 ปี |
| 17 | หญิง | เจ้าหน้าที่อาวุโส ประสานงานขาย | 6 | สุรา | 10 ปี |
| 18 | หญิง | เจ้าหน้าที่อาวุโส ธุรการประสานงาน | 6 | เครื่องดื่มไม่มี แอลกอฮอล์ | 40 ปี |

ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน (ต่อ)

| รายชื่อ | เพศ | ตำแหน่ง | ระดับ ตำแหน่ง | กลุ่มธุรกิจ | ระยะเวลา การทำงาน ในองค์กร |
|---------|------|---|------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| 19 | ชาย | Senior Legal Associate | 7 | เครื่องดื่มไม่มี แอลกอฮอล์ | 5 ปี |
| 20 | หญิง | เจ้าหน้าที่ชำนาญการ งานเลขานุการบริษัท | 6 | เครื่องดื่มไม่มี แอลกอฮอล์ | 2 ปี |
| 21 | หญิง | ผู้อำนวยการฝ่ายสนับสนุน องค์กร | - | ยา | 6 ปี |
| 22 | ชาย | Learning and Development Manager | - | วัสดุก่อสร้าง | 5 ปี |
| 23 | ชาย | Managing Partner (Recruit) | - | บริการจัดหางาน | 3 ปี |
| 24 | ชาย | People Business Partner | - | อาหารและเครื่องดื่ม | 4 ปี |
| 25 | หญิง | Assistant Manager Learning and Development | - | อสังหาริมทรัพย์ | 2 ปี |
| 26 | ชาย | Assistant Manager HRBP | - | อสังหาริมทรัพย์ | 2 ปี |
| 27 | หญิง | HROD Executive | - | อาหารและเครื่องดื่ม | 2 ปี |
| 28 | หญิง | Learning and Development Manager | - | อาหารและเครื่องดื่ม | 4 ปี |
| 29 | หญิง | Senior Manager HRBP | - | อาหารและเครื่องดื่ม | 2 ปี |
| 30 | หญิง | HRBP and Regional | - | อาหารและเครื่องดื่ม | 3 ปี |

จากตาราง 4.1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ผู้วิจัยจำแนก
ลักษณะ แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 3 กลุ่ม คือ

1) กลุ่มหัวหน้างาน ระดับ 8-9 และผู้จัดการระดับ 10-12 โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์จาก
พนักงานจำนวน 10 คน สัมภาษณ์ตามกลุ่มธุรกิจผลิตภัณฑ์ กลุ่มสุรา 2 คน กลุ่มเบียร์ 2 คน เครื่องดื่ม
ไม่มีแอลกอฮอล์ 4 คน และอาหาร 2 คน และมีระยะเวลาการทำงานในองค์กรมากกว่า 1 ปี

2) **กลุ่มพนักงานปฏิบัติการระดับ 4-7** โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์จากพนักงานจำนวน 10 คน สัมภาษณ์ตามกลุ่มธุรกิจผลิตภัณฑ์ กลุ่มสุรา 3 คน กลุ่มเบียร์ 3 คน เครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์ 2 คน และอาหาร 2 คน และมีระยะเวลาการทำงานในองค์กรมากกว่า 1 ปี

3) **กลุ่มพนักงานฝ่ายบุคคลที่มีนโยบายการจัดการแบบ Work from home**

โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์จากพนักงานจำนวน 10 คน แบ่งเป็นกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม 5 คน กลุ่มอสังหาริมทรัพย์ 2 คน กลุ่มวัสดุก่อสร้าง 1 คน กลุ่มยา 1 คน และกลุ่มบริหารจัดการหางาน 1 คน โดยเกี่ยวข้องกับจัดการระบบการทำงานรูปแบบ Work from home และมีระยะเวลาการทำงานในองค์กรมากกว่า 1 ปี

4.2 สรุปแก่นสาระจากการสัมภาษณ์

4.2.1 **ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการเวลา (Time Management)**

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการเวลา (Time Management) โดยสามารถแบ่งประเด็นได้เป็น 3 หัวข้อย่อยดังนี้

4.2.1.1 **เรื่องการเข้าถึงงาน (Accessibility to Work)** กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่าเกิดการลดระยะเวลาในการเดินทาง ไม่ต้องเสียเวลาใช้ชีวิตบนท้องถนนทั้งช่วงเช้าและช่วงเย็น มีเวลาที่มากขึ้น จึงสามารถจัดสรรเวลาในการทำงานได้มากขึ้น เช่น

- “มีเวลามากขึ้นในการทำงาน เนื่องจากการเดินทางเพราะที่บ้านกับออฟฟิศค่อนข้างไกลต้องเดินทาง 2-4 ชั่วโมง ถ้ารถติดไม่ติดอย่างรวดเร็ว 2 ชั่วโมง” (พนักงานระดับ 10, กลุ่มสุรา)

- “รู้สึกว่ามีเวลาให้กับการทำงานมากขึ้นและมีเวลาให้กับตัวเองมากขึ้น ตื่นมาเราสามารถทำงานได้เลยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางอาบน้ำแต่งตัว พอตอนเย็นก็ไม่ต้องเสียเวลาขับรถกลับบ้านรถติด” (พนักงานระดับ 7, กลุ่มเบียร์)

- “ตื่นมาตอนเช้าไม่จำเป็นต้องเสียเวลามาเตรียมตัวไปทำงาน อยู่บ้านตื่นมาอาบน้ำ แต่งตัว ชงกาแฟพร้อมทำงาน ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง ไม่ต้องเสียเวลาเจอรถติดรู้สึกว่ามีเวลามากขึ้นกว่าเดิม” (พนักงานระดับ 7, กลุ่มอาหาร)

- “ลดเวลาในการเดินทางได้ค่อนข้างมาก ทำให้จัดสรรเวลาในการทำงานได้” (พนักงานฝ่ายบุคคล, กลุ่มอสังหาริมทรัพย์)

- “มีเวลาในการทำกิจกรรมมากขึ้นเพราะว่าตัดเวลาในการเดินทางออกไป” (พนักงานฝ่ายบุคคล, กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม)
- “ตื่นมาก็สามารถทำงานได้เลย หรือเวลาเลิกงานเราเองก็ยังสามารถอยู่ที่คอมได้” (พนักงานฝ่ายบุคคล, กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม)

4.2.1.2 เรื่องการควบคุมเวลาการทำงาน (Time Control) กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่านำเวลาที่ต้องเดินทางมานั่งทำงานแทน จึงมีการเริ่มทำงานก่อนเวลา และเลิกงานหลังเวลา เวลาการทำงานกับเวลาส่วนตัวผสมกัน ไม่มีเส้นแบ่งเวลาที่ชัดเจน เช่น

- “ไม่มีระยะเวลาในการเดินทาง ทำให้ต้องเริ่มงานแต่เช้าจนถึงเย็นดึก ส่งผลในแง่ของร่างกายที่เหนื่อยล้า ไม่ได้มีเวลาให้กับชีวิตส่วนตัว” (พนักงานระดับ 8, กลุ่มเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์)
- “เหมือนกับการทำงานตลอดเวลา อาบน้ำแต่งตัวเสร็จแล้ว พอเห็นอีเมลเข้าเราก็ต้องมานั่งทำงาน เหมือนเรานั่งทำงานไปเรื่อย ๆ” (พนักงานระดับ 10, กลุ่มสุรา)
- “ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางในช่วงเวลาที่เร่งรีบ แต่ก็แยกเวลาเลิกงานไม่ออกจะยังนั่งทำงานต่อ” (พนักงานระดับ 9, กลุ่มเบียร์)
- “work from home หรืออยู่ที่สำนักงานไม่ต่างกันเปลี่ยนแค่วิธีการทำงาน อยู่ที่บ้านทำให้ต้องเข้านานเร็วขึ้นเปลี่ยนจากการเดินทางมานั่งทำงานแทนในตอนเช้า” (พนักงานระดับ 6, กลุ่มสุรา)
- “มีข้อเสียตรงที่การทำงานกับชีวิตส่วนตัวมันผสมกันไปแล้ว” (พนักงานฝ่ายบุคคล, กลุ่มอสังหาริมทรัพย์)
- “ไม่สามารถจัดการงาน หรือเวลาได้ เลิกงานก็คือยังทำงานอยู่” (พนักงานฝ่ายบุคคล, กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม)

4.2.1.3 เรื่องการบริหารเวลาสำหรับชีวิตส่วนตัว (Time management for personal life) กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่า มีการตั้งกรอบเวลาในการทำงานให้อยู่ในช่วงเวลาของการทำงานเหมือนที่อยู่ในสำนักงาน ทั้งในส่วนของการประชุม การจัดลำดับความสำคัญของงาน และปฏิบัติตัวให้เหมือนตอนที่อยู่ในสำนักงาน พักเมื่อถึงเวลา นอกเวลาการทำงานถ้าไม่จำเป็นก็จะไม่ทำงาน เช่น

