

การทำงานที่บ้าน: แนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง
WORKING FROM HOME: GUIDELINES FOR MANAGING TO INCREASE EFFICIENCY
AND RELATED TECHNOLOGY

อภิชาล ทองมั่ง กำเนิดว่า* และสุรสิทธิ์ ระว่างวงศ์
Apichon Thongmung Kamnerdwam* and Surasit Rawangwong
E-mail: Apichon.tk@rmuts.ac.th and Surasit.r@rmuts.ac.th

สาขาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จ.สงขลา 90000
Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, Rajamangala University of Technology Srivijaya,
Songkhla 90000 Thailand

*Corresponding author E-mail: apichon.tk@rmuts.ac.th

(Received: July 7, 2020; Revised: December 10, 2020; Accepted: December 23, 2020)

ABSTRACT

Working from home is becoming a rising form of work in today's changing society. This article aims to present ideas about working from home, guidelines for managing work from home effectively, and technology to support working from home. From the analysis and conclusion, it found that the guidelines for managing work from home consist of 7 important principles which are 1) Systematic work planning 2) Managing work schedules and living well 3) Arranging work areas appropriately 4) Preparing yourself before starting work 5) Preparation of work equipment and communication to be ready 6) Professional distractions management and 7) Taking care of body and mind to be ready for work. Besides, considering the selection of appropriate support technology can help driving work from home to be more successful.

Keywords: Working from home; Management; Efficiency; Technology

บทคัดย่อ

การทำงานที่บ้านกำลังกลายเป็นรูปแบบการทำงานที่เพิ่มสูงขึ้นในสภาวะการณ์ของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคปัจจุบัน บทความฉบับนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน แนวทางการจัดการการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ และเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานที่บ้าน จากการวิเคราะห์และสรุปประเด็นพบว่า แนวทางการจัดการการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 7 แนวทางหลักที่สำคัญ คือ 1) การวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ 2) การจัดการตารางการทำงานและการใช้ชีวิตที่ดี 3) การจัดพื้นที่การทำงานให้เหมาะสม 4) การเตรียมตัวให้พร้อมก่อนเริ่มทำงาน 5) การเตรียมอุปกรณ์ในการทำงานและการสื่อสารให้พร้อม 6) การจัดการกับสิ่งรบกวนอย่างมืออาชีพ และ 7) การดูแลร่างกายและจิตใจให้พร้อมต่อการทำงาน นอกจากนี้ การพิจารณาเลือกใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่เหมาะสม สามารถช่วยขับเคลื่อนการทำงานที่บ้านให้ประสบความสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การทำงานที่บ้าน; การจัดการ; ประสิทธิภาพ; เทคโนโลยี

1. บทนำ

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ มีรูปแบบการบริหารจัดการที่เปลี่ยนไปอย่างมาก โดยปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าคือ ประสิทธิภาพ (Efficiency) ของการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะหมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการทำการสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things) และประสิทธิภาพเป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ (Goal) คือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing things right) [1] ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะเป็นการปฏิบัติงาน ณ องค์กร หน่วยงาน บริษัท หรือสถานประกอบการต่าง ๆ โดยผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้รูปแบบการปฏิบัติงานที่เรียกว่า “การทำงานที่บ้าน” (Working from home; WFH) ถูกนำมาปรับใช้ในหลายๆ องค์กร โดยในปัจจุบันนี้ เทคโนโลยี โปรแกรมซอฟต์แวร์ อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายไร้สาย (WiFi) นั้น มีความสมบูรณ์พร้อม ส่งผลให้การสื่อสารทั้งภาพ เสียง และข้อมูล ส่งไปมาหากันได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การทำงานไม่จำกัดอยู่เพียงแคในสำนักงาน องค์กรหลายแห่งจึงเสนอให้พนักงานทำงานที่บ้าน (Work from home) ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการประหยัดการใช้ทรัพยากรในที่ทำงาน หรือแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินที่พนักงานไม่สามารถเดินทางมาสำนักงานได้ อย่างไรก็ดี การทำงานที่บ้านนับเป็นความท้าทายที่พนักงานจะรักษาระดับการทำงานให้เทียบเท่ากับการทำงานที่สำนักงาน (Office) [2] โดยได้ถูกนำมาปรับใช้ในหลายๆ องค์กร เพื่อช่วยให้พนักงานที่นั้งทำงานอยู่บ้านไม่เจ็บป่วยจากการที่ต้องนั่งทำงานเป็นเวลายาวนานโดยไม่มีการเคลื่อนไหว [3] ทำให้การทำงานจากที่บ้านกำลังกลายเป็นเรื่องธรรมดามากขึ้น และเกิดสัดส่วนของพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นจากการทำงานประจำจากที่บ้าน [4] บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน แนวทางการจัดการการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ และเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานที่บ้าน โดยมุ่งหวังว่าบทความนี้จะเป็แนวทางให้กับผู้ปฏิบัติงานทั้งในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในการเพิ่มประสิทธิภาพจากการปฏิบัติงานรวมถึงการพิจารณาเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมต่อไป ภายใต้กรอบแนวคิดหลักในการวิจัยคือ การศึกษาข้อมูลในอดีตและปัจจุบันของการทำงานที่บ้านจากหนังสือ วารสาร บทความวิชาการ และบทความอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวน 27 แหล่งข้อมูล การวิเคราะห์และสรุปแนวทางการทำงานที่บ้านที่มีประสิทธิภาพออกมาเป็นแนวทางต่าง ๆ และการรวบรวมเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานที่บ้านที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในปัจจุบัน

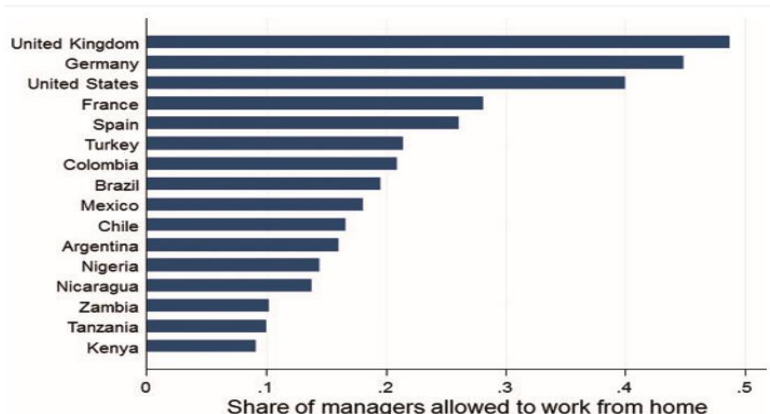
2. แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน

ในส่วนแรกนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรรู้จักและทำความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ความหมายและความเป็นมาของการทำงานที่บ้าน (Work from home) เหตุผลและแนวทางของการทำงานที่บ้าน จุดเด่นและประโยชน์ของการทำงานที่บ้าน รวมถึงจุดด้อยและข้อจำกัดของการทำงานที่บ้าน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ความหมายและความเป็นมาของการทำงานที่บ้าน

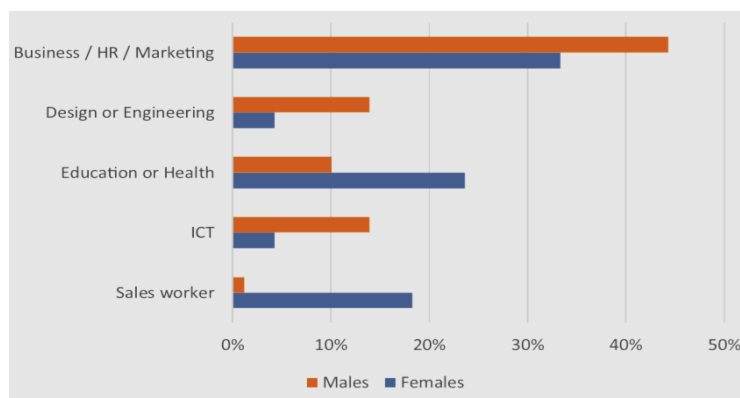
จากคำศัพท์ที่ว่า “Work from home” ความหมายตรงตัวก็คือ การทำงานที่บ้าน [5] ซึ่งเป็นการที่บริษัทหรือหน่วยงานเลือกให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ใดโดยไม่ต้องเข้าสำนักงาน อาจมีการกำหนดเวลาให้ต้องเข้าไปสุรปฏิบัติงานที่บริษัท หรือมีการประชุมงานร่วมกันด้วยการประชุมทางไกลผ่านทางจอภาพ (VDO conference) [6] ในอดีตนั้น การเพิ่มขึ้นของการทำงานที่บ้านเป็นปรากฏการณ์เกิดขึ้นระหว่างปี ค.ศ. 1981-1998 โดยมีคนในสหราชอาณาจักร (ประเทศอังกฤษ) ที่ทำงานส่วนใหญ่จากที่บ้านเพิ่มขึ้นเกือบสองเท่า นั่นคือ เพิ่มขึ้นจาก 345,920 คน เป็น 680,612 คน [7] นอกจากนี้ ในสหรัฐอเมริกา สัดส่วนของพนักงานที่ทำการทำงานที่บ้านเป็นหลัก มีมากกว่าสามเท่าในช่วง 30 ปีที่ผ่านมา คือ เพิ่มขึ้น 0.75% ในปี ค.ศ.1980 เป็น 2.4% ในปี ค.ศ. 2010 [8] อีกทั้งยังพบว่า ข้อมูลของสัดส่วนที่ผู้จัดการบริษัทในสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และเยอรมนีที่ได้รับอนุญาตให้การทำงานที่บ้านในช่วงเวลาปกติเกือบ 50% (อยู่ในช่วง 40-50%) ดังรูปที่ 1

จากรูปที่ 1 จะเห็นได้ว่า สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา เยอรมนี และอีกหลายประเทศให้ความสำคัญกับการ ทำงานที่บ้านมาระยะหนึ่งแล้ว ซึ่งข้อมูลดังกล่าว เป็นข้อมูลจากการสำรวจบริษัทผู้ผลิตขนาดกลางที่มีพนักงานระหว่าง 50-5,000 คน จำนวน 3,210 แห่ง ในช่วงปี ค.ศ. 2012-2013 โดยพบว่า การทำงานที่บ้านเป็นที่แพร่หลายมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากความแออัดของการจราจรที่เพิ่มขึ้น การขยายตัวของคอมพิวเตอร์และการเชื่อมต่อต่าง ๆ ทางโทรศัพท์มือถือ [4]



รูปที่ 1 ข้อมูลของสัดส่วนผู้จัดการบริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ทำงานที่บ้านในประเทศต่างๆ [4]

ทั้งนี้ ยังพบว่าประเภทอาชีพที่สำคัญของการทำงานที่บ้านจากการสำรวจ แสดงดังรูปที่ 2 ซึ่งประกอบด้วย 5 กลุ่มอาชีพหลัก คือ 1) กลุ่มธุรกิจ/บุคคล/การตลาด 2) กลุ่มงานออกแบบและวิศวกรรม 3) กลุ่มงานด้านการศึกษาและสาธารณสุข 4) กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และ 5) กลุ่มงานขาย ซึ่งมากกว่า 83% ของคนที่ทำงานที่บ้านมีอายุระหว่าง 35-64 ปี โดยเป็นงานของผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์และเป็นงานเฉพาะบุคคล โดยประมาณร้อยละ 53 ของคนที่ทำงานที่บ้านเป็นเพศหญิง [9]



รูปที่ 2 ประเภทอาชีพที่สำคัญของการทำงานที่บ้าน [9]

โดยสรุปแล้ว การทำงานที่บ้านมีนิยามจำนวนมาก [7] แต่งานวิจัยในวงกว้างระบุว่า การทำงานที่บ้านเป็นงานที่ได้รับค่าจ้างที่ดำเนินการจากที่บ้านเป็นหลัก หรืออย่างน้อย 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ [10] โดยการทำงานที่บ้าน (Work from home or Working from home; WFH) อาจเรียกว่า การสื่อสารโทรคมนาคมหรือการทำงานทางไกล (Telecommuting or teleworking) [4] หรือการทำงานทางไกล (Remote working) [11] ซึ่งหมายถึง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information communication technologies) มาช่วยในการทำงาน ทำให้สามารถทำงานได้สำเร็จไม่ว่าจะทำงานอยู่ที่ไหน หรือผู้ทำงานด้วยกันจะอยู่ห่างกันก็ตาม ซึ่งโดยปกติแล้วจะเป็นการทำงานจากที่บ้านที่เรียกว่า “Telework takes place in the home” [12] หรือ “Home-based work” [9] นั่นเอง

2.2 เหตุผลและแนวทางของการทำงานที่บ้าน

ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมาได้มีการมุ่งเน้นไปที่คำถามที่ว่าสมดุลระหว่างงานและชีวิตเป็นอย่างไร ทั้งในการอธิบายทางวิชาการและทางการเมือง จึงทำให้การทำงานที่บ้านเป็นความคิดริเริ่มอย่างหนึ่งที่ได้รับการส่งเสริมให้เป็นวิธีการปรับปรุงสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิต [10] ทั้งนี้ เมื่อเกือบ 20 ปีที่แล้ว Fiona Williams ชี้ให้เห็นว่าสามารถสร้างแผนความต้องการในการใช้ชีวิตและการทำงานของผู้คนได้ 3 ด้าน คือ 1) เวลาและพื้นที่ส่วนตัว (Personal time and space) 2) เวลาและพื้นที่ที่ต้องดูแล (Care time and space) และ 3) เวลาและพื้นที่ของการทำงาน (Work time and space) [13]

นอกจากนี้ เมื่อเวลาผ่านไป สภาพทางสังคมเปลี่ยนแปลงไป รูปแบบการทำงานที่บ้านจึงถูกนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาจากการทำงาน ตลอดจนการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานในมิติต่าง ๆ ดังเช่น การวางแผนเมืองที่เหมาะสมสำหรับการทำงานที่บ้าน [9] ซึ่งพบว่าทำงานที่บ้านกำลังกลายเป็นงานที่ได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อย ๆ ในเมือง โดยได้รับแรงผลักดันจาก

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความพึงพอใจในการใช้ชีวิต การเปลี่ยนแปลงทางประชากร และวิวัฒนาการทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว [11]

โดยเมื่อพิจารณาตัวอย่างการทำงานที่บ้านของบริษัท Ctrip ซึ่งเป็นบริษัทจัดการท่องเที่ยวขนาดใหญ่และทันสมัยของประเทศจีน โดยก่อนการทดลองทางบริษัทก็มีรูปแบบการทำงานเหมือนกับบริษัทอื่น ๆ ทั่วไป โดยมีลักษณะดังรูปที่ 3 (a) ซึ่งเป็นบรรยากาศก่อนมีการทดลองการทำงานที่บ้านของบริษัท Ctrip ดังรูปที่ 3 (b)



รูปที่ 3 (a) สภาพแวดล้อมและการทำงานในบริษัท Ctrip (บริษัทท่องเที่ยวขนาดใหญ่และทันสมัยของจีน)
(b) ตัวอย่างการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของบริษัท Ctrip [4]

ข้อมูลจากการวิเคราะห์ของบริษัท Ctrip ซึ่งมีพนักงานกว่า 16,000 คน โดยมีพนักงานคอลเซ็นเตอร์ (Call center) ที่อาสาทำงานแบบการทำงานที่บ้าน ที่ผ่านการสุ่มเลือกให้ทำงานจากที่บ้านในช่วง 9 เดือน พบว่าการทำงานที่บ้านทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น 13% โดย 9% มาจากการทำงานต่อหน้าที่ที่มากขึ้น (การหยุดพักและวันป่วยน้อยลง) และ 4% มาจากการโทรหาลูกค้าได้มากขึ้นต่อหน้าที่ (เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงานที่เงียบและสะดวกสบายมากขึ้น) การทำงานที่บ้านให้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจ ทำให้การทำงานของพนักงานดีขึ้นและอัตราการเข้าออกของพนักงานลดลงครึ่งหนึ่ง ความสำเร็จนี้ทำให้บริษัทอนุญาตให้พนักงานเลือกกระหว่างการทำงานที่บ้าน หรือทำงานที่สำนักงานได้ อีกทั้งยังนำไปสู่ผลกำไรของบริษัทที่เพิ่มขึ้นถึง 22% [4] นอกจากนี้ มีงานวิจัยของบริษัท FlexJobs ที่ได้สำรวจพนักงานจำนวน 7,000 คน เกี่ยวกับการทำงานโดยไม่ต้องเข้าสำนักงาน โดยพบว่า 65% รู้สึกว่าตัวเองมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะไม่ต้องถูกเพื่อนร่วมงานคอยขัดจังหวะเหมือนสมัยทำงานในสำนักงาน อีกทั้งยังไม่ต้องกังวลเรื่องปัญหาการจราจรในที่ทำงาน และไม่เครียดจากปัญหารถจราจรอีกด้วย [14]

ทั้งนี้ จากเหตุผลต่าง ๆ ไม่ว่าจะจากตัวผู้ปฏิบัติงานเอง จากบริษัทหรือหน่วยงาน การเปลี่ยนไปตามกระแสสังคมและเทคโนโลยี ตลอดจนปัญหาอื่น ๆ ทางสังคม เช่น การย่ำแย่และป้องกันการแพร่เชื้อในช่วงการระบาดของโรคภัยต่าง ๆ และสถานการณ์ความไม่สงบจากการก่อการร้าย ตลอดจนปัญหาในมิติอื่น ๆ ที่สังคมกำลังเผชิญอยู่ในปัจจุบัน จึงเป็นเหตุผลสำคัญให้เกิดรูปแบบของการการทำงานที่บ้านนั่นเอง

2.3 จุดเด่นและประโยชน์ของการทำงานที่บ้าน

ข้อมูลจากหลายแหล่งแสดงให้เห็นว่า การทำงานที่บ้านมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรได้ [4], [14], [15] ทั้งนี้ การตัดสินใจที่จะมอบสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานนั้นขึ้นอยู่กับตำแหน่งทางภูมิศาสตร์ การสรรหา การพัฒนา และการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับบริษัท ซึ่งถือเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันสำหรับธุรกิจ โดยสถานประกอบการที่สนับสนุนการทำงานที่บ้าน กล่าวว่าเป็นโอกาสที่ส่งผลให้เกิดผลิตภาพ (Productivity) ในการทำงานของพนักงานมากขึ้น โดยสามารถสรุปประโยชน์ได้ 6 ประเด็น คือ 1) สภาพแวดล้อมที่ยืดหยุ่นที่สามารถตัดสินใจเลือกเวลาทำงานได้เอง (ตามข้อตกลงกับนายจ้าง) 2) การรบกวนและความเครียดที่น้อยลง 3) ความใกล้ชิดกับสมาชิกในบ้านและครอบครัว 4) ลดเวลาในการเดินทาง 5) สุขภาพที่ดีขึ้น รวมถึงความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตที่ดีขึ้น และ 6) ผลผลิตและความคิดสร้างสรรค์ที่มากขึ้น [15], [16]

2.4 จุดด้อยและข้อจำกัดของการทำงานที่บ้าน

แม้ว่าการทำงานที่บ้าน จะมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร แต่พบว่า ยังมีข้อกังวลใจที่อาจนำไปสู่การหลบหลีกจากบ้าน (Shirking from home) [4] โดยสามารถสรุปข้อจำกัดหรือข้อเสียได้ใน 4 ประเด็น คือ 1) ความยากลำบากในการแยกงานออกจากบ้าน 2) ความยากลำบากในการแยกบ้านออกจากที่ทำงาน 3) ความกดดันในการทำงานอย่างไม่มีกำหนด และ 4) ความรู้สึกแปลกแยกจากการตัดสินใจครั้งสำคัญของบริษัทและการสนับสนุนในบางครั้ง [15], [17]

3. แนวทางการจัดการการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการวิเคราะห์แม้ว่าการทำงานที่บ้าน (Work from home) นั้นไม่ใช่เรื่องยาก แต่ก็ไม่ได้ง่ายเสมอไป เพราะไม่ใช่แค่การตื่นนอนมาเปิดคอมพิวเตอร์ หรือเตรียมเอกสารต่าง ๆ แล้วจะสามารถเริ่มทำงานได้เสมอไป แต่ความจริงแล้วยังมีสิ่งที่เราควรทำและไม่ควรทำเมื่อต้องทำงานจากที่บ้าน [18] ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจึงควรสร้างแนวทางในการจัดการเพื่อให้การทำงานที่บ้านนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถสรุปได้ดังประเด็นสำคัญได้ 7 ประเด็น ดังต่อไปนี้

(1) การวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ

สำหรับการวางแผน (Planning) และทำรายการตรวจสอบ (Checklist) การทำงาน ถือเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญในการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อให้ชัดเจนว่าในแต่ละวันเราต้องทำอะไรบ้าง แล้วจึงเรียงตามลำดับความสำคัญ (Priority) และกำหนดเส้นตายการส่งงาน (Deadline) ให้ชัดเจน [5] ทั้งนี้ การปฏิบัติตามแผนงานอย่างเคร่งครัดจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ทำให้การทำงานที่บ้านต้องใช้นิยมน้อยลงอย่างมาก โดยต้องเขาประจำการที่โต๊ะทำงานหรือหน้าคอมพิวเตอร์ที่บ้านให้เป็นเวลาเดียวกันทุกวัน วางแผนการทำงานที่ชัดเจน และตั้งสมาธิปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้อย่างเคร่งครัด ทางที่ดีให้รักษารางเวลาเหมือนกับอยู่ที่สำนักงานหรือที่ทำงานเดิม [2]

สำหรับกรอบแนวคิดในการวางแผนการทำงานนั้น สามารถประยุกต์ใช้วงจรการบริหารงานคุณภาพ หรือ PDCA ที่ประกอบด้วย 1) Plan คือ การวางแผน 2) Do คือ การปฏิบัติตามแผน 3) Check คือ การตรวจสอบ และ 4) Act คือ การปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นแนวคิดหนึ่งที่ไม่ได้ให้ความสำคัญเพียงแค่การวางแผน แต่เน้นให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยแนวคิด PDCA ได้รับการพัฒนาขึ้นเป็นครั้งแรกโดย Walter shewhart ผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรม และเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายมากขึ้น เมื่อปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพอย่าง William Edwards Deming นำมาเผยแพร่ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการ วงจรนี้จึงมีอีกชื่อหนึ่งว่า “วงจรเดมมิง” (Deming cycle) [19] นอกจากนี้ การนำเอาแนวคิดด้านการวางแผนการทำงานในองค์กร ในส่วนของการวางแผนเชิงปฏิบัติการ (Operational planning) มาร่วมด้วยจะทำให้การวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

(2) การจัดการตารางการทำงานและการใช้ชีวิตที่ดี

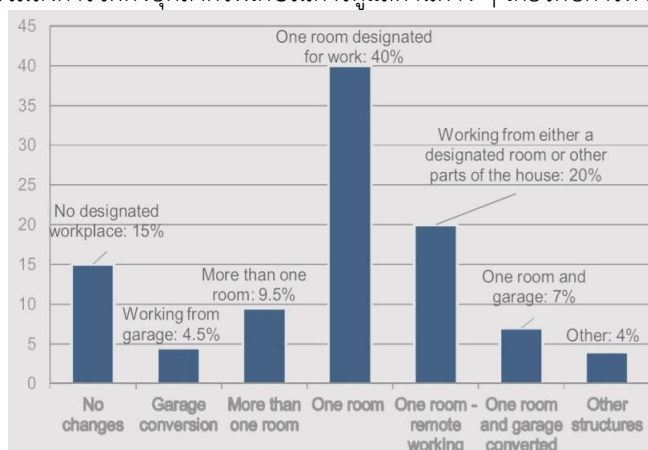
ในส่วนนี้ สิ่งสำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานควรสร้างออกมาคือปฏิทินการทำงานในแต่ละสัปดาห์ ซึ่งจะช่วยให้สามารถจัดระเบียบและแบ่งเวลาระหว่างเวลาทำงานกับเวลาพักผ่อนส่วนตัวได้ดีขึ้น รวมถึงต้องมีการแบ่งปันปฏิทินนี้ให้กับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และคนในครอบครัวได้รับรู้ด้วย เพราะจะเป็นตัวช่วยในการสื่อสารว่าช่วงเวลาใดเป็นเวลาสำหรับการทำงาน พร้อมสำหรับการติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน และช่วงเวลาใดเป็นเวลาพักผ่อนสำหรับคนในครอบครัว [18]

โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องจัดการตารางเวลาให้ดี เพราะเรื่องเวลาถือว่าสำคัญมาก ๆ ที่ต้องเข้มงวดและมีระเบียบวินัยกับตัวเองมากกว่าทำงานที่บริษัท โดยต้องกำหนดเวลาเช้างานและเลิกงานให้ชัดเจน กำหนดเวลาของงานแต่ละชิ้นให้ชัดเจนและทำให้เสร็จตามเวลาที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ หากมีความกังวลเกี่ยวกับการจัดการเวลา/ประสิทธิภาพการทำงานสามารถทดลองใช้แอปพลิเคชันที่อิงกับเทคนิควิธีจัดการเวลาแบบมะเขือเทศ (Pomodoro technique) ซึ่งเป็นเทคนิคการจัดการเวลาที่เป็นประโยชน์มาปรับใช้งานได้ [5], [18], [20] นอกจากนี้ จากกิจวัตรประจำวันของพนักงานที่จะมีเวลาปฏิบัติงาน (Operating time) คอยกำหนด เมื่อเปลี่ยนมาเป็นการทำงานที่บ้านก็ควรมีเวลากำหนดเช่นกัน ทั้งนี้หากบริษัทไม่ได้กำหนดเวลาเริ่มต้นทำงานเอาไว้ เราก็อาจกำหนดเวลาราวๆ ของตัวเองและรักษาวลานั้นให้ดี เช่น การตั้งค่าว่าจะทำงานระหว่าง 9.00-17.00 น. เป็นต้น [14] โดยที่การจัดการตารางที่ดีนั้น จะต้องใช้เวลาพักทานอาหารกลางวันให้เป็นเวลา มีการแบ่งเวลาพัก ไม่ใช่ทำงานอย่างเดียว [6], [18] และต้องวางทุกอย่างเมื่องานเสร็จ ทั้งนี้เนื่องจากข้อเสียของการทำงานที่บ้าน คือพื้นที่ทำงานกับพื้นที่ส่วนตัวจะปะปนอยู่ร่วมกัน [2] ในส่วนสุดท้ายที่จะขับเคลื่อนให้ตารางการทำงานและการใช้ชีวิตมีประสิทธิภาพนั้นคือ การตั้งเวลาตื่นเหมือนไปทำงาน โดยอย่าให้เกิดคำถามที่ว่า “ทำงานอยู่ที่บ้านจะรีบตื่นนอนตั้งแต่เช้าไปทำไม?” [20]

(3) การจัดพื้นที่การทำงานให้เหมาะสม

ในการจัดพื้นที่การทำงานให้เหมาะสมนั้น สำหรับคนที่ไม่เคยทำงานที่บ้าน สิ่งแรกที่ต้องทำคือการหาพื้นที่ที่เราสามารถนั่งทำงานได้อย่างมีสมาธิ เช่น อาจเป็นที่โต๊ะกินข้าว โต๊ะในครัว หรือตั้งโต๊ะญี่ปุ่นที่มุมเล็ก ๆ ของห้อง บางคนอาจนัดที่ระเบียงหลังบ้าน เป็นต้น แต่บทเรียนสำคัญของการทำงานที่บ้านนั้นคือ ไม่ใช่การทำงานจากเตียงนอน เพราะสุดท้ายแล้วจะทำอะไรไม่เสร็จสักอย่าง และนานวันอาจจะรู้สึกว่าย่ำอยู่กับที่ไม่มีอะไรใหม่ [14], [21] นอกจากนี้ สามารถสำรวจหาพื้นที่หรือมุมใดมุมหนึ่งของห้องและใช้สิ่งของมาถักเป็นสัดเป็นส่วน พร้อมกับบอกกับสมาชิกในบ้านไม่ให้เข้ามารบกวนพื้นที่ทำงาน (Work area) นี้ [2] ทั้งนี้อาจไม่จำเป็นต้องอยู่ในห้องเสมอไป เพียงแค่มีโต๊ะและเก้าอี้ที่สามารถนั่งทำงานได้ตลอดทั้งวันโดยไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ ซึ่งการมีพื้นที่นั่งทำงานที่เหมาะสมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ส่วนท่าทางการนั่งที่ดีที่ถูกต้องตามหลักกายศาสตร์ (Ergonomics) ก็จะช่วยลดปัญหาปวดหลังและความเมื่อยล้าได้เช่นกัน [18] สิ่งสำคัญคือต้องแบ่งบริเวณในการทำงานให้เป็นสัดส่วน จัดพื้นที่ให้เป็นระเบียบ หาพื้นที่อากาศบริสุทธิ์ รวมถึงการสร้างบรรยากาศการทำงานให้เหมาะสมให้เอื้อต่อการทำงานมากที่สุด [5], [6], [22] โดยการสร้างพื้นที่ทำงานขึ้นอยู่กับขนาดห้องของผู้ปฏิบัติงานเช่นกัน [8]

ทั้งนี้ ข้อมูลจากงานวิจัยดังรูปที่ 4 พบว่าสถานที่ที่ถูกใช้สูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) การทำงานในห้องที่ออกแบบมาหนึ่งห้องสำหรับการทำงานสูงถึง 40 % 2) การทำงานในห้องอื่น ๆ ที่ไม่ได้ออกแบบมาเฉพาะหรือทำงานจากส่วนอื่น ๆ ของบ้าน คิดเป็น 20% และ 3) การทำงานโดยไม่อาศัยการออกแบบที่ทำงาน คิดเป็น 15% นอกจากนี้ ยังพบสถานที่อื่น ๆ ที่ถูกใช้ในการทำงานจากการสำรวจ ดังเช่น การทำงานหลายๆห้อง การทำงานในห้องใดห้องหนึ่งร่วมกับโรงรถ และการทำงานที่โรงรถ เป็นต้น [9] นอกจากนี้ หากบริษัทหรือหน่วยงานที่ไม่สามารถนำทุกงานขึ้นไปอยู่บนระบบออนไลน์ได้ สิ่งที่ต้องทำในกรณีที่เกิดวิกฤติหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานก็คือ การจัดเตรียมพื้นที่พิเศษให้พนักงานมานั่งทำงานรวมกันเพื่อให้ธุรกิจยังเดินต่อไปได้ และวิเคราะห์ว่าในพื้นที่แห่งนั้นจำเป็นต้องมีทรัพยากรใดบ้างให้พนักงานได้ใช้งาน หรือต้องเปิดระบบฐานข้อมูล (Data base) ใดบ้างให้พนักงานสามารถเข้าถึงได้ รวมถึงการจัดตั้งบุคลากรพิเศษในการดูแลด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน [14]



รูปที่ 4 ข้อมูลสถานที่ที่ใช้ในการทำงานที่บ้าน (Work from home) [9]

(4) การเตรียมตัวเองให้พร้อมก่อนเริ่มทำงาน

ผู้ปฏิบัติงานควรเตรียมตัวเองให้พร้อมก่อนเริ่มทำงาน โดยรักษากิจวัตรตอนเช้าที่ได้กำหนดไว้แม้ว่าจะไม่ได้ออกจากบ้านก็ตาม [22] โดยแม้ว่าจะเป็นการทำงานที่บ้านแต่ผู้ปฏิบัติงานก็ควรตื่นมาอาบน้ำและแต่งตัวให้เรียบร้อยก่อนเริ่มทำงานในแต่ละวัน เพราะการอาบน้ำและแต่งตัวจะเป็นการช่วยให้ร่างกายสามารถแยกแยะระหว่างเวลาทำงานกับเวลาพักผ่อนส่วนตัว [18] โดยที่การแต่งตัวตามสบายจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สบายยิ่งขึ้น และการทำงานที่บ้านจะช่วยให้เราไม่ต้องใส่ใจกับเรื่องดังกล่าวนัก เว้นเสียแต่จะมีการประชุมทางไกลผ่านทางจอภาพ (VDO conference) ทั้งนี้ ในบางวันอาจเลือกแต่งตัวเหมือนไปทำงานดูบ้างก็ได้ เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศในการทำงานที่บ้านทำให้รู้สึกได้แรงกระตุ้นเหมือนไปทำงานที่บริษัทจริง ๆ [6] นอกจากนี้ การแต่งกายเหมือนกับเรากำลังออกไปทำงานหรือน้อยก็อยู่ในสภาพกึ่งทางการ รวมถึงการทำกิจวัตรอื่น ๆ นั้น ถ้าทำให้เรารู้สึกดีก็ควรทำ แม้จะต้องนั่งที่โต๊ะทำงานที่บ้านก็ตาม [22] เพราะสิ่งสำคัญคือการเตรียมตัวเองให้พร้อมก่อนเริ่มทำงาน จะทำให้การเริ่มทำงานเป็นไปด้วยดีและราบรื่น

(5) การเตรียมอุปกรณ์ในการทำงานและการสื่อสารให้พร้อม

ผู้ปฏิบัติงานต้องเตรียมอุปกรณ์ในการทำงานให้พร้อมหากจำเป็นต้องทำงานที่บ้าน โดยอาจลงทุนซื้อหรือจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำงานให้เรียบร้อย ไม่ว่าจะเป็นโต๊ะทำงาน หรือโต๊ะคอมพิวเตอร์ หูฟังเพื่อลดเสียงรบกวน และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงพร้อมเครือข่ายไร้สาย (WiFi) เป็นต้น [6] โดยที่การสื่อสารถือเป็นสิ่งสำคัญเมื่อต้องทำงานที่บ้าน รวมถึงโทรศัพท์คอมพิวเตอร์ สมุดจดบันทึก และแอปพลิเคชันที่ต้องใช้สำหรับการสื่อสาร เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่สำคัญหมั่นตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมล (E-mail) หรือการติดต่อผ่านแพลตฟอร์ม (Platform) อื่น ๆ อยู่เป็นระยะและโต้ตอบแบบทันที ก็จะช่วยให้งานของคุณเป็นทีมเวิร์คที่ดี [20] โดยการดำเนินงานขึ้นระบบออนไลน์เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการทำงานที่บ้าน เช่น การติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติมเพื่อให้งานสามารถทำได้เสร็จสิ้นผ่านระบบออนไลน์ (Online system) หรือการเปลี่ยนจากคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (Desktop computer) เป็นคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop computer) แทน เพื่อให้พนักงานพกพากลับไปทำที่บ้านได้ เป็นต้น [14]

โดยการทำงานที่บ้านนั้น เราอาจต้องจัดระเบียบรูปแบบการสื่อสารใหม่ และต้องแน่ใจว่ายังสามารถสื่อสารกับหัวหน้างานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับคนที่มองว่าการพูดคุยแบบเห็นหน้าเป็นเรื่องสำคัญ ปัจจุบันมีเทคโนโลยีที่ช่วยให้เราทำวิดีโอคอล (VDO call) กับหัวหน้าได้ไม่ต่างกับอยู่ที่ทำงาน เช่น Facebook messenger, LINE, และ Hangouts เป็นต้น แต่หากกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัว ก็อาจเลือกใช้โทรแคสเสียงก็ได้เช่นกัน ซึ่งควรส่งข้อความไปนัดหมายล่วงหน้าก่อนจะดีกว่าการโทรศัพท์โดยตรง เพราะอีกฝ่ายอาจไม่สะดวกในเวลานั้นก็ได้ [14] อีกทั้ง ในส่วนของการติดต่อสื่อสารก็สำคัญ หลายบริษัทที่อาจไม่มีเวลาศึกษาเทคโนโลยีมากนัก อาจลองใช้โปรแกรมสนทนาที่มีในโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์ มาช่วยในการคุยงานแทนกันไปก่อนได้ เช่น Facebook messenger, LINE, Hangouts, Skype, และ Microsoft teams เป็นต้น ซึ่งโปรแกรมเหล่านี้นอกจากจะติดต่อคุยแบบ 1 ต่อ 1 แล้ว ยังสามารถประชุมแบบกลุ่มได้ด้วย ซึ่งในกรณีของ Facebook messenger, LINE และ Hangouts นั้นสามารถตั้งกลุ่มได้กว่า 200 สาย [14] และเพราะการทำงานที่บ้าน เราอาจรู้สึกเหมือนทำงานอยู่ตัวคนเดียว การเลือกใช้อุปกรณ์อื่นในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งจำเป็น โปรแกรมตัวอย่าง เช่น โปรแกรม Slack, Skype ใช้ในการแชทคุยงานกัน โปรแกรม Zoom ใช้สำหรับการประชุมทางไกลผ่านทางจอภาพ (VDO conference) หรือโปรแกรม Line ก็สามารถทำได้ดีเช่นเดียวกัน ซึ่งจะช่วยให้เราไม่รู้สึกเหมือนอยู่คนเดียว แต่ยังมีเพื่อนร่วมงานคอยสนับสนุนและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเรื่องงาน ทำให้เกิดการสื่อสารร่วมกันผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ ข้างต้น ซึ่งดีกว่าการติดต่อผ่านข้อความเพียงอย่างเดียว [2], [6], [22]

นอกจากนี้ การทำงานที่บ้านในยุค 4.0 นั้น ยังมีเครื่องมือมากมายที่จะช่วยให้เราสามารถทำงานที่บ้านได้ง่ายขึ้น เช่น Dropbox หรือ Google drive ในการเก็บหรือส่งไฟล์งาน การนัดหมายตารางงานจาก Google calendar การประชุมประจำวันด้วย Microsoft teams หรือ Slack ไปจนถึง Wunderlist ที่ใช้ทำรายการตรวจสอบ (Checklist) การทำงาน [5] โดยในส่วนนี้ สามารถสรุปประเด็นเพิ่มเติมในหัวข้อของเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานที่บ้านในส่วนท้ายของบทความฉบับนี้

(6) การจัดการกับสิ่งรบกวนอย่างมืออาชีพ

อุปสรรคอย่างหนึ่งของการทำงานที่บ้านนั้นคือ สิ่งรบกวน (Disturbance) แม้รอบตัวจะมีเสียงรบกวนต่าง ๆ อย่างเสียงเพื่อนบ้าน เสียงรบกวนจากการจราจร เสียงทีวีภายในบ้าน และเสียงสมาชิกในครอบครัว เช่น พ่อแม่ สามเณรหรือภรรยา และลูกๆ การแยกส่วนการทำงานที่ชัดเจนหรือการใส่หูฟังเพลงเบาๆ ก็ช่วยให้เราสามารถเพ่งสมาธิกับงานตรงหน้าได้ดีขึ้น นอกจากนี้การทำความเข้าใจกับคนรอบข้าง อย่างเพื่อนและคนในครอบครัวว่า แม้ตัวเราจะนั่งทำงานที่บ้าน แต่ก็ต้องการสมาธิให้ผลงานออกมาดี ดังนั้นจึงไม่ควรเข้ามาในโซนทำงาน หรือโทรเข้ามาคุยระหว่างชั่วโมงทำงาน โดยแจ้งคนในบ้านให้ทราบถึงเวลาทำงานและเลิกทำงานที่ชัดเจนตั้งแต่ต้น จะได้ไม่เกิดปัญหาในครอบครัว [2], [6], [14] รวมถึงการปิดการแจ้งเตือนทางสังคมออนไลน์ (Social media) ทั้งหมด ทั้งนี้หากผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้แพลตฟอร์มใดในสถานที่ทำงานก็จะต้องจะไม่กระทำเมื่อเราทำงานจากที่บ้าน [22]

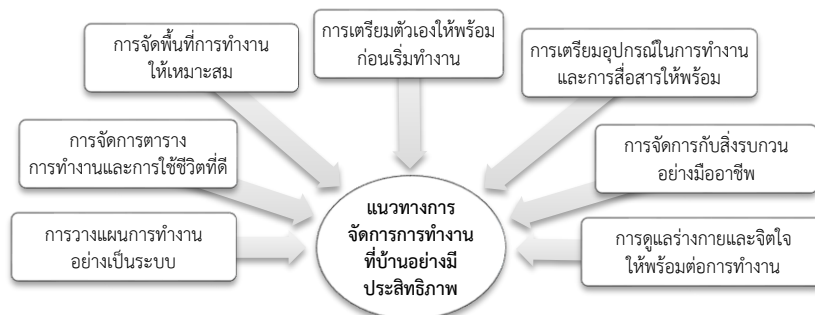
นอกจากนี้ ยังมีสิ่งกระตุ้นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพที่ควรหลีกเลี่ยง ได้แก่ การนั่งทำงานบนเตียง การใช้สื่อออนไลน์หรือเครือข่ายสังคม (Social network) การทำงานบ้าน การกินขนม รวมถึงการอยู่คนเดียวตลอดเวลาโดยไม่พูดคุยกับใคร [18] ดังนั้นจึงควรตั้งใจทำงานให้เหมือนอยู่ที่ทำงาน ควรให้ความใส่ใจในการทำงานมากที่สุดก่อน ไม่เช่นนั้นการทำงานที่บ้านก็เหมือนการลาพักหรือการพักผ่อน [6] และสิ่งสำคัญคือ ต้องจัดการกับสิ่งรบกวนต่าง ๆ ข้างต้นอย่างเด็ดขาดและมีความเป็นมืออาชีพ จึงจะทำให้การทำงานที่บ้านเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

(7) การดูแลร่างกายและจิตใจให้พร้อมต่อการทำงาน

การทำงานที่บ้านนั้นหลายคนมักประสบปัญหาการปวดหลังจากเก้าอี้ที่นั่งไม่สบายเหมือนที่ทำงาน เมื่อยคอ หรือเมื่อยตัวจากการนั่งทำงานเป็นเวลานาน บางคนก็ปวดสายตาดูจากแสงสว่างที่ไม่เพียงพอ ทั้งนี้สามารถใช้กฎ 20-20-20 เพื่อสุขภาพในการทำงาน คือ ทุก ๆ 20 นาที ให้ละสายตาออกจากจอคอมพิวเตอร์ และมองไปยังจุดใดจุดหนึ่ง ห่างออกไปราว ๆ 20 ฟุต (6 เมตร) เป็นเวลา 20 วินาที [6]

นอกจากนี้ การดูแลสุขภาพให้แข็งแรงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ด้วยการกินร้อนช้อนกลาง การเลือกบริโภคอาหารและของว่างที่มีประโยชน์ต่อร่างกายเป็นอีกทางเลือกที่ดี เทคนิคง่ายๆ คือกินอาหารปรุงสุกใหม่และกินผักผลไม้เพื่อเพิ่มวิตามินให้ร่างกายแข็งแรง และอย่าลืมตรวจสอบว่า อาหารหรือของว่างที่เลือกมีประโยชน์หรือไม่ การทำงานที่บ้านร่างกายต้องแข็งแรง หลายคนอาจทำงานจนลืมนั่งจ้องหน้าคอมพิวเตอร์ติดต่อนานหลายชั่วโมง จนคอ บ่า ไหล่ และหลัง เกิดอาการปวด วิธีที่ง่ายคือเตือนตัวเองให้ลุกขึ้นมาขยับตัว อาจตั้งเวลาเตือนในโทรศัพท์ เพื่อกระตุ้นให้ตัวเองลุกเดินไปมา หรือ อาจจะออกกำลังกายด้วยท่ายืดเหยียดบริเวณไหล่และต้นคอ หรือจะกายบริหารง่ายๆ นอกจากนี้ ยังต้องพักรับประทานอาหารให้ตรงเวลา ทำอารมณ์ของตนเองให้ดี รวมถึงการสร้างความสุขใส่ให้กับตนเองเพื่อให้ร่างกายและจิตใจพร้อมต่อการทำงาน [3] ในส่วนสุดท้าย อย่าลืมให้รางวัลกับตัวเองเมื่อทำงานได้ตามที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้ เพราะการให้รางวัลตัวเองจะเป็นการเติมพลังบวกที่ดีให้กับจิตใจได้เช่นกัน และการรู้สึกได้พักผ่อนและเพลิดเพลินกับกิจกรรมที่ทำ จะย้อนกลับมาเป็นพลังให้เราสู้ต่อสำหรับการทำงานในวันถัดไป [20]

จากแนวทางการจัดการการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพข้างต้น สามารถสรุปได้ดังรูปที่ 5 โดยแนวทางทั้ง 7 แนวทางดังกล่าวนี้ ได้จากการศึกษาข้อมูลในอดีตและปัจจุบันของการทำงานที่บ้านจากหนังสือ วารสาร บทความวิชาการ และบทความอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการนำไปพิจารณาปรับใช้เพื่อให้การทำงานที่บ้านเกิดผลสำเร็จตามที่คาดหวัง ทั้งนี้ สำหรับการปรับตัวในช่วงแรกๆ ของผู้เริ่มต้นใหม่อาจจะยังไม่คุ้นชินมากนัก ให้ลองเริ่มปฏิบัติและปรับไปเรื่อย ๆ หากมันกลายเป็นกิจวัตรประจำวันแล้ว จะทำให้ได้ทั้งงานที่มีประสิทธิภาพ ร่างกายที่แข็งแรง และสุขภาพจิตที่ดีตามเป้าหมายที่วางไว้ตลอดการทำงานที่บ้านและตลอดไปอย่างแน่นอน



รูปที่ 5 แนวทางการจัดการการทำงานที่บ้าน (Work from home) อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ จากรูปที่ 5 ซึ่งได้สรุปแนวทางการจัดการการทำงานที่บ้าน (Work from home) อย่างมีประสิทธิภาพ ออกเป็น 7 แนวทางที่สำคัญนั้น สามารถวิเคราะห์และนำเสนอความเชื่อมโยงของแนวทางการจัดการการทำงานที่บ้านกับแหล่งข้อมูลสนับสนุนและความสอดคล้องได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความเชื่อมโยงของแนวทางการจัดการการทำงานที่บ้านกับแหล่งข้อมูลสนับสนุนและความสอดคล้อง

ที่	แนวทางการจัดการ	แหล่งข้อมูลสนับสนุน/ความสอดคล้อง
1	การวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ (Systematic work planning)	[2], [5], [19]
2	การจัดการตารางการทำงานและการใช้ชีวิตที่ดี (Managing work schedules and living well)	[2], [5], [6], [14], [18], [20]
3	การจัดพื้นที่การทำงานให้เหมาะสม (Arranging work areas appropriately)	[2], [5], [6], [8], [9], [14], [18], [21], [22]
4	การเตรียมตัวให้พร้อมก่อนเริ่มทำงาน (Preparing yourself before starting work)	[6], [18], [22]
5	การเตรียมอุปกรณ์ในการทำงานและการสื่อสารให้พร้อม (Preparation of work equipment and communication to be ready)	[2], [5], [6], [14], [20], [22]
6	การจัดการกับสิ่งรบกวนอย่างมืออาชีพ (Professional distractions management)	[2], [6], [14], [18], [22]
7	การดูแลร่างกายและจิตใจให้พร้อมต่อการทำงาน (Taking care of body and mind to be ready for work)	[3], [6], [20]

ที่มา: การวิเคราะห์และสรุปโดยผู้วิจัย

4. เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานที่บ้าน

เทคโนโลยีมีผลกระทบอย่างมากต่อการทำงานที่บ้าน (Work from home) ที่สามารถทำงานจากที่บ้านและที่อื่นได้ [23] จนกล่าวได้ว่า การทำงานที่บ้านกลายเป็นกิจกรรมที่ไม่มีขอบเขต (Unbounded activity) ที่จะดำเนินการได้ทุกที่ทุกเวลา (Anytime and anywhere) [24] ดังนั้นการทำงานที่บ้านให้ได้ประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องการพิจารณาเลือกใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่เหมาะสม ทั้งนี้ สามารถสรุปเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

4.1 เทคโนโลยีช่วยในการทำงานที่บ้าน จะเห็นได้ว่า หนึ่งในแนวทางการจัดการการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพที่สำคัญ คือ การเตรียมอุปกรณ์ในการทำงานและการสื่อสารให้พร้อม ซึ่งจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีหรือเครื่องมือเข้ามาช่วยในการทำงาน โดยเทคโนโลยีที่สำคัญหลักๆ หรือ เครื่องมือออนไลน์ที่พอจะยกตัวอย่างเป็นแนวทางในการพิจารณาเลือกใช้ตามความเหมาะสม ที่ จะช่วยให้เราสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น แม้ว่าต่างคนจะอยู่ที่บ้านของตนเองก็ตาม ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวนำมาใช้ตามรูปแบบการทำงานและบริหารงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการประชุม 2) ด้านการสื่อสาร 3) ด้านการบริหาร และ 4) ด้านการแบ่งปันข้อมูล [25], [26] ดังต่อไปนี้

(1) ด้านการประชุม

ในด้านนี้จะเป็นหมวดเครื่องมือที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้งานเพื่อพูดคุยในแบบวิดีโอคอล (Video call) หรือ แบบเสียง (Voice) ธรรมดาได้ ซึ่งนอกจากนี้ ยังสามารถแชร์หน้าจอ หรือเนื้อหาประกอบการประชุมได้ โดยตัวอย่างแอปพลิเคชันในด้านนี้ ได้แก่ Zoom, Google meet, Skype และ Microsoft teams เป็นต้น

(2) ด้านการสื่อสาร

สำหรับด้านนี้จะเป็นเครื่องมือที่เน้นการสนทนา (Conversation) ในรูปแบบตัวอักษรแบบกลุ่ม หรือเรียกง่าย ๆ ก็คือการแชทกลุ่ม ที่มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงานที่บ้าน โดยตัวอย่างแอปพลิเคชันในด้านนี้ ได้แก่ Slack, Telegram, Line และ Facebook messenger เป็นต้น

(3) ด้านการบริหาร

สำหรับด้านนี้จะเป็นหมวดที่แนะนำให้ใช้งานแม้ว่าผู้ปฏิบัติงานจะทำหรือไม่ได้ทำงานแบบการทำงานที่บ้านก็ตาม เพราะจะเป็นส่วนที่ทำให้เราสามารถมอบหมาย (Assign) และติดตาม (Follow) งานของพนักงานแต่ละคนได้ โดยตัวอย่างแอปพลิเคชันในด้านนี้ ได้แก่ Asana, Trello, Jira และ Monday เป็นต้น

(4) ด้านการแบ่งปันข้อมูล

ในด้านนี้จะเป็นหมวดที่ทำให้เราสามารถเก็บข้อมูล และแบ่งปันให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ได้ ซึ่งเราสามารถจัดระเบียบโฟลเดอร์ (Folder) งาน รวมถึงกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึง (Access) หรือแก้ไข (Edit) ไฟล์ได้ โดยตัวอย่างแอปพลิเคชันในด้านนี้ ได้แก่ Google drive, Dropbox, OneDrive และ iCloud เป็นต้น

ทั้งนี้ สามารถสรุปตัวอย่างเครื่องมือออนไลน์ข้างต้น และช่องทางในการเข้าถึง หรือ URL (Uniform resource locator) ได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เครื่องมือออนไลน์และช่องทางในการเข้าถึง หรือ URL

เครื่องมือออนไลน์	URL	เครื่องมือออนไลน์	URL
Zoom	https://zoom.us/	Asana	https://asana.com/
Google meet	https://meet.google.com/	Trello	https://trello.com/th
Skype	https://www.skype.com/	Jira	https://www.atlassian.com/software/jira
Microsoft teams	https://teams.microsoft.com/	Monday	https://monday.com/
Slack	https://slack.com/intl/en-th/	Google drive	https://www.google.com/drive/
Telegram	https://telegram.org/	Dropbox	https://www.dropbox.com/th_TH/
Line	https://line.me/th/	OneDrive	https://login.live.com/
Facebook messenger	https://www.messenger.com/	iCloud	https://www.icloud.com/

4.2 ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ในหน่วยงานหรือองค์กร ในการดำเนินงานด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีช่วยในการทำงานที่บ้านนั้น สามารถนำเสนอตัวอย่างของหน่วยงานหรือองค์กร เพื่อเป็นกรณีศึกษาในการนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้ นั่นคือกรณีศึกษาของ “LINE” ที่วางแผนการทำงานที่บ้านให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ โดยที่ “LINE ประเทศไทย” ได้จัดอบรมเตรียมพร้อมพนักงานในการทำงานจากที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ [27] และได้ดำเนินการต่าง ๆ โดยสรุป คือ 1) จัดตั้งคณะทำงานดูแลสวัสดิการพนักงานในช่วงที่ต้องทำงานที่บ้าน 2) วางแผนป้องกันการดำเนินงานและการให้บริการไม่

หยุดชะงักเพื่อเตรียมความพร้อมล่วงหน้า 3) ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจัดอบรมให้แก่พนักงานทุกแผนก 4) จัดตารางให้แก่แต่ละแผนกนำร่องในการทำงานที่บ้าน 5) อบรมให้พนักงานทราบถึงหลักการการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ และ 6) ปรับ Mindset หรือความเชื่อที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานในการทำงานอย่างร่วมมือร่วมใจกัน ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญที่สุด

ทั้งนี้ ตัวอย่างแนวทางของ “LINE ประเทศไทย” ในการใช้แอปพลิเคชัน “LINE” ทำงานที่บ้านได้ ประกอบด้วย 1) หากมีเรื่องไม่เร่งด่วนให้ติดต่อผ่าน LINE chat 2) ถ้าต้องการคุยงานแบบหลายคนให้สร้าง LINE group chat ซึ่งรองรับได้สูงสุด 500 คนต่อกลุ่ม 3) ใช้ LINE call ในรูปแบบ Voice หรือ VDO เพื่อประชุมเรื่องสำคัญให้ทุกคนรับรู้พร้อมกันทั้งเสียงและวิดีโอ โดยส่งได้สูงสุดครั้งละ 200 คน และยังสามารถทำ LIVE สดได้ 4) การจัดการเอกสารนั้น ใน LINE จะมีฟีเจอร์ Drag & Drop files transfer ช่วยรับและส่งไฟล์สูงสุดวันละ 1 GB 5) เก็บไฟล์สำคัญได้สูงสุด 1 GB ทั้งไฟล์เอกสาร ไฟล์รูป และไฟล์วิดีโอแบบไม่มีหมดอายุในฟีเจอร์ Keep และ 6) เก็บเรื่องสำคัญไว้ใน Notes หรือ Album เพื่อให้เข้าถึงได้ง่ายและเรียกดูได้โดยไม่มีวันหมดอายุ [27]

5. สรุปและอภิปรายผล

แม้การทำงานที่บ้าน (Working from home) จะเป็นเรื่องใหม่สำหรับคนในภาพรวมของสังคมไทยในปัจจุบัน แต่ด้วยสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ ตลอดจนรูปแบบการทำงาน ยุคสมัย และเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ทั้งองค์กรและพนักงานต้องพร้อมปรับตัวและรับมือกับเหตุการณ์เฉพาะหน้า และต้องคงความรับผิดชอบในการทำงานให้ได้ประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ ซึ่งการทำงานที่บ้านกำลังกลายเป็นรูปแบบการทำงานที่เพิ่มสูงขึ้นในสภาวะการณ์ของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคปัจจุบันอย่างรวดเร็ว บทความฉบับนี้จึงได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน แนวทางการจัดการการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ และเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานที่บ้าน โดยจากการวิเคราะห์และสรุปประเด็นพบว่า แนวทางการจัดการการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 7 แนวทางหลักที่สำคัญ คือ 1) การวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ 2) การจัดการตารางการทำงานและการใช้ชีวิตที่ดี 3) การจัดพื้นที่การทำงานให้เหมาะสม 4) การเตรียมตัวเองให้พร้อมก่อนเริ่มทำงาน 5) การเตรียมอุปกรณ์ในการทำงานและการสื่อสารให้พร้อม 6) การจัดการกับสิ่งรบกวนอย่างมืออาชีพ และ 7) การดูแลร่างกายและจิตใจให้พร้อมต่อการทำงาน ทั้งนี้พบว่าแนวทางที่วิเคราะห์ได้ข้างต้นนั้น มีความสอดคล้องกับข้อสรุปของ JobsDB Thailand [6] ข้อสรุปของ Siam Commercial Bank PCL [2] และข้อสรุปของ Techsauce Media [5] จำนวน 6 แนวทาง 5 แนวทาง และ 4 แนวทาง ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแนวทางการจัดการการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพทั้ง 7 แนวทางพบว่า การจัดพื้นที่การทำงานให้เหมาะสม (Arranging work areas appropriately) เป็นแนวทางที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดจากการศึกษาและการวิเคราะห์ ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mateyka, Rapino, & Landivar [8] และงานวิจัยของ Zenkteler, Darchen, Mateo-Babiano, & Baffour [9] นอกจากนี้การพิจารณาเลือกใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่เหมาะสม สามารถช่วยขับเคลื่อนการทำงานที่บ้านให้ประสบผลสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสิ่งสำคัญที่สุดคือ องค์กรและพนักงานทุกคนต้องตั้งรับกับสถานการณ์ต่าง ๆ ให้ดี และความพร้อมในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ รวมถึงชีวิตวิถีใหม่ (New normal) ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและกำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพมากที่สุดนั่นเอง

6. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาและวิเคราะห์ในขั้นต้น ทำให้ทราบถึงแนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องสำหรับการนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานที่บ้านอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ผลลัพธ์ที่ได้ข้างต้นสามารถนำไปสู่การวิจัยในเชิงลึก (In-depth research) ของแนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทั้ง 7 แนวทาง ตลอดจนการพัฒนาทางเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองและสนับสนุนการทำงานที่บ้าน และรวมไปถึงวิจัยเฉพาะกรณี (Case-study research) เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาแบบการทำงานที่บ้านที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่สูงขึ้นในอนาคตต่อไป

7. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สำหรับการสนับสนุนการทบทวนวิชาการ รวมถึงขอขอบคุณ คณาจารย์ประจำสาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ผู้ซึ่งให้คำแนะนำในการเขียนบทความวิชาการในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] Chuenwong, P. (2017). "Operational Efficiency of Workers: A Case of Transportation Business in Chiang Rai Province." **Journal of Economics and Management Strategy**, 4(2), 92-100. (in Thai)
- [2] Siam Commercial Bank PCL. (2020). **5 Rules to Maintain Work Efficiency-Work from Home**. [online]. Available: <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/salary-man/work-from-home.html> Retrieved April 05, 2020. (in Thai)
- [3] Matichon Online. (2020). **5 Techniques for Working from Home: Healthy, Happy, and Strong**. [online]. Available: https://www.matichon.co.th/lifestyle/news_2107269 Retrieved April 05, 2020. (in Thai)
- [4] Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., & Ying, Z.J. (2015). "Does Working from Home Work? Evidence from a Chinese Experiment." **Quarterly Journal of Economics**, 130(1), 165-218.
- [5] Techsauce Media. (2020). **Work from Home? How to be Effective in the COVID-19 Situation by Puttipong Punnakanta**. [Online]. Available: <https://techsauce.co/tech-and-biz/how-to-work-from-home-des-covid-19> Retrieved April 05, 2020. (in Thai)
- [6] JobsDB Thailand. (2020). **[COVID-19] Work from Home? How to Do?**. [Online]. Available: <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/work-from-home> Retrieved April 05, 2020. (in Thai)
- [7] Felstead, A., & Jewson, N. (2000). **In Work, at Home: Towards an Understanding of Homeworking**. London: Routledge. 1- 224.
- [8] Mateyka, P.J., Rapino, M. A., & Landivar, L. C. (2012). **Home-Based Workers in the United States: 2010**. 1-32. [Online]. Available: <https://www.census.gov/prod/2012pubs/p70-132.pdf> Retrieved April 05, 2020.
- [9] Zenkteler, M., Darchen, S., Mateo-Babiano, I., & Baffour, B. (2019). "Home-Based Work in Cities: In Search of an Appropriate Urban Planning Response." **Futures**, 1-12. [Online]. Available: <https://doi.org/10.1016/j.futures.2019.102494> Retrieved April 05, 2020.
- [10] Crosbie, T., & Moore, J. (2015). "Work-life Balance and Working from Home." **Social Policy & Society**, 3(3), 223-233.
- [11] Jones, K. (2010). "Going Home: New Technology's Impact on Remote Work Engagement." **Advance in Business Research**, 1(1), 168-175.
- [12] Hynes, M. (2014). "Telework isn't Working: A Policy Review." **The Economic and Social Review**, 45(4), 579-602.
- [13] Williams, F. (2001). "In and beyond New Labour: Towards a New Political Ethics of Care." **Critical Social Policy**, 21(4), 467-493.
- [14] Brand Buffet. (2020). **8 Ways to Prepare when the Era of Work from Home is Approaching**. [online]. Available: <https://www.brandbuffet.in.th/2020/03/8-ways-to-work-from-home> Retrieved April 05, 2020. (in Thai)
- [15] Timbal, A., & Mustabsat, A. (2016). "Flexibility or Ethical Dilemma: An Overview of the Work from Home Policies in Modern Organizations around the World." **Human Resource Management International Digest**, 24(7), 12-15.
- [16] Farrell, K. (2017). **Working from Home: A Double Edged Sword**, 1-25. [online]. Available: <https://arrow.tudublin.ie/aaconmuscon/38/> Retrieved April 05, 2020.
- [17] Bayt.com, (2015). **The Advantages and Disadvantages of Working from Home**. [online]. Available: <https://www.bayt.com/en/career-article-1601> Retrieved April 05, 2020.

- [18] Brand Inside. (2020). **Work from Home: Who Says Easy? 10 Ways Do & Don't and How to Work from Home to be Effective**. [Online]. Available: <https://brandinside.asia/ten-do-and-dont-technic-for-work-from-home> Retrieved April 05, 2020. (in Thai)
- [19] Thailand Productivity Institute. (2020). **Operations**. [online]. Available: <https://www.ftpi.or.th/2015/2125> Retrieved April 05, 2020. (in Thai)
- [20] Thairath Online. (2020). **5 Tips Adjust Life for "Work From Home"**. [online]. Available: <https://www.thairath.co.th/women/life/career/1802666> Retrieved April 05, 2020. (in Thai)
- [21] Brand Inside. (2020). **Share Direct Experience of Work From Home: Is There Anything You Should Know? (Should Does)**. [Online]. Available: <https://brandinside.asia/work-from-home-experience-sharing> Retrieved April 05, 2020. (in Thai)
- [22] Barbara Edwards. (2020). **Opinion: So, You're Working from Home for Now. How Do You Manage?**. [online]. Available: <https://www.thejournal.ie/readme/remote-working-5046202-Mar2020> Retrieved April 05, 2020.
- [23] Grant, C.A., Wallace, L.M., & Spurgeon, P.C. (2013). "An Exploration of the Psychological Factors Affecting Remote E-Worker's Job Effectiveness, Well-Being and Work-Life Balance." **Employee Relations**, 35(5), 527-546.
- [24] Kurland, N.B., & Bailyn, D.E. (1999). "Telework: The Advantages and Challenges of Working Here, There, Anywhere and Anytime." **Organizational Dynamics**, 28(2), 53-68.
- [25] Kruachieve. (2020). **Suggest Tools for Working from Home during the Epidemic of COVID-19**. [online]. Available: <https://www.kruachieve.com> Retrieved April 05, 2020. (in Thai)
- [26] Techsauce Media. (2020). **Work From Home: Software to Avoid COVID-19 by Working from Home**. [online]. Available: <https://techsauce.co/tech-and-biz/use-these-five-software-to-avoid-corona-virus-by-working-from-home> Retrieved April 05, 2020. (in Thai)
- [27] Marketingoops. (2020). **Case Study LINE "Work From Home"? Not to Become "Work From Hell"**. [online]. Available: <https://www.marketingoops.com/news/biz-news/case-study-line-work-from-home> Retrieved April 05, 2020. (in Thai)