



การศึกษาการปรับตัวในการทำงาน กับความท้าทายในการทำงานที่บ้านของบุคลากรสายงาน  
สนับสนุน กรณีศึกษาบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์จังหวัดชลบุรี

ณภัทร อัครคะเดชอนันต์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาระบบบริหารมนุษย์

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2568

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

การศึกษาการปรับตัวในการทำงาน กับความท้าทายในการทำงานที่บ้านของบุคลากรสายงาน  
สนับสนุน กรณีศึกษาบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์จังหวัดชลบุรี



ณภัทร อัครเดชะอนันต์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนารัฐพยาบาลมนุษย

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2568

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

A CASE STUDY OF AN ADAPTATION TO THE CHALLENGES OF WORKING FROM HOME  
AMONG SUPPORTIVE STAFFS IN ONE LOGISTICS INDUSTRY IN CHON BURI PROVINCE



NAPHAT AKHADETANANT

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR MASTER DEGREE OF ARTS  
IN HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT  
FACULTY OF EDUCATION  
BURAPHA UNIVERSITY

2025

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้พิจารณา  
วิทยานิพนธ์ของ ฌภัทร อัครเดชะอนันต์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์  
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรัชนันท์ เจริญอารมณ์  
วัฒนา)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาทัญญู สุวรรณเศรษฐ)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรัชนันท์ เจริญอารมณ์  
วัฒนา)

.....

..... กรรมการ

(ดร.เข็มญา คินีมาน)

(ดร.เข็มญา คินีมาน)

..... กรรมการ

(ดร.จินตภา สีนีวา)

..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. สญาญ์ ธีระวณิชตระกูล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย ของ  
มหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิทวัส แจ่มเอี่ยม)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

63920329: สาขาวิชา: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์; ศศ.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)

คำสำคัญ: ความท้าทาย, รูปแบบการทำงานที่บ้าน, การปรับตัวในการทำงาน

ณภัทร อัครคะเดชอนันต์ : การศึกษาการปรับตัวในการทำงาน กับความท้าทายในการทำงานที่บ้านของบุคลากรสายงานสนับสนุน กรณีศึกษาบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ จังหวัดชลบุรี. (A CASE STUDY OF AN ADAPTATION TO THE CHALLENGES OF WORKING FROM HOME AMONG SUPPORTIVE STAFFS IN ONE LOGISTICS INDUSTRY IN CHON BURI PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: ปรีชนันท์ เจริญอารณวัฒนา, Ph.D., เขมญา คินิมาน, Ph.D. ปี พ.ศ. 2568.

งานวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะและกระบวนการปรับตัวในการทำงาน รวมถึงความท้าทายของบุคลากรสายงานสนับสนุนบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ภายใต้บริบทการทำงานจากที่บ้านอันเนื่องมาจากการระบาดของโรคโควิด-19 โดยทำการศึกษาจากกรณีศึกษาหลากหลายของพนักงานสายสนับสนุนจำนวน 15 คน ผ่านการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและการบันทึกภาคสนาม ข้อมูลที่ได้ถูกวิเคราะห์ด้วยวิธีวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีการปรับตัวหลากหลายมิติ ทั้งด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี การบริหารจัดการเวลา และกรอบความคิด ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัว ได้แก่ ความยืดหยุ่นขององค์กร ความพร้อมด้านเทคโนโลยีระบบประเมินผล และการสื่อสารภายในทีม ส่วนความท้าทายหลักที่พบคือ ความรู้สึกโดดเดี่ยว การสื่อสารที่คลาดเคลื่อนรวมถึงข้อจำกัดด้านพื้นที่ทำงานและความเข้าใจของครอบครัวผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนานโยบายองค์กรที่ครอบคลุมมิติด้านสังคมและจิตวิทยาสำหรับการทำงานที่บ้าน พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมการปรับตัวของบุคลากรผ่านระบบสนับสนุนที่เหมาะสม การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ยืดหยุ่น และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานทางไกลอย่างยั่งยืน

63920329: MAJOR: HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT; M.A. (HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT)

KEYWORDS: CHALLENGES, WORKING FROM HOME, WORK ADAPTATION

NAPHAT AKHADETANANT : A CASE STUDY OF AN ADAPTATION TO THE CHALLENGES OF WORKING FROM HOME AMONG SUPPORTIVE STAFFS IN ONE LOGISTICS INDUSTRY IN CHON BURI PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: PARATCHANUN CHAROENARPORNWATTANA, Ph.D. KHEMMAYA KINIMAN, Ph.D. 2025.

This qualitative research aimed to investigate the characteristics and adaptation processes, as well as the challenges, faced by support staff at a logistics company in Chonburi province within the context of working from home due to the COVID-19 pandemic. A multiple case study approach was employed, involving 15 support staff members who were interviewed using a semi-structured format, and field notes were taken. The collected data were analyzed using qualitative content analysis. The findings revealed that the personnel adapted in various dimensions, including environment, technology, time management, and mindset. Factors influencing adaptation included organizational flexibility, technological readiness, performance evaluation systems, and internal communication. The main challenges identified were feelings of isolation, communication misunderstandings, work-life imbalance, as well as limitations in workspace and family understanding. This research highlights the importance of developing organizational policies that encompass social and psychological dimensions for working from home. It also suggests guidelines for promoting employee adaptation through appropriate support systems, flexible human resource management, and the creation of an organizational culture conducive to sustainable remote work

## กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรัชนันท์ เจริญอาภรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่ให้คำแนะนำ อบรมสั่งสอน และให้ข้อเสนอแนะแก่ข้าพเจ้าด้วยความเอาใจใส่ และเมตตาอย่างยิ่งตลอดระยะเวลาการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณ ดร.เขมฉญา คินิมาน อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม สำหรับข้อเสนอแนวทางการวิจัยที่เป็นประโยชน์และการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ที่ทำให้การดำเนินงานวิจัยเป็นไปอย่างราบรื่นและสมบูรณ์

ข้าพเจ้าขอขอบคุณหน่วยงาน และผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม รวมถึงเพื่อนร่วมรุ่น และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือและกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์

สุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าขอขอบคุณครอบครัวที่เป็นกำลังใจสำคัญและสนับสนุนข้าพเจ้าในทุกด้าน จนสามารถสำเร็จการศึกษาได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ณภัทร อัครเดชะอนันต์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
บทที่ 1 .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective) .....	4
คำถามการวิจัย (Research Questions).....	4
ความสำคัญของการวิจัย (Significance of the study).....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ (Definition of terms).....	5
บทที่ 2 .....	7
แนวคิดและความหมายของการทำงานจากบ้าน (Work from home).....	7
แนวคิดและความหมายของการปรับตัวในการทำงาน .....	18
อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ .....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	22
บทที่ 3.....	30
การออกแบบการวิจัย (Research Design) .....	30
ยุทธศาสตร์การวิจัย (Research Strategy) .....	30
ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology).....	31
การเก็บข้อมูล (Data Collection) .....	32

คำถามในการสัมภาษณ์ (Interview guide) .....	33
การจัดการข้อมูล (Data Management).....	35
การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการวิจัย (Trustworthiness).....	35
จริยธรรมการวิจัย (Research Ethics).....	36
บทที่ 4 .....	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	39
ส่วนที่ 1 ความท้าทายที่เกิดจากปัญหาภายนอก .....	43
ส่วนที่ 2 ภาวะการขาดสมาธิและแรงจูงใจ .....	53
ส่วนที่ 3 ความสามารถในการจัดการเวลาในการทำงาน.....	56
ส่วนที่ 4 พฤติกรรมในระหว่างการทำงาน .....	57
บทที่ 5 .....	59
สรุปผลการวิจัย.....	59
อภิปรายผลการวิจัย.....	60
ข้อเสนอแนะ .....	62
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	68
ภาคผนวก ก .....	69
ภาคผนวก ข .....	71
ภาคผนวก ค .....	73
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	78

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 รายละเอียดของผู้ให้ข้อมูล.....	38
ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	39
ตารางที่ 4 คำถามการวิจัยที่1 พนักงานสายสนับสนุนมีความท้าทายในการปรับตัวกับรูปแบบของ การทำงานที่บ้านอะไรบ้าง.....	42
ตารางที่ 5 คำถามการวิจัยที่2 พนักงานสายสนับสนุนมีวิธีการในการปรับตัวกับรูปแบบของการ ทำงานที่บ้านอย่างไร .....	56



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยและนานาประเทศทั่วโลกประสบปัญหาภัยกับโรคระบาดร้ายแรงไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งเป็นไวรัสโคโรนาที่เกิดการระบาดในมนุษย์ มีหลายสายพันธุ์ และมีการกลายพันธุ์อย่างต่อเนื่อง โดยจีน สายพันธุ์ใหม่ที่ค้นพบล่าสุดเป็นสายพันธุ์ที่ 7 (ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล, 2563) แม้ปัจจุบันจะมีวัคซีนหลายตัวในการป้องกันไวรัสดังกล่าว แต่ประสิทธิภาพของวัคซีนก็ยังไม่ได้ถูกพัฒนาให้ครอบคลุมทุกสายพันธุ์ ซึ่งการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด-19 (COVID-19) ได้เริ่มต้นขึ้นในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ณ เมืองอู่ฮั่น ประเทศ โดย องค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) ได้ประกาศให้การระบาดใหญ่ของไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 เป็นโรคระบาดขนาดใหญ่ (Pandemic) ที่มีการระบาดใน 185 ประเทศทั่วโลก มีคนติดเชื้อดังกล่าวมากกว่า 3 ล้านคนทั่วโลก และมีคนเสียชีวิตจากเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มากกว่า 200,000 คน (องค์การอนามัยโลก, 2563) โดยล่าสุดกระทรวงสาธารณสุขมีประกาศเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2565 ได้ยกเลิกการเป็นโรคติดต่ออันตรายและกำหนดให้เป็นโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง

สำหรับในประเทศไทย การควบคุมการแพร่เชื้อในภาวะการณั้การระบาดของ COVID- 19 เป็นการรับมือภายใต้คำแนะนำของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งคำนึงถึงระดับความเสี่ยงกับประสิทธิภาพการรักษาระยะห่างระหว่างบุคคลของประชาชนเพราะเชื้อไวรัสนี้สามารถแพร่กระจายจากคนสู่คนได้ ผ่านทางการไอ จาม สัมผัสน้ำมูกน้ำลาย และจากวิกฤติการแพร่ระบาดของ COVID- 19 กรมควบคุมโรคได้ยกระดับศูนย์ปฏิบัติการภาวะ พร้อมเสนอแนวทางปฏิบัติดูแลสุขอนามัยส่วนบุคคลสำหรับประชาชนทั่วไป เพื่อป้องกันโรคมั้ให้เกิดการแพร่กระจายไปในวงกว้าง ผลจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ที่ทวีความรุนแรงขึ้น ส่งผลให้หนึ่งในมาตรการการจัดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสคือ การขอความร่วมมือให้ประชาชนปรับพฤติกรรมมาอยู่ร่วมกัน ให้ความสำคัญกับการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ดงกิจกรรมทางสังคม เน้นการให้ประชาชนอยู่บ้านให้มากที่สุดตามนโยบาย “อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ” (กองสุขศึกษา กระทรวงสาธารณสุข, 2563)

โดยหลังจากการประชุมคณะรัฐมนตรี วันที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2563 มีมติให้ทุกหน่วยงานให้พิจารณาจัดมาตรการเหลื่อมเวลาทำงาน ทำงานจากที่บ้าน และส่งเสริมให้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการทำงานมากขึ้น เช่น การประชุมทางไกลแทนการประชุมที่ทำงานและให้หน่วยงานราชการทุกหน่วยทำแผนทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) เพื่อลดความแออัดของผู้ปฏิบัติงาน ลดการเดินทาง และลดการแพร่เชื้อไวรัสโคโรนา-19 โดยเฉพาะในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของที่รุนแรงของไวรัสโคโรนา ไม่เพียงแต่การรับมือทางด้านสาธารณสุข การเตรียมความพร้อมขององค์กรภาครัฐและเอกชน ที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจจากการแพร่ระบาด COVID-19 ในภาวะที่ต้องปฏิบัติตามมาตรการการรักษาระยะห่างทางสังคม ด้วยเพราะบุคลากรมีลักษณะการทำงานร่วมกัน ซึ่งจัดเป็นความเสี่ยงสูงที่จำเป็นต้องควบคุม จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องคิดทบทวนในหลายองค์กร (วรรณ วิจิตร, อีรรัตน์ อีระพิบูล, & และณัฐพล ฉายศิริ, 2564) ส่งผลให้หลายธุรกิจต้องปรับแผนการทำงานเพื่อป้องกันการระบาดของโรคในองค์กร และลดความเสี่ยงที่พนักงานจะติดเชื้อจากภายนอก การทำงานที่บ้าน (Work From Home: WFH) จึงเป็นหนึ่งในวิธีการเว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing)

สอดคล้องกับ มนัสนันท์ ศรีนาครและพิชิต พิทักษ์ เทพสมบัติ (2553) ที่พบว่า การใช้ระบบการประชุมทางไกลและการส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ล้วนมีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน และเป็นไปได้ว่าเมื่อสถานการณ์โรคโควิด-19 คลี่คลายลง องค์กรหลายแห่งอาจใช้วิธีการทำงานที่บ้านต่อไป นอกจากนี้แต่ละบุคคลยังมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน บางคนต้องรับผิดชอบทั้งเรื่องงานและครอบครัว อีกทั้งการเดินทางมาทำงานที่สำนักงานทำให้ความสมดุลด้านต่างๆ ขาดหายไป รวมถึงความตึงเครียดจากการเดินทางไปทำงานก็มีปัญหามากมาย ไม่ว่าจะเป็นมลภาวะที่เป็นพิษ รวมถึงปัญหาการติดและราคาน้ำมันที่สูงขึ้น ซึ่งจากเหตุผลที่กล่าวมาทั้งหมด ทำให้ในอนาคตอาจมีการขยายโอกาสการทำงานที่บ้านมากขึ้นเช่นกัน

การทำงานที่บ้านจะช่วยให้เกิดรูปแบบการทำงานที่ทำให้พนักงานสามารถเข้าถึงการทำงานที่ใดก็ได้ทุกที่ทุกเวลาโดยไม่ต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สามารถทำงานได้ทุกที่ และยังช่วยอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานอีกทั้งเป็นการช่วยปัญหาสิ่งแวดล้อมจากทั้งปัญหามลพิษ ปัญหาการติด และช่วยลดการใช้พลังงานได้อีกด้วย (วีรยา อธิธิพัฒน์ ภาคิน & และอนนท์ ทับเที่ยง, 2562)

การทำงานที่บ้านเป็นที่รู้จักและนิยมทำกันอย่างแพร่หลายในองค์กรใหญ่ๆ ที่ต่างประเทศก่อนจะเข้ามาเป็นกระแสนิยมในประเทศไทย เมื่อช่วง 3-4 ปี ที่ผ่านมา ตัวย่อ “ WFH ” เป็นคำเรียกที่คล้ายกันกับ Work At Home (WAH) หรือ การทำงานที่บ้าน แต่ในต่างประเทศคำว่า Work At Home ใช้ในกรณีที่เรทำงานที่บ้านมีออฟฟิศที่บ้านเป็นของเราเอง งานอิสระ ไม่ต้องเป็นลูกจ้างใคร ปัจจัยความสำเร็จจากการทำงานที่บ้าน ขึ้นอยู่กับการสื่อสารที่เปิดเผยและสม่ำเสมอ การนำ

เทคโนโลยีมาใช้งาน และการไว้วางใจพนักงานในการทำงานให้เกิดประสิทธิผล แต่ในพนักงานบางคนและบางลักษณะงาน ไม่สามารถทำงานที่บ้านได้ เนื่องจากไม่มีพื้นที่ทำงานในบ้าน ต้องใช้อุปกรณ์ที่สำนักงาน หรือต้องพบปะ ติดต่อกับผู้คน (วรรณมา วิจิตร, ธียรรัตน์ ธีร์ระพิบูล และณัฐพล ฉายศิริ, 2564)

การทำงานที่บ้านทำให้หลายคนต้องเจอกับปัญหามากมายโดยปัญหาหลักคือ การไม่มีที่ว่างในบ้านของพนักงานที่อาศัยอยู่กับผู้อื่น การทำงานในรูปแบบนี้อาจจะส่งผลกระทบต่อพนักงานและองค์กร ทั้งทางบวกและลบ ขัดแย้งกับ เสาวรัจ รัตนคำฟู, เมธาวิ รัชตวิจิน สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย(TDIR) พบว่า การทำงานที่บ้านมีผลดีทั้งต่อองค์กรและพนักงานแตกต่างกัน ทั้งในด้านค่าใช้จ่ายโดยตรงที่ลดลง และสามารถประหยัดเวลาได้จากการเดินทางที่ลดลง รวมถึงทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นอีกด้วย โดยประโยชน์จากการทำงานที่บ้านส่วนใหญ่ส่งผลดีต่อพนักงานในรูปแบบของเวลาในการเดินทางที่ประหยัด ซึ่งทำให้พนักงานมีเวลาทำกิจกรรมตามที่ต้องการเพิ่มขึ้นและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (เสาวรัจ รัตนคำฟู & และเมธาวิ รัชตวิจิน, 2563)

เนื่องจากการประกาศใช้นโยบายการทำงานที่บ้านในครั้งนี้ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วน อีกทั้งองค์กรและพนักงานต่างก็ไม่ได้มีประสบการณ์และการเตรียมความพร้อมมาก่อนเกิดสถานการณ์ ดังนั้นพนักงานจะต้องปรับตัวให้สามารถทำงานในรูปแบบที่ต่างไปจากเดิมอย่างกะทันหัน

หากผู้ปฏิบัติงานประสบปัญหาในการปรับตัวก็อาจมีผลกระทบต่องานที่รับผิดชอบและจะเกิดผลเสียต่อองค์กรได้ ประกอบกับงานวิจัยที่เกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานที่บ้านในประเทศไทยยังมีจำกัด (พรรัตน์ แสงหาญ, 2563)

จากการศึกษาปัญหาของการทำงานที่บ้าน คือ พนักงานบางส่วนอาจรู้สึกดีต่อการทำงานที่บ้าน แต่เมื่อทำงานที่บ้านเป็นเวลานาน อาจรู้สึกเหงา ซึ่งมีผลต่อสุขภาพจิตและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งหากมีบุคคลอื่นอยู่ภายในบ้านก็อาจทำให้ไม่สามารถโฟกัสกับการทำงานได้มากเท่าที่ควร ทำให้เสียสมาธิและถูกรบกวนได้ง่าย รวมถึงปัญหาสุขภาพที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตเนื่องจากลักษณะของการนั่งทำงานนั้นอาจไม่ถูกต้องซึ่งจะส่งผลต่อสุขภาพในระยะยาว ดังนั้น และนอกจากนี้การทำงานที่บ้านอาจทำให้ขาดการสื่อสารที่ดีเนื่องจากอินเทอร์เน็ตของพนักงานที่ใช้มีความแตกต่างกัน ทำให้อาจเกิดปัญหาในการทำงานและการสื่อสาร สุดท้ายการทำงานที่บ้านอาจส่งผลกระทบต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การมีความคิดใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์กัน ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และเพื่อนร่วมงาน และการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกองค์กร

นอกจากนี้ปัญหาอีกเรื่องที่จะต้องเจออย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้คือค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากต้องหลายๆคนจำเป็นต้องซื้ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขึ้นเพื่อสนับสนุนการทำงานที่ ซึ่งในมุมมองของนักวิจัยมองว่า สถานการณ์นี้ได้สร้างปัญหาลูกใหม่ซ้อนไว้ได้พรม

พนักงานหลายคนอาจต้องพบกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่บ้าน ทั้งจากลักษณะงานที่ทำให้ ความพร้อมของระบบอินเทอร์เน็ตที่ดีพอ และไม่ได้มีพื้นที่ ที่จะทำงานที่บ้านได้อย่างเหมาะสม หลายคนต้องนั่งทำงานบนเตียงนอน มักพบเจอปัญหาเสียงรบกวนจากคนในบ้าน เพื่อนร่วมห้อง หรือคนข้างบ้านตลอดเวลา พนักงานกลุ่มนี้จึงมีปัญหาและอุปสรรคเป็นอย่างมากต่อการทำงานที่บ้าน

ปัญหาของการทำงานที่บ้านที่เกิดขึ้น ส่วนหนึ่งเป็นปัญหาจากการปรับตัวของพนักงาน ที่ยังไม่เคยชินกับการทำงานในรูปแบบใหม่ หน้าที่สำคัญจึงตกเป็นของผู้บริหารองค์กรที่ต้องคิดหาวิธี ที่จะส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขมากที่สุด

จากข้อมูลการประสบปัญหาจากการทำงานที่บ้านเหล่านี้เองทำให้เกิดข้อสงสัยว่าการทำงานที่บ้านจะมีผลกระทบอย่างไรต่อทั้งองค์กรและพนักงาน และจากสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของการทำงานที่บ้านตามที่กล่าวมาข้างต้นนั้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการปรับตัวในการทำงาน ในรูปแบบการทำงานที่บ้าน ของบุคลากรสายงานสนับสนุน วิทยาลัยอุตสาหกรรมโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง จังหวัดชลบุรี

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

เพื่อศึกษาอุปสรรคและความท้าทายในการปรับตัวในการทำงานที่บ้านของบุคลากรสายงานสนับสนุน วิทยาลัยบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์จังหวัดชลบุรี

เพื่อศึกษาวิธีการปรับตัวในการทำงานที่บ้านของบุคลากรสายงานสนับสนุน วิทยาลัยบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์จังหวัดชลบุรี

### คำถามการวิจัย (Research Questions)

พนักงานสายสนับสนุนมีความท้าทายในการปรับตัวกับรูปแบบของการทำงานที่บ้านอะไรบ้าง  
พนักงานสายสนับสนุนมีวิธีการในการปรับตัวกับรูปแบบของการทำงานที่บ้านอย่างไร

### ความสำคัญของการวิจัย (Significance of the study)

เพื่อให้องค์กรได้ทราบถึงความท้าทายในการปรับตัวของพนักงานสายสนับสนุนและสร้างช่องทางในการสนับสนุนพนักงานให้มากขึ้น

เพื่อให้องค์กรได้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการปรับตัวกับความท้าทายในการทำงานที่บ้านของพนักงานสายงานสนับสนุนและนำไปเป็นส่วนหนึ่งของการอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์คล้ายคลึงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

เพื่อให้องค์กรได้มีข้อมูลในการออกแบบแนวทางการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานสายสนับสนุนในระบบการทำงานที่บ้านให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อเสนอแนะรูปแบบการทำงานที่บ้านของพนักงานสายสนับสนุนให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร

เพื่อให้องค์กรต่างๆที่อยู่ในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ได้ทราบถึงข้อมูลความท้าทายของการปรับตัวในการทำงานที่บ้านและนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรของตน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่อง การศึกษาการปรับตัวในการทำงาน กับความท้าทายในการทำงานที่บ้านของบุคลากรสายงานสนับสนุน กรณีศึกษาบริษัทหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์จังหวัดชลบุรี ศึกษาเฉพาะอุปสรรคและการปรับตัวในการทำงานกับความท้าทายในการทำงานที่บ้านของบุคลากรสายสนับสนุน ในกลุ่มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์จังหวัดชลบุรี

ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาการปรับตัวในการทำงาน กับความท้าทายในการทำงานที่บ้านของบุคลากรสายงานสนับสนุน กรณีศึกษาบริษัทหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์จังหวัดชลบุรี ศึกษาเฉพาะอุตสาหกรรมโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรีเท่านั้น

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล

การศึกษาการปรับตัวในการทำงานกับความท้าทายในการทำงานที่บ้านของบุคลากรสายงานสนับสนุน กรณีศึกษาบริษัทหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์จังหวัดชลบุรีศึกษาเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุน ที่ได้รับคำสั่งให้ทำงานที่บ้านมากกว่า 3-5 วันต่อ สัปดาห์ ต่อเนื่องกันมากกว่า 1 เดือน โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์ 15 คน โดยเริ่มใช้เวลาเก็บข้อมูลตลอดจนวิเคราะห์ข้อมูล ในระหว่างวันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2565 ถึง วันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565

### นิยามศัพท์เฉพาะ (Definition of terms)

การปรับตัวในการทำงาน หมายถึง การเปลี่ยนพฤติกรรมให้เข้ากับสถานการณ์ ความเป็นอยู่ และสิ่งแวดล้อม เป็นความสามารถในการเปลี่ยนพฤติกรรมให้อยู่ในสภาวะสมดุล เช่น ลักษณะงานที่แตกต่างไปจากเดิม โดยใช้ระยะเวลาในการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม

ความท้าทาย หมายถึง การออกจากรูปแบบการทำงานเดิม ออกมาเจอประสบการณ์หรือการเรียนรู้ใหม่ๆ

รูปแบบการทำงานที่บ้าน หมายถึง รูปแบบในการทำงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระกับการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นตัวช่วยในการสื่อสารและการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

บุคลากรสายสนับสนุนในการศึกษานี้ หมายถึง พนักงานที่ทำงานอยู่ในสำนักงานและไม่ได้มีความจำเป็นต้องไปทำงานในส่วนของฝ่ายปฏิบัติการ ได้แก่ แผนกทรัพยากรมนุษย์ (People & Organization Management & Development), แผนกสารสนเทศ (Information Technology), แผนกธุรการ (Admin)



## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาการศึกษาการปรับตัวในการทำงาน กับความท้าทายในการทำงานที่บ้านของบุคลากรสายงานสนับสนุน กรณีศึกษาบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษา ความหมายแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

แนวคิดและความหมายของการปรับตัวในการทำงาน

ความหมายการปรับตัวในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน

กระบวนการปรับตัวในการทำงาน

แนวคิดและความหมายของการทำงานจากบ้าน (Work from home)

ความหมายของการทำงานจากที่บ้าน

ความเป็นมาของการทำงานจากที่บ้าน

กระบวนการทำงานจากที่บ้าน (Work from home)

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานที่บ้าน (Work from home)

ปัญหาและอุปสรรคของการทำงานที่บ้าน

อุตสาหกรรมโลจิสติกส์

วิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและความหมายของการทำงานจากบ้าน (Work from home)

ความหมายของการทำงานจากที่บ้าน

มนัสนันท์ ศรีนาคร and และพิชิต พิทักษ์ เทพสมบัติ (2553) ได้ให้ความหมายว่า การทำงานทางไกลและที่บ้านหมายถึงรูปแบบในการทำงานรูปแบบหนึ่งที่ให้อิสระกับผู้ปฏิบัติงานในการเลือกสถานที่ในการทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงการสื่อสารและการปฏิบัติงานเพื่อให้มาซึ่งการปฏิบัติงานที่เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสถานที่ทำงานนั้นอาจจะเป็นที่บ้าน หรือสถานที่ที่เป็นศูนย์กลาง (Telecenter) หรือสถานที่ที่สะดวกใกล้เคียงที่พักอาศัยของพนักงานเพื่อเพิ่มความสะดวกในการปฏิบัติงาน

ชาลิตี จูติโชติพิณชัย (2559) ได้ให้ความหมายว่า การทำงานทางไกล (Telework) เป็นการปฏิบัติงานที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานภายนอกสำนักงานได้ เพื่อให้พนักงานขจัดความเครียดต่อการ

ทำงาน ซึ่งพนักงานสามารถที่จะปฏิบัติงานจากบ้าน หรือสถานที่ต่างๆ และใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน

อภิชล ทองมั่ง and และสุรสิทธิ์ ระวังวงศ์ (2563) ได้ให้ความหมายว่า การทำงานที่บ้าน (Work from home or Working from home; WFH) อาจเรียกว่าการสื่อสารโทรคมนาคมหรือการทำงานทางไกล (Telecommuting or teleworking) หรือ การทำงานทางไกล (Remote working) ซึ่งหมายถึง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information communication technologies) มาช่วยในการทำงาน ทำให้สามารถทำงานได้สำเร็จไม่ว่าจะทำงานอยู่ที่ไหน หรือผู้ทำงานด้วยกันจะอยู่ห่างกันก็ตาม

