

การปรับตัวในการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์วิกฤตโควิด-19 : กรณีศึกษาบุคลากร
ของที่ว่าการอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Adaptation to Work from Home under Situation Covid-19 Crisis: A Case
Study Personnel of Sena District Office Ayutthaya Province

ณัฐพันธ์ มีมุข¹ ปัทมา ตริ่มมงคล^{2*} สุวรรณณี หงษ์วิจิตร³ และพรพิศา เลหาพิชาติชัย⁴

(Nathaphan Meemuk¹, Patcha Treemongkol², Suwannee Hongwijit³ and Pornpisa Laohapichartchai⁴)

¹⁻³อาจารย์สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
Department of Management Faculty of Business Administration and Information Technology
Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Thailand

⁴นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Bachelor of Management Student Faculty of Business Administration and Information Technology
Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Thailand

* Corresponding author: patcha.t@rmutsb.ac.th

Article history:

Received 4 April 2023

Revised 11 August 2023

Accepted 14 August 2023

SIMILARITY INDEX = 1.58 %

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาสภาพปัญหาในการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์วิกฤตโควิด-19 (2) ศึกษาสภาพแวดล้อมในการสนับสนุนการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์วิกฤตโควิด-19 (3) เสนอแนวทางในการปรับตัวในการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์วิกฤตโควิด-19 กรณีศึกษาบุคลากรของที่ว่าการอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในที่ว่าการอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วยจำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง และใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย การวิเคราะห์เนื้อหา การวิเคราะห์แผนภูมิแกงปลา และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (PESTEL Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า (1) สภาพปัญหาในการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์วิกฤตโควิด-19 คือบุคลากรของที่ว่าการอำเภอเสนายังไม่เคยทำงานที่บ้าน มาก่อนมีสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 จึงไม่ได้มีการเตรียมความพร้อมและยังขาดความรู้ ความเข้าใจ (2) สภาพแวดล้อมในการสนับสนุนการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์วิกฤตโควิด-19 นั้นนโยบายของรัฐยังไม่มีการสำหรับคนที่ทำงานที่บ้านที่ดีพอทำให้งานออกมาไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร มีเจ้าหน้าที่ลูกจ้างเหมาบริการตามโครงการพัฒนาตำบลแบบบูรณาการจำนวนค่อนข้างมากทำให้ต้องสลับวันกันมาทำงาน และบุคลากรต้องการให้องค์กรมีการสนับสนุนเรื่องของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ให้มีความทันสมัยมากขึ้นเพื่อให้องค์กรทุกระดับสามารถพัฒนาไปได้พร้อมกัน (3) สำหรับแนวทางในการปรับตัวในการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์วิกฤตโควิด-19 รัฐบาลควรมีนโยบายรองรับการทำงานที่บ้านที่เป็นรูปธรรมเหมาะสมกับสถานการณ์ และระบบสาธารณสุขควรให้ความสำคัญเพื่อความสะดวกสบายทางด้านสุขภาพของบุคลากรระหว่างทำงานที่บ้านและชีวิตส่วนตัว

คำสำคัญ: การทำงานที่บ้าน การปรับตัว บุคลากร

ABSTRACT

This research purpose for (1) To study the problems work from home under the COVID-19 crisis. (2) To study the environment in support work from home under the COVID-19 crisis. (3) Guidelines for adaptation to Work from Home under Situation Covid-19 Crisis: A Case Study Personnel of Sena District Office Ayutthaya Province. This research uses a qualitative research methodology. A Total of 10 Key Informants from personnel of Sena District Office Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. The research instrument was In-depth Interviews with semi-structured Interviews. Triangulation data and data analysis with Content Analysis, Fishbone Diagram Analysis, and PESTEL Analysis methods.

The findings showed that (1) the problem of work from home under the Covid-19 crisis is that personnel of the Sena District Office has never worked from home before there was a crisis of COVID-19. There is no preparation and a lack of knowledge and understanding. (2) The environment in support of work from home under the COVID-19 crisis found that The state policy does not have measures for officers who work from home that are good enough to make the work out as inefficient as it should be. Many Outsource workers of government organizations so taking turns going into the office to work. And personnel who looking want the organization to have support for equipment and facilities to be up to trend so that organizations at all levels can develop for work as well. (3) Guidelines for adaptation to Work from Home under Situation Covid-19 Crisis The government should have a concrete Work from Home policy that is appropriate for the situation and the health system should focus on balancing the health of workers between work at home and their private lives.

Keywords: Work from Home, Adaptation, Personnel

1. บทนำ

ที่ผ่านมาสถานการณ์การแพร่ระบาดที่รุนแรงของไวรัสโคโรนา หรือ โควิด-19 ส่งผลให้หลายองค์กรปรับแผนการทำงานเพื่อป้องกันการระบาดของโรคในองค์กร และลดความเสี่ยงที่พนักงานจะติดเชื้อจากภายนอก แต่ละองค์กรไม่เพียงแต่ต้องสรรหามาตรการในการทำงานอย่างเดียวเท่านั้น ยังต้องมีมาตรการในการเยียวยาบุคลากรที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 อีกด้วย เริ่มจากนโยบายขององค์กรช่วงโควิด-19 ระบาดซึ่งหลังจากมีประกาศการใช้พรก.ฉุกเฉิน เพื่อควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ธุรกิจ หรือหน่วยงานการให้บริการที่ต้องมีการสัมผัสผู้คนคงหลีกเลี่ยงได้ยาก การออกแบบนโยบายสำหรับแต่ละธุรกิจ แต่ละองค์กรนั้น จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก โดยขั้นแรกของนโยบายป้องกันการระบาดที่ต้องดัดกิจกรรมในที่สาธารณะ ทำให้ธุรกิจและหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การจัดอีเวนต์หรือแม้กระทั่งคอนเสิร์ตต้องหยุดชะงักลงตามมาด้วยการปิดห้างสรรพสินค้า ร้านค้า ร้านอาหาร คาเฟ่ ธนาคารบางสาขาที่ต้องงดให้บริการเนื่องจากเป็นพื้นที่ปิด และมีระยะห่างในการทำกิจกรรมน้อยเกินไป (ปรีฉัตร โชติภูมิเวทย์, 2564)

จนปัจจุบันรูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านที่เรียกทั่วไปว่า “การทำงานที่บ้าน” (Working From Home; WFH) ถูกนำมาปรับใช้ในหลาย ๆ องค์กร ซึ่งทางด้านเทคโนโลยีโปรแกรมซอฟต์แวร์ อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) นั้น สมบูรณ์ที่มีความพร้อมในการส่งสัญญาณการสื่อสาร ทั้งภาพ เสียง และข้อมูล ส่งไปหากันได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การทำงานไม่จำกัดอยู่เพียงแคในสำนักงานหรือในหน่วยงานอีกต่อไป ทำให้หลายบริษัท รวมไปถึงหน่วยงานภาครัฐ เห็นชอบนโยบายในการทำงานที่บ้านมากขึ้น โดยอาจมีข้อกำหนดที่แตกต่างกันไป อาทิ การอนุญาตให้ Work from Home เฉพาะคนที่ต้องใช้บริการรถสาธารณะมาทำงาน หรือการผลัดเวรเพื่อเข้ามาทำงานที่หน่วยงานหรือบริษัท ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการประหยัดการใช้ทรัพยากรในที่ทำงานหรือแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินที่พนักงานไม่สามารถเดินทางมาสำนักงานได้ อย่างไรก็ตามการทำงานที่บ้านนับเป็นความท้าทายที่บุคลากรจะรักษาระดับการทำงานให้เทียบเท่ากับการทำงานที่สำนักงาน โดยได้ถูกนำมาปรับใช้ในหลาย ๆ องค์กรจึงมีการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ โดยเฉพาะภาคเอกชนได้ปรับตัวปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานที่มีความหลากหลายและมีการยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงการพบปะกันอย่างใกล้ชิด (พิชญนันท์ สอนวิสัย และ สุรวี ศุณาลัย, 2565) จนกระทั่งสถานการณ์โรคโควิด-19 คลี่คลายลง ประกอบกับได้มีประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ยกเลิกประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ชื่อและอาการสำคัญของโรคติดต่ออันตราย และชื่อและอาการสำคัญของโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง ลงวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2565 ทำให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เปลี่ยนสถานะจากโรคติดต่ออันตรายเป็นโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวังตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อ (ประกาศ ก.บ.ศป., 2565) ตลอดวิกฤตการณ์ที่ผ่านมา องค์กรหลายแห่งยกระดับการทำงานรูปแบบใหม่ที่เปลี่ยนไปจากเดิมและปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานที่บ้านมากยิ่งขึ้นรูปแบบวิธีการสื่อสารระหว่างบุคลากรด้วยตนเอง การติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ รวมไปถึงมีนวัตกรรมทางด้านบริการสิ่งใหม่ที่ลดความเสี่ยงที่จะติดต่อถึงกัน การเงินและการตลาด รูปแบบใหม่ ๆ ซึ่งแม้แต่หน่วยงานราชการ ก็เปิดโอกาสให้มีหนทาง และลดหย่อนกระบวนการทำงานบางอย่างให้สอดคล้องกับการทำงานที่บ้านมากขึ้นเช่นกัน แต่วิธีการทำงานที่บ้านยังพบทางด้านข้อจำกัดเพื่อนำไปใช้ในบางองค์กรที่ยังขัดต่อระเบียบการทำงาน หรือไม่สอดคล้องกับการลงมือในหน้างาน รวมไปถึงบางอุตสาหกรรม อย่างเช่น อุตสาหกรรมทางการผลิตที่ต้องใช้แรงงานคนขับเคลื่อนหรือยังจำเป็นต้องพึ่งพาฝีมือแรงงาน ซึ่งจะต้องมีวิธีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในรูปแบบอื่น ๆ ต่อไป

ที่ว่าการอำเภอเสนา เป็นหน่วยงานภาครัฐ และเป็นหน่วยการปกครองระดับที่สองรองมาจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งนับเป็นศูนย์กลางของอำเภอเสนา มีหน้าที่การดำเนินการเกี่ยวกับบริหารงานปกครองท้องที่เป็นหน่วยปฏิบัติงานร่วมกันหรือให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือการให้บริการให้ประชาชนในพื้นที่อำเภอเสนาที่มีจำนวนประชากร 65,935 คน ซึ่งมีจำนวนประชากรหนาแน่นเป็นอันดับ 4 ของ

พระนครศรีอยุธยา (สำนักวิเคราะห์และประเมินผล, 2566) ซึ่งจะส่งผลให้ระบบการทำงานจะต้องมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลเพียงพอต่อความต้องการของการบริการให้กับประชาชน แต่สืบเนื่องจากมาตรการจากภาครัฐให้ขอความร่วมมือในการทำงานที่บ้านในครั้งนี้ เป็นเรื่องสถานการณ์อย่างเร่งด่วนด้วยเหตุผลที่ต้องการลดการระบาดของอย่างรุนแรงของโควิด-19 ทั้งในองค์กรและบุคลากรในที่ว่าการทำงาน บุคลากรต่างไม่ได้มีการเตรียมความพร้อมในการทำงานที่บ้านมาก่อน ต้องปรับตัวให้สามารถทำงานในรูปแบบที่ต่างไปจากเดิม อีกทั้งมาตรการที่กำหนดในการปฏิบัติงาน รวมถึงแนวทางการทำงานยังไม่ชัดเจน ยึดแผนระเบียบการปฏิบัติโดยการหยุดปฏิบัติงานเพื่อลดการแพร่ระบาดส่งผลต่อการดำเนินงานการให้บริการแก่ประชาชน และอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานในหน้าที่ รวมถึงส่งผลเสียต่อองค์กรได้

จากสถานการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ตระหนักถึงการปรับตัวกับวิกฤติการณ์ที่เกิดขึ้นรวมถึงต่อไปในอนาคต การสนใจทำการวิจัยเรื่อง การปรับตัวในการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์วิกฤติโควิด-19 : กรณีศึกษาบุคลากรของที่ว่าการทำงานอำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นข้อมูลในเป็นประโยชน์ในการเตรียมความพร้อมสู่การทำงานที่บ้านช่วงวิกฤติการณ์โควิด-19 หรือในวิกฤติการณ์โรคระบาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ การนำแนวทางจากการศึกษานี้มาประโยชน์อันก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คล่องตัวตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น อีกทั้งสามารถช่วยองค์กรสามารถทำงานให้ตรงตามเป้าประสงค์อย่างสมบูรณ์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์วิกฤติโควิด-19
2. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการสนับสนุนการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์วิกฤติโควิด-19
3. เสนอแนวทางในการปรับตัวในการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์วิกฤติโควิด-19: กรณีศึกษาบุคลากรของที่ว่าการทำงานอำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน

การทำงานที่บ้าน (Work From Home) หรือการทำงานระยะไกล (Remote Working) นั้นมีความยืดหยุ่น ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน ทำอะไร โดยบุคลากรจะรับทราบในหน้าที่ของตนเอง และมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน ถึงอย่างไรนั้นบุคลากรก็มีความต้องการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับตัวบุคลากรเอง และสรรสร้างวิธีการทำงานต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับความเป็นอยู่ของตน ซึ่งการทำงานที่บ้านหรือการทำงานระยะไกล มีส่วนทำให้การจัดสรรชีวิตของตน และเปิดโอกาสสร้างการดำรงชีวิตของตนเองได้มากกว่าการทำงานตามปกติ เช่น สำหรับครอบครัวที่มีลูก สามารถเข้าร่วมกิจกรรมกับทางโรงเรียนได้มากยิ่งขึ้น โดยได้เวลาที่มากขึ้นจากที่ไม่ได้เดินทางไปทำงาน และมีเวลาที่ยืดหยุ่นจากการรับรู้ตารางการทำงาน Hill et al (2010) อย่างไรก็ตามการทำงานที่บ้านหรือการทำงานระยะไกลในช่วงวิกฤติโควิด-19 ที่มีลักษณะที่จะต้องทำงานในลักษณะจำกัดที่ (Workplace Isolation) ส่งผลให้ความเครียดและระดับความเหงาที่สูงขึ้น สัมพันธ์ไปถึงความพึงพอใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานที่ลดลงตามไปด้วย ถึงแม้การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร เพื่อลดความเครียดในการทำงานแต่ช่วยได้เพียงแค่บางส่วนหากเมื่อเทียบกับการใช้ชีวิตในสังคม (Fonner and Roloff, 2012; Galanti et al, 2021)

