

รูปแบบการทำงานแบบ WFH ของพนักงานบริษัทใน กรุงเทพมหานคร ณ

ช่วงการระบาดของโควิด 19

**WFH working patterns of employees in Bangkok during the COVID-19
outbreak.**

นางสาว พิชญ์สินี ภูศิลป์

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Miss.Pichsinee Poosin

Industrial Management, Faculty of Business Administration,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) รูปแบบการทำงานแบบ WFH ของพนักงานบริษัทใน กรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด 19 (2) เพื่อศึกษาปัญหาของการทำงานรูปแบบการทำงานแบบ WFH ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด โดยงานวิจัยฉบับนี้ได้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Method) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการ สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับพนักงานในบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 9 คน ทั้งนี้ข้อมูลมีความอึดตัว ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

จากการวิจัยพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 9 ท่าน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีอายุ ตั้งแต่ 23-38 ปี โดยเป็นเพศชาย จำนวนทั้งหมด 5 คน เป็นเพศหญิงทั้งหมด 4 คน โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 6 และระดับการศึกษาปริญญาโทจำนวน 3 คน รูปแบบการทำงานในช่วง

การระบาดของไวรัสโควิดนั้นพบว่า ส่วนมากทำงานใน รูปแบบการทำงานแบบ Work from home แทนในช่วงการระบาดของโควิด 19 โดยในระหว่างการทำงานนั้นจะมีการมีการติดตามผลงานระหว่างทำงาน เพื่อควบคุมประสิทธิภาพในการทำงานไม่ให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงต่างจากการทำงานที่ออฟฟิศโดยระหว่างการทำงานนั้นมีการตรวจงานจากหัวหน้างานเป็นหลักในการทำงานจากผู้สัมภาษณ์ส่วนมาก และได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมจากเดิมที่ประชุมในห้องประชุมของสำนักงาน ได้มีการปรับเปลี่ยนให้มีการประชุมแบบ Online แทนเป็นส่วนใหญ่ และรูปแบบผสมผสานรองลงมาทั้งนี้แบบผสมผสานหมายถึงการประชุมที่สำนักงานเป็นครั้งคราวและการประชุมที่บ้านผ่านแพลตฟอร์มที่องค์กรกำหนดเป็นครั้ง ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวว่าการทำงาน ในรูปแบบของการทำงานที่ office กับ Work from home นั้นมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังได้ระบุตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการวัดจากผลงานเป็นหลัก รองลงมา คือ ช่วงเวลาระยะเวลาในการทำงาน และสุดท้ายคือ KPI (Key Performance Indicator) และ ในส่วนของแพลตฟอร์มที่ใช้ในการทำงานนั้น พนักงานในบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด 19 มักใช้ Microsoft team เป็นส่วนใหญ่ รองลงมา คือ Zoom และ Google drive ตามลำดับ เนื่องจากเป็นแพลตฟอร์มที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้งาน ในการประชุมผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่าการประชุมแบบ Online นั้นดีกว่าการประชุมแบบ Onsite เนื่องจากมีความสะดวกที่มากกว่าแบบ Onsite โดยส่วนใหญ่มักใช้ Zoom เป็นแพลตฟอร์มสำคัญที่จะใช้ในการประชุมเพื่อความสะดวกในการประชุมให้มีประสิทธิภาพและการใช้งานฟรี พนักงานสามารถเข้าใช้ได้ง่าย

จากการวิจัยผลการวิจัยสรุปในด้านของปัญหาของการทำงานรูปแบบการทำงานแบบ WFH ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด 19 พบว่าการทำงานที่สำนักงานมีความสะดวกสบายมากกว่าการทำงานที่บ้านหรือแบบ Work from home ทั้งในเรื่องของสภาพแวดล้อม และอุปกรณ์เครื่องใช้โต๊ะทำงานที่สะดวกสบายเหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน โดยสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสมต่อการทำงานมีผลกระทบต่อการทำงาน รองลงมาคือสิ่งรบกวนการทำงาน และลำดับสุดท้ายคือ ความสะดวกในการทำงานที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานที่บ้านซึ่งอาจเป็นใช้พื้นที่และรบกวนบุคคลภายในบ้าน ปัญหาในด้านสิ่งที่เอื้อเพื่อต่อการทำงานนั้นคือด้านความสงบและสถานที่กว้างเป็นก็เป็นอย่างที่สำคัญที่สุดที่เอื้อเพื่อต่อการทำงาน นอกจากนี้ เพื่อนร่วมงาน กำลังใจจากครอบครัว พื้นที่ในการพักผ่อนและอุปกรณ์ที่เอื้อต่อการทำงานก็มีผล