กรมพัฒนาที่ดิน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2563) ได้ให้ความหมายว่า การปฏิบัติราชการนอกสถานที่ (Work from Home) หมายถึง การทำงานนอกสำนักงานในกรณีไม่สามารถเข้ามาทำงานประจำณ สำนักงานได้ในสถานการณ์ไม่ปกติ เช่น ภัยพิบัติ โรคระบาด ความไม่สงบในประเทศ/เขตชายแดน เป็นต้น โดยได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการ การทำงานนอกสถานที่ (Telecommute) หรือที่เรียกกันใช้ชื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น Telework ,Work from Home , Mobile work , Remote work เป็นแนวคิดที่ในปัจจุบันองค์กรชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีการนำมาใช้อย่างกว้างขวาง สำหรับหน่วยงานรัฐในประเทศไทย ก็สามารถนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการ อันจะเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรภาครัฐ ด้วยการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว อีกทั้งยังจะมีส่วนสำคัญในการสร้างแรงจูงใจผ่านรูปแบบการทำงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ในบรรยากาศที่ผ่อนคลาย มีความสนุกสนาน และผู้ปฏิบัติงานสามารถมีสมาธิในการปฏิบัติงานอันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสามารถกระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนานวัตกรรม

พรรัตน์ แสดงหาญ (2563) ได้ให้ความหมายว่า การทำงานที่บ้าน (Work From Home: WFH) หรือการทำงานนอกสถานที่ทำงาน (Telecommuting) หรือที่เรียกกันชื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น Telework, Mobile work, Remote work เป็นแนวคิดที่หลายองค์กรทั้ง ในประเทศและต่างประเทศได้นำไปใช้อย่างกว้างขวาง โดยเชื่อว่าการทำงานที่บ้านจะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต ของผู้ปฏิบัติงานด้วยการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ช่วยสร้างแรงจูงใจ เพิ่มประสิทธิภาพ การทำงาน และสามารถกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนา นวัตกรรมได้

กวิณ สุวรรณตระกูล (2563) ได้ให้ความหมายว่า การทำงานจากที่บ้านเกิดขึ้นครั้งแรกที่ประเทศอังกฤษ เมื่อประมาณ 300 ปีที่ผ่านมา ช่วงประมาณปี ค.ศ. 1665 -1666ได้เกิดกาฬโรคระบาดครั้งใหญ่ขึ้นในกรุงลอนดอน (Great Plague of London) ทำให้ประชาชนเสียชีวิตกว่า

100,000 คน รัฐบาลอังกฤษในขณะนั้นได้ออกมาตรการทางด้านสาธารณสุขให้มี “การเว้นระยะห่างทางสังคม” โดยสถานศึกษาทุกระดับชั้น รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่ดำเนินธุรกิจต่าง ๆ กำหนดนโยบายให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้ เพื่อลดการแพร่ระบาดของเชื้อกาฬโรค ซึ่งทางมหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ได้ออกประกาศปิดมหาวิทยาลัย และให้นักศึกษาทุกคนกลับไปเรียนหนังสือด้วยตัวเองที่บ้าน

ฉิติ ทองอำพัน, ชาคริต วิมานรัตน์, สรรศักดิ์ ขจีฟ้า, นลินภัสร์ บำเพ็ญเพียร, and และมาลีรัตน์ มะลิแย้ม (2564) ได้ให้ความหมายว่า การทำงานที่บ้านหรือการทำงานทางไกลยังเป็นเรื่องที่ค่อนข้างแปลกใหม่สำหรับในประเทศไทย ในอนาคตหากต้องการนำมาประยุกต์ใช้จะต้องอาศัยการศึกษาข้อมูลอย่างละเอียดเพื่อความถูกต้อง โดยควรสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและให้พนักงานเหล่านั้นได้รับการอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องจากผู้ที่มีความประสบการณ์เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับระบบการทำงานที่บ้าน นอกจากนี้เทคโนโลยีที่ใช้ยังต้องเป็นเทคโนโลยีที่สามารถตอบรับการทำงานได้อย่างเหมาะสมรวมทั้งมีความต่อเนื่องของนโยบายมีความเข้าใจเป้าหมายที่แท้จริงและกระทำอย่างจริงจัง

ดวงพร บุญเม้ง and และพิพัฒน์ ไทยอารี (2564) ได้ให้ความหมายว่า การทำงานที่บ้าน (Work from home or Working from home; WFH) เป็นการลักษณะทำงานยุคใหม่ที่ตามมาพร้อมกับเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นไปมากจนทำให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ทั้งยังมีต้นทุนที่น้อยกว่า รวมถึงพฤติกรรมการทำงานของคนในยุคปัจจุบันที่มองหากการทำงานแบบอิสระซึ่งทำให้ได้คุณค่าทั้งงาน และยังสามารถลดการเดินทาง ทำให้สร้างประสบการณ์ใหม่ๆในการใช้ชีวิต เมื่อเทคโนโลยีที่ถูกพัฒนามาอย่างต่อเนื่องเข้าถึงคนส่วนใหญ่ผ่านทางอุปกรณ์ต่างๆได้ เช่น แล็ปท็อป สมาร์ทโฟน จึงช่วยเทรนด์การทำงานที่บ้านชัดเจนขึ้น สามารถทำงานและสื่อสารกันได้ทุกเวลาและทุกสถานที่

วิมลสิริ หลอดทอง (2564) ได้ให้ความหมายว่า การทำงานจากที่บ้าน (Work from home) เป็นการงานระยะไกล ความยืดหยุ่น และนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย ซึ่งการทำงานจากบ้านนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็นแบบถาวร 100% แบบประจำปกติ เช่น ทำงานที่ทำงาน 3 วันและทำงานที่บ้าน 2 วันต่อสัปดาห์ และแบบบาง โอกาส ตามสถานการณ์ เช่น ปัญหาทางการเมือง ปัญหาโรคระบาด และการที่จะทำให้พนักงานนั้น ทำงานจากที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพส่งผลดีแก่พนักงานและบริษัทนั้นควรที่จะกำหนดงาน ระยะเวลาอย่างชัดเจน และสามารถติดตามวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมไปถึงการดูแล ช่วยเหลือค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นของพนักงาน และอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ต้องพร้อม

กรัณท์รัตน์ ประเสริฐธนากุล (2564) ได้ให้ความหมายว่า การทำงานจากที่บ้าน หมายถึง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารและทำงานจากที่บ้านหรือที่พนักงานเท่านั้น ในช่วง

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยปฏิบัติงานตามคำสั่งและระเบียบขององค์กรในฐานะลูกจ้างให้มีผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานเท่ากับการมาปฏิบัติงานที่สำนักงาน เพื่อลดการเดินทาง ลดการสัมผัสเสี่ยง และลดการแพร่กระจายเชื้อต่อให้มากที่สุด

จากคำนิยามข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของการทำงานจากบ้านว่า เป็นการทำงานในรูปแบบที่ให้อิสระกับผู้ปฏิบัติงานเลือกที่จะทำงานนอกสถานที่ที่นอกเหนือจากในสำนักงาน โดยอาจเป็นการสลับกันระหว่างการทำงานที่สำนักงานกับการทำงานที่บ้าน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงเพื่อสื่อสารและการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ เทียบเท่ากับการทำงานที่สำนักงาน แต่ก็ยังได้รับเงินเดือนเบี้ยเลี้ยงเหมือนกับการทำงานปกติ

#### ความเป็นมาของการทำงานจากที่บ้าน

ในยุคที่เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมได้เริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ทำให้การทำงานมีความยืดหยุ่น และสามารถทำงานที่ไหน เวลาใดก็ได้ จึงทำให้การทำงานที่บ้านได้รับความนิยมมากขึ้นตามช่วงเวลาเปลี่ยนแปลงไปดังนี้ (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2564)

ในช่วงทศวรรษ 1960 (ค.ศ. 1960–1969) เป็นช่วงที่อุตสาหกรรมการผลิตจำนวนมาก (Mass Production) กำลังเติบโต ศิลปินจำนวนหนึ่งที่ทำงานเชิงสร้างสรรค์ยังคงทำงานจากที่บ้าน เช่น นักเขียน ศิลปิน โดยเฉพาะในเมืองใหญ่อ่างนิวยอร์ก ลอนดอน และปารีส ในปี 1969 อลัน คีรอส นักวิทยาศาสตร์ที่สำนักทรัพยากรพลังงานของสหรัฐอเมริกาได้เขียนลงหนังสือพิมพ์วอชิงตันโพสต์ว่า คอมพิวเตอร์และเครื่องมือสื่อสารใหม่ ๆ จะเปลี่ยนชีวิตและการทำงานของผู้คน โดยเขาเรียกว่า “โดมิเนติกส์” หรือการรวมกันของทีฟานัก การเชื่อมต่อกัน และเครื่องใช้ไฟฟ้า คำที่ฟังดูไม่คุ้นหู แต่กลายเป็นแนวคิดที่ได้รับการกล่าวขานและเป็นที่ยอมรับ

ในช่วงทศวรรษ 1970 (ค.ศ. 1970–1979) เป็นยุคที่มีการต่อต้านการใช้น้ำมันและหันมาให้ความสำคัญกับอากาศที่บริสุทธิ์ ผลักดันให้มีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในชีวิตประจำวัน และมองว่าการเดินทางเข้าออกเมืองเพื่อไปทำงานทำให้เกิดการจราจรติดขัด และส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม ทำให้มีเหตุการณ์สำคัญเกิดขึ้น นั่นคือการทำข้อตกลงเรื่องอากาศที่สะอาด (The Clean Air Act)

ในปี ค.ศ. 1970 ต่อมา ในช่วงปี ค.ศ. 1973 เกิดวิกฤติน้ำมันกลุ่มโอเปก (OPEC) ราคาน้ำมันพุ่งทะยานจากสงครามระหว่างอิสราเอลกับอียิปต์-ซีเรีย ส่งผลกระทบต่อสหรัฐอเมริกา กลุ่มนักวิจัยจากมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียใต้ นำโดย แจ็ค นีลลิส ทำการวิจัยเกี่ยวกับการทำงานจากที่บ้าน (Telecommuting) และได้รับการตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1976 ผลการวิจัยสรุปว่า เทคโนโลยีจะช่วยให้บริษัทประหยัดค่าใช้จ่ายลง โดยการให้พนักงานทำงานจากที่บ้านได้

ต่อมาในปี ค.ศ.1979 หลังจากที่กลุ่มโอเปกถูกแบนมาเป็นเวลา 6 ปี จากวิกฤติราคาน้ำมันที่พุ่งสูงเป็นประวัติการณ์ หนังสือพิมพ์ The Washington Post ได้ตีพิมพ์บทความเรื่อง Working at home can save gasoline ซึ่งให้ข้อเสนอแนะว่าเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม สามารถแก้ปัญหาวิกฤติน้ำมันได้ ในบทความส่วนหนึ่งเขียนว่า “เพียง 10% ของคนที่เดินทางขับรถไปทำงานทุกวันหันมาเริ่มทำงานที่บ้านเพียงแค่สัปดาห์ละ 2 วัน ก็จะสามารถลดความหนาแน่นของการจราจรได้ถึง 4%”

ในช่วงปลายทศวรรษที่ 1970 การทำงานจากที่บ้านได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น เมื่อมีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลวางขายในท้องตลาด

ในช่วงทศวรรษ 1980 (ค.ศ.1980–1989) หลายบริษัทในสหรัฐอเมริกาเริ่มทดลองโครงการทำงานจากที่บ้าน เช่น บริษัท JC Penney, American Express, The Hartford, General Electric, IBM, Levi Strauss & Co. เป็นต้น และหลาย ๆ บริษัทเหล่านี้ ก็ยังคงไว้ซึ่งวิธีการทำงานแบบนี้ จนถึงปัจจุบัน

ในช่วงปี ค.ศ. 1980 บริษัท ไอบีเอ็มมีการทดลองโครงการ Remote Terminals กับพนักงานหลายกลุ่มและทำมาอย่างต่อเนื่อง โดยพนักงานบริษัทไอบีเอ็มกว่า 40% ทั่วโลกทำงานจากที่บ้าน ซึ่งบริษัทไอบีเอ็มกล่าวว่าสามารถลดค่าใช้จ่ายได้ถึง 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐในแต่ละปี

ในปี ค.ศ. 1987 อัลวินทอฟเลอร์นักพยากรณ์อนาคตได้เขียนคาดการณ์ไว้ในหนังสือ “คลื่นโลกที่สาม” (The Third Wave) ว่าบ้านหรือที่พำนักจะกลายมาเป็นความสำคัญในยุคของข้อมูลข่าวสาร โดยจะกลายมาเป็นศูนย์กลางของสังคมในอนาคต และด้วยการเติบโตของอินเทอร์เน็ต ปีเตอร์ ดร็คเกอร์ นักการจัดการ กล่าวว่าการทำงานนอกบ้านจะกลายเป็นสิ่งล้าสมัย

ซึ่งในปีค.ศ. 1987นั่นเอง มีคนอเมริกันกว่า 1.5 ล้านคนทำงานจากที่บ้าน และกว่า 300 บริษัทที่มีโปรแกรม Work From Home

ในช่วงทศวรรษ 1990 (ค.ศ.1990–1999)รัฐบาลสหรัฐอเมริกาส่งเสริมให้ทำงานจากระยะไกลโดยมีการทดลองโครงการ Work From Home ชื่อ Federal Flexible Workplace Pilot Project เพื่อศึกษาข้อดีและข้อด้อยของการทำงานนอกสำนักงาน เรียกวิธีการนี้ว่า Flexi places พบว่ามีข้อดีดังนี้ คือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดความจำเป็นในการเพิ่มพื้นที่ทำงาน และลดค่าใช้จ่ายขององค์กร ทำให้สภาองค์กรสอนู่มติงบประมาณให้โครงการ Flexi places จัดซื้ออุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ให้พนักงานของรัฐสามารถทำงานจากที่บ้านได้

ต่อมาในปี ค.ศ. 1994 ในสมัยประธานาธิบดีคลินตัน ได้ออกนโยบายให้เพิ่มข้อตกลงว่าด้วยการทำงานแบบความเป็นมิตรในครอบครัวที่ยืดหยุ่น (Flexible Family Friendly Work Arrangements) โดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพิ่มขึ้น

ต่อมาในปี ค.ศ.1997 The Government Accountability Office (GAO) ของสหรัฐอเมริกาได้ทำรายงานข้อดีของการทำงานจากที่บ้านที่พบดังนี้ คือลดระยะเวลาเดินทางระหว่างบ้านกับที่ทำงาน ลดค่าใช้จ่ายส่วนตัว เช่น ค่าเดินทาง ค่าจอดรถ ค่าเครื่องแต่งกายและค่าอาหาร ทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้นทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต และเกิดความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตครอบครัว

ในช่วงทศวรรษ 2000(ค.ศ.2000–2009) การทำงานจากที่บ้านในสหรัฐอเมริกาเพิ่มสูงขึ้น และมีการทำวิจัยเกี่ยวกับการทำงานจากที่บ้านพบว่า ในระหว่างปี ค.ศ. 2000-2010 มีผู้ที่ทำงานจากที่บ้านอย่างน้อย 1 วันต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นกว่า 4 ล้านคน หรือคิดเป็น 35% และจำนวนผู้ที่ทำงานจากที่บ้านเพิ่มจาก 9.2 ล้านคน เป็น 13.4 ล้านคน ในช่วงระยะเวลา 10 ปี ซึ่งผู้ที่ทำงานจากที่บ้านส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ และมีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปในปี ค.ศ. 2010 พบว่าพนักงานบริษัททำงานจากที่บ้านมากถึง 59%

ในช่วงปี ค.ศ.2000 –2009 มีการเพิ่มจำนวนของบริษัทที่ประกาศรับสมัครงานแบบทำงานทางไกล (Remote-Friendly)โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานมากขึ้น ทำให้ผู้ทำงานมีโอกาสมากขึ้นในการหางานที่สามารถทำงานจากที่บ้านได้

ในช่วงทศวรรษ2010 (ค.ศ.2010 –2019) ในปี ค.ศ. 2010 ประธานาธิบดีโอบามาลงนามบังคับใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยการส่งเสริมการทำงานทางไกล (The Telework Enhancement Act of 2010) ให้หน่วยงานภาครัฐต้องมีนโยบายในการให้พนักงานสามารถทำงานจากระยะไกลได้

โดยในปีงบประมาณ 2014-2015 พบว่าพนักงานของรัฐที่เข้าร่วมการทำงานแบบการทำงานจากที่บ้านเพิ่มจาก 39% เป็น 46% ต่อมาในปี ค.ศ. 2017 พบว่านอกเหนือจากหน่วยงานภาครัฐ พนักงานบริษัทที่ทำงานจากที่บ้านอย่างน้อยครึ่งหนึ่งของเวลาทำงานมีอัตราเพิ่มสูงขึ้นถึง 115% นอกจากนี้ประเทศสหรัฐอเมริกา ยังมีอีกหลายประเทศที่มีการทำงานจากที่บ้านอย่างจริงจังมานานนับ 20 ปีแล้ว และหนึ่งในนั้นก็คือประเทศฟินแลนด์ ซึ่งขึ้นชื่อว่าเป็นผู้นำของโลกในเรื่องการทำงานที่ยืดหยุ่น (Flexible Work) ซึ่งเข้ากับวัฒนธรรมในเรื่องของการไว้วางใจและความเสมอภาค (Trust and Equality) และยังถูกใช้เป็นกลยุทธ์ในการหาคนเก่งเข้ามาทำงานกับบริษัท

โดย เจนนี่ เฟรดริกสัน (Jenni Fredriksson) ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทบาสเทค (Basstech Company) ในฟินแลนด์กล่าวว่า “ไม่ใช่ทุกคนที่อยากจะเข้ามาทำงานในเมืองใหญ่ที่มีแต่ความวุ่นวาย เราจะเสียโอกาสไปมากถ้าไม่ใช่เทคโนโลยีและดึงคนเก่งที่อยู่ห่างไกลมาทำงานกับเรา พวกเขาอาจทำงานอยู่ริมทะเลสาบหรืออยู่ในป่า แต่เขายังสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ” และการศึกษาของบริษัทแกรนต์ ธอร์นตัน (Grant Thornton) ในปี ค.ศ. 2011 พบว่า 92% ของบริษัทในฟินแลนด์มีการทำงานที่ยืดหยุ่น ในขณะที่อังกฤษและอเมริกาอยู่ที่ 76% รัสเซีย 50% และญี่ปุ่น 18%ปี ค.ศ. 2020 ฟินแลนด์ออกกฎหมายชั่วโมงการทำงาน (Working Hours Act) สนับสนุน

ให้พนักงานประจำงานที่ไหน เวลาใดก็ได้ อย่างน้อย 50% ของชั่วโมงการทำงาน นอกจากนี้จากการศึกษาของ HSBC ในอังกฤษพบว่า 89% ของผู้ตอบคำถามตอบว่า การทำงานที่ยืดหยุ่นสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะที่การวิจัยของมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด (Stanford University) กับพนักงานรับโทรศัพท์ (Call Center) คนจีน จำนวน 16,000 คนที่ได้รับอนุญาตให้ทำงานที่บ้านพบว่าประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 13% และมีการลาป่วยน้อยลงมากจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ต่อเนื่องมาตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2562 จนถึงปัจจุบัน ทำให้ในช่วงปี พ.ศ. 2563-2564 ประเทศไทยและนานาประเทศทั่วโลกประกาศใช้นโยบายให้ทำงานจากที่บ้าน เพื่อลดความเสี่ยงในการได้รับเชื้อโควิด-19 ที่กำลังลุกลาม มีการกลายพันธุ์เป็นหลายสายพันธุ์ และแพร่กระจายอย่างรวดเร็วเป็นการเว้นระยะห่างทางสังคมที่สามารถลดอัตราการแพร่ระบาดของไวรัสจากคนสู่คนได้

จากประวัติและความเป็นมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า แนวคิดการทำงานนอกสถานที่ การทำงานที่บ้านนั้นมีมานานแล้ว แต่ถูกนำมาประยุกต์ใช้ใหม่ในช่วงที่มีสถานการณ์วิกฤต ซึ่งมีข้อดีและสามารถสร้างประสิทธิภาพที่ดีกว่าหรือเทียบเท่ากับการทำงานที่สำนักงาน อีกทั้งยังสามารถลดค่าใช้จ่ายขององค์กร และสร้างความสุขในการทำงานที่มากขึ้น ทั้งนี้รูปแบบการทำงานที่บ้านในยุคปกติใหม่จะต้องมีการเตรียมความพร้อมและได้รับการสนับสนุนที่ดีมากพอ ซึ่งองค์กรจะต้องให้การสนับสนุนในส่วนนี้อย่างเต็มที่ รูปแบบการทำงานนี้จึงจะสัมฤทธิ์ผล

#### **กระบวนการทำงานจากบ้าน (Work from home)**

การบริหารจัดการให้ดี ก็มีข้อดีในหลาย ๆ ด้าน เช่น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและ การเพิ่มผลผลิต (Productivity) ลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของบริษัท พนักงานมีชีวิตที่ยืดหยุ่นขึ้น ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีสุขภาพจิตที่ดีขึ้น เพราะไม่ต้องเผชิญปัญหาจราจรติดขัด อย่างไรก็ตามหลายองค์กรก็อาจติดขัดในการใช้ Work From Home เนื่องจากกังวลเรื่องประสิทธิภาพในการสื่อสารและการทำงานที่ลดลง อาจเพราะขาดเครื่องมือในการวัดผลงานรายวันหรืออาจมีบางระบบการทำงานที่ไม่สนับสนุน และไม่แน่ใจว่าพนักงานจะเอาเวลางานไปทำอย่างอื่นหรือไม่ (ศิริสุข รักถิ่น & และปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์, 2564)

สุพจน์ นาคสวัสดิ์ (2563) แบ่งประเภทของการทำงานที่บ้าน 3 ประเภท คือ

1. การทำงานที่บ้าน แบบถาวร 100% เป็นการจ้างงานรูปแบบที่พนักงานจะใช้บ้านหรือที่พัก สถานที่ภายนอกบริษัทเป็นสถานที่สำหรับการทำงาน และควร กำหนดไว้ให้ชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้นของการจ้างงานและการทำสัญญาจ้าง เพื่อให้ ได้ผลงานและผลลัพธ์ตามที่ตกลงในสัญญาจ้างแรงงาน อาจจะต้องเข้ามา สำนักงานบ้างตามที่ตกลงกันในสัญญาจ้าง เช่น เข้ามาประชุมหรือพบปะลูกค้าเป็นครั้งคราว

2. การทำงานที่บ้าน แบบประจำหรือปกติ เป็นรูปแบบการทำงานจากบ้านเป็นปกติของสัญญาจ้างแรงงาน เช่น กำหนดให้ทำงานจากที่บ้าน 2 วันต่อสัปดาห์ และเข้าบริษัท 3 วันต่อสัปดาห์

3. การทำงานที่บ้าน แบบชั่วคราว/ตามโอกาส ประเภทนี้เริ่มต้นสัญญาจ้างแรงงานเป็นแบบทั่วไป ที่พนักงานต้องเข้ามาทำงานที่บริษัท แต่บริษัทจะให้ พนักงานทำงานจากที่บ้านบางกรณีที่เป็นจำเป็นเท่านั้น เช่น พนักงานมีความจำเป็น เรื่องปัญหาครอบครัว ปัญหาทางการเมือง การเดินทาง และปัญหาโรคระบาด เช่น โควิด-19 โดยสามารถแบ่งออกได้ 3 ลักษณะ คือ การทำงานที่บ้าน เฉพาะรายบุคคล, การทำงานที่บ้าน บางหน่วยงาน และ การทำงานที่บ้าน ทั้งบริษัท

### **เทคนิคการทำงานจากที่บ้าน (Work from home)**

1. มีกำหนดการส่งงานที่ชัดเจน ควรทำรายการสิ่งที่ต้องสำหรับแต่ละวัน เพื่อวางแผนและทำให้ มั่นใจว่าเราสามารถทำงานได้ครบและเสร็จทันตามกำหนดเป็นการสร้างวินัยให้หัวหน้า และเพื่อนร่วมงานที่ต้องรับงานจากเราไปทำต่อ เพราะสิ่งนี้จะช่วยควบคุมประสิทธิภาพและการเพิ่มผลผลิต (Productivity) ในการทำงาน จะทำให้องค์กรไม่ต้องกังวลว่าพนักงานจะเอาเวลาไปทำงานอย่างอื่นหรือไม่ เพราะถึงแม้ว่าพนักงานจะทำจริงสุดท้ายก็ต้องเอาเวลาส่วนตัวมาทำงาน ชดเชยเพื่อให้งานเสร็จทันกำหนดอยู่ดี

2. ตกลงเรื่องชั่วโมงการทำงานและช่องทางการติดต่อให้ชัดเจน การกำหนดช่วงเวลา อย่างมืออาชีพมากขึ้น พนักงานจะสามารถทราบว่าจะต้องทำงาน และทราบว่าต้อง เช็คการติดต่อสื่อสารจากช่องทางไหนบ้าง เช่น E-mail, Line เพื่อไม่ให้พลาดการติดต่อจากทีมงานที่ อาจเกิดขึ้นระหว่างวัน

3. ใช้ซอฟต์แวร์ เพื่อบันทึกการทำงานในแต่ละวัน (Work log) องค์กรสามารถนำ เทคโนโลยีมาเป็นอีกหนึ่งตัวช่วยในการติดตามการทำงานของพนักงาน ปัจจุบันมีโปรแกรมมากมาย ที่สามารถให้พนักงานบันทึกชั่วโมงการทำงานและรายการของงานที่ทำในแต่ละวัน ซึ่ง HR สามารถ ใช้ข้อมูลในการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานและการบริหารต้นทุนทรัพยากรบุคคล เช่น Jira, AceProject, หรือ WorkflorMax เป็นต้น

4. การทำงานเป็นทีม และทราบภาพรวมและความคืบหน้าร่วมกัน ซึ่งเราสามารถใช้ แอปพลิเคชันด้าน Project management และจัดการการทำงานให้ราบรื่นยิ่งขึ้นได้ ปัจจุบันมีแอปพลิเคชันให้ทดลองใช้ฟรีมากมายเช่น Trello, Asana หรือ Click up เป็นต้น

5. ประชุมออนไลน์ เพื่อระดมความคิด และรับทราบข้อมูลร่วมกันถึงจะทำงานนอกสถานที่ก็สามารถประชุมกันผ่านทางออนไลน์กันได้ ซึ่งมีตัวเลือกให้เลือกใช้กันมากมายทั้งแบบฟรี และมีค่าใช้จ่าย เช่น Google Hangouts, GoToMeeting, WebEx, Skype, Zoom หรือจะวิดีโอคอลล์ผ่าน Line ก็สามารทำได้ง่ายๆ

6. ใช้คลังเก็บข้อมูลออนไลน์จะช่วยเพิ่มความสะดวกการจัดเก็บเอกสาร ส่งงาน และดาวน์โหลดไฟล์ โดยคลังเก็บข้อมูลออนไลน์ที่นิยมใช้กันมาก ได้แก่ Google Drive, Dropbox, และ OneDrive อย่างไรก็ตามในการทำงานควรคำนึงถึง Data Security ด้วย ควรมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงไฟล์ให้ เฉพาะพนักงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้นเพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหล (อเด็คโศ, 2563)

### ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานที่บ้าน (Work from home)

สุพจน์ นาคสวัสดิ์ (2563) ได้แบ่งองค์ประกอบของ Work from home 6 องค์ประกอบ คือ

1. กำหนดลักษณะงาน เพราะไม่ใช่งานทุกงานที่สามารถทำงานที่บ้านได้ เช่น งานผลิตหรืองานที่ต้องทำที่สำนักงานเท่านั้น เป็นต้น
2. กำหนดเวลาทำงาน บริษัทต้องระบุเวลาในการทำงานว่าตั้งแต่เวลาไหนถึงเวลาไหนเหมือนเวลาทำงานปกติที่บริษัท หากเป็นบริษัทที่มีวัฒนธรรม Morning Meeting ก็อาจจะเริ่มประชุมตอนเช้าตามปกติ
3. งานที่ต้องทำ ถือเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะไม่มั่นใจพนักงานอาจจะนั่งดู Netflix กันทั้งวัน สิ่งที่ต้องทำคือ ควรมอบหมายรายวัน/รายสัปดาห์ เป้าหมายการ ทำงานให้ชัดเจน พนักงานต้องพร้อมและติดตามได้ตลอดเวลา หากพนักงาน ต้องออกนอกพื้นที่ทำงานต้องขออนุญาตผู้บังคับบัญชา ถ้าพนักงานไม่ปฏิบัติตามถือว่าเป็นความผิดทางวินัย
4. การติดตามงานและการวัดผล บริษัทควรกำหนดระบบหรือแนวทางปฏิบัติการติดตามผลการทำงาน เช่น ติดตามงานประจำวัน/สัปดาห์ เช่น Meeting ในทุก
5. เงินช่วยเหลือ การทำงานที่บ้านนั้นทำให้พนักงานมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าไฟ ค่าอินเทอร์เน็ต ค่าอาหาร ฯลฯ ในผลการสำรวจของต่างประเทศพบว่าบริษัทที่มีเงินช่วยเหลือมีไม่ถึง 20% ดังนั้นเงินช่วยเหลือจึงเป็นสิ่งสำคัญ
6. อุปกรณ์สื่อสารหรือเทคโนโลยี นั้นเป็นสิ่งสำคัญของการทำงานที่บ้าน ถ้าอุปกรณ์สื่อสารหรือเทคโนโลยีไม่ดี ไม่สมบูรณ์ ก็จะส่งผลกระทบต่อ การสื่อสาร การประชุม วางแผน การติดตามงาน โดยบริษัทควรที่จะนำข้อมูลขึ้น One Drive (Cloud) ควรมีพื้นที่ที่ทำงานที่บ้านต้องเหมาะสม วางระบบอุปกรณ์ สื่อสาร เช่น Microsoft Team, Zoom, Trello เป็นต้น

จากข้อความข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานที่บ้าน นั้น องค์การจะต้องกำหนดลักษณะและขอบเขตของการทำงานให้ชัดเจน จะต้องเป็นลักษณะการทำงานที่สามารถทำงานที่บ้านได้อย่างแท้จริง จะต้องไม่กระทบต่อส่วนงานการผลิต อีกทั้งยังจะต้องกำหนดวิธีในการเช็คเวลาเข้าและออกงานในรูปแบบออนไลน์ให้ชัดเจน อาทิเช่น การกำหนดนโยบาย ชั่วโมงการทำงานและการส่งความคืบหน้าของงานในแต่ละวันให้ชัดเจน เพื่อป้องกันการแอบอ้างหรือประพฤตินิสัยที่มีขอบในเวลาทำงาน รวมถึงการสนับสนุนขององค์กรที่เพียงพอต่อการทำงานที่บ้านของพนักงาน อาทิเช่น การสนับสนุนเรื่องอินเทอร์เน็ต ไฟฟ้า หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ

## ปัญหาและอุปสรรคของการทำงานที่บ้าน

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่บ้าน พบว่าปัญหาและอุปสรรคมีได้ทั้งภายนอกและภายใน โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

### ปัญหาและอุปสรรคของการทำงานที่บ้าน ภายนอก

เนื่องจากการทำงานที่บ้านนั้นเกิดขึ้นอย่างกระทันหันและไม่ได้มีการเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีและการใช้โปรแกรมต่างๆ รวมไปถึงแอปพลิเคชันสำหรับการทำงานที่บ้านและในการหรือประชุมทางไกล จึงทำให้พนักงานบางรายประสบปัญหาในการทำงาน รวมถึงปัญหาการทำงานผ่านระบบ VPN ซึ่งอาจจะเกิดการล่ม ทำให้ไม่สามารถดูข้อมูลส่วนกลางได้นั่นเอง หรือรวมถึงปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ผ่านคอมพิวเตอร์/แล็ปท็อปซึ่งทำให้ไม่สามารถทำงานต่อได้ (ตีปี, 2563) เกิดความล่าช้าคลาดเคลื่อน จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยตัวเองจึงเป็นไปได้ยากลำบากยิ่งไปกว่านั้นบางองค์กรยังไม่มีระบบการทำงานที่ทำให้ พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้ จึงอาจเกิดความผิดพลาดจากการสื่อสารในการทำงานได้

ในส่วนของการทำงานที่บ้าน พื้นที่ในการทำงานนับว่าเป็นเรื่องสำคัญ สำหรับพนักงานที่มีสมาชิกครอบครัวอยู่รวมกันหลายคน มีเด็กเล็ก ที่อาจจะส่งเสียงดังรบกวนหรือมีผู้สูงอายุที่ต้องช่วยดูแลระหว่างวัน อาจทำให้ไม่สามารถให้ความสนใจกับงานได้อย่างเต็มที่ ขาดสมาธิในการทำงาน จึงทำให้การทำงานเป็นไปอย่างไม่ราบรื่น อีกทั้งการทำงานจากที่บ้านนั้นต้องเตรียม อุปกรณ์สำนักงานเองทั้งหมด พนักงานบางรายอาจมีปัญหาเรื่องความไม่พร้อมของอุปกรณ์ หรือไม่สามารถเตรียม วัสดุ อุปกรณ์เหล่านั้นเองได้ รวมไปถึงเรื่องเอกสารหรือข้อมูลต่าง ๆ นอกจากนี้อุปกรณ์ สำนักงานแล้ว โต๊ะเก้าอี้ ที่ใช้ทำงานก็เป็นเรื่องสำคัญและไม่ควรมองข้าม เพราะเป็นเรื่องการทำงานให้ถูกต้อง ตามหลักกายศาสตร์ (Ergonomic) ไม่เช่นนั้นจะเกิดปัญหาของโรคออฟฟิศซินโดรมตามมาได้ (ทินภัทร ที่ สุวรรณ, 2562)

ศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย (ไทยเซิร์ต) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (2563) ได้เปิดเผยว่าจากการสำรวจพบว่า หลายองค์กรยังขาดแนวทางการรับมือที่เหมาะสม ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงทั้งการถูกเจาะระบบและความเสี่ยงข้อมูลรั่วไหลได้ อีกทั้งยังไม่มีนโยบายในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อต้องทำงานกับข้อมูลดังกล่าวจากที่บ้านหรือต้องส่งต่อข้อมูลนั้นให้กับบุคคลอื่น ซึ่งความไม่ชัดเจนเหล่านี้อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงข้อมูลรั่วไหลและส่งผลกระทบต่อความเป็นส่วนตัวได้ และเป็นไปได้ว่าบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน อาจส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ทำงานเสร็จช้ากว่าปกติ การตรวจสอบประสิทธิภาพในการทำงานต่อชั่วโมงการทำงาน เป็นไปได้ยาก พนักงานอาจกระทำพฤติกรรมที่มีขอบหรือเล่นเกมระหว่างเวลาทำงาน

นอกจากนี้พนักงานจะรู้สึกเหมือนว่าตัวเองจะต้องทำงานตลอดเวลา เนื่องจากการทำงานที่บ้านทำให้สถานที่ในการทำงานและการพักผ่อนคือที่เดียวกันส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่าชั่วโมงในการทำงานยาวนานมากขึ้น ผู้บังคับบัญชาคาดหวังว่าพนักงานพร้อมที่จะทำงานตลอดเวลา เส้นแบ่งระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพวกเขาหายไป ส่งผลให้เกิดความเครียดสูงขึ้น (ประชาไท, 2563)

ค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นเนื่องจากนโยบายขอความร่วมมือจากรัฐบาลที่ทำให้องค์กรต้องบังคับใช้กับพนักงานหลายคน ทำให้พนักงานหลายๆท่านที่ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานส่วนใหญ่ มักจะเจอปัญหากับค่าไฟ จากสภาพอากาศในประเทศไทยที่ร้อนอบอ้าว จึงทำให้ไม่สามารถเลี่ยงการเปิดเครื่องปรับอากาศ และการใช้ไฟในการทำงานที่บ้านตลอดเวลา นอกจากนี้ค่าใช้จ่ายจากการติดตั้งอินเทอร์เน็ตหรือแพ็คเกจเสริม พนักงานบางท่านอาจไม่ได้มีอินเทอร์เน็ตบ้านไว้พร้อม จึงทำให้พนักงานต้องรับผิดชอบในส่วนนี้ โดยที่ผู้ที่เกี่ยวข้องอาจลืมนึกถึงไป

### ปัญหาและอุปสรรคของการทำงานที่บ้าน ภายใน

พิชาวีร์ เมฆขยาย (2563) กล่าวว่า ภาวะการขาดสมาธิและแรงจูงใจ พนักงานแต่ละคนจะตอบสนองกับสภาพแวดล้อมและปัจจัยในการทำงานไม่เหมือนกัน บางคนต้องอาศัยความเคยชินและกิจวัตรจึงจะสามารถตั้งสมาธิทำงานให้มีประสิทธิภาพได้ ดังนั้นเมื่อเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขในการทำงาน ดูเหมือนทุกสิ่งคือเรื่องใหม่ ที่คอยกระตุ้นให้คนสนใจที่สภาพแวดล้อม แทนที่จะโฟกัสที่การทำงานสำหรับบางคน สมองอันชาญฉลาดจะคอยสั่งการเสมอว่า ที่นี่คือบ้าน ซึ่งนั่นหมายถึงการพักผ่อน และคอยชี้ชวนให้หันไปหาสิ่งบันเทิงแทนที่จะทำงาน อย่างหนึ่งสตรีมมิ่ง โซเชียลมีเดีย หรือเกมแทน

ความเครียดจากการปรับตัว และวิตกกังวล ทุกการเปลี่ยนแปลงมักสร้างความเครียดและวิตกกังวลตามมาเสมอ โดยเฉพาะในสภาพที่เกิดวิกฤตการณ์ด้วยแล้ว ความที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้อย่างแน่นอนได้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นกับตัวเองหรือคนในครอบครัวบ้างในอนาคต ย่อมเพิ่มความวิตกกังวลได้มากขึ้นอีกหลายเท่า โดยเฉพาะเงื่อนไขที่คนเรารู้สึกว่าตัวเองควบคุมอะไรได้ไม่มากนัก ความเครียดยิ่งทวีคูณขึ้นเช่นกัน

ภาวะเฉื่อย และ การควบคุมตัวเองต่ำ ในบางคน การมีแรงกดดันจากคนรอบข้างและ routine จากสถานที่ทำงานนั้นช่วยให้มีแรงจูงใจในการทำงาน แต่เมื่อปราศจากสิ่งเหล่านั้นเมื่อไหร่ ดูเหมือนคนกลุ่มนี้จะบังคับตัวเองให้ทำงานตามปกติไม่ได้ เมื่อปล่อยตัวเองให้ไม่ทำตามตารางสะสมเข้าหลาย ๆ วันก็จะเกิดภาวะเฉื่อย ชี้เกียจ เบื่อหน่าย ควบคุมตัวเองไม่ได้ ใช้เวลาไปกับกิจกรรมบันเทิงที่ไร้สาระทั้งวัน จนมีผลกระทบต่อการทำงานอย่างแน่นอน รวมถึงความรู้สึกที่คนคนนั้นมีต่อตัวเองในแง่ลบมากขึ้นด้วย

จากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รวบรวมและศึกษามาทั้งหมด สามารถสรุปได้ว่าปัญหาและอุปสรรคของการทำงานที่บ้านส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งกับตัวพนักงานและองค์กรเอง ไม่ว่าจะเป็นปัญหาที่มาจาก การขาดการเตรียมความพร้อมในด้านเทคโนโลยี ค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน รวมถึงปัญหาสุขภาพกายและจิตใจเนื่องจากการขาดปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารกับบุคคลภายนอก จากปัญหาและอุปสรรคทั้งหมดที่กล่าวมา หากยังไม่มีหน่วยงานใดในองค์กรเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาหรือคอยสนับสนุนพนักงาน ประสิทธิภาพของพนักงานจะลดลงก่อให้เกิดเป็นปัญหาเรื้อรังในอนาคต

## แนวคิดและความหมายของการปรับตัวในการทำงาน

### ความหมายการปรับตัวในการทำงาน

ปีนกก กวงศ์ปิ่นเพชร (2557) การปรับตัวในการทำงานเป็นความรู้สึกสบายหรือความผ่อนคลายของบุคคลกับความหลากหลายที่พบเจออยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมใหม่ๆ การปรับตัวในการทำงานสามารถเกิดขึ้นได้ในหลายสถานการณ์ ได้แก่การปรับตัวเข้ากับการทำงาน การปรับตัวเข้ากับกฎระเบียบและสภาพแวดล้อม รวมถึงการปรับตัวเข้ากับเพื่อน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามความคาดหวังขององค์กร

ขันติยา สุกุณา (2559) ได้ให้ความหมายว่า การปรับตัวในการทำงาน คือความสามารถในการเตรียมตัวเองของบุคคลที่จะจัดการกับปัญหาการรับรู้ในการทำความเข้าใจ โดยการปรับพฤติกรรมด้านการงานที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม

สกุล กิตติพิรัช (2560) ได้ให้ความหมายว่า ความสามารถในการปรับตัว หมายถึงความสามารถในการเรียนรู้และเข้าใจบรรยากาศ ความต้องการ ค่านิยม และวัฒนธรรมของเพื่อนร่วมงานชาติต่าง ๆ หรือองค์กร เข้าใจถึงผลกระทบจากการกระทำของบุคคลอื่นและปรับวิธีการทำงานเพื่อรักษาความสัมพันธ์อันดีและสามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงานต่างชาติ องค์กร หรือวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

จากคำนิยามข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของการปรับตัวว่า การปรับตัวในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อนด้วยความรู้ ความเข้าใจ และมีความรู้สึกที่ผ่อนคลาย สามารถจัดการกับสิ่งที่อาจเกิดขึ้นหรือปัญหาที่มาจากสถานการณ์ดังกล่าวได้

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน

ทฤษฎีการปรับตัวในการทำงาน (Theory of work adjustment : TWA) (Dawis, 1994) ทฤษฎีการปรับตัวในการทำงาน (TWA) เริ่มต้นจากโครงการการศึกษาการปรับตัวในการทำงานซึ่งดำเนินการโดยมหาวิทยาลัย มินนิโซต้า (University of Minnesota) เป็นโครงการวิจัยที่มุ่งศึกษา

แนวทางการปรับตัวในการทำงาน เมื่อโครงการเริ่มขึ้นโครงการได้ พยายามใช้แนวทางการประเมินในวงกว้างต่อปัญหาวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีการรวบรวมข้อมูลกับบุคคลอย่าง กว้างขวางรวมทั้งตัวแปรต่างๆ เช่น ความพึงพอใจในงาน เจตคติต่องานผลการปฏิบัติงาน ประวัติการทำงาน ประสบการณ์ การศึกษาและการฝึกอบรม ความสนใจ ความต้องการรวมทั้งบุคลิกภาพ ข้อมูล จำนวนมากเช่นนี้สามารถนำไปสู่การวิเคราะห์อย่างไม่มีที่สิ้นสุด ทำให้ทฤษฎีการปรับตัวในการทำงาน ได้รับการพัฒนาต่อไปอย่างมาก จุดเน้นของทฤษฎีการปรับตัวในการทำงานอยู่ที่พฤติกรรมของบุคคลซึ่งจะแสดงพฤติกรรม ภายในสภาพแวดล้อม ในทฤษฎีการปรับตัวในการทำงาน สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องคือสภาพแวดล้อมการทำงาน หลักการพื้นฐานทฤษฎีการปรับตัวในการทำงานได้วางแนวคิดไว้ว่าบุคคลและ สภาพแวดล้อมเป็นทางขนานและส่วนเสริมต่อกัน

Dawis (1994) กำหนดทฤษฎีของการปรับตัวในการทำงาน โดยมีทั้งหมด2องค์ประกอบ คือ

การปรับตัวเข้ากับความต้องการขององค์กร หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวในการทำงาน โดยพิจารณาจากความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในการทำงาน ความสามารถ รวมไปถึงบุคลิกภาพที่เหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการขององค์กร

การปรับตัวเข้ากับความต้องการส่วนบุคคล หมายถึง ความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะปฏิบัติงานอย่างมีความหวัง และมีความใส่ใจในความสำเร็จของงานและมีโอกาสได้ใช้ความเป็นตัวเองตัวเองเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน โดยจะต้องมีความพอดีเป็นไปตามความจำเป็นทั้ง ทางด้านสรีระ การมีความมั่นคงปลอดภัยและการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี การมี ความเข้าใจ และรู้จักตนเอง ซึ่งเมื่อบุคคลสามารถปรับตัวในการทำงานได้ ก็จะส่งผลต่อความ พึงพอใจในการทำงานผู้ที่สามารถคุ้นเคยกับลักษณะงานจนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ที่สามารถปรับตัวในการทำงานได้ดีมักเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงานเป็นเกณฑ์ที่สำคัญที่ชี้ได้ว่า ผู้ใดจะสามารถปรับตัวในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด ผู้ที่ประสบปัญหาด้านการ ปรับตัว ส่วนใหญ่มักเป็นผู้ที่ขาดความพึงพอใจในงานที่ทำและมักแสดงความคิดเห็นว่างานที่ทำ นั้น ไม่เหมาะสมกับตนเอง ตนเองไม่มีความสามารถพอที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ดีหรือไม่ (Dawis, 1994)

ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงบทบาทในการทำงาน (Theory of work role transitions ) (Nigel, 1976) Nigel Nicoleson ได้นำเสนอทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงบทบาทใน การทำงานขึ้น โดยเชื่อว่าการปรับตัวเป็นผลสืบเนื่องจากการที่บุคคลได้เผชิญกับสภาวะการเปลี่ยนแปลง บทบาทในการทำงานเช่น การโยกย้ายงานอาจเป็นการย้ายภายในหรือระหว่างหน่วยงาน การ เปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่การทำงานหรือสภาพการทำงาน การปรับตัวเริ่มต้นเมื่อบุคคลได้ผ่านพ้นระยะ เผชิญหน้า (encounter) และเริ่มมีภาพที่ชัดเจนเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมใหม่ในการทำงานได้แก่ บทบาท ในการทำงาน ผู้คนที่ติดต่อสัมพันธ์ด้วย และวัฒนธรรมองค์กร การปรับตัวนี้เป็นไปเพื่อให้เกิดความ สอดคล้องขึ้นในตัวบุคคล และยังสามารถเป็นผู้มีศักยภาพเต็มที่ในองค์กรที่เขาทำงานอยู่ เพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์

ดังกล่าวบุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่เป็นการเปลี่ยนแปลงในสองลักษณะคือ การพัฒนาในตัว บุคคล (personal development) และการพัฒนาบทบาท (role development)

### กระบวนการปรับตัวในการทำงาน

แนวคิดจากทฤษฎีการปรับตัวของรอย Roy's Adaptation Model Callista Roy สามารถอธิบายกระบวนการปรับตัวของบุคคลว่า บุคคลเป็นเหมือนระบบ การปรับตัวที่มีความเป็นองค์รวม (Holistic adaptive system) และเป็นระบบเปิด ประกอบด้วยสิ่งนำเข้า (Input) กระบวนการเผชิญปัญหา (Coping process) สิ่งนำออก (Output) และกระบวนการป้อนกลับ (Feedback process) โดยแต่ละส่วนมีความสัมพันธ์กัน เป็นหนึ่งเดียวโดยเมื่อสิ่งเร้าที่เกิดการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกผ่านเข้าสู่ ระบบการปรับตัว จะทำให้กระตุ้นต่อบุคคลเกิดการปรับตัวตอบสนองต่อสิ่งเร้า นั้น โดยใช้ กระบวนการ 2 กลไก ประกอบไปด้วย กลไกการควบคุม และกลไกการคิดรู้สึก ซึ่งทั้งสองกลไกนี้จะทำงานควบคู่กันเสมอ ส่งผลให้บุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมปรับตัวออกมา ทั้ง 4 ด้าน ประกอบไปด้วย ร่างกาย ทัศนคติ บทบาท หน้าที่ สำหรับด้านการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การปรับตัวมี 2 ลักษณะ คือ การปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการปรับตัวที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันโดยขึ้นอยู่กับ แรงขับของสิ่งเร้า และความสามารถในการปรับตัวของบุคคลในสถานการณ์นั้น โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

สิ่งเร้าตรง (Focal stimuli) เป็นสิ่งที่บุคคลต้องเผชิญและให้ความสนใจในขณะนั้นมาก ที่สุด ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อโดยตรงทำให้บุคคล ต้องมีการปรับตัว

สิ่งเร้าร่วม (Contextual stimuli) เป็นสิ่งเร้าอื่น ๆ ที่ปรากฏอยู่ในเหตุการณ์หรือ สิ่งแวดล้อมที่บุคคลกำลังเผชิญอยู่ โดยอาจจะมีผลเป็นตัวเสริมผลของสิ่งเร้าตรงโดยอาจมีผลในทางบวกหรือทางลบต่อการปรับตัว

สิ่งเร้าแฝง (Residual stimuli) เป็นสิ่งเร้าที่เป็นผลมาจากประสบการณ์ในอดีต เป็น ลักษณะเฉพาะของบุคคล และเป็นปัจจัยที่อาจจะส่งอิทธิพลต่อการปรับตัวในเหตุการณ์ที่บุคคล ประสบอยู่แต่ไม่ชัดเจน

จากทฤษฎีการปรับตัวพฤติกรรมของรอย (Roy's Adaptation Model, 1999) สามารถนำมา อธิบายกระบวนการปรับตัวพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ต้องทำงานที่บ้าน

โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. การปรับตัวด้านร่างกาย (Physiological mode) เป็นการรักษาสสมดุลของร่างกาย เพื่อ การดำรงชีวิตได้อย่างสมดุล เช่น ปรับตัวในด้านของการโภชนาการ การทำกิจกรรมประจำวันและการ พักผ่อน โดยผู้ที่สามารถปรับตัวได้ก็จะทำให้สามารถทำกิจกรรมส่วนตัวต่างๆ ได้ดี ปราศจากปัญหาใน ด้านสุขภาพร่างกาย นอกจากนี้ยังรวมถึงการปรับตัวในของด้านสุขภาพจิตที่อาจส่งผลกระทบต่อทั้งจาก

ทางตรงและทางอ้อมกับสุขภาพกาย เช่น การไม่มีความวิตกกังวล หรือความเครียดเมื่อต้องทำงานที่บ้าน เป็นต้น

2. การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ (Self- Concept mode) หมายถึง การปรับตัวทางด้านจิตใจ ที่เป็น ความเชื่อและความรู้สึกที่มีต่อตนเอง โดยจำแนกเป็นอัตมโนทัศน์ด้านร่างกาย (Physical self) และอัตมโนทัศน์ ส่วนบุคคล (Personal self) บุคคลที่ปรับตัวได้จะเห็นคุณค่าแห่งตนโดยยังมีความ มั่นใจในการทำงาน มีกำลังใจในการทำงานอยู่เสมอ รู้สึกภาคภูมิใจกับงานที่บรรลุเป้าหมายรวมถึง การใส่ใจในภาพลักษณ์ของตนเอง แม้ว่าทำงานที่บ้านก็ตาม

3. การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ (Role function mode) หมายถึง การปรับตัวตาม บทบาทหน้าที่ให้เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังของสังคม บุคคลที่ปรับตัวได้จะสามารถแสดง พฤติกรรมตามความคาดหวังของตนเองและผู้อื่น โดยที่บุคคลสามารถรับผิดชอบบทบาทหน้าที่ทั้งใน การทำงานและรับผิดชอบบทบาทหน้าที่ในครอบครัวได้อย่างไม่บกพร่อง นอกจากนี้เพื่อให้ทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลจะแสวงหาความรู้ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน รวมถึงการ พัฒนาทักษะเพื่อนำมาใช้กับเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการทำงานที่บ้าน ซึ่งจะส่งผลให้สามารถแก้ไข ปัญหาในการทำงานได้ แม้ว่าทำงานที่บ้าน

4. การปรับตัวด้านการพึ่งพากัน (Interdependent mode) หมายถึง การปรับตัวในด้าน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นหรือกลุ่มคน ทั้งในด้านการพึ่งพาตนเองและพึ่งพาคู่คนอื่น โดยบุคคลที่ สามารถปรับตัวได้ได้ดีก็จะสามารถรักษาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ แม้ทำงานที่บ้าน เช่น การได้รับ กำลังใจในการทำงานและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ในการทำงานที่บ้านกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับ การติดต่อสื่อสารกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวในการทำงานที่บ้านทำ ให้ไม่รู้สึกโดดเดี่ยว เมื่อต้องทำงานที่บ้าน เป็นต้น

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปได้ว่า ทฤษฎีการปรับตัวของรอย (Roy's Adaptation Model, 1999) มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบไปด้วย การปรับตัวด้านร่างกาย การปรับตัว ด้านอัตมโนทัศน์ การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ การปรับตัวด้านการพึ่งพากัน ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อ สร้างสมดุลให้กับร่างกาย และจิตใจอีกทั้งยังเพื่อรักษาบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบรวมถึงรักษา ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้อีกด้วย

### อุตสาหกรรมโลจิสติกส์

ความหมายตามศัพท์บัญญัติของสำนักงานราชบัณฑิตยสภา หมวดศัพท์เศรษฐศาสตร์ (พิมพ์ ครั้งที่ 3 พ.ศ. 2558) บัญญัติศัพท์ “โลจิสติกส์” หมายถึง การจัดระบบการดำเนินงาน (กรมส่งเสริม อุตสาหกรรม กองโลจิสติกส์, 2561)

โลจิสติกส์ ซึ่งได้รับการนิยามโดย กองโลจิสติกส์โดยกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม หมายถึง กระบวนการวางแผน การควบคุมการ และการดำเนินการ ขับเคลื่อนทั้งขาไปและขากลับรวมถึงการจัดเก็บวัสดุ คลังสินค้า สินค้าสำเร็จรูป ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาพัฒนาเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเริ่มจากจุดเริ่มต้นไปจนถึงจุดสุดท้ายที่มีการใช้งาน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และเหมาะสมตามเวลาที่กำหนดรวมถึง คุณภาพ ต้นทุนปริมาณ และสถานที่

โลจิสติกส์ กำหนดขึ้นโดยการพิจารณาจากบทบาทความรับผิดชอบและพันธกิจที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับหน้าที่ในส่วนของอุตสาหกรรมภาคการผลิตและขนส่ง ซึ่งครอบคลุมการพัฒนา ส่งเสริมกระบวนการบริหารจัดการกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ รวมถึงการวางแผน การบริหาร การขนส่ง การผลิต การจัดซื้อจัดจ้าง การรวบรวม การเคลื่อนย้ายและการกระจาย ทั้งขาเข้าและขาออก การจัดเก็บในรูปแบบคลัง ทั้งภายในและภายนอกสถานประกอบการ อุตสาหกรรมให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อให้สามารถลดต้นทุนในด้านต่างๆและเพิ่มขีดจำกัดความสามารถของธุรกิจในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพิ่มความปลอดภัย สร้างความเชื่อถือได้ในกระบวนการนำส่งสินค้าและบริการ

โลจิสติกส์คือระบบการจัดการด้านการส่งสินค้า โดยกระบวนการทั้งหมดที่ใช้ในการนำผลิตภัณฑ์ของบริษัทมาสู่ผู้บริโภคจะเรียกว่าโลจิสติกส์ โลจิสติกส์จะประกอบด้วยด้านต่างๆ เช่น ศูนย์จัดจำหน่าย คลังสินค้า และพื้นที่จัดเก็บอื่นๆ การจัดส่งโดยรถบรรทุกขนาดใหญ่ การขนส่งทางเรือ ทางเครื่องบิน และวิธีการอื่นๆ รวมถึงระบบโลจิสติกส์ที่ใช้เพื่อจัดส่งผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมการผลิตแล้ว จะพบว่ามีกระบวนการที่ต้องทำด้วยมือมากกว่า ซึ่งจะส่งผลให้เกิดแนวโน้มที่จะเกิดปัญหาต่างๆ ในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ได้ง่าย เช่น ข้อผิดพลาดในการเลือกผลิตภัณฑ์และข้อผิดพลาดในการขนส่ง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรัณท์รัตน์ ประเสริฐธนากุล (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การทำงานจากที่บ้าน: การทำงานวิถีใหม่ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และนำเสนอองค์ความรู้เกี่ยวกับการทำงานจากที่บ้าน ความเป็นมาของการทำงานจากที่บ้าน ความหมายของการทำงานจากที่บ้าน ข้อดีและข้อด้อยของการทำงานจากที่บ้าน โดยการย้อนเส้นทางความเป็นมาของการทำงานจากที่บ้านกลับไปในช่วงก่อนที่จะมีเทคโนโลยีด้านการสื่อสารโทรคมนาคมเกิดขึ้น กระทั่งเข้าสู่ยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมที่เข้ามามีบทบาทให้การทำงานจากที่บ้านเพื่อให้มีความยืดหยุ่นสะดวกสบาย สามารถทำงานจากที่ไหน เวลาใดก็ได้ โดยมีประสิทธิภาพการทำงานเหมือนเดิม หรืออาจมากขึ้นกว่าเดิม จนมาถึงปัจจุบันที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

