



วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2566

สมดุลชีวิตกับการทำงาน จากการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

Work-Life Balance from Work from Home of the Employees in a Private Company

ครือมาศ ชาวไร่เงิน^{1*} และปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร พิบูลแถว²

Crumas Chawraingern^{1*} and Pinkanok Wongpinpetch

Phiboonthaew

¹คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

²คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

¹ Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkhla University

² Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology

North Bangkok

*Email : crumas.c@psu.ac.th

Received: Feb 22, 2022

Revised: Jun 21, 2022

Accepted: Aug 15, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสมดุลชีวิตกับการทำงานของพนักงานเอกชนที่ทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน (2) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมดุลชีวิตกับการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน ของพนักงานเอกชน ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนที่ทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน จำนวน 10 คน

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า (1) พนักงานสามารถจัดสรรและยืดหยุ่นเวลาสำหรับการทำงานและการทำกิจกรรมอื่นๆ โดยแบ่งเป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับ



งานมากกว่ากิจกรรมส่วนตัว และกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับกิจกรรมส่วนตัวมากกว่างาน (2) ด้านการมีส่วนร่วมพบว่า พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมกับการทำงานเป็นทีม และการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ในรูปแบบออนไลน์ ทำให้สามารถทำงานและเข้าร่วมกิจกรรมได้ทุกเวลา แต่ยังพบว่าส่งผลให้สัมพันธ์ภาพระหว่างทีมลดลง (3) พนักงานมีความพึงพอใจในผลการทำงาน งานมีประสิทธิภาพและทำงานได้ปริมาณ มากกว่าการทำงานในที่ทำงาน แต่ยังพบว่าบางครั้งการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน ทำให้งานอาจไม่ได้รับการแก้ปัญหาได้อย่างทันที (4) พนักงานมีแนวทางในการพัฒนาสมดุลชีวิตกับการทำงานด้วยการจัดตารางเวลาการทำงานที่ชัดเจน การเพิ่มการสื่อสารระหว่างทีม การพัฒนาตนเองและการสร้างมูลค่างาน (5) องค์กรควรส่งเสริมนโยบาย การประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานที่บ้าน ตลอดจนการใส่ใจพนักงาน และการสื่อสารจากผู้บริหารโดยตรง

คำสำคัญ: สมดุลชีวิตกับการทำงาน การทำงานที่บ้าน พนักงานบริษัทเอกชน

Abstract

The research aimed to (1) study the work-life balance of work-from-home employees in a private company and (2) find out the guidelines for developing work-life balance from work from home of the employees in a private company. A qualitative methodology was selected in this case study. The data were collected through in-depth interviews. The purposive sample techniques were applied to select ten employees in a private company.

The results revealed that (1) employees could allocate flexible time for work and other activities. They were divided into a group that prioritized work over personal activities and a group that prioritized personal activities over work. (2) In terms of participation, it



was found that employees participating in teamwork and corporate activities online could work and participate in activities anytime; however, their relationships among their teams decreased. (3) Employees were satisfied with their performance. Jobs were more efficient and produced more quantities than in the workplace; however, work from home may take time to resolve. ((4) Employees had the guidelines for improving work- life balance by scheduling precise work schedules, increasing team communication, self-development, and job value creation. (5) The organization should have promoted the policy performance appraisal consistent with the work-from- home style, employee care, and management's direct communication.

Keywords: Work-life balance, Work from home, Private employee

1. บทนำ

สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในปัจจุบันที่ดำเนินมาตั้งแต่ช่วงปลายปี 2019 และยังคงมีการระบาดอย่างต่อเนื่อง ทำให้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ และการดำเนินงานในธุรกิจต่างๆ บางธุรกิจต้องมีการปรับลดพนักงาน ลดเงินเดือนพนักงาน ในขณะที่บางธุรกิจไม่สามารถทนกับการขาดทุนและจำเป็นต้องปิดตัวลงจากผลกระทบบดังกล่าว อาทิเช่น สายการบินนกสกู๊ตที่ขาดทุนอย่างต่อเนื่อง (Khaosod online, 2020) ในขณะที่ยังคงมีกิจกรรมที่ต้องดำเนินการนั้นต้องมีการเร่งปรับตัวกันยกใหญ่เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ รวมทั้งปรับมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานที่หลาย ๆ องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนจึงเริ่มมีมาตรการที่เห็นได้ชัดเจนคือ มาตรการที่ให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้ (Work from home) เพื่อลดการติดต่อพูดคุยแบบต่อหน้า



บางหน่วยงานมีการเริ่มใช้มาตรการนี้ไปบ้างแล้ว ในขณะที่บางหน่วยงานต้องเริ่มมาตรการกันที่ย่างกะทันหัน ทำให้การทำงานที่บ้านส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว และการทำงานของพนักงานอย่างมาก โดยเฉพาะในด้านวัฒนธรรมการทำงานจากการทำงานในที่ทำงาน ต้องปรับมาเป็นการทำงานที่บ้านอย่างเต็มเวลา โดยอาจมีลักษณะงานที่ไม่เอื้อต่อการทำงานที่บ้าน เช่น งานเอกสาร รวมทั้งในด้านความพร้อมของเทคโนโลยีที่ต้องสนับสนุนการทำงานในรูปแบบออนไลน์มากขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจบริการ และการขาย ที่ลักษณะงานไม่เอื้อต่อการทำงานผ่านระบบออนไลน์เท่าที่ควร หรือถ้าทำได้ประสิทธิภาพการทำงานก็ลดลงอย่างมาก เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานในรูปแบบเดิมที่ได้พบปะกันต่อหน้า เพราะเทคโนโลยีไม่อาจทดแทนการสร้างสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับพนักงาน ลูกค้า หรือผู้รับบริการได้ (Sirithanachai, 2021) ทำให้ต้องมีการปรับตัวให้สามารถทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การทำงานที่บ้าน (Work from home) ถือเป็นแนวทางการทำงานในยุคสมัยใหม่ที่มาพร้อมกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนามากขึ้น ทำให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีต้นทุนที่ต่ำลง ประกอบกับพฤติกรรมการทำงานของคนรุ่นใหม่ที่มีมองหาการทำงานแบบอิสระ ให้คุณค่าทั้งงานและการเดินทางเพื่อรับประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับชีวิต เมื่อเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าเข้าถึงคนส่วนใหญ่ ผ่านทางอุปกรณ์ส่วนตัวได้ จึงทำให้การทำงานที่บ้านตอบโจทย์สำหรับคนทำงานรุ่นใหม่ (Bangkok business online, 2020) ผลของการวิจัยที่ว่าการทำงานที่บ้านมีผลต่อการปรับสมดุลชีวิตกับการทำงาน (work-life balance) ทั้งในด้านเวลาส่วนตัว ความคุ้นเคยและความสะดวกสบาย ความยืดหยุ่นในเวลางาน และช่วงเวลาของครอบครัว (Crosbie & Moore, 2004) การทำงานที่บ้านส่งผลต่อประสิทธิภาพสูงกว่าการทำงานในที่ทำงาน ในหลายด้าน 1) ด้านผลผลิต (Productivity) ประสิทธิภาพและความรักในงานเพิ่มสูงขึ้น 2) ด้านการบริหารบุคคล (Recruitment) คนลาออกน้อยลง และคนใหม่อยากร่วมงานมากขึ้น 3) ด้านสวัสดิการพนักงาน (Employee benefit) ต้นทุนด้านผลตอบแทนพนักงานลดลง 4)



ด้านค่าใช้จ่ายบริษัทลดลง (Cost saving) (CEO Channels online, 2019) และยังช่วยให้คนมีความสุขมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกันการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้านสำหรับบางคนอาจเป็นการทำลายสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว อาทิเช่น ไม่สามารถแยกพื้นที่ทำงานออกจากพื้นที่ส่วนตัวหรือพักผ่อนได้ การจำกัดเวลาในการทำงานก็เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีปัญหาได้ (Tomohiro, 2021)

เพราะการมีสมดุลชีวิตกับการทำงาน คือการที่พนักงานมีความสุขทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ทั้งการบริหารจัดการให้ชีวิตมีความสุข การมีเวลาว่างในการพักผ่อนให้เพียงพอ และการบริหารจัดการเวลาที่ใช้เพื่อยุ่กับครอบครัว อีกทั้งบริษัทให้ความสำคัญเรื่องสมดุลชีวิตกับการทำงานของพนักงานอย่างจริงจัง บริษัทเหล่านี้มีศักยภาพในการยืดหยุ่นและเป็นทางเลือกที่เปิดกว้างสำหรับคนทำงาน อย่างไรก็ตามการทำงานที่บ้านอาจมีผลกระทบต่อชีวิตในบ้านและครอบครัว ทำให้การทำงานที่บ้านต้องมีความระมัดระวังมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Dwelly & Bennion (2003) ที่กล่าวว่าหลายองค์กรกำลังพิจารณาที่จะใช้นโยบายการทำงานที่บ้าน แต่ก็มีความไม่แน่นอนว่าจะดำเนินการอย่างไรและขาดแนวทางที่ชัดเจน ดังนั้น การสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตที่ทำงานและที่บ้านจึงเป็นเป้าหมายและเป็นที่ต้องการทั้งสำหรับองค์กรและตัวพนักงานเอง