- “มีการสนับสนุนทีม อย่างเช่น จัดตารางประชุมให้อยู่ในเวลาทำงานไม่ให้เกินช่วงเวลาส่วนตัว” (พนักงานระดับ 8, กลุ่มอาหาร)

- “เมื่อถึงเวลาทำงานเราก็ทำเต็มที่แต่พอเวลาเลิกงานถ้าไม่จำเป็นเราก็จะไม่โทรตามงานในช่วงเวลาเลิกงาน” (พนักงานระดับ 9, กลุ่มเบียร์)
- “set เวลาการทำงานให้อยู่ในกรอบของมันและใช้ชีวิตให้เหมือนอยู่ที่ออฟฟิศ มีเวลาพักกลางวันก็พัก ถ้ารู้สึกเมื่อยล้าก็ออกมาเดินสักนิดสักหน่อยในบริเวณบ้าน” (พนักงานระดับ 8, กลุ่มเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์)
- “ตั้งธงว่าเริ่มงาน 8.30 น. เลิกงานก็คือ 17.00 น. ตามเวลาของออฟฟิศ” (พนักงานระดับ 6, กลุ่มเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์)
- “บริษัทมีออก guideline กับทางผู้บริหารกับพนักงาน คือมีไคด์ไลน์ว่าจะพยายามไม่ให้มีประชุมเช้าวันจันทร์ บ่ายวันศุกร์ และช่วงเที่ยงที่เป็นเวลาพัก” (พนักงานฝ่ายบุคคล, กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม)
- “จัด priority ที่มากขึ้น มีตติ้งให้เป็นช่วงเวลา การทำงานก็จะอยู่ในช่วง ทำโมงเย็นเต็มที่อย่างมากที่สุดก็ไม่เกินหกโมงเย็น ทำให้พนักงานได้มีเวลาส่วนตัวที่มากขึ้น” (พนักงานฝ่ายบุคคล, กลุ่มวัสดุก่อสร้าง)

4.2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่บ้าน

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม แสดงความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานที่บ้าน ช่วง Work from home ทำให้มีสมาธิมากขึ้น เนื่องจากไม่มีการรบกวนจากเพื่อนร่วมงาน หรือเรื่องที่เข้ามาแทรกในระหว่างวัน สามารถทำงานออกมาได้มีประสิทธิภาพมากกว่า แต่ในบางความคิดเห็น ก็มีมองว่าแต่ละบ้านไม่เหมือนกัน บางบ้านที่อยู่เป็นครอบครัวมีลูกก็ทำให้เสียสมาธิในการทำงานได้ เช่น

- “เวลาในการทำงานมากกว่าเวลาที่นั่ง โຕ้ะอยู่ที่ออฟฟิศเนื่องจากมีสมาธิที่ดีกว่าไม่มีสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น” (พนักงานระดับ 11, กลุ่มเบียร์)
- “ส่วนตัวเองมีลูกก็จะค่อนข้างไม่สะดวก อยู่ที่บ้านก็มีสิ่งรบกวนที่ทำให้สมาธิ” (พนักงานระดับ 8, กลุ่มเบียร์)
- “ทำงานได้อย่างเต็มที่มากขึ้น รู้สึกว่ามีสมาธิมากขึ้น ไม่มีคนรบกวน” (พนักงานระดับ 8, กลุ่มเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์)
- “เราจดจ่อกับงานมากขึ้นเพราะบางที่อยู่ออฟฟิศอาจมีคนเดินเข้าเดินออกทำให้รบกวนสมาธิ หรือบางที่เราอาจจะเดินไปหาเพื่อนร่วมงานที่นั่นนี่บ้างทำให้กว่าจะได้ทำงานกว่าจะเริ่มทำงานจริงๆมีสิ่งรบกวนอยู่ตลอด” (พนักงานระดับ 7, กลุ่มอาหาร)

- “อยู่ในออฟฟิศจะมีคนรอบข้างที่คอยชวนคุยมีสภาพแวดล้อมที่คอยรบกวนและมีเรื่องแทรกเข้ามาตลอดเวลาทำให้เสียสมาธิในการทำงานได้ง่ายกว่า” (พนักงานระดับ 6, กลุ่มอาหาร)
- “ช่วงที่ *work from home* มีสมาธิมากขึ้นทำให้ทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพ” (พนักงานระดับ 6, กลุ่มสุรา)
- “สิ่งแวดล้อมการทำงานของแต่ละบ้านก็ไม่เหมือนกันบางคนก็อาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงาน” (พนักงานฝ่ายบุคคล, กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม)
- “เวลาทำงานที่ต้องใช้สมาธิ สามารถทำงานได้ดีกว่า” (พนักงานฝ่ายบุคคล, กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม)

4.2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของงาน (Nature of work)

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของงาน (Nature of work) ที่สามารถทำงานในช่วง Work from home ว่ามีความหลากหลายของสายงาน เป็นลักษณะงานที่สามารถทำได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องประสานงานกับคนอื่น เป็นงานที่สามารถทำได้ทั้งที่สำนักงานและที่บ้าน โดยที่เนื้องานยังเหมือนเดิม รวมถึงงานที่มีระบบหรืออุปกรณ์ในการทำงาน Support เช่น

- “คนทำเกี่ยวกับการตลาด ทำ Content ขึ้นเว็บไซต์เพื่อโปรโมทสินค้า เพราะว่าเนื้องานและลักษณะงานสามารถที่จะ *work from home* ได้ตลอด อย่างเช่น เนื้อหางานรับบริฟมาจากงานหนึ่งเขาก็เอามาคิดออกแบบหรือว่าสร้าง Content ในการโปรโมทผลิตภัณฑ์ไม่ว่าทำที่ออฟฟิศหรือทำที่บ้านก็ได้ต่างกันสามารถทำได้ทั้ง 2 ที่” (พนักงานระดับ 8, กลุ่มอาหาร)
- “เป็นในส่วนของบัญชีคิดว่าสะดวกมากสามารถทำได้ในช่วง *work from home* เพราะว่ามีระบบ support หมด จะตรวจเช็คเอกสารวางบิล ทำอนุมัติจ่ายให้กับเจ้าหน้าที่ทำได้ผ่านระบบ” (พนักงานระดับ 10, กลุ่มสุรา)
- “หน่วยงานของกฎหมาย เนื้องานของการให้ความเห็นทางกฎหมายและการตรวจสอบสัญญา *work from home* ได้ตลอดเพราะเป็นงานที่สามารถทำให้จบได้ด้วยตัวพนักงานเอง ไม่จำเป็นต้องประสานงานกับคนอื่นและเป็นงานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงาน” (พนักงานระดับ 7, กลุ่มเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์)
- “เนื่องจากงานต่างๆมีระบบรองรับมากขึ้น ทำงานออนไลน์ได้มากขึ้น จึงคิดว่าไม่มีหน่วยงานไหนที่ไม่สามารถทำงาน *work from home* ได้ ยกเว้นสำนักงานขาย อันนี้ก็

ไม่สามารถ *work from home* ได้อยู่แล้วเพราะเขาต้องออกไปขาย” (พนักงานระดับ 7, กลุ่มเบียร์)

- “สายงานทางด้าน *IT Support* หรือ *IT Data* เพราะว่าสามารถ *Remote* เข้าคอมพิวเตอร์มาทำงานได้ไม่จำเป็นต้องเข้าออฟฟิศเลย ทำงานที่บ้านหรือทำงานอยู่ที่สำนักงานก็เป็นงานที่เหมือนกัน ข้อมูล *Data* ต่างๆก็ *on Cloud* สามารถดึงข้อมูลมาใช้แล้วทำงานได้ตลอดเวลา” (พนักงานฝ่ายบุคคล, กลุ่มวัสดุก่อสร้าง)

- “*Work from home* ควรเป็นประเภทงานที่สามารถทำงานคนเดียว *self-contributor* รับงานจากหัวหน้าโดยตรงแล้วไม่ต้องประสานงานกับคนมาก ไม่ใช่งานที่เป็น *Office base* หรือ *Operation base* มีคอมพิวเตอร์เครื่องเดียวก็สามารถทำงานได้” (พนักงานฝ่ายบุคคล, กลุ่มอสังหาริมทรัพย์)

4.2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยสามารถแบ่งประเด็นได้เป็น 2 หัวข้อย่อยดังนี้

4.2.4.1 เรื่องปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่าเมื่อไม่ได้เจอกับเพื่อนร่วมงาน มีความเครียดได้ง่ายขึ้น มีความอึดอัดหากต้องอยู่ที่บ้านไม่ได้ออกไปมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น ในช่วงหลังพนักงานเกิดความไม่กระตือรือร้นในการทำงาน ไม่สามารถติดต่อได้ สำหรับหัวหน้าติดตามงานได้ยากขึ้น หากมีปฏิสัมพันธ์กันที่ออฟฟิศน่าจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่า เช่น

