

ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑลภายใต้สถานการณ์โควิด-19

THE EFFICIENCY OF WORKING FROM HOME AMONG WORKING PEOPLE IN BANGKOK
AND PROVINCES NEAR BANGKOK UNDER THE COVID-19 SITUATION

มณฑิรา เทียนประสิทธิ์¹ และ บุญกา ปันฑุรอำพร²

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ที่ปรึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Montira Teanprasit and Butaga Punturaumporn

Email: 6214154026@ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking Ramkhamhaeng

University Corresponding authors

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์โควิด-19 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน จำแนกตาม ปัจจัยด้านประชากร 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ กลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ได้ทำงานที่บ้าน หรือเคยได้ทำงานที่บ้าน จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Selection) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ด้านประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีสถานภาพ โสด ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้าง และมีลักษณะงานด้านบัญชี / การเงิน / จัดซื้อจัดจ้าง / บริหารทั่วไป ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน โดยรวมในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และค่า S.D.เท่ากับ 0.638 โดยมีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from

home) ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์โควิด-19 อยู่ในระดับมี ประสิทธิภาพมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านปัจจัยประชากร เพศ อายุสถานภาพ และอาชีพ ต่างกัน ทำให้ ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านไม่ต่างกัน แต่ลักษณะงานต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน การรับรู้ต่อสถานการณ์โควิด-19 และการรับรู้ถึงความง่ายจากการทำงานที่บ้าน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน ความเข้ากันได้ของ งานในการทำงานที่บ้าน บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อ การใช้ และนโยบายองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน, ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน,การทำงานที่บ้าน (Work from home)

Abstract

Research subject on the efficiency of working from home among working people in Bangkok and provinces near Bangkok under the COVID-19 situation. The objectives of this research is to: 1) to study and understand the efficiency of working at home, 2) to study and understand the efficiency of working at home, classified by demographic factors, 3) to study and understand the factors related to working from home that affect the efficiency of working at home. The sample group includes Group of people working in Bangkok and provinces near Bangkok who worked at home or used to work at home. This survey is conducted on 400 people using the random sampling method (Accidental Selection) and using a questionnaire as a tool to collect data. The statistics used to analyze the data consisted of percentage, frequency, mean, standard deviation. and analysis of multiple regression equations.

The results showed that in terms of population, most of the samples were female, in the age range of 31-40 years old, single, engaged, and are employees of private companies / occupation: accounting / finance / procurement / general administration. Overall results from this sample group revealed that it is every effective to work from home. The mean was 3.69 and the S.D. was 0.638, with the opinion of working from home (Work from home) among working people in Bangkok and nearby provinces under the COVID-19 situation is at a very efficient level.

The hypothesis testing results showed that the demographic factors, gender, age, status and occupation were different, making the performance at home different. However, different job characteristics resulted in the difference in work-at-home performance at a statistically significant level of 0.05. Results shows that working from home is very productive because most people are well equipped with resources and technologies to complete their task same as in the office. There was a statistically significant effect on home performance at 0.05.

Keywords: efficiency at home, factors related to work from home, work from home.

บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 เริ่มต้นที่ประเทศจีน ตั้งแต่วันที่ 30 ธันวาคม 2562 ต่อมาได้พบผู้ป่วยยืนยันในหลายประเทศทั่วโลก ในวันที่ 11 มีนาคม 2563 องค์การอนามัยโลก ประกาศโรค COVID-19 ระบาดใหญ่ โดย ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน กรมควบคุมโรค ฉบับที่ 68 วันที่ 11 มีนาคม 2563 เวลา 22.30น. รายงานสถานการณ์มีจำนวนผู้ป่วยยืนยันทั่วโลกรวม 116 ประเทศ 2 เขตบริหารพิเศษ 1 นครรัฐ เรือ Diamond Princessและเรือ Grands Princess จำนวน 119,395 ราย มีอาการรุนแรง 5,747ราย เสียชีวิต 4,300 ราย โดยมียอดผู้ป่วยยืนยันในพื้นที่ที่มีการระบาดอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ จีน 80,788 ราย ฮองกง 121 ราย มาเก๊า 10 ราย เกาหลีใต้ 7,755 ราย อิตาลี 10,149 ราย อิหร่าน 8,042 ราย ฝรั่งเศส 1,784 ราย เยอรมนี 1,565 ราย ญี่ปุ่น 587 ราย สิงคโปร์ 166 ราย และได้หวัน 48 ราย