เพื่อให้เห็นความแตกต่างของการทำงานจากที่บ้านในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปของสังคมไทยและสังคมโลก การทำงานจากที่บ้าน (Working From Home--WFH) เป็นแนวคิดการทำงานนอกสถานที่ทำงานที่สามารถทำงานที่ไหน เมื่อใดก็ได้ และมีมานานหลายศตวรรษแล้วจนถึงปัจจุบัน แต่ถูกนำมาปรับใช้ใหม่อีกครั้งเพื่อเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้วิถีชีวิตการทำงานเดิมกลายเป็นความปกติใหม่ (New Normal) ที่เป็นกระแสหลักของสังคมโลกปัจจุบัน

ธิตี ทองอำพันและคณะ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้านโดยมีปัจจัยที่ศึกษาทั้งหมด 8 ปัจจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามในเดือนเมษายน 2564 จากผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานที่บ้านจำนวน 621 คนและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณวิธี Stepwise พบว่าตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปรได้แก่ (1) การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยีสำหรับการทำงานที่บ้าน (2) อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานช่วยให้การทำงานสะดวกรวดเร็ว (3) องค์กรสนับสนุนให้ทำงานที่บ้านและ (4) ซอฟต์แวร์ที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งานเทคโนโลยีสำหรับการทำงานที่บ้าน การทำงานที่ทำให้ประสบความสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายร่วมกันอธิบายความผันแปรประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้านได้ร้อยละ 40.5 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพต่อการทำงานที่บ้าน ประกอบด้วย (1) เทคโนโลยีที่ช่วยให้การทำงานที่บ้านสามารถทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายและมีประสิทธิภาพ (2) อุปกรณ์ในการทำงานที่ช่วยในการทำงานให้สะดวกและรวดเร็ว (3) แรงจูงใจที่ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการเดินทางไปยังที่ทำงาน และ (4) องค์กรสนับสนุนโปรแกรมหรือสภาพแวดล้อมสำหรับการทำงานที่บ้านหมายเหตุการณ์สนับสนุนรวมถึงการจัดหาเทคโนโลยีการจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์กล่าวคือการทำงานที่บ้านมีประสิทธิภาพในการทำงานเหมือนกันการทำงานที่ทำงานอย่างไรก็ตามปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้ง 4 ปัจจัยนี้สามารถนำไปวิเคราะห์แนวทางการหาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพต่อการทำงานที่บ้านซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานในทำงานที่บ้านผลในภาพรวมพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านประกอบด้วยปัจจัยด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งานเทคโนโลยีสำหรับการทำงานที่บ้านองค์กรสนับสนุนให้ทำงานที่บ้านแรงจูงใจในการทำงาน เช่น ลดความเหนื่อยล้าผลประโยชน์ด้านค่าใช้จ่ายการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยีแสดงให้เห็นว่าการทำงานจากที่บ้านทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยังสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์

เสาวรัจ รัตนคำฟู and และเมธาวิ รัชตวิจิน (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ โดยใช้กรณีศึกษาของ

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) ซึ่งเป็นต้นสังกัดของผู้เขียน โดยศึกษาในระหว่างวันที่ 24 เมษายน – 1 พฤษภาคม 2563 เป็นช่วงเวลาประมาณ 1 เดือน นับตั้งแต่ทีดีอาร์ไอเริ่มมีนโยบายให้พนักงานทำงานที่บ้านได้ตั้งแต่กลางเดือนมีนาคม 2563 โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 97 คน คิดเป็นร้อยละ 71 ของจำนวนพนักงานทั้งหมดการศึกษาพบว่า จากพนักงานทั้งหมด 136 คน โดยมี 92 คนเป็นนักวิจัย พนักงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 81) สามารถทำงานที่บ้านได้อย่างน้อย 1 วันต่อสัปดาห์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานฝ่ายวิจัย ซึ่งทำงานที่บ้านเกือบร้อยละ 99 โดยมีจำนวนวันทำงานที่บ้านเฉลี่ย 3.9 วันต่อสัปดาห์ ในขณะที่ พนักงานฝ่ายสนับสนุนทำงานที่บ้านร้อยละ 45 โดยมีจำนวนวันทำงานที่บ้านเฉลี่ย 2.3 วันต่อสัปดาห์ และมีพนักงานสนับสนุนที่ไม่สามารถทำงานที่บ้านได้เลยร้อยละ 55 เนื่องจาก ต้องทำงานที่ใช้อุปกรณ์ที่สำนักงาน ต้องพบปะหรือติดต่อกับผู้คนที่หรือทำงานบริการบางรูปแบบ เช่น ชำรด ส่วนอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถทำงานจากที่บ้านได้สะดวก เช่น สภาพแวดล้อมที่บ้านไม่เอื้อ เช่น มีเสียงดัง หรือมีเด็กเล็กที่บ้าน ต้องใช้อุปกรณ์เฉพาะในการทำงาน ต้องพบปะหรือติดต่อกับผู้คนที่ และต้องทำงานกับเอกสารที่ยังไม่อยู่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ การศึกษายังพบว่า ผลผลิตภาพการทำงานของพนักงานที่ทำงานที่บ้านส่วนใหญ่เพิ่มขึ้น โดยพนักงานที่ทำงานที่บ้านมากกว่าร้อยละ 40 ประเมินว่า ตนมีผลผลิตภาพเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานระดับผู้บริหาร ซึ่งกว่าร้อยละ 80 มีผลผลิตภาพเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ไม่ได้หมายความว่า หากกำหนดให้พนักงานทุกคนทำงานที่บ้านเป็นหลัก แต่ละคนจะมีผลผลิตภาพเพิ่มขึ้นในระดับที่กล่าวมาข้างต้น ทั้งนี้เพราะผลผลิตภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้นของผู้ตอบแบบสอบถาม อาจเกิดจากการที่ผู้ที่เลือกทำงานที่บ้าน เป็นผู้ที่มีผลผลิตภาพในการทำงานสูงกว่าเมื่อทำงานที่บ้าน ดังนั้น นโยบายให้ทำงานที่บ้านจึงควรเป็นนโยบายแบบสมัครใจ ไม่ใช่เป็นนโยบายภาคบังคับ

ร้อยตำรวจโท ปุริศ ชันธเสมา (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน ในช่วงโควิดระบาศ โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์ เอกลักษณะบุคคลสำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านในช่วงโรคระบาด โควิด-19 ศึกษาปัญหาของการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้าน และ 2) เพื่อให้คำแนะนำในการ ปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้าน อย่างมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่บกพร่อง เป็นงานวิจัยเชิง คุณภาพ(qualitative research) ประชากร ได้แก่ ข้าราชการตำรวจในกลุ่มงานพิสูจน์ เอกลักษณะบุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 25 คนเก็บ ข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกและแนวการสนทนากลุ่มวิเคราะห์ด้วยการตีความ (interpretation) และเนื้อหา (content analysis) นำเสนอเป็นข้อความแบบบรรยาย (descriptive)

ผลการวิจัย พบว่า 1) กำลังพลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายทำงานที่บ้านของผู้บังคับบัญชา โดยความพึงพอใจระดับมากในด้านความห่วงใยในสุขภาพและสวัสดิภาพของกำลังพลในช่วงไวรัสโรคระบาดโควิด-19และรองลงมาได้แก่ความพึงพอใจในด้านรายรับและ

สวัสดิการรวมถึงการพิจารณาผลงานเพื่อปรับเงินเดือนและตำแหน่งงาน แต่ความพึงพอใจระดับ น้อย ในเรื่องสภาพการทำงาน และความไม่พร้อมในด้านอุปกรณ์สื่อสารในการทำงาน 2) ข้อเสนอแนะเพื่อ แก้ไขปัญหาในการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่บกพร่อง ได้แก่ด้านความสำเร็จ ของงานควร ดำเนินการเปลี่ยนแปลงการระบบและขั้นตอนการอนุมัติของ องค์กรให้เป็นการอนุมัติ ตามยุคดิจิทัล 5 G เพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน (2)ปัจจัยด้าน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ควร เพิ่มทักษะการใช้งานโปรแกรมออนไลน์ เช่น ประชุมทางไกล (Zoom Meeting) ให้กำลังพล ได้รับความสื่อสารอย่างทั่วถึง (3)ควรเพิ่มงบประมาณการใช้

พรรัตน์ แสงหาญ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานใน เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ในช่วงวิกฤตโควิด-19 โดยการวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึง การปรับตัวในการทำงานที่บ้าน เปรียบเทียบความแตกต่างของ การปรับตัวในการทำงานที่บ้าน โดย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาถึงความต้องการของผู้ปฏิบัติงานใน การสนับสนุนการทำงาน ที่บ้านจากองค์กรต้นสังกัด โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ สำหรับประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานที่ ทำงานที่บ้านในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ในช่วงวิกฤตโควิด-19 มีกลุ่มตัวอย่างที่ทำ แบบสอบถามรวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 478 คน

ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมของผลทั้งหมดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถปรับตัว ในการทำงานที่บ้านได้อยู่ในระดับที่ดีมากหากพิจารณาเป็นด้านต่างๆ จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถปรับตัวได้ในระดับดีมาก ในทุกๆด้าน ไม่ว่าจะเป็น ด้านร่างกาย ด้านการพึ่งพาระหว่างกัน ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านอัตมโนทัศน์ ตามลำดับ เมื่อ เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานที่บ้าน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มี Generation เพศ และการปฏิบัติงานใน ประเภทขององค์กรที่แตกต่างกัน สามารถปรับตัวในการทำงานที่บ้านได้ไม่แตกต่างกัน แต่ในด้าน รูปแบบการทำงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานที่บ้านเต็มเวลากับทำงานที่บ้านบางส่วนเวลา มีการ ปรับตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในการสนับสนุนการ ทำงานที่บ้านจากองค์กรต้นสังกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก ต้องการให้องค์กรสนับสนุน อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ รองลงมาคือต้องการให้องค์กร สนับสนุนค่าอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์และค่าไฟฟ้าและ ต้องการให้องค์กรมีระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ เช่น VPN, Platform, Application ที่สนับสนุนการทำงานที่บ้าน ตามลำดับ

วรรณ วิจิตรและคณะ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการทำงานที่บ้านของบุคลากรในช่วง การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัด พิษณุโลก วิกฤตทางสาธารณสุข อันเนื่องจากการระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผล โดยตรงต่อปัญหาสุขภาพประชาชน และกระทบต่อเศรษฐกิจสังคมร้ายแรงเป็นวงกว้าง มาตรการรักษาระยะห่าง ทางสังคม (Social Distancing) ด้วยการทำงานที่บ้าน (Work From

Home, WFH) เป็นทางเลือกใหม่ที่เป็นโอกาส ป้องกันการแพร่ระบาด COVID-19 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนาย้อนหลัง มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการทำงานที่บ้านของบุคลากรในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก (สคร.2 พล.) ประชากรที่ศึกษาได้จากการเลือกแบบ เจาะจง คือ บุคลากรที่ได้รับคำสั่งให้ WFH ระหว่างเดือนเมษายน ถึง พฤษภาคม 2563 มีรูปแบบการทำงานที่บ้าน โดยใช้เทคโนโลยี นวัตกรรม I am SARABAN และ Check-in Work From Home Web Application Online ที่ สร้างขึ้นจากแนวคิด Digital Transformation แปลงสภาพการทำงานรูปแบบเดิมเป็นดิจิทัล นำมาใช้ ประโยชน์ด้านการสื่อสารข้อมูลทางราชการและบันทึกข้อมูลการทำงานของบุคลากรที่ WFHแทนการทำงานใน รูปแบบเดิม

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากร สคร.2 พล. จำนวน 92 คน จาก 1 กลุ่มงาน ที่ได้รับคำสั่งอนุมัติให้ ปฏิบัติงาน WFH และให้แสดงตนลงเวลาปฏิบัติงาน ไม่เกิน 08.30 น. และออกปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 16.30 น. มีการ ทำงานจากบ้านโดยใช้โปรแกรมดังกล่าว รวมจำนวน 969 ครั้ง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่ WEBลงเวลาเข้าปฏิบัติงานตาระเบียบ ภายในเวลา 08.30 น. ร้อยละ 95.2 มีภาวะสุขภาพก่อนปฏิบัติงานในภาวะ ปกติ ร้อยละ 98.5 และมีความพอใจถึงพึงพอใจมาก ต่อผลการปฏิบัติงาน ร้อยละ 98.8 ประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติงานจากผู้ใช้งาน โปรแกรม I am SARABAN และ Check-in Work From Home Web Application จำนวน 77 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.28 และ 3.42 ตามลำดับ โดยเกิดประโยชน์ต่อการ นำไปใช้จริงในการปฏิบัติงาน และคุ้มค่า ลงทุนน้อยแต่ได้ประโยชน์มาก แต่การประเมินคุณภาพของงาน ควรให้มีการประเมินจากบุคคลภายนอกองค์กรด้วยเช่นกัน

วีรยา อธิพัฒน์ภาคิน and และอานนท์ ทับเที่ยง (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาทัศนคติในมุมมองของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานจากที่บ้าน งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาในเรื่องของทัศนคติและมุมมองของพนักงานที่มีต่อการทำงานจากที่บ้านโดยมีแบบจำลองที่ประยุกต์จากทฤษฎีการยอมรับด้านเทคโนโลยีแบบจำลอง (Technology Acceptance Model: TAM) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลทำให้เกิดปรากฏการณ์การทำงานจากที่บ้าน อาทิเช่น ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย โดยจากข้อมูลพบว่าในประเทศไทยมีอัตราการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น โดยจากเดิมอยู่ที่อัตราร้อยละ 82 ของประชากรทั้งหมด นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ศึกษาถึงปัญหามลภาวะทางอากาศที่เป็นพิษเนื่องจากในช่วงปี พ.ศ. 2562 ได้เกิดปัญหาค่ามลภาวะทางอากาศที่สูงมากผิดปกติหรือ PM 2.5 เป็นฝุ่นละอองในอากาศที่มีขนาดอนุภาคเล็กมากๆ (ขนาดเล็กกว่า 2.5 ไมครอน หรือไมโครเมตร) ทำให้มองไม่เห็นด้วยตาเปล่า ถ้าฝุ่นนี้มีปริมาณสูงมากๆ ในอากาศ จะคล้ายกับมีหมอกหรือควันสาเหตุส่วนใหญ่มาจากการเผาไหม้จากท่อไอเสียของเครื่องยนต์ ควันบุหรี่ การเผาขยะ เผาหญ้า เผาเชื้อเพลิงที่ใช้ในโรงงาน เป็นต้น ฝุ่น PM 2.5

นี้ยังสามารถรวมตัวกับสารมลพิษ เช่นสารไฮโดรคาร์บอน และโลหะหนัก และด้วยขนาดที่เล็กมากจึงสามารถลอดผ่านการกรองของขุ่นจุก ไปยังหลอดลม และลงลึกจนถึงถุงลมปอดและซึมเข้าสู่กระแสเลือด และทำให้เกิดผลเสียต่อร่างกายที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของคนในประเทศไทยเป็นอย่างมากซึ่งค่าความหนาแน่นของมลพิษในกรุงเทพมหานคร ติดอันดับ 8 ใน 10 ของโลกส่วนใหญ่มาจากปัญหาการติดที่สะสมอยู่บนท้องถนน ซึ่งนอกจากปัจจัยที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยได้ไปศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของปัจจัยด้านทัศนคติ แนวคิดนโยบายองค์กร (Corporate Policy) รวมถึงการปฏิบัติงานของพนักงาน (Job Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับการทำงานจากที่บ้าน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาให้เกิดการยอมรับและนำระบบการทำงานจากที่บ้านมาปรับใช้ในอนาคตได้ โดยได้ดำเนินการเก็บแบบสอบถามจำนวนประชากรที่เคยทำงานจากที่บ้านจำนวน 400 คน เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบ T-test, One-Way Anova และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) โดยกำหนดปัจจัยไว้ 5 ด้านคือ 1) ด้านการรับรู้ประโยชน์ 2) ด้านการรับรู้ถึงการใช้ง่าย 3) ปัจจัยด้านความสอดคล้อง 4) ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานและ 5) ปัจจัยด้านนโยบายองค์กรโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชนกนันท์ โตชวงค์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการการเปลี่ยนแปลง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ และค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในขณะที่การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ t-test / ANOVA, Pearson's Correlation Coefficient test และ Multiple Regression Analysis

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และรายได้ต่อเดือน เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ในส่วนของการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่าการจัดการการเปลี่ยนแปลงโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 โดยรวมที่ร้อยละ 63.30 และพบว่าการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง รองลงมา คือ การปรับปรุงตรวจสอบ การวางแผนการเปลี่ยนแปลง และการนำความเปลี่ยนแปลง (X2) ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 โดยรวม โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 66.60

มนัสนันท์ ศรีนาคาร and และพิชิต พิทักษ์ เทพสมบัติ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเรื่อง การทำงานทางไกลและที่บ้าน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของการใช้ทำงานทางไกลและที่บ้าน ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน เปรียบเทียบกับ การทำงานแบบดั้งเดิม รวมทั้ง ศึกษาข้อดีของการทำงานทางไกลและที่บ้าน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ ให้เข้ากับการทำงานในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้คือ ข้าราชการจากคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการสำนักงาน ข้าราชการพลเรือนและสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง พนักงานของธนาคาร แห่งประเทศไทย สัตวแพทย์ นักธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มอาชีพอิสระ รวมจำนวน 297 คน ใช้การเก็บ รวบรวมข้อมูลด้วยการทำแบบสอบถามและใช้สถิติที่สามารถวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย และการทดสอบด้วยค่าไคว์สแควร์

ผลการศึกษางานวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานที่สำนักงาน (ร้อยละ 79.8) ใช้เวลา ทำงานภายในสำนักงานขององค์กรและทำงานที่บ้านครั้งต่อครั้งหรือคิดเป็นร้อยละ 11.1 และเวลา ส่วนใหญ่เป็นการทำงานทางไกลหรือที่บ้านคิดเป็นเงินเดือนร้อยละ 9.1 นอกจากนี้ พบว่า ลักษณะ งาน เพศ เงินเดือนและรายได้ การใช้ระบบการประชุมทางไกล และการส่งข้อมูลผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ตมีผลเป็นอย่างมากกับการทำงานทางไกลและที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อ เปรียบเทียบความเห็นของผู้ที่ทำงานทางไกลและที่บ้านกับผู้ทำงาน แบบดั้งเดิมหรือทำภายใน สำนักงาน พบว่าการทำงานทางไกลหรือที่บ้านดีกว่าการทำงานแบบเดิม ตามลำดับดังนี้ มีอิสระใน การทำงานมากขึ้น สุขภาพจิตมีแนวโน้มที่ดีขึ้นและมีความสุขมากกว่าเดิม ความขัดแย้งมีแนวโน้มลด น้อยลง นอกจากนี้พนักงานยังมีความมั่นใจ กล้าที่จะตัดสินใจและจัดการในเรื่องต่างๆของตนเองมาก กว่าเดิม ทั้งนี้ยังสามารถทำงานได้มากขึ้นกว่าเดิมและตัวเนื้องานที่ออกมามีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม สามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้ดีและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมากกว่าเดิม และทำให้ การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย ในส่วนของความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาที่พัฒนาไปใน ทิศทางที่ดีกว่าเดิม และในเรื่องของรายได้และ เงินเดือนเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม การทำงานทางไกลและที่ บ้านยังเป็นเรื่องใหม่สำหรับประเทศไทย หากต้องการนำไปใช้ต้อง อาศัยการศึกษาข้อมูลที่ต้องการ โดยคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม ให้พนักงานได้รับการ อบรมจากผู้ที่มีความรู้เพื่อสร้าง ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับระบบการทำงาน นอกจากนี้ เทคโนโลยีที่ใช้ก็ต้องเป็นเทคโนโลยีที่ สามารถตอบรับกับการทำงานได้อย่างเหมาะสมรวมทั้งต้องมีความต่อเนื่องของนโยบายมีความเข้าใจ เป็นหมายที่แท้จริงและกระทำอย่างจริงจัง

อภิขล ทองมั่ง and และสุรสิทธิ์ ระวังวงศ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การทำงานที่บ้าน: แนว ทางการจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง การทำงานที่บ้านกำลังกลายเป็น รูปแบบการทำงานที่เพิ่มสูงขึ้นในสภาวะการณ์ของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคปัจจุบัน บทความฉบับนี้

จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน แนวทางการจัดการการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ และเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานที่บ้าน

จากการวิเคราะห์และสรุปประเด็นพบว่า แนวทางการจัดการการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 7 แนวทางหลักที่สำคัญ คือ 1) การวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ 2) การจัดการ ตารางการทำงานและการใช้ชีวิตที่ดี 3) การจัดพื้นที่การทำงานให้เหมาะสม 4) การเตรียมตัวเองให้พร้อมก่อนเริ่มทำงาน 5) การเตรียมอุปกรณ์ในการทำงานและการสื่อสารให้พร้อม 6) การจัดการกับสิ่งรบกวนอย่างมืออาชีพ และ 7) การดูแลร่างกายและจิตใจ ให้พร้อมต่อการทำงาน นอกจากนี้ การพิจารณาเลือกใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่เหมาะสม สามารถช่วยขับเคลื่อนการทำงานที่บ้าน ให้ประสบผลสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น โดยจากการวิเคราะห์และสรุปประเด็นพบว่า แนวทางการจัดการการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 7 แนวทางหลักที่สำคัญ คือ 1) การวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ 2) การจัดการตารางการทำงานและการใช้ชีวิตที่ดี 3) การจัดพื้นที่การทำงานให้เหมาะสม 4) การเตรียมตัวเองให้พร้อมก่อนเริ่มทำงาน 5) การเตรียมอุปกรณ์ในการทำงานและการสื่อสารให้พร้อม 6) การจัดการกับสิ่งรบกวนอย่างมืออาชีพ และ 7) การดูแลร่างกายและจิตใจให้พร้อมต่อการทำงาน ทั้งนี้พบว่าแนวทางที่วิเคราะห์ได้ข้างต้นนั้น มีความสอดคล้องกับข้อสรุปของ จีอบส์ ดีบี (ประเทศไทย) จำกัด. ข้อสรุปของ Siam Commercial Bank PCL และข้อสรุปของ Techsauce Media จำนวน 6 แนวทาง 5 แนวทาง และ 4 แนวทาง ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแนวทางการจัดการการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพทั้ง 7 แนวทาง พบว่า การจัดพื้นที่การทำงานให้เหมาะสม (Arranging work areas appropriately) เป็นแนวทางที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุด จาก การศึกษาและการวิเคราะห์ ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mateyka, Rapino, & Landivar และงานวิจัยของ Zenkteler, Darchen, Mateo-Babiano, & Bafafour นอกจากนี้การพิจารณาเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อมาใช้สนับสนุนอย่างเหมาะสม สามารถช่วยทำให้การทำงานที่บ้านประสบผลสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสิ่งสำคัญที่สุดคือ ทางองค์กรและพนักงานทุกคนต้องตั้งรับในสถานการณ์ต่างๆ ให้ดี และความพร้อมในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ รวมถึงวิถีวิถีใหม่ (New normal) ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและกำลัง จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในส่วนตัวตนเองรับผิดชอบอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพมากที่สุดนั่นเอง

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)

#### การออกแบบการวิจัย (Research Design)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการออกแบบการวิจัย เพื่อศึกษา เรื่อง “ การศึกษาการปรับตัวในการทำงาน กับความท้าทายในการทำงานที่บ้านของบุคลากรสายงาน สนับสนุน กรณีศึกษาบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์จังหวัดชลบุรี ” เนื่องจากการวิจัยเชิงคุณภาพสามารถอธิบาย การปรับตัวในการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน ของบุคลากรสายงานสนับสนุน โดยทางผู้วิจัยต้องการศึกษาเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์แก่องค์กรและเป็นส่วนหนึ่งในแนวทางการศึกษาอื่นๆ เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการในการปรับตัวการทำงานกับระบบการทำงานที่บ้าน และสิ่งที่ยังคงสามารถสนับสนุนและส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้กับพนักงานได้โดยผลการรวบรวมข้อมูลในส่วนนี้สามารถเป็นแนวทางให้กับองค์กรอื่นๆในกลุ่มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ได้อีกด้วย

ทั้งนี้การที่ผู้วิจัยเลือกการวิจัยเชิงคุณภาพมาใช้ในการศึกษา เพราะสามารถเข้าถึงข้อมูลแบบเจาะลึก กล่าวคือเป็นการมุ่งศึกษาแบบเจาะลึกเป็นรายบุคคลที่แบบเฉพาะกลุ่ม เพื่อทำความเข้าใจในกระบวนการปรับตัว ความต้องการการสนับสนุนจากองค์กร เพื่อการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และนำมาซึ่งความสุขในการปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจในการทำงานที่มากยิ่งขึ้น

การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการวิจัยที่แสวงหาความจริงในสภาพที่เป็นอยู่โดยธรรมชาติ (Naturalistic Inquiry) ซึ่งเป็นการศึกษาโดยมองที่ภาพรวมทุกมิติ (Holistic Perspective) ด้วยมุมมองของผู้วิจัยเอง เพื่อหาความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์ที่สนใจกับสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์นั้น โดยจะให้ความสำคัญกับข้อมูลที่เป็นความรู้สึก ความคิด คุณค่าของมนุษย์ รวมไปถึงความหมายที่มนุษย์ได้นิยามไว้ต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆรอบตัว เน้นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Inductive Analysis) ให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ (Insight) จากภาพรวมของหลายมิติ ซึ่งมีความหมายตรงกับการวิจัยเชิงธรรมชาติ (Naturalistic Research) เป็นการศึกษาโดยไม่มีการจัดกระทำ ควบคุม หรือปรับเปลี่ยนสภาพการณ์ให้เปลี่ยนไปอย่างที่เคยเป็นอยู่ ปล่อยให้สภาพทุกอย่างอยู่ในธรรมชาติ (ปรีชนันท์ เจริญอาภรณ์วัฒนา, 2562)

#### ยุทธศาสตร์การวิจัย (Research Strategy)

ในการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกวิธีการดำเนินการ. การเลือกตัวอย่างกรณีหลากหลาย (Maximum Variation Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างที่ครอบคลุมความหลากหลายที่ผู้วิจัยให้

ความสนใจอาจจะเป็นการทำความเข้าใจปรากฏการณ์ใดปรากฏการณ์หนึ่งที่ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ในพื้นที่ที่ต่างกัน และในระยะเวลาที่ต่างกัน การเลือกกลุ่มตัวอย่างนี้ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเล็กแต่ครอบคลุมความหลากหลายมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ เพื่อศึกษาการปรับตัวของพนักงานกับระบบการทำงานที่บ้าน และ เพื่อศึกษาความต้องการการสนับสนุนจากองค์กรต้นสังกัดเพื่อส่งเสริมการทำงานที่บ้านให้กับพนักงาน โดยคัดเลือกเฉพาะกลุ่มพนักงานสายงานสนับสนุนในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง จังหวัดชลบุรี ทั้งนี้ผลที่ได้อาจเปลี่ยนไปตามกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาศึกษา เนื่องจากความแตกต่างในกลุ่มธุรกิจ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างต่างกัน ส่งผลให้กระบวนการปรับตัวของพนักงานกับระบบการทำงานที่บ้าน รวมถึงความต้องการการสนับสนุนจากองค์กรต้นสังกัดอาจแตกต่างกัน

## ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)

### สถานที่เก็บข้อมูล และ ผู้ให้ข้อมูล (Setting and Participant)

#### สถานที่เก็บข้อมูล (Setting)

ผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่ที่จะทำการศึกษานี้โดยจะทำการเก็บข้อมูลจาก พนักงานสายงานสนับสนุนของธุรกิจอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ แห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี

#### ผู้ให้ข้อมูล (Participant/Information)

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยใช้เกณฑ์ในการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ เฉพาะกลุ่ม โดยจะเป็นพนักงานสายงานสนับสนุนที่เคยมีประสบการณ์หรือกำลังอยู่ในช่วงการทำงานที่บ้าน การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์นั้น ทางผู้วิจัยจะใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ จะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์โดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการและบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ระบุคุณสมบัติของผู้ให้สัมภาษณ์ ด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. เป็นพนักงานสายงานสนับสนุนที่เคยมีประสบการณ์หรือกำลังอยู่ในช่วงการทำงานที่บ้าน มีการทำงานอยู่ภายในธุรกิจอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ในจังหวัดชลบุรี โดยมีอายุงานเกิน 1 ปีขึ้นไป
2. เป็นพนักงานที่ยังคงสถานะพนักงานปกติ ไม่อยู่ในระหว่างการลงโทษ การพักงาน หรืออยู่ในรายชื่อเลิกจ้าง
3. เป็นพนักงานสายสนับสนุนที่ได้รับคำสั่งให้ทำงานที่บ้านมากกว่า 3-5 วันต่อ สัปดาห์ ต่อเนื่องกันมากกว่า 1 เดือน
4. พนักงานที่จะมาเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ จะต้องมีความยินยอมที่จะให้เข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวกับระบบการทำงานที่บ้าน อีกทั้งยินยอมที่จะให้เข้าถึงข้อมูลในส่วนอื่นๆในการสัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้

จากคุณสมบัติทั้งหมดที่ผู้วิจัยได้กำหนดมานั้นทำให้เหลือผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ทั้งหมด 15 คนโดยพนักงานทั้งหมดที่เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ มีหน้าที่ในการทำงานที่แตกต่างกัน แบ่งได้ดังนี้ แผนกทรัพยากรมนุษย์ (People & Organization Management & Development) 5 คน , แผนกสารสนเทศ (Information Technology) 5 คน , แผนกธุรการ (Admin) 5 คน

## การเก็บข้อมูล (Data Collection)

### การรวบรวมข้อมูล (Data Collection Method)

การวิจัยเชิงคุณภาพ มีความต้องการข้อมูลที่หลากหลาย รอบด้าน เพื่อเข้าใจบริบทของสังคม ซึ่งเป็นแนวคิดพื้นฐานของการวิจัย ที่ต้องการศึกษาชุมชนหรือสังคม มีการเก็บรายละเอียดเกี่ยวกับสภาพสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง ความเชื่อ พิธีกรรมอย่างละเอียด แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลวัฒนธรรมและสังคม เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาสังคมและวัฒนธรรมทั้งหมด (ปรีชนันท์ เจริญอารมณ์วัฒนา, 2562)

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและหลักฐานต่างๆ อาทิเช่น มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ขององค์กร ในส่วนของเนื้อหาการปฏิบัติงานจากบ้าน และข้อมูลจากการวิจัยในเรื่องของการทำงานทางไกล หรือการทำงานที่บ้าน และหนังสือต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย รวมถึงงานวิจัยเชิงคุณภาพ และ งานวิจัยเชิงปริมาณ บทความเชิงวิชาการ ที่เกี่ยวกับการศึกษาการปรับตัวในการทำงาน ในรูปแบบการทำงานที่บ้าน ของบุคลากรสายงานสนับสนุน ในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ จังหวัดชลบุรี

การวิจัยเชิงคุณภาพ มีความต้องการข้อมูลที่หลากหลาย รอบด้าน เพื่อเข้าใจบริบทของสังคม ซึ่งเป็นแนวคิดพื้นฐานของการวิจัย ที่ต้องการศึกษาชุมชนหรือสังคม มีการเก็บรายละเอียดเกี่ยวกับสภาพสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง ความเชื่อ พิธีกรรมอย่างละเอียด แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลวัฒนธรรมและสังคม เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาสังคมและวัฒนธรรมทั้งหมด (ปรีชนันท์ เจริญอารมณ์วัฒนา, 2562)

เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยจะเป็นผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลที่ต้องการและตรงตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยจะใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 4 วิธี ดังนี้

การทบทวนวรรณกรรม (Review Literature) เพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนของผู้วิจัยทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ รวมถึงมีองค์ความรู้ที่เพิ่มมากขึ้นในการวิจัยตลอดจนตระหนักถึงความสำคัญในการวิจัยและเป้าประสงค์ถึงผลลัพธ์หลังการวิจัย

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์เดี่ยวแบบเผชิญหน้า ตัวต่อตัวผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นการซักถามพูดคุยกันระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ ถามเจาะลึก ล้วงคำตอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน การถามนอกจากจะให้อธิบายแล้ว จะต้องถามถึงเหตุผลด้วย การสัมภาษณ์แบบนี้ จะใช้ได้ดีกับการศึกษาวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล เจตคติ ความต้องการ ความเชื่อ ค่านิยม บุคลิกภาพในลักษณะต่างๆ

การบันทึก โดยใช้เครื่องมือต่างๆ อาทิเช่น Microsoft team, Program Zoom บันทึกข้อมูลลงในกระดาษ

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ขออนุญาตจากทางผู้อำนวยการและผู้จัดการของพนักงานสายงานสนับสนุนที่อยู่ธุรกิจอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ทุกท่านในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลที่จะเข้าร่วมการสัมภาษณ์ในครั้งนี้เรียบร้อยแล้ว และในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะขอบันทึกภาพและเสียงตั้งแต่เริ่มจนจบเพื่อเอาไปประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขั้นตอนในการเก็บข้อมูล (Data collection Process) / เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล (Data collection Instrument)

โดยใช้แบบร่างข้อคำถามในการสัมภาษณ์ ซึ่งใช้ร่วมกับเทคนิคการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เป็นการผสมผสานการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้างเข้าด้วยกัน คือผู้สัมภาษณ์จะกำหนดกรอบคำถามเพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ แต่คำถามสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม เป็นการสัมภาษณ์แบบปลายเปิดเน้นการเจาะลึกเป็นแบบที่มักควบคู่ไปกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่ยังไม่มีผู้รวบรวมมาก่อน ซึ่งต้องการข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้ง

### คำถามในการสัมภาษณ์ (Interview guide)

พนักงานมีกระบวนการในการปรับตัวการทำงานกับระบบการทำงานที่บ้านอย่างไร  
องค์กรสามารถสนับสนุนและส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้กับพนักงานได้อย่างไร

#### แนวทางการสัมภาษณ์

ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ปฏิบัติงานเป็นบุคลากรสายงานสนับสนุน ในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์มานานเท่าไร

ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์มองการทำงานของตัวเองเป็นอย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์มีความเข้าใจในคำว่าปรับตัวเป็นอย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์มีความเข้าใจในคำว่าการทำงานที่บ้านเป็นอย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์มีความรู้สึกอย่างไรขณะปฏิบัติงานในที่ทำงานตามปกติ

ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์มีความรู้สึกอย่างไรขณะได้รับคำสั่งให้ต้องปฏิบัติงานที่บ้าน

ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์มีความรู้สึกอย่างไรหลังปฏิบัติงานที่บ้านมาแล้ว 1 สัปดาห์

ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์มีความรู้สึกอย่างไรหลังปฏิบัติงานที่บ้านมาแล้ว 1 เดือน

ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์มีความต้องการให้องค์กรสนับสนุนอะไรบ้างในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ที่บ้าน

ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์อยากบอกอะไรกับผู้บริหารองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพจะใช้วิธีการจำแนกและจัดระบบข้อมูลเพื่อตอบคำถามว่าคืออะไร เป็นอย่างไรและหาความสัมพันธ์ของข้อมูลแยกแยะเงื่อนไข เพื่อทราบสาเหตุความสัมพันธ์ กระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (เวทดาว พรหมเสน, 2554)

ข้อมูลเชิงคุณภาพส่วนมากลักษณะที่เป็นเนื้อหาและไม่ได้เป็นตัวเลขหรือค่ากำหนด ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจึงมีขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลที่มีลักษณะหรือรูปแบบที่แตกต่างและหลากหลายอย่างเป็นระบบการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลักคือ (วัชรินทร์ อินทพรหม, 2562)

การจัดเตรียมข้อมูล เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีต่างๆจัดการเช่นการถอดคำพูดจากเสียงมาเป็นอักษร การนำเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องมาสังเคราะห์รวมถึงภาพถ่าย โดยนำเอาเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องมาใช้ประโยชน์ในการทำวิจัย

การกำหนดประเด็นวิเคราะห์ โดยการนำข้อคำถามของการวิจัยหรือกรอบการวิเคราะห์มากำหนดการเข้ารหัสและจัดหมวดหมู่ เช่น การนำเอกสาร ภาพ และอักษรข้อความมาให้รหัสตามประเด็นวิเคราะห์มาจัดหมวดหมู่

การวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย

โดยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกการวิเคราะห์มือ (Manual Coding) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เทปสัมภาษณ์เป็นสิ่งที่ผู้วิจัยต้องอ่านซ้ำแล้วซ้ำเล่า เพื่อให้ได้ความหมาย โดยหลักการถอดเทปสัมภาษณ์ คือ ผู้วิจัยจะต้องถอดออกมาทุกคำพูด ซึ่งมีผู้วิจัยหลายคนเข้าใจผิดว่าการถอดเทปสัมภาษณ์ คือ การสรุปใจความออกมา การทำวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ผู้วิจัยต้องฟังทุกคำพูด และตีความจากคำพูดที่ได้ฟังโดยตรง (ปรัชนันท์ เจริญอาภรณ์วัฒนา, 2562)

ผู้วิจัยจะจัดการข้อมูลด้วยการถอดเทปสัมภาษณ์ ด้วยความเป็นจริงของเนื้อหา โดยคัดแยกหมวดหมู่ของคำหรือความหมายต่างๆ ตามแต่ละประเภทของข้อมูล

ผู้วิจัยจะถอดรหัสจากคำ หรือความหมายจากผู้ให้ข้อมูลในครั้งนี้อย่างสุดความสามารถ เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลที่แท้จริง

ผู้วิจัยจะจัดการข้อมูลในส่วนของวิดีโอการสัมภาษณ์ด้วยการสังเกตอาการกิริยาในระหว่างสัมภาษณ์ เพื่อดูความผิดปกติและความสับสนในการสัมภาษณ์

เมื่อผู้วิจัยได้ข้อมูลมาส่วนหนึ่งแล้วผู้วิจัยจะทำการอ่านข้อมูลที่ผู้วิจัยได้บันทึกประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้นี้ด้วย

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่เป็นข้อมูลแกนหลัก ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และถอดความหมายของทิศทางข้อมูล โดยอ้างอิงจากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยต่างๆ เพื่อสรุปเป็นคำตอบของงานวิจัยในครั้งนี้

### การจัดการข้อมูล (Data Management)

ในการวิจัยเชิงคุณภาพ การบริหารจัดการข้อมูลที่ดี จะทำให้ผู้วิจัยมีระบบการบริหารจัดการ และจัดเก็บเอกสารที่ดี เป็นระบบเรียบร้อย ง่ายต่อการค้นหา การทำไฟล์สำรอง เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล และรวมไปถึงการเก็บข้อมูลผู้ให้ข้อมูลต่างๆ เป็นความลับสำหรับการจัดการข้อมูล (ปรีชนันท์ เจริญอาภรณ์วัฒนา, 2562)

ผู้วิจัยขอขออนุญาตเก็บเอกสาร รวมถึงข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเอาไว้ 3 ปี โดยในระหว่างการเก็บข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยจะถนอมข้อมูลและรักษาให้เป็นความลับตลอดระยะเวลาที่ขอในการเก็บข้อมูล หลังจากนั้นผู้วิจัยจะทำการทำลายเอกสารทั้งหมด และไม่เก็บข้อมูลไว้ใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน โดยการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบมาตรฐานโดยใช้คำถามปลายเปิด (Standardized Open-ended Interview)

### การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการวิจัย (Trustworthiness)

การทดสอบความตรง (Validity) ความเที่ยง (Reliability) ของข้อมูลไม่เน้นการใช้แบบสอบถาม การทดสอบความเชื่อถือได้และความถูกต้องของข้อมูล จะทำโดยนักวิจัยในขณะที่ทำการสัมภาษณ์โดยดูว่า คำตอบที่ได้มาสอดคล้องกับบริบทของชุมชนและสังคมนั้นๆ หรือไม่ (แหวดาวพรหมเสน, 2554)

ในการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการวิจัยด้วยการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) โดย ปรีชนันท์ เจริญอาภรณ์วัฒนา (2562) ได้อธิบาย การตรวจสอบแบบสามเส้า คือ การศึกษาจากแหล่งที่มาต่างๆ ของข้อมูลหลายแหล่ง การใช้มุมมองทางทฤษฎีหลายๆ ทฤษฎีตรวจสอบซึ่งกันและกัน และถ่ายทอด เล่า ตรวจสอบระหว่างเพื่อนร่วมวิจัย และผู้เกี่ยวข้องทุกขั้นตอนของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้หาประสิทธิภาพเครื่องมือโดยการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ด้านความตรง และความเที่ยงหรือค่าความเชื่อถือได้ ดังนี้

1. การตรวจสอบคุณภาพด้านความตรง (Validity) คุณภาพของเครื่องมือนั้นสามารถวัดในสิ่งที่ต้องการวัดหรือวัดได้ตรงตามจุดประสงค์ของการวัด โดยอาศัยเกณฑ์การพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา ดังนี้

1.1 นำแบบสอบถามที่ร่างไว้ไปตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาไปนำเสนอให้นักวิชาการที่เป็นผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน พิจารณาและตรวจสอบรวมถึงตรวจสอบความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการวิจัยด้วยการตรวจสอบหาค่าความสอดคล้อง และ หาความเชื่อมั่น เพื่อวัดความสอดคล้องภายใน (internal consistency) โดยประเมินแบบสอบถามเป็นรายบุคคลว่าข้อคำถามแต่ละข้อสามารถวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ที่กำหนดหรือไม่โดยให้คะแนนตามเกณฑ์

1.2 นำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทุกคนที่ประเมินมารวมลงในแบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์เพื่อหาค่าเฉลี่ยสำหรับข้อคำถามแต่ละข้อการพิจารณาความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถามนั้น เมื่อวิเคราะห์แล้วถ้ามีข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.05-1.00 จะคัดเลือกเอาไว้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะพิจารณาปรับปรุงแก้ไขหรืออาจตัดทิ้ง

โดยผู้วิจัยจะตรวจสอบจากผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ว่ามาจากแหล่งข้อมูล ในธุรกิจอุตสาหกรรมโลจิสติกส์เดียวกัน ในจังหวัดชลบุรี และเป็นพนักงานเฉพาะกลุ่มสายงานสนับสนุน ที่เคยมีประสบการณ์การปฏิบัติงานที่บ้าน

โดยผู้วิจัยจะตรวจสอบวันและเวลาในการสัมภาษณ์รวมถึงสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เพื่อความแน่นอนของข้อมูลที่ได้ จะวิเคราะห์และมาเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้มาในทุกๆด้าน และจะใช้มุมมองของทฤษฎีต่างๆมาพิจารณาในชุดข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์

### จริยธรรมการวิจัย (Research Ethics)

จริยธรรมการวิจัยเป็นสิ่งผู้วิจัยต้องให้ความสำคัญสูงสุด การปกป้องข้อมูล การดำเนินการวิจัยตามข้อกำหนด และการตระหนักถึงความสำคัญในการรักษาความลับ เป็นสิ่งที่ผู้วิจัยทุกคนต้องกระทำในทุกขั้นตอนและกระบวนการวิจัย (ปรัชนันท์ เจริญอาภรณ์วัฒนา, 2562)

ผู้วิจัยได้ผ่านการอบรมจากมหาวิทยาลัยและได้รับใบประกาศนียบัตรรับรองว่าผ่านการรับรองแล้ว ผู้วิจัยพึงระลึกในสิทธิส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลเสมอ ผู้วิจัยจะรักษาข้อมูลให้เป็นความลับ โดยก่อนการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้รับการอนุมัติจากมหาวิทยาลัยบูรพาเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะไม่เปิดเผยชื่อและใช้นามสมมติแทน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเบื้องต้นเท่านั้น โดยผู้เข้าร่วมการวิจัยสามารถปฏิเสธ ถอนตัว หรือบอกเลิกการเข้าร่วมโครงการเมื่อใดก็ได้ ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยจะต้องเข้าร่วมด้วยความสมัคร

ใจเพื่อปกป้องความเป็นส่วนตัวของบุคคลที่ให้ข้อมูลและเพื่อป้องกันผลกระทบที่จะตามมาภายภาคหน้า

ผู้วิจัยจัดทำเอกสารชี้แจง รายละเอียดเกี่ยวกับหัวข้อการวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัย การนำผลการวิจัยไปใช้ในลักษณะใด วิธีการเก็บข้อมูล การขอบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้น ผลประโยชน์ตอบแทนจากการเข้าร่วมโครงการวิจัย และการที่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยนั้นจะต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจ โดยผู้เข้าร่วมการวิจัยมีสิทธิ์ปฏิเสธ ถอนตัวหรือบอกเลิกการเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้เมื่อใดก็ได้ และการปฏิเสธ ถอนตัวหรือบอกเลิกการเข้าร่วมการวิจัยนี้จะไม่ผลกระทบต่อสิทธิประการใดๆ ที่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยจะพึงได้รับ การรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล ระยะเวลาการเก็บข้อมูล (การทำลายข้อมูล) รวมถึงข้อมูลผู้วิจัย ต้นสังกัด เบอร์โทรศัพท์ อีเมล เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา (ปรีชนันท์ เจริญอาภรณ์วัฒนา, 2562)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (Research finding)

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เรื่อง “ การศึกษาการปรับตัวในการทำงาน ในรูปแบบการทำงานที่บ้าน ของบุคลากรสายงานสนับสนุน กรณีศึกษาอุตสาหกรรมโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง จังหวัดชลบุรี ” โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพนี้ ผู้วิจัยใช้ยุทธศาสตร์การวิจัยแบบกรณีศึกษา ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ขออนุญาตจากทางบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี เพื่อเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลที่จะเข้าร่วมการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ และในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้เก็บบันทึกภาพและเสียงตั้งแต่เริ่มจนจบเพื่อเอาไปประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำเอาผลวิเคราะห์ที่ได้มาจากการถอดเทปบันทึกเสียงทั้งหมด มาบูรณาการจัดทำเป็นคำบรรยาย ในการศึกษากรณีตัวอย่างของผู้ให้ข้อมูล สำหรับในบทนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลซึ่งเป็นผลมาจากข้อค้นพบจากการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 รายละเอียดของผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูล	เพศ	อายุ	ตำแหน่งงาน
คนที่1	หญิง	28	แผนกทรัพยากรมนุษย์ (People & Organization Management & Development)
คนที่2	หญิง	26	แผนกทรัพยากรมนุษย์ (People & Organization Management & Development)
คนที่3	หญิง	29	แผนกทรัพยากรมนุษย์ (People & Organization Management & Development)
คนที่4	หญิง	29	แผนกทรัพยากรมนุษย์ (People & Organization Management & Development)
คนที่5	ชาย	39	แผนกทรัพยากรมนุษย์ (People & Organization Management & Development)
คนที่6	ชาย	42	แผนกสารสนเทศ (Information Technology)
คนที่7	ชาย	26	แผนกสารสนเทศ (Information Technology)
คนที่8	ชาย	28	แผนกสารสนเทศ (Information Technology)
คนที่9	ชาย	31	แผนกสารสนเทศ (Information Technology)
คนที่10	หญิง	36	แผนกสารสนเทศ (Information Technology)
คนที่11	หญิง	27	แผนกธุรการ (Admin)

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

คนที่12	หญิง	29	แผนกธุรการ (Admin)
คนที่13	หญิง	36	แผนกธุรการ (Admin)
คนที่14	ชาย	39	แผนกธุรการ (Admin)
คนที่15	ชาย	41	แผนกธุรการ (Admin)

จากการรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล โดยมีผู้เข้าร่วมให้ข้อมูลทั้งสิ้น 15 คน โดยแบ่งเป็นเพศหญิง 8 คน และเพศชาย 7 คน มีช่วงอายุในระหว่าง 26-42 ปี ซึ่งผู้ให้ข้อมูลกลุ่มนี้ ล้วนเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่บ้าน ตั้งแต่มีการประกาศนโยบายในการป้องกันการแพร่ระบาดของจนถึงปัจจุบัน โดยทั้งหมดเป็นบุคลากรสายงานสนับสนุนในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

## ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

Theme	Category	Sub-Category
พนักงานสายสนับสนุนมีความท้าทายในการปรับตัวกับรูปแบบของการทำงานที่บ้านอะไรบ้าง		
ความท้าทายที่เกิดจากปัญหา ภายนอก	จำนวนสมาชิกภายในบ้าน	อยู่คนเดียว
		อยู่สองคน
		3-4 คน
		5 คนขึ้นไป
	ช่วงวัยของสมาชิกภายในบ้าน	เด็กเล็ก
		ผู้สูงอายุ
	สถานที่สำหรับทำงานที่บ้าน	ห้องนอน
		ห้องนั่งเล่น
		ห้องทำงาน
	ห้องชุด (คอนโด/อพาร์ทเมนต์)	

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

	สิ่งอำนวยความสะดวก	อินเทอร์เน็ต
		โต๊ะทำงาน
		อุปกรณ์เสริม เช่น Headset
	สิ่งรบกวนจากสภาพแวดล้อม	เสียงรบกวน
		การทำงานผิดพลาดของระบบ
ภาวะการขาดสมาธิและ แรงจูงใจ	ความวิตกกังวล	ความเครียดและความกดดัน
		ความอึดอัด
	ภาวะเฉื่อย	ขี้เกียจ
		เบื่อหน่าย
		ควบคุมตัวเองต่ำ
พนักงานสายสนับสนุนมีวิธีการในการปรับตัวกับรูปแบบของการทำงานที่บ้านอย่างไร		
ความสามารถในการจัดการ เวลาในการทำงาน	เวลาในการทำงาน	การเช็คอิน
		การทำไอที
พฤติกรรมในระหว่างการทำงาน	การปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน	หัวหน้างาน
		เพื่อนร่วมงาน
		ลูกน้อง

## ส่วนที่ 1 ความท้าทายที่เกิดจากปัญหาภายนอก

## ตอนที่ 1.1 จำนวนสมาชิกภายในบ้าน

- 1.1.1 อยู่คนเดียว
- 1.1.2 อยู่สองคน
- 1.1.3 3-4 คน
- 1.1.4 5 คนขึ้นไป

## ตอนที่ 1.2 ช่วงวัยของสมาชิกภายในบ้าน

- 1.2.1 เด็กเล็ก
- 1.2.2 ผู้สูงอายุ

## ตอนที่ 1.3 สถานที่สำหรับทำงานที่บ้าน

1.3.1 ห้องนอน

1.3.2 ห้องนั่งเล่น

1.3.3 ห้องทำงาน

1.3.4 ห้องชุด (คอนโด/อพาร์ทเมนต์)

ตอนที่ 1.4 สิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.1 อินเทอร์เน็ต

1.4.2 โต๊ะทำงาน

1.4.3 อุปกรณ์เสริม เช่น Headset

ตอนที่ 1.5 สิ่งรบกวนจากสภาพแวดล้อม

1.5.1 เสียงรบกวน

1.5.2 การทำงานผิดพลาดของระบบ

ส่วนที่ 2 ภาวะการขาดสมาธิและแรงจูงใจ

ตอนที่ 2.1 ความวิตกกังวล

2.1.1 ความเครียดและความกดดัน

2.1.2 ความอึดอัด

ตอนที่ 2.2 ภาวะเฉื่อย

2.2.1 ขี้เกียจ

2.2.2 เบื่อหน่าย

2.2.3 ควบคุมตัวเองต่ำ

ส่วนที่ 3 ความสามารถในการจัดการเวลาในการทำงาน

ตอนที่ 3.1 เวลาในการทำงาน

3.1.1 การเช็คอิน

3.1.3 การทำโอที

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมในระหว่างการทำงาน

ตอนที่ 4.1 การปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน

4.1.1 หัวหน้างาน

4.1.2 เพื่อนร่วมงาน

4.1.3 ลูกน้อง

ตารางที่ 3 คำถามการวิจัยที่1 พนักงานสายสนับสนุนมีความท้าทายในการปรับตัวกับรูปแบบของการทำงานที่บ้านอะไรบ้าง

Theme	Category	Sub-Category
พนักงานสายสนับสนุนมีความท้าทายในการปรับตัวกับรูปแบบของการทำงานที่บ้านอะไรบ้าง		
ความท้าทายที่เกิดจากปัญหาภายนอก	จำนวนสมาชิกภายในบ้าน	อยู่คนเดียว
		อยู่สองคน
		3-4 คน
		5 คนขึ้นไป
	ช่วงวัยของสมาชิกภายในบ้าน	เด็กเล็ก
		ผู้สูงอายุ
	สถานที่สำหรับทำงานที่บ้าน	ห้องนอน
		ห้องนั่งเล่น
		ห้องทำงาน
		ห้องชุด (คอนโด/อพาร์ทเมนต์)
	สิ่งอำนวยความสะดวก	อินเทอร์เน็ต
		โต๊ะทำงาน
		อุปกรณ์เสริม เช่น Headset
		เสียงรบกวน
	การทำงานผิดพลาดของระบบ	
ภาวะการขาดสมาธิและแรงจูงใจ	ความวิตกกังวล	ความเครียดและความกดดัน
		ความอึดอัด
	ภาวะเฉื่อย	ขี้เกียจ
		เบื่อหน่าย
		ควบคุมตัวเองต่ำ

## ส่วนที่ 1 ความท้าทายที่เกิดจากปัญหาภายนอก

### ตอนที่ 1.1 จำนวนสมาชิกภายในบ้าน

#### 1.1.1 อยู่คนเดียว

“ตั้งแต่เลิกกับแฟนมา ก็อยู่คนเดียวมาโดยตลอด ก็เหงานะ แต่พอไปทำงาน ได้เจอเพื่อนมันก็ดี แต่พอเปลี่ยนมาทำงานที่บ้าน มันก็รู้สึกแปลกๆนะ ไม่ค่อยชอบ อยากไปออฟฟิศมากกว่า”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่2 เพศหญิง อายุ 26 ปี

“ย้ายมาจากต่างจังหวัด มาเช่าห้องอยู่คนเดียว ถ้าไม่ได้ไปทำงานก็ไม่ค่อยได้เจอใคร คือไม่ใช่ว่าอยู่คนเดียวไม่ได้นะ มันอยู่ได้ แต่นี่มันแทบจะ24ชั่วโมง ต้องอยู่แต่ในห้อง”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่11 เพศหญิง อายุ 27 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความท้าทายของพนักงานบางส่วนคือการที่ต้องอยู่คนเดียวอยู่ตลอด รวมถึงการที่ไม่ได้มีการพบปะพูดคุยบุคคลภายนอก

#### 1.1.2 อยู่สองคน

“ชื่อคอนโตอยู่กับแฟนที่นี่ แฟนทำงานเหมือนกันคะ เลิกงานถึงได้เจอ แต่ช่วงนี้โดนทำงานที่บ้านเหมือนกัน ก็จะได้เจอกันบ่อยหน่อย แต่จะตีกันตายเพราะต้องทำงานในห้องเหมือนกัน”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่1 เพศหญิง อายุ 28 ปี