- “ไม่ได้เจอใครก็จะรู้สึกเครียดได้ง่ายอาจจะไม่ค่อยได้พูดคุยกับใครอยู่แต่หน้าจอก็อาจจะมีส่วนที่ทำให้รู้สึกที่เราต้องอยู่กับสังคม ต้องมีการคุยกับคนอื่นบ้าง” (พนักงานระดับ 9, กลุ่มสุรา)

- “ประสานงานกับคนอื่นก็ค่อนข้างยากเพราะบางครั้งไม่รับสายก็เลยไม่รู้ว่าคุณนั้นทำอะไรอยู่ อยู่ที่ไหน ไม่มี *feedback* งานกลับมา” (พนักงานระดับ 8, กลุ่มเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์)

- “สภาพจิตใจมันขาดในเรื่องของการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นน่าจะเกิดความอึดอัดพอสมควรเพราะต้องอยู่บ้านทุกวัน ไม่ได้ออกไปเจอคนรอบข้าง” (พนักงานระดับ 4, กลุ่มสุรา)

- “การเจอ *face to face* มีความสะดวกมากกว่า การมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นทำให้เรา *happy* กับการทำงานมากกว่า” (พนักงานระดับ 6, กลุ่มสุรา)
- “ระยะหลังพนักงานทำงานไม่เจอใครจะเริ่มมีความเหงามีความเฉา ช่วงหลังพนักงานก็จะเกิดความไม่ *Active*” (พนักงานฝ่ายบุคคล, กลุ่มอสังหาริมทรัพย์)
- “ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอาจจะน้อยลงแล้วก็การ *Follow up* งานของหัวหน้าอาจจะยากขึ้น ซึ่งบางทีอาจจะ *make sure* ได้ยากว่าเขาทำงานจริงๆ” (พนักงานฝ่ายบุคคล, กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม)
- “ในเรื่องของการทำงาน โดยได้พบปะเจอหน้ากัน มีปฏิสัมพันธ์กันที่ออฟฟิศ น่าจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่า” (พนักงานฝ่ายบุคคล, กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม)

4.2.4.2 เรื่องปฏิสัมพันธ์กับครอบครัว กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่าเมื่อ *Work from home* แล้วมีเวลาให้กับครอบครัวมากขึ้นทั้งในช่วงเช้า ช่วงเย็นที่ไม่ต้องเดินทาง มีกิจกรรมที่ทำร่วมกัน ได้ใช้เวลาร่วมกันมากขึ้น เช่น

- “มีเวลากับครอบครัวมากขึ้นการ *work from home* ที่ผ่านมาทำให้ชีวิตมีเวลาให้กับครอบครัวได้เล่นกับลูกมากขึ้น ได้อยู่กับลูกมากขึ้น ก็คงเป็นเพราะว่าลูกไม่ได้ไปโรงเรียนด้วย เรียนออนไลน์ ทำให้เรามี *activity* ร่วมกันเยอะ” (พนักงานระดับ 8, กลุ่มเบียร์)
- “ทำงาน 8 ชั่วโมงและนอกเหนือจากนั้นก็อยู่กับครอบครัวซึ่งขึ้นอยู่กับตัวบุคคล นอกเหนือจากเวลางานก็ทำกิจกรรมกับครอบครัวมีเวลาให้กับครอบครัวและครอบครัวตามปกติ” (พนักงานระดับ 8, กลุ่มอาหาร)
- “มีเวลาส่วนตัวให้กับครอบครัวมากขึ้น ได้พูดคุยมีกิจกรรมร่วมกัน แต่ในแง่ของการทำงานก็ไม่สะดวกเหมือนอยู่ที่ออฟฟิศแต่ก็รู้สึกที่สามารถแบ่งเวลาชีวิตส่วนตัวกับงานให้ลงตัวมากขึ้น” (พนักงานระดับ 5, กลุ่มเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์)
- “หลังจากที่เลิกงานไปแล้ว สามารถมีเวลาให้กับตนเองและครอบครัวได้ตามปกติ รู้สึกได้ใช้เวลาร่วมกันมากกว่าเดิม ทำกับข้าวทานข้าวด้วยกัน” (พนักงานระดับ 6, กลุ่มเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์)
- “ไม่ต้องรถติด ไม่ต้องตื่นเช้า มีเวลาอยู่กับครอบครัวมากขึ้น พนักงานบางคนมีลูกเล็กหรือมีคุณแม่ที่อายุเยอะที่ต้องดูแลอยู่ที่บ้านก็จะรู้สึกที่สามารถ

Integrate ทั้ง Personal Life และ Professional Life ของเขาได้ (พนักงานฝ่ายบุคคล, กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม)

4.2.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี

ผลจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ว่าขั้นตอนในการทำงานของแต่ละหน่วยงานมีการทำในรูปแบบออนไลน์มากขึ้น ทั้งในงานด้านเอกสาร บางองค์กรมีการเก็บไว้ผ่าน Cloud ผู้บริหารก็สามารถอนุมัติได้ผ่านทางระบบขององค์กรหรืออุปกรณ์ที่ทางองค์กรจัดเตรียมไว้ให้ การ Monitor ติดตามงานรวมถึงการประชุมหารือจะปรับเป็นรูปแบบ Virtual Meeting ผ่าน โปรแกรมต่างๆ และในหลายองค์กรมีการทำ Application เพื่อให้พนักงานได้ลงเวลาในการทำงาน เช่น

- “คู่มือทรัพย์สิน คุม Stock ออนไลน์ การทำใบเบิก การทำอนุมัติ Memo ก็เป็นรูปแบบออนไลน์ พนักงานสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น” (พนักงานระดับ 11, กลุ่มเบียร์)
- “ตอนนี้เอกสารเป็น e-document หหมดแล้วไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องปรี้น สามารถเซ็น approve สามารถอนุมัติผ่านระบบ e-document ได้หมดซึ่งอยู่ที่ไหนก็ทำได้” (พนักงานระดับ 8, กลุ่มสุรา)
- “แคมเปญ launching Online อย่างบาง Event เราจะมี การ Monitor โดยการที่ไม่ต้องเข้าไปหน้างานที่เป็นงานแบบอีวีดีโอไว้แล้วแล้วมาทำเหมือนไลฟ์สดแต่ในอีกรูปแบบหนึ่งที่เป็น Event แสดงสดเราก็จะมีการเข้าไปตรวจในเรื่องของสปอนเซอร์เข้าไปดูว่าจุดนี้จะต้องวางอย่างไร” (พนักงานระดับ 7, กลุ่มเบียร์)
- “การเสนออนุมัติเอกสารให้กับผู้บริหาร สามารถปรับตัวมาทำในรูปแบบออนไลน์ ผู้บริหารสามารถเซ็นผ่านทาง Tablet ประหยัดกระดาษและมีเทคโนโลยีที่ใหม่ขึ้นหรือการจัดประชุมจากที่ต้องมาเจอกันก็เปลี่ยนเป็นรูปแบบ Zoom” (พนักงานระดับ 6, กลุ่มสุรา)
- “IT เองก็มีการลงโปรแกรมสำหรับทำงานให้กับพนักงาน ก่อน work from home แล้วก็ให้พนักงานนำเอกสารเข้าตัว Cloud และมีการกำหนดแยกเอกสารในการเข้าถึง” (พนักงานฝ่ายบุคคล, กลุ่มอสังหาริมทรัพย์)
- “ออกไปหาลูกค้าก็จะเป็นรูปแบบ Virtual Meeting สำหรับส่วนงานไหนที่ต้องมีการอนุมัติก็จะเป็นการลงนามออนไลน์หรือ Approve ผ่าน Line หรือ E-mail ได้มากขึ้น ลงเวลาปฏิบัติงานก็สามารถ Check In - Check Out ผ่าน Application” (พนักงานฝ่ายบุคคล, กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม)

- “เป็นโอกาสที่ทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลระเบิดตัวศักยภาพตัวมันเองออกมาได้ ทำให้องค์กรสามารถเป็นดิจิทัลมากขึ้น” (พนักงานฝ่ายบุคคล, กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม)



บทที่ 5

อภิปรายผล สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home กรณีศึกษา บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษามุมมองและทัศนคติที่มีต่อองค์กร เมื่อมีการปรับการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบ Work from home 2) เพื่อศึกษาประเภทและรายละเอียดของงานที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home 3) เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนประกอบการออกนโยบายการทำงานในรูปแบบ Work from home ในอนาคตของผู้บริหารบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 30 คน คือ กลุ่มหัวหน้างาน ระดับ 8-9 และผู้จัดการระดับ 10-12 กลุ่มพนักงานปฏิบัติการระดับ 4-7 กลุ่มพนักงานฝ่ายบุคคลที่มีนโยบายการจัดการแบบ Work from home โดยการทำสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งมีแบบสัมภาษณ์ที่นำมาวิเคราะห์ตีความการเก็บข้อมูลผลการศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 5.1 อภิปรายผลการศึกษา
- 5.2 สรุปผลการศึกษา
- 5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป
- 5.5 ข้อจำกัดของงานวิจัย