การแพร่ระบาดในประเทศไทยเริ่มตั้งแต่วันที่ 13 มกราคม 2563 จนเมื่อวันที่ 31 มกราคม 2563 มีรายงานว่าพบผู้ป่วยที่ติดเชื้อจากการแพร่เชื้อในประเทศเป็นครั้งแรก จำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้นมากในกลางเดือนมีนาคม 2563 ซึ่งมีการระบุงสาเหตุมาจากกลุ่มการแพร่เชื้อรายกลุ่ม กลุ่มใหญ่สุดเกิดขึ้นในการแข่งขันชกมวยไทย ณ สนามมวยเวทีลุมพินี การตอบสนองของรัฐบาลเริ่มการการคัดกรองและติดตามการสัมผัส มีการคัดกรองโรคตามท่าอากาศยานนานาชาติ ตลอดจนโรงพยาบาลสำหรับผู้ป่วยที่มีประวัติเดินทางหรือสัมผัส ปลายเดือนมีนาคม 2563 สถานที่สาธารณะและธุรกิจห้างร้านได้รับคำสั่งให้ปิดในกรุงเทพมหานครและอีกหลายจังหวัด โดยนายกรัฐมนตรีประยุทธ์ จันทร์โอชา มีประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน มีผลวันที่ 26 มีนาคม และมีประกาศห้ามออกนอกเคหสถานยามวิกาล ต่อมาได้พบการแพร่ระบาดของโรครอบใหม่ครั้งที่2ในจังหวัดสมุทรสาครประมาณกลางเดือน ธันวาคม 2563 ซึ่งสงสัยว่ามาจากแรงงานต่างด้าวที่มีการลักลอบพาเข้ามาประเทศทำให้ยอดผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ 20 (วิกิพีเดีย การระบาดทั่วของโควิด-19 ในประเทศไทย) และเดือนเมษายน 2564 พบการระบาดใหม่โดยมีคลัสเตอร์ที่ย่านทองหล่อและนราธิวาส จากรายงานสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ฉบับที่ 513 ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2564 เวลา 12.00น. ยอดผู้ป่วยยืนยันสะสม 125,444 ราย หายป่วยสะสม 77,818 ราย เสียชีวิตสะสม 918 ราย

จากสถานการณ์ครั้งนี้ส่งผลกระทบซ้ำเติมต่อเศรษฐกิจไทย ทำให้เศรษฐกิจชะลอตัวและยังไม่ฟื้นตัวได้ง่าย อีกทั้งยังเพิ่มความเสี่ยงที่การระบาดอาจยืดเยื้อออกไปในระยะยาวอีก ประชาชนเกิดความวิตกกังวลทั่วโลก มีการปิดเมือง ปิดประเทศ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 สถานที่ท่องเที่ยวหลายธุรกิจ ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ประชาชนไม่กล้าออกไปสถานที่ที่มีผู้คนพลุกพล่าน คอยติดตามข่าวสารเพื่ออัปเดตการแพร่ระบาดของไวรัสผ่านทุกช่องทาง มีทั้งจริงและปลอมปะปนกันไป และเพื่อเป็นการลดการแพร่ระบาดทางรัฐบาลได้มีการประกาศขอความร่วมมือประชาชน บริษัท ห้าง/ร้านงดหรือเลี่ยงการเดินทางไปที่คนพลุกพล่าน มีการขอความร่วมมือให้ภาครัฐและภาคเอกชนได้มีทำงานที่บ้าน ทำให้บริษัทต่างๆต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เข้ากับสถานการณ์ทั้งแบบตั้งตัวทันและไม่ทันได้เตรียมตัว ทั้งนี้เพื่อลดความเสี่ยงให้กับพนักงานอีกด้วย บริษัทเริ่มบังคับใช้มาตรการทำงานที่บ้าน หรือมีนโยบายให้เตรียมความพร้อมหากเกิดเหตุการณ์ระบาดเป็นวงกว้างจะได้มีการสั่งการ Work from Home ได้ทันที แต่การทำงานที่บ้านนั้นอาจจะไม่เหมาะกับทุกอาชีพ ทุกลักษณะงาน โดยรวมแล้วการทำงานที่บ้านนั้นแท้ที่จริงแล้วสามารถใช้ได้กับลักษณะงานของแต่ละแผนกหรือแต่ละบุคคลมากน้อยเพียงใด การทำงานที่บ้านนั้นจะมีประสิทธิภาพในการทำงานได้เหมือนกับมาปฏิบัติงานในบริษัทหรือไม่ แม้ว่าการทำงานที่บ้าน (Work from Home) อาจดูเป็นเรื่องที่น่าจะทำให้เกิดความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น แต่หลายบริษัทก็เริ่มที่จะประสบปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) กันอยู่ไม่น้อย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ศึกษาปัจจัยทั้งทางด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานที่บ้านเพื่อให้เอื้ออำนวยต่อลักษณะงานของแต่ละประเภท หรือสามารถนำไปพัฒนาประยุกต์ให้เข้ากับการทำงานเพื่อให้เกิดการทำงานที่บ้านมีประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น หากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ยังคงยืดเยื้อออกไปในระยะยาวอีก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน จำแนกตาม ปัจจัยด้านประชากร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรต่างกัน เช่น เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพและลักษณะงานต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านต่างกัน
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้านมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน

ขอบเขตของการวิจัย

1. การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และ ลักษณะงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน ได้แก่ การรับรู้ต่อสถานการณ์โควิด-19 การรับรู้ถึงความง่ายจากการทำงานที่บ้าน ความเข้ากันได้ของงานในการทำงานที่บ้าน บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ และนโยบายองค์กร

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์โควิด-19

2. **ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** คือ กลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ได้ทำงานที่บ้านหรือเคยได้ทำงานที่บ้านซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถที่จะทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้เปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยทำการเลือกตารางแบบไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน หรือ ∞ (Infinity) จากค่าความคลาดเคลื่อน 5% ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และข้อจำกัดในการลงพื้นที่จริงเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Selection)

3. **ขอบเขตด้านระยะเวลา** ในการดำเนินการศึกษาวิจัยเริ่มตั้งแต่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานที่บ้าน นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุง พัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนเพื่อให้เกิดการใช้ระบบการทำงานที่บ้านได้ต่อไปในอนาคต
2. เพื่อให้องค์กรได้เข้าใจและทราบถึงผลประโยชน์และผลเสียของการทำงานที่บ้าน
3. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้ทำวิจัยรายอื่นนำไปเป็นแนวทางในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และได้มีการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

แนวคิดและความหมายของการทำงานจากบ้าน (Work from home)

Nilles (1998) อ้างอิงในซาลิณี ฐิติโชติพัฒนชัย (2559) ได้ให้ความหมายของการทำงานทางไกล (Telework) ว่าเป็นการจัดการการทำงานที่ยืดหยุ่น ซึ่งสามารถให้พนักงานทำงานจากที่บ้านได้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

James and Hopkinson (2006) อ้างอิงในชาลิณี ฐิติโชติพัฒนาชัย (2559) การทำงานทางไกล (E-working) หมายถึง การทำงานที่หลากหลายสถานที่ เป็นการงานโดยอาศัยการใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการทำงานอย่างเหมาะสม

ธีรยุทธ วัฒนาศุภโชค (2553) อ้างอิงในชาลิณี ฐิติโชติพัฒนาชัย (2559) สำนักงานเสมือน (Virtual Office) คือ การที่บุคลากรของกิจการ ไม่จำเป็นต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานเป็นประจำทุกวัน ทำให้พนักงานสามารถทำงานที่ใดก็ได้ และเชื่อมโยงการประสานงานเข้ามาด้วยกันผ่านทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะในประเทศที่มีพื้นที่จำกัดมาก

ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัย และกระบวนการดำเนินงาน โดยอาจไม่แสดงเป็น ค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้วัสดุ เงิน คน และเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างคุ้มค่า ประหยัด และไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงได้มีการใช้กลยุทธ์ หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม และสามารถนำไปสู่การได้ผลลัพธ์เร็ว มีคุณภาพ ประเภทของประสิทธิภาพมี 2 ระดับคือ

1. ประสิทธิภาพของ บุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จ โดยสูญเสียวเวลาและพลังงานน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม เป็นการทำงานได้อย่างรวดเร็วและได้งานที่ดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงานและใช้เวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน ที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลง วิธีการทำงาน ให้ได้ผลดียิ่งขึ้นเสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร คือการที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่า มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยี ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี และมีความสุขในการทำงาน

ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) (Davis, 1989) ที่ถูกพัฒนาขึ้น โดย Fishbein and Ajzen โดยทฤษฎี IAM มีจุดประสงค์เพื่อคาดการณ์ การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน โดยอธิบายว่า การยอมรับเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน เกิดจากปัจจัยหลัก 2 ประการคือ การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งปัจจัยหลักสองปัจจัยนี้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการยอมรับระบบการทำงานจากบ้าน อีกทั้งมีความเชื่อมโยงต่อทัศนคติการใช้ระบบเทคโนโลยีผ่านการทำงานจากบ้าน

1. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อระบบเทคโนโลยี ว่าต้องไม่ซับซ้อนในการเรียนรู้และง่ายในการใช้งานไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามมาก การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness)

2. การรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) หมายถึง การรับรู้วาระบบเทคโนโลยีนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ โดยเชื่อว่าการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) มีอิทธิพลทางตรงต่อการตั้งใจกระทำ (Behavior Intention)

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (Theory of planned behavior: TPB)

