

รูปแบบการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค
ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019: ศึกษากรณีสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.)



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

PATTERNS OF WORK FROM HOME BEHAVIOR DURING COVID-19 PANDEMIC: A CASE
STUDY OF THE INSTITUTE FOR THE PROMOTION OF TEACHING SCIENCE AND
TECHNOLOGY



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	รูปแบบการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019: ศึกษากรณีสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี (สสวท.)
โดย	น.ส.นวีนา วรรณผลากูร
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	อาจารย์ ดร.วงอร พัวพันสวัสดิ์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....	ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.วงอร พัวพันสวัสดิ์)	
.....	กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ศิริมา ทองสว่าง)	

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

นวีนา วรธนผลากร : รูปแบบการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home) ใน
 สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019: ศึกษากรณีสถาบัน
 ส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.). (PATTERNS OF WORK FROM
 HOME BEHAVIOR DURING COVID-19 PANDEMIC: A CASE STUDY OF THE
 INSTITUTE FOR THE PROMOTION OF TEACHING SCIENCE AND TECHNOLOGY
) .ที่ปรึกษาหลัก : อ. ดร.วงอร พัวพันสวัสดิ์

งานวิจัยเรื่องรูปแบบการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home) ในสถานการณ์
 การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019: ศึกษากรณีสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์
 และเทคโนโลยี (สสวท.) ขึ้นนี้ มุ่งตอบคำถามที่ว่ารูปแบบการ Work from Home ของบุคลากร
 สสวท. เป็นอย่างไร สามารถแบ่งได้กี่รูปแบบ โดยใช้แนวคิดทฤษฎีว่าด้วยหลักการ Telework หรือ
 Work from Home และการ Work from Home ในฐานะมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของ
 โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบ
 กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) โดยการสัมภาษณ์รายบุคคล ข้อค้นพบของงานวิจัย
 ขึ้นนี้ คือ รูปแบบการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home) ในสถานการณ์การแพร่
 ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากรสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และ
 เทคโนโลยี (สสวท.) มี 2 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบพฤติกรรมที่ทำงานอดิเรกมากขึ้น และ 2) รูปแบบ
 พฤติกรรมที่ใช้เวลาในการทำงานนานขึ้น โดยรูปแบบพฤติกรรมแบบที่หนึ่ง พบได้มากในกลุ่ม
 บุคลากรที่มีทัศนคติและความรู้สึกเชิงบวกต่อการ Work from Home กลุ่มบุคลากรที่ใช้ง่ายมาก
 ขึ้น และกลุ่มบุคลากรที่มองว่าผลการปฏิบัติงานของตนไม่แตกต่างจากเดิม ส่วนรูปแบบพฤติกรรม
 แบบที่สอง พบได้ในกลุ่มบุคลากรที่มีค่าใช้จ่ายไม่ต่างจากเดิม และบุคลากรที่มองว่าผลการ
 ปฏิบัติงานของตนดีขึ้น โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ คือ สสวท. อาจกำหนดให้การ Work from
 Home เป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการทำงานของบุคลากร สสวท. ในอนาคต โดยเฉพาะกับบุคลากรที่
 มีความพร้อม มีทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงานที่บ้าน และมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นเมื่อทำงานที่
 บ้าน

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
 ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนิสิต
 ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6280064524 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: patterns of work, patterns of behavior, work from home

Naweena Watthanapalakun : PATTERNS OF WORK FROM HOME BEHAVIOR DURING COVID-19 PANDEMIC: A CASE STUDY OF THE INSTITUTE FOR THE PROMOTION OF TEACHING SCIENCE AND TECHNOLOGY. Advisor: VONG-ON PHUAPHANSAWAT, Ph.D.

The research on “Patterns of Work from Home Behavior During COVID-19 Pandemic: A Case Study of The Institute for the Promotion of Teaching Science and Technology” aimed to answer the questions about how work from home patterns of IPST personnel were like and how many patterns there were, based on the theories and concepts of telework or work from home, and work from home as a measure to prevent coronavirus disease 2019. A qualitative method was used, with the individual semi-structured interview for data collection. For the findings of “ Patterns of Work from Home Behavior During COVID-19 Pandemic of IPST personnel,” 2 patterns were found, i.e., 1) doing more hobbies and 2) spending more time on work. To describe, the first pattern was mostly found in personnel with positive attitudes and feelings toward work from home, personnel with more expenses, and personnel who viewed that their performance was not different from the regular pattern. The second pattern was mostly found in personnel with same expenses and those who viewed their better performance. For the suggestion, IPST can set work from home as another option for its personnel in the future, particularly those with readiness and positive attitudes toward work from home, and with better performance when working from home.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2020

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความอนุเคราะห์และความเมตตาจาก อาจารย์ ดร.วгор พัวพันธ์สวัสดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางในการศึกษาวิจัย และเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือ ให้ผู้วิจัยจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ซึ่งได้นำความรู้มาปรับใช้ และเป็นประโยชน์ให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี รวมทั้งขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณครอบครัวที่ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจ ขอขอบคุณ สสวท. ที่ให้การสนับสนุนทุนการศึกษา ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่เข้าใจและให้การสนับสนุนในการศึกษาครั้งนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่าน ที่ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้การศึกษาเป็นไปอย่างราบรื่น และขอบคุณเพื่อน พี่ น้อง MPA 51 ทุกคน ที่คอยช่วยเหลือกันเสมอมา

นวีนา วรรณผลากูร



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 คำถามในการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 ระเบียบวิธีวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 หลักการ Telework หรือ Work from Home.....	6
2.2 ความเป็นมาของ Telework.....	9
2.3 การ Work from Home ในฐานะมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	12
2.4 ความพร้อมและความพึงพอใจต่อการ Work from Home ของหน่วยงานภาครัฐไทยช่วงเดือน เมษายน – พฤษภาคม 2563.....	14
2.5 มาตรการ Work from Home ของ สสวท.....	18
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	21
3.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง.....	21

3.2 ประเด็นที่ต้องการศึกษา.....	24
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	27
4.1 ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง	27
4.2 วิธีปฏิบัติงานช่วง Work from Home ในภาพรวมของ สสวท.....	28
4.3 ผลการศึกษา	29
4.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่บ้าน	43
บทที่ 5 อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	46
5.1 รูปแบบการ Work from Home ของบุคลากร สสวท.	46
5.2 การ Work from Home ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร สสวท. อย่างไร	47
5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย.....	48
5.4 ข้อเสนอแนะต่อองค์กร.....	48
บรรณานุกรม.....	49
ประวัติผู้เขียน.....	51

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ขยายวงอย่างรวดเร็วไปหลายประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย ทำให้นานาประเทศบังคับใช้มาตรการที่เรียกว่า social distancing หรือการเว้นระยะห่างทางสังคม ซึ่งก่อให้เกิด "ความปกติใหม่" (new normal) ขึ้นในหลากหลายมิติของสังคมทั่วโลก หนึ่งในมิติของการเปลี่ยนวิถีชีวิตนั้นก็คือ การทำงานจากที่บ้าน หรือที่เรียกกันว่า การ Work from Home (WFH) โดยมาตรการดังกล่าวถูกนำมาใช้ทั้งในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในระดับที่ต่างกันไปตามลักษณะงานและศักยภาพทางเทคโนโลยีของหน่วยงาน

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2515 เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี ภายใต้ความช่วยเหลือจากโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Programme UNDP) ปัจจุบันเป็นหน่วยงานของรัฐในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ ตามพระราชบัญญัติสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พ.ศ. 2541 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 มีสถานะเป็นนิติบุคคลและเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และไม่ใช่วิสัยกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณและกฎหมายอื่น มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนทางด้านวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยีทุกระดับการศึกษา โดยเน้นการศึกษาขั้นพื้นฐาน รวมทั้งภารกิจอื่นที่เป็นการพัฒนาการจัดการศึกษาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยีของประเทศไทยให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น

โดย สสวท. มีภารกิจหลัก 6 ประการ ได้แก่

- 1) ริเริ่ม ดำเนินการ ส่งเสริม ประสาน และจัดให้มีการศึกษาค้นคว้า วิจัย และพัฒนาหลักสูตร วิธีการเรียนรู้ วิธีสอนและการประเมินผลการเรียนการสอน เกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยีทุกระดับการศึกษา โดยเน้นการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นหลัก
- 2) ส่งเสริม ประสาน และจัดให้มีการพัฒนาบุคลากร การฝึกอบรมครู อาจารย์ นักเรียน นิสิตและนักศึกษา เกี่ยวกับการเรียน การสอน และการค้นคว้าวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี

3) ส่งเสริม ประสาน และจัดให้มีการค้นคว้า วิจัย ปรับปรุง และจัดทำแบบเรียน แบบฝึกหัด เอกสารทางวิชาการ และสื่อการเรียนการสอนทุกประเภท ตลอดทั้งประดิษฐ์อุปกรณ์ เกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยี

4) ส่งเสริมการพัฒนาระบบประกันคุณภาพและการประเมินมาตรฐานการศึกษา ทางด้านวิทยาศาสตร์คณิตศาสตร์และเทคโนโลยีในสถานศึกษา

5) พัฒนาและส่งเสริมผู้มีความสามารถพิเศษทางด้านวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยี ตลอดทั้งการส่งเสริมการผลิตครู อาจารย์ ที่มีความสามารถพิเศษทางด้านวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี

6) ให้คำปรึกษาแนะนำแก่กระทรวง ทบวง กรม ส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น หน่วยงานอื่นของรัฐ หรือหน่วยงานของเอกชนที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษา หรือสถานศึกษา เฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ตามข้อ 1) ถึง 5)

และเพื่อให้การดำเนินงานของ สสวท. ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค เป็นไป ด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับมาตรการในการป้องกันวิกฤตการณ์ของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงสาธารณสุข ที่ได้มีประกาศให้ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นโรคติดต่ออันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 และต่อมาที่ประชุมคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบประกาศใช้ พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (COVID-19) และได้ขยายการใช้พระราชกำหนดดังกล่าว ประกอบกับกรุงเทพมหานคร ได้ออกประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง สั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว (ฉบับที่ 2) ประกาศ ณ วันที่ 21 มีนาคม 2563

สสวท. จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 24 (2) แห่งพระราชบัญญัติสถาบันส่งเสริม การสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พ.ศ. 2541 ประกอบกับข้อ 5 และข้อ 12 แห่งข้อบังคับสถาบัน ส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2542 จึงเห็นสมควร ดำเนินการมาตรการเพิ่มเติม โดยให้บุคลากร สสวท. ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) เพื่อลด โอกาสสัมผัสเชื้อโรคแพร่ระบาดภายในองค์กร และขยายวงการระบาดของโรค และพร้อมรับการติดต่อ หรือสั่งการจากผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ตลอดจนรักษาระเบียบวินัยในการ ปฏิบัติงานโดยเคร่งครัด โดยให้ปฏิบัติตามประกาศ สสวท. เรื่อง มาตรการควบคุมและป้องกันการ

แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ฉบับที่ 2 และมอบหมายให้ผู้อำนวยการสาขา/ฝ่าย และผู้กำกับดูแล พิจารณากำกับการปฏิบัติงานหรือดูแลมอบหมายงานตามความเห็นสมควร

นอกจากนี้ จากการศึกษาที่สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) หรือ ETDA ได้มีการสำรวจผ่านช่องทางออนไลน์ในหัวข้อ “ความพร้อมของภาครัฐในการทำงานในช่วงวิกฤติ COVID-19 เพื่อเตรียมพร้อมสู่ New Normal” ในระหว่างวันที่ 8 – 12 มิถุนายน 2563 กับบุคลากรภาครัฐทั้ง 20 กระทรวง ว่าในช่วงเดือนเมษายนถึงพฤษภาคม 2563 หรือช่วงที่มีมาตรการล็อกดาวน์ (Lockdown) ทำงานเฉลี่ยกี่วันต่อสัปดาห์ พึงพอใจที่ได้ทำงานจากบ้านในระดับใด จำแนกตามประเภท/ระดับตำแหน่ง/ลักษณะงานและสายงาน และเพราะอะไร ตลอดจนบางกลุ่มไม่ได้ทำงานเพราะอะไร ซึ่งพบว่า 76.24% ของเจ้าหน้าที่รัฐทำงานจากบ้าน และส่วนใหญ่ตอบว่ามีความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านในระดับปานกลาง ที่ 46.9% และในด้านความพึงพอใจในการทำงานจากที่บ้าน พบว่า 52.4% ระบุว่าพึงพอใจกับการทำงานจากบ้านมาก

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของ สสวท. จึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบพฤติกรรมในการทำงานแบบ Work from Home ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการทำงานแบบ Work from Home เพื่อสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับวิถีปฏิบัติใหม่ขององค์กรทั้งภาครัฐที่เกิดจากวิกฤตการณ์โรคระบาดครั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการทำงานแบบ Work from Home ทั้งของ สสวท. และองค์กรทั้งภาครัฐอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับ สสวท. ต่อไป

1.2 คำถามในการวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- 1) รูปแบบการ Work from Home ของบุคลากร สสวท. เป็นอย่างไร สามารถแบ่งได้กี่รูปแบบ
- 2) การ Work from Home ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร สสวท. อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษารูปแบบพฤติกรรมในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของ สสวท.
- 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของ สสวท.

3) เพื่อวิเคราะห์เป็นข้อเสนอแนะและมาตรการสำหรับใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home) ของ สสวท. และหน่วยงานกึ่งภาครัฐอื่นที่มีภารกิจด้านวิชาการเป็นหลัก หรือที่มีลักษณะใกล้เคียงกับ สสวท.

1.4 ขอบเขตการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน สสวท. ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 4 คน ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 4 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 7 คน จากแต่ละสำนักตามโครงสร้างการแบ่งส่วนงานของ สสวท. รวมทั้งสิ้น 15 คน ในช่วงเวลาดังตั้งแต่วันที่ 23 มีนาคม ถึง 29 พฤษภาคม 2563 ซึ่ง สสวท. ได้มีประกาศปิดที่ทำการเป็นการชั่วคราว เนื่องจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

1.5 ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยเรื่อง รูปแบบการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรณีศึกษา สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ระหว่างเดือนมีนาคม – พฤษภาคม 2563 เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) โดยการสัมภาษณ์รายบุคคล ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระและได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

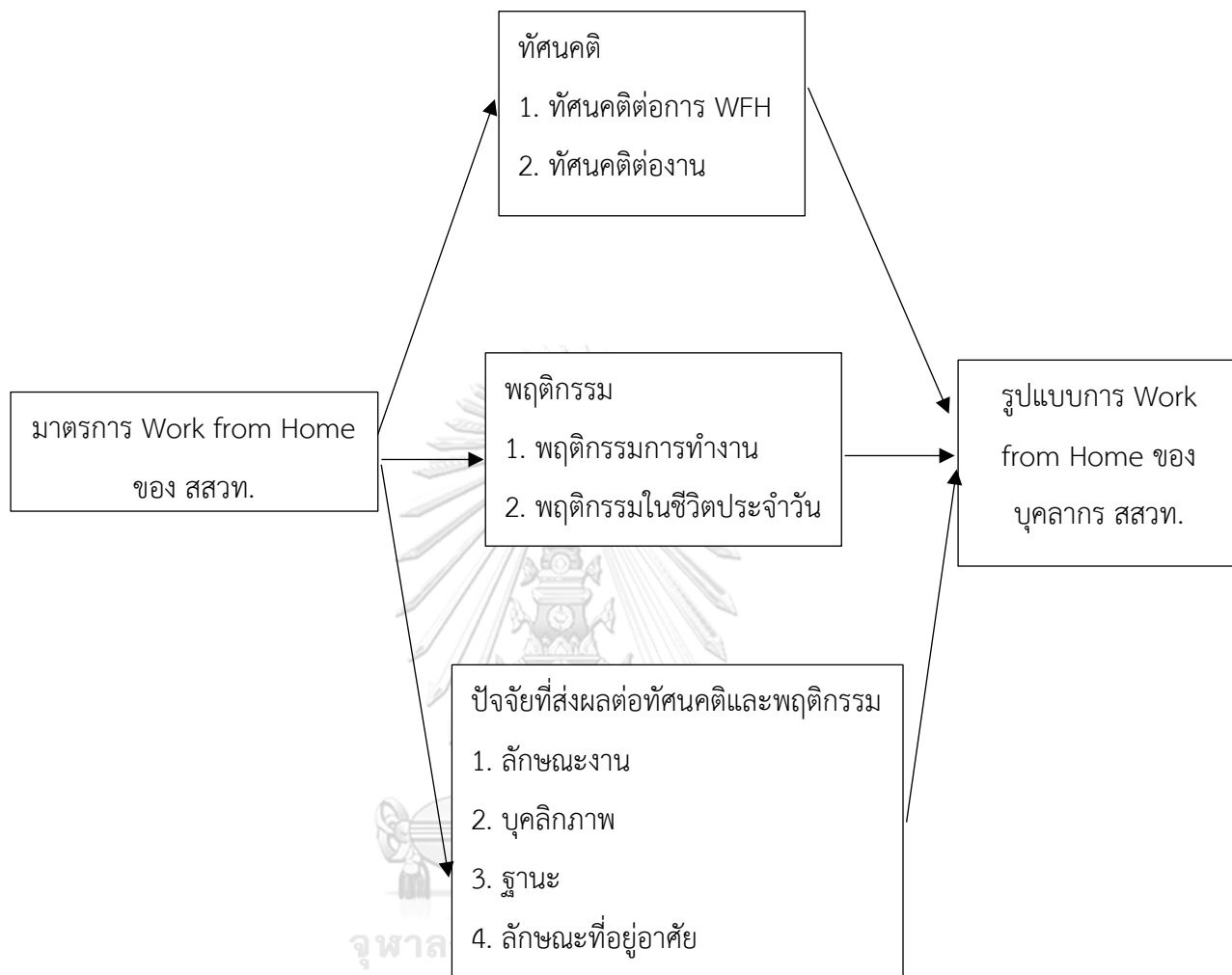
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ทราบถึงรูปแบบในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของ สสวท. ของพนักงาน สสวท.

2) ทราบถึงผลกระทบในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของ สสวท. ต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน สสวท.

3) ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการวางแผน และตัดสินใจ เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home) ในสถานการณ์อื่นต่อไปในอนาคต

1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work-from-home) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019: ศึกษากรณีสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.)” มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

2.1 หลักการ Telework หรือ Work from Home

ความหมายและลักษณะของ Teleworking คือลักษณะการทำงานจากระยะไกล ซึ่งในภาษาอังกฤษยังมีคำอีกหลายคำที่ใช้เรียกเช่น Telecommuting, Remote Working, Homeworking, Work at Home หรือ Work from Home เป็นต้น ในการทำ Teleworking งานจะถูกกระทำ ณ Virtual Office ซึ่งเป็นสถานที่ซึ่งอยู่ห่างไกลจากสำนักงานจริงโดยสถานที่ดังกล่าวอาจเป็นบ้าน สำนักงานเคลื่อนที่ หรือศูนย์กลางการทำงานจากระยะไกล (Telecenter) ที่มีอุปกรณ์สำหรับการสื่อสารกับสำนักงานหลัก ซึ่งพนักงานสามารถเดินทางมาทำงานได้โดยสะดวก ด้วยภาระต้นทุนค่าสถานที่ และค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่องค์กรที่ใช้สำนักงานจริงต้องแบกรับ ประกอบกับทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด ไม่ว่าจะเป็นเวลาที่สูงสูญเสียไปกับการเดินทางไปกลับสำนักงาน และไปพบลูกค้า พื้นที่ในสำนักงานพนักงาน ฯลฯ ประกอบกับสภาพการแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ ปัญหาจราจร และปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ทำให้หลายองค์กรพยายามหาวิธีที่จะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย การใช้ Teleworking เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรในปัจจุบันมีความคล่องตัวมากขึ้น และดำรงสภาพการแข่งขันที่เป็นต่อในตลาด โดยสามารถใช้ระบบทางด่วนข้อมูล (Information Superhighway) แทนการเดินทางได้ การทำงานแบบ Teleworking ได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคสารสนเทศที่ประมาณ 60 เปอร์เซ็นต์ของงานทั้งหมดมีสารสนเทศเป็นพื้นฐาน และแม้ว่าเทคโนโลยีต่าง ๆ โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต จะช่วยสนับสนุนให้สามารถนำ Teleworking มาใช้งานได้ แต่ไม่ได้หมายความว่า Teleworking จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับงานทุกประเภทหรือพนักงานทุกคนในองค์กร หากแต่จะต้องมีการพิจารณาลักษณะของงานและคุณลักษณะของพนักงานประกอบกัน

Teleworking จำเป็นต้องอาศัยพนักงานที่มีคุณภาพ เนื่องจากผู้บริหารไม่สามารถตรวจสอบได้อย่างใกล้ชิด และพนักงานมีความอิสระในการทำงาน จึงจำเป็นต้องอาศัยวินัยในตนเอง และความรู้พื้นฐานเพื่อที่จะสามารถช่วยเหลือตนเองได้ งานที่สามารถทำแบบ Teleworking ได้มักจะ

เป็นงานที่มีการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติเข้าช่วย มีขั้นตอนการทำงานที่เป็นรูปแบบมาตรฐาน และมีการพบปะกันแบบต่อหน้ากับพนักงานผู้อื่นน้อย ส่วนผู้บริหารจำเป็นต้องบริหารโดยการประเมินจากผลงานมากกว่าการประเมินด้วยสายตา เห็นได้ว่า Teleworking ไม่เพียงเปลี่ยนวิถีชีวิตของคนทำงานเท่านั้น แต่ยังเปลี่ยนแนวคิดของการจัดโครงสร้างและการจัดการองค์กรอย่างสิ้นเชิง โจทย์ที่นักบริหารยุคใหม่จะต้องแก้ คือจะวางแผนการใช้ทรัพยากรบุคคลผ่านระบบเครือข่ายโทรคมนาคมอย่างไร มีประสิทธิภาพสูงสุดได้อย่างไร

ลักษณะของผู้ที่ทำงานทางไกล (Type of teleworker) มีความแตกต่างจากลักษณะของคนทำงานรูปแบบดั้งเดิม (มนัสนันท์ ศรีนาคร และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2553) คือ ต้องเป็นผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงาน มีความมุ่งมั่นที่จะให้งานประสบความสำเร็จ เป็นผู้มีวินัยในตนเอง เพราะรูปแบบการทำงานไม่มีหัวหน้าคอยควบคุม ต้องสามารถบังคับตนเองได้ ทักษะและประสบการณ์จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะเป็นตัวช่วยในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้เกิดความราบรื่นและสามารถปรับให้การทำงานเกิดความสมดุล อีกทั้ง ควรมีความสามารถที่จะสื่อสารทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เนื่องจากการทำงานทางไกลและที่บ้านเป็นการทำงานที่มีการพบกันตัวต่อตัวน้อยครั้ง การอาศัยสื่อเทคโนโลยีในการสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญ หากไม่มีความสามารถและทักษะในการสื่อสารที่ดีแล้ว อาจทำให้เกิดการสับสนและเข้าใจผิดได้ รูปแบบในการดำเนินชีวิตก็ต้องมีความเหมาะสม โดยต้องสามารถแบ่งเวลาได้ว่าเวลาใดเป็นเวลาของครอบครัว เวลาใดเป็นเวลาในการทำงาน สิ่งแวดล้อมที่บ้านต้องเอื้ออำนวยจึงจะทำให้ไม่เกิดความอึดอัด ดังนั้นผู้ที่ตัดสินใจที่จะทำงานทางไกลและที่บ้านจึงควรเป็นตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ไม่ควรเกิดจากแรงกดดันหรือการบีบบังคับอันนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการทำงาน

การทำงานทางไกลและที่บ้านไม่ได้มีผลต่อองค์การ ผู้ปฏิบัติงาน และเศรษฐกิจเพียงเท่านั้นยังเป็นการเปิดโอกาสในการทำงานให้กับผู้ที่มีปัญหาทางด้านสุขภาพ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสให้มีรายได้จากการทำงานอีกด้วย จากผลการวิจัยของ Office of Disability Employment of Labor (2007) ที่ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับโอกาสในการทำงานของบุคคลที่ไร้ความสามารถเนื่องมาจากการทำงานให้กับรัฐ ซึ่งบุคคลเหล่านั้นอาจเป็นทหารที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่ เช่น มีความพิการบางอย่างทำให้ไม่สามารถทำงานเดิมได้ โดยเริ่มทำการวิจัยตั้งแต่ปี ค.ศ. 2002 จนถึงปี ค.ศ. 2004 ซึ่งได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากหน่วยงานต่าง ๆ และผลการวิจัยทำให้หน่วยงานต่าง ๆ สนับสนุนและช่วยเหลือให้บุคคลที่ไร้ความสามารถได้กลับมาทำงานอีกครั้ง และข้อมูลที่ได้จากการวิจัยได้นำมาใช้ในการวางแผนเพื่อพลทหารที่จะเข้ามารับใช้ชาติต่อไป

นอกจากนี้ การนำรูปแบบการทำงานทางไกลมาปรับใช้ในหน่วยงาน ทำให้เกิดประโยชน์ใน 3 ด้านด้วยกัน ได้แก่ ประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน ประโยชน์ต่อองค์กร และประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม ดังนี้

ประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน

- 1) ลดความเหนื่อยล้าจากการเดินทางไปทำงาน
- 2) มีความเป็นอิสระในการทำงาน และสามารถบริหารจัดการเวลาการทำงานด้วยตนเองได้ กล่าวคือ สามารถเลือกตารางเวลาการทำงานตามความเหมาะสม ซึ่งหลักการของการทำงานทางไกลนั้นผู้ปฏิบัติงานสามารถเลือกเวลาการทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- 3) เกิดความสมดุลระหว่างชีวิตครอบครัวและชีวิตการทำงาน
- 4) ลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการเดินทาง
- 5) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น สามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ด้วยตนเอง เนื่องจากการทำงานในรูปแบบนี้มีลักษณะของการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ (Decentralized)
- 6) ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานลดลง
- 7) อุทิศเวลาให้กับชุมชนมากขึ้น เพราะมีความรู้สึกผูกพัน มีส่วนร่วม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนบ้าน เนื่องจากไม่ต้องย้ายที่อยู่บ่อยครั้ง

ประโยชน์ต่อองค์กร

- 1) เพิ่มผลิตภาพในการผลิต (Productivity) กล่าวคือ เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้การทำงานเหล่านั้นสามารถสนองตอบตามที่องค์กรต้องการ
- 2) เพิ่มสิ่งแวดล้อมที่ดีภายในองค์กร กล่าวคือ เมื่อผู้ปฏิบัติงานทำงานในสถานที่อื่น ๆ ที่ไม่ใช่ในสำนักงาน มีผลทำให้เกิดที่ว่าง เช่น เก้าอี้ คอมพิวเตอร์ หรือการใช้อุปกรณ์อื่น ๆ ภายในสำนักงานลดลง ทำให้การทำงานภายในสำนักงาน เกิดความสะอาดสบายมากยิ่งขึ้น
- 3) ลดค่าใช้จ่ายภายในองค์กร เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำ ค่าเสื่อมราคาของอุปกรณ์ต่าง ๆ เนื่องมาจากการใช้ที่ลดน้อยลง
- 4) องค์กรเกิดความก้าวหน้า เพราะมีผู้ปฏิบัติงานที่มีศักยภาพ

ประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม

- 1) ลดการใช้พลังงาน เนื่องจากการใช้อุปกรณ์และไฟฟ้าภายในสำนักงานลดลง

2) ลดมลพิษที่เกิดขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องเดินทางไปทำงาน ทำให้จำนวนรถยนต์บนท้องถนนลดน้อยลง

2.2 ความเป็นมาของ Telework

มีนักคิดบางท่านเห็นว่าการ Work from Home เกิดขึ้นมานานแล้ว ย้อนกลับไปสู่ยุคกลางในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 15 ที่คนส่วนใหญ่ทำงานที่บ้านไม่ว่าจะเป็นงานศิลปะ งานฝีมือ หรือการรับจ้างทำงานทั่วไป ซึ่งบ้านและที่ทำงานเป็นที่เดียวกัน จนกระทั่งเกิดการปฏิวัติอุตสาหกรรมที่ทำให้การทำงานเปลี่ยนไปเป็นการทำงานในโรงงานแทน

ช่วงปี 1960s เป็นช่วงที่อุตสาหกรรมการผลิตแบบ Mass production กำลังเติบโต คนส่วนใหญ่ยังทำงานในโรงงาน แต่มีคนอีกส่วนหนึ่งที่ทำงานในเชิงสร้างสรรค์ เช่น นักเขียนหรือศิลปิน โดยเฉพาะในเมืองใหญ่อย่างนิวยอร์ก ลอนดอน หรือปารีส ศิลปินส่วนใหญ่เหล่านี้ยังคงทำงานที่บ้านไม่ต่างกับคนในสมัยยุคกลาง

ช่วงปี 1970s ยุคที่มีการต่อต้านการใช้น้ำมัน และให้ความสำคัญกับอากาศที่บริสุทธิ์ ผลักดันให้การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเป็นตัวนำ มีเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นคือ ข้อตกลงเรื่องอากาศที่สะอาด (The Clean Air Act) เกิดขึ้นในปี 1970 และกลุ่ม OPEC ถูกแบนในปี 1973 การเดินทางเข้าออกเมืองเพื่อไปทำงานทำให้เกิดการจราจรที่ติดขัดและถูกมองว่าเป็นผลกระทบที่เลวร้ายต่อสภาพแวดล้อม ในปี 1979 หลังจากที่ถูกกลุ่มโอเปคถูกแบนมาเป็นเวลา 6 ปี หนังสือพิมพ์ The Washington Post ได้ตีพิมพ์บทความชื่อ “Working at Home Can save Gasoline” ซึ่งให้ข้อเสนอแนะว่าเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมสามารถแก้ปัญหาวิกฤติน้ำมันได้ บทความส่วนหนึ่งเขียนว่า “ถ้าเพียง 10% ของคนที่เดินทางขับรถไปทำงานทุกวันหันมาเริ่มทำงานที่บ้านเพียงแค่สัปดาห์ละ 2 วัน ก็จะสามารถลดความหนาแน่นของการจราจรได้ถึง 4%”

ช่วงปี 1980s หลายบริษัทเริ่มทดลองการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารทางไกล ผลพวงจากช่วงปี 1970s ไม่ว่าจะเป็นเรื่องน้ำมันที่หายากและมีราคาแพง ปัญหาการจราจรติดขัด และการเพิ่มของธุรกิจด้านข้อมูลที่เข้ามาแทนที่โรงงานอุตสาหกรรม ทำให้หลายบริษัทเริ่มหันมาทดลองโครงการทำงานจากที่บ้านโดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร ในช่วงทศวรรษนี้มีหลายบริษัทในสหรัฐอเมริกาได้เริ่มโครงการทำงานจากระยะไกล เช่น บริษัท JCPenney, American Express, The Hartford, General Electric, IBM, Levi Strauss & Co. เป็นต้น และบริษัทเหล่านี้ก็ยังคงวิธีการทำงานแบบ

นี้อยู่ในปัจจุบัน ในช่วงปี 1980 บริษัท IBM มีการทดลองโครงการ “Remote Terminals” กับพนักงานหลายกลุ่มและทำมาต่อเนื่อง โดยพนักงาน IBM กว่า 40% ทั่วโลกทำงานจากที่บ้าน โดย IBM กล่าวว่าจะสามารถลดค่าใช้จ่ายได้ถึง \$100 ล้านในแต่ละปี ในปี 1987 มีคนอเมริกันกว่า 1.5 ล้านคนที่ทำงานจากที่บ้าน และมีกว่า 300 บริษัทที่มีโปรแกรม Work from Home ซึ่งในตอนนั้นผู้ที่ทำงานจากที่บ้านส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงที่ต้องทำงานควบคู่ไปกับการดูแลลูกที่บ้าน ในปี 2017 American Express และ The Hartford ยังคงเป็นหนึ่งใน 100 บริษัท ที่มีตำแหน่งงานแบบทำงานจากระยะไกล หรือ Work from Home มากที่สุด

ช่วงปี 1990s รัฐบาลสหรัฐอเมริกาให้การส่งเสริมการทำงานจากระยะไกล รัฐบาลสหรัฐฯ มีการทดลองการทำงานแบบ Work from Home เป็นโครงการใหญ่ชื่อว่า Federal Flexible Workplace Pilot Project เพื่อต้องการศึกษาข้อดีและข้อเสียของการอนุญาตให้พนักงานทำงานจากนอกออฟฟิศ โดยเรียกวิธีการนี้ว่า “flexiplaces” โดยมีพนักงาน 550 คนเข้าร่วมโครงการ และพบว่า flexiplaces มีข้อดี ดังนี้ 1) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 2) ลดความจำเป็นในการเพิ่มพื้นที่ทำงาน 3) ลดค่าใช้จ่ายขององค์กร หลังจากนั้นสภาองเกรสได้อนุมัติงบประมาณให้โครงการ flexiplaces จัดซื้ออุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะทำให้พนักงานของรัฐสามารถทำงานจากที่บ้านได้ ต่อมาในปี 1994 ในสมัยประธานาธิบดีคลินตัน ได้ออกนโยบายให้เพิ่ม flexible family-friendly work arrangements โดยใช้เทคโนโลยีด้านการสื่อสารเข้ามาช่วยมีบทบาทให้มากขึ้น และปี 1995 ได้กลายเป็นโครงการที่ทำอย่างถาวร ต่อมาในปี 1997 The Government Accountability Office (GAO) ของสหรัฐฯ ได้ทำรายงานข้อดีของการ Work from Home ที่พบดังนี้ 1) ลดระยะเวลาเดินทางระหว่างบ้านกับที่ทำงาน 2) ลดค่าใช้จ่ายส่วนตัว เช่น ค่าเดินทาง ค่าจอดรถ ค่าเครื่องแต่งกายและค่าอาหาร 3) ทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้นทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต 4) เกิดความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตครอบครัว

ช่วงปี 2000s การ work from home ในสหรัฐฯ เพิ่มขึ้น มีการทำการวิจัยเกี่ยวกับการ Work from Home โดยมีผลการศึกษาดังนี้

- อัตราการทำงานจากที่บ้านเพิ่มขึ้นในระยะเวลาระหว่างปี 2000-2010 มีผู้ที่ทำงานจากที่บ้านอย่างน้อย 1 วันต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นกว่า 4 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 35 และจำนวนผู้ที่ทำงานจากที่บ้านเพิ่มจาก 9.2 ล้านคน เป็น 13.4 ล้านคนในช่วงระยะเวลา 10 ปี

- คนที่ทำงานจากที่บ้านส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำมากกว่าเป็นฟรีแลนซ์หรือผู้ทำงานอิสระ พนักงานกลายเป็นคนกลุ่มใหญ่ที่สุดที่ทำงานจากที่บ้าน ในปี 2010 พบว่าพนักงานบริษัททำงานจากที่บ้านมากถึง 59%
- พนักงานที่ทำงานที่บ้านส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาดีกว่าคือมีผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีถึง 50% ในขณะที่คนที่ยังทำงานในที่ทำงานมีผู้จบปริญญาตรีเพียง 29.7%

ช่วงปี 2010s การทำงานจากที่บ้านกลายเป็นกลยุทธ์ของธุรกิจ ในปี 2010 ประธานาธิบดีโอบามา ได้ลงนามใน The Telework Enhancement Act of 2010 ซึ่งไม่ใช่เพียงสนับสนุนการทำงานจากที่บ้านแต่บังคับให้หน่วยงานของรัฐต่างๆ ต้องมีนโยบายในการให้พนักงานสามารถทำงานจากระยะไกลได้ ในปีงบประมาณ 2014-2015 พบว่าพนักงานของรัฐที่เข้าร่วมการทำงานแบบ Work from Home เพิ่มขึ้นจาก 39% เป็น 46%

การทำงานจากที่บ้านในสหรัฐไม่ได้เพิ่มเฉพาะแค่พนักงานของรัฐเท่านั้น ในการศึกษาในปี 2017 พบว่าพนักงานบริษัทที่ทำงานจากที่บ้านอย่างน้อยครึ่งหนึ่งของเวลาทำงานมีอัตราเพิ่มสูงขึ้นถึง 115%

นอกจากสหรัฐอเมริกายังมีอีกหลายประเทศที่มีการ Work from Home อย่างจริงจังมานานนับ 20 ปีแล้ว และหนึ่งในนั้นก็คือประเทศฟินแลนด์ ซึ่งขึ้นชื่อว่าเป็นผู้นำของโลกในเรื่อง Flexible Work ซึ่งเข้ากับวัฒนธรรมในเรื่องของการไว้วางใจและความเสมอภาค (Trust & Equality) นอกจากนี้ การ Flexible Work ยังถูกใช้เป็นกลยุทธ์ในการหาผู้มีความสามารถเข้ามาทำงานกับบริษัท และการศึกษาของบริษัท Grant Thornton ในปี 2011 พบว่า 92% ของบริษัทในฟินแลนด์ มีการทำ Flexible Working ในขณะที่อังกฤษและอเมริกาอยู่ที่ 76% รัสเซีย 50% และญี่ปุ่น 18% โดยฟินแลนด์ได้ออกกฎหมาย Working Hours Act ในปี 2020 ซึ่งให้พนักงานที่ทำงานประจำมีสิทธิที่จะเลือกได้ว่าอย่างน้อย 50% ของชั่วโมงการทำงาน จะทำงานที่ไหนและเมื่อไหร่ และจากการศึกษาของ HSBC ในอังกฤษพบว่า 89% ของผู้ร่วมตอบคำถามตอบว่า Flexible Working ทำให้พวกเขามีแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะที่การวิจัยของ Stanford University กับพนักงาน call center ชาวจีน จำนวน 16,000 คน ที่ได้รับอนุญาตให้ทำงานที่บ้านได้พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 13% และมีการลาป่วยน้อยลงมาก

ใช้ในบริบทแบบใด

ในสถานการณ์ COVID-19 องค์กรต้องคำนึงถึงทั้งประโยชน์ขององค์กรและสวัสดิภาพของพนักงานเป็นที่ตั้ง ดังนั้นองค์กรควรกำหนดจุดตัดสินใจว่าเมื่อใดควรจะนำการ Work from Home มาใช้ และในขอบเขตระดับใด เนื่องจาก Work from Home ในปัจจุบันมีการนำมาใช้ในหลายรูปแบบ ส่วนใหญ่มักจะแบ่งกลุ่มสถานการณ์เป็น 3 กลุ่ม คือ

- 1) เมื่อสถานการณ์ยังไม่ผลกระทบมาก (low impact) เช่น ยังไม่พบผู้ติดเชื้อในรัศมีรอบบริษัทกี่กิโลเมตร หรือมีจำนวนผู้ติดเชื้อในประเทศจำนวนต่ำกว่า 100 ราย
- 2) เมื่อสถานการณ์เริ่มส่งผลกระทบ (medium impact) เช่น พบผู้ติดเชื้อในอาคารที่เป็นที่ตั้งของบริษัท หรือมีจำนวนผู้ติดเชื้อในประเทศจำนวน 100 ราย แต่ไม่เกิน 500 ราย
- 3) เมื่อสถานการณ์เริ่มส่งผลกระทบรุนแรง (high impact) เช่น พบผู้ติดเชื้อในบริษัท หรือมีจำนวนผู้ติดเชื้อในประเทศจำนวนมากกว่า 500 รายขึ้นไป

ทั้งนี้ การตัดสินใจของแต่ละองค์กร อาจจะมีปัจจัยแตกต่างกันได้ นอกเหนือจากตัวอย่างที่กล่าวมาแล้ว บริษัทแต่ละแห่งอาจอ้างอิงถึงระดับสถานการณ์ที่ประกาศโดยกระทรวงสาธารณสุข (การระบาด ระดับ 1-2-3) หรือระดับมาตรการรับมือของรัฐ (Alert, Lock down, Shut down) เป็นต้น

2.3 การ Work from Home ในฐานะมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

จากผลการวิจัยต่าง ๆ รายงานถึงลักษณะการแพร่กระจายของไวรัสโคโรนาไว้หลากหลายรูปแบบ โดยผลการศึกษาที่ตีพิมพ์ในวารสารการแพทย์นิวอิงแลนด์ (เอ็นอีเจเอ็ม) เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2563 พบว่า ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ปะปนอยู่ในอากาศแม้จะผ่านไปนานเกือบ 3 ชั่วโมง โดยเฉพาะความสามารถในการแพร่เชื้อจากคนสู่คนได้ แม้ไม่แสดงอาการป่วย จึงทำให้การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 รุนแรงและกระจายเป็นวงกว้างมากกว่าโรคซาร์ส

ที่มนักระบาดวิทยาของรัฐบาลจีนในมณฑลหูเป่ย์ ที่สอบสวนโรคกรณีการติดเชื้อแบบกลุ่มก้อน (cluster) เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2563 ที่ผ่านมา พบว่าเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ล่องลอยอยู่ในอากาศได้อย่างน้อย 30 นาที และกระจายไปไกลถึง 4.5 เมตร มากกว่าระยะปลอดภัยที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขทั่วโลก แนะนำให้อยู่ห่างจากผู้ติดเชื้อ 1-2 เมตร แต่ระยะเวลาที่เชื้ออยู่บนวัตถุขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น อุณหภูมิ และชนิดของวัตถุ เช่น ที่อุณหภูมิ 37 องศาเซลเซียส เชื้อสามารถ

มีชีวิตรอยู่ได้นาน 2-3 วัน บนแก้ว ผ้า โลหะ พลาสติก หรือกระดาษ นอกจากนี้ ผลการศึกษาล่าสุดของ สหรัฐฯ ยังพบว่า ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ สามารถอยู่รอดได้ประมาณ 2-3 วันบนพื้นผิวที่เป็น พลาสติก สแตนเลส และอยู่ได้นานสูงสุด 24 ชั่วโมงบนกระดาษแข็ง

Social Distancing หรือ การรักษาระยะห่างทางสังคม จึงเป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องนำมา ปฏิบัติอย่างเคร่งครัดในประเทศกลุ่มเสี่ยง เพื่อช่วยลดการแพร่กระจายของโรคจากคนสู่คนได้ Work from Home จึงเป็นหนึ่งวิธีที่สำคัญ ที่จะช่วยให้คนส่วนใหญ่รักษาระยะห่างทางสังคมได้ โดยสามารถ ลดการพบปะ พุดคุย หรือรวมตัวอยู่ในพื้นที่แออัด ซึ่งเป็นวิธีที่จะช่วยลดการแพร่ระบาดของโรคได้ เป็นอย่างดี

ทรัพยากรที่องค์กรจำเป็นต้องมีเพื่อดำเนินมาตรการ Work from Home

การเตรียมความพร้อมของหน่วยงาน

1) จัดเตรียมโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงบนเทคโนโลยีใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) หรือเทคโนโลยี MPLS (Multiprotocol Label Switching) หรือ Leased Line เพื่อรองรับ การเชื่อมโยงกับ International bandwidth ภายนอกประเทศ

2) จัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต โน้ตบุ๊ก โทรศัพท์เคลื่อนที่ พร้อมกล้องวิดีโอ หูฟังและลำโพง หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่สามารถเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายภายในสำนักงานสำหรับการ ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ทำงานที่บ้าน

3) จัดเตรียมแอปพลิเคชันและเทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานต่าง ๆ สำหรับการ ปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน กับผู้ทำงานที่บ้าน อาทิ

- แอปพลิเคชันการทำงานสำนักงานออนไลน์ เช่น Microsoft Office 365, Google G Suite เป็นต้น
- แอปพลิเคชันรองรับการติดต่อสื่อสารในลักษณะของการประชุมออนไลน์ เช่น CISCO Webex Meeting, Microsoft Teams, LINE Group Call เป็นต้น
- แอปพลิเคชันสนับสนุนการทำงานร่วมกัน เช่น Microsoft Teams, CISCO Webex Team เป็นต้น

4) จัดเตรียมเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (Virtual Private Network: VPN) ที่มีการป้องกัน และความเป็นส่วนตัวที่สูงเมื่อใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตสำหรับการเข้าใช้งานแอปพลิเคชันระบบงาน ภายในหน่วยงาน

5) จัดเตรียมระบบ Cloud Server ที่มีความปลอดภัยสูง เพื่อรองรับการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ แบบรวมศูนย์

การเตรียมความพร้อมของผู้ทำงานที่บ้าน

1) จัดเตรียมบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง หรือเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Mobile broadband)

2) จัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต โน้ตบุ๊ก โทรศัพท์เคลื่อนที่ พร้อมกล่องวีดีโอหูฟังและลำโพง หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่สามารถเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายความเร็วสูงได้สำหรับการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน

3) จัดเตรียมโปรแกรมประยุกต์และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานต่าง ๆ อาทิ

- แอปพลิเคชันการทำงานสำนักงานออนไลน์ เช่น Microsoft Office 365, Google GSuite เป็นต้น
- แอปพลิเคชันรองรับการติดต่อสื่อสารในลักษณะของการประชุมออนไลน์ เช่น CISCO Webex Meeting, Microsoft Teams, LINE Group Call เป็นต้น
- แอปพลิเคชันสนับสนุนการทำงานร่วมกัน เช่น Microsoft Teams, CISCO Webex Team เป็นต้น

2.4 ความพร้อมและความพึงพอใจต่อการ Work from Home ของหน่วยงานภาครัฐไทยช่วงเดือนเมษายน – พฤษภาคม 2563

ข้อมูลเกี่ยวกับการ Work from Home ของหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานกึ่งภาครัฐไทยยังไม่ปรากฏอย่างเป็นระบบมากนัก อย่างไรก็ตาม สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) หรือ ETDA (เอ็ตด้า) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มีการสำรวจทางออนไลน์ในหัวข้อ ความพร้อมของภาครัฐในการทำงานในช่วงวิกฤติ COVID-19 เพื่อเตรียมพร้อมสู่ New Normal ในระหว่าง 8-12 มิถุนายน 2563 กับบุคลากรภาครัฐทั้ง 20 กระทรวง ว่าในช่วงเดือนเมษายน – พฤษภาคม 2563 หรือช่วงที่มีมาตรการล็อกดาวน์ (Lockdown) ทำงานเฉลี่ยกี่วันต่อสัปดาห์ พึงพอใจที่ได้ทำงานจากบ้านในระดับใด จำแนกตามประเภท/ระดับตำแหน่ง/ลักษณะงาน และสายงาน และเพราะอะไร ตลอดจนบางกลุ่มไม่ได้ทำงานเพราะอะไร

ความพร้อมทำงานจากที่บ้าน

76.24% ของเจ้าหน้าที่รัฐตอบว่าทำงานจากบ้าน และส่วนใหญ่ตอบว่ามีความพร้อมในการทำงานจากที่บ้าน ในระดับปานกลาง (46.9%) รองลงมา คือ มาก (34.1%), น้อย (11.9%) และไม่สะดวกเลย (7.1%)

ประเภท /ระดับตำแหน่ง /ลักษณะงาน ที่ส่วนใหญ่ตอบว่าพร้อมทำงานจากบ้านมาก ได้แก่

- ข้าราชการ ประเภทบริหาร/อำนวยการ (ลักษณะงานไม่ได้เป็นเชิงเทคนิค)
- ข้าราชการ ประเภทวิชาการ/ทั่วไป (ลักษณะงานเชิงเทคนิค)
- พนักงานราชการ/ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว (ลักษณะงานเชิงเทคนิค)

ประเภท /ระดับตำแหน่ง /ลักษณะงาน ที่ส่วนใหญ่ตอบว่าพร้อมทำงานจากบ้านปานกลาง ได้แก่

- ข้าราชการ ประเภทบริหาร/อำนวยการ (ลักษณะงานเชิงเทคนิค)
- ข้าราชการ ประเภทวิชาการ/ทั่วไป (ลักษณะงานไม่ได้เป็นเชิงเทคนิค)
- พนักงานราชการ/ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว (ลักษณะงานไม่ได้เป็นเชิงเทคนิค)

สังเกตได้ว่ากลุ่มที่ทำงานข้าราชการ ประเภทวิชาการ/ทั่วไป และพนักงานราชการ/ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว ที่มีลักษณะงานเชิงเทคนิค มีความพร้อมในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่ลักษณะงานไม่ได้เป็นเชิงเทคนิค

สายงานพร้อมทำงานจากที่บ้าน

สายงานที่ส่วนใหญ่ตอบว่าพร้อมทำงานจากบ้านมาก ได้แก่

- สายงานเทคนิค/เทคโนโลยี
- สายงานพัฒนาธุรกิจ นวัตกรรม
- สายงานวิจัย/วิเคราะห์/ประมวลสถิติ

สายงานที่พร้อมทำงานจากบ้านปานกลาง ได้แก่

- สายการสอน/การศึกษา
- สายงานกฎหมาย
- สายงานนโยบาย/กลยุทธ์/งบประมาณ/บริหารโครงการ
- สายงานบริหาร

- สายงานบริหารทรัพยากรบุคคล
- สายงานบัญชี/การเงิน
- สายงานพัสดุ/จัดซื้อจัดจ้าง
- สายงานวิชาการ
- สายงานสนับสนุน เช่น ผู้ประสานงาน, เลขานุการ
- สายงานสื่อสารองค์กร/ลูกค้าสัมพันธ์

สังเกตได้ว่า สายงานที่มีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอยู่แล้วจะมีความพร้อมในการทำงานจากบ้านมากกว่าสายงานอื่น อาจเป็นเพราะมีความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีในการทำงานออนไลน์ทำให้การทำงานสามารถยืดหยุ่นในเรื่องของสถานที่ทำงานได้

ความถี่เฉลี่ยและความพอใจทำงานจากที่บ้าน

ส่วนใหญ่ตอบว่าทำงานจากบ้าน 3 วันต่อสัปดาห์ (22.3%) รองลงมาคือ 2 วันต่อสัปดาห์ (22.0%) 5 วันต่อสัปดาห์ (11.0%) 1 วันต่อสัปดาห์ (10.8%) 4 วันต่อสัปดาห์ (6.7%) 7 วันต่อสัปดาห์ (2.4%) และ 6 วันต่อสัปดาห์ (1.1%) ทำให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่รัฐส่วนใหญ่มีความพร้อมในการทำงานจากบ้านในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่สามารถทำงานจากบ้านได้ทุกวัน