5.1 อภิปรายผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้แบ่งการอภิปรายผลการวิจัยนี้ออกเป็น 5 ส่วนใหญ่ๆ ตามแก่นสาระ คือ

- 5.1.1 การบริหารจัดการเวลา (Time Management)
- 5.1.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานที่บ้าน
- 5.1.3 ลักษณะของงาน (Nature of work)
- 5.1.4 ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
- 5.1.5 การใช้เทคโนโลยี

5.1.1 การบริหารจัดการเวลา (Time Management)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล พบว่าปัจจัยด้านการบริหารจัดการเวลา (Time Management) ที่เกิดจากการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home สามารถจำแนกออกได้เป็น 3 กลุ่ม ปัจจัย คือ การเข้าถึงงาน (Accessibility to Work) การควบคุมเวลาการทำงาน (Time Control) และการบริหารเวลาสำหรับชีวิตส่วนตัว

5.1.1.1 การเข้าถึงงาน (Accessibility to Work)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าเมื่อ Work from home ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทาง ลดการใช้เวลาบนท้องถนนไปทำงานทั้งช่วงเช้าและช่วงเย็น มีเวลาที่มากขึ้น จึงสามารถจัดสรรเวลาในการทำงานได้มากขึ้น ซึ่งไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ วีรยา อธิธิพัฒน์ภักดิน และ อานนท์ ทับเที่ยง (2562) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาทัศนคติในมุมมองของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานจากที่บ้าน พบว่าด้านการรับรู้ประโยชน์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานจากที่บ้าน คิดว่าการทำงานจากที่บ้านช่วยลดค่าใช้จ่าย เช่น ค่าเดินทาง เป็นต้น และยังระบุว่าในมุมมองของพนักงานที่มีต่อการทำงานจากที่บ้าน ทำให้พนักงานนั้นสามารถทำงานได้ทุกเวลา อำนวยความสะดวก ลดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากมลภาวะทางอากาศที่เกิดจากปัญหาหารถติด และยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับปัจจัยบางส่วนของงานวิจัยของ เสาวรัจ รัตนคาฟู และเมธาวี รัชตวิจิน (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ ซึ่งพบว่าจากการ Work from home มีผลดีต่อพนักงานและองค์กร ทั้งในส่วนของค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการเดินทางลดลง รวมไปถึงมีเวลาในการทำงานเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม ทำให้พนักงานได้มีเวลาในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามที่ต้องการมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม และยังทำให้คุณภาพชีวิตของพนักงานนั้นไปในทิศทางที่ดีขึ้น รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัย Agus Purwanto, Masduki Asbari, Mochammad Fahlevi, Abdul Mufid, Eva Agistiawati, Yoyok Cahyono, Popong Suryani (2020) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของ Work From Home (WFH) ต่อประสิทธิภาพของครูชาวอินโดนีเซียในช่วงการระบาดของ Covid-19 ที่พบว่าเมื่อ Work From Home ครูสามารถทำงานได้ทุกที่จากที่บ้าน ทั้งห้องนั่งเล่น ห้องนอน ห้องรับประทานอาหาร หรืออื่นๆทั่วบริเวณของบ้าน ครูมีความสุขสบายในการทำงานที่มากขึ้น ที่สำคัญครูสามารถรับผิดชอบงานให้เสร็จในวันนั้นได้อย่างเต็มที่ ไม่ต้องเสียเงินจ่ายค่าขนส่งหรือค่าน้ำมัน และสามารถประหยัดเวลาในการเดินทางไม่ต้องติดอยู่ในการจราจรบนถนน

5.1.1.2 การควบคุมเวลาการทำงาน (Time Control)

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นว่ามีการทำงานก่อนเวลา และเมื่อเลิกงานก็เลิกหลังเวลาทำตามปกติ เนื่องจากนำเวลาที่ต้องใช้ในการเดินทางมานั่งทำงานแทน จึงรู้สึกว่าการ

ไม่สามารถแยกเวลาทำงานออกจากเวลาส่วนตัวได้ ไม่มีเส้นแบ่งเวลาที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลักษิกา นุชอุดม (2564) เรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน ที่พบปัญหาของพนักงานที่มีต่อรูปแบบการทำงานจากบ้าน คือ ปัญหาที่พนักงานเกิดความรู้สึกว่าไม่สามารถแยกแยะเวลาส่วนตัวกับเวลาในการทำงานออกจากกันได้ และยังมีผลสอดคล้องกับ Dodi Wirawan Irawanto, Khusnul Rofida Novianti, Kenny Roz (2021) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจระหว่าง Work Life Balance และความเครียดในการทำงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในอินโดนีเซีย กรณี Work from home ที่พบว่าการทำงานจากที่บ้านมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญและเชิงลบต่อความสมดุลระหว่างงานและชีวิต พนักงานไม่สามารถแบ่งเวลาระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวได้ เนื่องจากยังชินกับการมีชั่วโมงการทำงานที่แน่นอน ซึ่งแตกต่างกับผลการศึกษาของ Agus Purwanto, Masduki Asbari, Mochammad Fahlevi, Abdul Mufid, Eva Agistiawati, Yoyok Cahyono, Popong Suryani (2020) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของ Work From Home (WFH) ต่อประสิทธิภาพของครูชาวอินโดนีเซียในช่วงการระบาดของ Covid-19 พบว่าในช่วง Work from home ครูไม่จำเป็นต้องทำตามชั่วโมงทำงาน ถ้าครูเป็นคนที่สามารถจัดการเวลาได้ดี การ Work from home ก็จะไม่มีปัญหา ถึงแม้ว่าจะมีการทำงานนอกเหนือเวลาในการทำงานบ้าง

5.1.1.3 การบริหารเวลาสำหรับชีวิตส่วนตัว

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นว่ามีการตั้งเวลาในการทำงานให้อยู่ในช่วงเวลาของการทำงานเหมือนที่อยู่ในสำนักงาน ทั้งในส่วนของการประชุม การจัดลำดับความสำคัญของงาน และปฏิบัติตัวให้เหมือนตอนอยู่ที่สำนักงาน โดยการพักตามเวลา และหากไม่จำเป็นหรือเร่งด่วนก็จะไม่ทำงานนอกเวลาการทำงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประภาพรรณ พิยะ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างการทำงาน ครอบครัว ชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์ต่อองค์กร ซึ่งเกิดจากการจัดการเวลาในการทำงานอย่างเป็นระบบ คนทุกคนจะมีเวลาพักผ่อนของตัวเอง มีการทำกิจกรรมต่างๆ มีความเกี่ยวข้องกับการแบ่งเวลาการวางแผนชีวิตในการดำเนินงาน การจัดสรรเวลาที่ใช้ในการทำงาน และยังมีผลสอดคล้องกับ Karanikas และ Cauchi (2020) ได้ศึกษาเรื่องข้อจำกัดของการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) พบว่า การจัดตั้งขอบเขตชีวิตการทำงานที่ชัดเจนเป็นผลลัพธ์เชิงบวกของการทำงานทางไกล ซึ่งจะจำกัดผลกระทบด้านลบของการทำงานที่เกินกินเวลาส่วนตัว ลดความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว ซึ่งควรมีการให้คำแนะนำในการกำหนดขอบเขต

ตั้งแต่ตัวองค์กร ไปจนถึงผู้ใช้ระบบการทำงานทางไกล นอกจากนี้บทบาทเมื่ออยู่ที่บ้านและที่ทำงานอาจเป็นวิธีการหนึ่งที่กำหนดขอบเขตของการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ Agus Purwanto, Masduki Asbari, Mochammad Fahlevi, Abdul Mufid, Eva Agistiawati, Yoyok Cahyono, Popong Suryani (2020) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของ Work From Home (WFH) ต่อประสิทธิภาพของครูชาวอินโดนีเซียในช่วงการระบาดของ Covid-19 พบว่านโยบาย Work From Home ทำให้ครูแบ่งบทบาทได้ง่ายขึ้น บางครั้งจัดจ่อกับการเรียนการสอนและบางครั้งก็สามารถดำเนินชีวิตส่วนตัวได้โดยไม่มีติดขัด ข้อดีอีกอย่างของ Work From Home ที่ครูสัมผัสได้คือมีเวลาว่างมากขึ้นในการพบปะกับครอบครัว และเพื่อนที่ทำงาน