“ที่อยู่กับแฟน จริงๆก่อนหน้านี้มันก็ไม่ได้มีปัญหาอะไรนะ แต่พี่ต้องคุยโทรศัพท์เกือบตลอดเวลา ในขณะที่เดียวกันแฟนพี่เขาก็ต้องใช้สมาธิมากพอสมควร มันเลยมีเสียงๆกันบ้าง แบ่งเวลาการทำงานยาก”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่3 เพศหญิง อายุ 29 ปี

“คือที่อยู่กับลูกสองคน พอบริษัทแจ้งนโยบายออกมาว่าให้ทำงานที่บ้าน ประจวบเหมาะกับลูกก็ต้องเรียนที่บ้านเหมือนกัน คราวนี้ก็วุ่นวายอะลึ บพแม่ก็ต้องทำ งานก็ต้องทำ ไหนจะต้องดูลูก ไหนจะต้องดูอีเมล แรกๆพี่แทบจะทำงานไม่ได้เลย”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่4 เพศหญิง อายุ 29 ปี

“พี่มองว่า พอพี่กับแฟนต้องทำงานที่บ้านพร้อมๆกัน มันก็ยากที่จะมีสมาธิเพราะพี่ต้องใช้ความเจียบในการทำงานพอสมควร ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่9 เพศชาย อายุ 31 ปี

“พี่มีคุณแม่อยู่ที่บ้านด้วย ก็ตามประสาแม่ลูก บางทีแม่เขาก็ไม่เข้าใจว่าพี่ทำงานอยู่นะ ก็เปิดประตูเข้ามาหา มาถามกินอะไรไหม ทำไรอยู่ ทำไมไม่ออกมาอยู่ข้างนอก มาคุยแทบจะตลอด ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่10 เพศหญิง อายุ 36 ปี

“พี่เพิ่งมีน้อง ก่อนหน้านี้ก็ฝากเนอสเซอรี่ดูแล แต่พอมีโควิดมามันก็ปิดกันไปหมด อีกร้อยกึ่งหนึ่งความปลอดภัยลูกด้วย ซึ่งพี่ก็ต้องมาทำงานที่บ้านอยู่แล้วด้วย เลยเอามาดูเอง ปรากฏว่ามันหลุดโฟกัสในการทำงานไปเยอะมาก เพราะต้องมาดูน้องตลอดเวลา เด็กเล็กมันวุ่นวายนะ พี่เราไม่เข้าใจอีก”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่12 เพศหญิง อายุ 29 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความท้าทายของพนักงานบางส่วนคือการอยู่เป็นคู่หรืออยู่สองคนที่ต้องใช้ช่วงเวลาในการทำงานหรือกิจกรรมในบ้านพร้อมๆกัน รวมถึงการที่บุคคลในบ้านมักจะมีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานในช่วงที่ทำงานที่บ้าน

#### 1.1.3 3-4 คน

“ก็ตามที่คิดเลย คนเยอะ ปัญหาที่เยอะตามครับ ภรรยาพี่ก็ต้องทำงาน ลูกพี่ก็ต้องเรียน พ่อแม่พี่ยังดีที่พ่อดูแลลูกให้พี่ได้ แต่พอคนอยู่พร้อมกัน พูดพร้อมๆกัน มันก็ทำให้ทำงานยากขึ้นนะ ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่5 เพศชาย อายุ 39 ปี

“ตอนนั้นพี่เพิ่งกลับจากที่ทำงานต่างจังหวัดมา โดนกักตัวพอดี เลยต้องมาพักบ้านแฟนครับ ซึ่งบ้านแฟนก็จะมีญาติผู้ใหญ่ ซึ่งเวลาทำงานพี่ก็เกรงใจที่จะใช้เสียงในการทำงาน แต่จะไม่ใช้ก็ไม่ได้ เพราะต้องสื่อสารอะ มันก็เลยกลายเป็นว่าทำงานได้ไม่เต็มที่”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่7 เพศชาย อายุ 26 ปี

“พี่มองว่าส่วนหนึ่งคือคนนี้แหละ จำนวนคนในที่ทำงานเยอะ กับจำนวนคนในบ้านเยอะมันต่างกันมากนะ ทั้งลูกพี่ที่ต้องเรียนออนไลน์ น้องพี่ก็ต้องเรียนออนไลน์เหมือนกัน พ่อแม่พี่นี่ยิ่งหนักเลย ช่วงวันที่พี่ไม่ได้เข้าออฟฟิศ งานแทบไม่ออกเลย ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่8 เพศชาย อายุ 28 ปี

“ภรรยากับลูกอยู่บ้านพี่หมด รวมถึงพ่อแม่พี่ด้วย ช่วงทำงานที่บ้าน ทุกคนก็มีเวลาในการใช้ชีวิตต่างกัน พี่ต้องทำงานช่วงเช้า แต่แฟนพี่ทำงานเข้ากะกลางคืน ลูกพี่ช่วงเรียนออนไลน์ก็เลิกเร็วกว่าปกติ ก็จะเดินมาถามการบ้านบ้าง งานบ้าง เราก็ต้องทำทุกอย่างรวมถึงทำงานด้วย”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่15 เพศชาย อายุ 41 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความท้าทายของพนักงานบางส่วนคือจำนวนสมาชิกภายในบ้านที่มีจำนวน 3-4 คน ถือเป็นครอบครัวที่ค่อนข้างใหญ่ และมีจำนวนที่มากจนเกินไป และมีการทำกิจกรรมพร้อมกันในช่วงเวลาเดียวกันกับการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นอย่างมาก

#### 1.1.4 5 คนขึ้นไป

“พี่เป็นหัวหน้างานครอบครัวนะ ตัวพี่เองทำงานนอกบ้านมาโดยตลอด ไม่รู้เลยว่าพอคนอยู่รวมกันเยอะๆแล้วมันน่าปวดหัวขนาดนี้ เสียงดังเจี๊ยวจ๊าว ทั้งเด็กไปจนถึงผู้ใหญ่ ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่6 เพศชาย อายุ 42 ปี

“งานที่พี่ต้องทำ ตอนที่ทำที่ออฟฟิศปกติมันไม่ได้ยากนะ แต่พอมาทำที่บ้านอยู่ๆมันก็ยากขึ้นมาเฉยเลย พอมันต้องคุยงาน แต่มีคนมาแทรกตลอดเวลา มันเลยทำให้บางที่สื่อสารไม่รู้เรื่อง พี่ไม่แน่ใจจะว่าคนอื่นเป็นไหม แต่พี่คิดว่าถ้าพี่อยู่คนเดียว หรือคนในบ้านไม่เยอะมาก มันอาจมีสมาธิในการทำงานมากกว่านี้”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่13 เพศหญิง อายุ 36 ปี

“ทำงานมานานขนาดนี้ พี่ไม่เคยทำงานที่บ้านมาก่อนเลย บ้านพี่ไม่ได้มีห้องแยกเยอะ ทุกคนอยู่รวมกันหมด มันเลยสร้างความวุ่นวายประมาณหนึ่ง แน่แน่นอนว่ามันส่งผลกระทบต่อการทำงานด้วย”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่14 เพศชาย อายุ 39 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความท้าทายของพนักงานบางส่วนคือการอยู่ร่วมกันภายในบ้าน 3-4 คน โดยพนักงานในกลุ่มนี้จะต้องทำหน้าที่มากกว่า 1 อย่างไปพร้อมกัน โดยพนักงานต้องทำงานที่บ้านรวมถึงหน้าที่พ่อแม่ที่ต้องรับผิดชอบต่อสถานการณ์เสริมอย่างการเรียนออนไลน์ของบุตร

#### ตอนที่ 1.2 ช่วงวัยของสมาชิกภายในบ้าน

##### 1.2.1 เด็กเล็ก

“ลูกก็ต้องเรียนที่บ้านเหมือนกัน คราวนี้ก็วุ่นวายอะสิ บทแม่ก็ต้องทำ งานก็ต้องทำ ไหนจะต้องดูลูก ไหนจะต้องดูอีเมล แรกๆพี่แทบจะทำงานไม่ได้เลย”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่4 เพศหญิง อายุ 29 ปี

“ไม่เคยรู้เลยว่าพอคนอยู่รวมกันเยอะๆแล้วมันน่าปวดหัวขนาดนี้ เสียงดังเจี๊ยวจ๊าว ทั้งเด็กไปจนถึงผู้ใหญ่ เด็กเล็กเขาก็จะเล่นสนุก หรือเวลาเรียนเขาก็จะมีกิจกรรมต่างๆ ยิ่งเรียนออนไลน์อยู่บ้าน ยิ่งกลายเป็นว่าเราต้องมาช่วยครูสอนเขาอีก”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่6 เพศชาย อายุ 42 ปี

“ลูกพี่ที่ต้องเรียนออนไลน์ น้องพี่ก็ต้องเรียนออนไลน์เหมือนกัน พ่อแม่พี่น้องยุ่งหนักเลย ช่วงวันที่พี่ไม่ได้เข้าออฟฟิศ งานแทบไม่ออกเลย เพราะต้องดูแลลูกเป็นหลักเลย”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่8 เพศชาย อายุ 28 ปี

“พี่เพิ่งมีน้อง ก่อนหน้านี้ก็ฝากเนอสเซอรี่ดูแล แต่พอมีโควิดมามันก็ปิดกันไปหมดอีกอย่างก็ห่วงความปลอดภัยลูกด้วย ซึ่งพี่ก็ต้องมาทำงานที่บ้านอยู่แล้วด้วย เลยเอามาดูเอง ปรากฏว่ามันหลุดโฟกัสในการทำงานไปเยอะมาก เพราะต้องมาดูแลน้องตลอดเวลา เด็กเล็กมันวุ่นวายนะ พี่เราไม่เข้าใจอีก”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่12 เพศหญิง อายุ 29 ปี

“ลูกพี่ช่วงเรียนออนไลน์ก็เลิกเร็วกว่าปกติ ก็จะเดินมาถามการบ้านบ้าง งานบ้าง เราก็ต้องทำทุกอย่างรวมถึงทำงานด้วย เขายังเด็ก เขาเคยชินกับการที่เห็นพ่อแม่อยู่บ้านวันหยุด ดังนั้นวันอื่นๆที่พ่อแม่อยู่บ้าน เลยเหมือนวันหยุด ที่เขาสามารถเข้ามาเล่นกับพี่ได้”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่15 เพศชาย อายุ 41 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความท้าทายของพนักงานบางส่วนคือการที่มีเด็กเล็กอยู่ภายในบ้าน ซึ่งเป็นสาเหตุหลักของการเสียสมาธิในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสียงดังของเด็ก รวมถึงการที่เด็กนั้นไม่เข้าใจในสถานการณ์ของการทำงานที่บ้าน ซึ่งทำให้สูญเสียสมาธิในการทำงานส่งผลโดยตรงต่อการทำงาน

#### 1.2.2 ผู้สูงอายุ

“พี่มีคุณแม่อยู่ที่บ้านด้วย ก็ตามประสาแม่ลูก บางทีแม่เขาก็ไม่เข้าใจว่าพี่ทำงานอยู่นะ ก็เปิดประตูเข้ามาหา มาถามกินอะไรไหม ทำไรอยู่ ทำไม่ไม่ออกมาอยู่ข้างนอก มาคุยแทบจะตลอด คือมันก็ดีในตรงที่เราไม่เหงา ไม่เครียด คล้ายๆตอนเราทำงานแล้วมีเพื่อนเดินมาคุย แต่กลายเป็นว่า เรากลับเป็นฝ่ายไม่มีสมาธิซะเอง เวลาที่เขามาคุยด้วยแล้วเราติดงานอยู่ มันจำเป็นต้องให้เขาออกไปก่อน คนแก่อะเนอะ ขึ้น้อยใจ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่10 เพศหญิง อายุ 36 ปี

“พี่ไม่แน่ใจนะว่าคนอื่นเป็นไหม แต่พี่คิดว่าถ้าพี่อยู่คนเดียว หรือคนในบ้านไม่เยอะมาก มันอาจมีสมาธิในการทำงานมากกว่านี้ คือทางผู้ใหญ่บ้านพี่เขาเข้าใจแต่ไม่ค่อยให้ความร่วมมือเท่าไร บางทีชวนพี่ออกไปข้างนอกด้วย แต่มันอยู่ในเวลางานนะ แต่เขาก็มองว่ามันไปได้ เราก็ต้องคุยให้เข้าใจ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่13 เพศหญิง อายุ 36 ปี

“พอทุกคนอยู่รวมกันหมด บ้านพี่คุยกันเสียงดังด้วย เขาก็จะตะโกนเข้ามาคุยมาถาม หรือบางทีเขาก็จะบ่นว่าวันๆ เล่นแต่คอมพิวเตอร์ แต่พี่ก็เกียจเกียง ไม่งั้นยาวไปอีก”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่14 เพศชาย อายุ 39 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความท้าทายของพนักงานบางส่วน เป็นในเรื่องของการมีผู้สูงอายุภายในบ้านที่ยังไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน เคยชินกับการที่พนักงานอยู่ภายในบ้านแล้วสามารถทำกิจกรรมร่วมกันได้ตามปกติ ซึ่งขัดแย้งกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ตอนที่ 1.3 สถานที่สำหรับทำงานที่บ้าน

1.3.1 ห้องนอน

“บ้านพี่เป็นแบบห้องชุดคือมันก็เป็นสัดส่วนพอสมควรแต่คือมันก็ไม่ได้มีห้องทำงานหรือพื้นที่ที่ทำงานจะทำงานระยะยาว เต็มที่ก็มีโต๊ะเล็กๆ ซึ่งการนั่งทำงานระยะสั้นๆ ก็ชั่วคราวกับนั่งทำงานทั้งวัน ความเมื่อยมันไม่เหมือนกันนะ สุดท้ายต้องไปทำงานในห้องนอน นั่งบ้าง นอนบ้าง กลายเป็นว่าอยู่ในห้องนอนทั้งวัน แต่พี่ไม่ชอบนะ เพราะต่อให้เลิกงานไปแล้วมันก็ไม่สุดอะ กลิ่นอายการทำงานมันอยู่ทุกๆ ที่ แม้ว่าจะเป็นที่ๆ เราพักผ่อน อย่างเตียงนอนที่ใช้ทำงานทั้งวัน”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่3 เพศหญิง อายุ 29 ปี

“พี่อยู่กับลูกสองคนมันก็เป็นบ้านเล็กๆ ขึ้นเดียว มีพื้นที่ตรงกลางที่พอจะกางโต๊ะมานั่งทำงานได้ แต่ก็ต้องนั่งกับพื้นนะ ไม่งั้นก็ต้องไปนั่งทำงานที่โต๊ะกินข้าวแล้ว แต่พี่ก็สลับๆ กัน บางทีก็ทำงานในห้องนอน ซึ่งมันก็สบายกว่าตรงอื่น ส่วนใหญ่เลยจะกลายเป็นว่านั่งทำงานบนเตียง”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่4 เพศหญิง อายุ 29 ปี

“ทำงานในห้องนอนสิครับ ตรงอื่นมันทำไม่ได้เลย ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่9 เพศชาย อายุ 31 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความท้าทายของพนักงานบางส่วนคือการต้องทำงานภายในห้องนอน ที่เป็นสถานที่ที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน ทำให้เกิดการไม่สบายตัวในการทำงาน รวมถึงทำให้พนักงานรู้สึกเหมือนต้องทำงานอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากห้องนอนที่เป็นสถานที่หลักในการพักผ่อน แต่เนื่องจากสถานการณ์จำเป็น จึงทำให้ต้องประยุกต์เป็นห้องทำงานพนักงานจึงรู้สึกถึงกลิ่นอายการทำงานตลอดเวลา

### 1.3.2 ห้องนั่งเล่น

“คือพี่อะ ชินกับการทำงาน2หน้าจอ แล้วพอทำงานที่บ้านมันมีโน้ตบุ๊กแค่เครื่องเดียว แล้วข้อมูลมันเยอะ พี่เลยต้องมาแย่งลูกใช้ทีวีตรงห้องนั่งเล่นนี่แหละ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่5 เพศชาย อายุ 39 ปี

“ด้วยความที่พี่อยู่บ้านแพนอะ พอช่วงเวลากลางวันปกติมันต้องออกมานั่งที่ห้องนั่งเล่นอยู่แล้ว ก็เลยทำงานที่ห้องนั่งเล่นไปเลย”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่7 เพศชาย อายุ 26 ปี

“ก็คือที่ต้องดูลูกอยู่แล้ว แล้วไหนจะพ่อแม่พี่ ถ้าอยู่แต่ในห้องนอน เขาก็จะมองว่าพี่น้องจริงๆ เลยออกมาทำงานตรงกลางบ้านเลย มันก็คือห้องนั่งเล่นนี่แหละ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่10 เพศหญิง อายุ 36 ปี

“อย่างที่พี่เคยบอกว่าบ้านพี่คนเยอะ ห้องนั่งเล่นเลยกลายเป็นห้องที่ใหญ่ที่สุดในบ้าน แต่คนไม่ค่อยใช้ พี่เลยยึดเป็นห้องทำงานพี่เลย อีกอย่างคือมันต้องต่อสายเยอะมากนะ เครื่องปริ้นท์อีกเยอะแยะวางในห้องอื่นไม่ได้”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่13 เพศหญิง อายุ 36 ปี

“พี่เน้นสบายเป็นหลักเลย เพราะทำงานนานๆมันต้องนั่งที่มันโอเคหน่อย พี่เองไม่ได้มีห้องทำงานแบบเป็นกิจจะลักษณะขนาดนั้น มันก็เลยเหลืออยู่ที่เดียวคือโต๊ะตรงหน้าโทรทัศน์”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่14 เพศชาย อายุ 39 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความท้าทายของพนักงานบางส่วนคือการทำงานในห้องนั่งเล่น ซึ่งเป็นสถานที่ที่ไม่เอื้อต่อการทำงานเพราะเป็นจุดศูนย์รวมภายในบ้าน แม้จะเป็นจุดที่มีพื้นที่กว้างมากที่สุดแต่พนักงานจำเป็นต้องทำงานในห้องนั่งเล่นด้วยบริบทที่จำเป็นไปตามสถานการณ์

### 1.3.3 ห้องทำงาน

“ช่วงหนึ่งที่พี่ชอบหอบงานกลับมาทำงานที่บ้านบ่อยๆ มีเลยมีห้องทำงานเล็กๆไว้ ถึงมีห้องทำงานมันก็มีปัญหาอยู่ดีนะ เพราะมันเป็นห้องแคบเล็กๆเอาไว้ใช้งานชั่วคราว พอมาทำงานนานๆมันก็อึดอัด เพราะต้องอุดอู้อยู่แต่ในห้องนั้น เคยออกไปนั่งทำงานข้างนอกแล้ว แต่เสียงมันดังไม่มีสมาธิทำงาน”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่6 เพศชาย อายุ 42 ปี

“พี่มีห้องทำงานเลย แต่ว่าส่วนใหญ่มันกลายเป็นห้องที่ลูกใช้เรียน บางทีพ่อแม่ก็ใช้พอพี่มาทำงานในห้องนั้นก็ต้องใช้ร่วมกันกับลูกที่เรียนออนไลน์ เสียงมันก็เลยตึกกันบ้างเป็นช่วงๆ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่15 เพศชาย อายุ 41 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความท้าทายของพนักงานบางส่วนคือการต้องทำงานในสำนักงาน ซึ่งพนักงานในกลุ่มนี้แม้จะมีห้องทำงานเป็นของตนเอง แต่เนื่องจากถูกออกแบบไว้สำหรับการทำงานระยะสั้น ไม่เหมาะกับการทำงานตลอดทั้งวัน จึงทำให้พนักงานรู้สึกอึดอัด อีกทั้งยังต้องเข้าร่วมกับบุตรที่ต้องเรียนออนไลน์อีกด้วย

#### 1.3.4 ห้องชุด (คอนโด/อพาร์ทเมนต์)

“ก็คือมันไม่ได้มีห้องแยก เปิดประตูเข้าไปก็เจอทุกอย่างเลย ไม่มีอะไรกันให้ได้นั่งทำงานดีๆ พื้นที่คอนโดมันไม่ค่อยอำนวย จะไปส่วนกลางก็ไม่สะดวกด้วย ทุกที่ก็เลยเป็นที่ทำงาน”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่1 เพศหญิง อายุ 28 ปี

“คือมันไม่ดีตรงที่ห้องเรามันเป็นห้องเล็กๆ เดี่ยวๆมันไม่มีอะไรพร้อมสำหรับการทำงานเลย บรรยากาศก็ไม่ได้”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่2 เพศหญิง อายุ 26 ปี

“ห้องเช่า ห้องเปล่าๆเลย มันจะมีอะไร นั่งทำงานในห้องที่พกนี้แหละ ไปไหนไม่ได้ ไม่มีที่ให้นั่งยาวๆด้วย”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่11 เพศหญิง อายุ 27 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความท้าทายของพนักงานบางส่วนคือการทำงานในห้องชุดที่ไม่มีพื้นที่สำหรับการทำงานที่เหมาะสม แต่ด้วยสถานการณ์บังคับ พนักงานจึงจำเป็นต้องทำงานในห้องชุดของตนซึ่งเป็นทางเลือกเดียวที่พนักงานมี

#### ตอนที่ 1.4 สิ่งอำนวยความสะดวก

##### อินเทอร์เน็ต

“ที่ห้องอะไม่ได้มี WIFI เพราะปกติไม่ค่อยได้ใช้ มีแค่อินเทอร์เน็ตมือถือ แนนอนว่า มันไม่พอ แล้วต้องทำงานที่บ้านอะ มันก็เลยกลายเป็นความไม่พร้อมที่จะทำงาน แต่มันเป็นไฟท์บังคับอะ ซึ่งเราก็ต้องหามาติดเองและมันก็ค่าใช้จ่ายตรงนี้เพิ่มเข้ามา ซึ่งไม่รู้ว่าจะกินระยะเวลาไปนานเท่าไร”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่2 เพศหญิง อายุ 26 ปี

“ที่บ้านไม่ได้ติดเน็ตไว้ เพราะปกติมีแค่ผู้สูงอายุอยู่บ้าน เขาก็ไม่ได้ใช้อะไรมาก แต่พอเราต้องทำงานที่บ้านและลูกก็ต้องเรียนออนไลน์ มันก็ไม่พอเพราะว่าใช้หลายคน ซึ่งบริษัทไม่ได้ดูแลตรงนี้”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่8 เพศชาย อายุ 28 ปี

“ปกติไม่ได้ค่อยได้ใช้เลยไม่ได้ติดแพ็คเคจเสริมไว้ที่บ้าน เอาจริงๆมันก็ไม่ค่อยพร้อมหรอก แต่ด้วยสถานการณ์ที่มันต้องเปลี่ยน ก็ต้องทำแหละ ค่อยๆปรับกันไป ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่9 เพศชาย อายุ 31 ปี

“สำหรับพี่คือพี่มีอยู่แล้วเนี่ยบ้านอะ แต่ความเร็วที่ใช้มันไม่เท่ากัน แล้วมันใช้เรื่องใหม่ที่เราต้องไปเสียเงินเพิ่ม ทั้งๆที่ถ้าเราทำงานที่ออฟฟิศตามปกติ เราไม่ได้ต้องมาจ่ายอะไรแบบนี้ แล้วบริษัทก็ไม่ได้พูดว่าจะมีมาตรการยังไง แค่ว่าจะมีการทำงานที่บ้านสำหรับแผนกนี้ ซึ่งไม่มีใครโอเคหรอก”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่14 เพศชาย อายุ 39 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความท้าทายของพนักงานบางส่วนคือการทำงานที่บ้านไม่ได้ติดตั้งอินเทอร์เน็ตบ้านไว้หรือมีความเร็วอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอต่อการทำงาน ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการทำงานเพิ่มขึ้น

โต๊ะทำงาน

“จริงไม่ได้เป็นคนรักสุขภาพขนาดนั้นนะ แต่การนั่งทำงานผิดท่าเป็นระยะเวลานานๆหลายวันติดต่อกัน มันส่งผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาวอยู่นะ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่1 เพศหญิง อายุ 28 ปี

“มันเป็นเรื่องของการทำงานไม่ถูกลักษณะด้วย ไอ้ทำอะไรได้นะ แต่ถามว่าโต๊ะทำงานมันจำเป็นไหม ไม่งั้นเขาจะรณรงค์การทำงานที่ถูกต้องกันไปทำไม แก้อี้อะที่ซัพพอร์ตต่อการนั่งงั่ง”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่3 เพศหญิง อายุ 29 ปี

“พี่ไม่รู้ว่าคนอื่นเขามีปัญหาไหม มันอาจเป็นที่พี่คนเดียวก็ได้ คือพี่ไม่ชอบที่จะทำงานที่บ้านเลยไม่ใช่ว่ามันไม่ดีนะ แต่ความพร้อมของการทำงานระหว่างที่ทำงานกับที่บ้านอะมันต่างกัน โต๊ะพี่ของเยอะจะตาย หนูก็เคยเห็นใช้ปะละ เออนั่นแหละ ไหนจะเอกสาร ไหนจะคีย์บอร์ดจะวางตรงไหน แค่ว่าแบบโต๊ะที่จะทำงานดีๆยังไม่มีเลย ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่13 เพศหญิง อายุ 36 ปี

“ขนาดอยู่ออฟฟิศ มีโต๊ะทำงานดีๆยังมีเลยนะ นับประสาอะไรกับนั่งทำงานที่บ้านที่มันไม่ได้มีที่นั่งดีๆ ที่จะนั่งทำงานได้ยาวๆ ที่นั่นมันก็เลยทำให้ทำงานได้น้อยลง นั่งตรงไหนก็เมื่อย เพราะมันไม่ใช่ที่ทำงานอะ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่7 เพศชาย อายุ 26 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความท้าทายของพนักงานบางส่วนไม่มีโต๊ะทำงานที่เหมาะสมเหมือนกับในสำนักงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงานในระยะยาว

### อุปกรณ์เสริม เช่น Headset

“ที่พี่บอกว่าพี่ชินกับการทำงาน2จอ อย่างว่าแต่ให้แบกจอกลับมาบ้านเลย ต่อให้ยอมใช้ทีวีที่บ้านแทนได้แต่ใครจะมีสายเชื่อมทีวีอยู่ที่บ้าน (สาย HDMI) ไหนจะเครื่องไม้เครื่องมืออื่นๆ ฟังอะไรอีก”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่5 เพศชาย อายุ 39 ปี

“จริงๆพี่ก็มีเกือบหมดแล้วแหละ เพราะมันก็ไม่ได้มีโรมาก แต่ว่าการทำงานที่บ้านแบบนี้ แบบที่มันเกือบจะถาวร มันไม่เหมือนกับทำงานแปอยู่บ้านหลังเลิกงานไม่กี่ชั่วโมง อย่างเป็นทางการเซตระบบบางอย่าง มันต้องมีเครื่องกลางอยู่ด้วย จะให้หอบไปหอบมาบ่อยๆมันก็ไม่สะดวก เพราะน้องที่อยู่ออฟฟิศเขาก็ต้องใช้เชื่อมต่อเวลาระบบมีปัญหา ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่6 เพศชาย อายุ 42 ปี

“ของพี่ก็ไม่มีอะไรมากอะคะ ถ้าจะทำให้การทำงานได้ง่ายและสะดวกเหมือนตอนทำงาน ก็ต้องมีอะไรซัพพอร์ตมากกว่านี้ อย่างพี่อะประชุมบ่อยมาก แต่พี่มีแค่หูฟังโทรศัพท์ธรรมดาเส้นเดียว ถ้ามัวมันทำงานได้ไหม มันก็ได้นะ แค่มันไม่ค่อยสะดวกเท่านั้นเอง”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่10 เพศหญิง อายุ 36 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความท้าทายของพนักงานบางส่วนคือการที่ไม่มีอุปกรณ์ส่งเสริมในการทำงานที่เพียงพอต่อการทำงานที่บ้าน ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น หรือการทำงานที่ล่าช้า

ตอนที่ 1.5 สิ่งรบกวนจากสภาพแวดล้อม

#### 1.5.1 เสียงรบกวน

“ห้องเช่าก็คือห้องเช่าอะ ใครจะรู้ว่าห้องไหนจะเปิดเพลงลั่น หรือจะมีห้องไหนที่จะทำอะไรรบกวนสมาธิเราหรือป่าว มันก็มีเสียงอะไรจากข้างนอกมาไหม รอบข้างมันเป็นชุมชนอะ มันก็จะมีเสียงโหวกเหวกโวยวายค่อนข้างบ่อย”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่2 เพศหญิง อายุ 26 ปี

