

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

เมื่อปี 2513 ในประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นยุคที่มีการต่อต้านการใช้น้ำมันทำให้เกิดข้อตกลงเรื่องอากาศที่สะอาด (The Clean Air Act) จากการเดินทางเข้าออกเมืองเพื่อไปทำงาน ส่งผลให้สภาพจราจรติดขัดทำให้ถูกมองว่าเป็นผลกระทบที่เลวร้ายต่อสภาพแวดล้อม องค์การกลุ่มประเทศผู้ส่งน้ำมันออก (Organization of Petroleum Exporting Countries) หรือ โอเปค (OPEC) จึงถูกแบนลง ในปี 2516 หลังจากนั้น 6 ปี ได้มีบทความตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์ The Washington Post หัวข้อชื่อ “Working at Home Can save Gasoline” เนื้อหาสำคัญ คือ การเสนอแนะเรื่องเทคโนโลยีสื่อสารสามารถแก้วิกฤติน้ำมันได้ ถ้าเพียงร้อยละ 10 ของคนที่เดินทางไปทำงานทุกวันมาเริ่มทำงานที่บ้านเพียงแค่สัปดาห์ละ 2 วัน จะสามารถลดความหนาแน่นของการจราจรลงได้ถึงร้อยละ 4 หลังจากนั้นหลายบริษัทเริ่มทดลองโครงการทำงานระยะไกล (Remote terminals) ซึ่งผลตอบรับออกมาค่อนข้างดีทำให้เกิดโครงการการทดลองการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) เพิ่มขึ้น และแพร่หลายไปยังประเทศต่าง ๆ อีกด้วย (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2564: เว็บไซต์)

ในประเทศไทย การทำงานจากที่บ้าน (Work from home) เป็นสิ่งที่มีมานานแล้วสำหรับบางสายอาชีพ แต่เพียงช่วงที่เกิดการระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อภาคธุรกิจและเศรษฐกิจของประเทศไทย รัฐบาลได้ประกาศใช้ราชกิจจานุเบกษาออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน ปี 2548 ฉบับที่ 27 (2564) เพื่อควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 โดยให้เว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) ห้ามออกนอกเคหสถาน (Lockdown) และมาตรการการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งหรือการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) ทำให้การบริหารงานขององค์กรและธุรกิจต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อให้สามารถดำเนินการต่อไปได้ ทำให้รูปแบบการใช้ชีวิตโดยเฉพาะ “การทำงาน” เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งวิธีการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) เป็นหนึ่งในมาตรการที่หลายองค์กร หลายธุรกิจได้นำมาใช้เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้

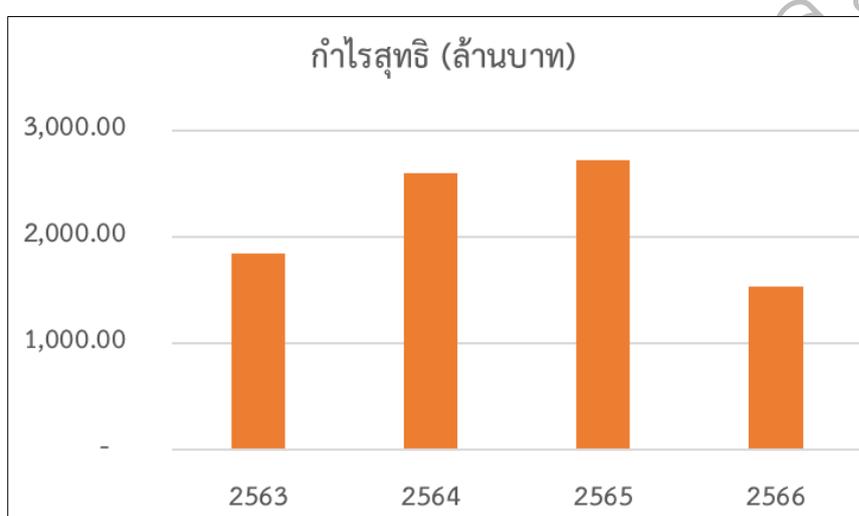
การทำงานจากที่บ้าน (Work from home) เป็นกลยุทธ์การทำงานที่หลากหลาย ๆ องค์กรได้นำมาใช้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 แต่การเปลี่ยนรูปแบบการทำงานอย่างกะทันหันนี้ทำให้หลาย ๆ องค์กรประสบปัญหาด้านความพร้อมของการทำงานในหลายส่วน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการวางระบบงาน อุปกรณ์การทำงาน หรือ ความพร้อมของพนักงาน และปัญหาอื่น ๆ เพราะ