คำสำคัญ : การทำงานของพนักงาน, การทำงานของพนักงานบริษัท, การทำงานที่บ้าน

ABSTRACT

The research Objective, (1) WFH working form of employees in Bangkok during the COVID 19 epidemic (2) To study about the problems of WFH working form of employees in Bangkok during the COVID-19 spreading. This research used the qualitative research method to collect the data by an in-depth interview with nine employees in Bangkok metropolitan. The data were saturated and the results of the research can be summarized as follows:

According to the research, we found that all nine interviewees were aged from 23-38 years, five of them were male, and four were female. They have a bachelor's degree for six people and the other have a master's degree for three people. Working patterns during the coronavirus outbreak, most of them work in the Work-from-home work pattern during the COVID-19 epidemic, work performance will be monitored during the work to control the efficiency of work. During the work, there has a working audit from the supervisor in the work of most interviewers. There has changed the form of the meeting from meeting in the office meeting room to have an Online meeting instead and followed by a combined form, which means sometimes they conduct the meetings at the office and sometimes conduct at home by meetings via a defined platform. Interviewees said that the forms of working at the office and work from home are different. It also identified performance indicators that measure the work that is the result and the duration of work. Finally, the last one is KPI (Key Performance Indicator). For the platform used to work, Microsoft teams were mostly used, followed by Zoom and Google drive, respectively as they were free platforms. In conferences, interviewees believe that online meetings are better than onsite conferences because they are more convenient. Zoom is often used as a meeting platform for the convenience of meetings. It is efficient, free to use and staff is easily accessible.

From the research, the results concluded on the problem of WFH working patterns of company employees in Bangkok during the COVID-19 epidemic, we found that working at the office has more comfortable than working at home in both of the environment and equipment

aspect, desk and equipment that are comfortable, suitable, and conducive to work. The unsuitable environment is affecting the work. The next is a distraction from work and the last one is the ease of work that arises during working at home that can take up space and disturb the person in the house. The problem in terms of support for work in peace. The wide place is one of the most important things that support work. Encouragement from the family Relaxing spaces and work-friendly equipment also had an effect

Keywords: employee's work, corporate employee work, work from home

บทนำ

เริ่มต้นด้วยเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2563 กระทรวงสาธารณสุข ยืนยันพบผู้ป่วยติดเชื้อโควิด-19 ในประเทศไทยครั้งแรกเป็นนักท่องเที่ยวหญิงชาวจีน อายุ 61 ปี ที่เดินทางมาจากเมืองอู่ฮั่น และ วันที่ 31 มกราคม 2563 คนขับแท็กซี่ อายุ 50 ปี ผลตรวจยืนยันว่าเป็นผู้ป่วยโควิด-19 เนื่องจากก่อนหน้านั้นได้รับผู้โดยสารชาวจีน ถือเป็นคนไทยรายแรกที่ติดเชื้อโควิด-19 วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2563 การได้มีการกักตัวของกลุ่มคนไทย 138 คน หรือ กลุ่มคนไทยกลับบ้าน ที่เดินทางกลับมาจาก เมืองอู่ฮั่นเดินทางถึงท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา เพื่อกักตัวเฝ้าระวังอาการ วันที่ 4 มีนาคม 2563 ราชกิจจานุเบกษา เผยแพร่ประกาศ กระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้ผู้ติดเชื้อ "โควิด-19" เป็นผู้ป่วยฉุกเฉิน ต่อมาเกิดสถานการณ์การขาดแคลนหน้ากากอนามัยให้กับทางบุคลากรทางการแพทย์ สถานการณ์ในช่วงนั้น จึงมีการใช้หน้ากากอนามัยแบบผ้ามาทำการทดแทนให้การป้องกัน เชื้อไวรัสโควิด 19 ซึ่งเป็นการป้องกันเชื้อไวรัสได้ไม่มากนักเนื่องจากหน้ากากอนามัยที่สามารถ ป้องกันเชื้อไวรัสได้นั้นต้องมีแผ่นกรองที่อยู่ภายในหน้ากากอนามัย หรือหน้ากากอนามัยแบบ 3 ชั้น จึงสามารถป้องกันจากไอหรือจามที่ได้รับจากทางอากาศหรือการหายใจ