“คนทำงานมันก็ต้องการสมาธิบ้างใช้ไหมละ แล้วพออยู่ในที่ ที่มันไม่ใช่ที่ทำงาน คือบ้านมันไม่ใช่ที่ทำงานแต่แรกๆแล้วไง พอต้องมานั่งทำงานมันก็เลยไม่ค่อยสะดวก”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่5 เพศชาย อายุ 39 ปี

“ตอนอยู่ในห้องเสียงมันก็ไม่ได้รบกวน แต่เราก็ไม่สามารถคอนโทรลเสียงที่มาจากข้างนอกอะ ล่าสุดเจอเสียงเบิ้ลเครื่องยนต์เกือบทั้งวัน เราก็มองเขาไม่ได้หรอก เพราะมันก็อาชีพเขาแล้วปกติเราก็ไม่ได้อยู่ห้องช่วงเวลานี้”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่11 เพศหญิง อายุ 27 ปี

“ของพี่มันจะเป็นเสียงลูกพี่นี่แหละ ทำงานได้สักพัก ร้องอีกแล้ว แต่ที่ก่อนหน้านี้ไม่มีปัญหาเพราะเอาไปฝากเขาเลี้ยง ตัวพี่ก็ไปทำงาน”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่12 เพศหญิง อายุ 29 ปี

“พ่อแม่พี่นี่แหละ ที่สุดแล้ว อย่างที่บอกว่าเขาไม่เข้าใจว่าทำไมถึงทำงานอยู่ที่บ้านทำงานจริงหรือป่าว เขาใจว่าเราอยู่บ้านคือเราไม่ทำงาน ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่13 เพศหญิง อายุ 36 ปี

“พอทุกๆคนอยู่รวมกันหมด บ้านพี่คุยกันเสียงดังด้วย เขาก็จะตะโกนเข้ามาคุยมาถาม”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่14 เพศชาย อายุ 39 ปี

“พี่มาทำงานในท้องถิ่นก็ต้องใช้ร่วมกันกับลูกที่เรียนออนไลน์ เสียงมันก็เลยตีกันบ้างเป็นช่วงๆ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่15 เพศชาย อายุ 41 ปี

“บ้านคนอื่นอาจเงียบ แต่บ้านแฟนพี่บอกได้เลยว่าไม่ แล้วทำงานมันก็ต้องใช้เสียงเป็นธรรมดา แต่มันไม่ควรจะมีเสียงอื่นๆแทรกมาเยอะจนเกินไป ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่7 เพศชาย อายุ 26 ปี

“พอมาตรการทำงานที่บ้านมันประกาศออกมา มันก็เลยทำให้ทุกคนต้องมาทำงานในบ้านเหมือนกัน แล้วคนที่อยู่บ้านเดียวกันทำไงอะ มันก็ยากที่จะมีสมาธิเพราะพี่ต้องใช้ความเงียบในการทำงานพอสมควร ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่9 เพศชาย อายุ 31 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความท้าทายของพนักงานบางส่วนคือเสียงรบกวนจากทั้งภายในบ้านและภายนอกบ้านนั้นรบกวนสมาธิในการทำงานเป็นอย่างมาก ซึ่งผลกระทบต่อการทำงานโดยตรงและลดประสิทธิภาพในการทำงาน

#### 1.5.2 การทำงานผิดพลาดของระบบ

“ พอทำงานที่บ้าน ไดรฟ์กลางที่เคยเข้าได้มันก็ต้องต่อระบบกลางแล้วบางทีมันก็ล่มอะ มันก็เลยทำงานไม่ได้ค่ะ ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่1 เพศหญิง อายุ 28 ปี

“ VPN อะมันล่มบ่อย แล้วพอเราทำงานอยู่มันก็เลยทำให้ค้าง บางทีมันก็ไม่เซฟต่อให้แล้วเราทำไปตั้งเยอะ ค้างปุ๊บก็ต้องรีโหลด ทำอะไรไม่ได้ ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่3 เพศหญิง อายุ 29 ปี

“ ตอนที่ทำงานที่บ้านอะ ระบบมันค้างบ่อยมาก มันตลกตรงที่ให้อีทีริโมตมาแก้ให้อีทีก็ระบบค้างเหมือนกัน สรุปรวันนั้นอีทีก็ปิดเคสพีไม่ได้ พีก็ทำงานต่อไม่ได้ ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่4 เพศหญิง อายุ 29 ปี

“ไม่รู้ที่คิดไปเองหรือป่าวนะ แต่พีรู้สึกถึงความสมูทในการทำงานมันต่างกันอะ ระบบมันลุ่มบ่อย พอมันขัดการทำงานปั๊บ บางทีงานที่คิดไว้หัวกำลังแล่นเลย ต้องมาเริ่มใหม่”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่10 เพศหญิง อายุ 36 ปี

“ VPN แหละมันเชื่อมต่อยาก หลุดบ่อยอีก แล้วช่วงทำงานที่บ้านอะคนมันใช้ VPN พร้อมๆกันอะ มันก็เลยค้างแล้วก็ทำงานกันลำบาก”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่6 เพศชาย อายุ 42 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความท้าทายของพนักงานบางส่วนคือการทำงานที่ผิดพลาดของระบบ ไม่ว่าจะเป็นระบบเชื่อมต่อกลางที่ไม่เสถียรอยู่บ่อยครั้ง หรือระบบเสริมในการทำงานที่ขัดข้อง ทำให้ขัดจังหวะในการทำงาน ทำให้การทำงานล่าช้าหรือการทำงานมีประสิทธิภาพลดลง

## ส่วนที่ 2 ภาวะการขาดสมาธิและแรงจูงใจ

### ตอนที่ 2.1 ความวิตกกังวล

#### 2.1.1 ความเครียดและความกดดัน

“มันเครียดตรงที่ว่าเราไม่เคยทำงานที่บ้านมาก่อน แล้วเราก็ไม่รู้ว่าหัวหน้าเราจะวัดการทำงานยังไง ถ้าจะให้วัดเหมือนเดิมในสถานการณ์ที่มันต่างกัน มันก็ไม่ได้ใช่ปะละ แล้วเราต้องทำยังไงต่อ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่4 เพศหญิง อายุ 29 ปี

“ระบบงานเปลี่ยนไป แต่ไม่มีอะไรชัดเจน มันก็ต้องเครียดเป็นธรรมดาอะ มันเป็นการเปลี่ยนแปลงกระทันหันอะ ก็เลยกังวลนิดหน่อย”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่5 เพศชาย อายุ 39 ปี

“จริงๆแผนกที่มันทำงานผ่านระบบอยู่แล้ว แต่ถ้าเรื่องเครียดเรื่องเดียวคือความต่างของการทำงานที่มันเปลี่ยนไปนี่แหละ มันจะต้องทำงานแบบนี้ไปอีกนานไหม จะได้ปรับตัวกันถูก”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่9 เพศชาย อายุ 31 ปี

“มันไม่เชิงว่าเครียดนะ แต่แค่กังวลนิดหน่อยว่ามีโอกาสมากน้อยแค่ไหนที่จะกลับไปทำงานที่ออฟฟิศ หรือว่าจะต้องสลับไปมาแบบนี้ตลอด มันรวมกันหลายเรื่องอะ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่13 เพศหญิง อายุ 36 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความท้าทายของพนักงานบางส่วนคือ ความเครียด และความกดดันจากการทำงานที่บ้าน ไม่ว่าจะเป็น การวัดผลการทำงาน สถานการณ์ปัจจุบัน และนโยบายถัดไปขององค์กรที่ไม่อาจคาดเดาได้เนื่องจากการผันแปรของสถานการณ์

### 2.1.2 ความอึดอัด

“ปกติไม่ค่อยได้ออกไปไหนแล้ว เลิกงานก็กลับบ้านมาใช้ชีวิตทั่วไปนี่แหละ แต่พอทำงานที่บ้านก็กลายเป็นว่าเราอยู่บ้านทั้งวัน แล้วเราอยู่เป็นห้องมันก็อึดอัด”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่1 เพศหญิง อายุ 28 ปี

“ก็อึดอัดนิดหน่อย มันไม่ได้ออกไปไหนเลย แต่ก็พยายามปรับแหละ อาจยากหน่อย”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่2 เพศหญิง อายุ 26 ปี

“พอมาท่านานๆมันก็อึดอัด เพราะต้องอุดอู้แต่ในห้องนั้น เคยออกไปนั่งทำงานข้างนอกแล้ว แต่เสียงมันดัง ไม่มีสมาธิทำงาน”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่6 เพศชาย อายุ 42 ปี

“ตอนแรกก็ชอบนะที่ทำงานที่บ้านอะ มันสบายดี ตื่นมาแล้วก็ทำงานได้เลย ชิวๆ แต่พอนานๆเข้ามันไม่ใช่อะ กลายเป็นเราที่รู้สึกอึดอัดที่ต้องอยู่ทำงานแบบนี้”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่7 เพศชาย อายุ 26 ปี

“มันก็เป็นความรู้สึกที่แตกต่างกันจากเวลาทำงานที่นั่นแหละ ตอนอยู่ที่บ้านอะมันต้องคุยผ่านโปรแกรมใช่ปะ ต่อให้มีเทคโนโลยีก็ไม่เหมือนกันการคุยกันจริงๆ อึดอัดไหมก็ใช่ะ มันหันไปไม่เจอใคร”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่10 เพศหญิง อายุ 36 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความท้าทายของพนักงานบางส่วนคือ ความอึดอัดในระหว่างที่ต้องทำงานอยู่ภายในบ้านตลอดทั้งวัน รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ที่น้อยลง บรรยากาศในการทำงานซึ่งแตกต่างจากการทำงานในสำนักงาน

## ตอนที่ 2.2 ภาวะเฉื่อย

### 2.2.1 ชี้แจง

“นิดหน่อยครับ มันก็ทั่วไปแหละ แค่ตอนทำงานที่ออฟฟิศมันไม่ได้มีโอกาสให้เราได้เบรคเหมือนตอนอยู่ที่บ้าน พออยู่บ้านเลยเบรคบ่อยหน่อย”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่5 เพศชาย อายุ 39 ปี

“มันก็มีบ้างครับจังหวะที่ชี้แจง ไม่ว่าจะเป็นทำงานที่บ้านหรือที่ทำงานก็คงมีความชี้แจงกันทั้งนั้น แต่สำหรับพี พออยู่ที่บ้านแล้วจะชี้แจงมากกว่าที่ทำงานเล็กน้อยครับ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่9 เพศชาย อายุ 31 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความท้าทายของพนักงานบางส่วนคือ ความซีเกียจในการทำงานที่อาจเกิดขึ้นบ้างบางครั้งในการทำงาน ซึ่งส่งผลทำให้การทำงานล่าช้าเล็กน้อย

### 2.2.2 เปื่อหน่าย

“มันน่าจะเป็นอารมณ์เบื่อมากกว่าค่ะ ตอนอยู่ที่ทำงานมันมีเพื่อน แล้วบางทีก็ได้พูดคุยเรื่องงานกันมากกว่าตอนที่ทำงานที่บ้าน”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่4 เพศหญิง อายุ 29 ปี

“ทำงานอยู่บ้านมันไม่ได้สนุกนะ บางทีมันก็ตืดๆขัดๆจนมีช่วงว่างๆ พี่ทำงานมาตลอดไง ไม่เคยว่าง ต่อให้ที่ออฟฟิศมันมีช่วงว่างบ้างมันก็ไม่ได้เบื่อ เพราะเราก็คูเรื่องโปรเจกต์กันตลอด”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่6 เพศชาย อายุ 42 ปี

“มันก็มีเบื่อๆบ้างเพราะอยู่บ้านนี่แหละ ในแผนกที่เวลาอยู่ด้วยกันมันทำงานไปแล้วก็สนุกกันไป”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่10 เพศหญิง อายุ 36 ปี

“ก็งานมันอยู่ที่นี้หมด อยู่บ้านงานมันก็ได้มีไร่มากเพราะบางทีเอกสารก็ต้องรอพนักงานเอามายื่น ก็พยายามบริหารจัดการเวลาเอา ไม่งั้นเบื่อแย่เลย ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่15 เพศชาย อายุ 41 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความท้าทายของพนักงานบางส่วนคือ ความเบื่อหน่าย ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการทำงานที่มีช่วงว่าง รวมถึงการไม่มีเพื่อนร่วมงานที่ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานเหมือนที่อยู่ในสำนักงาน

### 2.2.3 ควบคุมตัวเองต่ำ

“ต้องบอกว่าไงดีอะ ก็คือมันอาจมีจังหวะที่ทำให้เรามีโอกาสอยู่ได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งเราก็ออมรับนะว่ามีบ้าง แต่ก็พยายามบอกตัวเองตลอดเวลาว่าเวลางาน เวลางาน”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่11 เพศหญิง อายุ 27 ปี

“อันนี้คือที่เคยคุยกันในแผนกเลยนะ ตอนทำงานที่บ้านปัญหามันคือบางที บางคนทำงานตืดพันเลยเปลี่ยนเวลาพักตัวเอง หรือแบบเริ่มงานเร็วกว่าปกติ พักคนละเวลายันเลยทำให้เกิดปัญหาอยู่บ้างค่ะ ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่3 เพศหญิง อายุ 29 ปี

“ด้วยความที่มีลูกอะ บางทีพี่ก็หันไปเล่นกับลูก ให้เวลากับลูกซึ่งจริงๆมันก็ไม่ควรอะ เพราะว่ามันเป็นเวลาทำงานไง”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่12 เพศหญิง อายุ 29 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความท้าทายของพนักงานบางส่วนคือ ความสามารถในการควบคุมตัวเองที่น้อยลง มีช่องว่างในการทำกิจกรรมอื่นๆได้มากขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการทำงานที่สำนักงาน เนื่องจากการทำงานที่ต่อเนื่องส่งผลให้การทานอาหารอยู่นอกช่วงเวลาที่กำหนด

ตารางที่ 4 คำถามการวิจัยที่2 พนักงานสายสนับสนุนมีวิธีการในการปรับตัวกับรูปแบบของการทำงานที่บ้านอย่างไร

Theme	Category	Sub-Category
พนักงานสายสนับสนุนมีวิธีการในการปรับตัวกับรูปแบบของการทำงานที่บ้านอย่างไร		
ความสามารถในการจัดการเวลาในการทำงาน	เวลาในการทำงาน	การเช็คอิน
		การทำไอที
พฤติกรรมในระหว่างการทำงาน	การปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน	หัวหน้างาน
		เพื่อนร่วมงาน
		ลูกน้อง

### ส่วนที่ 3 ความสามารถในการจัดการเวลาในการทำงาน

#### ตอนที่ 3.1 เวลาในการทำงาน

##### 3.1.1 การเช็คอิน

“เราก็มีการใช้ระบบเช็คอิน เช็คเอาท์ เข้ามา เพื่อจะได้ใช้แทนตอนสแกนหน้าที่ออฟฟิศแล้วก็ดึงเวลาเข้างานจะระบบหลังบ้านเอา”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่5 เพศชาย อายุ 39 ปี

“มันก็ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยไง ดีที่ตอนแรกมันมีโปรแกรมที่พอจะช่วยให้บ้าง มันเลยทำให้ปัญหาตรงนี้ไม่ค่อยกระทบมากนัก เราก็ยังไปกันต่อได้”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่6 เพศชาย อายุ 42 ปี

“เราก็มีการใช้และการพัฒนาไปตามสถานการณ์อะนะ อย่างแรกๆเราก็ใช้การเช็คอินจากการวิดีโอคอลผ่าน ไมโครซอฟท์ทีมบ้าง ไลน์บ้าง แล้วแต่จัดการกัน แต่หลังๆมาเราก็ใช้การเช็คอินจากการปักหมุดเอาบ้าง และตัวล่าสุดที่เรากำลังใช้อยู่นี้แหละ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่10 เพศหญิง อายุ 36 ปี

“แรกๆที่ที่ใช้ไลน์ ถ้าจะเป็นต้องออกไปนอกสถานที่ก็ใช้การถ่ายรูปส่งกับปักหมุดลงไลน์กลุ่ม แต่พอมีระบบเข้ามามันก็ง่ายขึ้น สามารถได้เกือบตลอดเวลา ซึ่งมันก็ดีนะ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่13 เพศหญิง อายุ 36 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า วิธีการในการปรับตัวกับรูปแบบของการทำงานที่บ้านของพนักงานคือเปลี่ยนรูปแบบการเช็คอิน เช็คเข้าที่ในการทำงานผ่านระบบเทคโนโลยีแทนระบบการสแกนหน้าที่สำนักงาน ไม่ว่าจะเป็น การวิดีโอคอล การปักหมุดที่อยู่ในช่วงเวลาการทำงาน

### 3.1.2 การทำโอที

“ก็อย่างการทำโอทีก็ใช้คล้ายๆเช็คเข้าที่ หรือแคปเจอร์ไฟล์ที่ใช้งานล่าสุด เป็นก็จะบอกเวลาที่เซฟไฟล์ไว้ ริงมันก็ต้องสอดคล้องกับเวลาที่หัวหน้างานสั่งงานมาอะ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่2 เพศหญิง อายุ 26 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า วิธีการในการปรับตัวกับรูปแบบของการทำงานที่บ้านของพนักงานในช่วงเวลาการทำงานโอที คือการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นการเช็คไฟล์ล่าสุดที่มีการใช้งาน หรือการส่งงานที่ผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับเวลาที่ใช้ในการทำงาน

## ส่วนที่ 4 พฤติกรรมในระหว่างการทำงาน

### ตอนที่ 4.1 การปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน

#### 4.1.1 หัวหน้างาน

“ยังพอกันกันได้เหมือนเดิม อาจแค่คิดว่าจะดีเลยเล็กน้อยเพื่อรอให้เขาอ่าน เราแค่จะไม่สามารถเดินเข้าไปพบเขาที่ห้องได้แล้ว ก็โทรหากันมากขึ้นแทน ไปๆมาๆก็สะดวกใจที่จะโทรหาเขามากขึ้น ซึ่งปกติไม่ค่อยกล้าโทรหา”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่7 เพศชาย อายุ 26 ปี

“ก็ใช้การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันกันแทนแบบ 100% เวลาประชุมก็ใช้ไมโครซอฟท์ทีม หรือถ้าด่วนก็ใช้การโทร ทำให้มีมือถือนกลายเป็นอวัยวะไปเลย ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่11 เพศหญิง อายุ 27 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า วิธีการในการปรับตัวกับรูปแบบของการทำงานที่บ้านของพนักงานในส่วนของการปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานคือการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันต่างๆและการประชุมผ่านเทคโนโลยีปัจจุบัน เช่น ไมโครซอฟท์ทีม

#### 4.1.2 เพื่อนร่วมงาน

“ไม่ได้ปรับตัวอะไรมาเลย คุยกันง่ายเหมือนเดิม แต่ปกติเวลางานถ้าอยู่ออฟฟิศ จะไม่ได้คุยกันมากขนาดนั้น แต่พอทำงานที่บ้านเราก็คุยกันบ่อยมากขึ้น คุยงานบ้าง ปรึกษากันบ้าง ก็ถือว่าสนิทกันมากกว่าเดิมจากปกติที่สนิทกันอยู่แล้ว”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่10 เพศหญิง อายุ 36 ปี

“เรื่องนี้ง่ายมาก ปกติเราคุยกันทุกช่องทางอยู่แล้ว แรกๆกลัวเหงาเพราะเราอยู่คนเดียว ก็คอลทิ้งไว้ อยู่เป็นเพื่อนกันไปเลย แต่ก็ไม่ได้ถึงขนาดคอลทิ้งไว้ทั้งวันนะ ก็แค่ช่วงๆหนึ่ง”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่11 เพศหญิง อายุ 27 ปี

“ปกติที่คุยกับทุกคนด้วยการเดินไปหาเป็นส่วนใหญ่อยู่แล้ว เพราะมันเร็วและสามารถได้คำตอบเลย พี่ชอบคุยต่อหน้า แต่พอทำงานที่บ้านก็ทำให้พี่ใช้งานแอปพลิเคชันพวกนี้ได้ดีมากขึ้น จากที่แต่ก่อนไม่ค่อยได้ใช้เลย ซึ่งพี่ก็มองว่ามันก็เร็วพอๆกันเลยนะ”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่15 เพศชาย อายุ 41 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า วิธีการในการปรับตัวกับรูปแบบของการทำงานที่บ้านของพนักงานในส่วนของการปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานคือการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันต่างๆและการใช้วิดีโอคอล

#### 4.1.3 ลูกน้อง

“คือพี่ไม่ค่อยตามงานน้องๆอยู่แล้ว ทำงานที่บ้านกับที่ออฟฟิศมันต่างกันนิดเดียวเอง เรายังคุยกันได้ทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเรื่องงานหรืออะไรผ่านช่องทางต่างๆตามเวลาที่สมควรจะเป็น”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่6 เพศชาย อายุ 42 ปี

“ทุกทีก็คุยกันในไลน์ในไมโครซอฟต์ที่มอยู่บ้าง แต่ว่าการทำงานที่บ้านทำให้พี่ใช้พวกนี้มากขึ้น ใช้เวลาไม่นานก็ชิน อย่างเวลาพี่เรียกลูกน้องมาคุยเรื่องงานก็ดึงมาพร้อมกันได้เลย”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่5 เพศชาย อายุ 39 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า วิธีการในการปรับตัวกับรูปแบบของการทำงานที่บ้านของพนักงานในส่วนของการปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานคือการใช้แอปพลิเคชันมากขึ้นและการส่งไฟล์งานแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการส่งแบบกระดาษ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษางานวิจัยเรื่อง “ การศึกษาการปรับตัวในการทำงาน ในรูปแบบการทำงานที่บ้าน ของบุคลากรสายงานสนับสนุน กรณีศึกษาอุตสาหกรรมโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง จังหวัดชลบุรี” โดยการวิจัยนี้จัดเป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ใช้กระบวนการวิจัยแบบกรณีศึกษา (Case Study) และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารสื่อสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ทั้งในเรื่องของแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้วย ซึ่งได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากสังเกตและการสัมภาษณ์พนักงานสายงานสนับสนุนที่มาจากทางเลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดยเป็นพนักงานสายงานสนับสนุนที่ได้รับคำสั่งให้ทำงานที่บ้านมากกว่า 3-5 วันต่อสัปดาห์ ต่อเนื่องกันมากกว่า 1 เดือน โดยมีผู้เข้าร่วมให้ข้อมูลทั้งสิ้น 15 คน โดยแบ่งเป็นเพศหญิง 8 คน และเพศชาย 7 คน มีช่วงอายุในระหว่าง 26-42 ปี ซึ่งมีอายุ เพศ และหน้าที่ในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยการวิเคราะห์ในครั้งนี้ได้มาจากการถอดบทสัมภาษณ์ จนเข้าสู่กระบวนการสุดท้ายในการวิจัย คือการนำเสนอข้อสรุป การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็น การศึกษาการปรับตัวในการทำงาน ในรูปแบบการทำงานที่บ้าน ของบุคลากรสายงานสนับสนุน กรณีศึกษาอุตสาหกรรมโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาความท้าทายในการปรับตัวในการทำงานที่บ้านของบุคลากรสายงานสนับสนุน กรณีศึกษาบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์จังหวัดชลบุรี 2.เพื่อศึกษาวิธีการปรับตัวในการทำงานที่บ้านของบุคลากรสายงานสนับสนุน กรณีศึกษาบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 4ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ความท้าทายที่เกิดจากปัญหาภายนอก

ส่วนที่ 2 ภาวะการขาดสมาธิและแรงจูงใจ

ส่วนที่ 3 ความสามารถในการจัดการเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมในระหว่างการทำงาน

## อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษางานวิจัยนี้เป็นการศึกษาการปรับตัวในการทำงาน ในรูปแบบการทำงานที่บ้านของบุคลากรสายงานสนับสนุน กรณีศึกษาอุตสาหกรรมโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง จังหวัดชลบุรี โดยมีคำถามการวิจัยทั้งหมดดังต่อไปนี้

### การตอบคำถามข้อที่ 1

พนักงานสายสนับสนุนมีความท้าทายในการปรับตัวกับรูปแบบของการทำงานที่บ้านอะไรบ้าง จากการข้อค้นพบของผู้วิจัยรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ส่วนที่ 1 ความท้าทายที่เกิดจากปัญหภายนอก มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

จำนวนสมาชิกภายในบ้าน จากผลวิเคราะห์พบว่า ความท้าทายของพนักงานคือการทำงานคนเดียวอยู่ตลอด รวมถึงการที่ไม่ได้มีการพบปะพูดคุยบุคคลภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รศ.ดร.พสุ เดชะรินทร์ (2564) ที่กล่าวว่าการทำงานที่บ้านก็มีข้อดีอยู่หลายประการ แต่เมื่อต้องทำไปนานๆ เขาก็จะเริ่มพบข้อเสียที่สำคัญประการหนึ่ง นั่นคือความโดดเดี่ยว อ่างว่าง จากที่ต้องทำงานที่บ้าน หรือที่ต่างประเทศเรียกว่า Work from Home Loneliness การติดอยู่ที่บ้านไม่ได้ออกไปไหน ทำให้เกิดภาวะหนึ่งๆ ที่เรียกว่า Social Isolation หรือความโดดเดี่ยวทางสังคมขึ้น และการที่มีสมาชิกอยู่ภายในบ้านมากจนเกินไป นอกจากนี้ ในส่วนของพนักงานที่มีจำนวนสมาชิกมากจนเกินไปก็ยังส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

ช่วงวัยของสมาชิกภายในบ้าน จากผลวิเคราะห์พบว่า ความท้าทายของพนักงานคือการมีช่วงวัยของสมาชิกในบ้านที่แตกต่างกันทั้งในส่วนของเด็กเล็กและในส่วนของผู้สูงอายุซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Peters, Tijdens, & Wetzels (2001), Nguyen (2021) ที่กล่าวว่าถ้าจำนวนเด็กภายในบ้านมากจะยิ่งส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้าน บ้านจะมองว่าการทำงานที่บ้านไม่ใช่สิ่งที่ต้องการ

สถานที่สำหรับทำงานที่บ้าน จากผลวิเคราะห์พบว่า ความท้าทายของพนักงาน คือการมีสถานที่การทำงานที่ไม่เอื้ออำนวย ไม่เหมาะกับสรีระ หรือลักษณะการนั่งไม่ถูกวิธี อาจประสบปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับ นพ. บดินทร์ วัชรอมวณิชกุล (2565) กล่าวว่า การทำงานที่บ้านโดยการนั่งหน้าจอบนคอมพิวเตอร์กว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน ในอิริยาบถเดิมนานๆ การก้มหรือเอนหน้ามองจอคอมพิวเตอร์ที่สูงหรือต่ำลงไป จะทำให้กระดูกต้นคอและกล้ามเนื้อคอต้องรับน้ำหนักศีรษะจนอ่อนล้า รวมไปถึงหากจัดระเบียบร่างกายไม่ถูกต้อง นั่งไม่ถูกวิธี โดยเฉพาะการนั่งตัวงอหลังค่อม ทำให้กล้ามเนื้อต้นคอ สะบัก กล้ามเนื้อหลัง เมื่อย เกร็งอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ การใช้คอมพิวเตอร์ การจับเมาส์ในท่าเดิมนานๆ ทำให้กล้ามเนื้อกดทับเส้นประสาทและเส้น

เอ็นจอนอักเสบ ทำให้เกิดพังผืดกดปลายประสาท นิ้วล็อก หรือข้อมือล็อกได้ โดยอาการจะรุนแรงจนถึงขั้นเป็นโรคกระดูกสันหลัง อย่างโรคหมอนรองกระดูกเสื่อม หรือหมอนรองกระดูกกดทับเส้นประสาทได้