Demerouti et al. (2014) ได้เสนอวิธีการทำงานในแนวทางใหม่ (New Ways of Working) โดยมี 3 องค์ประกอบด้วยกัน ได้แก่

1. การกำหนดช่วงระยะเวลา (Timing) ที่มีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้นซึ่งจากเดิมที่ต้องเข้าตามเวลาของระยะเวลาที่ตั้งไว้ เช่น 9 โมงเช้า ถึง 5 โมงเย็น ก็จะเปลี่ยนไปแบบไม่มีกำหนดระยะเวลาเพื่อความคล่องตัวของการทำงาน

2. สถานที่ (Place) โดยสามารถเลือกสถานที่ในการทำงานที่ตามความสะดวกของคนที่นอกเหนือจากสถานที่ทำงาน อาทิ บ้าน หรือช่วงระหว่างการเดินทางด้วย รถไฟ หรือเครื่องบิน เป็นต้น

3. สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitated) สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการติดต่อสื่อสาร ด้วยสื่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ อาทิ สมาร์ทโฟน หรือการประชุมทางไกลผ่านระบบวิดีโอ ดังนั้นทางเลือกของการสื่อสารของบุคลากรกับลูกค้า หรือบุคลากรด้วยกันเองจะมีหลายช่องทางหรือหลายทางเลือกมากยิ่งขึ้น อาทิ ผ่านช่องทางโทรศัพท์ การส่งข้อความออนไลน์ การอีเมล และการประชุมแบบเสมือนจริง

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าวิธีการทำงานในแนวทางใหม่ (New Ways of Working) นั้นบุคลากรจะสามารถบริหารจัดการรูปแบบวิธีการทำงานผ่านทางสื่อสื่อสารในสมัยใหม่ หรือเครื่องมือที่สามารถตอบโจทย์การทำงานที่บ้านหรือทำงานระยะไกลได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กรและบุคลากรทั้งสองฝ่าย เพื่อให้การทำงานเกิดการผลิตผลตามความต้องการขององค์กรต่อไป

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน

การปรับตัวในการทำงานหมายถึง บุคคลที่มีความพยายามหรือมีความสามารถปรับตัวทั้งร่างกายและสภาพจิตใจสามารถทำงานกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เกิดขึ้น เพื่อให้เป้าหมายที่ตั้งไว้เกิดบรรลุผล หรือปรับพฤติกรรมในทางที่ถูกต้องเพื่อส่งเสริมให้การทำงานนั้นเกิดประสพผลสำเร็จ การปรับตัวนั้นอาจเกิดขึ้นจากสภาพปัญหาในปัจจุบันหรือส่งผลกระทบต่อจึงต้องมีการปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับ เช่น บุคลิกภาพไม่เหมาะสม พฤติกรรมในการทำงาน อารมณ์กับสภาพการทำงานที่เกิดขึ้น ให้เกิดการยอมรับความจริง และเกิดความพอใจในงานที่ตนทำอยู่ ซึ่งจะรวมไปถึงทักษะความสามารถกรณีที่ต้องแก้ไขปัญหา ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและสามารถดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดต่อไปได้ (ศุภานัน ตามะ และปัทมาวรรณ จินดารักษ์, 2566; Arkoff, 1968; Coleman, 1950; Bernard, 1960) สำหรับการปรับตัวในยุควิถีหลังจากนี้ไปหรือชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ทักษะในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปหลังจากวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นนำไปสู่การปรับตัวและนำไปสู่การพัฒนาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้มีทักษะทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นปัจจัยหนึ่งในยุคปัจจุบัน หรือเรียกว่าความสามารถทางด้านดิจิทัล (Digital Literacy) เพื่อให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ในยุคศตวรรษที่ 21 โดยทางภาครัฐได้นำนโยบายรัฐบาลดิจิทัล เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ตามแผนการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ศศิวิมล คำเมือง และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์, 2565) อีกทั้งการนำกลยุทธ์ต่าง ๆ มาปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ของภายในองค์กรเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถแข่งขันต่อไปได้ โดยหากเราสามารถมองถึงการเปลี่ยนแปลงในยุคของ Digital Disruption เป็นโอกาส ในการปรับตัวเพื่อหาโอกาสในการดำเนินองค์กร โดยเฉพาะภาคธุรกิจที่ต้องการสร้างโอกาสทางธุรกิจในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อก้าวสู่ความยอดปรารถนาได้อย่างยั่งยืน (อนพัทธ์ พัฒนวงศ์วัฒน์, 2566)

จากการปรับตัวในยุควิถีหลังนั้น สิ่งสำคัญคือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดการปรับตัวซึ่งกระบวนการตอบสนองที่จะส่งผลต่อการปรับตัวของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับระดับการปรับตัวของบุคคลกับสิ่งเร้าที่อาจเกิดกระบวนการสู่การปรับตัวเพื่อรักษาความสมดุลต่อชีวิตกับชีวิตการทำงาน (Work Life Balance) โดยไม่ให้ส่งผลต่อสุขภาพจิตของตนเอง (Irawanto, Novianti and Roz, 2021) ซึ่งระบบการปรับตัวเป็นระบบเปิด มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง หากเกิดเป็นพฤติกรรมตอบสนองออกมาแล้วนั้นกระบวนการทำงานของกลไกการควบคุมและการคิดรู้มีการทำงานร่วมกันอย่างแยกจากกันไม่ได้จะส่งผลให้เกิดผลลัพธ์

(Outcome) โดยระดับการปรับตัวเป็นระดับที่แสดงถึงความสามารถของบุคคลนั้น อาจตอบสนองออกมาเป็นบวกต่อสถานการณ์หนึ่ง หรือเป็นผลจากบุคคลเกิดการตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นเสียเองซึ่งตอบสนองออกมาเป็นพฤติกรรมการปรับตัวทั้ง 4 ด้าน (พริตต์ แสดงหาญ, 2563; ชุติพร ชอบสุข และคณะ, 2561; ภาณุวัฒน์ ศรีมาฆะ และอุมาพร มุณีแนม, 2564; Roy and Andrew, 1999) ได้แก่

1. การปรับตัวด้านร่างกาย (Physiological mode) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการทางด้านร่างกายและสารเคมีที่เกี่ยวข้องกันในเรื่องการทำหน้าที่และกิจกรรมของระบบอวัยวะในร่างกาย ซึ่งเป็นการปรับตัวเพื่อดำรงไว้ต่อความมั่นคงทางด้านร่างกาย สามารถประเมินพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความ ต้องการพื้นฐานด้านร่างกายด้วยการตรวจวัด การสังเกต เป็นต้น