5.1.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานที่บ้าน

กลุ่มตัวอย่างได้ แสดงความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานรูปแบบ Work from home ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มที่มากขึ้น รู้สึกว่ามีสมาธิ ไม่มีคนรบกวน หรือเรื่องที่เข้ามาแทรกในระหว่างวัน มีประสิทธิภาพของงานมากกว่า อย่างไรก็ตามพนักงานในบางส่วนมีมุมมองว่าสภาพแวดล้อมของแต่ละบ้านไม่เหมือนกัน บางบ้านที่อยู่เป็นครอบครัวใหญ่ มีลูก หรือพ่อแม่พี่น้องก็ทำให้เสียสมาธิในการทำงานได้ เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับเสาวรจ รัตนคาฟู และเมธาวี รัชตวิจิน (2563) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ พบว่า จากการ Work from home ผลผลิตภาพการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่เพิ่มขึ้น แต่ก็มีอุปสรรคที่ทำให้พนักงานไม่สามารถทำงานจากที่บ้านได้อย่างสะดวกคล่องตัว เช่น สภาพแวดล้อมของที่พักอาศัยที่ไม่เอื้ออำนวย เช่น มีเสียงดังจากคน หรือกิจกรรมอื่นๆรอบข้างที่อยู่เหนือการควบคุม หรือมีเด็กเล็ก พ่อแม่ญาติพี่น้องที่สู่วงัยที่บ้าน รวมไปถึงต้องมีการพบปะสื่อสารหรือติดต่อกับผู้คน เช่น ผู้ส่งสินค้า พัสดุ ซึ่งสอดคล้องกับ วิมลสิริ หลอดทอง (2564) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานจากที่บ้าน Work From Home ของพนักงานช่วง Generation X และ Generation Y ในธุรกิจค้าปลีก ที่พบว่าข้อจำกัดในการ Work from home คือ สถานที่ทำงานที่บ้านอาจจะไม่ค่อยสะดวกในการทำงาน บรรยากาศที่บ้าน ทำให้พนักงานไม่ตื่นตัวในการทำงาน รวมถึงครอบครัวที่อาจทำให้ไม่มีสมาธิในการทำงาน และสอดคล้องกับ ลัทธินา นุชอุดม (2564) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน พบว่ามีปัญหาจากการที่สมาชิกในบ้านรบกวนสมาธิในระหว่างการทำงาน

5.1.3 ลักษณะของงาน (Nature of work)

กลุ่มตัวอย่างได้ แสดงความคิดเห็นว่าลักษณะของงาน (Nature of work) ที่สามารถทำงานในช่วง Work from home เป็นลักษณะงานที่สามารถทำได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องประสานงานกับคนอื่น เป็นงานที่สามารถทำได้ทั้งที่สำนักงานและที่บ้าน โดยที่เนื้องานยังเหมือนเดิม รวมถึงงานที่มีระบบหรืออุปกรณ์ในการทำงาน Support หรือสามารถทำที่บ้านได้ทุกงานถ้ามีระบบรองรับ ยกเว้นงานที่เกี่ยวกับการขาย ซึ่งมีความสอดคล้องกับ อริญญา พูลเฉลิม (2561) ได้ศึกษาเรื่องการนำรูปแบบการทำงานทางไกล (Telework) มาใช้กับองค์กรธุรกิจ กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) พบว่าในด้านลักษณะงานและตำแหน่งงาน พนักงานบางกลุ่มมีความพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน โดยเฉพาะในกลุ่มที่ใช้เทคโนโลยีเป็นหลัก และยังมีความสอดคล้องกับ ลิลกมล กิตติเจริญกุล (2562) ได้ศึกษาตำแหน่งและสายอาชีพที่สามารถใช้ระบบการทำงานแบบ work from home ในธุรกิจ B2B พบว่าลักษณะของงานที่มีโอกาสทำงานรูปแบบ Work from home และมีประสิทธิภาพที่ดีในการทำงาน โดยใช้ระบบเข้ามาช่วยในการทำงานที่บ้าน ซึ่งมีโอกาสที่จะทำงานได้มากกว่า 70% ได้แก่ สายงาน IT , Marketing, Management, Finance, Customer Service , Training Admin และ Operation Admin และ โอกาสประมาณ 50% รองลงมาที่คิดว่าสามารถใช้ระบบในการทำงานได้ คือ งาน Secretary และ Auditor แต่สำหรับสายอาชีพที่ไม่เหมาะในการทำงานที่บ้านเนื่องจากลักษณะของการทำงาน คือ งาน Sales นอกจากนี้ยังเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ Jonathan I. Dingel, Brent Neiman (2020) ที่ได้ศึกษาเรื่องงานที่สามารถทำได้ที่บ้านมีงานพบว่าจากการจัดประเภทของงาน มี 37% ของงานในสหรัฐอเมริกาสามารถทำได้ที่บ้าน ซึ่งการจำแนกประเภทงานใช้ลักษณะงานที่สามารถกำหนดความเป็นไปได้ของการทำงานจากที่บ้าน โดยไม่รวมคุณลักษณะอื่นๆที่จะแสดงว่าทำงานที่บ้านได้ยากขึ้น การแบ่งงานที่สามารถทำได้ที่บ้านมีความแตกต่างกันในอาชีพ เช่น ผู้จัดการ นักการศึกษา ผู้ที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ การเงิน และกฎหมาย ส่วนใหญ่สามารถทำงานจากที่บ้านได้ แต่คนที่ทำงานในฟาร์ม งานก่อสร้าง และงานสายการผลิตไม่สามารถที่จะทำงานจากที่บ้านได้

5.1.4 ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล พบว่าปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ที่เกิดจากการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 กลุ่มปัจจัย คือ ปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน และปฏิสัมพันธ์กับครอบครัว

5.1.4.1 ปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่าเมื่อพนักงานไม่ได้เจอกับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีปฏิสัมพันธ์ ทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายขึ้น เกิดความอึดอัด สำหรับหัวหน้างานติดตามงานกับพนักงานได้ยากขึ้น ในบางครั้งไม่สามารถติดต่อได้ ช่วงหลังพนักงานเกิดความไม่กระตือรือร้น หากมีปฏิสัมพันธ์กันที่ออฟฟิศน่าจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่า สอดคล้องกับ เสาวรัช รัตนคาฟู และเมธาวิ รัชตวิจิน (2563) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ พบว่า สำหรับในส่วนของคุณภาพจิตพนักงานบางส่วนอาจมีความรู้สึกที่ติดต่อกับการทำงานในรูปแบบ Work from home แต่เมื่อต้องทำงานที่บ้าน โดยลำพังเป็นเวลานาน อาจจะทำให้เกิดความรู้สึกเหงา ซึ่งมีผลต่อผลิตภาพการทำงานและสุขภาพจิตส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้แลกเปลี่ยนระหว่างกัน การมีความคิดไอเดียหรือสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กัน ความรู้สึกผูกพันต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร รวมไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับบุคคลภายนอกองค์กรอีกด้วย และยังสอดคล้องกับ ซาลินี ฐิติโชติพิณชัย (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงานกรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการทำงานทางไกลในระยะยาวความสัมพันธ์อาจจะไม่เป็นประโยชน์ต่อในสังคมที่ทำงาน เนื่องจากตัวพนักงานต้องขาดการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจส่งผลให้พนักงานที่เลือกจะทำงานทางไกลเกิดความรู้สึกไม่เป็นหนึ่งเดียวหรือทีมเดียวกันกับแผนกที่ตนเองอยู่ รวมไปถึงเกิดความรู้สึกที่โดดเดี่ยวขึ้น ซึ่งไปในทิศทางเดียวกันกับ Dodi Wirawan Irawanto, Khusnul Rofida Novianti, Kenny Roz (2021) ได้ศึกษา กรณี ความพึงพอใจระหว่าง Work Life Balance และความเครียดในการทำงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในอินโดนีเซีย กรณี Work from home พบว่าการทำงานจากที่บ้านมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญและเชิงลบต่อความเครียดจากการทำงาน การแยกตัวทางสังคมทำให้พนักงานถูกตัดขาดจากสภาพแวดล้อมการทำงานและก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

5.1.4.2 ปฏิสัมพันธ์กับครอบครัว

กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่าเมื่อ Work from home แล้วมีเวลาให้กับครอบครัวมากขึ้นทั้งในช่วงเช้า ช่วงเย็นที่ไม่ต้องเดินทาง มีกิจกรรมที่ทำร่วมกัน ได้ใช้เวลาร่วมกันมากขึ้น สอดคล้องกับ วีรยา อธิธิพัฒน์ภักดิน และ อานนท์ ทับเที่ยง (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาทัศนคติในมุมมองของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานจากที่บ้าน พบว่าระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยอยู่รวมในระดับเห็นด้วยมาก 1) ในด้านการรับรู้ประโยชน์ เช่น คิดว่าการทำงานจากที่บ้านจะช่วยให้เกิดการลดค่าใช้จ่าย ทั้งค่าเดินทาง ค่าอาหาร และมีความยืดหยุ่นของเวลาทำให้สามารถ