ขณะที่ 52.4% ที่ระบุว่าพึงพอใจกับการทำงานจากบ้านมาก ให้เหตุผลว่าพึงพอใจเพราะ

- ประหยัดรายจ่าย เช่น ค่าเดินทาง, ค่าอาหาร, ค่าชอปปิง 16.75%
- ได้มีโอกาสทดลองใช้เทคโนโลยีที่ใช้ทำงานออนไลน์ เช่น ประชุมออนไลน์, จัดเก็บข้อมูลออนไลน์, แก๊ซเอกสารร่วมกันผ่านระบบออนไลน์ 15.79%
- มีเวลาให้กับตัวเอง และครอบครัวเพิ่มมากขึ้น 15.26%
- มีงานแทรก (Adhoc) น้อยลง เช่น การประชุมหารือโดยไม่ได้นัดหมาย หรือไม่เป็นทางการ 11.62%
- มีสมาธิในการทำงานมากขึ้น 11.17%

ประเภท/ระดับ/ลักษณะงาน แบบใด มีความพอใจในการทำงานจากที่บ้าน

เมื่อจำแนกตามประเภท /ระดับตำแหน่ง/ลักษณะงาน กับความพึงพอใจในการทำงานจากที่บ้าน กลุ่มที่พอใจทำงานจากบ้านมาก ได้แก่

- ข้าราชการ ประเภทวิชาการ/ทั่วไป (ลักษณะงานเชิงเทคนิค)
- ข้าราชการ ประเภทวิชาการ/ทั่วไป (ลักษณะงานไม่ได้เป็นเชิงเทคนิค)

- พนักงานราชการ/ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว (ลักษณะงานไม่ได้เป็นเชิงเทคนิค)

กลุ่มที่พอใจทำงานจากบ้านปานกลาง ได้แก่

- ข้าราชการ ประเภทบริหาร/อำนวยการ (ลักษณะงานเชิงเทคนิค)
- ข้าราชการ ประเภทบริหาร/อำนวยการ (ลักษณะงานไม่ได้เป็นเชิงเทคนิค)
- พนักงานราชการ/ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว (ลักษณะงานเชิงเทคนิค)

สังเกตได้ว่ากลุ่มที่ทำงานประเภทวิชาการ/ทั่วไป มีความพอใจที่ทำงานจากบ้านมากกว่าประเภทบริหาร/อำนวยการ

สายงานใดพอใจทำงานจากที่บ้าน

- สายงานที่ส่วนใหญ่ตอบว่าพอใจที่ทำงานจากบ้านมาก ได้แก่
- สายงานเทคนิค/เทคโนโลยี
- สายงานพัฒนาธุรกิจ นวัตกรรม
- สายงานวิจัย/วิเคราะห์/ประมวลสถิติ
- สายงานกฎหมาย
- สายงานนโยบาย/กลยุทธ์/งบประมาณ/บริหารโครงการ
- สายงานบริหาร
- สายงานบริหารทรัพยากรบุคคล

ผู้ที่ไม่พร้อมทำงานจากที่บ้าน

อย่างไรก็ตาม ยังมี 23.8% ที่ตอบแบบสอบถามระบุว่า ไม่ได้ทำงานจากบ้านเลย ในช่วงล็อกดาวน์ โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า

- ลักษณะงาน/ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบจำเป็นต้องมาทำงานที่ทำงานมากกว่า 33.0%
- ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้เข้ามาทำงานทุกวัน 17.3%
- ที่ทำงานไม่มีนโยบายให้ทำงานจากที่บ้าน 12.3%
- ข้อจำกัดด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานไม่พร้อม เช่น ไม่มีคอมพิวเตอร์เน็ตบุ๊ก ไม่มี Fax ฯลฯ 10.1%
- ข้อจำกัดด้านการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตช้า หรือไม่เสถียร 7.8%

2.5 มาตรการ Work from Home ของ สสวท.

ตามที่สำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือ ลงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2563 มาถึง สสวท. เรื่อง ชักซ้อมความเข้าใจแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการลาของข้าราชการ กรณีปฏิบัติตามการเฝ้าระวัง และป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และกระทรวงศึกษาธิการ ได้มีหนังสือ ลงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2563 เรื่อง ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นั้น สสวท. ได้ตระหนักถึงผลกระทบของสถานการณ์ดังกล่าว และได้ให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่หน่วยงานภาครัฐได้ขอความร่วมมือและชักซ้อมแนวทางปฏิบัติ

สสวท. จึงมีมาตรการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยได้ออกประกาศมาตรการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำนวน 2 ฉบับ และได้ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากร สสวท. รับทราบโดยทั่วกัน อีกทั้งยังปฏิบัติตามมาตรการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดฯ ภายใน สสวท. โดยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อภายใน-ภายนอก อาคารสำนักงาน รวมทั้ง พื้น ผนัง อุปกรณ์สำนักงาน ฯลฯ
2. จัดให้มีเจลแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อภายในสำนักงานทุกชั้นอย่างทั่วถึงและทุกห้องประชุม
3. แจกเจลแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อและหน้ากากอนามัยให้แก่บุคลากร สสวท. อย่างทั่วถึง
4. จัดให้มีการตรวจวัดอุณหภูมิของพนักงานและบุคคลภายนอกที่มาติดต่อ
5. จัดกิจกรรมบรรยายและฝึกปฏิบัติ การทำหน้ากากอนามัย D.I.Y. ให้แก่บุคลากร สสวท.
6. จัดกิจกรรมฝึกปฏิบัติ การทำเจลแอลกอฮอล์ล้างมือให้แก่บุคลากร สสวท.
7. เผยแพร่ให้ความรู้แก่บุคลากร สสวท. เพื่อให้มีความตระหนักในมาตรการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ต่อมาได้มีการปรับการดำเนินกิจกรรมของ สสวท. เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยกิจกรรมจัดประชุม/อบรมต่าง ๆ ที่มีผู้เข้าประชุม/อบรมจำนวนมาก จะเลื่อนจัดประชุมออกไปก่อน ส่วนกิจกรรมที่ยังคงดำเนินการตามกำหนด เนื่องจากสามารถควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ได้ สรุปได้ดังนี้

1. กิจกรรมที่ยังคงสามารถดำเนินการได้ตามกำหนด ให้ดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบที่ได้กำหนดไว้ เนื่องจากเป็นกิจกรรมกลุ่มขนาดเล็ก หรือปรับเปลี่ยนรูปแบบกิจกรรมกลุ่มให้มีขนาดเล็กลง และเพิ่มจำนวนครั้งในการจัดกิจกรรม

2. กิจกรรมที่เลื่อนกำหนดการดำเนินการ ให้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดกิจกรรมเป็นรูปแบบออนไลน์ร่วมกับการจัดกิจกรรมแบบ face to face ในกลุ่มขนาดเล็ก สำหรับกิจกรรมที่ต้องมีการปฏิบัติการทดลองทางวิทยาศาสตร์จะดำเนินการจัดกิจกรรม ณ มหาวิทยาลัยหรือโรงเรียนเครือข่ายที่มีความพร้อมในพื้นที่ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อลดการเดินทางของผู้เข้าร่วมกิจกรรมจากหลากหลายพื้นที่มายัง สสวท.

โดย สสวท. จะพยายามดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลผลิตตามแผนการดำเนินงานปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยคำนึงถึงความปลอดภัยด้านสุขภาพของผู้เข้าร่วมกิจกรรม และมาตรการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัด

จากนั้นสถานการณ์แพร่ระบาดได้ทวีความรุนแรงขึ้น ประกอบกับมีจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้น จึงเกิดโครงการทดลองปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work From Home) ระหว่างวันที่ 17 – 20 มีนาคม 2563 เพื่อให้บุคลากร สสวท. ทดลองปฏิบัติงานจากที่บ้าน ซึ่งจากการทดลองดังกล่าวไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการที่จะมีการปฏิบัติงานที่บ้าน จึงได้มีประกาศฉบับต่าง ๆ ต่อมา เรื่อง มาตรการควบคุมและป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ฉบับที่ 2 เพื่อเพิ่มมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคฯ ให้เข้มข้นขึ้น เพื่อมิให้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของบุคลากร สสวท.

สสวท. จึงได้ให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานที่บ้านตามประกาศ เรื่อง การปิดที่ทำการเป็นการชั่วคราว เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2563 โดยปิดที่ทำการชั่วคราว ตั้งแต่วันที่ 23 มีนาคม – 12 เมษายน 2563 และให้บุคลากร สสวท. ปฏิบัติงานจากที่บ้าน และหลังจากนั้นได้มี ประกาศ เรื่อง ขยายเวลาปิดที่ทำการเป็นการชั่วคราว เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2563 โดยขยายเวลาปิดที่ทำการชั่วคราวตั้งแต่วันที่ 13 เมษายน – 1 พฤษภาคม 2563 และให้บุคลากร สสวท. ปฏิบัติงานจากที่บ้าน

เมื่อครบระยะเวลาขยายปิดที่ทำการชั่วคราวในวันที่ 1 พฤษภาคม 2563 สสวท. พิจารณาเห็นว่า การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในประเทศไทย แม้จะควบคุมได้ในระดับหนึ่ง แต่รัฐบาลยังคงรณรงค์ให้ประชาชนอยู่บ้านเพื่อหยุดเชื้อ เพื่อชาติ และรัฐบาลได้ออกประกาศ เรื่อง การขยายระยะเวลาการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในทุกเขตท้องที่ทั่วราชอาณาจักร (คราวที่ 1) ประกาศ ณ วันที่ 28 เมษายน 2563 โดยขยายระยะเวลาการบังคับใช้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่ทั่วราชอาณาจักรออกไปอีกคราวหนึ่ง ตั้งแต่วันที่ 1 - 31 พฤษภาคม 2563 เพื่อเป็นการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวความคิดการดำเนินการที่ให้คำนึงถึงปัจจัยทางด้านสาธารณสุขเป็นหลัก และให้คงแนวทางปฏิบัติงานที่บ้านต่อไป ประกอบกับการปฏิบัติงานจากที่บ้านตามประกาศของ สสวท. ที่ผ่านมา มิได้ทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานที่สะดุดติดขัด อันเป็นเหตุที่ทำให้การดำเนินงานใด ๆ เกิดความเสียหาย สสวท. จึงได้มีประกาศเรื่อง การขยายเวลาการปิดที่ทำการเป็นการชั่วคราว เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ฉบับที่ 2 โดยขยายเวลาการปิดที่ทำการชั่วคราวออกไปจนถึงวันที่ 29 พฤษภาคม 2563 และให้บุคลากร สสวท. ปฏิบัติงานจากที่บ้าน เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรการในการป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยในรูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผ่านการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับจากที่พักอาศัย (Work from Home) ในช่วงเวลาตั้งแต่วันที่ 23 มีนาคม ถึง 29 พฤษภาคม 2563 ซึ่ง สสวท. ได้มีประกาศปิดที่ทำการเป็นการชั่วคราว เนื่องจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระหว่างเดือนมีนาคม – พฤษภาคม 2563 โดยผู้วิจัยได้เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ พนักงาน สสวท. ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 4 คน ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 4 คน และ พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 7 คน จากแต่ละสำนักตามโครงสร้างการแบ่งส่วนงานของ สสวท. รวมทั้งสิ้น 15 คน

3.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

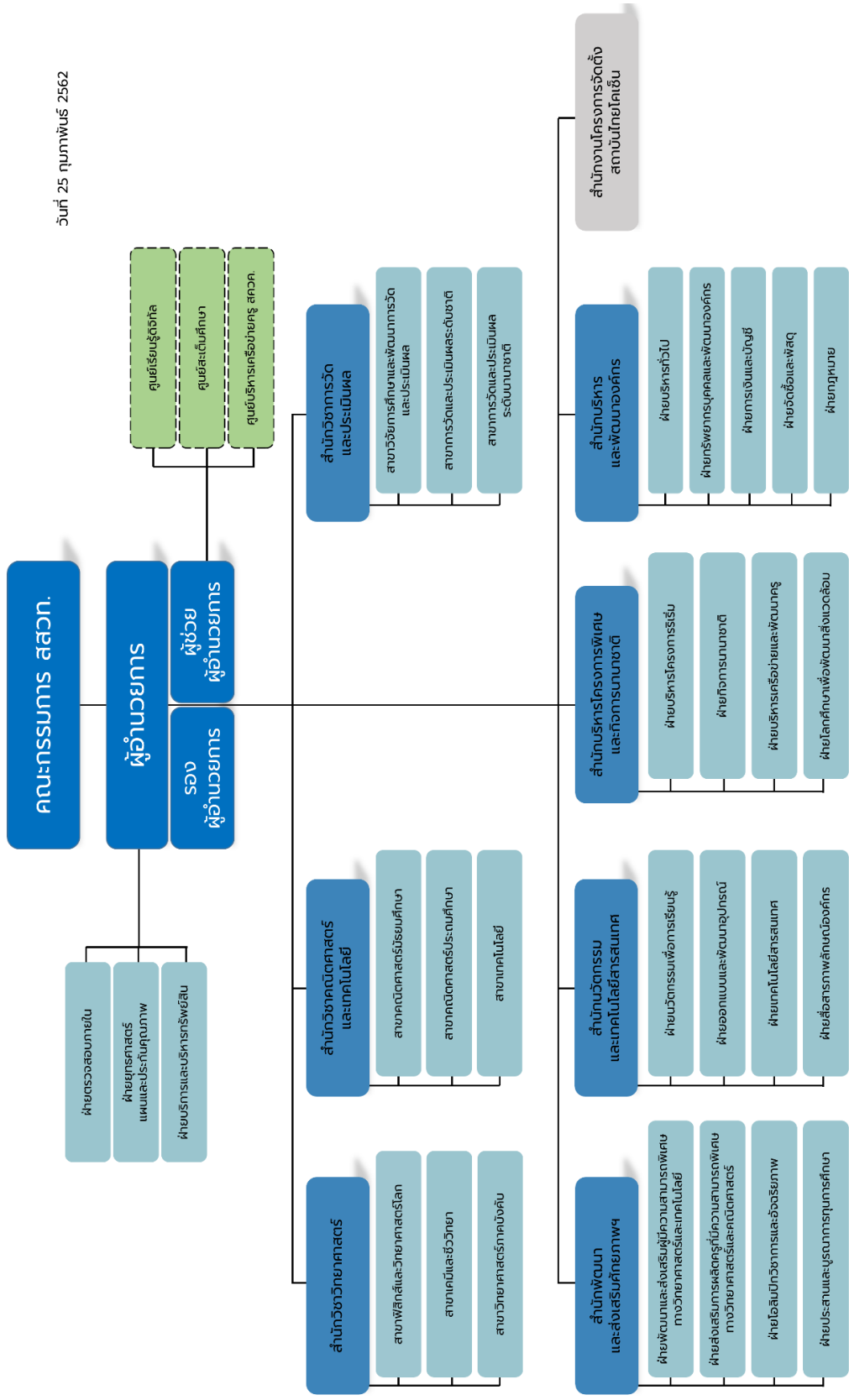
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	นามสมมติ	เพศ	อายุ (ปี)	ตำแหน่ง	กลุ่มงาน
1	สุกฤษณ์	ชาย	58	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	บริหาร (ผู้บริหารระดับสูง)
2	ไชยา	ชาย	52	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	บริหาร (ผู้บริหารระดับสูง)
3	สุกัญญา	หญิง	53	ผู้อำนวยการสำนัก	บริหาร (ผู้บริหารระดับสูง)
4	สุนันทา	หญิง	44	ผู้อำนวยการสำนัก	บริหาร (ผู้บริหารระดับสูง)
5	ธีรชัย	ชาย	44	ผู้อำนวยการสาขา	บริหาร (ผู้บริหารระดับกลาง)
6	เอกวัฒน์	ชาย	43	ผู้อำนวยการสาขา	บริหาร (ผู้บริหารระดับกลาง)
7	วารี	หญิง	45	ผู้อำนวยการฝ่าย	บริหาร (ผู้บริหารระดับกลาง)
8	จินดา	หญิง	44	ผู้อำนวยการฝ่าย	บริหาร (ผู้บริหารระดับกลาง)
9	ณัฐวดี	หญิง	35	นักวิชาการอาวุโส	วิชาการ

ลำดับ	นามสมมติ	เพศ	อายุ (ปี)	ตำแหน่ง	กลุ่มงาน
10	ปิยนุช	หญิง	47	เจ้าหน้าที่	อำนวยการ
11	สมลักษณ์	หญิง	42	ผู้ชำนาญ	วิชาการ
12	อุรัสยา	หญิง	45	เจ้าหน้าที่อาวุโส	อำนวยการ
13	ทนง	ชาย	46	ผู้เชี่ยวชาญ	อำนวยการ
14	ยุวดี	หญิง	46	ผู้ชำนาญ	วิชาการ
15	นพมาศ	หญิง	29	เจ้าหน้าที่	อำนวยการ

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยอาศัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับสูง ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และตำแหน่งผู้อำนวยการสำนัก ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการ เลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนจากแต่ละสำนัก ตามโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานของสถาบันส่งเสริมการสอน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

โครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานของสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี



รูปภาพที่ 2 แสดงโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานของ สสวท.