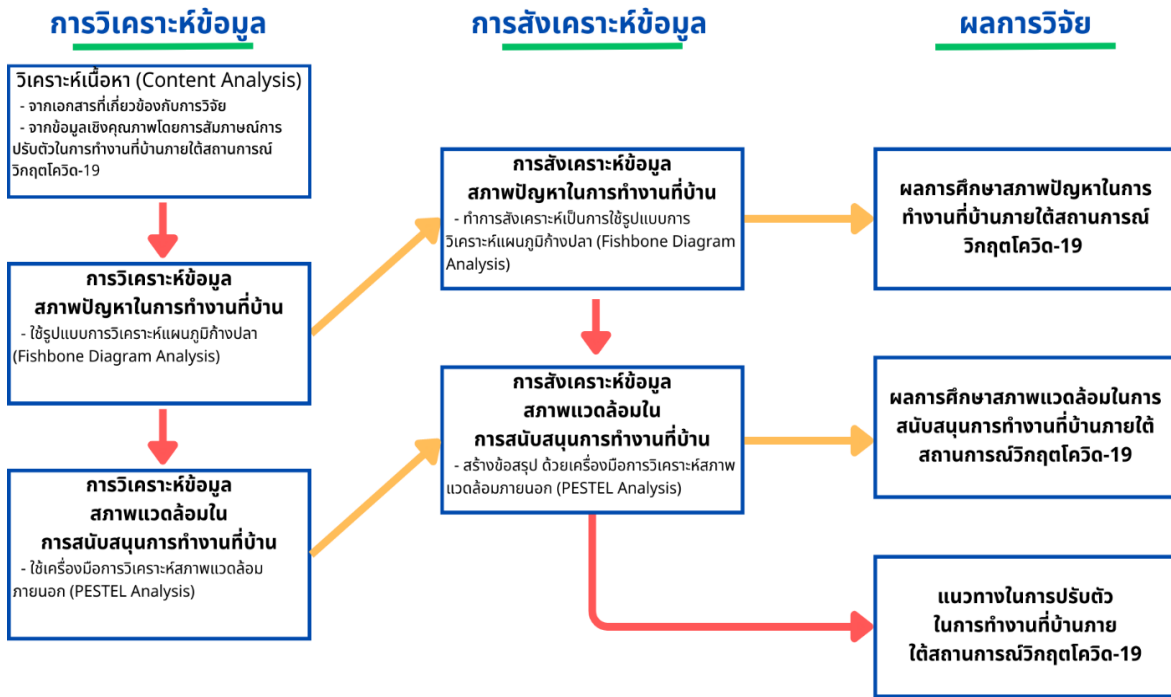
2. การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ (Self-concept mode) หมายถึง ความเชื่อ และความรู้สึกเกี่ยวกับตัวเองในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ประกอบด้วย อัตมโนทัศน์ด้านร่างกาย (Physical Self) และอัตมโนทัศน์ส่วนบุคคล (Personal Self) เป็นการประเมินของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับลักษณะนิสัย ความคาดหวัง ความรู้สึกมีคุณค่าและการให้คุณค่าแก่ตัวเอง สะท้อนถึงความภูมิใจในตัวเอง

3. การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ (Role function mode) หมายถึงการปรับตัวเพื่อตอบสนองตามความคาดหวังของสังคม เน้นบทบาทตำแหน่งหน้าที่ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น เป็นสิ่งกำหนดพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ๆ เป็นการปรับตัวตามบทบาทหน้าที่ตามที่สังคมคาดหวังไว้อย่างเหมาะสม หากไม่สามารถปรับตัวในด้านบทบาทหน้าที่ได้อาจส่งผลกระทบต่อหน้าที่ที่เกิดขึ้นต่อไปได้

4. การปรับตัวด้านการพึ่งพาหะหว่างกัน (Interdependence mode) เป็นการปรับตัวเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางสังคม มีการพึ่งพาซึ่งกันและกัน มีการรับและให้ความเอาใจใส่ดูแลอย่างสม่ำเสมอ มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีเป็นการตอบสนองต่อความต้องการที่จะมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลการให้ได้รับคุณค่าในตัวเอง

พริตต์ แสดงหาญ (2563) ได้ศึกษาการปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกในช่วงวิกฤตโควิด-19 เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยนำทฤษฎีการปรับตัวของรอย (Roy and Andrew, 1999) มาประยุกต์ใช้ นอกจากนั้นจากงานวิจัยดังกล่าวมีการสำรวจความต้องการในการสนับสนุนการทำงานที่บ้านจากองค์กรต้นสังกัด ซึ่งผลการศึกษาพบว่าการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสามารถปรับตัวในการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 ได้ในระดับมาก ทั้งนี้ส่วนของความต้องการในการสนับสนุนการทำงานที่บ้านนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องการ การสนับสนุนอุปกรณ์ในการทำงานเป็นอันดับแรก

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว งานวิจัยเรื่องการปรับตัวในการทำงานที่บ้านในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 ในช่วงขณะนั้นมีจำกัดและเป็นสถานการณ์ที่เกิดการแพร่ระบาดอย่างไม่คาดคิดมาก่อน ผู้วิจัยจึงนำแนวคำถามของ พริตต์ แสดงหาญ (2563) และนำทฤษฎีการปรับตัวของรอย (Roy and Andrew, 1999) มาประยุกต์ใช้เพื่อมาเป็นข้อกระทงคำถามในงานวิจัย สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ได้เสนอเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงขั้นตอน โดยรายละเอียดของการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) โดยใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) กับผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติราชการในที่ว่าการอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างสม่ำเสมอและมีส่วนเกี่ยวข้องกับที่ว่าการอำเภอเสนา ซึ่งผู้วิจัยได้ระบุคุณลักษณะของบุคคลในกลุ่มที่ต้องการไว้เพื่อเป็นเกณฑ์ในการเลือก จำนวน 10 ท่าน เป็นปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ) จำนวน 4 คน เจ้าพนักงานทะเบียนชำนาญงาน จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ปกครองปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ปกครอง (สย.) จำนวน 4 คน จากนั้นจึงสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ตามประเด็นคำถามที่ตั้งไว้จนข้อมูลอิ่มตัว (Saturation) ได้ข้อมูลที่มีความหมาย ครบถ้วน สามารถตอบคำถามงานวิจัยและวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ สำหรับการสร้างแบบคำถามที่ใช้ในการพูดคุยสนทนานั้น ผู้วิจัยใช้แนวคิดการปรับตัวของบุคลากรของ Roy and Andrew (1999) และใช้หัวข้อคำถามของ พรรัตน์ แสงหาญ (2563) มาเป็นแนวหรือประเด็นคำถามปัญหา ซึ่งผ่านการรับรองการยกเว้นพิจารณาจริยธรรมของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เลขที่ IRB-RUS-2565-004-V.02

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ จากบทความ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าเพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ จะนำไปสนับสนุนวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดจะเป็นอุปนัย โดยมีการทยอยสะสมเก็บข้อมูล ที่มีความถูกต้อง ความแน่นอน

ความครบถ้วน ความรอบด้าน และความเพียงพอต่อการทดสอบความน่าเชื่อถือซึ่งจะต้องมีความเป็นจริงเสมอ เมื่อมีการพิสูจน์ซ้ำ ๆ เพื่อยืนยันสิ่งที่ศึกษาว่ามีความเที่ยงตรง