ดูแลครอบครัวได้มากขึ้น และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปาริฉัตร โชติภูมิเวช (2564) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร พบว่า 1) คุณภาพชีวิตของพนักงาน ด้าน Work life balance พนักงานมีความพึงพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาในการทำงานและช่วงเวลาที่นอกเหนือจากการทำงานในแต่ละวัน และสามารถมีเวลาให้กับครอบครัวอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ยังไปในทิศทางเดียวกันกับ ประภาพรณ พิชะ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างการทำงาน ครอบครัว ชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์ต่อองค์กร ซึ่งการทำงานเป็นปัจจัยในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ปัจจัยหนึ่ง การที่มีเวลาอยู่กับครอบครัวเกิดจากการจัดการเวลาในการทำงานอย่างเป็นระบบ การจัดสรรเวลาที่ใช้ในการทำงานและเวลาสำหรับการอยู่ครอบครัว ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ส่งผลให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และมีความพึงพอใจ

5.1.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี

กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี องค์กรมีการปรับขั้นตอนในการทำงานของแต่ละหน่วยงานให้มีการทำในรูปแบบออนไลน์มากขึ้น ทั้งในงานด้านเอกสาร บางองค์กรมีการเก็บไว้ผ่าน Cloud ผู้บริหารก็สามารถอนุมัติได้ผ่านทางระบบขององค์กร หรืออุปกรณ์ที่ทางองค์กรจัดเตรียมไว้ให้ การ Monitor ติดตามงานรวมถึงการประชุมหารือจะปรับเป็นรูปแบบ Virtual Meeting ผ่าน โปรแกรมต่างๆ และในหลายองค์กรมีการทำ Application เพื่อให้พนักงานได้ลงเวลาในการทำงาน ซึ่งเป็นเหมือนการระเบิดศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลให้ใช้ได้อย่างแพร่หลายมากขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของปาริฉัตร โชติภูมิเวช (2564) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร พบว่า มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ องค์กรพัฒนาให้ระบบเทคโนโลยีสามารถรองรับการทำงานที่บ้านได้ มีความรวดเร็วของเทคโนโลยีเมื่อทำงานจากที่บ้าน มีการเข้าถึงข้อมูลโดยเชื่อมต่อจากทางบ้าน โดยพนักงานสามารถเข้าใช้งานได้อย่างสะดวก ง่าย บนอุปกรณ์ต่างๆ ทั้งสมาร์ทโฟน โน้ตบุ๊ก พนักงานสามารถทำงานเชื่อมต่อให้เข้าถึงข้อมูล และจัดการประชุม ได้ตลอดเวลาอย่างไม่ขัดข้อง การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ มีการจัดทำระบบปกป้องและดูแลความปลอดภัยของข้อมูลบน Cloud และยังคงสอดคล้องกับ เสาวรัจ รัตนคาฟู และเมธาวิ รัชตวิจิน (2563) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ พบว่าเพื่อเป็นการสนับสนุน

การทำงานในรูปแบบวิถี New normal ต้องช่วยลดอุปสรรคที่จะทำให้บางคนไม่สามารถทำงานที่บ้านได้ ซึ่งรวมถึงการขาดอุปกรณ์ในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โดยองค์กรอาจให้การสนับสนุนพนักงานในการจัดหาอุปกรณ์ ตลอดจนพัฒนาออกแบบระบบงานที่อำนวยความสะดวกในการทำงานที่บ้านของพนักงาน เช่น ปรับจากการใช้กระดาษโดยนำเอาการนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ทั้งในการประชุมและงานด้านเอกสารต่างๆ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธิติ ทองอำพัน (2564) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้าน คือ เทคโนโลยีซึ่งมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานที่บ้านนั้นสามารถทำได้สำเร็จตรงตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน และมีประสิทธิภาพ ซึ่งทางองค์กรมีการสนับสนุนอุปกรณ์ในการทำงาน โปรแกรมสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน ที่ช่วยให้งานเกิดความสะดวกมีความคล่องตัว รวดเร็ว รวมถึงมีการจัดการวิธีการทำงาน ให้มีเทคโนโลยีที่เหมาะสม ให้การปฏิบัติงานที่บ้านสามารถทำร่วมกันได้ในรูปแบบออนไลน์ มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เสมือนปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงาน

5.2 สรุปผลการศึกษา

5.2.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับสัมภาษณ์

จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง 30 คนพบว่า เป็นเพศหญิงจำนวน 20 คน เพศชายจำนวน 10 คน โดยทำงานอยู่ในกลุ่มธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มจำนวน 25 คน กลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จำนวน 2 คน และอยู่กลุ่มธุรกิจ กลุ่มธุรกิจวัสดุก่อสร้าง และกลุ่มธุรกิจจัดหางานอย่างละ 1 คน โดยมีอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันมากที่สุด 40 ปี และน้อยที่สุดอยู่ที่ 2 ปี

5.2.2 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์งานวิจัย

ตามวัตถุประสงค์งานวิจัยหัวข้อที่ 1 เพื่อศึกษามุมมองและทัศนคติที่มีต่อองค์กร เมื่อมีการปรับการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบ Work from home พบว่า 1) มุมมองและทัศนคติที่มีต่อองค์กรในการบริหารจัดการเวลา พนักงานสามารถเข้าถึงงานได้ง่ายขึ้น เนื่องจากปัจจัยในการเดินทางเป็นหลัก เพราะพนักงานส่วนใหญ่ใช้เวลาไปกับการเดินทางในช่วงเช้าและช่วงเย็น ต้องเจอกับปัญหารถติด เสียเวลาในการใช้ชีวิตบนท้องถนน แต่เมื่อได้ Work from home แล้วพบว่าพนักงานมีเวลาให้กับตัวเองมากขึ้น สามารถจัดสรรเวลาในการทำงานได้ ตื่นมาก็สามารถเตรียมพร้อมทำงานได้เลย หรือแม้กระทั่งเวลาเลิกงานก็ยังสามารถนั่งทำงานได้โดยไม่ต้องมีปัจจัยเรื่องการเดินทางเข้ามาให้กังวล แต่อย่างไรก็ตามพนักงานก็มีความคิดเห็นในเชิงลบ เรื่องของการควบคุมเวลาในการทำงาน

พนักงานรู้สึกว่าจะงานอยู่ในทุกช่วงเวลาชีวิต เวลาส่วนตัวกับงานผสมกันมากเกินไปทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกเวลาที่ชัดเจนได้ซึ่งบางส่วนมองว่าเกิดความเหนื่อยล้า ไม่มีเวลาให้กับชีวิตส่วนตัว ทั้งนี้ตัวพนักงานยังให้ความคิดเห็นในเรื่องของการบริหารเวลาสำหรับชีวิตส่วนตัวว่า ในช่วงเวลาการทำงานก็ทำงานอย่างเต็มที่ นอกเหนือเวลาทำงานหากไม่จำเป็นจริงๆก็จะไม่ทำงาน เคยปฏิบัติตัวที่ออฟฟิศอย่างไรก็ปฏิบัติแบบนั้น ให้มีเวลาสำหรับการพักผ่อน รวมไปถึงจัดลำดับความสำคัญและตารางเวลาการทำงานให้อยู่ในช่วงของการทำงานเท่านั้น 2) มุมมองและทัศนคติที่มีต่อองค์กรในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่บ้านพบว่า ส่วนใหญ่การทำงานที่บ้านทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากมีสมาธิในการทำงาน ลดการรบกวนจากผู้คนรอบข้างทั้งเพื่อนร่วมงานที่เดินผ่านไปมา การชักชวนพูดคุย รวมไปถึงเรื่องงานที่เข้ามาตลอดทั้งวัน แต่อย่างไรก็ตามพนักงานในบางส่วนมุมมองว่าการทำงานที่บ้านถูกรบกวนจากคนที่อยู่บ้านเดียวกัน เช่น ลูก หรือพ่อแม่พี่น้อง รวมไปถึงสภาพแวดล้อมอื่นๆนอกเหนือจากการควบคุม เช่น รับส่งพัสดุ จดหมาย ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของแต่ละบ้านที่ไม่เหมือนกันของพนักงาน 3) มุมมองและทัศนคติที่มีต่อองค์กรในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมองว่า ปฏิสัมพันธ์ในการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่ไปในเชิงลบ พนักงานรู้สึกว่ามีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานเพื่อนร่วมงานน้อยลง เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว ไม่ Happy ในการทำงานเหมือนตอนที่อยู่ในออฟฟิศ จึงเกิดความไม่กระตือรือร้นในการทำงาน รู้สึกว่าประสิทธิภาพในการทำงานถดถอยลง หัวหน้างานก็ติดตามงานจากพนักงานได้ยากขึ้น แต่ในแง่มุมมองของการมีปฏิสัมพันธ์กับครอบครัวส่วนใหญ่เป็นไปในเชิงบวกเนื่องจากมีเวลาให้กับครอบครัวมากขึ้น ได้มีกิจกรรมและใช้เวลาด้วยกัน 4) มุมมองและทัศนคติที่มีต่อองค์กรในการใช้เทคโนโลยี ส่วนใหญ่เห็นว่าองค์กรมีการปรับตัว พัฒนาให้มีการทำงานในรูปแบบออนไลน์มากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้การทำงานมีความสะดวกสบาย ลดขั้นตอนในการทำงานลงสามารถทำงานไปพร้อมกันกันเพื่อนได้ มองว่าเหมือนเป็นการระเบิดศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลให้ใช้ได้อย่างแพร่หลายมากขึ้น