โดยรวมแล้วการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) ถือเป็น การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรครั้งใหญ่สำหรับหลาย ๆ องค์กร และได้กลายเป็นการทำงานรูปแบบใหม่ และอาจเป็นความปรกติใหม่ (New normal) ของหลายองค์กร ไม่ว่าจะ เป็นภาครัฐหรือเอกชน เพื่อต้องการลดความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงานที่เป็นทรัพยากรสำคัญในการขับเคลื่อน หลายบริษัทได้มีการปรับตัวได้อย่างดี และรวดเร็ว ซึ่งเป็นสัญญาณหนึ่งที่ทำให้เห็นว่ารูปแบบการทำงานในอนาคตหลังจากนี้แม้จะผ่านพ้นช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ไปแล้ว ยังมีแนวโน้มว่า การทำงานจากที่บ้าน (Work from home) อาจกลายเป็นความปรกติใหม่ (New normal) ในการทำงาน ที่หลายองค์กรเลือกนำไปปฏิบัติ

อนึ่งจากการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในช่วงปลายปี 2564 ส่งผลให้พนักงานที่ทำงานในสถานประกอบการต้องกลับสู่การทำงานจากที่บ้าน (Work from home) จากการสัมภาษณ์บุคคลทั่วไปจำนวน 500 ตัวอย่าง ผ่านทาง Asia Panel ของกลุ่มบริษัทอินเทล (ประเทศไทย) (INTAGE (Thailand), 2022: Website) ซึ่งเป็นบริษัทวิจัยและที่ปรึกษาทางการตลาด เพื่อสอบถามว่าคนส่วนใหญ่รู้สึกอย่างไรกับการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) พบว่า ผู้คนปรับตัวกับการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) ในรอบนี้ได้ดีขึ้น ซึ่งได้ผลสำรวจ ความสุขจากการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) (1) ได้ใช้เวลากับคนในครอบครัวมากขึ้น ร้อยละ 24 (2) ประหยัดเวลาเดินทาง ร้อยละ 20 (3) มีอิสรภาพในการทำงานสูงขึ้น ร้อยละ 12 (4) มีสมาธิดีกว่า ร้อยละ 9 และ (5) รู้สึกสะดวกสบายมากกว่า ร้อยละ 9 อย่างไรก็ตามผลการสำรวจสิ่งที่ขาดไปจากการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) ซึ่งได้แก่ (1) ต้องการพบปะผู้คน ร้อยละ 58 (2) อยู่บ้านนาน ๆ ก็เบื่อ ร้อยละ 15% (3) ทำงานไม่สะดวก ร้อยละ 12% (4) ขาดการติดต่อกับคนอื่น ๆ ไม่ทันข่าวสาร ร้อยละ 12 และ 5) เสียโอกาสในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ร้อยละ 12 (สมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย, 2565: เว็บไซต์)

บริษัทบริหารสินทรัพย์ในประเทศไทย มีหน้าที่เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ช่วยเหลือลูกหนี้และแก้ไขปัญหาสถาบันการเงิน และช่วยฟื้นฟูธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เพื่อให้หนี้ด้วยคุณภาพนี้เปลี่ยนเป็นเงินสดมาหมุนภายในประเทศ ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยการทำงานของพนักงานมีความจำเป็นที่จะต้องเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ตามมาตรการของรัฐและเพื่อให้พนักงานปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) องค์กรได้มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การทำงานเป็นการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับพนักงานทางองค์กรได้มีการสนับสนุนทรัพยากร อาทิ จัดหาระบบต่าง ๆ และอุปกรณ์ที่จะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้ จนเกิดเป็นความปรกติใหม่ (New normal) ในการทำงาน

แม้ที่ผ่านมามีบริษัทยังไม่เคยมีนโยบายการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) มาก่อน เนื่องจากข้อจำกัดของรูปแบบการทำงานที่ใช้เอกสารเป็นหลัก รวมถึงอุปกรณ์การทำงานและระบบโปรแกรมการทำงาน สามารถใช้ได้เฉพาะในสำนักงานเท่านั้น ไม่สะดวกต่อการเคลื่อนย้ายและการใช้งานนอกสถานที่ แต่เมื่อเจอวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) บริษัทได้มีการปรับตัวตามสถานการณ์ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ได้แก่ อุปกรณ์และระบบโปรแกรม ที่สามารถทำงานได้นอกเหนือจากในสำนักงาน สะดวกต่อการเคลื่อนย้ายพกพา ทำให้บริษัทยังสามารถดำเนินการต่อไปได้ และทำให้บริษัทยังมีผลกำไรจากการบริหารมาได้อย่างต่อเนื่อง (ภาพที่ 1.1)



ภาพที่ 1.1 กำไรสุทธิปี 2563-2566 ของบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง

จากงานวิจัยที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านทั้งภาครัฐและเอกชน ผลการวิจัยส่วนใหญ่ได้ชี้ให้เห็นว่า การยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบไปด้วย การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และด้านเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการใช้งาน จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านดีขึ้น (กรินทร์รัตน์ ประเสริฐธนากุล, 2565) บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานการทำงานที่บ้าน และนโยบายองค์กร ส่งผลให้การทำงานที่ทางไกลมีประสิทธิภาพมากขึ้น (มณฑิรา เทียนประสิทธิ์, 2564)

ในปัจจุบันแม้ว่าจะมีงานวิจัยที่ได้กล่าวถึงข้อดีของการทำงานจากที่บ้าน แต่ยังมีหลายงานวิจัยได้เพิ่มข้อเสนอแนะถึงปัจจัยที่ต้องศึกษาเพิ่มเติมเพื่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านเช่นกัน ผู้วิจัยได้พิจารณาเห็นโอกาสที่จะสามารถพัฒนาการทำงานจากที่บ้าน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านในยุคปกติใหม่ของบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง เพื่อทราบถึงปัจจัยและแนวทางไปใช้ในการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนได้อย่างยั่งยืน เพราะในอนาคตไม่มีใครสามารถคาดเดาได้ว่า จะเกิดวิกฤตการณ์อะไรที่พนักงานอาจจะไม่สามารถมาทำงานในที่ทำงานได้อีกหรือไม่ หาก

ไม่เตรียมพร้อมบริษัทอาจต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอีกครั้ง ซึ่งสามารถสร้างค่าใช้จ่าย ค่าเสียโอกาส หรือความเสียหายขึ้นได้ โดยบริษัทบริหารสินทรัพย์หรือบริษัทที่มีรูปแบบการทำงานคล้ายกันสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประยุกต์ในการกำหนดทิศทางนโยบายในอนาคตได้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลจากการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from home)

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) แตกต่างกัน

1.3.2 การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from home)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 องค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาหรือแก้ไขการทำงานจากที่บ้านได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งองค์กรสามารถตั้งรับต่อสถานการณ์การเกิดโรคอุบัติใหม่ต่าง ๆ ในอนาคตที่พนักงานอาจไม่สามารถปฏิบัติงานในที่ทำงานได้

1.4.2 การค้นคว้าอิสระนี้สามารถนำไปศึกษาหรือประยุกต์ใช้สำหรับผู้สนใจหรือองค์กรที่มีรูปแบบการทำงานที่คล้ายกัน

1.5 ขอบเขตการศึกษา

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.1.1 ประชากร หมายถึง พนักงานของบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่งทุกสาขาในประเทศไทย มีจำนวน 1,300 คน ของบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง ณ ปี 2566

1.5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง พนักงานของบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง ทุกสาขาในประเทศไทย จำนวน 305 คน โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้สูตรของท่าโร ยามาเนะ (Yamane, 1973) โดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดตัวอย่างระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5%

1.5.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
 - 1.1) อายุ
 - 1.2) ระดับการศึกษา
 - 1.3) สถานภาพ
 - 1.4) ตำแหน่งงาน
 - 1.5) อายุงาน
- 2) การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่
 - 2.1) การรับรู้ประโยชน์
 - 2.2) การรับรู้ความง่าย
 - 2.3) ทักษะคติ
 - 2.4) การสนับสนุนขององค์กร

1.5.2.2 ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) ในยุคปกติใหม่ (New normal) กรณีศึกษา: บริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง ได้แก่

- 1) ด้านคุณภาพ
- 2) ด้านเวลา
- 3) ด้านปริมาณงาน
- 4) ด้านค่าใช้จ่าย

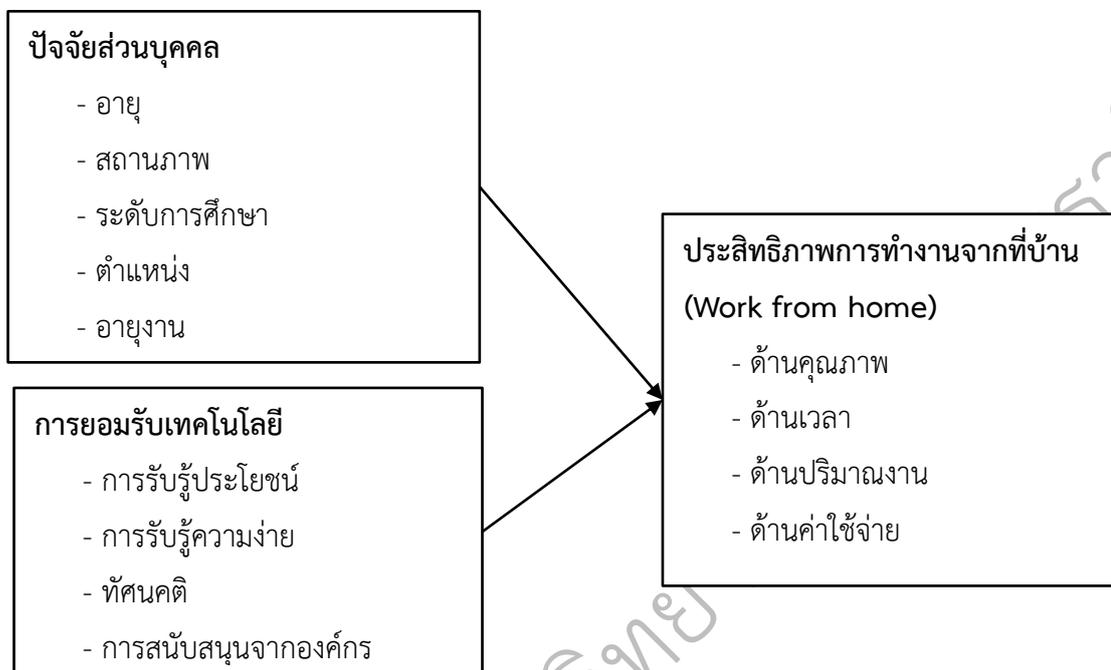
1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 โดยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนเมษายน 2567

1.5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

บริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง

1.6 กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิด

1.7 นิยามศัพท์

1.7.1 การทำงานจากที่บ้าน (Work from home) หมายถึง การจัดการรูปแบบการทำงานที่พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่งสามารถทำงานจากที่บ้านได้

1.7.2 ปกติใหม่ (New normal) รูปแบบการทำงานใหม่ของบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่งถูกปรับเปลี่ยนมาอดีตจนกลายเป็นความคุ้นเคยจนเป็นปกติ

1.7.3 การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การใช้งานที่มาจากความเข้าใจและให้ความสำคัญเทคโนโลยี ทำให้เกิดประโยชน์และเกิดความง่ายต่อการใช้งาน สำหรับพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ตัดสินใจนำมาใช้งาน

1.7.4 การรับรู้ประโยชน์ หมายถึง พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่งรับรู้การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีช่วยให้งานสำเร็จได้ตามที่ได้รับมอบหมาย เกิดความสมดุลในระหว่างการใช้ชีวิตและการทำงาน

1.7.5 การรับรู้ความง่าย หมายถึง พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่งรับรู้ความเข้าใจวิธีการทำงาน สามารถเรียนรู้ได้ ไม่เกิดความซับซ้อนยุ่งยาก ลดเวลาการทำงาน บริหารจัดการเวลาได้ง่ายขึ้น

1.7.6 ทักษะคนดี หมายถึง พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์มีความตั้งใจทำงานมีผลจากบรรทัดฐานที่ทำงานและบรรทัดฐานที่บ้าน ในยุคความปรกติใหม่

1.7.7 บรรทัดฐานที่ทำงาน หมายถึง อิทธิพลของบทบาทและความคาดหวัง จากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ให้ความสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือ ต่อการทำงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง ในยุคความปรกติใหม่

1.7.8 บรรทัดฐานที่บ้าน หมายถึง อิทธิพลของบทบาทและความคาดหวัง จากบุคคลในครอบครัว ให้ความสนับสนุน เข้าใจ ไม่เกิดความขัดแย้ง ต่อการทำงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง ในยุคความปรกติใหม่

1.7.9 การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง บริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่งมีทรัพยากรต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานหรือนโยบายที่สนับสนุนการทำงานจากที่บ้านให้กับพนักงาน

1.7.10 ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน หมายถึง เครื่องมือหรือปัจจัยภายในองค์กรหรือเครื่องอำนวยความสะดวก ที่พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่งจำเป็นต้องใช้เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน ของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง ในยุคความปรกติใหม่

1.7.11 นโยบายบริษัท หมายถึง บริษัทบริหารสินทรัพย์มีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานทำงานจากที่บ้านได้ มีการปรับระบบภายในให้เหมาะกับการทำงานนอกสถานที่ พร้อมมีเกณฑ์วัดผลการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

1.7.12 ประสิทธิภาพด้านคุณภาพ หมายถึง พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่งสามารถทำงานได้ตามมาตรฐานของบริษัท ตรงตามที่ผู้บริหารต้องการ

1.7.13 ประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วในการทำงาน หมายถึง พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่งสามารถทำงานส่งได้ในระยะเวลาที่กำหนด หรือสามารถผลิตชิ้นงานออกมาโดยใช้เวลาน้อยลง

1.7.14 ประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน หมายถึง พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่งสามารถทำชิ้นงานออกมาได้ตามเป้าหมาย หรือได้ชิ้นงานที่มากขึ้นในระยะเวลาเท่าเดิม

1.7.15 ประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง การทำงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่งสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ลงได้