ในการติดต่อผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้บริหารระดับสูง ผู้วิจัยได้ติดต่อผ่านเลขานุการผู้บริหารแต่ ละท่าน แจ้งจุดประสงค์ในการขอสัมภาษณ์และส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อ ประกอบการเขียนสารนิพนธ์ ส่วนผู้ให้ข้อมูลท่านอื่นได้มีการติดต่อขอสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์และ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงาน และมอบหนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ฯ ให้แก่ผู้ให้ ข้อมูลทุกท่านในวันสัมภาษณ์

ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้แจ้งผู้ให้ข้อมูลทราบว่ามีการบันทึกเสียงสัมภาษณ์ และผู้วิจัย ให้ความสำคัญกับการรักษาความลับ การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยจะไม่ทำการ เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ที่จะบ่งชี้ไปยังตัวตนของผู้ให้ข้อมูล หรืออาจทำให้ผู้ให้ข้อมูลได้รับผลกระทบ

การศึกษาในครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยช่วงเวลาเก็บข้อมูล คือเดือน มีนาคม - พฤษภาคม 2563 ซึ่งช่วงเวลาดังกล่าวรัฐบาลได้มีการประกาศใช้พระราชกำหนดฉุกเฉิน รวมถึงการออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อลดผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 และสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้มีประกาศปิดที่ทำการเป็นการชั่วคราว

3.2 ประเด็นที่ต้องการศึกษา

คำถามเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการศึกษา ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล ตำแหน่งและภาระงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 พฤติกรรม ความสัมพันธ์ในช่วง Work from Home

ส่วนที่ 3 ผลงานในช่วง Work from Home

ส่วนที่ 4 ค่าใช้จ่ายในช่วง Work from Home

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการ Work from Home

ตารางที่ 2 แสดงประเด็นคำถามและตัวอย่างคำถาม

ประเด็นคำถาม	ตัวอย่างคำถาม
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้ ข้อมูล ตำแหน่งและภาระงานที่ รับผิดชอบในปัจจุบัน	1. ขอให้ท่านเล่าประวัติส่วนตัวเล็กน้อย 2. ขอให้ท่านเล่าบทบาทหน้าที่ปัจจุบันของท่านใน สสวท. 3. บทบาทหน้าที่ของท่านเปลี่ยนไปอย่างไรในช่วง Work from Home
ส่วนที่ 2 พฤติกรรม	4. อยากให้ท่านเล่ากิจวัตรประจำวันในช่วง Work from Home

ประเด็นคำถาม	ตัวอย่างคำถาม
<p>ความสัมพันธ์ ในช่วง Work from Home</p>	<p>ว่าเป็นอย่างไรบ้าง</p> <p>5. กิจวัตรประจำวันของท่านในช่วง WFH แตกต่างจากก่อน Work from Home อย่างไร</p> <p>6. ในช่วง Work from Home ท่านใช้อุปกรณ์อะไรบ้าง</p> <p>7. ในช่วง Work from Home ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับ ผู้ใต้บังคับบัญชาแตกต่างไปช่วงจากก่อน Work from Home อย่างไร</p> <p>8. ในช่วง Work from Home ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับ เพื่อนร่วมงานแตกต่างไปจากช่วงก่อน Work from Home อย่างไร</p> <p>9. ในช่วง Work from Home ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับ ผู้บังคับบัญชาแตกต่างไปช่วงจากก่อน Work from Home อย่างไร</p> <p>10. ในช่วง Work from Home ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับคน ในครอบครัวแตกต่างไปช่วงจากก่อน Work from Home อย่างไร</p> <p>11. ท่านมีความรู้สึกอย่างไร ในช่วงแรก ๆ ที่ต้อง Work from Home เพราะเหตุใด</p> <p>12. หากกลับไป Work from Home อีกท่านจะยังรู้สึกเช่นนั้น อยู่หรือไม่ เพราะเหตุใด</p> <p>13. ท่านคิดว่าการ Work from Home เหมาะกับท่านหรือไม่ เพราะเหตุใด</p>
<p>ส่วนที่ 3 ผลงานในช่วง Work from Home</p>	<p>14. ปัญหาในการทำงาน Work from Home ของท่านคืออะไร ขอให้ยกตัวอย่างปัญหาที่ท่านพบในช่วง Work from Home</p> <p>15. ท่านแก้ปัญหานั้นอย่างไร</p> <p>16. ท่านมีวิธีการอย่างไรบ้าง ในการทำให้งานสำเร็จได้ตาม เป้าหมายในช่วง Work from Home</p> <p>17. ผลงานของท่านในช่วง Work from Home แตกต่างจากช่วง ก่อน Work from Home อย่างไร</p>

ประเด็นคำถาม	ตัวอย่างคำถาม
ส่วนที่ 4 ค่าใช้จ่ายในช่วง Work from Home	18. ค่าใช้จ่ายของท่านเพิ่มขึ้นหรือลดลงในช่วง Work from Home เพราะเหตุใด
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการ Work from Home	19. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้าง เกี่ยวกับการ Work from Home ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต



บทที่ 4 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่องรูปแบบการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019: ศึกษากรณีสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล โดยประเด็นคำถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับตำแหน่งและภาระงานที่รับผิดชอบ พฤติกรรม ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สมาชิกในครอบครัวทั้งก่อนและในช่วงการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ผลงาน ค่าใช้จ่าย และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาดังกล่าว สามารถสรุปและนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

4.1 ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3 แสดงภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	นามสมมติ	เพศ	อายุ (ปี)	กลุ่มงาน	ลักษณะที่อยู่อาศัย
1	สุกฤษณ์	ชาย	58	บริหาร	บ้าน
2	ไชยา	ชาย	52	บริหาร	บ้าน
3	สุกัญญา	หญิง	53	บริหาร	บ้าน
4	สุนันทา	หญิง	44	บริหาร	คอนโด
5	ธีรชัย	ชาย	44	บริหาร	คอนโด
6	เอกวัฒน์	ชาย	43	บริหาร	บ้าน
7	วารี	หญิง	45	บริหาร	บ้าน
8	จินดา	หญิง	44	บริหาร	บ้าน
9	ณัฐวดี	หญิง	35	วิชาการ	บ้าน
10	ปิยนุช	หญิง	47	อำนวยการ	คอนโด
11	สมลักษณ์	หญิง	42	วิชาการ	บ้าน

ลำดับ	นามสมมติ	เพศ	อายุ (ปี)	กลุ่มงาน	ลักษณะที่อยู่อาศัย
12	อุรัสยา	หญิง	45	อำนวยการ	บ้าน
13	ทนง	ชาย	46	อำนวยการ	บ้าน
14	ยุวดี	หญิง	46	วิชาการ	บ้าน
15	นพมาศ	หญิง	29	อำนวยการ	บ้าน

4.2 วิธีปฏิบัติงานช่วง Work from Home ในภาพรวมของ สสวท.

ในช่วงระยะเวลาที่ สสวท. ปิดทำการ ได้มีการกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บุคลากร สสวท. ปฏิบัติงานที่บ้าน เพื่อให้พร้อมรับการติดต่อหรือสั่งการจากผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ตลอดจนรักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติงานโดยเคร่งครัด โดยมอบหมายให้ผู้อำนวยการสาขา/ฝ่าย และผู้กำกับดูแล เป็นผู้กำกับการปฏิบัติงานหรือดูแล และมอบหมายงานตามที่เห็นสมควร รวมถึงจัดให้มีการประชุมหรือปรึกษาหารือระหว่างบุคลากรผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นประจำ

การดำเนินงานในภาพรวม มีดังนี้

1. ขออนุมัติลงเวลาปฏิบัติงานในระบบ e-HR จากปกติเป็นการสแกนนิ้วที่สำนักงาน
2. จัดทำแผนปฏิบัติงานในช่วงที่ทำงานที่บ้าน
3. รายงานผลการปฏิบัติงาน รวมถึงปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดจากการ Work from Home ตามข้อกำหนดของแต่ละสาขา/ฝ่าย ทั้งรูปแบบ วิธีการ และความถี่ของการรายงาน
4. จัดประชุมสาขา/ฝ่าย เป็นประจำ เพื่อกำกับและติดตามผลการดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย
5. จัดให้มีการประชุมเพื่อแจ้งบทบาทและแนวปฏิบัติของหัวหน้าโครงการ (Project Manager) เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป และพนักงานสมทบ
6. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานด้านเอกสารแทนการใช้กระดาษ
7. จัดระบบการติดต่อสื่อสารเพื่อรองรับการติดต่อทางโทรศัพท์จากภายนอกที่เข้ามายังหมายเลขภายใน โดยการให้โอนผ่านไปยังหมายเลขโทรศัพท์ส่วนบุคคลได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

8. การจัดเตรียมห้องประชุมออนไลน์สำหรับสาขา/ฝ่าย เพื่อรองรับการประชุมช่วง Work from Home พร้อมทั้งสร้างระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ผ่านระบบ e-Office

9. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศประจำกลุ่มไลน์ IPST Tech Talk เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร กรณีบุคลากร สสวท. แจ้งปัญหาเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยการให้คำปรึกษาผ่านโปรแกรม Microsoft Teams เป็นรายบุคคล

4.3 ผลการศึกษา

จากการศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของพนักงาน สสวท. สามารถจำแนกข้อค้นพบได้ ดังนี้

4.3.1 กิจวัตรประจำวันในช่วง Work from Home

ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีกิจวัตรที่ไม่ต่างจากเดิมมากนัก โดยส่วนมากจะตื่นสายกว่าปกติเล็กน้อย เพราะไม่ต้องรีบตื่นเพื่อเดินทางไปทำงาน และทานอาหารไม่ตรงเวลา เนื่องจากภาระงานที่ติดพัน และมีความรู้สึกว่ามีเวลาอยู่ที่บ้าน สามารถทานอาหารเวลาใดก็ได้

กลุ่มที่กิจวัตรประจำวันไม่ต่างจากเดิม

บุคลากรกลุ่มนี้มีกิจวัตรประจำวันทั้งในการทำงานและในชีวิตประจำวัน ช่วง Work from Home ไม่แตกต่างจากกิจวัตรประจำวันเมื่อปฏิบัติงานที่สำนักงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเวลาการทำงาน การรับประทานอาหาร หรือพฤติกรรมต่าง ๆ ยังคงเดิม เพียงแต่เปลี่ยนสถานที่ทำงานเป็นที่บ้านเท่านั้น

ซึ่งทั้งคุณจินดา คุณทนง และคุณยุวดี ต่างกล่าวว่าในช่วงที่ต้องทำงานที่บ้าน กิจวัตรประจำวันแทบไม่ต่างไปจากเดิมเลย เว้นแต่เปลี่ยนสถานที่ทำงานและไม่ต้องเดินทางเท่านั้น

กลุ่มที่กิจวัตรประจำวันต่างไปจากเดิม

บุคลากรกลุ่มนี้มีกิจวัตรประจำวันทั้งในการทำงานและในชีวิตประจำวัน ช่วง Work from Home แตกต่างจากกิจวัตรประจำวันเมื่อปฏิบัติงานที่สำนักงาน หรือการได้ทำสิ่งใหม่ที่ไม่เคยทำมาก่อน เช่น การยืนเหยียบหญ้า¹ การกวาดใบไม้ การซื้อของออนไลน์ การลดน้ำหนักโดย

¹ การเดินเท้าเปล่าย่ำลงบนพื้นดินหรือหญ้าที่มีความชื้นคงที่ ประมาณ 10 นาที ต่อวัน เป็นวิธีหนึ่งในการระบายไฟฟ้าสถิตออกจากร่างกาย

การทำ IF² (Intermittent Fasting) หรือการไม่มีกำหนดเวลาที่ชัดเจนในการทำงาน เวลาพักผ่อน และเวลาทำงานหลอมรวมกัน เป็นผลให้กิจวัตรประจำวันเปลี่ยนแปลงไป

คุณเอกวัฒน์ ตำแหน่งผู้อำนวยการสาขา กล่าวว่า กิจวัตรประจำวันในช่วง Work from Home ตื่นมาจะรับแดดก่อน รู้สึกแฮปปี้กับกับการ Work from Home

“... ตอนเช้าที่ขยับเหยียบหญ้า การขยับเหยียบหญ้ามันเป็นการคลายประจุ เหมือนเราต่อสายดิน ร่างกายเราได้รับประจุจากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ การขยับเหยียบหญ้าหรือ การขยับเหยียบดิน มันเป็นการคลายประจุ ...”

คุณสมลักษณ์ ตำแหน่งผู้ชำนาญ กล่าวว่า การทำงานที่บ้านทำให้ได้ลองลดน้ำหนักโดยวิธี IF ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องมีช่วงเวลาในการอดอาหารหลายชั่วโมง การลดน้ำหนักโดยวิธีนี้จึงเหมาะที่จะเริ่มทำเมื่ออยู่ที่บ้าน หรือแม้แต่การกวาดใบไม้ที่บ้าน ที่ก่อน Work from Home ไม่มีเวลาทำ ก็ได้ทำจนติดเป็นนิสัยว่าทุกเย็นจะต้องกวาด ถึงแม้จะกลับไปทำงานที่สำนักงานแล้วก็ตาม

“... พี่กับแฟนพี่ก็เริ่มทำ IF กัน ตอนเช้าก็แค่เตรียมอาหารให้ลูกแค่นั้น ...”

“... มันก็จะมีเวลาส่วนหนึ่งที่แบ่งไปดูแลบ้านด้วย ปกติมาเข้ากลับมืด บ้านก็จะไม่ได้ดูแล ตอนเย็นตอนยังไม่มืดมีเวลาก็จะไปกวาดใบไม้ก่อน ตอนนั้นก็เลยติดเป็นกิจวัตรจนถึงทุกวันนี้ ...”

หรือการไม่มีกำหนดเวลางานที่ชัดเจน ตามที่คุณพมาศ กล่าวว่า เวลาทำงานไม่แน่นอน แล้วแต่การจัดสรรเวลาของตัวเอง ไม่ได้มีเวลาเข้าหรือออกงานที่แน่ชัด

“... เราสามารถบริหารจัดการตัวเองได้ เราอาจจะไม่ได้อยู่หน้าคอมฯ ตลอดเวลา หรือทำงานตลอดเวลา แต่กำหนดว่าวันนี้เราจะทำอะไรให้เสร็จบ้าง แล้วก็บริหารเวลาให้เสร็จตามแผน หรือว่างานที่ได้รับมอบหมายมาให้มันเสร็จตามกำหนด จริง ๆ อาจจะนอกเวลางานด้วยซ้ำ ...”

ตารางที่ 4 แสดงกิจวัตรประจำวันช่วง WFH

ลำดับ	นามสมมติ	กลุ่มงาน	กิจวัตรประจำวันช่วง WFH
1	สุกฤษณ์	บริหาร	- ตื่นได้สายกว่าปกติเล็กน้อย เพราะไม่ต้องเดินทาง - ในช่วงแรกมักทานอาหารไม่ตรงเวลา โดยเฉพาะมื้อกลางวัน
2	ไชยา	บริหาร	- ตื่นได้สายกว่าปกติ - ได้ทานอาหารกลางวันพร้อมกับครอบครัว

² การทำ Intermittent Fasting เป็นวิธีการลดน้ำหนักอีกวิธีหนึ่งโดยการควบคุมแคลอรี และจำกัดเวลาในการทานอาหาร โดยมีหลากหลายวิธีในการปฏิบัติ แต่วิธีที่ได้รับความนิยมก็คือ จำกัดเวลาทานอาหาร 8 ชั่วโมง และอดอาหาร 16 ชั่วโมง

ลำดับ	นามสมมติ	กลุ่มงาน	กิจวัตรประจำวันช่วง WFH
3	สุกัญญา	บริหาร	- ทานอาหารไม่ตรงเวลา - เวลาพักผ่อนน้อย - คลายเครียดจากการทำงานโดยการดูคลิปต่าง ๆ เช่น คลิปทำอาหาร เป็นต้น
4	สุนันทา	บริหาร	- มีการประชุมทุกวัน เพื่อแจกแจงงานให้ผู้ได้บังคับบัญชา เนื่องจากอยู่ในช่วงเริ่มต้นโครงการใหม่ - เลิกงานช้ากว่าปกติ แต่ก็เริ่มงานช้ากว่าด้วย ขอบเขตเวลา งานมากขึ้น เพราะไม่ได้ไปไหน - คลายเครียดโดยการซื้อของออนไลน์
5	ธีรชัย	บริหาร	- เริ่มงานได้เร็วขึ้น เพราะไม่ต้องเดินทาง - มีเวลาออกกำลังกาย
6	เอกวัฒน์	บริหาร	- ตอนเช้าตื่นมารับแดด และยื่นเหยียบหญ้า เพื่อเป็นการคาย ประจุไฟฟ้า
7	วารี	บริหาร	- ตื่นสายกว่าเดิมเล็กน้อย เพราะไม่ต้องเดินทาง
8	จินดา	บริหาร	- ไม่แตกต่างจากก่อน WFH - เริ่มมีการซื้อของออนไลน์ จากเดิมที่ไม่เคยซื้อ
9	ณัฐวดี	วิชาการ	- ไม่ได้ออกกำลังกาย เพราะก่อน WFH มักจะแวะออกกำลังกาย ที่สวนสาธารณะหลังเลิกงาน ที่เป็นทางผ่านก่อนกลับบ้าน
10	ปิยนุช	อำนวยการ	- ทานอาหารไม่ตรงเวลา
11	สมลักษณ์	วิชาการ	- ไม่ทานอาหารเช้า เริ่มทำ IF เพื่อลดน้ำหนัก - ช่วงเย็นกวาดใบไม้ที่บ้านจนชิน ถึงกลับมาทำงานที่สำนักงาน แล้วก็ยังต้องกวาดเหมือนเดิม เห็นใบไม้ร่วงที่พื้นแล้วต้องกวาด ถึงจะกลับเย็นแค่นั้นก็ตาม
12	อุรัสยา	อำนวยการ	- ทำงานลากยาวจนเสร็จ เพราะชดเชยเวลาไปกับการไม่ต้อง เสียเวลาเดินทาง
13	ทง	อำนวยการ	- ไม่แตกต่างจากการทำงานที่สำนักงาน
14	ยุวดี	วิชาการ	- ไม่แตกต่างจากการทำงานที่สำนักงาน
15	นพมาศ	อำนวยการ	- เวลาทำงานไม่แน่นอน แล้วแต่การจัดสรรเวลาของตัวเอง - มีเวลาพาสุนัขไปเดินเล่น

4.3.2 ค่าใช้จ่ายในช่วง Work from Home

ในภาพรวมพบว่า การ Work from home ไม่ได้ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น โดยส่วนมากระบุว่าค่าใช้จ่ายในการเดินทางลดลง แต่ค่าใช้จ่ายด้านอาหารเพิ่มขึ้นเล็กน้อย อย่างไรก็ตาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้ลงทุนกับอุปกรณ์การทำงานมากนัก แต่กลับไปลงทุนกับอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตในบ้านเพิ่มขึ้นมากกว่า เช่น โซฟา เครื่องทำกาแฟ เป็นต้น

รูปแบบการทำงานที่ค่าใช้จ่ายลดลง

บุคลากรกลุ่มที่ค่าใช้จ่ายลดลงเมื่อทำงานที่บ้านกล่าวว่า ค่าเดินทางหลักที่ลดลงคือ ค่าเดินทางไปกลับในการไปทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางด้วยรถส่วนตัว หรือรถสาธารณะ ประกอบกับเป็นช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และหน่วยงานต่าง ๆ ได้มีประกาศปิดสถานที่ จึงทำให้ค่าใช้จ่ายในการชีวิตประจำวันลดลง

คุณสมลักษณ์ ตำแหน่งผู้ชำนาญ กล่าวว่า ค่าใช้จ่ายลดลง อย่างเช่น ค่าอาหาร ที่ในการสั่งซื้อมาแต่ละครั้ง สามารถทานได้หลายมื้อ ค่าน้ำมันรถที่ลดลง เพราะไม่ได้ออกไปไหน หรือแม้แต่ค่าเสื้อผ้าชุดทำงานที่ไม่ได้ซื้อเพิ่มเลยในช่วงทำงานที่บ้าน

“... ค่าน้ำมันลดลง เราไม่ได้ขับรถก็ไม่ได้เติมน้ำมันเท่ากับมาทำงาน จริง ๆ แล้วเคยดู ๆ มันก็จะเหลือต่อเดือนมากกว่าเดิมประมาณ 3,000 บาท เพราะเคยเอามาคิดเหมือนกัน ...”

รูปแบบการทำงานที่ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

บุคลากรกลุ่มที่ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเมื่อทำงานที่บ้าน เกิดจากที่ซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้มีความสะดวกในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับใช้ทำงาน ไม่ครบถ้วนเหมือนอยู่ที่สำนักงาน ซึ่งสิ่งของหรืออุปกรณ์ที่ซื้อมัน มีทั้งเป็นสิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานโดยตรง และมีทั้งเป็นสิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกทางอ้อม หรือช่วยให้เกิดสภาวะที่บรรยากาศที่จะช่วยให้เกิดทำงานราบรื่นยิ่งขึ้น อีกทั้งมีบางกรณีที่ใช้วิธีซื้อสินค้าออนไลน์ เพื่อเป็นการคลายเครียดจากการทำงานด้วย

ซึ่งสิ่งของที่ซื้อพบว่าค่อนข้างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นจอคอมพิวเตอร์ โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา เบาะรองนั่ง เบาะรองหลัง ที่วางแล็ปท็อป เครื่องปรับอากาศ หูฟัง เสื้อผ้าที่ใส่สบาย แอปพลิเคชัน Zoom ที่สำหรับใช้ประชุมออนไลน์ หรือแม้กระทั่งเครื่องชงกาแฟ เป็นต้น

คุณอุรุษยา ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส กล่าวว่า ช่วงที่ทำงานที่บ้านได้ซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน เนื่องจากการทำงานโดยที่ไม่รู้สึกว่าการลำบากหรือเป็นอุปสรรค จะช่วยให้มีความสุขในการทำงานมากยิ่งขึ้น และผลงานที่ได้ออกมาเป็นที่น่าพอใจ

“... ซื้อหูฟังแล้วเปลี่ยนบ่อยมาก เดี่ยวเจ็บหูบ้าง อัดเสียงไม่ชัดบ้าง ซื้อไป 4 อัน ทั้งแบบมีสาย ไร้สาย ตั้งแต่พันกว่าบาท ไปจนถึงหกพันกว่า มี AirPods, JBL, Marshall ...”

คุณสุนันทา ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนัก ได้ซื้อ license ของ Zoom โดยใช้เงินส่วนตัว เพื่อนำมาใช้ในการประชุมออนไลน์ ทั้งกับหน่วยงานทั้งภายใน สสวท. เอง และกับหน่วยงานภายนอก เนื่องจากห้องประชุม Zoom ของ สสวท. เองมีจำกัด และต้องมีการจองและรออนุมัติจากผู้ดูแล

“... อย่างหนึ่งที่ซื้อเพิ่มคือโปรแกรม Zoom ซื้อรายเดือนเอง เพราะมันสะดวกกว่ามากเลย เดือนนึงถ้าเราจ่าย 15 เหรียญ คือใช้ได้ตลอดเวลา เรานัดหมายคุยกับใครก็ได้ บางทีให้ทีมใช้ก็ได้ ...”

ค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกัน

บุคลากรกลุ่มที่ค่าใช้จ่ายในช่วงที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานกับช่วงที่ WFH ไม่แตกต่างกันนั้น ค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นค่าไฟฟ้า ค่าอาหาร หรือค่าสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เมื่อเฉลี่ยแล้วไม่แตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น ค่าเดินทางลดลงจากการไม่ต้องเข้าสำนักงาน แต่ค่าไฟฟ้าที่บ้านเพิ่มขึ้นจากการที่ต้องทำงานที่บ้าน เมื่อเฉลี่ยแล้วพบว่าใกล้เคียงกันหรือไม่แตกต่างกัน

คุณธีรชัย ตำแหน่งผู้อำนวยการสาขา กล่าวว่า ค่าใช้จ่ายบางประเภท เช่น ค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเมื่อทำงานที่บ้าน แต่ค่าใช้จ่ายบางประเภทก็ลดลงเช่นกัน ดังนั้น ค่าใช้จ่ายต่อเดือนเฉลี่ยแล้วไม่แตกต่างกัน

“... พี่ว่ามันพอ ๆ กัน อย่างค่าไฟเพิ่มขึ้น แต่ว่าค่ากินลดลง ค่าเดินทางน้อยลง ค่าเสื้อผ้าลดลง บางทีก็ใส่เสื้อยืดประชุม อะไรอย่างนี้ ...”

ตารางที่ 5 แสดงค่าใช้จ่ายช่วง WFH

ลำดับ	นามสมมติ	กลุ่มงาน	ค่าใช้จ่ายช่วง WFH
1	สุกฤษณ์	บริหาร	ค่าใช้จ่ายลดลง เนื่องจากไม่ต้องเดินทาง
2	ไชยา	บริหาร	ค่าใช้จ่ายลดลง เนื่องจากไม่ต้องเดินทาง
3	สุกัญญา	บริหาร	ค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างจากก่อน WFH

ลำดับ	นามสมมติ	กลุ่มงาน	ค่าใช้จ่ายช่วง WFH
4	สุนันทา	บริหาร	ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น มีการซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน
5	ธีรชัย	บริหาร	ค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างจากก่อน WFH
6	เอกวัฒน์	บริหาร	ค่าใช้จ่ายลดลง เนื่องจากไม่ต้องเดินทาง
7	วารี	บริหาร	ค่าใช้จ่ายลดลง เนื่องจากไม่ต้องเดินทาง
8	จินดา	บริหาร	ค่าใช้จ่ายลดลง เนื่องจากไม่ต้องเดินทาง
9	ณัฐวดี	วิชาการ	ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เช่น ค่าไฟ ค่าอินเทอร์เน็ต ค่าอุปกรณ์การทำงาน
10	ปิยนุช	อำนวยการ	ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น มีการซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน
11	สมลักษณ์	วิชาการ	ค่าใช้จ่ายลดลง เนื่องจากไม่ต้องเดินทาง
12	อุรัสยา	อำนวยการ	ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น มีการซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน
13	ทนน	อำนวยการ	ค่าใช้จ่ายลดลง เนื่องจากไม่ต้องเดินทาง
14	ยุวดี	วิชาการ	ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น มีการซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน
15	นพมาศ	อำนวยการ	ค่าใช้จ่ายลดลง เนื่องจากไม่ต้องเดินทาง

4.3.3 ทักษะและความรู้สึกรู้สึกต่อการ Work from Home

ในภาพรวมพบว่าบุคลากร สสวท. มีทัศนคติต่อการ Work from Home ในเชิงบวก เนื่องจากก่อนที่ สสวท. จะมีประกาศ เรื่อง การปิดที่ทำการเป็นการชั่วคราว เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นั้น ได้มีโครงการทดลองปฏิบัติงานจากที่บ้าน ซึ่งจากการทดลองดังกล่าว ไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการที่จะให้มีการปฏิบัติงานที่บ้าน

ทัศนคติและความรู้สึกเชิงบวก

บุคลากรกลุ่มนี้มีทัศนคติที่ดีและมีความรู้สึกในเชิงบวกต่อการ Work from Home เช่น มีสมาธิในการทำงานที่บ้านมากกว่าการทำงานที่สำนักงาน มีเวลาในการดูแลสุขภาพมากขึ้น มีเวลาส่วนตัวมากขึ้น หรือได้ผลงานในเชิงคุณภาพเพิ่มขึ้น นอกเหนือจากงานในหน้าที่หลัก

คุณจินดา ตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่าย กล่าวว่า การทำงานที่บ้านทำให้ได้ทำงานเชิงคุณภาพที่อยากทำ เนื่องจากมีเวลามากขึ้น ถ้าอยู่ที่สำนักงานเวลาส่วนใหญ่จะหมดไปกับการประชุม

“... งานบางอย่างที่ตอนอยู่ที่ทำงานไม่มีเวลาทำ ก็ได้หยิบมาทำ เรียกว่างานเชิงคุณภาพ เพราะไม่ต้องคอยรับโทรศัพท์ ...”

คุณสุนันทา ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนัก กล่าวว่า การมอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาเขียน weekly report ช่วงที่ทำงานที่บ้าน ทำให้ทีมสามารถช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ได้รับรู้ปัญหาพร้อมกันเมื่อมีปัญหาและอุปสรรค เพราะตอนทำงานที่สำนักงานไม่มีการให้ทำ weekly report

“... อันนี้เราต้องอ่าน เพราะถ้าอ่านเขาจะรู้ว่าสิ่งที่เขาทำมาส่งเรามันมีความหมาย เราไม่ใช่แค่สั่งให้เขาทำ ถ้าอ่านแล้วเจอว่าอะไรทำให้เขาไม่มีเป้าหมายการทำงาน ตรงนี้เราย้อนกลับไปถามเขาว่าจะแก้อย่างไร ทำให้เขารู้ว่าเราอ่านแล้วก็ใส่ใจกับงานเขา เพราะฉะนั้นเขาก็จะไม่ละเลยการส่ง weekly report ...”

ทัศนคติและความรู้สึกเชิงลบ

บุคลากรกลุ่มนี้มีทัศนคติที่ไม่ดีและมีความรู้สึกในเชิงลบต่อการ Work from Home เช่น มีความรู้สึกว่าการเข้าสำนักงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าเป็นครั้งแรกที่ต้องทำงานที่บ้าน ทำให้ต้องมีการปรับตัวในการทำงาน รู้สึกว่าเวลาส่วนตัวลดลง เวลาต่อการทำงานให้สำเร็จแต่ละชิ้นใช้เวลาเพิ่มขึ้น การประชุมออนไลน์ได้ข้อสรุปช้ากว่าการประชุมแบบพบหน้า อุปกรณ์ไม่พร้อม หรือต้องใช้ความละเอียดรอบคอบเป็นอย่างมากในการอ่านงานหรือเอกสารต่าง ๆ ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ ซึ่งทำให้สายตาล้า

คุณสุกฤษณ์ ตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการ รู้สึกว่าการ Work from Home งานหนักกว่าเข้าออฟฟิศ เนื่องจากเป็นการ Work from Home เต็มรูปแบบครั้งแรก ต้องแก้ปัญหารายวัน วันละหลาย ๆ รอบ ทำให้รู้สึกล้า สะท้อนว่า พนักงานที่ทำงานในตำแหน่งผู้บริหาร หรือต้องรับผิดชอบงานในภาพรวมของระดับสาขา/ฝ่าย หรือสำนัก อาจพบว่าตนต้องทำงานหนักมากขึ้นในช่วง Work from Home

“... คิดว่างานหนักกว่าที่ออฟฟิศ เพราะว่าเหมือนเราเจอวิกฤติแล้วต้องแก้ทันที ต้องทำทันที เรียกว่าแก้ปัญหาแก้ปัญหาทุกวัน วันละหลายรอบ เช่น ต้องประชุมกับทุกฝ่าย มี 5 ฝ่าย ก็ต้องประชุม บางฝ่ายประชุมเช้า บ่าย บางฝ่ายประชุมวันเว้นวัน ...”

คุณณัฐวดี ตำแหน่งนักวิชาการอาวุโส เล่าว่า การระดมความคิดต้องมีการลิสต์ ปัญหาล่วงหน้าก่อนที่จะประชุมร่วมกัน จากเดิมที่อยู่สำนักงานสามารถคุยกันได้เลย และการประชุมออนไลน์ใช้เวลามากกว่าและได้ข้อสรุปช้ากว่าการประชุมแบบพบหน้า สะท้อนว่า ภาระงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่น การประชุม นำไปสู่ความเหนื่อยล้าที่มากกว่าเดิม

“... ด้วยการทำงานวิชาการ พออยู่ที่นี้ text มันหยาบยืมกันได้ มีห้องสมุดdiscuss กัน บางทีรู้สึกว่าจะบางอย่างมันได้คำตอบได้เร็วขึ้น แล้วก็มันมีการระดมความคิดกันอย่างไม่เป็นทางการ ได้ แต่ถ้าเกิดว่า work from home 100% บางทีเราก็ต้อง list คำถามสำหรับมาเข้าวงประชุม จะมานัดกันบ่อย ๆ บางคนเขาก็มีงานอย่างอื่นที่บางทีเราก็ไม่รู้ว่าจะว่าง ว่าง ...”

คุณปิยนุช ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ซึ่งพักอาศัยอยู่คอนโด รู้สึกไม่สะดวกที่ต้อง Work From Home เพราะไม่มีโต๊ะทำงาน และพื้นที่ในห้องค่อนข้างจำกัด สะท้อนว่าสถานที่อยู่อาศัยมีผลต่อทัศนคติและความรู้สึกในการทำงาน โดยเฉพาะพื้นที่ใช้สอยในการทำงาน

“... พื้นที่ที่ไม่สะดวก ถ้าปิดแอร์ก็ร้อน ห้องมันไม่ได้กว้าง ...”

ตารางที่ 6 แสดงทัศนคติและความรู้สึกต่อการ WFH

ลำดับ	นามสมมติ	กลุ่มงาน	ทัศนคติและความรู้สึกต่อการ WFH
1	สุกฤษฎ์	บริหาร	- รู้สึกว่างานหนักกว่าเข้าสำนักงาน เนื่องจากเป็นการ WFH ครั้งแรก ต้องแก้ปัญหาทุกวัน วันละหลายรอบ ทำให้รู้สึกล้า - มีความกังวลบ้าง ผ่านไปหนึ่งสัปดาห์ปรับตัวได้
2	ไชยา	บริหาร	- รู้สึกกังวลเรื่องโรคระบาด เรื่องงานไม่กังวล ถ้างานมีปัญหาสามารถติดต่อกันได้ตลอดเวลาอยู่แล้ว
3	สุกัญญา	บริหาร	- รู้สึกว่าเวลาส่วนตัวลดลง - ในช่วงแรกรู้สึกกังวลบ้างเรื่องการประชุมออนไลน์, สัญญาณอินเทอร์เน็ต เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ
4	สุนันทา	บริหาร	- มีสมาธิมากขึ้นกว่าอยู่ที่สำนักงาน
5	ธีรชัย	บริหาร	- ชอบการ WFH ไม่มีปัญหาในการทำงานที่บ้าน - การ WFH ต้องสื่อสารกันเยอะ ๆ ให้เข้าใจตรงกัน
6	เอกวัฒน์	บริหาร	- เวลาดูแลตัวเองเรื่องสุขภาพมากขึ้น

ลำดับ	นามสมมติ	กลุ่มงาน	ทัศนคติและความรู้สึกต่อการ WFH
			- ไม่มีความกังวล ชอบอยู่บ้านอยู่แล้ว
7	วารี	บริหาร	- ปรับตัวไม่ทัน กังวลเรื่องการแก้ปัญหา - งานเอกสารที่ต้องทำเป็นกระดาษ จะดำเนินการอย่างไร - มีเวลาในการทำงานมากขึ้น ซึ่งงานแต่ละชิ้นใช้เวลามากขึ้นด้วย เนื่องจากต้องมีการสื่อสารทำความเข้าใจกันมากขึ้น
8	จินดา	บริหาร	- ได้ทำงานเชิงคุณภาพที่อยากทำ ถ้าอยู่ที่ทำงานจะใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการประชุม
9	ณัฐวดี	วิชาการ	- รู้สึกกังวลเล็กน้อยในช่วงแรก - ใช้เวลาในการทำงานนานขึ้น - การระดมความคิดต้องรวบรวมปัญหาล่วงหน้าก่อนประชุมร่วมกัน จากเดิมที่อยู่สำนักงานสามารถคุยกันได้เลย - การประชุมแบบพบหน้าใช้เวลาน้อยกว่าการประชุมออนไลน์ และได้ข้อสรุปเร็วกว่า
10	ปิยนุช	อำนวยการ	- รู้สึกไม่สะดวกเวลาทำงานที่บ้าน ไม่มีโต๊ะทำงาน
11	สมลักษณ์	วิชาการ	- กังวลเรื่องการเลื่อนเปิดภาคเรียน เนื่องจากมีการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน - การอ่านงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบมาก อ่านจากกระดาษดีกว่าอ่านจากหน้าจอ
12	อุรัสยา	อำนวยการ	- มีเวลาส่วนตัวในการดูแลตัวเองมากขึ้น
13	ทนง	อำนวยการ	- มีความกังวลเรื่องโรคระบาด หากต้องเดินทางไปทำงานที่สำนักงาน
14	ยุวดี	วิชาการ	- กังวลเรื่องการจัดอบรมออนไลน์เล็กน้อย เนื่องจากในขณะนั้นการอบรมออนไลน์ยังเป็นเรื่องใหม่
15	นพมาศ	อำนวยการ	- การคุยกับเพื่อนร่วมงานน้อยลง ทำให้รู้สึกสบายใจขึ้น - ไม่สะดวกในการทำงานด้านเอกสารที่ต้องใช้ลงลายมือชื่อฉบับจริง - มีเวลาเป็นของตัวเองมากขึ้น - มีสมาธิในการทำงานมากขึ้น

4.3.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในช่วง Work from Home

ในภาพรวมพบว่า ช่วงที่ต้อง Work from Home กลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างจากการทำงานที่สำนักงาน เพราะมีช่องทางสำหรับสื่อสารกันได้หลากหลาย อีกทั้งมีการประชุมออนไลน์กันบ่อยขึ้น ทำให้ได้คุยกันมากขึ้น จากเดิมที่เมื่ออยู่สำนักงานจะมีความถี่ในการประชุมน้อยกว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น

บุคลากรกลุ่มนี้กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งรวมถึงผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาดีขึ้น ได้มีการสื่อสารหรือมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น เนื่องจากหน่วยงานแต่ละสาขา/ฝ่าย มีการประชุมหารือร่วมกันในช่วงที่ทำงานที่บ้าน มากกว่าตอนที่ทำงาน ณ สำนักงาน ซึ่งเป็นการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ Zoom และ Microsoft Teams เป็นหลัก

คุณธีรชัย ตำแหน่งผู้อำนวยการสาขา เล่าว่า ช่วงทำงานที่บ้านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น คุยกันบ่อยขึ้น เนื่องจากต้องทำความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับแผนการดำเนินงานกับผู้บริหารสาขา/ฝ่ายต่าง ๆ ทั้งภายในสำนักเดียวกันและต่างสำนัก ก่อนที่จะไปชี้แจงหรือสื่อสารให้บุคลากรในสังกัดทราบ

“... คุยกันมากขึ้น เพราะมันต้องเคลียร์ให้เข้าใจกับสิ่งที่เราจะพูดกับเด็ก ๆ มันเข้าใจตรงกัน เพราะบางทีเขาถ่ายทอดมาจากผู้บริหารระดับสูงอีกทีนึง แล้วมันไม่เข้าใจตรงกัน สุดท้ายอันนี้พวกที่ต้องเคลียร์กันมากขึ้น ต้องคุยกันมากขึ้น ใช้เวลาในการคุยกันผ่านออนไลน์มากขึ้น เพราะมันต้องมีการปรับแผนการดำเนินงานอะไรด้วย ...”

กลุ่มตัวอย่างที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแย่ลง

บุคลากรบางท่านกล่าวว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแย่ลง เนื่องจากในบางครั้งการสื่อสารกันด้วยการสนทนาผ่านตัวอักษรโดยใช้ Line ทำให้ไม่สามารถคาดเดาอารมณ์และความรู้สึกของอีกฝ่ายได้ จึงทำให้ไม่เข้าใจกันหรือเกิดความขัดแย้งกันได้ และการที่ต่างคนต่างทำงานอยู่ที่บ้าน ทำให้ไม่ทราบว่า ณ ขณะนั้นคนที่กำลังสื่อสารด้วยมีภาระงานใต้อยู่และงานนั้นมี ความสำคัญเร่งด่วนมากเพียงใด และการที่ไปมอบหมายงานให้เพิ่ม อาจเป็นสาเหตุให้ความสัมพันธ์แย่ลงได้

คุณณัฐวดี ตำแหน่งนักวิชาการอาวุโส เล่าว่า งานโครงการที่รับผิดชอบอยู่นั้น แบ่งงาน แบ่งหน้าที่กันชัดเจน จึงไม่ได้มีการติดต่อสื่อสารกันมากนัก อีกทั้งภายในทีมไม่ได้มีการประชุมออนไลน์แบบเห็นหน้ากันมากนัก ส่วนมากจะคุยกันโดยการโทร. หรือการส่งข้อความผ่านไลน์

“... เรื่องเล็กกลายเป็นเรื่องใหญ่ เพราะมันไม่ได้เห็นหน้ากัน อย่างธรรมชาติของบางคนเขาก็ไม่ได้พูดเยอะ หรือเวลาเป็นตัวอักษร เราก็ต้องเดาอารมณ์ เคาใจกัน ...”

กลุ่มตัวอย่างที่ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่เปลี่ยนแปลง

บุคลากรกลุ่มนี้กล่าวว่า ไม่ว่าจะทำงานที่สำนักงานหรือทำงานที่บ้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่เปลี่ยนแปลงแต่อย่างใด ยังคงมีการติดต่อสื่อสารกันตามปกติ ไม่ว่าจะ เป็นพูดคุยเรื่องทั่วไปหรือเรื่องงานก็ตาม ความสัมพันธ์ในช่วง WFH ไม่แตกต่าง เพียงแค่เปลี่ยนสถานที่จากสำนักงานเป็นที่บ้านเท่านั้น

คุณวาริ ตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่าย เล่าว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างจากก่อน Work from Home เจอหน้ากันผ่านการประชุมออนไลน์ โดยมีตารางนัดหมายชัดเจนอยู่แล้ว ว่าการประชุมคณะใดประชุมเป็นรายวันหรือรายสัปดาห์

“... ไม่แตกต่าง เพราะว่าเจอกันทุกวัน เผอิญมีข้อตกลงในฝ่าย ว่าเราจะเจอหน้ากันทุกเช้า ทุกเย็น ซึ่งเปรียบเสมือนกับว่าเราได้เห็นกันอยู่ทุกวัน โดยเห็นกันผ่านจอ ก็เลยมีความรู้สึก ว่าไม่แตกต่าง การปรึกษางานก็พูดคุยสื่อสารกันเหมือนมานั่งทำงานปกติ ถ้ามีเรื่องไม่เข้าใจอะไรก็โทร.หากัน แต่ถ้าไม่ด่วนก็ไลน์ทิ้งเอาไว้ ...”

ตารางที่ 7 แสดงความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในช่วง WFH

ลำดับ	นามสมมติ	กลุ่มงาน	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในช่วง WFH
1	สุกฤษณ์	บริหาร	- ไม่แตกต่าง มีการติดต่อประสานงาน และประชุมร่วมกันตามปกติ
2	ไชยา	บริหาร	- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่าง มีการติดต่อกันหลายช่องทาง เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องทำให้ลูกน้องรู้สึกว่ายังอยู่ใกล้กัน - ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การประชุมออนไลน์ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากผู้บริหารมีภารกิจมาก ประชุมออนไลน์ทำได้ทันที ไม่ต้องรอเข้าสำนักงาน - ความสัมพันธ์ในครอบครัวดีขึ้น เพราะได้ใช้เวลาร่วมกันมากขึ้น
3	สุกัญญา	บริหาร	- มีการติดต่อกันมากขึ้น ผู้ใต้บังคับบัญชาโทรมาสอบถามงานมากขึ้น กับผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่าง

ลำดับ	นามสมมติ	กลุ่มงาน	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในช่วง WFH
4	สุนันทา	บริหาร	- มีการคุยกันระหว่างสมาชิกในทีมมากขึ้น
5	ธีรชัย	บริหาร	- ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาไม่แตกต่างจากก่อน WFH - ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกลุ่มบริหารด้วยกัน มีการติดต่อกันมากขึ้น เพราะต้องสื่อสารกันให้เข้าใจก่อนไปคุยกับผู้ใต้บังคับบัญชา
6	เอกวัฒน์	บริหาร	- ไม่แตกต่าง
7	วารี	บริหาร	- มีการสื่อสารกันมากขึ้น
8	จินดา	บริหาร	- ไม่แตกต่าง
9	ณัฐวดี	วิชาการ	- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่าง มีความตึงเครียดมากขึ้น จากการไม่สื่อสารกัน
10	ปิยนุช	อำนวยการ	- ไม่แตกต่าง
11	สมลักษณ์	วิชาการ	- ไม่แตกต่าง
12	อุรัสยา	อำนวยการ	- ไม่แตกต่าง
13	ทนาง	อำนวยการ	- ไม่แตกต่าง
14	ยุวดี	วิชาการ	- ไม่แตกต่าง
15	นพมาศ	อำนวยการ	- มีการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานน้อยลง - ความสัมพันธ์ในครอบครัวดีขึ้น

4.3.5 ทศนคติต่อผลการปฏิบัติงานในช่วง Work from Home

ในภาพรวมพบว่า บุคลากร สสวท. มองว่าผลการปฏิบัติงานในช่วงที่ทำงานที่บ้านไม่แตกต่างจากการทำงานที่สำนักงาน สามารถปรับแผนการดำเนินงาน แผนการใช้จ่ายงบประมาณ ให้เป็นไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ และผลงานที่ได้ยังเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

กลุ่มตัวอย่างที่มองว่าผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่าง

กลุ่มนี้กล่าวว่า งานและหน้าที่ความรับผิดชอบไม่เปลี่ยนแปลง ผลงานที่ได้ยังคงเดิม เพียงแต่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เป็นการทำงานผ่านช่องทางออนไลน์ และเปลี่ยนสถานที่ทำงาน จากสำนักงานเป็นที่บ้านเท่านั้น

คุณเอกวัฒน์ ตำแหน่งผู้อำนวยการ เล่าว่าผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่าง งานที่ต้องทำสามารถทำได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ ถ้ามีการตกลงกันชัดเจนแต่แรกระหว่างผู้ที่ต้องทำงานหรือประสานงานกัน

“... จริง ๆ คือไม่แตกต่างเลย คือถ้ามีกำหนดอะไรยังไง เราก็ทำตามนั้นได้เลย เพราะว่าเวลาเราดีลังงานกับต่างประเทศ เขาก็จะมีกำหนดมาให้เลย ไทมีไลน์ว่าแปลข้อสอบ แปลแบบสอบถาม คู่มือต่าง ๆ และมีกำหนดการย่อยอีกทีว่าจะคุยกันเมื่อไหร่...”

กลุ่มตัวอย่างที่มองว่าผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

บุคลากรบางท่าน (ส่วนน้อย) กล่าวว่า การทำงานที่บ้านทำให้มีเวลามากขึ้น จากเดิมการทำงานที่สำนักงานในหนึ่งวัน ต้องเข้าประชุมในหลาย ๆ งาน ไม่ว่าจะเป็นการประชุมในงานที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก การประชุมกลุ่มย่อย การประชุมคณะกรรมการ การประชุมคณะกรรมการ หรือการประชุมร่วมกับผู้บริหารระดับสูง แต่เมื่อทำงานที่บ้านสามารถจัดสรรเวลาได้ดีขึ้น ทำให้ได้ทำงานในเชิงคุณภาพนอกเหนือจากงานในหน้าที่

คุณจินดา ตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่าย เล่าว่าช่วงที่ทำงานที่บ้านได้มีการเขียนผลงานส่งเข้าประกวดโครงการรางวัลนวัตกรรมการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานหนึ่ง ถือว่าได้เป็นการริเริ่มสร้างสรรค์งานอะไรใหม่ เนื่องจากเวลาที่เพิ่มขึ้น

“... งานบางอย่างที่ในทำงานไม่มีเวลาทำ ช่วงนั้นมันก็ได้หยิบขึ้นมาทำโดยเฉพาะ เรียกว่างานเชิงคุณภาพ มันเหมือนมีเวลา ไม่ต้องไปคอยรับโทรศัพท์ ...”

ตารางที่ 8 แสดงทัศนคติต่อผลการปฏิบัติงานในช่วง WFH

ลำดับ	นามสมมติ	กลุ่มงาน	ทัศนคติต่อผลการปฏิบัติงานในช่วง WFH
1	สุกฤษฎ์	บริหาร	- ไม่แตกต่าง มีเพียงผลงานในเชิงปริมาณบางอย่างที่ลดลง
2	ไชยา	บริหาร	- ไม่แตกต่าง
3	สุกัญญา	บริหาร	- ไม่แตกต่าง
4	สุนันทา	บริหาร	- ไม่แตกต่าง
5	ธีรชัย	บริหาร	- ไม่แตกต่าง
6	เอกวัฒน์	บริหาร	- ไม่แตกต่าง
7	วารี	บริหาร	- ไม่แตกต่าง
8	จินดา	บริหาร	- มีเวลาทำงานอื่นนอกจากงานบริหาร เช่น ได้เขียนผลงานส่งประกวด

ลำดับ	นามสมมติ	กลุ่มงาน	ทัศนคติต่อผลการปฏิบัติงานในช่วง WFH
9	ณัฐวดี	วิชาการ	- ไม่แตกต่าง
10	ปิยนุช	อำนวยการ	- ไม่แตกต่าง
11	สมลักษณ์	วิชาการ	- ไม่แตกต่าง
12	อุรัสยา	อำนวยการ	- ไม่แตกต่าง
13	ทนาง	อำนวยการ	- ไม่แตกต่าง
14	ยุวดี	วิชาการ	- ไม่แตกต่าง
15	นพมาศ	อำนวยการ	- ไม่แตกต่าง

4.3.6 สรุปรูปแบบพฤติกรรมกร Work from Home

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดข้างต้น สามารถแบ่งรูปแบบที่พบในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของพนักงาน สสวท. ได้ 2 รูปแบบ ดังนี้

1. รูปแบบพฤติกรรมที่ทำงานอดิเรกมากขึ้น

รูปแบบพฤติกรรมแบบที่หนึ่ง คือ การ Work from Home ควบคู่กับงานอดิเรกที่เพิ่มขึ้น พบได้มากในกลุ่มบุคลากรที่มีทัศนคติและความรู้สึกเชิงบวกต่อการ Work from Home กลุ่มบุคลากรที่ใช้จ่ายมากขึ้น และกลุ่มบุคลากรที่มองว่าผลการปฏิบัติงานของตนไม่แตกต่างจากเดิม

ดังนั้นในช่วงที่คนส่วนใหญ่ต้องทำงานที่บ้านจะเห็นได้ว่า มีกระแสความนิยมของการทำงานอดิเรกจำนวนมากเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน และเห็นได้ชัดจากสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ อย่างเช่น แอปพลิเคชัน TikTok บางคนหัดทำอาหาร ทำขนมทานเองที่บ้าน เพราะทำอาหารทานเองประหยัดกว่า หรือบางคนหันมาให้ความสำคัญในการดูแลสุขภาพมากขึ้น