ตามวัตถุประสงค์งานวิจัยหัวข้อที่ 2 เพื่อศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่าลักษณะของงานขาย ไม่สามารถที่จะ Work from home ได้ ด้วยลักษณะของงานที่ต้องออกไปพบลูกค้า ทำยอดขาย แต่งานอื่นๆ ที่มีระบบเทคโนโลยีรองรับการทำงานให้เป็นในรูปแบบออนไลน์ และงานที่ไม่ว่าจะทำที่สำนักงานหรือที่บ้านก็ทำเหมือนกัน สามารถทำงานได้ทุกประเภท ทุกสายอาชีพ โดยเฉพาะงานที่ต้องทำเพียงคนเดียว ไม่จำเป็นต้องประสานงานกับผู้อื่น เป็นงานที่ทำแล้วจบได้ด้วยตนเองสามารถทำได้โดยไม่คิดค่าอะไร เช่น งานในส่วนของสายอาชีพกฎหมาย การให้ความเห็นทางกฎหมายและการตรวจสัญญา

ตามวัตถุประสงค์งานวิจัยหัวข้อที่ 3 เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนประกอบการออกนโยบายการทำงานในรูปแบบ Work from home ในอนาคตของผู้บริหารบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) พบว่า ข้อมูลที่ทำการศึกษาคือเป็นข้อมูลเพียงส่วนหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความคิดเห็นจากประสบการณ์การทำงานในรูปแบบ Work from home เพียง 30 คนเท่านั้น ซึ่งอาจจะเป็นข้อมูลอีกแง่มุมที่สามารถนำมาประกอบการพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ ในการออกนโยบายในอนาคต โดยขึ้นอยู่กับพิจารณาตัดสินใจของผู้บริหาร

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ปัจจัยทางด้านการบริการจัดการเวลา ผู้บริหารระดับสูงควรมีนโยบายควบคุมเวลาในการทำงานของพนักงานให้อยู่ในช่วงเวลาที่เหมาะสม หรือปรับเวลาในการทำงานให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น (Flexible Time) เช่น 1) พนักงานสามารถเลือกเวลาในการทำงานได้ตามรอบเวลาที่พนักงานเห็นว่ามีความสะดวกในการทำงาน เหมาะสมกับรูปแบบการใช้ชีวิตของตนเองตามที่ต้องการ โดยมีรอบการทำงานที่ 1 เวลา 07.30 – 16.00 น. รอบการทำงานที่ 2 เวลา 08.30 – 17.00 น. รอบการทำงานที่ 3 เวลา 09.30 – 18.00 น. รอบการทำงานที่ 4 เวลา 10.30 – 19.00 น. เป็นต้น 2) องค์กรมีการจัดทำอีเมลตอบกลับอัตโนมัติ (Email Auto Responding) แจ้งเตือนพนักงานหากได้รับอีเมลจากบุคคลในองค์กร นอกเหนือจากเวลาการทำงาน โดยอาจจะระบุว่า “พนักงานไม่ต้องกังวลใจ หากได้รับอีเมลนอกเหนือเวลาการทำงาน พนักงานไม่จำเป็นต้องรีบตอบกลับอีเมลในทันที หากเป็นเรื่องที่ไม่เร่งด่วนสามารถรอได้ ขอให้พนักงานพักผ่อนในช่วงเวลาส่วนตัวอย่างมีความสุข” เป็นต้น หรือ 3) มีนโยบายขอความร่วมมือจากหัวหน้างานและพนักงานในทุกๆ ระดับ งดการติดตามงาน หรือการพูดคุยเรื่องงานผ่านช่องทางติดต่อต่างๆ เช่น Line, WhatsApp นอกเหนือเวลาการทำงาน ซึ่งจากตัวอย่างข้างต้นที่กล่าวมานั้น เป็นการสนับสนุนให้พนักงานเกิดความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work life balance) มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อลดความกดดัน ความเหนื่อยล้า ความเครียดสะสมจากการทำงาน เป็นเส้นแบ่งเวลาของการทำงานกับชีวิตส่วนตัวออกจากกัน ไม่ให้พนักงานเกิดความรู้สึกเชิงลบต่อการทำงานที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตมากเกินไป ซึ่งอาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้

2. ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ผู้บริหารระดับสูงควรมีนโยบายให้พนักงานสามารถเลือกรูปแบบการทำงานตามความต้องการของพนักงานได้ มีความยืดหยุ่นของสถานที่ทำงาน (Flexible Place) ไม่จำเป็นต้องจำกัดแค่การทำงานในสำนักงาน หรือการทำงานที่บ้าน เพียงเท่านั้น แต่ควรมีตัวเลือกอื่นๆ ให้กับพนักงานเพิ่มเติม เช่น การปฏิบัติงานจาก

สถานที่ใดก็ได้ (Work from anywhere) หรือ ทางบริษัทจัดหาสถานที่ Co-Working space ให้กับพนักงานอีกทางเลือกหนึ่ง ซึ่งหากพนักงานได้ทำงานในสถานที่ที่พนักงานเลือกด้วยตนเอง จะตัดปัญหาในเรื่องของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสมออกไปได้ เพราะพนักงานจะเป็นผู้คัดเลือกเองว่าสถานที่ใดเหมาะสมกับการทำงานของตนเอง บางหน่วยงานต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ การทำงานนอกสถานที่แบบ Work from anywhere ก็อาจจะตอบ โจทย์การทำงานมากกว่า หรือบางหน่วยงานต้องใช้สมาธิในการทำงาน ก็อาจจะเลือก Work from home ในการทำงานได้เช่นกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะของการทำงานของแต่ละคน ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมากยิ่งขึ้น

3. ปัจจัยทางด้านการมีปฏิสัมพันธ์ เนื่องจากบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ การสื่อสาร การมีส่วนร่วม หรือการเข้าถึงพนักงานอาจจะยังไม่ทั่วถึงมากพอ ทางผู้บริหารระดับสูงควรเพิ่มกิจกรรมที่ส่งเสริม Engagement ระหว่างองค์กรกับพนักงาน ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน หรือระหว่างพนักงานด้วยกันเอง เช่น 1) การจัดกิจกรรมพูดคุยหรือออนไลน์จากฝ่ายบุคคลในส่วนของ HCBP (Human Capital Business Partner) ทุกเดือน ให้พนักงานได้สอบถามหรือข้อสงสัย หรือเสนอแนะเรื่องต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากขึ้น 2) จัดกิจกรรม Virtual Birthday Party สำหรับพนักงานที่เกิดในเดือนนั้นๆ โดยมีผู้บริหารเข้าร่วมอวยพร หรือเล่นกิจกรรมด้วย เพื่อให้พนักงานได้รู้จักกัน สร้างความสัมพันธ์ กับเพื่อนพนักงานต่างสายงานมากขึ้น 3) จัดกิจกรรม Virtual Lunch Meeting เดือนละ 1 ครั้ง ตามความสะดวกของแต่ละแผนก เพื่อให้พนักงานได้มีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานในแผนกมากยิ่งขึ้น ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวที่ยกตัวอย่างนั้นสามารถทำได้ทั้งในช่วง Work from home หรือการทำงานที่สำนักงาน ทั้งนี้เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานรู้สึกตื่นตัวในการทำงาน รู้สึกว่าไม่โดดเดี่ยวหรือถูกตัดขาดจากสังคม รวมไปถึงจนถึงพนักงานจะได้รู้สึกผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานระหว่างวันมากยิ่งขึ้น

4. ปัจจัยทางด้านการใช้เทคโนโลยี ทางผู้บริหารระดับสูงควร ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีให้กับพนักงานมากขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น ไม่กั๊กการปรับตัวเข้าสู่การทำงานแบบเทคโนโลยีดิจิทัล เมื่อเกิดสถานการณ์การทำงานที่ต้องทำงานกับเทคโนโลยีก็สามารถพร้อมรับมือได้ตลอดเวลา เช่น การจัดการฝึกอบรมการใช้โปรแกรมพื้นฐาน เช่น โปรแกรม Microsoft Office, โปรแกรม Microsoft Team, โปรแกรม Zoom เป็นต้น สำหรับโปรแกรมเฉพาะอื่นๆของแต่ละหน่วยงาน ก็ควรมีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานสามารถใช้ได้อย่างไม่ติดขัดเพื่อให้การทำงานเกิดความราบรื่นมากยิ่งขึ้น