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (Theory of planned behavior: TPB) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยา ที่ได้รับการพัฒนาจาก Icek Ajzen (1985) ได้อธิบายว่า พฤติกรรม(Behavior) ของมนุษย์เกิดขึ้นจากการตัดสินใจโดยใช้เหตุผล โดยมนุษย์จะใช้ข้อมูลในการตัดสินใจเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง และเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์มิได้ถูกกำหนด โดยอารมณ์ จะเกิดจากการพิจารณาไตร่ตรองก่อนที่จะตัดสินใจเลือกทำหรือไม่ทำพฤติกรรมใด โดยทั้งหมดเป็นผลมาจากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดเจตนา ได้แก่ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) ทศนคติต่อพฤติกรรม (Attitudeloward the Behavior) และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control)

1. บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure) ซึ่งได้แก่ เพื่อนร่วมงานหัวหน้างาน ลูกน้อง จากการศึกษาพบว่า การสนับสนุนการทำงานทางไกลจากผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานทางไกลของพนักงาน (Currid, 1992; Harier,1993; Huvs et al, 1990; Sixel, 1994)

2. บรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure) เป็นปัจจัยที่มุ่งเน้นไปที่การรับรู้ของบุคคลในครอบครัว และเพื่อนฝูง มีการศึกษาระบุว่าการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวส่งผลต่อการทำงานทางไกล กล่าวคือหากสมาชิกในครอบครัวมีความเข้าใจ โดยให้ความเคารพเวลาในการทำงานเมื่อทำงานอยู่บ้าน รวมถึงการสนับสนุนจากครอบครัวจะทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงานทางไกลรวมถึงความสัมพันธ์กับองค์กร(Haines et al, 2002) อีกทั้งผู้ที่ทำงานทางไกลทำงานจากที่บ้านเขาต้องมีความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีสำหรับการทำงานทางไกลเช่น คอมพิวเตอร์ และระบบการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม (Weiss, 1994) หากสภาพแวดล้อมที่บ้านของผู้ที่ทำงานทางไกลไม่เหมาะสมเช่น พื้นที่ในการทำงานไม่เพียงพอ อาจทำให้เกิดความขัดแย้งในครอบครัวหรือเกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดต่ำลงเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่สำนักงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชาลีนี ฐิติโชติพนิชย์ (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาความหมายได้ว่า ชุดข้อมูลตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในสมการสามารถนำมาทำนายความน่าจะเป็นในการใช้ระบบการทำงานทางไกลได้ แต่ตัวแปรอิสระที่องค์การนี้ให้ความสำคัญได้แก่ 2 ปัจจัย คือปัจจัยความเข้ากัน

ในการใช้และปัจจัยนโยบายองค์การ ซึ่งปัจจัยความเข้ากันในการใช้เป็นปัจจัยหนึ่ง ของทัศนคติที่มีต่อระบบ ส่วนปัจจัยนโยบายองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งของการรับรู้ถึงการควบคุม พฤติกรรม แต่ปัจจัยบรรทัดฐานกลุ่ม อ้างอิงทั้ง 2 กลุ่มคือ บรรทัดฐานที่ทำงานและบรรทัดฐานที่บ้านไม่สามารถทำนายโอกาสความน่าจะเป็นของการเกิดการใช้ระบบการทำงานทางไกลในบริบทนี้ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ลักชิกา นุชอุดม (2564) ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่ม อุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศไทยต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19 ผลการศึกษา จากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานจากบ้าน ตามกรอบแนวคิดการวิจัยนี้ประกอบด้วยทั้งหมด 6 ปัจจัยได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน ร่วมด้วยตัวแปรกำกับ 2 ปัจจัย คือ การรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 และความ ยากลำบากในการเดินทาง

วัลลุช ก้าวสัมพันธ์ (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงาน ระยะไกล กรณีศึกษาธนาคารแห่งประเทศไทย ศึกษากลุ่มประชากรจำนวน 345คน ซึ่งทำการศึกษาผ่าน กรอบแนวคิดของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior : TPB) ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัย คือทัศนคติที่มีต่อการใช้ บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม โดยพบว่าปัจจัย ทั้ง 3 ปัจจัยมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความมุ่งหมายในการใช้การทำงานระยะไกลทั้ง 3 ปัจจัย โดยปัจจัย ที่ส่งผลมากที่สุดต่อความมุ่งหมายในการใช้การทำงานระยะไกลคือปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ซึ่ง ประกอบไปด้วยปัจจัยย่อยคือปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้ และความเข้ากันในการใช้ ส่วนปัจจัยที่ส่งผล รองลงมาคือด้านบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงประกอบไปด้วยโครงสร้างสังคมที่ทำงานและโครงสร้างสังคมที่บ้าน และปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุดคือการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมประกอบไปด้วยปัจจัยด้านความสามารถของ ตนเอง ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ และนโยบายของรัฐบาล

วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือแบบสอบถาม ซึ่งในการตอบแบบสอบถามจะมีคำถามคัดกรองเพื่อคัดเลือกผู้ตอบคำถามที่เป็นกลุ่ม คนทำงานที่ได้ทำงานที่บ้านหรือเคยได้ทำงานที่บ้าน เพื่อให้ได้คำตอบที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และได้ ทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟาครอน บาค (Cronbach's Alpha) ของแบบสอบถามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้านทั้งหมด 8ด้าน ซึ่งได้ มากกว่า0.7 ทั้งหมด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ได้ทำงานที่ บ้านหรือเคยได้ทำงานที่บ้านมีการกำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane (1973) จากค่า

ความคลาดเคลื่อน 5% ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ทำการเก็บข้อมูลเริ่มตั้งแต่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2564

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง ว่าท่านได้มีการใช้ระบบการทำงานที่บ้านหรือไม่และสอบถามประสบการณ์ทำงานที่บ้าน 2 ข้อ มีลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบได้มากกว่า 2 ข้อและเป็นคำถามปลายปิด ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 5 ข้อ คำถามปลายปิด ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน ทั้งหมด 26 ข้อ โดยเป็นการให้ระดับ ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน ทั้งหมด 5 ข้อ โดยเป็นการให้ระดับ ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประโยชน์หรืออุปสรรคที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน คือเรื่องใดบ้าง มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 1 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูล โดยใช้สถิติดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และลักษณะงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์โควิด-19

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และลักษณะงานโดยการใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test กับตัวแปร เพศ และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) กับตัวแปร อายุ สถานภาพ อาชีพและลักษณะงาน หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์โควิด-19 จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ด้านประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีสถานภาพ โสด ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้าง และมีลักษณะงานด้านบัญชี / การเงิน / จัดซื้อจัดจ้าง / บริหารทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน โดยรวมในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และค่า S.D.เท่ากับ 0.638 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การรับรู้ต่อสถานการณ์โควิด-19 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมา คือ บรรทัดฐานที่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 การรับรู้ถึงความง่ายจากการทำงานที่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 นโยบายองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 บรรทัดฐานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ความเข้ากันได้ของงานในการทำงานที่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 โดยมีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์โควิด-19 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และค่า S.D.เท่ากับ 0.882

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยประชากร เพศ อายุสถานภาพ และอาชีพ ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านไม่ต่างกัน แต่ลักษณะงานต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน ได้แก่ การรับรู้ต่อสถานการณ์โควิด-19 และการรับรู้ถึงความง่ายจากการทำงานที่บ้าน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน ได้แก่ ความเข้ากันได้ของงานในการทำงานที่บ้าน บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ และนโยบายองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์โควิด-19 จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยประชากรได้แก่ ลักษณะงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน ได้แก่ ความเข้ากันได้ของงานในการทำงานที่บ้าน บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ และนโยบายองค์กร มีผลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสรุปได้ตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. กลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ที่มีลักษณะงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า โดยลักษณะงานในแต่ละประเภท มีขั้นตอนการปฏิบัติหรือวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งการทำงานที่บ้าน อาจไม่เหมาะสมกับทุกลักษณะงาน กลุ่มงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคืองานด้านการวางแผนกลยุทธ์ / วิจัยและพัฒนา อยู่ที่ 4.18 งานวางแผนหรืองานวิจัยสามารถทำงานที่บ้านได้มากกว่าไม่จำเป็นต้องทำงานร่วมกับทีมงานมากนัก

สอดคล้องกับงานวิจัยของดร. เสาวรัจ รัตนคำฟู,เมธาวิ รัชตวิจิน (2563) ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการทำงานที่บ้าน ในช่วงโควิด-19 ผลการศึกษาซึ่งใช้ที่ติอาร์โอเป็นกรณีศึกษานี้ ทำงานวิจัยเชิงนโยบายซึ่งเอื้อต่อการทำงานที่บ้านได้มากกว่า พบว่าการทำงานที่บ้านทำให้เกิดผลดีทั้งต่อองค์กรและพนักงานช่วยชี้ให้เห็นลักษณะของประโยชน์ ต้นทุน และผลผลิตของการทำงานจากบ้าน ผู้วิจัยยังมีความคิดเห็นอีกว่างานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารเป็นส่วนใหญ่ อย่างเช่นงานด้านบัญชี / การเงิน / จัดซื้อจัดจ้าง / บริหารทั่วไป ทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามดังนี้ 1. งานด้านบัญชี “ในช่วงที่ต้องปิดบัญชีไม่สามารถทำงานที่บ้านได้ตลอด เนื่องจากเอกสารมาจากหลายทางในช่วงสิ้นเดือนถึงต้นเดือน และการสื่อสารกับแผนกอื่นเป็นสิ่งที่ค่อนข้างลำบาก จึงทำให้การทำงานที่บ้าน ไม่เหมาะกับงานบัญชีเท่าที่ควร” (ลักษณะงานบัญชี/พนักงานบริษัทเอกชน/เพศหญิง/อายุ 22-30ปี) 2. กลุ่มงานงานด้านก่อสร้าง / สถาปนิก / ภัณฑารักษ์ / วิศวกร / ช่างเทคนิค มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ อยู่ที่ 3.03 เป็นกลุ่มงานที่ต้องมีการออกภาคสนาม ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านก็จะต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามแจ้งว่างานก่อสร้าง “การปฏิบัติงานเป็นภาคสนามไม่สามารถ ได้ 100%” (ลักษณะงานก่อสร้าง/ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เจ้าหน้าที่ของรัฐ/เพศชาย/อายุ 31-40ปี)สรุปได้ว่าลักษณะงานที่ต่างกันั้น ทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ต่างกัน