สิ่งรบกวนจากสภาพแวดล้อม จากผลวิเคราะห์พบว่า ความท้าทายของพนักงาน คือ สิ่งรบกวนจากสภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งเสียงรบกวนและระบบการทำงานที่ไม่เสถียร สอดคล้องกับ ดร. เสาวรัจ รัตนคำฟู และ เมธาวิ รัชตวิจิณ (2563) กล่าวว่า เหตุผลสำคัญที่พนักงานส่วนหนึ่งประเมินว่า การทำงานที่บ้านทำให้ตนมีผลิตภาพลดลงคือ มีสิ่งเบี่ยงเบนความสนใจหรือสิ่งเร้าอื่น (เช่น การดูหนัง การเล่นเกม การเล่นอินเทอร์เน็ต) (ร้อยละ 37) รองลงมาคือ มีเสียงรบกวนที่บ้านหรือเพื่อนบ้าน มีแรงกระตุ้นในการทำงานจากเพื่อนร่วมทีมลดลง และถูกรบกวนจากเพื่อนหรือครอบครัว เช่น ครอบครัวที่มีเด็กเล็ก หรือไม่มีห้องส่วนตัว

ส่วนที่ 2 ความท้าทายที่เกิดจากปัญหาภายนอก มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

ความวิตกกังวล จากผลวิเคราะห์พบว่า ความท้าทายของพนักงาน ความเครียดและความกดดันจากการทำงานที่บ้าน ไม่ว่าจะเป็น การวัดผลการทำงาน สถานการณ์ปัจจุบัน และนโยบายถัดไปขององค์กรที่ไม่อาจคาดเดาได้เนื่องจากการผันแปรของสถานการณ์ คือ สอดคล้องกับ พิชาวีร์ เมฆขยาย (2563) กล่าวว่า ทุกการเปลี่ยนแปลงมักสร้างความเครียดและวิตกกังวลตามมาเสมอ โดยเฉพาะในสภาพที่เกิดวิกฤตการณ์ด้วยแล้ว ความที่ไม่สามารถคาดการณ์อย่างแน่นอนได้ว่า จะเกิดอะไรขึ้นกับตัวเองหรือคนในครอบครัวบ้างในอนาคต ย่อมเพิ่มความวิตกกังวลได้มากขึ้นอีกหลายเท่า โดยเฉพาะเงื่อนไขที่คนเรารู้สึกว่าตัวเองควบคุมอะไรได้ไม่มากนัก ความเครียดยิ่งทวีคูณขึ้นเช่นกัน

ภาวะเฉื่อย จากผลวิเคราะห์พบว่า ความท้าทายของพนักงานคือ ภาวะเฉื่อยชา ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการทำงานที่มีช่วงว่าง รวมถึงการไม่มีเพื่อนร่วมงานที่ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานเหมือนที่อยู่ในสำนักงาน สอดคล้องกับ พิชาวีร์ เมฆขยาย (2563) กล่าวว่า เมื่อเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขในการทำงาน ดูเหมือนทุกสิ่งคือเรื่องใหม่ ที่คอยกระตุ้นให้คนสนใจที่สภาพแวดล้อม แทนที่จะโฟกัสที่การทำงาน สำหรับบางคน สมองอันชาญฉลาดจะคอยสั่งการเสมอว่า ที่นี่คือบ้าน ซึ่งนั่นหมายถึงการพักผ่อน และคอยชี้ชวนให้หันไปหาสิ่งบันเทิงแทนที่จะทำงาน อย่างหนังสตรีมมิ่ง โซเชียลมีเดีย หรือเกมแทน

การตอบคำถามข้อที่ 2

พนักงานสายสนับสนุนมีวิธีการในการปรับตัวกับรูปแบบของการทำงานที่บ้านอย่างไร

ส่วนที่ 3 จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีการปรับตัวกับการทำงานที่บ้านโดย

ความสามารถในการจัดการเวลาในการทำงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีการปรับตัวกับการทำงานที่บ้านโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย ซึ่งสอดคล้องกับ ดวงพร บุญมั่ง และ พิพัฒน์ ไทยอารี (2564) กล่าวว่าด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพของการ Work from home ปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานใน อนาคตไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อเตรียมความพร้อม แตกต่างกัน และปัจจัยด้านนโยบายองค์กรอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานในอนาคตและการเตรียมความพร้อมไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีการปรับตัวกับการทำงานที่ บ้านโดย

พฤติกรรมในระหว่างการทำงานจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า วิธีการในการ ปรับตัวกับรูปแบบของการทำงานที่บ้านของพนักงานในส่วนของการปฏิสัมพันธ์ในการ ทำงานคือการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันต่างๆและการประชุมผ่านเทคโนโลยีปัจจุบัน เช่น ไมโครซอฟท์ทีม ซึ่งสอดคล้องกับ นภสร เขาว์วิจิตร (2564) แม้ไม่ได้เจอกันแต่รู้สึกว่าการ ปฏิสัมพันธ์ลดลงเพราะมีเทคโนโลยีโซเชียลมีเดียทำให้ยังติดต่อกันได้

#### ข้อเสนอแนะ

หลังจากผู้วิจัยได้ข้อสรุปผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาการปรับตัวในการทำงาน ในรูปแบบ การทำงานที่บ้าน ของบุคลากรสายงานสนับสนุน กรณีศึกษาอุตสาหกรรมโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง จังหวัด ชลบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ได้อย่าง เกิดประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการบริหารจัดการ

จัดให้มีนโยบายสนับสนุนการทำงานที่บ้านอย่างเป็นระบบ: องค์กรควรจัดทำ นโยบายหรือคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานจากที่บ้านที่มีความชัดเจน ครอบคลุมเรื่องเวลาทำงาน การ ประเมินผลงาน ความปลอดภัยของข้อมูล และการให้การสนับสนุนเชิงเทคนิค

ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี: องค์กรควรจัดเตรียมอุปกรณ์และ ซอฟต์แวร์ที่จำเป็นสำหรับการทำงานจากระยะไกล เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตที่มีความเร็ว เพียงพอ โปรแกรมสำหรับการสื่อสารและการทำงานร่วมกันแบบเรียลไทม์

พัฒนาระบบการติดตามงานและประเมินผลแบบโปร่งใส: ควรใช้ระบบที่สามารถ ติดตามความก้าวหน้าของงานได้อย่างชัดเจน โดยไม่ทำให้พนักงานรู้สึกถูกควบคุมมากเกินไป เช่น การใช้ Dashboard รายงานผลแบบ Weekly Summary

ส่งเสริมวัฒนธรรมการสื่อสารเชิงรุก: หัวหน้างานควรมีการติดตามพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในมุมของผลลัพธ์และความเป็นอยู่ เพื่อป้องกันภาวะเครียดสะสม และควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางพัฒนารูปแบบการทำงาน

จัดกิจกรรมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ภายในทีม: เช่น Virtual team lunch, Online workshop หรือกิจกรรมนันทนาการผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อลดความรู้สึกโดดเดี่ยว และเสริมสร้าง Engagement.

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในเชิงลึกโดยใช้แนวทางการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) เพื่อเข้าใจประสบการณ์ภายในของบุคลากรที่ทำงานจากบ้านในระยะยาว

ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบรูปแบบการปรับตัวระหว่างบุคลากรสายสนับสนุนกับสายงานหลักอื่น ๆ (เช่น ฝ่ายปฏิบัติการ หรือฝ่ายขาย) เพื่อหาความแตกต่างในเชิงกลยุทธ์ที่องค์กรสามารถนำไปใช้ได้จริง

ควรศึกษาผลกระทบของการทำงานจากที่บ้านต่อความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) และอัตราการลาออก เพื่อให้สามารถประเมินผลกระทบระยะยาวต่อโครงสร้างแรงงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์

## บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาที่ดิน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (2563). คู่มือการปฏิบัติราชการนอกสถานที่ (Work from Home). เข้าถึงได้จาก [http://www1.ddd.go.th/WEB\\_PSD/prnew/2564/work%20from%20home%20V.2.pdf](http://www1.ddd.go.th/WEB_PSD/prnew/2564/work%20from%20home%20V.2.pdf)
- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กองโลจิสติกส์. (2561). “โลจิสติกส์” นิยามและความหมาย. เข้าถึงได้จาก <https://dol.dip.go.th/th/category/2019-02-08-08-57-30/2019-07-21-16-50-25>
- กรินทร์รัตน์ ประเสริฐธนากุล. (2564). การทำงานจากที่บ้าน: การทำงานวิถีใหม่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19. *Journal of Academic Information and Technology*, 2(2), 1-14.
- กวิน สุวรรณตระกูล. (2563). ไอแซก นิวตัน “Work from Home” ช่วงโรคระบาด กับการค้นพบทฤษฎีแรงโน้มถ่วงของโลก. เข้าถึงได้จาก <https://thepeople.co/isaac-newton-work-from-home-during-the-great-plague-of-london/>
- กองสุขศึกษา กระทรวงสาธารณสุข. (2563). อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ...ได้อะไรมากกว่าที่คิด. เข้าถึงได้จาก [http://healthydeemoph.go.th/view\\_article.php?id=723](http://healthydeemoph.go.th/view_article.php?id=723)
- ขันติยา สุภณา. (2559). พฤติกรรมการปรับตัวด้านการทำงานของแรงงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี ภายหลังเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. คณะบริหารธุรกิจ. วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ.
- ชนกนันท์ โตชูวงศ์. (2562). การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (*Work from home*) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
- ชาลิณี ฐิติโชติพัฒนชัย. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (*Telework*) ของพนักงานกรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- ดวงพร บุญเม้ง, & และพิพัฒน์ ไทยอารี. (2564). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการทำงาน from home ของบุคลากรในภาครัฐ. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*, 9(3).

- ตีปี, จ. (2563). 5 ข้อดี และ 5 ข้อเสียจากการ Work from home. เข้าถึงได้จาก <https://th.jobsdb.com/th/career-advice/article/%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%94%E0%B8%B5%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%B0%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B9%80%E0%B8%AA%E0%B8%B5%E0%B8%A2-workfromhome>
- ทินภัทร ที่สุวรรณ. (2562). ข้อดี ข้อเสีย ของการทำงานในรูปแบบWFH. เข้าถึงได้จาก <https://dev.classmethod.jp/articles/what-are-the-advantages-and-disadvantages-of-wfh/>
- ธนาคารไทยพาณิชย์. (2564). ย้อนรอยเส้นทางการทำงาน Work from home. เข้าถึงได้จาก <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/salary-man/wfh-history.html>
- ธิดิ ทองอำพัน, ชาคริต วิมานรัตน์, สรรศักดิ์ ขจีฟ้า, นลินภัสร์ บำเพ็ญเพียร, & และมาลีรัตน์ มะลิแย้ม. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน. การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ครั้งที่ 4 *The 4 th National Conference in Science and Technology*, 1(1), 289-294.
- ประชาไท. (2563). อีกด้านของการทำงานที่บ้านช่วง COVID-19 ‘เครียด’ เพราะต้องตื่นตัวตลอดเวลา. เข้าถึงได้จาก <https://prachatai.com/journal/2020/08/89114>
- ปรีชนันท์ เจริญอารมณ์วัฒนา. (2562). การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : เอกสารประกอบการสอนวิชา 44850661 = *Qualitative research methodology in human resource development*: ชลบุรี : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร. (2557). แนวคิดการปรับตัวในการทำงานของพนักงานใหม่ในองค์กร. *Rajabhat J. Sci. Humanit. Soc. Sci*, 15(1).
- พรรัตน์ แสดงหาญ. (2563). การปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกในช่วงวิกฤตโควิด-19. วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 9(2), 14-32.
- พิชาวีร์ เมฆขยาย. (2563). 5 ปัญหาสุขภาพจิตที่อาจเกิดขึ้นระหว่าง Work from home และการกักกันตัวเอง. เข้าถึงได้จาก <https://www.istrong.co/single-post/possible-mentalhealth-workfromhome>
- มนัสนันท์ ศรีนาคาร, & และพิชิต พิทักษ์ เทพสมบัติ. (2553). การทำงานทางไกลและที่บ้าน Telework and Work at Home. วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม, 6(1), 109-118. เข้าถึงได้จาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JEM/article/view/29085/24998>
- ร้อยตำรวจโท ปุริศ ชันธเสมา. (2562). ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงโควิดระบาศ โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (รัฐประศาสนศาสตร์

- มหาบัณฑิต (รป.ม.). มหาวิทยาลัยสยาม,  
 วรรณภา วิจิตร, อีรรัตน์ อีร์ระพิบูล, & และณัฐพล ฉายศิริ. (2564). รูปแบบการทำงานที่บ้านของบุคลากรในช่วงการ  
 แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก.  
 วารสารวิชาการป้องกันควบคุมโรค สคร.2 พิษณุโลก, 8(1), 30-42.
- วัชรินทร์ อินทรหม. (2562). การวิเคราะห์และการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. วารสารวิชาการ  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 10(2), 315-333.
- วิมลสิริ หลอดทอง. (2564). ความพึงพอใจในการทำงานจากที่บ้าน *Work From Home* ของพนักงานช่วง  
*Generation X* และ *Generation Y* ในธุรกิจค้าปลีก. (ปริญาการศึกษามหาบัณฑิต).  
 มหาวิทยาลัยมหิดล,
- วีรยา อธิธิพัฒน์ภาคิน, & และอานนท์ ทับเที่ยง. (2562). การศึกษาทัศนคติในมุมมองของพนักงานที่มีผลต่อการ  
 ทำงานจากที่บ้าน *ENGINEERING TRANSACTIONS*, 22(2), 105-111.
- แหวดาว พรหมเสน. (2554). การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ. วารสาร มทร. อีสาน, 4(1).
- ศิริสุข รักถิ่น, & และปรีฉัตร โชติภูมิเวทย์. (2564). การบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (*WFH*) เพื่อ  
 คุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร. (ปริญาการ  
 การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล,
- ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล. (2563). โควิด-19 คืออะไร. เข้าถึงได้จาก  
<https://www.gj.mahidol.ac.th/main/covid19/covid19is/>
- ศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย (ไทยเซิร์ต) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทาง  
 อิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2563). ผลสำรวจความเสี่ยงด้านไซเบอร์ของการทำงานจากที่บ้าน พบ  
 องค์กรส่วนใหญ่ยังขาดแนวทางรับมือ อาจเสี่ยงถูกแฮกและข้อมูลรั่วไหล. เข้าถึงได้จาก  
<https://www.thaicert.or.th/newsbite/2020-06-25-02.html>
- สกุล กิตติพิรชล. (2560). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวของบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรม  
 ยานยนต์และชิ้นส่วน. (ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา,
- สุพจน์ นาคสวัสดิ์. (2563). *Work From Home Guide* วิธีของ HR และองค์กรยุคใหม่: เอช อาร์ เซ็นเตอร์,  
 บจก.
- เสาวรัจ รัตนคำฟู, & และเมธาวี รัชตวิจิน. (2563). ผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (*Work from home*) ในช่วง  
 โควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ. เข้าถึงได้จาก <https://tdri.or.th/2020/05/impact-of-working-from-home-covid-19/>
- องค์การอนามัยโลก. (2563). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด19). เข้าถึงได้จาก  
[https://www.who.int/docs/default-source/searo/thailand/2020-04-28-tha-sitreps-66-covid19-th-final.pdf?sfvrsn=32566b60\\_0](https://www.who.int/docs/default-source/searo/thailand/2020-04-28-tha-sitreps-66-covid19-th-final.pdf?sfvrsn=32566b60_0)

อเด็คโค. (2563). 6 เทคนิค Work from home ให้มีประสิทธิภาพ. เข้าถึงได้จาก

<https://adecco.co.th/th/knowledge-center/detail/6-work-from-home-techniques>

อภิชาล ทองมั่ง, & และสุรสิทธิ์ ระวังวงศ์. (2563). การทำงานที่บ้าน: แนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง WORKING FROM HOME: GUIDELINES FOR MANAGING TO INCREASE EFFICIENCY AND RELATED TECHNOLOGY. วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม, 19(3), 119-130.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเครื่องมือวิจัย

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเครื่องมือวิจัย

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| 1. ดร.จินตภา สีนินวา<br>การศึกษา | อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหาร   |
| 2. ดร.ปุณณัฐฐา มาเชค             | คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา<br>อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา<br>คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 3. ดร.ภักฐกรณ์ วรายนต์พินิจ      | ประธานกรรมการหอการค้าจังหวัดชลบุรี   |
| 4. ดร.สมิตา กลิ่นพงศ์            | ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาบุคคล<br>มหาวิทยาลัยรังสิต จังหวัดปทุมธานี   |
| 5. นางสาวชนิรัช สุขเจริญ         | ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการสายบริหารและพัฒนา<br>ทรัพยากรบุคคล  |



ภาคผนวก ข

เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา



## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน กองบริหารการวิจัยและนวัตกรรม งานมาตรฐานและจริยธรรมในการวิจัย โทร. ๒๖๒๐

ที่ อว ๘๑๐๐/-

วันที่ ๒๖ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งสำเนาเอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

เรียน นางสาวณภัทร อัครเดชอนันต์

ตามที่ท่าน ได้ยื่นเอกสารคำร้องเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

รหัสโครงการวิจัย G-HU149/2565(E1) โครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาการปรับตัวในการทำงาน

กับความท้าทายในการทำงานที่บ้านของบุคลากรสายงานสนับสนุน

กรณีศึกษาบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์จังหวัดชลบุรี นั้น

บัดนี้ โครงการวิจัยดังกล่าว ได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา สำหรับโครงการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาตรี ชุดที่ 4

(กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว กองบริหารการวิจัยและนวัตกรรม ในฐานะผู้ประสานงาน จึงขอ

ส่งสำเนาเอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน ๑ ฉบับ เอกสารชี้แจง

ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย และเอกสารเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดย

ประทับตรารับรองเรียบร้อยแล้ว มายังท่าน เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงจากผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นางสาวพิมลพรรณ เลิศล้ำ

(นางสาวพิมลพรรณ เลิศล้ำ)

ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สำหรับโครงการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาตรี

ชุดที่ 4 (กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)



**ภาคผนวก ค**

- ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย



การศึกษาการปรับตัวในการทำงาน กับความท้าทายในการทำงานที่บ้านของบุคลากรสายงานสนับสนุน  
กรณีศึกษาบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์จังหวัดชลบุรี

#### คำชี้แจง

1. การวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาอุปสรรค ความท้าทายและวิธีการในการปรับตัวในการทำงานที่บ้านของบุคลากรสายงานสนับสนุน
2. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
  - 1.1 เพื่อให้องค์กรได้เข้าถึงอุปสรรคและความท้าทายในการปรับตัวของพนักงานสายสนับสนุนกับรูปแบบการทำงาน
  - 1.2 เพื่อให้องค์กรได้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการปรับตัวกับรูปแบบในการทำงานของพนักงานสายงานสนับสนุน
  - 1.3 เพื่อให้องค์กรได้มีข้อมูลในการออกแบบแนวทางการสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานสายสนับสนุนในระบบการทำงานที่บ้านให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
  - 1.4 เพื่อเสนอแนะรูปแบบการทำงานที่บ้านของพนักงานสายสนับสนุนให้สอดคล้องกับนโยบาย
  - 1.5 เพื่อให้อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ได้ทราบถึงข้อมูลแนวทางการปรับตัวในการทำงานกับรูปแบบการทำงานที่บ้านของพนักงานสายสนับสนุน
3. แบบประเมินฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
 

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับอุปสรรคและความท้าทายในการปรับตัวในการทำงานที่บ้านของบุคลากรสายงานสนับสนุน

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับวิธีการในการปรับตัวในการทำงานที่บ้านของบุคลากรสายงานสนับสนุน
4. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ใช้เพื่อเป็นการศึกษาวิจัย และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกเก็บรักษาไว้ ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเป็นรายบุคคลแต่จะรายงานผลการวิจัยเป็นข้อมูลส่วนรวม ข้อมูลของผู้เข้าร่วมการวิจัยเป็นรายบุคคลอาจมีคณะบุคคลบางกลุ่มเข้ามาตรวจสอบได้ เช่น ผู้ให้ทุนวิจัย, สถาบัน หรือองค์กรของรัฐที่มีหน้าที่ตรวจสอบ, คณะกรรมการจริยธรรมฯ เป็นต้น



BUU-IRB Approved  
17 Oct 2022

5. การเข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้ เป็นไปด้วยความสมัครใจ ไม่มีการบังคับหรือชักจูง หากไม่ประสงค์เข้าร่วมในการวิจัยนี้ท่านมีสิทธิ์ถอนตัวออกจากการวิจัยนี้ได้ทันที เมื่อใดก็ได้ โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า การถอนตัวออกการวิจัยนี้จะไม่ผลต่อการทำงานหรือชีวิตประจำวันของท่าน
6. หากมีข้อมูลเพิ่มเติมทั้งด้านประโยชน์และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะแจ้งให้ทราบโดยรวดเร็วไม่ปิดบัง
7. โครงการวิจัยนี้ได้รับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยบูรพา สามารถติดต่อได้ที่ คณะศึกษาศาสตร์ เลขที่169 ถนน ลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี ชลบุรี 20131 หมายเลขโทรศัพท์ 038-102-010 หรือ นางสาวณภัทร อัครเศษอนันต์ นิลิตหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาล หมายเลขโทรศัพท์ 091-428-3773  
E-mail : [63920329@go.buu.ac.th](mailto:63920329@go.buu.ac.th) หากมีข้อสอบถามหรือได้รับการปฏิบัติไม่ตรงตามที่ระบุไว้ท่านสามารถติดต่อกับประธานคณะกรรมการฯ หรือผู้แทน ได้ตามสถานที่และหมายเลขโทรศัพท์ข้างต้น

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

การปรับตัวในการทำงาน หมายถึง การเปลี่ยนพฤติกรรมให้เข้ากับสถานการณ์ ความเป็นอยู่และสิ่งแวดล้อม เป็นความสามารถในการเปลี่ยนพฤติกรรมให้อยู่ในสภาวะสมดุล เช่น ลักษณะงานที่แตกต่างไปจากเดิม โดยใช้ระยะเวลาในการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม

ความท้าทาย หมายถึง การการออกจากรูปแบบการทำงานเดิม ออกมาเจอเจอประสบการณ์หรือการเรียนรู้ใหม่ๆ

รูปแบบการทำงานที่บ้าน หมายถึง รูปแบบในการทำงานที่ให้อิสระกับผู้ปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นตัวเชื่อมโยงในการสื่อสารและการ ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง พนักงานที่ทำงานอยู่ในสำนักงานและไม่ได้มีความจำเป็นต้องไปในส่วนของการปฏิบัติการ ได้แก่ แผนกทรัพยากรมนุษย์ (People & Organization Management & Development), แผนกสารสนเทศ (Information Technology), แผนกธุรการ (Admin)



BUU-IRB Approved  
17 Oct 2022

**ตอนที่ 1** ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ชื่อ - นามสกุล \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง \_\_\_\_\_ แผนก \_\_\_\_\_

เบอร์โทรศัพท์ \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

**ตอนที่ 2** ข้อคำถามเกี่ยวกับอุปสรรคและความท้าทายในการปรับตัวในการทำงานที่บ้านของบุคลากร  
สายงานสนับสนุน

ข้อคำถามการวิจัย	ผลการพิจารณา			$\sum \frac{R}{N}$	ค่า IOC	แปลผล
	+1	0	-1			
ลักษณะงานและหน้าที่ในการปฏิบัติงานของท่านในฐานะของบุคลากรสายงานสนับสนุน เป็นอย่างไร	4	1		4/5	0.8	ใช้ได้
ท่านมีการรับรู้ มีความเข้าใจในคำว่าการปรับตัวในการทำงานเป็นอย่างไร	4	1		4/5	0.8	ใช้ได้
ท่านมีการรับรู้ มีความเข้าใจในคำว่าการทำงานที่บ้านเป็นอย่างไร	5			5/5	1	ใช้ได้
ท่านมีความรู้สึกอย่างไรขณะปฏิบัติงานในที่ทำงานตามปกติ	5			5/5	1	ใช้ได้
ท่านมีความรู้สึกอย่างไรขณะที่ได้รับคำสั่งให้ต้องปฏิบัติงานที่บ้าน	4	1		4/5	0.8	ใช้ได้
สภาพแวดล้อมในการทำงานที่บ้านของท่านเป็นอย่างไร	5			5/5	1	ใช้ได้
ท่านมีการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานที่บ้านในแต่ละด้านอย่างไรบ้าง	5			5/5	1	ใช้ได้
การวางแผนในการทำงาน	5			5/5	1	ใช้ได้
การจัดการเวลา	5			5/5	1	ใช้ได้
อุปกรณ์สำหรับการทำงาน	5			5/5	1	ใช้ได้
ความแตกต่างของการทำงานที่บ้านส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานอย่างไร	5			5/5	1	ใช้ได้
ท่านพบเจออุปสรรคและความท้าทายในการปรับตัวสำหรับการทำงานที่บ้านอะไรบ้าง	5			5/5	1	ใช้ได้
ท่านมีการจัดการกับอุปสรรคและความท้าทายที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานที่บ้านอย่างไร	5			5/5	1	ใช้ได้



BUU-IRB Approved  
17 Oct 2022

**ตอนที่ 3** ข้อคำถามเกี่ยวกับวิธีการในการปรับตัวในการทำงานที่บ้านของบุคลากรสายงานสนับสนุน

ข้อคำถามการวิจัย	ผลการพิจารณา			$\sum \frac{R}{N}$	ค่า IOC	แปลผล
	+1	0	-1			
ท่านมีวิธีในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระหว่างการทำงานอย่างไร	5			5/5	1	ใช้ได้
การปรับตัวในเรื่องปฏิสัมพันธ์ของท่านกับหัวหน้างานในระหว่างที่ทำงานที่บ้านเป็นอย่างไร	5			5/5	1	ใช้ได้
การปรับตัวในเรื่องปฏิสัมพันธ์ของท่านกับเพื่อนร่วมงานในระหว่างที่ทำงานที่บ้านเป็นอย่างไร	5			5/5	1	ใช้ได้
ท่านใช้ระยะเวลาในการปรับตัวกับการทำงานที่บ้านนานเท่าไร	5			5/5	1	ใช้ได้
ขณะที่ทำงานที่บ้านท่านมีวิธีในการปรับตัวอย่างไรบ้าง	5			5/5	1	ใช้ได้
ท่านคิดว่าความเหมาะสมของการทำงานที่บ้านเป็นอย่างไร	3	2		3/5	0.6	ใช้ได้
ท่านคิดว่าการทำงานที่บ้านส่งผลดีกับตัวท่านอย่างไร	5			5/5	1	ใช้ได้
ท่านคิดว่าการทำงานที่บ้านส่งผลเสียกับตัวท่านอย่างไร	5			5/5	1	ใช้ได้
ท่านมีวิธีการจัดการเรื่องส่วนตัวในขณะที่ทำงานที่บ้านอย่างไร	4	1		4/5	0.8	ใช้ได้
ท่านมีวิธีการจัดการอารมณ์ของท่านในขณะที่ทำงานที่บ้านอย่างไร	4	1		4/5	0.8	ใช้ได้
ท่านมีวิธีหลีกเลี่ยงต่อสิ่งรบกวนระหว่างวันในขณะที่ทำงานที่บ้านอย่างไร	5			5/5	1	ใช้ได้
ท่านคิดว่ามีวิธีใดบ้างที่จะส่งเสริมการทำงานที่บ้านให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	5			5/5	1	ใช้ได้
ท่านมีความต้องการให้องค์กรสนับสนุนอะไรบ้างในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ที่บ้าน	5			5/5	1	ใช้ได้



BUU-IRB Approved  
17 Oct 2022

## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวณภัทร อัครเดชะอนันต์
วัน เดือน ปี เกิด	3 มีนาคม 2540
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	62/17 ฮาร์โมนีสคอนโด ซอย2 ถนน เปรมใจราษฎร์ ตำบล แสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	พ.ศ.2562-2564 เจ้าหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์ ไวคิงส์ โลฟ เซฟวิ่ง อีควิปเมนท์ (ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ.2564-2567 เจ้าหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์ บริษัท เคอรี่ สยามซีพอร์ต จำกัด พ.ศ.2567-ปัจจุบัน ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะงานทรัพยากรบุคคล งานสรรหาบุคลากร บริษัท เอฟแอลเอส 1993 (ไทยแลนด์) จำกัด.
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2562 วิทยาศาสตรบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2568 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยบูรพา