

Work from Home (WFH) : “ทำงานที่บ้าน” อย่างไรให้เวิร์คและมีความสุข

Work From Home : Efficiency and Happiness

ปิยพร ประสมทรัพย์,
พิเชษฐ์ เชื้อมัน และ โชติ บดีรัฐ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

**Piyaporn Prasomsap,
Phichate Chueman and Chot Bodeerat**
PibulsongkramRajabhat University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: pypoy8076@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง Work From Home (WFH) : ทำงานที่บ้านอย่างไรให้เวิร์คและมีความสุข นี้เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) เพื่อลดการปฏิสัมพันธ์ของคนซึ่งจะช่วยป้องกันการติดเชื้อโรคโควิด – 19 ผลการศึกษาพบว่า การทำงานที่บ้านมีผลดีทั้งต่อองค์กรและพนักงาน ทั้งด้านค่าใช้จ่ายที่ลดลง เวลาที่ประหยัดได้จากการเดินทางที่ลดลง และประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น โดยประโยชน์ส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดตกอยู่กับพนักงานในรูปของเวลาในการเดินทางที่ประหยัดได้ ซึ่งทำให้พนักงานมีเวลาในการทำกิจกรรมตามที่ต้องการเพิ่มขึ้น และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับพนักงานจากการทำงานที่บ้าน คือ สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในรูปของตัวเองถึงร้อยละ 88 และทำให้องค์กรสามารถลดค่าใช้จ่ายได้มากถึงร้อยละ 12 อีกด้วย รวมทั้งช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางไปกลับระหว่างที่พักและที่ทำงาน ตลอดจนเวลาที่ต้องเดินทางไปประชุมหรือติดต่องานภายนอก การศึกษายังพบอีกว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่ทำงานที่บ้านส่วนใหญ่เพิ่มขึ้น ถึงร้อยละ 40 เหตุผลสำคัญที่การทำงานที่บ้านช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ คือ พนักงานร้อยละ 29 รู้สึกในทางบวกจากการได้รับอนุญาตให้ทำงานที่บ้านได้ ส่วนการทำงานที่บ้านอย่างมีความสุข พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านความห่วงใยในสุขภาพและสวัสดิภาพของพนักงานในช่วงโควิด-19 ระบาด

คำสำคัญ: การทำงานที่บ้าน; ประสิทธิภาพ; มีความสุข; โควิด-19

Abstracts

Work From Home (WFH) Study: How to Work From Home : efficieccy and be happy. This is part of social distancing to reduce human interaction, thereby helping to prevent infection with COVID- 19. The results showed that working from home has a positive effect on both the organization and its employees in terms of cost reduction about travel time saved and increased work efficiency. Most of the benefits fall to employees in the form of travel time savings. This allows employees to have more time to do the activities they want. and have a better quality of life. The benefit to employees from working from home is that they can save up to 88% of their own expenses, and this allows the organization to reduce costs by up to 12%, as well as save time on the road. back between home and work as well as when you have to travel to a meeting or contact outside. The study also found that The productivity of most home-based workers has increased by 40 percent. The key reason working from home improves productivity is that 29 percent of employees feel positive about being allowed to work from home. As for working from home happily, employees were found to have the highest levels of satisfaction with regard to employee health and welfare during the COVID-19 pandemic.

Keywords: Work From Home; Effieccncy; Happy; Covid-19

บทนำ

ในปัจจุบันได้เกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019-nCoV ซึ่งองค์การอนามัยโลก ประกาศชื่อที่เป็นทางการสำหรับใช้เรียกโรคทางเดินหายใจที่เกิดจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ว่า "โควิด-ไนน์ทีน" (COVID-19) ย่อมาจาก "coronavirus disease starting in 2019" ที่ ก่อให้เกิดโรคปอดอักเสบ (pneumonia) โดยองค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้การระบาดนี้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ ในวันที่ 30 มกราคม 2563 และประกาศให้เป็นโรคระบาดทั่ว ในวันที่ 11 มีนาคม 2563 โดยสถานการณ์ทั่วโลก มี สถิติผู้ติดเชื้อทั่วโลก ณ วันที่ 25 มิถุนายน 2564 มีผู้ติดเชื้อทั่วโลก 180,752,406 คน มีผู้ที่รักษาหายจำนวน 165,405,522 คน และมีผู้เสียชีวิตรวม 3,915,576 คน โดยประเทศที่มีการติดเชื้อมากที่สุดคือสหรัฐอเมริกา รองลงมาคือ อินเดีย บราซิล ฝรั่งเศส ตุรกี รัสเซีย สหราชอาณาจักร อาร์เจนตินา ตามลำดับ โดยประเทศไทยนั้น มียอดการติดเชื้อสะสมอยู่ที่ลำดับที่ 76 จากทั่วโลก มีผู้ติดเชื้อสะสมรวม 236,291 คน รักษาหายแล้ว 193,106 และมียอดผู้เสียชีวิตรวม 1,819 คน (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2564 : ออนไลน์)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ในปัจจุบันนั้น ได้ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ที่ส่งผลกระทบ และสร้างความเปลี่ยนแปลงทางสังคมในหลากหลายมิติ หนึ่งในนั้นก็คือ "การทำงานที่บ้าน" หรือ Work from Home ที่ได้กลายเป็นปรากฏการณ์การทำงาน รูปแบบใหม่ และอาจเป็น New Normal หรือ "ความปกติใหม่" ของหลายองค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือเอกชน เพื่อต้องการลดความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงานอันเป็นทรัพยากรสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร โดยการลดโอกาสในการรับ การแพร่เชื้อจากบุคคลสู่บุคคล ซึ่งพนักงานในองค์กรอาจมีความเสี่ยงต่อการติดไวรัส COVID-19 ในระหว่าง

การเดินทางผ่านระบบขนส่งสาธารณะ หรือ การทำงานในย่านที่มีคนทำงานสัญจรไปมาหนาแน่น ซึ่งไม่อาจควบคุมหรือคัดกรองโรค COVID-19 ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งในปัจจุบันนี้หลายบริษัทต้องมีการปรับรูปแบบการทำงาน เข้าสู่การทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) อย่างกะทันหัน ด้วยภาวะแรงกดดันที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อม ซึ่งจะเห็นว่าหลายบริษัทมีการปรับตัวได้อย่างดีและรวดเร็ว ซึ่งเป็นสัญญาณหนึ่งที่ทำให้เราเห็นว่ารูปแบบการทำงานในอนาคตมีแนวโน้มที่อาจจะเปลี่ยนรูปแบบการทำงานหลังจากนี้ต่อไป หรืออาจกล่าวได้ว่าในอนาคตหลังจากนี้แม้จะผ่านพ้นช่วงวิกฤต COVID-19 ไปแล้วแต่ก็มีแนวโน้มว่าการทำงานจากที่บ้าน หรือ Work from Home อาจกลายเป็น New normal หรือ ความปกติรูปแบบใหม่ในการทำงาน ที่หลายองค์กรเลือกนำไปปฏิบัติแล้วเห็นแล้วว่าการอนุญาตให้พนักงานทำงานที่บ้านนั้นไม่ได้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพหรือผลลัพธ์ของงาน ยังคงได้ผลิตภาพหรือ Productivity ซ้ำยังช่วยลดความสูญเสียของเวลาในแต่ละวันไปได้มาก

รายงานการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19

สถานการณ์โลกในปัจจุบันโดยรวมมีแนวโน้มที่ดีขึ้น ปัจจัยสำคัญมาจากการที่มีการฉีดวัคซีนโควิด-19 เป็นจำนวนมากและรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีหลากหลายประเทศที่ประชากรของประเทศได้รับวัคซีนอย่างน้อย 1 โดสมากกว่า 50% ซึ่งข้อมูลข้อมูลจาก WHO แสดงให้เห็นว่า อย่างน้อย 25% ของประชากรในประเทศใดประเทศหนึ่งได้รับการฉีดวัคซีน จะเริ่มเห็นผลบวกของการฉีดวัคซีน แม้ว่าในขณะนี้ ประชากรโลกได้รับวัคซีนแล้วรวมกว่า 25% (ประชากรโลก 7,674 ล้านคนในปี พ.ศ. 2562 และวัคซีนขณะนี้ฉีดแล้วกว่า 2,303 ล้านโดส) แต่การกระจายของวัคซีน ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มประเทศรายได้สูง ประเทศในกลุ่มรายได้ปานกลางถึงรายได้น้อย ยังมีอัตราการได้รับวัคซีนค่อนข้างต่ำ โดยประเทศจีนได้รับการฉีดวัคซีนเยอะที่สุด รองลงมาคือสหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา อินเดีย บราซิล สหราชอาณาจักร ตามลำดับ และประเทศไทยอยู่ลำดับที่ 39 ได้รับวัคซีนแล้ว 8,657,423 คิดเป็น 6.2 เปอร์เซ็นต์ของประชากรในประเทศ (Bloomberg,2564) โดยปัจจุบัน 'วัคซีนโควิด-19' ที่ใช้มากที่สุด คือ แอสตราเซนเนกา 102 ประเทศ ไฟเซอร์ 85 ประเทศ สปุตนิก วี 68 ประเทศ โมเดอร์นา 49 ประเทศ ซิโนฟาร์ม 47 ประเทศ จอห์นสัน แอนด์ จอห์นสัน 44 ประเทศ และ ซิโนแวค 26 ประเทศ (ทีมข่าวคุณภาพชีวิต, 2564 : ออนไลน์)

ปัจจุบันยังไม่มียารักษาโรคติดเชื้อโควิด-19 มีเพียงวัคซีนที่ฉีดให้บุคคลทั่วไปสามารถป้องกันและลดความรุนแรงของอาการป่วยและลดการเสียชีวิตได้ ซึ่งวัคซีนป้องกันขณะนี้มียา 4 ชนิดหลักๆ แบ่งตามเทคนิคที่ใช้ในการผลิตวัคซีน (ศูนย์ข้อมูลยาโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์, 2564 : ออนไลน์) คือ

1. **mRNA vaccines** เป็นการผลิตโดยใช้สารพันธุกรรมของเชื้อไวรัสซาร์ส-โควี-2 (SARS-CoV-2) เมื่อฉีดเข้าไปในร่างกาย จะทำให้ร่างกายสร้างโปรตีนที่สามารถกระตุ้นการสร้างภูมิคุ้มกันต่อเชื้อไวรัสขึ้นมา
2. **Viral vector vaccines** เป็นการฝากสารพันธุกรรมของเชื้อไวรัสซาร์ส-โควี-2 (SARS-CoV-2) เข้าไปในสารพันธุกรรมของไวรัสชนิดอื่นที่อยู่ในสภาพที่ไม่ก่อให้เกิดโรค เพื่อพาเข้ามาในร่างกาย ทำให้ร่างกายสร้างภูมิคุ้มกันต่อเชื้อไวรัสขึ้นมา
3. **Protein-based vaccines** จะใช้โปรตีนบางส่วนของเชื้อไวรัสซาร์ส-โควี-2 (SARS-CoV-2) เช่น โปรตีนส่วนหนาม (spike protein) ฉีดเข้าไปในร่างกายเพื่อกระตุ้นให้ร่างกายสร้างภูมิคุ้มกันต่อเชื้อไวรัส
4. **Inactivated vaccines** ผลิตโดยการใช้ไวรัสซาร์ส-โควี-2 (SARS-CoV-2) ที่ถูกทำให้ตายแล้ว เมื่อฉีดเข้าไปในร่างกาย จะกระตุ้นให้ร่างกายสร้างภูมิคุ้มกันต่อเชื้อไวรัส

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

อนุศักดิ์ ฉืนไพศาล (2558 : 46) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง กระบวนการในการวางแผนการดำเนินงาน เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน ระบบการทำงาน และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้องค์กรมีผลงานที่ได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น ในขณะที่ (นาตภา ไทยธวัช, 2550 : 55) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วยปริมาณการผลิต ซึ่งพนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ และผลิตชิ้นงานออกมามีตรงตามความต้องการขององค์กรและลูกค้า คุณภาพงาน หมายถึง องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน และพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพส่งผลต่อผลงานที่ออกมามีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับขององค์กรภายนอก และความเร็วในการทำงาน หมายถึง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน จำนวนงาน ตามที่ได้รับมอบหมายและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้โดยที่ (เสนาะ ดิยาว, 2543 : 111-112) กล่าวว่า ในการกำหนดกรอบแนวคิด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่ได้สรุปว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพของการทำงาน มี 4 องค์ประกอบสำคัญ คือ

1. **คุณภาพของงาน (Quality)** จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ และการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน มีความรวดเร็ว ถูกต้อง
2. **ปริมาณงาน (Quantity)** งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่หน่วยงานคาดหวังไว้ โดยผลที่ได้จากการปฏิบัติงานจะต้องมีความเหมาะสมตามที่กำหนด
3. **เวลา (Time)** เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน จะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ และเหมาะสมกับงาน

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ ลงทุนน้อย แต่ได้ผลกำไรมากที่สุด รวมไปถึงการใช้ทรัพยากรเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และ เกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน

การพัฒนาสถานที่ทำงานให้มีผลิตภาพ (Productive Workplace) เป็นสิ่งที่ต้องเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ไม่ว่าองค์กรจะเผชิญกับความท้าทายทางธุรกิจที่วางแผนหรือเตรียมการไว้ หรือวิกฤตที่ไม่คาดคิด เช่น สถานการณ์ COVID-19 ดังนั้น การบริหารผลิตภาพในที่ทำงานหรือสถานประกอบการยังเป็นเรื่องสำคัญขององค์กรไม่ว่าจะเป็นช่วงการทำงานในภาวะปกติ หรือภาวะวิกฤต ทั้งนี้ ผลการทำงานขึ้นอยู่กับว่าสถานที่ทำงานและพนักงานสามารถเรียนรู้และปรับตัวได้ดีเพียงแค่นั้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่ไม่ปกติ

แนวคิดการทำงานที่บ้าน เป็นแนวคิดที่ได้มีการอภิปรายกันอย่างกว้างขวางในวงวิชาการว่ามันจะเป็นวิธีที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน สร้างสรรค์ผลงานหรือไม่ ทำให้มีงานวิจัยเกิดขึ้นโดยอาศัยแนวคิดนี้เป็นจำนวนมาก ในปี 2015 นิโคลัส บลูม (Nicholas Bloom) นักเศรษฐศาสตร์จากมหาวิทยาลัยแดนฟอร์ดในสหรัฐอเมริกาได้ทำการทดลองเรื่องประสิทธิภาพของการทำงาน ในกรณีทำงานที่บ้านในพนักงานของบริษัท Ctrip ซึ่งเป็นบริษัท agency ในเมืองเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน และมีพนักงานเข้าร่วมโครงการมากกว่า 16,000 คน โดยแบ่งพนักงานออกเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ทำงานที่บ้าน และกลุ่มที่ทำงานในสำนักงาน โดยใช้ระยะเวลาทดลอง 9 เดือน ผลการทดลอง พบว่า บริษัทฯ สามารถทำกำไรจากกลุ่มพนักงานที่ทำงานที่บ้านได้ 1,900 เหรียญสหรัฐ ต่อคน ต่อปี อันมีผลมาจากการประหยัดงบประมาณ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าเครื่องปรับอากาศ และมีผลผลิตการทำงานมากขึ้นจากการลดเวลาเดินทาง การทำงานที่บ้านทำให้พนักงานมีสมาธิในการทำงานที่ดีขึ้น และทำให้แนวโน้มที่พนักงานจะลาออกจากงานมีน้อยลง เนื่องจากพนักงานมีความยืดหยุ่นในการทำงาน ซึ่งไม่ได้ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานน้อยลงแต่อย่างใด

เมื่อมีประกาศพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินในประเทศไทย จากเหตุของโรคระบาด โควิด-19 นั้น ทำให้หลายบริษัทจำเป็นต้องลดการเดินทางและการชุมนุมของพนักงานทำให้มีนโยบายการทำงานที่บ้านมากขึ้น เช่น

เวิร์คพอยต์ทูเดย์ (2564 : ออนไลน์) กล่าวว่า บริษัท โทเทิล แอ็คเซส คอมมูนิเคชั่น (DTAC) มีนโยบายการทำงานที่บ้าน โดยพนักงานทุกสายงานแบ่งทีมเป็น 2 กลุ่ม เพื่อสลับกันทำงานจากบ้าน เริ่มตั้งแต่วันที่ 18 มีนาคม 2563 โดยขึ้นไฟล์งานบนระบบคลาวด์รูปแบบ SharePoint หรือ Microsoft Teams เพื่อให้เข้าถึงได้ทุกที่ สำหรับเครือข่ายข้อมูล ขององค์กรมีการเข้ารหัส VPN เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลจากภายนอกบริษัทได้อย่างปลอดภัย ในส่วนการจัดการภายในอาคารสำนักงานใหญ่ มีการติดตั้งเครื่องเทอร์โมสแกน และตรวจวัดไข้ทุกคน ตั้งแต่ขึ้นล่างก่อนเข้าสู่โถงลิฟต์ และพนักงานรายใดที่มีประวัติเดินทางไปต่างประเทศจะต้องกักตัวเอง

ในบ้านพัก 14 วัน แต่พนักงาน **Call Center** เนื่องจากมีการกระจายศูนย์ไว้ทั้งหมด 4 แห่ง และจัดสลับเข้ากะอยู่แล้ว ทำให้พนักงานกลุ่มนี้ก็ยังทำงานตามปกติเพื่อให้บริการลูกค้า

วที (2564 : ออนไลน์) กล่าวว่า บริษัท **LINE** ประเทศไทย ได้จัดอบรมเตรียมพร้อมพนักงานทำงานจากที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรับมือกับสถานการณ์วิกฤตที่สุดที่กำลังจะเกิดขึ้น เริ่มจาก

1. จัดตั้งคณะทำงานดูแลสวัสดิการพนักงานช่วงวิกฤต เพื่อจัดเตรียมแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ หรือ **BCP (Business Continuity Planning)** รวมถึงออกนโยบายในการแนะนำและดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยของพนักงานในประเทศไทย

2. วางแผนป้องกันการดำเนินงาน และการให้บริการไม่หยุดชะงัก เพื่อเตรียมความพร้อมล่วงหน้าหากสถานการณ์เปลี่ยนแปลง ในกรณีที่รัฐบาลประกาศการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 เข้าสู่ระยะที่ 3 หรือประกาศ **lock down** กรุงเทพฯ ฯ

3. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล **LINE** ประเทศไทย จัดอบรมพนักงานทุกคนเพื่อให้คำแนะนำ และเข้าใจถึงวิธีการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือการทำงานที่ปรับเปลี่ยนไป

4. จัดตารางให้แต่ละแผนกนาร่องในการ **Work from Home** ก่อนสถานการณ์วิกฤตที่สุดจะมาถึง ทั้งนี้ในกรณีที่พนักงานรู้สึกกังวลและไม่สะดวกในการเดินทางมาออฟฟิศ พนักงานสามารถแจ้ง **Work from Home** ได้ทันที

LINE ได้อบรมให้พนักงานทราบถึงหลักการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การจัดเตรียมพื้นที่ทำงานที่บ้านให้เหมาะสม และสร้างบรรยากาศให้พร้อมทำงานเหมือนกำลังอยู่ในสำนักงาน เพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้มากขึ้นด้วยกำหนดเวลาการทำงานให้ชัดเจน และปราศจากการรบกวนให้มากที่สุด โดยอาจเตือนให้คนที่บ้านรู้ว่าเรากำลังอยู่ในเวลาทำงาน กำหนดเวลาการทำงานให้ชัดเจน และปราศจากการรบกวนให้มากที่สุด เตรียมเครื่องมือในการทำงานให้พร้อม ทั้งคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก โทรศัพท์มือถือ สมุดจด ปากกา และสัญญาณอินเทอร์เน็ตต้องไม่สะดุด มีการอัปเดตการทำงานระหว่างทีมกันอย่างสม่ำเสมอในทุก ๆ วัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่มีสะดุด

บทวิเคราะห์ **Work from home** : “ทำงานที่บ้าน” อย่างไรให้เวิร์คและมีความสุข

จากการศึกษาเรื่อง ทำงานที่บ้านอย่างไรให้มีประสิทธิภาพและมีความสุข โดยผลการศึกษาสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ทำงานที่บ้าน (**Work From Home : WFH**) อย่างมีประสิทธิภาพต้องมียอดประกอบ 4 ด้าน ดังนี้

1.1 คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง กล่าวคือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ รวมทั้งการทำงานมีความถูกต้องมาตรฐาน มีความรวดเร็ว ถูกต้อง

1.2 ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่หน่วยงานคาดหวังไว้ โดยผลที่ได้จากการปฏิบัติงานจะต้องมีความเหมาะสมตามที่กำหนด

1.3 เวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน จะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง ตามหลักการและเหมาะสมกับงาน

1.4 ค่าใช้จ่าย (Costs) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ กล่าวคือ ลงทุนน้อย แต่ได้ผลกำไรมากที่สุดรวมไปถึงการใช้ทรัพยากรเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

ตัวอย่างเช่น การศึกษาการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานที่บ้านของพนักงานบริษัทเอกชน ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด - 19 ในเขตกรุงเทพมหานคร (ชนกันนท์ โคชูวงศ์, 2562 : 68) พบว่า พนักงาน 400 คน มีประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณาออกเป็นรายด้าน พบว่าด้านค่าใช้จ่าย (Costs) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ คือด้านคุณภาพของงาน (Quality) ด้านปริมาณของงาน (Quantity) และด้านเวลา (Time) ระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

การศึกษาผลกระทบของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ (เสาวรัช รัตนคำ พูและเมธาวิ รัชตวิจิณ, 2563 : 23) พบว่า ผลผลิตภาพการทำงานของพนักงานที่ทำงานที่บ้านเพิ่มขึ้น กล่าวคือ พนักงานที่ทำงานที่บ้านมากกว่าร้อยละ 40 ปรากฏว่า งานมีผลิตภาพเพิ่มขึ้น เหตุผลสำคัญที่การทำงานที่บ้านช่วยเพิ่มผลิตภาพ คือ พนักงานรู้สึกในทางบวก จากการที่ได้รับอนุญาตให้ทำงานที่บ้านได้ถึงร้อยละ 29 นอกจากนี้พนักงานยังสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายเฉลี่ยคนละ 3,324 บาทต่อเดือน คิดเป็นค่าเดินทาง ค่าเช่าที่พัก ค่าแต่งกาย เป็นต้น

1. ทำงานที่บ้านอย่างมีความสุข

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด - 19 ระบาดของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ปรีศ ชันธเสมา, 2563 : 105) พบว่า กำลังพลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายทำงานที่บ้านของผู้บังคับบัญชา โดยมีความพึงพอใจระดับมากในด้านความห่วงใยในสุขภาพและสวัสดิภาพ และรองลงมาได้แก่ความพึงพอใจในด้านรายรับและสวัสดิการรวมถึงการพัฒนาผลงานเพื่อปรับเงินเดือนและตำแหน่งงาน

มนัสนันท์ ศรีนาคร และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2555 : 109-118) ได้ศึกษาเรื่องการทำงานทางไกลและที่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของการใช้ทำงานทางไกลและที่บ้าน ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้านเปรียบเทียบกับการทำงานแบบดั้งเดิม รวมทั้งศึกษาข้อดีของ

การทำงานทางไกลและที่บ้าน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับการทำงานในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาจำนวน 297 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานที่สำนักงาน (ร้อยละ 79.8) ใช้เวลาทำงานที่สำนักงานและที่บ้านครั้งต่อครั้ง (ร้อยละ 11.1) ระยะเวลาส่วนใหญ่เป็นการทำงานทางไกล หรือที่บ้าน (ร้อยละ 9.1) นอกจากนี้ พบว่า เพศ ลักษณะงาน รายได้และเงินเดือน การใช้ระบบการประชุมทางไกล และการส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อเปรียบเทียบความเห็นของผู้ที่ทำงานทางไกล.และที่บ้านกับผู้ทำงานแบบดั้งเดิมหรือทำภายในสำนักงาน พบว่า การทำงานทางไกลหรือที่บ้านดีกว่าการทำงานแบบเดิมตามลำดับดังนี้ มีอิสระในการทำงานมากขึ้น สุขภาพจิตดีขึ้น มีความสุขมากกว่าเดิม ความขัดแย้งลดลง พนักงานมีความมั่นใจในการตัดสินใจและการกระทำของตนเองมากกว่าเดิม มีผลงานมากขึ้นกว่าเดิม งานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม สามารถสื่อสารและมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานได้ดีกว่าเดิม สามารถสื่อสารและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาได้ดีกว่าเดิม และรายได้และเงินเดือนเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม

โสภิต บวรไชยชาญ (2555 : 3) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัย และทัศนคติของพนักงานบริษัทต่อพฤติกรรมการทำงานที่ ผลการศึกษาพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ ลักษณะงาน และสถานภาพสมรส แต่ลักษณะทางประชากรศาสตร์ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่บ้าน นอกจากนี้ยังพบว่าทัศนคติในการทำงานที่บ้านด้านการบริหารชีวิตส่วนตัว และทัศนคติในการทำงานที่บ้านด้านการบริหารการทำงาน อิทธิพลต่อการเลือกบริษัทที่ทำงาน และความต้องการทำงานที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การทำงานที่บ้านเป็นอีกทางเลือกหนึ่งขององค์กร ในการลดค่าใช้จ่ายและประหยัดพลังงาน รวมถึงสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่พนักงาน อย่างไรก็ตาม ยังต้องอาศัยเวลาในการปรับกระบวนการของแนวคิดก่อนการนำไปใช้ในองค์กร เนื่องจากยังมีอีกปัญหาหรือข้อจำกัดอีกมาก อย่างไรก็ตาม ทัศนคติที่ดีต่าง ๆ ที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการที่สนับสนุนการทำงานที่บ้าน อาจใช้โอกาสนี้ในการทำการตลาดสินค้า หรือบริการของตนเองให้กับองค์กรที่มีการนำเอาการทำงานที่บ้านไปประยุกต์ใช้ได้

สรุป

การทำงานที่บ้านเป็นหนึ่งในมาตรการกันระยะห่างทางสังคม (Social distancing) ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด -19 เนื่องจากการจำกัดการติดต่อและการสัมผัสระหว่างผู้คน จะทำให้ช่วยลดอัตราการแพร่เชื้อโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่วัคซีนยังไม่พอเพียงสำหรับประชาชนทั้งประเทศที่จะป้องกันการติดเชื้อโรคได้

การทำงานที่บ้านให้มีประสิทธิภาพและมีความสุข สามารถทำได้โดยมี 8 วิธี ดังนี้

1. แต่งตัวเหมือนออกไปทำงาน เพื่อที่จะลดความรู้สึกเป็นส่วนตัวเกินไป ช่วยสร้างความพร้อมสำหรับการทำงานในแบบที่เคยชิน

2. จัดพื้นที่ทำงานเฉพาะ เพื่อช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงาน ทำให้ไหนก็ได้ เพียงแค่กำหนดพื้นที่ให้ชัดเจนว่าเป็น “พื้นที่ทำงาน”
3. ใช้เวลาทำงานเหมือนออกไปที่งาน กำหนดเวลาทำงานอย่างชัดเจน และทำอย่างเคร่งครัดจนทำให้งานสำเร็จทันเวลา อย่างมีประสิทธิภาพ
4. แยกเวลางานกับเวลาส่วนตัวออกจากกันให้ดี คงระหว่างเวลาทำงานกับเวลาส่วนตัวให้ชัดเจน เพราะบรรยากาศที่บ้านจะต่างจากที่ทำงาน เพื่อให้ทางทีมงานทราบด้วยเพื่อการประสานงานได้ถูกเวลา จึงจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. วางแผน ลำดับความสำคัญของงาน ต้องวางแผนเรื่องงานให้ดี ก่อนที่จะเริ่มทำงาน โดยจะทำงานให้มีความสำคัญสูงสุดก่อน
6. ตัดสิ่งรบกวน ขณะทำงาน ควรติดต่อกับทีมงานเท่านั้น ควรเลิกสื่อสารกับคนอื่นหรือสิ่งรบกวนต่าง ๆ เพราะจะทำให้เราเสียสมาธิ งานอาจเสร็จล่าช้า
7. หยุดพัก มี 2 แบบคือ การพักรับประทานอาหารให้ตรงตามมื้ออาหาร และการหยุดพักสายตาจากหน้าจอ พักสมองและพักอุปกรณ์ในการทำงาน ควรกำหนดเวลาไว้ด้วย
8. สร้างแรงบันดาลใจ การทำงานที่บ้านเป็นเวลานาน ๆ อาจไม่น่าสนใจเท่าโลกภายนอก ควรแบ่งเวลาส่วนหนึ่งมาเพิ่มแรงบันดาลใจในการทำงาน เช่น เปิดเพลง หรือทำในสิ่งที่ชอบ เพื่อกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์

ข้อเสนอแนะ

1. ในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเป็นแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home) นั้น องค์กรและผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการบริหารจัดการ โดยเน้นการวางแผนการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และศักยภาพขององค์กรโดยต้องเป็นที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ส่วนการปฏิบัติจริง องค์กรจะต้องสร้างองค์ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่บ้าน ให้กันอย่างทั่วถึง มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้
2. ในการทำ work from home ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเรื่องขวัญและกำลังใจของพนักงาน เช่น การจ่ายค่าตอบแทนให้พนักงานในด้านต้นทุนที่เพิ่มขึ้นเช่น ค่าไฟ ค่าอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์ เพื่อทำ work from home เพื่อเสริมกำลังใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น และทำงานอย่างมีความสุขด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค. (2564). รายงานสถานการณ์รายวัน. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2564. แหล่งที่มา: <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/situation.php>.
- ชนกนันท์ โตชูวงศ์. (2562). การศึกษาการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานที่บ้าน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด - 19 ในเขต กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทีมข่าวคุณภาพชีวิต. (2564). ส่องสถานการณ์ฉีดวัคซีนโควิด - 19 ทั่วโลก. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2564. แหล่งที่มา: <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/943657>.
- นาตภา ไทยธวัช. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัท กระจกพีเอ็มเค - เซ็นทรัล จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- มนัสนันท์ ศรีนาคร และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2553). การทำงานทางไกลและที่บ้าน. วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม. 6 (1), 109-118.
- ปรีศ ชันธเสมา. (2563). ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงโควิดระบาดโควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา รัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยสยาม.
- วที. (2564). ถอดกรณีศึกษา LINE “Work From Home” อย่างไร ไม่ให้กลายเป็น “Work From Hell”. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2564. แหล่งที่มา: <https://www.marketingoops.com/news/biz-news/case-study-line-work-from-home>.
- เวิร์คพอยท์ทูเดย์. (2564). ความท้าทายที่ภาคธุรกิจต้องเผชิญ ในโลกเศรษฐกิจหลัง โควิด-19. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2564. แหล่งที่มา: <https://workpointtoday.com/dtac-says-business-resilience-in-post-pandemic/>.
- ศูนย์ข้อมูลยาโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์. (2564). วัคซีนป้องกันโควิด-19. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2564. แหล่งที่มา: <https://www.bumrungrad.com/th/health-blog/february-2021/covid-19-vaccinations>.
- เสาวรัช รัตนคำฟู และ เมธาวิ รัชตวิจิณ. (2563). ผลกระทบของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 โดยใช้กรณีศึกษาของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ). ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2564. แหล่งที่มา: http://www.thaitribune.org/contents/detail/303?content_id=37406&rand=1590385449.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2543). หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

โสภิต บวรไชยชาญ. (2555). ปัจจัยและทัศนคติของพนักงานบริษัทต่อพฤติกรรมการทำงานที่บ้าน. ออนไลน์.
สืบค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2564. แหล่งที่มา: [https://www.car.chula.ac.th/display7.php?
bib=b2124747](https://www.car.chula.ac.th/display7.php?bib=b2124747).
อนุศักดิ์ ฉันทไพศาล. (2558). การบริหารงานคุณภาพในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.