2. จากแหล่งปฐมภูมิด้วยวิธีการการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Information) เป็นรายบุคคลจำนวน 10 คน สถานที่ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ ที่ว่าการอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผู้วิจัยจะไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพร้อมส่งแนวการสัมภาษณ์ (Question Guideline) ซึ่งประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ล่วงหน้าด้วยตนเอง ตามวันเวลา สถานที่ที่ได้นัดหมายไว้ และได้ขออนุญาตชี้แจงวัตถุประสงค์ก่อนการดำเนินงาน ผู้วิจัยใช้คำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถเล่าเรื่องได้ เมื่อผู้วิจัยลงนามวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลได้มีการใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) โดยปรับลักษณะคำถามและลำดับคำถามตามความเหมาะสมทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยให้ข้อมูล การชี้แจงวัตถุประสงค์ แนวคำถาม และประโยชน์ของข้อมูลในครั้งนี้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เป็นการแสดงความจริงใจและสร้างความไว้วางใจ ต้องได้รับการยินยอมก่อนให้สัมภาษณ์ โดยทุกคนได้รับทราบว่าการวิจัยครั้งนี้ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินการทำงาน สำหรับช่วงของการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเป็นรายบุคคล พร้อมทั้งได้รับการยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลในการจัดบันทึกที่ระหว่างสัมภาษณ์ และใช้เครื่องบันทึกเสียงหากผู้ให้ข้อมูลอนุญาต โดยผู้วิจัยจะใช้การจดบันทึก และการบันทึกเสียงร่วมด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและแม่นยำที่สุด

3.4 การตรวจสอบข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Trustworthiness) ให้ครบถ้วนทั้งด้านความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความไว้วางใจได้ของข้อมูล (Dependability) โดยการนำข้อมูลไปตรวจสอบกับคณะผู้วิจัยเพื่อยืนยันความถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
2. การยืนยันความถูกต้องของข้อมูล (Member Checking) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และจัดบันทึกที่ระหว่างสัมภาษณ์ เขียนอธิบายข้อมูลจากการสัมภาษณ์อย่างชัดเจนพร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้กลับไปให้ผู้ให้สัมภาษณ์ยืนยันความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง
3. การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Data Triangulation) เปรียบเทียบข้อมูลจากบุคคลผู้ให้ข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อพิสูจน์ความถูกต้องของข้อมูล

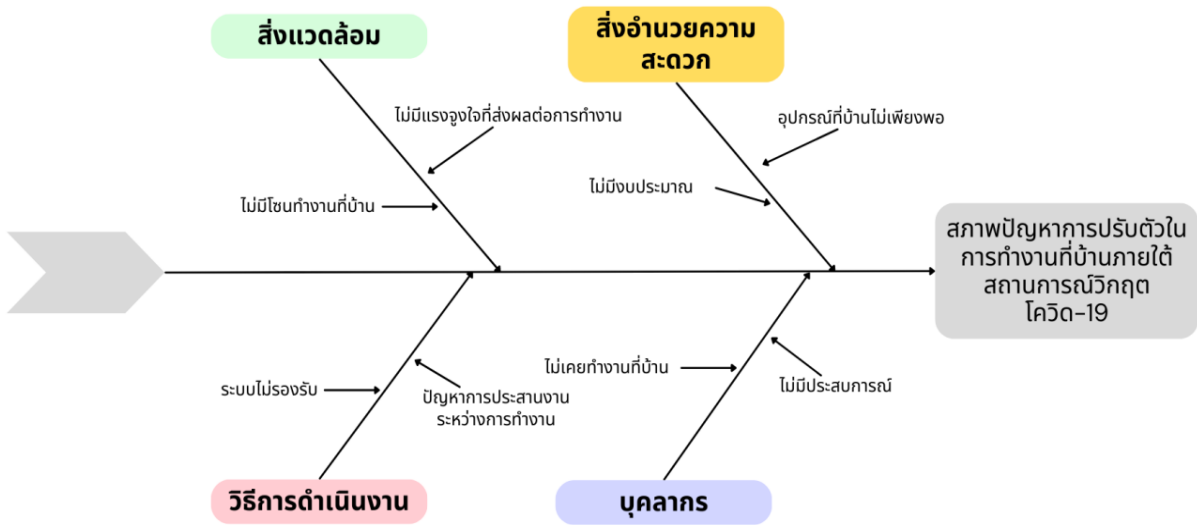
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในการวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย
2. การวิเคราะห์ข้อมูล แบบสร้างข้อสรุป และทำการสังเคราะห์เป็นการใช้รูปแบบการวิเคราะห์แผนภูมิก้างปลา (Fishbone Diagram Analysis)
3. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (PESTEL Analysis) เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการสนับสนุนการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์วิกฤตโควิด-19

4. ผลการวิจัย

4.1 ผลการศึกษาสภาพปัญหาในการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์วิกฤตโควิด-19 กรณีศึกษาบุคลากรของที่ว่าการอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



แผนภาพที่ 2 การวิเคราะห์แผนภูมิแก้างปลา

จากแผนภาพที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบบสร้างข้อสรุป และทำการสังเคราะห์เป็นการใช้รูปแบบการวิเคราะห์แผนภูมิแก้างปลา (Fishbone Diagram Analysis) สำหรับสภาพปัญหาในการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์วิกฤตโควิด-19 กรณีศึกษาบุคลากรของที่ว่าการอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแยกเป็นหัวข้อ ดังนี้

บุคลากร

จากการสัมภาษณ์พบว่าบุคลากรของที่ว่าการอำเภอเสนายังไม่เคยทำงานที่บ้าน (Work from Home) มาก่อนที่จะเกิดสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 เนื่องจากงานระบบราชการจะต้องเข้ามาทำงานตามวันและเวลาของราชการกำหนดเพื่อคอยให้บริการประชาชนจึงไม่มีประสบการณ์เพื่อการเตรียมความพร้อมและยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน

วิธีการดำเนินงาน

วิธีการดำเนินงานที่ของระบบการทำงานยังไม่รองรับให้บุคลากรทำงานที่บ้าน เพราะมีบางส่วนต้องปฏิบัติหน้างานเพื่อคอยให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการต่าง ๆ ที่จำเป็นจะต้องตรวจสอบเอกสารเพื่อยืนยันตัวตน การลงลายมือชื่อต่าง ๆ อีกทั้งในระหว่างการทำงานยังพบปัญหาการประสานงานระหว่างทำงาน หากต้องทำงานที่บ้านอาจส่งผลมากกว่าเดิมได้

สิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่บ้านยังไม่พร้อมเนื่องจากไม่มีงบประมาณให้ปรับตัวให้พร้อม กับสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 และอุปกรณ์ที่บ้านของบุคลากรยังมีไม่เพียงพอ เนื่องจากจะต้องใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อความเสถียรในการทำงานอีกด้วย

สิ่งแวดล้อม

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมนั้นพบว่า หากต้องทำงานที่บ้านจะต้องจัดสรรมุมสำหรับไว้ทำงานโดยเฉพาะ หรือจะต้องจัดบรรยากาศให้พร้อมสำหรับการทำงานที่บ้าน โดยเฉพาะการทำงานที่บ้านโดยไม่เตรียมบรรยากาศให้ดี อาจส่งผลเรื่องแรงจูงใจในการทำงานได้อีกด้วย