2. ความเข้ากันได้ของงานในการทำงานที่บ้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า กลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในเรื่องความเข้ากันได้ของงานในการทำงานที่บ้านส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านนั้น เนื่องจากลักษณะงานของแต่ละองค์กรไม่เหมือนกัน ดังนั้นกลุ่มคนทำงานจะต้องมีทักษะ มีประสบการณ์การทำงานในอดีตที่สามารถนำมาปรับเปลี่ยนลักษณะการทำงานปกติให้สอดคล้องการทำงานที่บ้าน ให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านอย่างดีที่สุด ลักษณะงานของแต่ละคนอาจจะไม่ได้ทำให้เกิดการทำงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะงานด้านบัญชี/การเงิน/จัดซื้อระบุว่า “ถือว่าWFHเป็นเรื่องที่ดีมากในเวลานี้ แต่ถามว่าประสิทธิภาพ100%ใหม่ก็คงไม่ใช่ เพราะการไปทำงานที่ทำงานย่อมดีกว่า เต็มที่กว่า” (พนักงานแผนกบัญชี/การเงิน/จัดซื้อ/เพศหญิง/อายุ41-50ปี/อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้าง)และสอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาวชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย (2559) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework)ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยความเข้ากันได้ในการใช้มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. บรรทัดฐานที่ทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า กลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญในเรื่องของบรรทัดฐานที่ทำงาน ในที่นี้คือหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน การทำงานที่บ้านนั้นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับหัวหน้างานให้การสนับสนุนในการทำงานที่บ้านเต็มที่หรือเปล่าและมีการปรับหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานให้ชัดเจน

สอดคล้องกับลักษณะงานของการทำงานที่บ้านหรือใหม่ มีการสื่อสารกันตลอดเวลาระหว่างทำงานที่บ้าน หัวหน้างานสามารถให้คำปรึกษาได้ตลอดหรือเพื่อนร่วมงานที่ต้องคอยช่วยเหลือกันในทีมสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ดีก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวอลท์ซ์ ก้าวสัมพันธ์ (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานระยะไกล กรณีศึกษาธนาคารแห่งประเทศไทย โดยพบว่าปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงประกอบไปด้วยโครงสร้างสังคมที่ทำงานที่ส่งผลมากที่สุดต่อความมุ่งหมายในการใช้การทำงานระยะไกล ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Hartman et al. (1991) อ้างอิงในลักชิกา นุชอุดม (2564 p.81) มีการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน หรือการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและความพึงพอใจการทำงานทางไกล ซึ่งหากพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานจะมีระดับคุณภาพการทำงานที่ดี มีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ซึ่งสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในงานมากขึ้น

4. บรรทัดฐานที่บ้านส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า กลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญในเรื่องบรรทัดฐานที่บ้าน ในที่นี้คือครอบครัวและสภาพแวดล้อม การทำงานที่บ้านให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่บ้านด้วยเช่นกัน การทำงานที่บ้านเรื่องอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่บ้านต้องมีการรองรับการทำงาน อุปกรณ์มีประสิทธิภาพดีไหม เพียงพอต่อการใช้งานหรือเปล่า อีกทั้งระบบอินเทอร์เน็ต การเชื่อมต่อเพื่อให้เกิดการทำงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งสมาชิกในครอบครัวต้องให้ความเคารพเวลาในการทำงาน สภาพแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งหากมีการจัดการสถานที่ทำงานให้เหมาะสมก็จะช่วยให้การทำงานที่บ้านมีประสิทธิภาพได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Haines et al. (2002) อ้างอิงในลักชิกา นุชอุดม (2564, p.81) มีการศึกษาระบุว่าการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวส่งผลต่อการทำงานทางไกล กล่าวคือ หากสมาชิกในครอบครัวของความเข้าใจ โดยให้ความเคารพเวลาในการทำงานเมื่อทำงานอยู่บ้านรวมถึงการสนับสนุนจากครอบครัวจะทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงานทางไกลรวมถึงความสัมพันธ์กับองค์กร 2. ปัจจัยปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว พบว่าปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน จะส่งผลต่อความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ต่อการทำงานจากบ้านของพนักงานสูงสุด แสดงให้เห็นว่า บรรทัดฐานที่บ้านที่พร้อมต่อการทำงานจากบ้านนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจในงานต่อการทำงานจากบ้านของพนักงาน

5. ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า กลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญในเรื่องทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ หากองค์กรมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานและสื่อสารประสานงานกับผู้อื่นได้สะดวกและรวดเร็ว และทางองค์กรควรมีการให้พนักงานด้านเทคนิคคอยให้การสนับสนุนหากติดปัญหากรณีอุปกรณ์หรือเครื่องมือสื่อสารเกิดการขัดข้อง จะช่วยทำให้การทำงานที่บ้านเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

Ward and Shabha (2001) อ้างอิงในชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย (2559) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ระบุว่าทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ เป็นปัจจัยที่มุ่งเน้นไปที่ความคิดเห็นของพนักงาน ต่อทรัพยากรในองค์การว่ามีความเพียงพอหรือเหมาะสมต่อการทำงานทางไกลหรือไม่ การทำงานทางไกลเป็นระบบการทำงานผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น เพื่อให้การทำงานทางไกลประสบความสำเร็จ องค์การจึงต้องลงทุนในอุปกรณ์เพื่อให้การทำงานทางไกลที่มีประสิทธิภาพ เช่น โทรศัพท์เครื่องโทรสาร คอมพิวเตอร์ ระบบต่างๆ และเพื่อให้มีผู้ที่ทำงานทางไกลมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและดีเหมือนกับการทำงานที่สำนักงานและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ ในการที่จะทำให้โปรแกรมการทำงานทางไกลประสบความสำเร็จ นอกจากจะต้องมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เพียงพอและเหมาะสมแล้ว เทคโนโลยีก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารหรือรับส่งข้อมูลระหว่างกันกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน องค์การจึงต้องสนับสนุนระบบการสื่อสาร เทคโนโลยีและมีโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสมที่อำนวยความสะดวกในการทำงานทางไกล

6. นโยบายองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า กลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ความสำคัญในเรื่องนโยบายองค์กร ในการจะทำงานที่บ้านได้นั้นจะต้องมีการกำหนดนโยบายให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านได้อย่างชัดเจนและได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงสุด ต้องมีการตั้งกฎระเบียบอย่างชัดเจน การสื่อสารที่ทั่วถึงให้พนักงานทุกระดับรับทราบและเข้าใจถึงกฎระเบียบข้อบังคับ อีกทั้งระบบการวัดผลปฏิบัติงานขององค์กรต้องมีความเหมาะสมกับลักษณะงานของการทำงานที่บ้านเพื่อให้พนักงานได้เกิดความสะดวกและสามารถทำงานที่บ้านได้ตามข้อกำหนดอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kowalski and Swanson (2005) อ้างอิงในชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จในการทำโปรแกรมการทำงานทางไกล (Teleworking) พบว่าปัจจัยสำคัญหลัก 3 ปัจจัยที่ทำให้โปรแกรมการทำงานทางไกลประสบความสำเร็จคือการสนับสนุน (Support) การสื่อสาร (Communication) และความเชื่อใจ (Trust) ปัจจัยแรกคือ การสนับสนุน กล่าวคือ ผู้ทำงานทางไกลจะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลางที่เป็นผู้บังคับบัญชากับผู้ทำงาน ทางไกล เนื่องจากผู้ที่ทำงานทางไกลจะไม่สามารถใช้ระบบนี้ได้ หากผู้บริหารระดับสูงไม่อนุมัติระบบลงมา ปัจจัยต่อมาคือ การสื่อสาร เพื่อชี้แจงให้พนักงานเข้าใจเกี่ยวกับการทำงาน โดยบริษัทต้องสื่อสารให้พนักงานทราบว่าอะไรคือสิ่งที่บริษัทคาดหวังจากพวกเขาและแนวทางการปฏิบัติงาน โดยกำหนดเป็นนโยบายหรือคู่มือการทำงานของระบบการทำงานทางไกลในเรื่องต่างๆ ให้ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของกลุ่มคนทำงานในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากร ผู้บริหารทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ควรให้ความสนใจเรื่องลักษณะงาน เพราะลักษณะงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งการวิจัยครั้งนี้พบว่า ลักษณะงานของแต่ละแผนก แต่ละประเภทไม่เหมือนกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านต่างกัน จากข้อจำกัดของการทำงานที่บ้านนั้นทำให้หัวหน้ามีความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านอย่างมาก ผู้บริหารหรือหัวหน้างานควรต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะงานของแต่ละแผนก เช่น แผนกบัญชีการเงินที่ต้องอยู่กับเอกสารเป็นหลัก อาจจะต้องมีการเข้าออฟฟิศบ้างอาทิตย์ละ 2 วันเพื่อเคลียร์งานที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร หรือปรับเปลี่ยนจากเดิมมีการส่งเอกสารเปลี่ยนเป็นส่งผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น ควรมีนโยบายหรือข้อควรปฏิบัติเป็นแนวทางชัดเจนเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้านถึงแม้ว่าผลการวิจัยการรับรู้ต่อสถานการณ์โควิด-19 อยู่ในระดับมากแต่ไม่กระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านเนื่องจาก สถานการณ์โควิด-19 ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันประชาชนได้รับข่าวสารหลายช่องทาง ได้มีการปฏิบัติตัวอย่างระมัดระวังและเนื่องจากการปฏิบัติงานที่บ้านทำให้เรื่องความวิตกกังวลต่อโรคโควิด-19 ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน ดังนั้น ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านจะเกิดขึ้นได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับบรรทัดฐานที่บ้าน ในที่นี้คือ ครอบครัวและสภาพแวดล้อมที่บ้านเอื้ออำนวยต่อการทำงานเพียงใด ครอบครัวควรให้ความเคารพเวลาในการทำงานและคนทำงานควรต้องมีการจัดพื้นที่ทำงานให้เหมาะสมกับการทำงานที่บ้าน รองลงมาเรื่องความเข้ากันได้ของงานในการทำงานที่บ้าน ต้องมีการจัดระบบหรือมีการปรับเปลี่ยนหรือลดวิธีการทำงานจากการทำงานรูปแบบปกติให้เอื้อต่อการทำงานที่บ้านให้ได้มากที่สุด ในเรื่องบรรทัดฐานที่ทำงานหัวหน้างานต้องมีการกำหนดระเบียบข้อปฏิบัติและเวลาของการทำงานที่บ้านอย่างชัดเจน ปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานพร้อมทั้งคอยให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือกรณีลูกน้องติดปัญหาหรือมีข้อสงสัยได้อย่างทันท่วงที ในเรื่องนโยบายองค์กร ผู้บริหารควรมีการกำหนดนโยบาย ระเบียบข้อปฏิบัติ สื่อสารอย่างทั่วถึงและต้องมีการสนับสนุนให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้อย่างไม่มีข้อสงสัย ต้องมีการจัดหาทรัพยากรและเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านสูงสุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ เป็นกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น ซึ่งแต่ละพื้นที่การทำงานอาจจะไม่เหมือนกัน ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรเลือกเขตการศึกษาตามต่างจังหวัดก็ได้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความแตกต่างกัน

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ในด้านประชากรเช่น รายได้ การศึกษา อายุ งาน เป็นต้น และในด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องการทำงาน เช่น ค่าตอบแทน การเดินทาง ค่าใช้จ่าย เป็นต้น เพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการทำงานที่บ้านให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบกว้าง ไม่ได้มีการเจาะเฉพาะกลุ่มลักษณะงาน หรือเจาะจงในองค์กรใดองค์กรหนึ่งหรือธุรกิจประเภทใดประเภทหนึ่ง ซึ่งหากต้องการข้อมูลที่มีความแตกต่าง หลากหลาย หรือเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจเจาะกลุ่มไปที่กลุ่มคนทำงานของธุรกิจ แต่ละประเภท หรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งหรือเฉพาะลักษณะงานเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายหรือเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

4. การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการเก็บข้อมูลโดยวิธีอื่น นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ และควรมีการเพิ่มระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลมากขึ้นเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุม และมีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2563). สถานการณ์ผู้ป่วยยืนยันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ใน

ประเทศไทยสืบค้นจาก : https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/situation_more.php

วิกิพีเดีย “การระบาดทั่วของโควิด-19 ในประเทศไทย” สืบค้นจาก

[การระบาดทั่วของโควิด-19 ในประเทศไทย - วิกิพีเดีย \(wikipedia.org\)](https://th.wikipedia.org/wiki/การระบาดทั่วของโควิด-19_in_ประเทศไทย)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ สืบค้นจาก :

http://www.elfms.ssu.ac.th/kanokwan_ka/file.php/1/2559-2/7.pdf

ชาลีนี ฐิติโชติพิณชัย (2559) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ลักษิกา นุชอุดม (2564) ทักษะและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศไทยต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19 ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิตวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

วัลลัญช์ ก้าวสัมพันธ์ (2554) ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานระยะไกล กรณีศึกษารัฐบาลแห่งประเทศไทย สืบค้นจาก : <https://www.thesis.com/post/work-from-home>