6 มีนาคม 2563 เกิด Super spreader หรือ ติดเชื้อโควิด-19 เป็นกลุ่มก้อนที่สนามมวย พบผู้ติดเชื้อโควิด-19 เพิ่มอีก 50 ราย รวมสะสม 322 ราย เป็นผู้ติดเชื้อจากกลุ่มสนามมวยและสถาน บันเทิง ในวันที่ 20 มีนาคม 2563 และต่อมาสถานการณ์เริ่มรุนแรงขึ้นจนทางกม. มีมติปิด ห้างสรรพสินค้า และ ตลาดทั่วกม. ตั้งแต่วันที่ 22 มีนาคม-12 เมษายน 2563 และในเวลาต่อมาพบ ผู้เสียชีวิตจากเชื้อไวรัสโควิด 19 และมีผู้ป่วยสะสมพุ่ง 1,245 ราย และเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องจนใน ที่สุดรัฐบาลบังคับใช้

มาตรการ "เคอร์ฟิว" ห้ามออกจากเคหสถานเวลา 4 หุ่ม-ตี 4 ทั่วประเทศไทย เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 (โควิด-19) ที่เกิดขึ้นนั้น ทำให้ผู้คน เกิดความวิตกกังวลไปทั่วโลก มีการปิดเมือง ปิดประเทศ เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรค หลาย ธุรกิจได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม จนต้องลดพนักงาน เลิกจ้าง หรือปิดตัวเองลง ผู้คนที่ ไม่จำเป็นก็ไม่ได้ออกนอกบ้าน ไม่กล้าอยู่ในที่คนพลุกพล่านและคอยติดตามข่าวสารเพื่ออัปเดตการแพร่ระบาดของไวรัสและการทำงานที่บ้านกลายเป็นสิ่งที่ได้รับการพูดถึงมากขึ้นในช่วงเวลาต่อมา ผู้ประกอบการได้เห็นบริษัทระดับโลกอย่าง Google, Microsoft, Twitter, Apple, Amazon, Chevron ฯลฯ ได้เริ่มนำมาปรับใช้กับพนักงานของตัวเองก็อาจทำให้บริษัทน้อยใหญ่ในประเทศไทย เริ่มมองการประกาศ Work From Home ไว้เป็นตัวเลือกสำหรับรับมือการแพร่ระบาดของ ไวรัส Covid-19 กันมากขึ้นซึ่ง ประเทศไทยเป็นอีกหนึ่งประเทศที่ได้รับผลกระทบหลายด้านต่อการ ใช้ชีวิตประจำวันต่างๆ รวมถึงพนักงานบริษัท การเดินทางไปทำงานตามสถานที่ทำงานต่างๆ หลาย บริษัทเลือกที่จะให้พนักงานทำงานแบบ Work from home ซึ่งการทำงานที่บ้านเป็นหนึ่งใน มาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing) ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 เนื่องจาก เป็นการจำกัดการติดต่อและการสัมผัสระหว่างคน ซึ่งช่วยลดอัตราการแพร่เชื้อโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่ยังไม่มีวัคซีนและยารักษาโรค เพื่อลดความเสี่ยงในการ ได้รับเชื้อไวรัส COVID-19 ที่กำลังลุกลามอย่างต่อเนื่องช่วงที่ผ่านมา Work from Home เป็นสิ่งที่ บริษัททำกันมากขึ้น เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 อย่างไรก็ตาม แม้ขณะนี้สถานการณ์การแพร่ระบาดจะเบาลงแล้วแต่หลายบริษัทก็ยังคงมีนโยบายนี้อยู่ และก็เป็นสิ่งที่คนทำงานหลายคนต้องการเช่นกัน เพราะการทำงานที่บ้านจะทำให้เรามีเวลาเพิ่มขึ้นในแต่ละวันอย่างน้อยเราก็ได้เวลาที่ต้องใช้บนท้องถนนกว่าวันละหนึ่งชั่วโมงกลับคืนมา ในการทำงานแบบ Work from home ยังมีอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถทำงานที่บ้านได้สะดวก เช่น สภาพแวดล้อมที่ไม่ เอื้อ ต้องใช้อุปกรณ์เฉพาะในการทำงาน ต้องพบปะหรือติดต่อผู้คนและต้องทำงานกับเอกสารที่ยังไม่ อยู่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้ศึกษารูปแบบการทำงานการ Work from home ของพนักงานในบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด 19 เพื่อทราบถึงปัญหาในการทำงานในรูปแบบการทำงาน Work from home และเพื่อใช้เป็นแนวทางในแก้ปัญหาของการปฏิบัติงานในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. รูปแบบการทำงานแบบ WFH ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด 19
2. เพื่อศึกษาปัญหาของการทำงานรูปแบบการทำงานแบบ WFH ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด 19

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหาการศึกษารูปแบบการทำงานการ Work from home ของพนักงานในบริษัทใน เขต กรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด 19 มีขอบเขตในการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการทำวิจัย ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดในทางด้าน
 1. ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานออนไลน์
 2. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานออนไลน์
 3. ด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานออนไลน์
 4. ด้านลักษณะในการปฏิบัติงานออนไลน์
 5. การทำงานในรูปแบบการทำงานแบบ Work from home
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการทำวิจัยนี้ได้แก่ พนักงานในบริษัทในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 9 คน
3. ขอบเขตด้านเวลา งานวิจัยฉบับนี้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ศึกษาถึงรูปแบบการทำงานแบบ Work from home ของพนักงาน บริษัทในกรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด19 เพื่อปรับใช้ในการ ทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในระหว่างการทำงานในรูปแบบ Work from home ของพนักงานรวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรให้ มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น
2. เพื่อศึกษาปัญหาของรูปแบบการทำงานแบบ Work from home ของพนักงาน บริษัทในกรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด19 เพื่อนำมาแก้ปัญหา ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและภายใน องค์กรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานรูปแบบการทำงานแบบ Work from home ของพนักงานบริษัทใน กรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด19

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปนำเสนอสาระสำคัญดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน

แนวคิดการทำงานที่บ้านเป็นแนวคิดที่ได้มีการอธิบายกันอย่างกว้างขวางในวงวิชาการว่ามันจะเป็นวิธีที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานสร้างสรรค์ผลงานหรือไม่ที่ทำให้มีการวิจัยเกิดขึ้นโดยอาศัยแนวคิดนี้เป็นจำนวนมากในปี 2015 นิโคลัส บลูม (Nicholas Bloom) นักเศรษฐศาสตร์จากมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ดในสหรัฐอเมริกาได้ทำการทดลองเรื่องประสิทธิภาพของการทำงานในกรณีการทำงานที่บ้านในพนักงานของบริษัท Ctrip ซึ่งเป็นบริษัท agency ในเมืองเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีนและมีพนักงานเข้าร่วมโครงการมากกว่า 16,000 คน โดยแบ่งพนักงานออกเป็นสองกลุ่มได้แก่กลุ่มที่ทำงานที่บ้านและกลุ่มที่ทำงานในสำนักงานโดยใช้ระยะเวลาทดลอง 9 เดือน ผลการทดลองพบว่าบริษัทสามารถทำกำไรจากกลุ่มพนักงานที่ทำงานที่บ้านได้ 1,900 เหรียญสหรัฐต่อคนต่อปีอันมีผลมาจากการประหยัดงบประมาณค่าน้ำค่าไฟฟ้าเครื่องปรับอากาศและมีผลผลิตการทำงานมากขึ้นจากการลดเวลาเดินทางการทำงานที่บ้านทำให้พนักงานมีสมาธิในการทำงานที่ดีขึ้นและให้แนวโน้มที่พนักงานจะลาออกจากงานมีน้อยลงเนื่องจากพนักงานมีความยืดหยุ่นในการทำงานซึ่งไม่ได้ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานน้อยลงแต่อย่างใด

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยา สังคมนำเสนอโดย Ajzen ในปี 1985 ซึ่งถูกพัฒนาจากทฤษฎีการกระทำตามเหตุและผล (Theory of Reasoned Action : TRA) ของ Ajzen และ Fishbein ในปี 1975 โดยเพิ่มการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการกระทำพฤติกรรมใดๆ (Perceived behavior control) ซึ่งแนวคิดของทฤษฎี TPB กล่าวถึงความเชื่อ 3 ประการที่ส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมประกอบไปด้วยความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavioral Beliefs) ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs) และความเชื่อเกี่ยวกับความสามารถในการควบคุม (Control Beliefs) โดยความเชื่อแต่ละด้านจะส่งผลต่อตัวแปรต่างๆ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ทศสนคติที่มีต่อความเชื่อ (Attitudes) หมายถึง การประเมินผลของความตั้งใจ แสดงพฤติกรรมนั้นๆ ซึ่งเกิดจากความเชื่อเกี่ยวกับผลของการแสดงพฤติกรรม (Behavioral Beliefs) กล่าวคือหากบุคคลนั้นมีความเชื่อว่าการแสดงพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้รับผลตอบแทน

รับทางบวกบุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้นตรงกันข้ามหากบุคคลนั้นมีความเชื่อว่าถ้าแสดงพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้รับผลทางลบก็จะมีแนวโน้มที่มีทัศนคติไม่ดีต่อพฤติกรรมนั้น (Attitude Toward the behavior) ซึ่งเมื่อเกิดทัศนคติในทางบวก บุคคลก็จะเกิดเจตนาหรือตั้งใจ (Intention) ในการแสดงพฤติกรรมนั้นๆ

2. บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความคาดหวังหรือความต้องการของสังคมที่มีต่อบุคคลนั้น ในการแสดงพฤติกรรมหรือไม่ แสดงพฤติกรรมใดๆ ซึ่งเกิดจากความเชื่อของบุคคลต่อความต้องการของสังคม (Normative beliefs) กล่าวคือ หากบุคคลรับรู้ว่าคุณค่าที่มีความสำคัญต่อเขา โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนใกล้ชิดได้ทำพฤติกรรมนั้น หรือคาดหวังให้เขาแสดงพฤติกรรมนั้น บุคคลนั้นก็มีแนวโน้มที่จะคล้อยตามและทำตาม

3. การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavioral control) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อปัจจัยที่อาจส่งเสริมหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมนั้น (Control beliefs) เช่น ทรัพยากร ทักษะ หรือโอกาสในการแสดงพฤติกรรมนั้น อีกทั้งยังหมายถึงการรับรู้ถึงกลไกของปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อความเชื่อมั่นที่จะทำ ำให้บุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมได้หรือไม่ กล่าวคือ หากบุคคลเชื่อว่าเขาสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมในสภาพการณ์นั้นได้ และสามารถควบคุม ให้เกิดผลที่ตั้งใจ บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

การดำเนินการวิจัย เรื่อง รูปแบบการทำงานแบบ WFH ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด 19 โดยการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งใช้วิธีการวิจัยโดยการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีในปัจจุบัน และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากกลุ่มตัวอย่าง มาใช้ในการดำเนินการวิจัยวิจัย เรื่องรูปแบบการทำงานแบบ WFH ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด 19 โดยมีรายละเอียดการวิจัยดังนี้

- 1.รูปแบบการวิจัย
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
3. ขั้นตอนการศึกษาดำเนินงานวิจัย
- 4.เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
- 5.การรวบรวมข้อมูล
- 6.ขั้นตอนและระยะเวลาในการเก็บข้อมูล
- 7.วิเคราะห์ข้อมูล

1. รูปแบบการวิจัย

สำหรับการกำหนดระเบียบวิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิจัย (methodology) โดยการใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ด้วยกระบวนการวิจัยเชิงเอกสาร (documentary research) นั้น โดยเบื้องต้นทางผู้ศึกษาการวิจัยได้ดำเนินกระบวนการศึกษา ตามระเบียบ วิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิจัย (methodology) โดยการใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ด้วยกระบวนการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเชิงเอกสาร (documentary research) โดยการทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์โดยสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depthInterview)

สำหรับการกำหนดระเบียบวิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิจัย (methodology) โดยการใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ด้วยการสัมภาษณ์นั้น ในการกำหนดกระบวนการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดให้มีกระบวนการวิจัย (methodology) โดยการใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างลักษณะเป็นการสัมภาษณ์โดยใช้คำถามเหมือนกันทุกคน เป็นการ สัมภาษณ์แบบปลายเปิด ซึ่งเป็นกระบวนการวิจัย (methodology) ที่มีความยืดหยุ่นและเปิดกว้าง