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงสมดุลชีวิตกับการทำงาน จากการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้านของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อศึกษาและเป็นแนวทางในการพัฒนาสมดุลชีวิตกับการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้านต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมดุลชีวิตกับการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่ทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมดุลชีวิตกับการทำงาน ในรูปแบบการทำงานที่บ้านของพนักงานบริษัทเอกชน



3. ทบทวนวรรณกรรม

3.1 ความหมาย

สมดุลชีวิตการทำงาน (Work-life balance) ตามแนวคิดของ Greenhaus, Collins & Shaw (2003) กล่าวคือ สมดุลชีวิตการทำงานหมายถึงขอบเขตที่แต่ละคนมีส่วนร่วมและพึงพอใจ ทั้งในชีวิตหน้าที่การทำงานและหน้าที่ในครอบครัวของตน ได้อย่างเท่าๆ กัน แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ

1) ความสมดุลของเวลาหมายถึง การที่บุคคลให้เวลากับงานและหน้าที่ในครอบครัวได้อย่างเท่าๆ กัน

2) ความสมดุลของการมีส่วนร่วมหมายถึง ความเต็มใจของบุคคลในการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมต่างๆ ทั้งในหน้าที่การงานและหน้าที่ในครอบครัวได้อย่างเท่า ๆ กัน

3) ความสมดุลของความพึงพอใจหมายถึง ระดับความพึงพอใจทั้งบทบาทในหน้าที่การทำงานและหน้าที่ในครอบครัวได้อย่างเท่าๆ กัน

การทำงานที่บ้าน (Work from home) Alan & Nick (1999) ได้ให้ความหมายของการทำงานที่บ้านไว้ว่า คืองานที่ได้รับค่าจ้างซึ่งดำเนินการจากที่บ้านเป็นหลัก (อย่างน้อย 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์) รวมถึงผู้ที่ทำงานที่บ้าน เช่น พนักงาน อาชีพอิสระ ซึ่งเป็นการทำงานที่ผู้ทำงานมีความยืดหยุ่นในการเลือกสถานที่ปฏิบัติงานและช่วงเวลาในการทำงานได้ โดยในระหว่างการทำงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถเชื่อมต่อหรือติดต่อกับหน่วยงานต้นสังกัดได้ผ่านทางการใช้เครือข่ายเทคโนโลยีต่าง ๆ (Techsauce team online, 2020)

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Crosbie & Moore (2004) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สมดุลชีวิตกับการทำงาน และการทำงานที่บ้าน (Work-life Balance and Working from Home) ด้วยการสัมภาษณ์พนักงานที่ทำงานที่บ้านจำนวน 45 คน และมีกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่ม ที่มีภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกัน เพื่อศึกษาว่าการทำงานจากที่บ้านจะช่วยให้เพิ่มขีดความสามารถของบุคคลในการสร้างสมดุลระหว่างภาระหน้าที่ในการทำงานและชีวิตหรือไม่ พบว่าการทำงานที่บ้านไม่ใช่วิธีแก้ปัญหสำหรับชีวิตการทำงานใน



สมัยใหม่ ผู้ที่คิดจะทำงานที่บ้านควรพิจารณาบุคลิกภาพ ทักษะ และแรงบันดาลใจอย่างรอบคอบ ตัวอย่างเช่น ผู้ที่มีแนวโน้มที่จะต้องทำงานนอกบ้านเป็นเวลานานอาจพบว่าชีวิตในบ้านนั้นด้อยลงไปอีกจากชีวิตการทำงาน

Krasulja, Blagojevic, & Radojevic (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การทำงานที่บ้านทางเลือกที่ดีกับการประสบความสำเร็จในสมดุลชีวิตกับการทำงาน (working from home as alternative for achieving work-life balance) ซึ่งเป็นการศึกษาความสมดุลในการทำงานตลอดจนความเชื่อมโยงกับการทำงานจากที่บ้าน โดยพบว่าแรงงานยุคใหม่ไม่ต้องการเป็น “ทาส” ภาระหน้าที่ตามทีนายจ้างกำหนดอีกต่อไป พนักงานไม่ใช่แค่พนักงานขององค์กร แต่มีหลากหลายบทบาทซึ่งควรสร้างความสมดุลให้เกิดขึ้น และการทำงานที่บ้านทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการจัดระเบียบเวลาในระหว่างวัน ทำให้มีความเป็นไปได้ในการดูแลเด็กและครอบครัวสูงขึ้น รวมทั้งพนักงานยังสามารถแสดงออกถึงความคิดสร้างสรรค์ได้ดีขึ้น และพบว่าบางอาชีพไม่เหมาะกับการทำงานที่บ้าน ดังนั้นแล้วการช่วยให้คนทำงานมีชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น จะทำให้คนทำงานได้รับความสมดุลในชีวิตการทำงานในระดับที่สูงขึ้นเช่นกัน

Kamnerdwam & Rawangwong (2020) ได้ทำการศึกษาเรื่องการทำงานที่บ้าน: แนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องพบว่า แนวทางการจัดการการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 7 แนวทางหลักที่สำคัญ คือ 1) การวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ 2) การจัดการตารางการทำงานและการใช้ชีวิตที่ดี 3) การจัดพื้นที่การทำงานให้เหมาะสม 4) การเตรียมตัวเพื่อให้พร้อมก่อนเริ่มทำงาน 5) การเตรียมอุปกรณ์ในการทำงานและการสื่อสารให้พร้อม 6) การจัดการกับสิ่งรบกวนอย่างมีอาชีพ และ 7) การดูแลร่างกายและจิตใจให้พร้อมต่อการทำงาน รวมทั้งการพิจารณาเลือกใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่เหมาะสม สามารถช่วยขับเคลื่อนการทำงานที่บ้านให้ประสบผลสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น



จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า สมดุลชีวิตกับการทำงาน ในรูปแบบการทำงานที่บ้าน คือการสร้างสมดุลชีวิตที่มีความสอดคล้องกันระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตที่บ้านโดยไม่ขัดแย้งกัน ได้อย่างเท่าๆ กัน ซึ่งรูปแบบการทำงานที่บ้านนั้นส่งผลต่อการสร้างสมดุลชีวิตกับการทำงานสามารถช่วยเพิ่มหรือลดประสิทธิภาพการทำงานและด้านชีวิตได้

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาสมดุลชีวิตกับการทำงานจากการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ และใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) แบบมีแนวคำถาม (Guideline) ไว้ล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความครอบคลุม โดยมีระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล 4 เดือน

4.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ พนักงานบริษัทเอกชน ที่ทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน โดยผู้วิจัยใช้การเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจ และเคยทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน จำนวน 10 คน ซึ่งมีความแตกต่างกันในด้านของสถานภาพ (โสด/สมรส/หย่าร้าง) อายุ (ช่วงอายุตั้งแต่ 28-45 ปี) ระยะเวลาการทำงานในองค์กร (ตั้งแต่ 5 - 15 ปี) และลักษณะการทำงาน (งานด้าน IT, ด้านสวัสดิการ, ด้าน branding และด้านทรัพยากรมนุษย์) โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

- 1) เป็นพนักงานที่เคยทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้านมาแล้วอย่างน้อย 1 เดือน
- 2) เป็นพนักงานที่มีอายุงานอย่างน้อย 5 ปี และยังคงทำงานอยู่ในองค์กรในปัจจุบัน (Spradley, 1979)



ทั้งนี้ผู้วิจัยใช้หลักจริยธรรมการวิจัยในคน ในการปกป้องความเป็นส่วนตัว และการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งในการเขียนรายงานการวิจัย ผู้วิจัยจะไม่ระบุสถานที่ที่ทำการศึกษาและชื่อของผู้ให้ข้อมูลสำคัญหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนเฉพาะเจาะจง โดยในการรายงานผลการวิจัย กรณีที่มีการยกถ้อยคำหรือข้อความของผู้ให้ข้อมูลมาอ้างอิง (quotation) ผู้วิจัยจะระบุแค่ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลและจะใช้นามสมมติแทนเพื่อให้ผู้อ่านเห็นภาพเจ้าของข้อมูล (Yoddumner-Attig, 2010)

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยจัดทำแผนการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก มีแนวคำถามไว้ล่วงหน้า โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาทำการประมวลและสรุปสิ่งที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตการศึกษาเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์

2) จัดทำเอกสารชี้แจงข้อมูลโครงการศึกษาวิจัย (Research Information Sheet) แจ้งวัตถุประสงค์ ระยะเวลา แนวทาง/วิธีการศึกษาวิจัย ตลอดจนประโยชน์และผลที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยทั้งทางวิชาการ และแนวทางปฏิบัติให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และอธิบายก่อนการเริ่มการสัมภาษณ์

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ผู้วิจัยถอดเทปการสัมภาษณ์ข้อมูล ออกเป็นเอกสารอย่างละเอียด โดยไม่เปลี่ยนแปลงข้อมูล และนำบันทึกย่อที่จดไว้มาอ่าน ทบทวน และขยายความให้เป็นบันทึกที่ละเอียดทันทีหลังจบการสัมภาษณ์ (Phothisit, 2006)