5. ผู้บริหารระดับสูงควรเพิ่มเติมสวัสดิการที่ส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตของพนักงาน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน เช่น มีผู้เชี่ยวชาญทางด้านกายภาพคอยให้คำปรึกษาอาการออฟฟิศซินโดรมของพนักงาน และผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยาที่พร้อมรับฟัง ให้คำปรึกษาปัญหาทางด้านสุขภาพจิต (Mental Health) ของพนักงาน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อบรรเทาความเครียดที่เกิดจาก

- 1) ปัญหาในการบริหารจัดการเวลาที่ไม่สมดุลกันระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน
- 2) ปัญหาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม
- 3) ปัญหาจากการไม่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมถึงปัจจัยภายนอกอื่นๆซึ่งมีส่วนทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลง

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายและเจาะลึกมากยิ่งขึ้น ตัวอย่าง เช่น เพิ่มการศึกษาในกลุ่มผลิตภัณฑ์ธุรกิจต่อเนื่อง หรือ กลุ่มงานสนับสนุนองค์กร (Corporate Affairs) ขององค์กร เพื่อให้เห็นมุมมองที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น
2. ควรทำการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ขึ้นว่ามีผลลัพธ์สอดคล้องกับงานวิจัยนี้หรือไม่
3. ควรขยายขอบเขตของการศึกษาเพิ่มเติมให้ต่อยอดจากการ Work from home เป็น Work from anywhere หรือ Flexible Working Hours เพื่อเตรียมพร้อมรองรับการปรับตัวในการทำงานขององค์กรในอนาคต

5.5 ข้อจำกัดในการวิจัย

1. เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 จึงทำให้ผู้รับสัมภาษณ์เกิดความกังวลในเรื่องของความปลอดภัย ไม่สะดวกในการนัดหมายสัมภาษณ์แบบเจอหน้า จึงทำให้ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการสัมภาษณ์เป็นทางโทรศัพท์ หรือผ่านโปรแกรม Zoom ทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้รับสัมภาษณ์เท่าที่ควร เกิดความเร่งรีบในการสัมภาษณ์ และถูกปฏิเสธจากผู้ติดต่อทำให้ต้องใช้เวลาในการหาคนใหม่มาทดแทน
2. ผู้รับสัมภาษณ์ในองค์กรบางคนมีความกังวลว่าการให้สัมภาษณ์จะมีผลต่อการทำงานของตนเองหรือไม่ ทำให้ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นในเชิงลบแต่จะพูดในภาพรวมแทน

บรรณานุกรม

- กรณีธัญญ์ กิมศุก. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกล แบบทำที่บ้าน (Work from home). สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2563). ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ดำเนินมาตรการการเฝ้าระวังและรับมือกับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19. สืบค้นจาก https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/g_srvt/g_srvt_090364.pdf
- กระทรวงสาธารณสุข. (2564). ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง แนวทางการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (work from home) อันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดระลอกใหม่. สืบค้นจาก <http://mkho.moph.go.th/mko/frontend/web/uploads/2bc5d66852adda3afb0fa1a0302cb42a.pdf>
- จิรภิญญา จิรไพศาลกุล. (2562). บุคลิกภาพที่ส่งผลต่อความต้องการคุณลักษณะงานของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเจเนอเรชันวาย. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชนกนันท์ โตชวงส์. (2564). การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนม์นิภา เขียนนอก. (2564). การนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา กองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชลธิชา จำปาหวาย. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสัญญาจ้างรายปีของบริษัทผลิตสายไฟฟ้าแห่งหนึ่งในประเทศไทย. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ชาลินี ฐิติโชติพิชัย. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน). (2564). การพัฒนาที่ยั่งยืน แผนการรับมือสถานการณ์โรคโควิด-19. สืบค้นจาก <https://sustainability.thaibev.com/th/covid19b.php>
- ประภาพรณ พิชะ. (2557). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน). วารสารบัณฑิตศึกษา, 13(63): 227-238.
- ปาริฉัตร โชติภูมิเวช. (2564). การบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พงศวิศิษฐ์ สอนเฉลิม. (2562). อิทธิพลของคุณลักษณะของงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการยุคไปรษณีย์ 4.0 ของที่ทำการไปรษณีย์สาขาในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มนัสนันท์ ศรีนาการ และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2553). การทำงานทางไกลและที่บ้าน. วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม, 6(1): 109-118.
- ลักขณา นุชอุดม. (2564). ทักษะคิดและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ลิลกมล กิตติเจริญกุล. (2562). ตำแหน่งและสายอาชีพที่สามารถใช้ระบบการทำงานแบบ Work From Home ในธุรกิจ B2B. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิมลสิริ หลอดทอง. (2564). ความพึงพอใจในการทำงานจากที่บ้าน Work From Home ของพนักงานช่วง Generation X และ Generation Y ในธุรกิจค้าปลีก. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วีรยา อธิพัฒน์ภาคนิ และอานนท์ ทับเที่ยง. (2562). การศึกษาทัศนคติในมุมมองของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานจากที่บ้าน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

- วีระ สาราณใจ. (2562). ทักษะในศตวรรษที่ 21 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจประกันชีวิต. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- วีราภรณ์ บุตรทองดี. (2557). การศึกษาทัศนคติต่อการทำงาน องค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ศศิณา ศรีวรรณนท์. (2563). ทัศนคติที่มีต่อองค์กร และ แคมเปญ “ลดเปลี่ยนโลก” กับโตโยต้า ที่มีผลต่อพฤติกรรมการหาข้อมูล และการเข้าร่วมแคมเปญของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิววัฒน์ สังข์แก้ว. (2551). การนำ "Work anywhere" มาใช้กับบริษัทเอกชน กรณีศึกษา : ฝ่ายศูนย์บริหารคำสั่งซื้อและลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). โครงการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สรัญญา ช่อศักดิ์. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการทำงานจากบ้านของพนักงานในบริษัทไทยในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด-19. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สลิลลา มารยาท. (2560). การศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา การไฟฟ้านครหลวงที่ทำการเขตวัดเดียวบ. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุรเสกข์ พินราช. (2562). การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยองค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอส.เอ พีริซัน จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- เสาวร็จ รัตนคำฟู และเมธาวิ รัชตวิจิน. (18 พฤษภาคม 2563). ผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ. สืบค้นจาก <https://tdri.or.th/2020/05/impact-of-working-from-home-covid-19/>.
- อริญญา พูลเฉลิม. (2561). การนำรูปแบบการทำงานทางไกล (Telework) มาใช้กับองค์กรรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.). สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

- Pran Suwannatat. (17 ตุลาคม 2563). นักวิจัย Stanford เผยทำงานที่บ้านไม่ใช่ว่าดีอย่างที่คิด ประสิทธิภาพลด สุขภาพจิตแย่ในระยะยาว. สืบค้นจาก <https://brandinside.asia/stanford-research-say-work-from-home-is-not-good-in-long-term/>
- Praornpit Katchwattana. (25 พฤษภาคม 2563). คิดนอกกรอบ ต่อยอดเทรนด์ ‘Work from home’ สู่ ‘Work from Anywhere’ แนวคิดใหม่ พลิกวิกฤตธุรกิจท่องเที่ยวไทยเป็นโอกาส. สืบค้นจาก <https://www.salika.co/2020/05/25/adapt-work-from-home-to-work-from-anywhere/>
- Irawanto, D. W., Novianti, K.R., Roz, K. (2021). Work from Home: Measuring Satisfaction between Work–Life Balance and Work Stress during the COVID-19 Pandemic in Indonesia. *Economies* 2021, 9(3), 96. DOI:10.3390/economies9030096
- Karanikas, N., Cauchi, J. (2020). Literature review on parameters related to Work-From-Home (WFH) arrangements. สืบค้นจาก https://eprints.qut.edu.au/205308/1/QUT_Report_WFH_parameters.pdf
- Agus Purwanto, Masduki Asbari, Mochammad Fahlevi, Abdul Mufid, Eva Agistiawati, Yoyok Cahyono, Popong Suryani. (2020). Impact of Work From Home (WFH) on Indonesian Teachers Performance During the Covid-19 Pandemic: An Exploratory Study. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(05), 6235 - 6244. สืบค้นจาก <http://sersc.org/journals/index.php/IJAST/article/view/15627>
- Jonathan I. Dingel, Brent Neiman. (2020). How many jobs can be done at home?. *Journal of Public Economics*, 189 (2020), 104235. สืบค้นจาก <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2020.104235>