4.2 ผลการศึกษาสภาพแวดล้อมในการสนับสนุนการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์วิกฤตโควิด-19

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการสนับสนุนการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์วิกฤตโควิด-19 กรณีศึกษา บุคลากรของที่ว่าการอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (PESTEL Analysis) โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

Political การเมือง

1. เนื่องจากนโยบายของรัฐยังไม่มีความชัดเจนสำหรับบุคคลทำงานที่บ้าน (Work from Home) ของบุคลากรที่เป็นราชการที่ตีพอร์ททำงานออกมาไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร
2. งานในระบบราชการเป็นงานที่มีความมั่นคงแต่จะมีความล่าช้าในการดำเนินงานเนื่องจากต้องเป็นไปตามกฎระเบียบจึงส่งผลให้การปรับเปลี่ยนภายใต้สถานการณ์วิกฤตโควิด-19 เป็นไปอย่างยากลำบาก

Economic เศรษฐกิจ

1. ราคาของสินค้าผันแปรตามสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 อาทิ แมส เจลล้างมือแอลกอฮอล์
2. สถานการณ์วิกฤตโควิด-19 บางช่วงเวลาพบว่าน้ำมันมีราคาสูงขึ้น ส่งผลให้ค่าครองชีพสูงขึ้นตาม

Social สังคม

1. เนื่องจากมีบุคลากรในที่ว่าการอำเภอเสนาที่เป็นเจ้าหน้าที่ถูกจ้างเหมาบริการตามโครงการพัฒนาตำบลแบบบูรณาการ มีจำนวนค่อนข้างมากทำให้ต้องสลับวันกันมาทำงานจึงเกิดปัญหาการประสานงาน
2. บริษัทการใช้ชีวิตประจำวันของบุคลากรรวมไปถึงประชาชนเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์วิกฤตโควิด-19

Technology เทคโนโลยี

1. บุคลากรของที่ว่าการอำเภอเสนาจำเป็นต้องเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)
2. บุคลากรของที่ว่าการอำเภอเสนา มีการใช้เทคโนโลยีด้านการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) จึงมีความต้องการให้องค์กรมีการสนับสนุนเรื่องของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความทันสมัยมากขึ้นเพื่อให้องค์กรทุกระดับสามารถพัฒนาไปได้พร้อมกัน

ENVIRONMENT สภาพแวดล้อม

1. เนื่องจากเกิดอุทกภัยพร้อมกับช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 ทำให้บุคลากรของที่ว่าการอำเภอมีอุปสรรคในการลงพื้นที่ในการทำงานมากขึ้น
2. ในช่วงฤดูฝน อาจเกิดพายุทำให้ฝนตกไฟฟ้าดับส่งผลต่อการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

LAW กฎหมาย

1. มีมาตรการให้ใส่หน้ากากอนามัยทุกครั้งเมื่อออกจากบ้านหน้าหากมีการฝ่าฝืนจะโดนปรับตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2564 มีผล 8 มิถุนายน 2564
2. การไปซื้อของอุปโภคบริโภคของต้องมีการเว้นระยะห่างและปฏิบัติตามมาตรการป้องกันสถานการณ์วิกฤตโควิด-19

4.3 เสนอแนวทางในการปรับตัวในการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์วิกฤตโควิด-19

สำหรับแนวทางในการปรับตัวในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ของบุคลากรที่ที่ว่าการอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาในช่วงวิกฤตโควิด-19 ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางตามทฤษฎีการปรับตัวของ Roy and Andrew (1999) ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ด้านร่างกาย

รัฐบาลควรมีนโยบายรองรับการทำงานที่บ้านโดยมีระบบสาธารณสุขเข้ามาดูแลด้านสุขภาพของบุคลากรที่ต้องทำงานที่บ้าน (Work from Home) เช่น มีจักษุแพทย์มาวัดค่าสายตา หรือมีนักกายภาพบำบัดให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปรับสรีระร่างกายในการทำงานที่บ้าน เป็นต้น

ด้านอัตมโนทัศน์

องค์กรควรมีการจัดกิจกรรมให้บุคลากรในองค์กรได้ทำร่วมกัน เช่น การตั้งกลุ่มแสดงความคิดเห็นไว้ในองค์กรให้บุคลากรได้ร่วมแสดงความคิดเห็นพร้อมทั้งนำความคิดเห็นของแต่ละคนมาอภิปรายแลกเปลี่ยนในที่ประชุมเพื่อวางแผนในการดำเนินงาน

ด้านบทบาทหน้าที่

ควรมีการกำหนดตำแหน่งงานและหน้าที่ที่ชัดเจนในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ใช้คู่มือการทำงานเพื่อยกระดับคุณภาพการทำงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และสร้างแผนผังเพื่อใช้แสดงขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียดและชัดเจน

ด้านการพึ่งพาระหว่างกัน

ควรมีการจับคู่บุคลากรในที่ทำงานเป็นเสมือน Buddy ที่คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้คำแนะนำทั้งในเรื่องการทำงานและเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงาน (Work from Home) เวลาบุคลากรมีปัญหาเขาจะรู้ว่าต้องถามใคร ไม่ต้องคอยกังวลว่าจะเป็นการรบกวนคนอื่น ๆ ในทีม ช่วยลดความเครียดและความกดดัน รวมทั้งทำให้เขาไม่รู้สึกลำบากตัวอีกด้วย

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปและอภิปรายผล

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์วิกฤตโควิด-19 บุคลากรส่วนใหญ่ในอำเภอเสนายังไม่เคยทำงานที่บ้าน (Work from Home) มาก่อนจะมีสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 เนื่องจากงานของที่ว่าการอำเภอเสนาคืองานที่ให้บริการกับประชาชนเป็นส่วนใหญ่และระบบของกรมการปกครองถูกติดตั้งไว้ที่ว่าการอำเภอเสนาคืองานที่ไม่สามารถกลับไปทำที่บ้านได้ ดังนั้นต้องมีการแบ่งหน้าที่ในการทำงานที่สามารถทำที่บ้านได้และงานไหนที่ไม่สามารถทำที่บ้านได้ ซึ่งในการทำงานที่บ้านนั้นบุคลากรเองก็ต้องมีการปรับตัวเพื่อให้มีความพร้อมในการทำงานที่บ้าน รวมทั้งต้องมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบในการทำงาน รวมถึงการใช้แอปพลิเคชันต่างๆ การติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันเองก็ต้องมีประสิทธิภาพด้วย จากผลวิจัยดังกล่าวนั้นเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ พรรรัตน์ แสดงหาญ (2563) ที่ศึกษา การปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกในช่วงวิกฤตโควิด-19 โดยพบว่า มีความต้องการให้องค์กรต้นสังกัดสนับสนุนอุปกรณ์ในการทำงาน และจากการสังเคราะห์ยังพบว่าต้องมีการแบ่งเวลาในการทำงานกับแบ่งเวลามาให้ครอบครัวไม่ให้มากกระทบกับประสิทธิภาพของการทำงานด้วย รวมถึงการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาทำงานในแต่ละวัน ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยพร ประสมทรัพย์ พิเชษฐ์ เชื้อมัน และโชติ บดีรัฐ (2564) ได้อธิบายเกี่ยวกับ Work from Home (WFH) : “ทำงานที่บ้าน” อย่างไรให้เวิร์คและมีความสุข พบว่า การทำงานที่บ้าน Work from Home (WFH) อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีองค์ประกอบด้วยกัน 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) และค่าใช้จ่าย (Cost) ซึ่งการทำงานที่บ้านจะต้องมีการบริหารชีวิตส่วนตัว ให้มีคุณภาพของงานเหมาะสมกับชีวิตในการทำงาน อย่างไรก็ตามจากวิกฤตที่เกิดขึ้นนั้น จำเป็นจะต้องอาศัยเวลาในการปรับกระบวนการของแนวคิดก่อนการนำไปใช้ในองค์กรและนำไปสู่

ระเบียบหรือข้อบังคับต่อไปในอนาคต จากระเบียบของราชการที่ยังไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติอย่างแท้จริง ส่งผลให้การตัดสินใจต่าง ๆ การนำส่งหนังสือ การสื่อสารเพื่อการประสานงานนั้น ยังคงติดขัดและเกิดขึ้นอยู่ ควรนำปัญหาและแนวทางการปฏิบัติที่ดีนำไปสู่การพัฒนาเพื่อการรองรับวิกฤตการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นอีกในอนาคต ส่วนข้อดีของการทำงานที่บ้านนั้น บุคลากรของที่ว่าการอำเภอสนาส่วนใหญ่มองว่าจะช่วยลดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และยังประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางรวมถึงมีเวลาในการดูแลเอาใจใส่สุขภาพเพิ่มมากขึ้นหรือมีความสมดุลทางด้านชีวิตซึ่งก่อนหน้านี้ไม่ได้ทำมาก่อน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวรัฐ รัตนคำฟู และเมธ รัชตวิจิณ (2563) ที่ได้ศึกษาผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงโควิด - 19 : กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ ผลการศึกษาพบว่า การทำงานที่บ้านนั้น จะส่งผลดีทั้งต่อพนักงาน เช่น ค่าใช้จ่ายที่ลดลง สมดุลชีวิตระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวดีขึ้น เนื่องจากมีการจัดสรรเวลาในการทำกิจกรรมอื่น ๆ ที่ส่งผลให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น โดยได้เวลาจากการเดินทางมาทดแทนด้วยกิจกรรมอื่น นำไปสู่ผลิตภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นสะท้อนไปถึงผลดีต่อองค์กรอีกด้วย

2. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการสนับสนุนการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์วิกฤตโควิด-19 โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (PESTEL Analysis) สภาพแวดล้อมเพื่อเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และทำความเข้าใจ “ภาพรวม” ของสภาพแวดล้อมพื้นที่ในอำเภอสนา พบว่า จากสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 ที่เกิดขึ้นการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อาทิ การเปลี่ยนแปลงสู่นวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น (Disruptive Technology) ซึ่งส่งผลต่อการเข้าถึงทางด้านเทคโนโลยีในพื้นที่ชุมชน หรือในพื้นที่ห่างไกล รวมถึงที่ว่าการอำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การปรับตัวจากทางด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจึงต้องเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ การเร่งตัวเองให้รู้จักวิธีการทำงานผ่านทางเทคโนโลยีที่เป็นมาตรฐานทั่วไป จนกระทั่งในปัจจุบันการทำงานที่บ้านเป็นที่ยอมรับและเป็นมาตรฐานใหม่ในการทำงาน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพราะจะต้องมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้วยตัวเองให้สำเร็จตามเป้าหมาย หรือตามคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา กระนั้นเอง รูปแบบการกำหนดนโยบายที่จะต้องสอดคล้องสู่การทำงานที่บ้านให้มีความยืดหยุ่นในเรื่องของระเบียบการ ทัศนคติ ทัศนคติ ตามนโยบายการดำเนินงานในยุครัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ซึ่งสามารถติดตามผ่านการรายงานผลการปฏิบัติงานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญาภัทร ปานหอมยา และสุวรรณี แสงมหาชัย (2566) ที่ศึกษาการทำงานทางไกลในสถานการณ์ COVID - 19 ขององค์การภาครัฐไทย โดยพบว่าลักษณะงานที่ใช้ระบบเทคโนโลยีทดแทนหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานได้ และจะต้องไม่เกิดผลเสียต่อส่วนรวม องค์การ และการอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการแก่ส่วนราชการ รวมไปถึงการใส่ใจในผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องตามที่นโยบายที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ด้านสังคมที่บริบทการใช้ชีวิตประจำวันของบุคลากรรวมไปถึงประชาชนเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 นั้น บุคลากรของที่ว่าการอำเภอสนา จะต้องเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมในระบบการทำงานรูปแบบใหม่หลังสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 อยู่ในระดับที่ดีขึ้นและใช้ชีวิตในรูปแบบใหม่ ซึ่งต้องเป็นแบบอย่างให้กับประชาชน ดังนั้นผู้นำหรือผู้บริหารจะต้องมีหน้าที่เป็นผู้นำและเป็นแบบอย่างให้ผู้ที่ปฏิบัติงานในที่ว่าการอำเภอสนา นำกระบวนการต่าง ๆ เข้าใช้และเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ ชนัญชนะ และคณะ (2566) ที่ศึกษา ดัชนีชี้วัดการเป็นองค์กรนวัตกรรมในประเทศไทย ที่ศึกษาการพัฒนาโมเดลพัฒนาศักยภาพนวัตกรรมองค์กร พบว่าในด้านมิติที่ 3 คือบุคลากรนั้น ควรกำหนดบทบาทของผู้บริหารหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูงให้เป็นผู้นำนวัตกรรม และควรมีการวางแผนจัดการองค์กรอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดความชัดเจนต่อบทบาทของบุคลากรในการร่วมกันพัฒนาทางด้านนวัตกรรม

3. เพื่อเสนอแนวทางในการปรับตัวในการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์วิกฤตโควิด-19: กรณีศึกษาบุคลากรของที่ว่าการอำเภอเสนาโดยนำทฤษฎีการปรับตัวของ Roy and Andrew (1999) ทั้ง 4 ด้าน มาเป็นแนวทางได้แก่ ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านร่างกาย และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ van Zoonen, et al. (2021) ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลจากผลตอบรับเบื้องต้นของการทำงานระยะไกลในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยผลการศึกษาพบว่าการทำงานระยะไกลในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 นั้น หากมีการนำเทคโนโลยีทางการสื่อสารเข้ามาช่วยในการทำงานส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันดีขึ้นและฟื้นฟูความสัมพันธ์ที่ไม่ได้พบเจอกันได้เพิ่มความไว้วางใจในการทำงานและทำให้การปรับตัวในการทำงานดีขึ้นได้ อีกทั้งสอดคล้องในทฤษฎีการปรับตัวของ Roy and Andrew (1999) ที่อธิบายการปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน (Interdependence mode) ไว้ถึงมีการพึ่งพาซึ่งกันและกัน มีการรับและให้ความเอาใจใส่ดูแลอย่างสม่ำเสมอ

5.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. เนื่องจากการทำงานที่บ้าน (Work from Home) เป็นสิ่งที่บุคลากรของที่ว่าการอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาส่วนมากยังไม่เคยทำ องค์กรควรมีแนวทางและให้ความรู้เบื้องต้นโดยมีการจัดฝึกอบรมแก่บุคลากร

2. องค์กรควรเสริมสนับสนุนเครื่องมือที่เพียงพอกับบุคลากร และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีความพร้อมอยู่เสมอเพื่อให้แต่ละองค์กรสามารถทำงานไปด้วยกันได้

5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งถัดไป

1. ควรศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลในการปรับตัวในการทำที่บ้านภายใต้สถานการณ์วิกฤตโควิด-19 ด้วย เช่น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา

2. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพของงานที่ทำที่บ้าน (Work from Home) ว่ามีความแตกต่างจากงานที่ทำที่สำนักงานอย่างไรบ้าง

3. เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพดังนั้นควรศึกษางานวิจัยเชิงปริมาณควบคู่ไปด้วย (Mixed Method)

6. คำขอบคุณ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิจัยจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ งบประมาณกองทุนส่งเสริมงานวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ประเภททุนวิจัยเพื่อยกระดับปริญญาโทปริญญาตรีงานวิจัย และขอพระคุณบุคลากรที่ว่าการอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ให้โอกาสทางคณะผู้วิจัยเข้าเก็บข้อมูลในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กัญญาภัทร ปานหอมยา และสุวรรณี แสงมหาชัย. (2566). การทำงานทางไกลในสถานการณ์ COVID – 19 ขององค์การภาครัฐไทย. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 10(1), 123-134.
- จิราภรณ์ ชนัญชนะ อำนวย บัญรัตน์ไมตรี ฐิติมา ไห้ลำยอง และศุภวัฒน์ สุขะประเมษฐ. (2566). ดัชนีชี้วัดการเป็นองค์กรนวัตกรรมในประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 10(1), 160-170.
- ชูลีพร ขอบสุข บุศย์รินทร์ อารยะธนิตกุล สุอารี ลำตระกูล วชิรา ตันเสนีย์ ผ่องแผ้ว พุ่มศรีนิล และปาริชาติ ยิ่งประเสริฐ. (2561). การพัฒนาแบบบันทึกทางการพยาบาล หอผู้ป่วยเด็กอาการหนัก โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 19(2), 231-240.
- ประกาศ ก.บ.ศป. เรื่อง ยกเลิกประกาศ ก.บ.ศป. เรื่อง มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Coronavirus Diseases 2019 : COVID- 19). (2565, 14 พฤษภาคม).
- ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 139 ตอนที่ 71: 16-17.
- ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์. (2564). **การบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร**. การค้นคว้าอิสระ การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปิยพร ประสมทรัพย์ พิเชษฐ์ เชื้อมัน และโชติ บดีรัฐ. (2564). Work from Home (WFH): “ทำงานที่บ้าน” อย่างไม่ให้เวิร์คและมีความสุข. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 6(10), 371-381.
- พรรรัตน์ แสดงหาญ. (2563). การปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ในช่วงวิกฤตโควิด-19. *วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 9(2), 14-33.
- พิชญนันท์ สอนวิสัย และสุรวี ศุนาลัย. (2565). การปรับตัวในการทำงานและผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 กรณีศึกษาพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 9(2), 148-157.
- ศศิวิมล คำเมือง, และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์. (2565). ทิศทางการปรับตัวขององค์กรและทรัพยากรมนุษย์สู่วิถีการทำงาน ในรูปแบบวิถีปกติใหม่. *Journal of Modern Learning Development*, 7(8), 354-367.
- ศุภานน ตามะ, และปัทมาวรรณ จินดารักษ์. (2566). การปรับตัวของพนักงานในการปฏิบัติงานที่บ้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เฮงลิสซิ่ง แอนด์ แคปิตอล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. *วารสารบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ราชวมงคลล้านนา*, 11(1), 85-100.
- สำนักวิเคราะห์และประเมินผล.(2566). **ความหนาแน่นประชากรระดับจังหวัด จำแนกรายอำเภอ ตั้งแต่ พ.ศ. 2540 - พ.ศ. 2564**. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 19 กรกฎาคม 2565 จาก <https://office.dpt.go.th/stbd/th/statistic-population-powerbi>.
- เสาวรัฐ รัตนคำฟู, และเมธ รัชตวิจिन. (2563). **ผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงโควิด - 19 : กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ**. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2566, จาก: <https://tdri.or.th/2020/05/impact-of-working-from-home-covid-19/>.

- อนพัทธ์ พัฒนวงศ์วัฒน์. (2566). กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของผู้ประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพ ในยุคการพลิกผันทางดิจิทัล. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน*, 5(1), 60-75.
- ภาณุวัฒน์ ศรีมาฆะ, และอุมาพร มุณีแนม. (2564). การปรับตัวของผู้ประกอบการค้าขายไทยท่ามกลางสถานการณ์ การระบาดของโควิด-19 จังหวัดภูเก็ต. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 17(1), 164-181.
- Arkoff, A. (1968). **Adjustment and Mental Health**. New York: McGraw-Hill.
- Bernard, Harold W. (1960). **Health for Classroom**. New York: McGraw-Hill.
- Coleman, James C. (1950). **Abnormal Psychology and Modern Life**. New York: Scott, Foresman and Company.
- Demerouti, E., Derks, D., ten Brummelhuis, L.L., Bakker, A.B. (2014). New Ways of Working: Impact on Working Conditions, Work–Family Balance, and Well-Being. In: Korunka, C., Hoonakker, P. (eds) **The Impact of ICT on Quality of Working Life**. Springer: Dordrecht.
- Fonner, K. L., and Roloff, M. E. (2012). Testing the Connectivity Paradox: Linking Teleworkers' Communication Media Use to Social Presence, Stress from Interruptions, and Organizational Identification. *Communication Monographs*, 79(2), 205-231.
- Galanti, T., Guidetti, G., Mazzei, E., Zappalà, S., and Toscano, F. (2021). Work from Home During the COVID-19 Outbreak: The Impact on Employees' Remote Work Productivity, Engagement, and Stress. *Journal of occupational and environmental medicine*, 63(7), 426–432.
- Hill, E. J., Erickson, J. J., Holmes, E. K., and Ferris, M. (2010). Workplace flexibility, work hours, and work-life conflict: finding an extra day or two. *Journal of family psychology: JFP: journal of the Division of Family Psychology of the American Psychological Association (Division 43)*, 24(3), 349–358.
- Irawanto, D., Novianti, K., and Roz, K. (2021). Work from Home: Measuring Satisfaction between Work–Life Balance and Work Stress during the COVID-19 Pandemic in Indonesia. *Economies*, 9(3), 96.
- Roy, Sr. C., and Andrews, H. (1999). **The Roy adaptation model** (2nd ed.). Stamford: Appleton and Lange.
- Van Zoonen, W., Sivunen, A., Blomqvist, K., Olsson, T., Ropponen, A., Henttonen, K., and Vartiainen, M. (2021). Factors Influencing Adjustment to Remote Work: Employees' Initial Responses to the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(13), 6966. <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph18136966>.