2) ผู้วิจัยจะกำหนดกรอบประเด็น (Thematic framework) ด้วยการคิดเชิงตรรกะ รวมทั้งความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยและประเด็นที่ตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3) ผู้วิจัยแปลความ เปรียบเทียบ และสรุป โดยการใช้ My mapping เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ด้วยการพิจารณาบริบท หาคความเหมือน-แตกต่างของผลที่ได้ รวมทั้งแปลความเป็นไปตามจุดยืนและความคิดเห็นของนักวิจัย



5. ผลการวิจัย

จากการศึกษาในเรื่องของสมดุลชีวิตกับการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่ทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน ผ่านวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล สำหรับผลการศึกษาผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหา 3 ส่วน ได้แก่ (1) ลักษณะของการทำงานที่บ้านของพนักงานบริษัทเอกชน (2) สมดุลชีวิตกับการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่ทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน (3) แนวทางในการพัฒนาสมดุลชีวิตกับการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ที่ทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน

5.1 ลักษณะของการทำงานที่บ้าน การทำงานที่บ้านหรือที่เรียกกันว่า Work from home ถือเป็นรูปแบบการทำงานที่ได้กลายเป็นนโยบายหลักของหลาย ๆ บริษัทที่ได้นำมาใช้เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน ทั้งปัญหาของโรคระบาด เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัยและก้าวหน้ามากขึ้น ทำให้การทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้านนั้นจึงเป็นทางเลือกของการทำงานที่ถูกนำมาใช้กันอย่างกว้างขวาง

จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสามารถสรุปรูปแบบและลักษณะการทำงานที่บ้านของพนักงานได้ กล่าวคือในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2563 จนถึงเดือนกันยายน 2563 บริษัทได้ออกนโยบายการทำงานที่บ้าน ซึ่งออกมาควบคู่กับนโยบายเรื่องของการทำงานแบบยืดหยุ่นเวลา (Flexible time) โดยพนักงานทุกคนสามารถทำงานที่บ้านได้ทุกวัน ยกเว้นพนักงานที่มีความต้องการทำงานที่บริษัทสามารถเข้ามาทำงานได้ และเฉพาะพนักงานที่เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนบุคคลหรือใช้บริการเรียกรถพร้อมคนขับ (grab car) เท่านั้น หากพนักงานเดินทางด้วยรถสาธารณะ หรือที่บ้านมีคนป่วย เด็ก ให้สามารถทำงานที่บ้านได้ 100 % และให้พนักงานในระดับหัวหน้าทีมทำงานที่บริษัทปกติ เพื่อให้มีคนที่ทีมทำงานอยู่ที่ทำงานอย่างน้อย 1 คน ซึ่งนโยบายที่ออกมานั้นทำให้แต่ละฝ่ายหรือแต่ละทีมในบริษัทสามารถไปบริหารจัดการการทำงานของทีมได้ โดยขึ้นอยู่กับลักษณะการ



ทำงาน ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่าการบริหารของทีมจะให้พนักงานในทีมสลับกันมาทำงานในที่ทำงานและสลับกับการทำงานที่บ้านอาทิตย์ละ 2-3 วัน

ส่วนลักษณะในการทำงานที่บ้านนั้น เนื่องจากมีนโยบายการยืดหยุ่นเวลาการทำงาน ทำให้พนักงานสามารถเริ่มงานและออกจากงานเวลาใดก็ได้ แต่ต้องทำการตกลงเวลาการทำงานร่วมกับทีมตนเองให้ชัดเจน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่จะทำงานในช่วงเวลาประมาณ 9.00 – 17.00 น. และการทำงานที่บ้านจะใช้วิธีการทำงานผ่านโปรแกรม Microsoft teams เป็นหลัก ที่ใช้สำหรับการประชุมงาน การรายงานตัวเข้าและออกจากการทำงานแต่ละวัน รวมทั้งการลงตารางเวลาการทำงานที่บ้านของสมาชิกในทีม และโปรแกรมอื่นๆ ตามลักษณะงาน อาทิเช่น โปรแกรม SharePoint ที่ใช้สำหรับการแชร์ข้อมูลงานของแต่ละฝ่ายในองค์กร และโปรแกรม Virtual Classroom สำหรับการอบรมออนไลน์

5.2 สมดุลชีวิตกับการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ที่ทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน จากการสัมภาษณ์สามารถอธิบายถึงสมดุลชีวิตกับการทำงานกล่าวคือ ขอบเขตที่แต่ละคนมีส่วนร่วมและพึงพอใจ ทั้งในชีวิตหน้าที่การทำงานและหน้าที่ในครอบครัวของตนได้อย่างเท่าๆ กันโดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความสมดุลในด้านของเวลา (2) ความสมดุลในด้านของการมีส่วนร่วม และ (3) ความสมดุลในด้านของความพึงพอใจ (Greenhaus, Collins & Shaw, 2003) ดังนี้

1. ความสมดุลในด้านของเวลา

1.1) จากการสัมภาษณ์พบว่า ความสมดุลของเวลากับการทำงานสามารถแยกออกได้เป็น 2 ประเด็นคือ (1) กลุ่มตัวอย่างที่สามารถบริหารจัดการเวลากับการทำงานได้อย่างยืดหยุ่น โดยในช่วงเวลาก่อนเริ่มงานกลุ่มตัวอย่างสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ อาทิเช่น การทำอาหารเช้า การทำงานบ้าน รวมไปถึงการออกกำลังกายในตอนเช้า นอกจากนั้นแล้วในช่วงเวลาระหว่างการทำงาน กลุ่มตัวอย่างได้จัดสรรเวลาการทำงานอย่างอิสระ ร่วมกับการทำกิจกรรมอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงาน อาทิเช่น การทำกิจวัตรประจำวัน การทำงานบ้าน การนอนหลับพักผ่อน เพื่อลดความเหนื่อยล้า และความเครียดในระหว่างการทำงาน ดังที่



คุณแดง (Tang, Interview, June 10, 2020) กล่าวว่า “เราสามารถจัดสรรเวลาตัวเองในระหว่างงานได้อย่างอิสระเลย เราสามารถกำหนดได้ว่าเราจบงานนี้เราสามารถหยุดพัก เพื่อที่ทำอะไรที่มันผ่อนคลายความเครียดแล้วพร้อมกลับมาทำงานต่อ ไม่เหมือนตอนทำงานในที่ทำงาน เวลาทำงานไปเรื่อย ๆ แต่แบบนี้เราสามารถงีบหลับ (take a nap) หรือเ็นเตอร์เทนตัวเองเพื่อให้พร้อมกลับมาทำงาน ซึ่งมันทำให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น” ตลอดจนช่วงระยะเวลาหลังเลิกงานที่กลุ่มตัวอย่างมีเวลามากขึ้นกว่าการทำงานในที่ทำงาน เนื่องจากลดระยะเวลาการเดินทางไป-กลับที่ทำงาน ซึ่งใช้เวลาต่อวัน 1-2 ชั่วโมง ทำให้สามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้มากขึ้น อาทิเช่น การทำกับข้าว การออกไปซื้อของ การมีเวลาพูดคุยกับครอบครัวมากขึ้น 2) กลุ่มตัวอย่างที่ไม่สามารถจัดสรรเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัวได้ ทำให้เกิดการเหลื่อมล้ำกันของช่วงเวลาส่วนตัวและช่วงเวลาในการทำงาน อาทิเช่น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนหนึ่งได้อธิบายว่า การทำงานที่บ้านทำให้เราสามารถทำงานได้ทุกช่วงเวลา อีกทั้งยังสามารถทำงานและทานอาหารไปพร้อม ๆ กันได้ และบางครั้งก็ทำงานในช่วงเวลาพักผ่อน เวลาเลิกงาน หรือช่วงเวลากลางคืน ดังที่คุณยา (Ya, Interview, March 30, 2020) กล่าวว่า “มันจะมีเรื่องที่กังวล มันจะมีสิ่งที่เป็นว่าถ้าเราทำงานในที่ทำงานปกติเราจะจบวันก็คือเราไม่เอาโน้ตบุ๊กกลับก็ไม่ทำงานแต่พอทำงานที่บ้าน ช่วงที่ลูกหลับสัก 2-3 หู่มกว่า พี่จะเปิดคอมพิวเตอร์แบบมีงานอะไรที่มันค้างอยู่หรือเปล่า ก็จะเคลียร์หรือไม่พี่ก็จะคิดแผนงานของเรา... รู้สึกเหมือนงานไม่จบหรือบางทีโอเมลาตอนประมาณ 5-6 โมง มันก็ต้องหยิบโน้ตบุ๊กขึ้นมาแล้วมันก็ต้องทำแล้วมันจะทำยาว” แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางคนมีการนำเวลาส่วนตัว เวลาที่ใช้สำหรับการพักผ่อนมาทำงาน ไม่สามารถจัดสรรเวลางานออกจากเวลาส่วนตัวได้อย่างชัดเจน ซึ่งอาจหมายรวมถึงการใช้เวลาในการทำงานต่อวันมากกว่าการทำงานในออฟฟิศอีกด้วย

1.2 ด้านความสมดุลของเวลากับครอบครัวหรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่

นอกเหนือจากการทำงาน เช่น การทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว การผ่อนคลาย การพักผ่อน และการออกกำลังกาย จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า แบ่งเป็น