นอกจากนี้ เวลาว่างที่มีเพิ่มขึ้นนั้น ถูกนำมาใช้ประโยชน์อย่างไม่เคยเป็นมาก่อน กลายเป็นว่าทำให้หลายคนมองเห็นข้อบกพร่องของสภาพแวดล้อมภายในบ้าน ข้าวของเครื่องใช้ต่าง ๆ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ยังไม่ตอบสนองความต้องการ จึงอยากซื้อของมาตกแต่งบ้านหรือคอนโด เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน หรืออยากซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ มาช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานที่บ้าน เป็นต้น

2. รูปแบบพฤติกรรมที่ใช้เวลาในการทำงานนานขึ้น

รูปแบบพฤติกรรมแบบที่สอง คือ การ Work from Home ที่ใช้เวลาในการทำงานนานขึ้น พบได้มากในกลุ่มบุคลากรที่มีทัศนคติและความรู้สึกเชิงลบต่อการทำงาน กลุ่มบุคลากรที่มีค่าใช้จ่ายไม่ต่างจากเดิม และกลุ่มบุคลากรที่มองว่าผลการปฏิบัติงานของตนดีขึ้น

อีกประเด็นหนึ่งที่ทำให้ใช้เวลาในการทำงานนานขึ้น คือการสื่อสาร เนื่องจากทำงานอยู่คนละที่ ทำให้ต้องคุยกันมากขึ้นเพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกัน อาจแก้ปัญหาโดยการจัดระบบการประชุมใหม่ ประชุมเท่าที่จำเป็น ประชุมเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง จัดตารางประชุมให้ชัดเจน ล่วงหน้า โดยอาจประชุมสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง รวมทุกประเด็นคุยกันในที่ประชุมพร้อมกัน หรือใช้การสื่อสารผ่านไลน์กลุ่มหรือผ่านทางอีเมลแทน

และเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังคงรักษาสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวได้ การวางแผนว่าวันนี้จะทำงานอะไรบ้างให้เสร็จ กำหนดเวลาว่าช่วงเวลานี้จะทำงานอะไรและเลิกงานเมื่อไหร่ การจัดสรรเวลา การจัดลำดับความสำคัญ ก็จะช่วยบริหารเวลาในการทำงานได้ดีขึ้น และมีเวลาพักผ่อนจากงานโดยไม่เสียงานอีกด้วย

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบพฤติกรรมที่ทำงานอดิเรกมากขึ้น ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มตัวอย่างในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ที่รับผิดชอบภาระงานเฉพาะของตนเท่านั้น เมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายเรียบร้อยแล้ว ยังมีเวลาส่วนตัวที่สามารถใช้ไปกับงานอดิเรกได้ โดยไม่กระทบกับงานประจำ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบพฤติกรรมที่ใช้เวลาในการทำงานนานขึ้น ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มตัวอย่างในตำแหน่งระดับบริหาร ทั้งผู้บริหารระดับกลางและระดับสูง ที่รับผิดชอบงานภาพรวมในระดับสาขา/ฝ่าย และในระดับสำนัก ต้องมีการประชุมหารือกันเกี่ยวกับแผนปฏิบัติงานขององค์กร กำหนดมาตรการและความรับผิดชอบ ประเมินผลลัพธ์การดำเนินงาน รวมถึงหาวิธีที่จะอำนวยความสะดวกในการทำงานของพนักงาน โดยคำนึงถึงความพร้อมในด้านทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน ซึ่งถือเป็นเรื่องที่อยู่ในความดูแลของผู้บริหาร เพื่อไม่ให้เป็นการเพิ่มภาระแก่พนักงานอีกด้วย

4.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่บ้าน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับเรื่องการปฏิบัติงานที่บ้าน นอกจากเรื่องกิจวัตรประจำวัน ค่าใช้จ่าย ทัศนคติ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผลการปฏิบัติงานแล้ว ยังมี

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่บ้าน ที่สามารถนำมาปรับใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานในอนาคตได้ ดังนี้

1. ควรปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ใช้งานได้ง่าย กำหนดแนวปฏิบัติในการรับ-ส่งงานที่เป็นเอกสารออนไลน์ของแต่ละสาขา/ฝ่าย ให้ชัดเจน ว่าต้องการอะไรบ้าง รวมถึงศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ในการลงนามหนังสือที่ใช้ภายใน และที่หนังสือส่งออกภายนอกหน่วยงาน

2. ในมุมมองของผู้บังคับบัญชา การทำงานที่บ้านคงไม่เหมาะสม หากยังมีผู้ใต้บังคับบัญชาส่วนหนึ่งที่ต้องทำงานที่สำนักงาน หัวหน้าคงต้องมาดูแล แต่ถ้าลูกน้องทุกคนทำงานที่บ้าน หัวหน้าก็ทำงานที่บ้านได้ และหากถ้าผู้บริหารเข้าสำนักงาน เลขานุการผู้บริหารควรต้องเข้าสำนักงานด้วย เนื่องจากต้องสื่อสารกัน

4. ควรมีการปรับปรุงแก้ไขกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เช่น ด้านเอกสารทางการเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง ให้สามารถดำเนินการในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้

5. อยากให้ สสวท. สนับสนุนหรือมีสวัสดิการในการทำงานที่บ้าน อาจเป็นค่าอินเทอร์เน็ต ค่าไฟฟ้า และค่าอุปกรณ์เสริมที่ต้องใช้ในการทำงานที่บ้าน ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น จอเสริม กล้อง webcam หรืออุปกรณ์ด้านสุขภาพ เช่น หน้ากากอนามัย เจล แอลกอฮอล์ เป็นต้น

6. อยากให้ สสวท. สนับสนุนซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการตัดต่อคลิป เพื่อทำสื่อการเรียนการสอน เนื่องจากในช่วงนี้การดำเนินงานต้องเปลี่ยนมาใช้ช่องทางออนไลน์เป็นหลัก โดยซื้อ license มาให้ทันเวลาและมีจำนวนเพียงพอกับพนักงานที่มีความจำเป็นต้องใช้งาน

7. ผู้บริหารต้องมอบหมายงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้เหมาะสม ลักษณะงานในหน้าที่หลักของพนักงานบางส่วน ต้องเข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักงาน แต่เมื่อสำนักงานปิดเป็นการชั่วคราว ก็ต้องมีการหารือร่วมกัน ว่าในช่วงที่ต้องทำงานที่บ้าน พนักงานกลุ่มนั้นควรปรับเปลี่ยนมาทำงานอื่นที่สามารถทำที่บ้านได้หรือไม่

8. ในอนาคตหาก สสวท. ต้องสร้างอาคารใหม่ หรือมีการตกแต่งปรับปรุงอาคาร การให้พนักงานทำงานที่บ้าน จะช่วยให้สามารถประหยัดงบประมาณที่ต้องใช้ในการเช่าอาคารสำนักงานอื่นได้

9. ปัจจุบันห้องประชุม Zoom ที่ให้บริการแก่พนักงานไว้ใช้ประชุม มีขั้นตอนการขอใช้ โดยให้แจ้งข้อมูลไปยังฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และจำนวนห้องประชุมมีจำกัด จึงอยากให้ซื้อห้องประชุมเพิ่มเติม แล้วมอบให้ทุกสาขา/ฝ่าย ไปบริหารจัดการกันเอง

10. อยากให้มีสำนักงานในลักษณะที่เป็นสาขาย่อยอยู่ตามจุดต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถเข้ามาใช้อุปกรณ์บางอย่างที่ไม่มีที่บ้าน เช่น การพิมพ์เอกสาร หรือการสแกนเอกสารเป็นจำนวนมาก



บทที่ 5 อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019: ศึกษากรณีสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) สามารถอภิปรายผลการศึกษาจากคำถามการวิจัย และมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 รูปแบบการ Work from Home ของบุคลากร สสวท.

1. รูปแบบพฤติกรรมที่ทำงานอดิเรกมากขึ้น

รูปแบบพฤติกรรมแบบที่หนึ่ง คือ การ Work from Home ควบคู่กับงานอดิเรกที่เพิ่มขึ้น พบได้มากในกลุ่มบุคลากรที่มีทัศนคติและความรู้สึกเชิงบวกต่อการ Work from Home กลุ่มบุคลากรที่ใช้จ่ายมากขึ้น และกลุ่มบุคลากรที่มองว่าผลการปฏิบัติงานของตนไม่แตกต่างจากเดิม

พฤติกรรมในรูปแบบนี้สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรกลุ่มนี้มองว่าการทำงานที่บ้านไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ไม่ทำให้ผลงานที่ได้แย่งลง อีกทั้งยังช่วยลดความตึงเครียดจากงานได้อีกด้วย และมองว่าการที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เพื่อแลกกับความสะดวกสบายในการทำงาน หรือสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานนั้นไม่เป็นปัญหา มุ่งเน้นที่ผลลัพธ์มากกว่าขั้นตอน และบริหารเวลาทำงานกับเวลาส่วนตัวได้ดี

2. รูปแบบพฤติกรรมที่ใช้เวลาในการทำงานนานขึ้น

รูปแบบพฤติกรรมแบบที่สอง คือ การ Work from Home ที่ใช้เวลาในการทำงานนานขึ้น พบได้มากในกลุ่มบุคลากรที่มีทัศนคติและความรู้สึกเชิงลบต่อการทำงาน กลุ่มบุคลากรที่มีค่าใช้จ่ายไม่ต่างจากเดิม และกลุ่มบุคลากรที่มองว่าผลการปฏิบัติงานของตนดีขึ้น

พฤติกรรมในรูปแบบนี้สะท้อนว่า เวลาที่มีมากขึ้นจากการไม่ต้องเดินทาง ทำให้บุคลากรกลุ่มนี้ใช้เวลาไปกับการทำงานยาวนานขึ้น ใช้เวลาไปกับการทำงานอย่างเต็มที่ กลุ่มตัวอย่างบางคนมีเวลาได้สร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ นอกเหนือจากงานประจำ และทัศนคติเชิงลบต่อการทำงาน โดยใช้เวลาที่นานขึ้นนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากและสถานที่อยู่อาศัย และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่ไม่พร้อม เช่น อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ

5.2 การ Work from Home ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร สสวท. อย่างไร

เมื่อต้องปฏิบัติงานที่บ้าน เกิดการสร้างวินัยในการทำงานให้อยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบ โดยพิจารณาผลงานของพนักงานทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ มากกว่าพิจารณาเพียงเวลาการเข้าและออกงานของพนักงาน ผู้บริหารมีการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและรูปแบบการดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา จากเดิมที่เคยตรวจสอบเวลาเข้าและออกงาน มาเป็นการตรวจสอบโดยการมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตามความเหมาะสม และคอยตรวจสอบผลการดำเนินงานกันเป็นระยะ

ที่ผ่านมาผู้บริหารยังคุ้นชินกับระบบการทำงานตามเวลา (Time-based) โดยกำกับติดตามผู้ใต้บังคับบัญชาเฉพาะเวลาเข้าและออกงาน เพื่อให้ครบจำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละวัน และใช้เกณฑ์ดังกล่าวเป็นฐานคิดในการกำหนดค่าตอบแทน โดยถือว่าการขาด ลา และมาสาย เกิดจากความบกพร่องในหน้าที่ของพนักงาน ซึ่งแตกต่างจากการรับจ้างอิสระ หรือฟรีแลนซ์ (Freelance) ที่เป็นการจ้างเหมางานจนกว่าจะทำงานสำเร็จ ซึ่งมีการจ้างงานในลักษณะนี้เป็นจำนวนมากในภาคเอกชน แต่การทำงานยุคใหม่จะเน้นที่ผลงานเป็นหลัก เมื่อมีผลงานมากย่อมได้ค่าตอบแทนมาก และถ้าผลงานมีคุณภาพดี ยิ่งทำให้ได้ค่าตอบแทนในอัตราที่สูงขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่า มิติของการทำงานจะเริ่มเข้าสู่รูปแบบดังกล่าวมากขึ้น และทำให้ผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนวิธีคิดและรูปแบบการดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา จากเดิมที่เคยตรวจสอบเวลาเข้าและออกงาน มาเป็นการตรวจสอบโดยการมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตามความเหมาะสม และคอยตรวจสอบผลการดำเนินงานกันเป็นระยะ (Performance-Based)

ดังนั้นการวัดผลงานที่เกิดขึ้นในช่วง Work from Home จึงสามารถใช้ตรวจสอบได้ว่าบุคลากรทำงานให้กับ สสวท. จริงหรือไม่ เนื่องจาก Work from Home เป็นลักษณะการทำงานที่ทำให้เวลาทำงานและเวลาส่วนตัวทับซ้อนกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จึงเป็นโอกาสอันดีของ สสวท. ที่จะทำให้เห็นผลงานของแต่ละบุคคลได้อย่างชัดเจน และยังส่งผลถึงผลงานของกลุ่มในระดับสาขา/ฝ่าย หรือโครงการด้วย เพราะขณะที่เข้ามาทำงาน ณ สสวท. ผลงานจากการทำงานรายบุคคลจะไม่เด่นชัด มีเพียงภาพของการทำงานแบบกลุ่มที่ฉายชัด ดังนั้นการ Work from Home จะช่วยทำให้ผลงานของพนักงานรายบุคคลมีความเด่นชัดขึ้น ขณะเดียวกันในส่วน of พนักงานก็ถือเป็นโอกาสที่จะใช้เวลาช่วงดังกล่าวนี้เร่งพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และจะได้เป็นบุคคลที่เป็นกำลังสำคัญของ สสวท. ได้ต่อไป

5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย

1. การตอบคำถามของกลุ่มตัวอย่าง อาจจะไม่ได้ออบในสิ่งที่ตนเองคิดทั้งหมด เนื่องจาก อาจจะมีระมัดระวังในการตอบคำถามที่อาจมีการพาดพิงบุคคลอื่น หรือทำให้มององค์กรหรือตนเองในแง่ลบ

2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์โดยใช้คำถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างสามารถให้ข้อมูลได้เต็มที่ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้มาจากพฤติกรรม ทักษะ และความคิดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นข้อมูลที่ได้จึงเป็นข้อมูลที่ได้มาจากความคิดและประสบการณ์เฉพาะกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายเท่านั้น ไม่สามารถชี้วัดได้ว่าทุกคนจะมีพฤติกรรม ทักษะ และความคิดเหมือนกัน

5.4 ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

1. ควรสนับสนุนให้การ Work from Home เป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการปฏิบัติงานของบุคลากร สสวท. ต่อไป แม้ว่า สสวท. จะกลับมาเปิดทำการตามปกติแล้ว เนื่องจากเห็นว่ายังเป็นแนวปฏิบัติที่ดี โดยการแบ่งสัดส่วนของบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงาน ณ สสวท. และปฏิบัติงานที่บ้าน

2. การเพิ่มความระมัดระวังในการสื่อสารให้มีความชัดเจนมากขึ้น และเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม

3. การจัดทำตารางงานและตารางการมอบหมายงานที่ชัดเจนจะช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด

4. มีการออกแบบกิจกรรมที่สามารถดูแลบุคลากร สสวท. ในช่วง Work from Home เพื่อให้สามารถแบ่งเวลาสำหรับการทำงาน (Work Life Balance) ได้

5. การจัดการระบบจัดเก็บเอกสารออนไลน์ให้สามารถรองรับเอกสารจำนวนมาก เนื่องจากในอนาคตเอกสารต่าง ๆ จะใช้ในรูปแบบไฟล์ดิจิทัลมากขึ้น เพื่อให้สะดวกต่อการจัดเก็บและค้นหา

บรรณานุกรม



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

- ชาลิตี ฐิติโชติพาณิชย์. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- ธนาคารไทยพาณิชย์. (ม.ป.พ.). *ย้อนรอยเส้นทาง การ Work from Home. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2564 เข้าถึงได้จาก <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/salary-man/wfh-history.html>*
- บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน : กรณีศึกษา หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนาม องค์การผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- มนัสนันท์ ศรีนาคร และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2553). *การทำงานทางไกลและที่บ้าน. วารสารการ จัดการสิ่งแวดล้อม, 6(1), 109-118.*
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ). (2563, 18 พฤษภาคม). *ผลกระทบของการ ทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ. สืบค้น เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2564 เข้าถึงได้จาก <https://tdri.or.th/2020/05/impact-of-working-from-home-covid-19/>*
- สุภางค์ จันทวานิช. (2554). *การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563, 24 มิถุนายน). *Work from Home ภาครัฐ พร้อมใหม่ กับ New Normal. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2564 เข้าถึงได้จาก <https://www.etda.or.th/th/newsevents/pr-news/Work-From-Home-Government-Sector-Survey.aspx>*
- Kphaisan. (2553). *การบ้าน Teleworking. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2564 เข้าถึงได้จาก <http://kphaisan.blogspot.com/2010/01/teleworking.html>*

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นวีนา วรรณผลากูร
วัน เดือน ปี เกิด	29 พฤษภาคม 2527
สถานที่เกิด	กรุงเทพฯ
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย