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

สำหรับการกำหนดระเบียบวิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิจัย ผู้วิจัยโดยการใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ได้กำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่างไว้ คือพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ต้องมีกรปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากการทำงานที่บริษัท สำนักงานมาเป็นการทำงานในรูปแบบ การทำงานที่บ้าน (work from home) ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดกับหัวข้อการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 9 ท่าน โดยทั้งหมดเป็นพนักงานออฟฟิศ มีทั้งตำแหน่งพนักงานบัญชี พนักงานฝ่ายบุคคล แอดมิน เป็นต้น พบว่าข้อมูลมีความอิ่มตัว สาเหตุที่เลือกสัมภาษณ์ผู้ที่ทำงานออฟฟิศเพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นด้านปฏิบัติงานในรูปแบบออนไลน์ (Work from Home) เมื่อมีการปรับเปลี่ยนแผนการทำงานจากที่สำนักงานมาเป็นที่บ้าน

3. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ใช้การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ใช้คำถามแบบปลายเปิด โดยคำถามเหล่านี้เกิดจากการที่ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดต่อการทำงานแบบ Work from home เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ทำให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายแง่มุม ซึ่งคำถามสำหรับสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่าง รูปแบบการทำงานแบบ (Work from home) ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด 19

4. ขั้นตอนการศึกษาดำเนินงานวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและ สร้างแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์งานวิจัย
2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสัมภาษณ์
3. นำแบบสัมภาษณ์ที่ร่างได้ ให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบและให้คำแนะนำ ในการแก้ไขปรับปรุงเพื่ออ่านและเข้าใจง่ายและชัดเจน
4. นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแล้วมาทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยให้ ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน นั่นคือ ดร.นารา กิตติเมธิกุล ที่ปรึกษาด้านการวิจัย และเจ้าของธุรกิจ ใน ประเทศลาว อาจารย์เอกรัตน์ รุจิเรษฐกุล ที่ปรึกษากรมส่งเสริมอุตสาหกรรม และอาจารย์พัชรลิดา สกลวงศ์ศิริ

โชค ที่ปรึกษาด้านการวิจัยภาครัฐและเอกชนเจ้าของธุรกิจด้านการวิจัยตลาดและการพัฒนาองค์กร
บุคลากร พิจารณาความถูกต้องตามประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

5 . ปรับปรุง รูปแบบ สัมภาษณ์อีกครั้ง แล้วนำมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อแก้ไข ปรับปรุง
จนได้เครื่องมือที่ประสิทธิภาพ

6. นำแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยเก็บแบบ
สัมภาษณ์จากการลงพื้นที่เก็บแบบสัมภาษณ์จากสถานที่ต่างๆ ที่มีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มพนักงาน
ออฟฟิศ ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งชายและหญิง ไม่จำกัดอายุ โดยใช้ ระยะเวลา 4 สัปดาห์
โดยประมาณในการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนด นำแบบ
สัมภาษณ์ที่ได้มาตรวจสอบความ ถูกต้อง คัดเลือกแบบสัมภาษณ์ที่ตอบไม่สมบูรณ์ หรือที่ผู้วิจัยเห็นว่า
ไม่ตั้งใจตอบออก และนำแบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และอภิปรายผล
ต่อไป

5. การรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท

1. แหล่งข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลออนไลน์ และ
ออฟไลน์

1) ข้อมูลประชากรศาสตร์ในประเทศไทย

2) บทความ ข้อมูลที่เผยแพร่ทางออนไลน์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน
ทางไกล การทำงานแบบ Work from home

2. แหล่งข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) ถือเป็นแหล่งข้อมูลหลักสำหรับศึกษานี้เป็น
การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีการคัดเลือก สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive
Sampling) นั่นคือ พนักงานออฟฟิศ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดย
เป็นการคัดเลือก สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นพนักงานออฟฟิศ โดยเลือก
ตัวแทนจำนวน 9 คน

6. ขั้นตอนและระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2563 ถึงเดือน มกราคม พ.ศ. 2564

7. วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลเชิงคุณภาพวิเคราะห์โดยการสร้างรหัสและลงรหัสข้อมูลนั้นโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยวิเคราะห์ความหมายทางภาษา (Manifest) โดยตรงของตัวบทและเนื้อหาใน ของบท (Text) และวิเคราะห์ความหมายทางความรู้สึก หรือวิเคราะห์นัยที่แอบแฝงอยู่ (Latent) ซึ่งจะรวมการตีความและนัยทางบริบท (Context) ของภาษาและผู้ใช้ภาษาไว้ด้วย (นิศา ชูโต, 2551, หน้า 25)

ผลการศึกษา

รูปแบบการทำงานแบบ WFH ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด 19

1. ข้อมูลส่วนตัว

จากการสัมภาษณ์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 9 ท่าน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีอายุ ตั้งแต่ 23-38 ปี โดยเป็นเพศชาย จำนวนทั้งหมด 5 คน เป็นเพศหญิงทั้งหมด 4 คน โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 6 และระดับการศึกษาปริญญาโทจำนวน 3 คน

2. รูปแบบการทำงานแบบ WFH ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด 19

รูปแบบการทำงานในช่วงการระบาดของไวรัสโควิดนั้นพบว่า ส่วนมากทำงานใน รูปแบบการทำงานแบบ Work from home หรือการทำงานที่บ้านแทนในช่วงการระบาดของโควิด 19 โดยในระหว่างการปฏิบัติการทำงานนั้นจะมีการมีการติดตามผลงานระหว่างทำงาน เพื่อควบคุมประสิทธิภาพในการทำงานไม่ให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงต่างจากการทำงานที่ออฟฟิศ โดยระหว่างการทำงานนั้นมีการตรวจงานจากหัวหน้างานเป็นหลักในการทำงานจากผู้สัมภาษณ์ส่วนมาก และได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมจากเดิมที่ประชุมในห้องประชุมของสำนักงาน ได้มีการปรับเปลี่ยนให้มีการประชุมแบบ Online แทนเป็นส่วนใหญ่ และรูปแบบผสมผสานรองลงมา ทั้งนี้แบบผสมผสานหมายถึงการประชุมที่สำนักงานเป็นครั้งคราวและการประชุมที่บ้านผ่านแพลตฟอร์มที่องค์กรกำหนดเป็นครั้งคราว โดยผู้ให้สัมภาษณ์หรือพนักงานในบริษัทมีผลสรุปด้านระยะเวลาในการทำงานเป็นเวลาโดยเฉลี่ย 7.5 - 8 ชั่วโมงต่อวัน โดยแต่ละท่านมีการเข้างานและเลิกงานที่แตกต่างกันออกไป ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวว่าการทำงาน ในรูปแบบของการทำงานที่ office กับ Work from home นั้นมีความแตกต่าง

กัน นอกจากนี้ยังได้ระบุตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการวัดจากผลงานเป็นหลัก รองลงมา คือ ช่วงเวลาระยะเวลาในการทำงาน และสุดท้ายคือ KPI (Key Performance Indicator) และ ในส่วนของแพลตฟอร์มที่ใช้ในการทำงานนั้น พนักงานในบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดโควิด 19 มักใช้ Microsoft team เป็นส่วนใหญ่ รองลงมา คือ Zoom และ Google drive ตามลำดับ เนื่องจากเป็นแพลตฟอร์มที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้งาน ในการประชุมผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่าการประชุมแบบ Online นั้นดีกว่าการประชุมแบบ Onsite เนื่องจากมีความสะดวกที่มากกว่าแบบ Onsite โดยส่วนใหญ่มักใช้ Zoom เป็นแพลตฟอร์มสำคัญที่จะใช้ในการประชุมเพื่อความสะดวกในการประชุมให้มีประสิทธิภาพ และการใช้งานฟรี พนักงานสามารถเข้าใช้ได้ง่าย

ปัญหาของการทำงานรูปแบบการทำงานแบบ WFH ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด 19 การทำงานในรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรมการใช้ชีวิตนั้นก็เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย จึงทำให้เห็นถึงปัญหาในการทำงานในรูปแบบที่แตกต่างจากเดิม

จากการวิจัยผลการวิจัยสรุปในด้านของปัญหาของการทำงานรูปแบบการทำงานแบบ WFH ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด 19 พบว่าการทำงานที่สำนักงานมีความสะดวกสบายมากกว่าการทำงานที่บ้านหรือแบบ Work from home ทั้งในเรื่องของสภาพแวดล้อม และอุปกรณ์เครื่องใช้ทำงานที่สะดวกสบายเหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน ทั้งนี้ผู้วิจัยนั้นได้เห็นถึงปัญหาของการทำงานรูปแบบการทำงานแบบ WFH ของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด 19 จากการให้ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นที่ว่าสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสมต่อการทำงานมีผลกระทบต่อการทำงาน รองลงมาคือสิ่งรบกวนการทำงาน เช่น เสียงรบกวน และลำดับสุดท้ายคือ ความสะดวกในการทำงานที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานที่บ้านซึ่งอาจเป็นใช้พื้นที่และรบกวนบุคคลภายในบ้าน

ปัญหาในด้านสิ่งที่เอื้อเพื่อต่อการทำงานนั้นคือด้านความสงบของความสะดวกและสถานที่กว้างเป็นก็เป็นอีกสิ่งที่สำคัญที่สุดที่เอื้อเพื่อต่อการทำงาน นอกจากนี้ เพื่อนร่วมงาน กำลังใจจากครอบครัว พื้นที่ในการพักผ่อน และอุปกรณ์ที่เอื้อต่อการทำงานก็มีผลเช่นกันทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงปัญหาในการทำงานที่ขาดความสะดวกและเพื่อนร่วมงานที่ดี

ปัญหาในด้านของ Technology นั้นสามารถสรุปได้ว่าเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่ช่วยเอื้ออำนวยต่อการทำงาน เพราะเนื่องจากทำให้เกิดความสะดวกในการทำงานในรูปแบบการทำงานแบบ Work from home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด19 เป็นอย่างมากและส่งผลกระทบต่อการทำงานมากที่สุด เช่น อินเทอร์เน็ต เครื่องมืออุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ในการใช้งาน นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวว่า “อินเทอร์เน็ตเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานมากที่สุด”

อันดับต่อมาที่ส่งกระทบต่อการทำงาน คือ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และปัจจัยที่ส่งผลน้อยลงมาเป็นลำดับที่สาม คือ สภาพแวดล้อม แต่อย่างไรก็ตามพนักงานในบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานครได้ให้ความคิดเห็นว่าการทำงานในรูปแบบผสมผสานนั้นดีกว่าแบบ Work from home เพียงอย่างเดียว แต่ทั้งนี้การทำงานรูปแบบ Work from home ได้ช่วยให้เวลาการทำงานของพนักงานในบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครนั้นมีความยืดหยุ่นขึ้นและช่วยให้ค่าใช้จ่ายขององค์กรลดลง

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการอภิปรายเชิงพรรณนา เพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือของผลการวิจัยว่ามีความตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด โดยใช้หลักการ อ้างอิงแนวคิด ทฤษฎี หรือ ผลงานการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดการนำเสนอ ดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อม เสี่ยงรบกวน อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน และความกว้างของสถานที่ที่มีอากาศถ่ายเทสะดวก เพื่อนร่วมงาน รวมถึงอินเทอร์เน็ต เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานรูปแบบการทำงานแบบ Work from home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด19

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

ในการที่ผู้บริหารจะทำการวางแผนโครงการทำงานที่บ้าน ระบบการทำงานทางไกล หรือ Work from home นั้น องค์กรควรมีการสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมต่อการทำงาน แพลตฟอร์มอินเทอร์เน็ตที่เสถียรต่อการใช้งานประชุมแบบแพลตฟอร์มออนไลน์ต่างๆ ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยที่กล่าวมานั้น เป็นรูปแบบการทำงานแบบ WFH ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด 19

การทำงานควรจัดแบบผสมผสานทั้งแบบ online และ onsite บ้างเป็นครั้งคราวแทนการทำงานผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์เพียงอย่างเดียว ทั้งนี้เพื่อช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารรูปแบบการทำงานแบบ WFH ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด 19

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น จึงไม่สามารถนำไปอ้างอิงพนักงานในบริษัทขนาดใหญ่หรือรัฐวิสาหกิจได้

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารูปแบบการทำงานแบบ WFH ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ณ ช่วงการระบาดของโควิด 19 จึงไม่สามารถนำไปอ้างอิงกับการปฏิบัติงานในรูปแบบอื่นได้

เอกสารอ้างอิง

ชลธิชา สว่างเนตร. (2542). การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร ภายในองค์กรและขวัญในการทำงานของพนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพ ของบริษัทผลิตภัณฑ์ และวัตถุก่อสร้าง จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชาลิณี ฐิติโชติพันธ์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ดิน ปรัชญพฤทธิ. การบริหารการพัฒนา ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555.

ศุภลักษณ์ พรหมสร. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมการทำงาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของพนักงาน ความผูกพันในงานกับความพึงพอใจในงาน. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2562, จาก <https://is.gd/ccrg1I>

James, L. R. and Jones, A. P. (1974). Organizational Climate: A Review of Theory and Research. In Psychological Bulletin. 81: 1096-1112.

Moos, R. H. (1994). Work environment scale manual (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.