2 กลุ่มคือ 1) กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส อยู่กับครอบครัว ส่วนใหญ่จะจัดสรรเวลาให้กับการทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน อาทิเช่น การพูดคุยสื่อสารกัน การทานอาหารและการทำอาหารร่วมกัน การออกกำลังกายร่วมกัน การพาบุตรไปทำงานตามที่ต่าง ๆ นอกบ้าน และการสอนการบ้านบุตร รวมไปถึงกิจกรรมส่วนตัวเพื่อผ่อนคลาย เช่น การปลูกต้นไม้ การนอนหลับพักผ่อน ดังที่คุณนา (Na, Interview, August 22, 2020) กล่าวว่า “ก็จะมีพาลูกไปสระว่ายน้ำตอนเช้า เพราะว่ามันเปิด 7.00 น. ก็ก่อนเวลาเริ่มงานอยู่แล้ว...มีเวลาอยู่กับลูกมากขึ้นเหมือนแบบบางทีตอนทำงานในที่ทำงานเราพาลูกไป เราก็จะมีความเกรงใจว่าถ้าเด็กเสียงดังแบบเขากำลังจะประชุมกันอยู่ใหม่ แต่ถ้าทำงานที่บ้าน เขาก็เล่นอะไรก็ได้ปล่อยให้เขาเล่นได้” จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีครอบครัว จะจัดสรรเวลาให้กับการทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัวเป็นหลักทั้งก่อนเวลาทำงาน และในระหว่างการทำงาน ซึ่งมากกว่าการทำกิจกรรมส่วนตัวของตนเอง 2) กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด จะมีการจัดสรรเวลาให้กับกิจกรรมส่วนตัว อาทิเช่น การออกกำลังกายในช่วงเช้า การนอนหลับพักผ่อน การดูภาพยนตร์ การฟังเพลง เพื่อเป็นการผ่อนคลาย ลดความเครียดและส่งผลดีต่อสุขภาพ อย่างเช่นที่คุณแดง (Tang, Interview, June 10, 2020) กล่าวว่า “เราสามารถจัดสรรเวลา บรรยากาศรอบตัว เราจะเอาแอร์เย็นเท่าไร มันดีต่อสุขภาพ เวลาตอนเช้าเราก็ไปออกกำลังกาย พอเราจัดทุกอย่างให้มันดี มันไม่เหนื่อยไม่เครียดด้วย...เราเลือกที่จะพักเบรก แทรกระหว่างวันได้ด้วย นอนพักผ่อนช่วงสั้น ๆ มีดูซีรีส์ ดูหนัง ฟังเพลง” จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดจะสามารถทำกิจกรรมที่ส่งผลกับตนเอง และจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการทำงานของตนเองได้มากกว่าการทำงานที่ออฟฟิศ

กล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะพยายามจัดสรรเวลาให้กับชีวิตส่วนตัว และครอบครัว เมื่อทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน โดยจะจัดสรรเวลาที่ไม่กระทบกับงาน คือจะจัดตารางเวลาสำหรับการทำงานที่ชัดเจนมากขึ้น ตลอดจนเวลาในระหว่างการทำงานให้กับการดูแลตัวเอง และครอบครัวควบคู่กันไป ทำให้มีระเบียบในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม



2. ความสมดุลในด้านของการมีส่วนร่วม จากการสัมภาษณ์
สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความสมดุลของการเข้าไปมีส่วนร่วมกับกิจกรรมองค์กร

คือการเข้าไปมีส่วนร่วมกับทีมในการทำงาน เช่น การแก้ปัญหา และกิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรจัด เช่น กิจกรรมเกมออนไลน์ การอบรมออนไลน์ การเข้าร่วมโครงการต่างๆ รวมไปถึงทัศนคติต่อกิจกรรม โดยจากการสัมภาษณ์พบว่าการมีส่วนร่วมมี 2 ด้านที่สำคัญ คือการมีส่วนร่วมในทีม และองค์กร ดังนี้

1) การมีส่วนร่วมในทีมในการทำงานร่วมกัน เพื่อร่วมกัน
แก้ไขปัญหาต่างๆ ดังที่คุณเอ (A, Interview, May 20, 2020) กล่าวว่า “เราจะใช้ Microsoft Team สื่อสารกันเวลาทำงาน และเวลามีปัญหา ต้องการความช่วยเหลือ เราก็จะสื่อสารกัน ลักษณะเหมือนทำงานในออฟฟิศ แต่ไม่เจอหน้ากันเฉยๆ” แต่อย่างไรก็ตามพบว่า การมีส่วนร่วมในทีมในการทำงานที่บ้านเกิดปัญหาในเรื่องของการสื่อสาร เนื่องจากการสื่อสารระหว่างกัน ทีมลดลงและล่าช้า ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานและทีม อย่างเช่นที่คุณเจ (Jay, Interview, September 15, 2020) กล่าวว่า “ข้อเสียคือ เรื่องการสื่อสารระหว่างกันในเรื่องของงานและเรื่องเพื่อนร่วมงานมันลดลงไปเยอะมาก อาทิตย์นึงเจอกันครบทีมแค่ครั้งนึง เราตามเขา แต่ถ้าเขาไม่ได้คุยต่อหน้าคอม จะตามก็ยาก จะต้องติดต่อหลายครั้งมากขึ้นทำให้ไม่ได้รับเรื่องทันที...ทำให้ความเชื่อใจกันจะน้อยลง” อาจกล่าวได้ว่าการมีส่วนร่วมกับทีมในการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้านมีทั้งข้อดี คือสามารถทำงานได้ทุกที่ ไม่จำกัดเวลา และสถานที่ และมีข้อเสียที่เห็นได้ชัดเจนจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างกล่าวคือ การสื่อสารอาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดมากกว่าการสื่อสารแบบเห็นหน้า การทำงานผ่านการใช้โปรแกรมต่างๆ ทำให้สัมพันธ์ภาพของคนในทีมลดลง

2) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมองค์กร จากการสัมภาษณ์กลุ่ม
ตัวอย่างในเรื่องของการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์กร ซึ่งหมายถึงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบริษัทผ่านช่องทางออนไลน์ การเข้าร่วมกิจกรรมสันทนาการของบริษัท เช่น การเล่นเกมส์/การตอบคำถามออนไลน์ เพื่อรับของรางวัล รวมไปถึงการพัฒนา



บุคลากร ผ่านการอบรมออนไลน์ และกิจกรรมอื่น ๆ ของทางบริษัท พบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกคนจะรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์กร ทั้งประกาศต่าง ๆ รวมทั้งการเข้าร่วมโครงการที่องค์กรจัดขึ้น ผ่านช่องทางอีเมล ดังที่คุณแสง (Sang, Interview, July 5, 2020) กล่าวคือ “พวกคลาสเด่น อย่างนี้เขาก็เอาใส่เข้าไปในระบบที่เป็นออนไลน์ พนักงานอยู่ที่บ้านก็สามารถเรียนได้โดยไม่ต้องไปพิดเนส” ในขณะที่ทัศนคติของพนักงานบางท่านต่อกิจกรรมสันทนาการขององค์กรนั้นมีความยุ่งยาก ไม่เหมาะสมกับบริบท อย่างที่คุณยา (Ya, Interview, March 30, 2020) กล่าวว่า “มันมีบางกิจกรรมที่มันไม่เหมาะสมในสถานการณ์โควิด เช่น ดูหนังออนไลน์ด้วยกัน และในช่วงที่เราทำงานที่บ้านบางคนทำงานอยู่ที่ทำงาน แล้วเขามีการทำกิจกรรมร่วมกับคนที่ทำงานในที่ทำงาน แล้วนำรูปการทำกิจกรรมในที่ทำงานมาโพสต์ให้ดู ทำให้คนที่ทำงานอยู่ที่บ้านรู้สึกไม่ดี รู้สึกเหมือนไม่มีส่วนร่วม” รวมถึงการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร การอบรมออนไลน์ของพนักงาน และการเข้าร่วมคอร์สอบรมระยะสั้นจากภายนอกที่องค์กรจัดหาให้ ดังที่คุณพัด (Pad, Interview, June 27, 2020) กล่าวว่า “มีการอบรม ออนไลน์แบบซื้อคอร์ส แล้วเอาลิงก์ให้พนักงานไปเรียน กับหลักสูตรที่ฝ่าย HRD จัด” ในขณะที่ทัศนคติของพนักงานบางท่านต่อการเข้าไปมีส่วนร่วมกับการพัฒนาบุคลากร มองว่ากิจกรรมของบริษัทไม่มีความเหมาะสม อาทิเช่น คอร์สอบรมของบริษัทไม่น่าสนใจ ไม่เข้ากับสถานการณ์และความต้องการ

2.2 ความสมดุลของการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกับ

ครอบครัว เพื่อน ทัศนคติของครอบครัวต่อการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับครอบครัว อาทิเช่น การนั่งพูดคุย การทานอาหารร่วมกัน อย่างที่คุณแสง (Sang, Interview, July 5, 2020) กล่าวว่า “นอกจากทำกับข้าว ก็มีเวลาไปช้อปปิ้ง กลับบ้านต่างจังหวัด อาทิตย์เว้นอาทิตย์” และคุณเน็ต (Net, Interview, August 2, 2020) ที่กล่าวว่า “มีเวลากับเพื่อนมากขึ้น เพราะทุกคนอยู่บ้านเหงาก็จะหาทางมาเจอกันมากขึ้นกว่าเดิม” ในขณะที่ทัศนคติของครอบครัวต่อการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน พบว่ามีทั้งกลุ่ม



ตัวอย่างที่ครอบครัวมีความเข้าใจการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน และมองว่าเป็นข้อดี คือประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและกลุ่มตัวอย่างที่ครอบครัวไม่เข้าใจลักษณะของการทำงานที่บ้าน เพราะมองว่าเมื่ออยู่บ้านแสดงว่าเป็นวันหยุด ไม่ใช่วันทำงาน ถ้าทำงานจะต้องไปทำที่บริษัทเท่านั้น อย่างเช่นที่คุณพัด (Pad, Interview, June 27, 2020) กล่าวว่า “ถ้าทำงานที่บ้านจะโดนรบกวนจากที่บ้าน เนื่องจากที่บ้านเขาจะไม่เข้าใจเพราะคิดว่าเราหยุดไม่ทำงาน”

2.3 ความสมดุลในด้านของความพึงพอใจ จากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้านอย่างมาก ทั้งในด้านของประสิทธิภาพของงานและความพึงพอใจต่อบริษัท กล่าวคือ รู้สึกว่างานมีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานที่ออฟฟิศ ได้ปริมาณงานมากกว่า การประชุมงานมีความรวดเร็วและกระชับมากขึ้น และรู้สึกมีความสุขมากกว่าการทำงานที่ออฟฟิศเพราะไม่มีคนกดดันการทำงาน อย่างเช่นที่คุณซีน (Seen, Interview, March 15, 2020) กล่าวว่า “งานเราต้องมีความสร้างสรรค์และเขียนเนื้อหาอยู่กับตัวเอง เวลาในการคิดงานสักครู่เดียวก็คิดออกมาได้เลย รูปแบบการทำงานอยู่บ้านเลยอยู่คนเดียว มันเลยทำได้เร็วกว่าสิ้นกว่าและรู้สึกว่างานมีประสิทธิภาพมากกว่า” สอดคล้องกับคุณน้ำ (Nam, Interview, April 22, 2020) ที่กล่าวว่า “ประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้นประมาณ 30 % จากการทำงานในที่ทำงาน เพราะงานที่มันต้องใช้สมาธิทำเรื่องเอกสาร สัญญา ทำงานคนเดียวได้ ทำงานที่บ้านมันเลยมีประสิทธิภาพมากกว่า ได้งานเยอะขึ้น”

ในส่วนความพึงพอใจต่อบริษัทในเรื่องของนโยบาย สวัสดิการ และความเอาใจใส่พนักงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจ โดยเฉพาะในเรื่องของสวัสดิการการทำงาน อาทิเช่น อุปกรณ์การทำงาน โน้ตบุ๊ก กองทุนช่วยเหลือโควิด-19 ดังที่คุณนา (Na, Interview, August 22, 2020) ได้กล่าวว่า “บริษัทมีกองทุนเงินช่วยเหลือให้ ที่เขาดั้งขึ้นมาเพื่อพนักงานเลย สมมุติว่าสามีพี่โดนเลิกจ้างจากโควิด พี่จะต้องเอาหนังสือเลิกจ้างจากบริษัทนั้นมายื่น มาแนบเอกสารว่าถูกเลิกจ้าง บริษัทก็จะพิจารณา ถ้าเป็นไปตามเกณฑ์ของบริษัท



บริษัทก็จะให้เงิน 1 ก้อนกลมๆ เพื่อช่วยเหลือ” ส่วนความพึงพอใจในการเอาใจใส่พนักงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่ดีกับองค์กร องค์กรมีความใส่ใจต่อพนักงานและให้ความไว้วางใจ อย่างเช่นที่คุณเจ (Jay, Interview, September 15, 2020) กล่าวว่า “การที่บริษัทออกมาตรการการทำงานที่บ้านได้ 100 % รู้สึกว่าบริษัทใส่ใจในตัวพนักงาน” อย่างไรก็ตามมีกลุ่มตัวอย่างบางท่านที่รู้สึกไม่พึงพอใจในเรื่องของปัญหาที่เกิดจากการทำงานที่บ้าน อาทิเช่น งานบางอย่างไม่ได้รับการแก้ปัญหาโดยทันที งานเอกสารทำได้ยาก เมื่อต้องทำงานที่บ้าน ดังที่คุณซีน (Seen, Interview, March 15, 2020) กล่าวว่า “มันจะมีงานที่นอกแผนที่วางไว้เข้ามา พวกงานแก้ปัญหาเรื่องงานบางอย่างมันไม่ได้ทำเลย”

ในส่วนความพึงพอใจต่อการทำหน้าที่ในครอบครัว การทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว กลุ่มตัวอย่างทุกคนมีความพึงพอใจที่ได้ทำกิจกรรมส่วนตัว และกิจกรรมร่วมกับครอบครัวมากขึ้นกว่าตอนทำงานในที่ทำงาน ทั้งการได้ทำอาหาร ทานข้าวร่วมกัน รวมไปถึงการวางแผนเที่ยว และการกลับบ้านที่ต่างจังหวัด อย่างที่คุณเอ (A, Interview, May 20, 2020) กล่าวว่า “บางทีวันศุกร์ถ้าจะกลับบ้าน ก็จะได้กลับไวขึ้น แค่อีโคโนบักกลับไปด้วย ก็ออนไลน์ไป แต่คือเราก็ไม่ต้องรอเลิกงาน 5 โมง เราอาจจะออกซัก 15.00 น. ได้” และที่กลุ่มตัวอย่างทุกคนพึงพอใจมากที่สุดคือการทำงานที่บ้านช่วยลดค่าใช้จ่ายส่วนตัว และลดเวลาการไป-กลับที่ทำงาน ทำให้มีเวลามากขึ้นกว่าเดิม อย่างที่คุณเนต (Net, Interview, August 2, 2020) ได้กล่าวไว้ว่า “ค่าใช้จ่ายเราลดลง ค่าเดินทางเราไม่เสีย เพราะค่าเดินทางของพี่จากบ้านไปออฟฟิศ...ประมาณวันละ 200-300 บาท มันลดไปเยอะต่อเดือน ถ้าอยู่บ้านเราไม่ได้ออกไปไหน ก็ประหยัดไปเยอะ”

5.3 แนวทางในการพัฒนาสมดุลชีวิตกับการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ที่ทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ส่วน ได้แก่ (1) การพัฒนาสมดุลชีวิตด้านเวลาของพนักงาน (2) การพัฒนาสมดุลชีวิตด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน (3) การพัฒนาสมดุลชีวิตด้านความพึงพอใจของพนักงาน รวมทั้ง (4) การพัฒนาสมดุลชีวิตในแง่ขององค์กร



1. การพัฒนาสมดุลชีวิตด้านเวลา คือการที่พนักงานมีมุมมองต่อการปรับเปลี่ยนด้านเวลาในการทำงานรูปแบบการทำงานที่บ้าน โดยจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาความสมดุลในด้านเวลาที่มีต่อการทำงานและเวลาต่อครอบครัว ทั้งการยืดหยุ่นเวลาการทำงาน เช่น เมื่อทำงานเสร็จก่อนเวลาเลิกงาน ก็จะเลิกงานเร็วขึ้นเพื่อได้มีเวลาไปทำกิจกรรมอื่นๆ และการกำหนดตารางเวลาการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับทีมได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งการเพิ่มการสื่อสารกับทีมในระหว่างการทำงานที่บ้านเพิ่มมากขึ้น อย่างเช่น ที่คุณแดง (Tang, Interview, June 10, 2020) กล่าวไว้ว่า “ถ้าได้กลับมาทำงานแบบ *work from home* ควรจะต้องมีการสื่อสารกันมากขึ้น เพื่อแก้ปัญหาเรื่องที่ไม่มันทำได้ไม่ดี เช่น งานแก้ปัญหาก็ต้องสื่อสารกันเยอะขึ้น” ตลอดจนการพัฒนาด้านการจัดสรรเวลาไม่ให้เกิดการทับซ้อนกันระหว่างเวลาการทำงานกับเวลาส่วนตัว ในส่วนของการพัฒนาด้านเวลาให้กับการทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัวและการทำกิจกรรมส่วนตัว อาทิเช่น การออกกำลังกาย การเรียนหนังสือ การพักผ่อน และการจัดสรรเวลาก่อนการทำงานในช่วงเช้าให้มากขึ้น และผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จะพัฒนาด้านเวลาไปกับการทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัวมากขึ้น อาทิเช่น การมีเวลาร่วมกับบุตรมากขึ้น การไปเยี่ยมญาติผู้ใหญ่

2. การพัฒนาสมดุลชีวิตด้านการมีส่วนร่วม กล่าวคือ การพัฒนาปรับเปลี่ยนของพนักงานทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้านต่อการเข้าไปมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมขององค์กร และของครอบครัว โดยจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มองว่าการพัฒนาการเข้าร่วมกิจกรรมองค์กรของตนเองนั้น จะเป็นการพัฒนาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์กร การแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัด ที่สอดคล้องกับคุณยา (Ya, Interview, March 30, 2020) ที่กล่าวว่า “จะเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น หลากหลายมากขึ้น แสดงความคิดเห็นไปว่าอยากทำกิจกรรมแบบไหนบ้าง” ในขณะที่การพัฒนาการมีส่วนร่วมกับครอบครัว จากการสัมภาษณ์พบว่าส่วนใหญ่ต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมกับกิจกรรมครอบครัวอย่างมาก อาทิเช่น การวางแผนการท่องเที่ยว ดังเช่นที่คุณนา (Na,



Interview, August 22, 2020) กล่าวว่า “คงทำกิจกรรมกันเยอะขึ้นมากกว่าเดิม เพราะว่าถูกมาอยู่ด้วย เราก็อาจจะได้พาไปไหนบ้างตอนเย็นหลังเลิกงาน และวางแผนเกี่ยวกับครอบครัวด้วย”

3. การพัฒนาสมรรถนะชีวิตด้านความพึงพอใจ คือการที่พนักงานต้องการจะพัฒนาทั้งในเรื่องของการทำงาน และในเรื่องของครอบครัว อาทิเช่น การพัฒนาตนเองเพื่อให้มีประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น ดังเช่นที่คุณพัด (Pad, Interview, June 27, 2020) กล่าวว่า “ถ้าจะพัฒนาเพื่อให้มันสูงขึ้นเราก็ต้องพัฒนาตัวเรา เช่น เราอาจจะต้องหาเครื่องมือเครื่องมือของเราเอง เพื่อให้การทำงานของเรามีประสิทธิภาพมากขึ้น” และสอดคล้องกับคุณเจ (Jay, Interview, September 15, 2020) ที่กล่าวว่า “อาจจะต้องทำงานให้มีการสร้างมูลค่างานมากกว่านี้ เพราะบางอย่างเราทำที่บ้าน หัวหน้าอาจจะอาจจะไม่ได้เห็นว่าเราทำอะไร ซึ่งผลสำเร็จของงานพวกนี้มันไม่ได้ถูกวัดตอนนั้น ๆ เลย และงานบางอย่างไม่ได้วัดเป็นมูลค่างานได้ขนาดนั้น” ในส่วนของการพัฒนาความพึงพอใจในด้านครอบครัว อาทิเช่น การพูดคุยสื่อสารระหว่างการทำงานมากขึ้น ดังเช่นที่คุณยา (Ya, Interview, March 30, 2020) กล่าวว่า “พื้นที่จะปรับปรุงให้มีการสื่อสาร วางแผนทำกิจกรรมร่วมกับลูกมากขึ้น เพราะเรารู้แล้วว่าเราสามารถจัดสรรเวลาได้อย่างไร”

4. การพัฒนาสมรรถนะชีวิตในระดับขององค์กร คือการที่พนักงานต้องการให้องค์กรมีการพัฒนาเพื่อให้สมรรถนะชีวิตในการทำงานของพนักงานดีขึ้น ทั้งด้านนโยบายและด้านการทำงาน ได้แก่ การเพิ่มนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน นโยบายด้านสวัสดิการที่เหมาะสมกับบริบท การประเมินผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานที่บ้าน ตลอดจนการการใส่ใจความรู้สึกของพนักงานมากขึ้น ดังที่คุณเน็ต (Net, Interview, August 10, 2020) กล่าวว่า “ควรจะให้แค่พีไอ ให้มันสอดคล้องกับรูปแบบการทำงานที่บ้าน เพราะตอนนี้มันยังเป็นแค่พีไอ ที่เป็นงานรูทีน และควรที่จะชวนทำงานเพื่อเป้าหมายทีมให้มันไม่ใช่ทำแค่งานเดิมแล้วจบเลย ต้องทำให้ทีมทุกๆ ทีมมันมีเป้าหมายของตัวเอง และเป้าหมายนั้นต้องเข้ากับการทำงานแบบ work from home ด้วย”



Table 1 สรุปผลการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง

Work-Life Balance from Work from Home			
ด้าน ส่งผล	เวลา	การมีส่วนร่วม	ความพึงพอใจ
ด้านบวก (+)	- การแบ่งเวลาในการทำงานและการใช้ชีวิตได้อย่างยืดหยุ่น - มีเวลาให้กับการทำกิจกรรมต่างๆ กับครอบครัว/ส่วนตัว ได้มากขึ้น	- สามารถทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา - การส่งงานมีความรวดเร็ว - มีเวลาร่วมกับครอบครัวในการทำกิจกรรมร่วมกันมากขึ้น	- งานที่ต้องใช้ความคิดมีประสิทธิภาพมากขึ้น - มีการสนับสนุนจากองค์กรในรูปแบบการทำงานที่บ้าน เช่น สวัสดิการ - ระยะเวลา เงิน และพลังงาน ที่ใช้ในการเดินทาง ทำให้มีความพร้อมในการทำงานมากขึ้น
ด้านลบ (-)	- เกิดการเสื่อมถอยของช่วงเวลาส่วนตัวและช่วงเวลาในการทำงาน	- การสื่อสารกันไม่ทันเกิดข้อผิดพลาดมากกว่า - สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในทีมลดลง - ทัศนคติของครอบครัวต่อการทำงานที่บ้านในด้านลบ	- งานเอกสารไม่เหมาะกับการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน - งานบางอย่างไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันทั้งที่ - ขาดการสื่อสารที่ชัดเจนจากผู้บริหารระดับสูง
การพัฒนา	- กำหนดตารางเวลาการทำงานที่ชัดเจน - เพิ่มการสื่อสารกับทีมในระหว่างการทำงาน - จัดสรรเวลาไม่ให้เกิดการทับซ้อนกันระหว่างเวลาการทำงานกับเวลาส่วนตัว	- เปิดมุมมองใหม่ๆที่มีต่อกิจกรรมองค์กร - การเข้าไปร่วมกิจกรรม หรือร่วมแสดงความคิดเห็นในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรมากขึ้น	- การพัฒนาตนเองเพื่อให้มีประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น - การพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น
การพัฒนา ในระบอบองค์กร	- การสนับสนุนนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน - การยืดหยุ่นช่วงเวลาการทำงาน	- การพัฒนากิจกรรมที่เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานที่บ้าน - การสนับสนุนอุปกรณ์การทำงาน	- นโยบายด้านสวัสดิการที่เหมาะสมกับบริบท - การประเมินผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานที่บ้าน - การใส่ใจความรู้สึกของพนักงานมากขึ้น

6. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

6.1 สมดุลชีวิตกับการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ที่ทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้

1. ด้านเวลา จากการสัมภาษณ์พนักงานบริษัทเอกชนที่ทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน ได้ข้อค้นพบที่สำคัญของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ 2 ประเด็น กล่าวคือ (1) กลุ่มที่ให้ความสำคัญกับงานมากกว่ากิจกรรมส่วนตัว เป็นกลุ่มที่จัดสรรเวลาให้กับการทำงานมากกว่าการทำกิจกรรมส่วนตัว กล่าวคือพนักงานสามารถจัดสรรเวลาสำหรับการทำงานได้อย่างอิสระ มีความยืดหยุ่นในการทำงาน ซึ่งเวลาส่วนใหญ่ต่อวันจะเป็นช่วงเวลาสำหรับการทำงานมากกว่าการทำกิจกรรม



ส่วนตัว พนักงานบางส่วนมีการจัดสรรเวลาในการทำงานที่มีความเหลื่อมล้ำกัน ระหว่างช่วงเวลาส่วนตัวและช่วงเวลาในการทำงาน แยกเวลาทำงานกับเวลาส่วนตัวออกจากกันไม่ได้ ทำให้หลายครั้งในช่วงเวลาของการทำงานเมื่อพนักงานจ่ออยู่กับงาน พนักงานจะลืมเรื่องเวลาการทำงาน ลืมช่วงเวลาของการพักผ่อนรับประทานอาหาร และการพักผ่อน บางครั้งพนักงานก็ทำงานพร้อม ๆ กับการทานอาหารไปด้วย และเนื่องจากการทำงานที่บ้านทำให้พนักงานสามารถติดต่อสื่อสารกันทางออนไลน์ ผ่านทางโปรแกรมต่าง ๆ ได้ง่าย ตลอดเวลาและสะดวกขึ้น ส่งผลทำให้พนักงานยังคงทำงานในช่วงเวลาส่วนตัว โดยเฉพาะในช่วงกลางคืนมากยิ่งขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการทำงานในที่ทำงานที่พนักงานจะติดต่อกันแค่ในช่วงระยะเวลาการทำงานเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของ Arpakajorn (2020) ที่กล่าวว่า ผลของการใช้เทคโนโลยีจะไปกระตุ้นให้ทำงานมากเกินไปจนไม่สามารถจะหยุดทำงานได้ รวมทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Crosbie & Moore (2004) ที่พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน การทำงานเป็นเวลานานเกินกว่าระยะเวลาการทำงานจริง และการทำงานเป็นเวลานานกว่าคนที่ทำงานคล้าย ๆ กัน แสดงให้เห็นว่ารูปแบบของการทำงานที่บ้านมีข้อจำกัด โดยเฉพาะลักษณะงานที่มีความต้องการมากเกินไป งานที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารทำให้เมื่อทำงานจากที่บ้านจะต้องใช้ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานขึ้นเรื่อย ๆ และลักษณะงานที่ต้องใช้เอกสารจำนวนมาก หากไม่ได้เตรียมความพร้อมเพื่อกลับไปทำงานที่บ้าน อาจทำให้งานสะสมได้ไม่ราบรื่น ทั้งยังส่งผลให้เกิดความเครียดที่มากขึ้นอีกด้วย (Krasulja, Blagojevic & Radojevic, 2015) เพราะฉะนั้นแล้วการทำงานที่บ้านอาจทำให้เกิดความไม่สมดุลทั้งในเรื่องของงาน และเรื่องส่วนตัวได้ (2) กลุ่มที่ให้ความสำคัญกับกิจกรรมส่วนตัวมากกว่างาน โดยกลุ่มพนักงานสามารถจัดสรรเวลาสำหรับการทำงานได้อย่างอิสระ มีความยืดหยุ่นในการทำงาน รวมทั้งมีเวลาในการทำกิจกรรมส่วนตัว การทำกิจกรรมที่สนใจอื่น ๆ และการทำหน้าที่ในบทบาทของตนร่วมกับครอบครัว การทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว ผลวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Crosbie & Moore (2004) ที่ว่าการทำงานที่บ้านทำ



ให้เราเกิดความยืดหยุ่นในการจัดระเบียบเวลาในระหว่างวัน มีความสามารถในการดูแลเด็กและครอบครัวได้มากขึ้น รวมทั้งสามารถจัดสรรเวลาเพื่อนัดหมายสังสรรค์กับเพื่อนหรือญาติ มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมนอกบ้าน และมีการพัฒนาตารางงานประจำวันและรายสัปดาห์เป็นความสมดุลของความพึงพอใจต่อการทำงานที่ดีในที่ทำงานและที่บ้าน โดยมีความขัดแย้งในบทบาทน้อยที่สุด (Clarks, 2000, pp. 747–770) รวมทั้งจากผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน พนักงานโสด หรือพนักงานที่มีบทบาทหน้าที่ในการดูแลครอบครัว สามารถที่จะจัดการเวลาเพื่อให้ตนเอง สามารถแสดงบทบาทหน้าที่ทั้งในเรื่องของงานและเรื่องส่วนตัวได้อย่างสมบูรณ์มากขึ้น เนื่องจากการทำงานแบบการทำงานที่บ้านทำให้มีอิสระในการจัดการเวลาด้วยตนเองและจัดการเวลาในการทำภารกิจได้อย่างยืดหยุ่น ไม่ตายตัว เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานในที่ทำงานที่การจัดการเวลามีความเข้มงวดของตารางเวลาในองค์กร

2. ด้านการมีส่วนร่วม การทำงานที่บ้านพนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร โดยเป็นการเข้าร่วมกิจกรรมรูปแบบออนไลน์ อาทิเช่น การร่วมเล่นเกมส์ การเข้าร่วมอบรมพัฒนาบุคลากร รวมทั้งการเข้าไปมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมครอบครัว และการทำกิจกรรมส่วนตัวมากขึ้น จากผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าพนักงานที่ทำงานที่บ้าน มีการพัฒนาการเข้าไปมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมออนไลน์ต่าง ๆ ทั้งการทำงาน การเล่นเกมส์ที่องค์กรมีมากขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Crosbie & Moore (2004) ที่กล่าวว่าการทำงานที่บ้านทำให้พนักงานต้องพัฒนาเครือข่ายที่ช่วยสนับสนุนการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนการกำหนดเป้าหมายส่วนบุคคลเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมปกตินอกบ้านและพัฒนาตารางงานของตนเอง และจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างรู้สึกว่าการทำงานที่บ้านทำให้ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมกับครอบครัวมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Crosbie & Moore (2004) เช่นกันที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่าพวกเขามีเวลาส่วนตัวมากขึ้นเมื่อทำงานจากที่บ้าน แต่ในขณะเดียวกันก็พบว่าการ



ทำงานนอกบ้านเมื่อกลับบ้านก็คือการเพื่อพักผ่อน แต่สำหรับกลุ่มตัวอย่างแล้วนั้น การทำงานที่บ้านนั้นไม่สามารถแยกเวลางานและการทำกิจกรรมต่าง ๆ กับ ครอบครัวได้ ทำให้ไม่มีที่สำหรับพักผ่อนเลยเมื่อต้องทำงานที่บ้าน ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ Higgins, Duxbury & Johnson (2000) ที่กล่าวว่าผู้หญิงมีความ คาดหวังจากตนเองและสังคมในหน้าที่รับผิดชอบในบ้านและครอบครัวที่สูงกว่า ผู้ชายและสามารถส่งผลต่อสมดุลชีวิตกับการทำงานได้ ซึ่งบางครั้งการสร้างสมดุล ชีวิตกับการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้านอาจไม่เหมาะกับกลุ่มคนที่มี ครอบครัว โดยเฉพาะในสถานการณ์การแพร่ระบาด ที่ทำให้ทุกคนต้องอยู่ร่วมกัน ซึ่งส่งผลต่อทั้งในเรื่องของประสิทธิภาพการทำงาน และการเข้าไปมีส่วนร่วม กับ กิจกรรมครอบครัวที่มากขึ้น เพราะการทำงานที่บ้านทำให้เกิดการไม่ชัดเจนของ เวลาว่างของพนักงาน

3. ด้านความพึงพอใจ จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญของการ ศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจต่อการทำงานใน รูปแบบการทำงานที่บ้าน ทั้งความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงาน สามารถ ทำงานได้ผลการทำงานที่ดีกว่าการทำงานในที่ทำงาน มีความเป็นส่วนตัวในการ ทำงาน ตลอดจนมีความพึงพอใจต่อองค์กรในแง่ของการสนับสนุนให้พนักงาน ทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน และสามารถบริหารจัดการเวลาได้ด้วยตนเอง ทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานยอมรับในสภาวะการทำงาน สภาวะครอบครัวของ ตนเอง และมีความพึงพอใจในการใช้ชีวิต เป็นความเท่าเทียมกันระหว่าง ประสบการณ์ในบทบาทการทำงานและประสบการณ์ในบทบาทครอบครัว โดยเฉพาะพนักงานผู้หญิงที่มีความพึงพอใจในเรื่องครอบครัวมาก อาจเป็นเพราะว่า การกำหนดแนวคิดความสมดุลขึ้นอยู่กับความปรารถนาหรือคุณค่าของแต่ละบุคคล ซึ่งทำให้พนักงานผู้หญิงมองว่าเป็นความพึงพอใจหากบทบาทในครอบครัวนั้น ประสบความสำเร็จและทำได้ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Bielby & Bielby (1989) ที่กล่าวว่าผู้หญิงทำงานที่แต่งงานแล้วอาจเน้นครอบครัวของพวกเขาในการสร้าง



สมดุลระหว่างการทำงานและอัตลักษณ์ของครอบครัว รวมทั้งความรู้สึกพึงพอใจต่อองค์กรที่สนับสนุนการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้านทั้งในด้านของอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกให้แก่การทำงาน และทางด้านจิตใจของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Greenhaus, Collins & Shaw (2003) ที่กล่าวว่า การจัดสรรให้เกิดสมดุลชีวิตการทำงานนี้ไม่ได้เป็นเพียงการจัดสรรเวลาระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงการสร้างสมดุลด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร และสมดุลด้านความพึงพอใจในที่ทำงาน

6.2 แนวทางในการพัฒนาสมดุลชีวิตกับการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ที่ทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน

ข้อค้นพบที่สำคัญในการพัฒนาสมดุลชีวิตกับการทำงานของพนักงานที่ทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้านคือพนักงานมีแนวทางในการพัฒนาความสมดุลในด้านเวลาโดยมีการกำหนดตารางเวลาที่มีความชัดเจนสำหรับการทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับทีม มีการสื่อสารระหว่างทีมได้ดียิ่งขึ้น และทำให้งานมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการยืดหยุ่นเวลาสำหรับการเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกับครอบครัว อาทิเช่น การวางแผนการท่องเที่ยวร่วมกับครอบครัว การสั่งอาหารมารับประทานร่วมกัน หรือการจัดสรรเวลาให้กับกิจกรรมที่ตนเองมีความชอบมากขึ้น อาทิเช่น การออกกำลังกาย การพักผ่อน และการจัดสรรเวลาก่อนการทำงานในช่วงเช้า ตลอดจนการเข้าไปมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมขององค์กรมากขึ้น ทั้งกิจกรรมการพัฒนานุเคราะห์ หรือกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การสร้างมูลค่าของงาน การจัดหาอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน ในขณะที่องค์กรสามารถส่งเสริมให้พนักงานที่ทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้านมีสมดุลชีวิตในการทำงานมากขึ้นได้ ด้วยการสนับสนุนทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านของอุปกรณ์ที่จำเป็นและสอดคล้องกับการทำงาน ลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันและการออกนโยบายส่งเสริมการทำงานที่สามารถใช้ได้ทั่วองค์กร และเป็นที่ยอมรับของพนักงานทุกคน อาทิเช่น นโยบายด้านสวัสดิการ ด้านเวลาการ



ทำงาน และในด้านความรู้สึกของพนักงานที่องค์กรจำเป็นต้องให้ความสนใจเพราะเป็นปัจจัยภายในที่จะผลักดันให้พนักงานมีความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น การให้กำลังใจ การสื่อสารโดยตรงจากผู้บริหาร และการสื่อสารภายในทีม

กล่าวสรุปได้ว่าการมีสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มักเกี่ยวกับการรับรู้ สิ่งที่ถูกต้องสำหรับคนหนึ่งอาจไม่เหมาะกับอีกคนหนึ่ง และความเป็นจริงของงานและชีวิตก็อาจแตกต่างกันไป ทำให้แต่ละคนจึงมีสมดุลชีวิตกับการทำงานที่แตกต่างกันออกไปตามการรับรู้ของแต่ละคน ทั้งในด้านการจัดสรรเวลาให้กับการทำงาน การทำกิจกรรมส่วนตัว การทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว การเข้ามีส่วนร่วมกับงานหรือองค์กร ตลอดจนความรู้สึกพึงพอใจทั้งต่อประสิทธิภาพการทำงาน และความพึงพอใจในเรื่องส่วนตัวหรือครอบครัว

ตลอดจนการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน อาจมีความเหมาะสมและไม่เหมาะสมกับลักษณะงานในบางประเภท แต่เนื่องจากสถานการณ์ทำให้การทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้านจึงเป็นการสร้างความท้าทายของคนทำงานในยุคนี้ เพราะเทคโนโลยีทำให้พนักงานสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา เกิดการทำงานแบบไม่มีการกำหนดเวลาชัดเจน สามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งย่อมส่งผลร้ายต่อสุขภาพ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และความสุขโดยรวม ดังนั้นแล้วความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานจึงมีความหมายที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน และการสร้างสมดุลยังมีความสำคัญและมีประโยชน์มากมายอีกด้วย (Clarkson, 2022)

ดังนั้นแล้วการหาสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานเมื่อทำงานจากที่บ้าน จึงหมายถึงทั้งการสร้างสมดุลที่เกิดจากตัวพนักงานเอง และองค์กรที่ดำเนินการไปพร้อมๆ กัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ



7. ข้อเสนอแนะการวิจัย

7.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ บริษัท หน่วยงาน องค์กร ควรให้ความรู้หรือทำความเข้าใจต่อการทำงานที่ต้องทำแบบ work from home

1.1 พนักงานควรมีการกำหนดเป้าหมาย ผลสำเร็จของงานในแต่ละวัน หรือแต่ละสัปดาห์ไว้อย่างชัดเจน และควรมีการจัดตารางเวลาการทำงานเวลาในการทำกิจกรรมประจำวัน กิจกรรมส่วนตัว และกิจกรรมที่เข้าร่วมกับครอบครัว เพื่อลดปัญหาการทำงานที่ทับซ้อนกับเวลาส่วนตัว และสามารถจัดสรรเวลาได้อย่างลงตัว

1.2 พนักงานต้องมีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี การทำงานรูปแบบแบบออนไลน์ มีความพร้อมในด้านสภาพแวดล้อม สถานที่ในการทำงาน มีวินัยในการทำงาน รับผิดชอบตัวเองและทีม

1.3 พนักงานต้องสร้างความเข้าใจกับคนในครอบครัวและเพื่อนๆ ถึงการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน เพื่อให้การทำงานที่บ้านเป็นไปด้วยความราบรื่น

2. องค์กรควรเตรียมการเพื่อรองรับสถานการณ์ที่ตั้ง work from home ดังนี้

2.1 สนับสนุนลงทุนเกี่ยวกับอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีความจำเป็นต่อการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน เพื่อเพิ่มความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการเชื่อมต่อข้อมูลข่าวสาร และเพื่อให้การทำงานและการเข้าร่วมกิจกรรมออนไลน์ขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 องค์กรควรมีการพัฒนากิจกรรมขององค์กรให้มีความทันสมัย น่าสนใจ และตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน และรูปแบบการทำงานที่บ้าน เพื่อให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมกับองค์กรมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการพัฒนานโยบาย และการประเมินผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องไปกับการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน รวมทั้งการ



ถ่ายทอดนโยบายจากผู้บริหารสู่พนักงานอย่างเป็นระยะๆ เพื่อกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน

7.2 ข้อเสนอแนะต่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. วิธีการศึกษาวิจัย (Research Method) ครั้งนี้มีข้อจำกัดในการอนุมานไปสู่ข้อสรุปทั่วไปเนื่องจากการศึกษาวิจัยกรณีศึกษาเพียงแค่องค์กรเอกชนเดียวเท่านั้น ส่งผลให้ผลที่ได้จากการศึกษาตั้งอยู่บนบริบทขององค์กรเอกชนเท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบในหลากหลายบริบทมากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและนำไปสู่การพัฒนาสมดุลชีวิตกับการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้านได้มากขึ้น

2. เพื่อให้การศึกษามีความสมบูรณ์มากขึ้น การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรเพิ่มเติมในการศึกษาเพิ่มเติม อาทิเช่น การศึกษาสมดุลชีวิตกับการทำงานของพนักงาน ที่ทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน ที่มีความแตกต่างกันในด้านปัจจัยต่างๆ ได้แก่เพศ อายุ เงินเดือน ลักษณะการทำงาน เป็นต้น รวมทั้งควรเพิ่มจำนวนของกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนในทุกประเด็นมากยิ่งขึ้น

3. ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้านในช่วงก่อนเกิดโรคระบาด และระหว่างการเกิดโรคระบาด ซึ่งเป็นเพียงช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยครั้งหน้ามีข้อมูลที่ครบถ้วน ควรมีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้านมาเป็นระยะเวลานานหรือผู้ที่ทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้านเป็นประจำ

4. การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ ซึ่งอาจจะไม่ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตามประเด็นที่ผู้วิจัยสนใจ ดังนั้นการวิจัยครั้งหน้าอาจใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งจากการสัมภาษณ์และการใช้แบบสอบถาม



References

- Alan, F. & Nick, J. (1999). *In Work, At Home: Towards an Understanding of Homeworking*. London: Routledge
- Arpakajorn, P. (2020). *Work from home vs work in the office*. <https://www.isranews.org/article/isranews-article/88787-WFH HH.html>. (in Thai)
- Bangkok business online. (2020, March 24). What is 'Work from Home' and how to save it from 'Covid-19?'. *Bangkok business online*. <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/872368> (in Thai)
- Bielby, W. T. & Bielby, D. D. (1989). Family ties: Balancing commitments to work and family in dual earner households. *American Sociological Review*, 54(5), 776–789.
- CEO Channels. (2019). *Research on the front line has decided! work from home staff More efficient than doing it at the office overwhelmingly*. <https://www.ceochannels.com/work-home-is-the-best/>. (in Thai)
- Chaiporn, S. (2009). *Qualitative Research, Concepts, Methods and Applications*. Bangkok: Minburi Technical College. (in Thai)
- Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations*, 53(6), 747–770.
- Clarkson, S. (2022). *Work-life balance when working from home in 2022*. <https://www.william-russell.com/blog/finding-the-right-work-life-balance-when-working-from-home/>. (in Thai)
- Crosbie, T. & Moore, J. (2004). Work–life Balance and Working from Home. *Cambridge University journal: Social Policy and Society*, 3(3), 223–233.



- Dwelly, T. & Bennion, Y. (2003). *Time to go home: embracing the homeworking revolution. The Work Foundation(report) .* <https://www.bl.uk/collection-items/time-to-go-home-embracing-the-homeworking-revolution>.
- Greenhaus, J., Collins, K. & Shaw, J. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3). 510–531.
- Higgins, C., Duxbury, L. & Johnson, K. (2000). Part-time work for women: does it really help balance work and family?. *Human Resource Management*, 39(1). 17-32.
- Kamnerdwam, T. A. & Rawangwong, S. (2020). Working From Home: Gridlines for Managing to Increase Efficiency and Related Technology. *Journal of Industrial Education*, 19(3). 119-130. (in Thai)
- Khaosod online. (2020, June 30). Close the business. Nok Scoot customers get a 50% refund on their tickets, Nok Air holds the other half of the shares and remains silent. *Khaosod, online*. https://www.khaosod.co.th/special-stories/news_4412181. (in Thai)
- Krasulja, N., Blagojevic, M. V. & Radojevic, I. (2015). Working from home as alternative for achieving work-life balance. *Ekonomika*, 61(2), 131-142.
- Phothisita, C. (2006). *Science and art of qualitative research*. Bangkok: Amarin Printing and Publishing. (in Thai)
- Sirithanachai, T. (2021). Is Remote Work really the answer to a post-Covid era organization? *Bangkokbiznews, online*. <https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/978025>. (in Thai)



- Spradley, J. (1979). *The ethnographic interview*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Techsauce team online. (2020). *What is Work from home and how to be effective in the situation of COVID- 19 by Phuttiiphong Punnakan*. <https://techsauce.co/tech-and-biz/how-to-work-from-home-des-covid-19>. (in Thai)
- Tomohiro, T. (2021). Working from home and work-life balance during COVID-19: the latest changes and challenges in Japan. *Japan Labor Issues*, 5(33), 21-33.
- Yoddumnern-Attig, B. (2010). Ethical issues in social science research involving human subjects: Book review. *Kasetsart Journal: Social Sciences*, 31(2), 290-301. (in Thai)