

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานบริษัท  
ในการทำงานจากที่บ้าน ช่วงสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-  
19: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร\*

Problems and Obstacles in Information Technology of Employees Work  
from Home during Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) pandemic:  
A Case Study Private Company in Bangkok

กัตตกมล พิศแสงงาม (Kattakamon Pislai-ngam)\*\*

\*งานวิจัย สาขาวิชาระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

\*\*อาจารย์, สาขาวิชาระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, E-mail:  
[kattakamon\\_p@rmutt.ac.th](mailto:kattakamon_p@rmutt.ac.th)

ได้รับบทความ: 23 ธ.ค. 64 / แก้ไขปรับปรุง: 15 เม.ย. 65 / อนุมัติให้ตีพิมพ์: 3 พ.ค. 65 / เผยแพร่ออนไลน์: 20 มิ.ย. 65

DOI:

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานจากที่บ้าน ช่วงสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานบริษัทในการทำงานจากที่บ้าน ช่วงสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 83 คน เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพามากที่สุด (ร้อยละ 51.81) ด้านซอฟต์แวร์ส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมเฉพาะของบริษัท และ โปรแกรมพื้นฐานทั่วไป (ร้อยละ 71.08) และด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตบ้าน (ร้อยละ 61.45) 2) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าด้านระบบสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตมีปัญหาและอุปสรรคเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า อินเทอร์เน็ตมีความเร็วเหมาะสมในการทำงาน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.53$ , S.D=0.28) ด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ พบว่ารายชื่ออุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน เครื่องสำรองไฟ เพียงพอต่อการใช้งาน ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.51$ , S.D=0.24) ด้านซอฟต์แวร์ พบว่าซอฟต์แวร์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.22$ , S.D=0.27) และด้านบุคลากร พบว่าพนักงานมีความสามารถสามารถแก้ไขปัญหา และบำรุงรักษา อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้ด้วยตนเอง ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.50$ , S.D=0.22)

**คำสำคัญ:** ปัญหาและอุปสรรค การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำงานจากที่บ้าน สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19

## Abstract

The purposes of this research were 1) to study the conditions of the company employees' information technology usage when working from home during the Coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic and 2) to study their problems and obstacles in using information technology when working from home. The simple random sampling method was used to recruit 83 employees in a private company in Bangkok. The research instrument was a questionnaire and the statistics used for data analysis included means, percentages, and standard deviation. The research results are summarized as follows: 1) the respondents' conditions of using information technology, it was found that the most-used hardware equipment was the portable computer (51.81%); the most-used software was the specific corporate programs and general basic programs (71.08%); and the most-used internet network was home internet (61.45%). 2) The respondents' problems and obstacles in using information technology, it was found that the information system and the internet was at the highest level. In each aspect, the highest level of problem existed in the adequate internet speed ( $\bar{x} = 4.53$ , S.D = 0.28). In terms of hardware equipment, the aspect that had the highest level of problem included peripherals such as printer, scanners, and power supply were sufficient for work ( $\bar{x} = 4.51$ , S.D = 0.24). Regarding the software, the simple and user-friendly software was one aspect with high level of problem ( $\bar{x} = 4.22$ , S.D = 0.27) In the aspect of personnel, the highest level of problem was found in the personnel who possessed the abilities to solve problems and maintain hardware/software and internet network system by themselves ( $\bar{x} = 4.50$ , S.D = 0.22).

**Keywords:** Problems and Obstacles, Use of Information Technology, Work from Home, Coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic

## บทนำ

Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) หรือเรียกว่าสั้นๆ ว่า "โควิด-19" เป็นโรคอุบัติใหม่ ที่เริ่มระบาดทั่วโลกในเดือนธันวาคม ปีพ.ศ.2562 โดยได้รับรายงานครั้งแรกจากนครอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน พบผู้ป่วยจำนวนมากมีอาการไข้สูง ไอแห้ง อ่อนเพลีย และมีอาการปอดอักเสบ โดยไม่ทราบสาเหตุอาการดังกล่าวเกิดจากโคโรนาไวรัสสายพันธุ์ใหม่ องค์การอนามัยโลกได้ประกาศ ชื่อ โรคนี้อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2563 ว่า "Coronavirus Disease 2019" ต่อมา พบการระบาดเป็นวงกว้างมากกว่า 100 ประเทศทั่วโลกในระยะเวลาอันรวดเร็ว (WHO Thailand, 2020) และประเทศไทยได้ประกาศให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นโรคติดต่ออันตรายตาม พระราชบัญญัติ โรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ที่ต้องมีการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคอย่างเข้มงวด โดยตรวจพบผู้ป่วยมีอัตราการติดเชื้อเพิ่มมากขึ้นถึง 3,716 คน หรืออัตราการเพิ่มขึ้นของผู้ติดเชื้อ 10-15 คน/วัน ทั้งนี้รัฐบาล ได้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2563 เพื่อเป็นการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคโควิด-19 โดยกำหนดแนวทางการป้องกันโรคด้วยการงดการเดินทางไปที่ชุมชน การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ใส่หน้ากากอนามัย ล้างมือบ่อย ๆ และปฏิบัติตามคำแนะนำเกี่ยวกับ อนามัยทางเดินหายใจ(กรมควบคุมโรค, 2563) สถานการณ์การระบาดดังกล่าวส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลในสังคมหลายๆ ด้าน ได้แก่ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการศึกษา(เทียน ทองแก้ว, 2563 อ้างใน กรรณิการ์ แสนสุภา, และคณะ, 2563)

สถานการณ์ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ยังคงดำเนินต่ออย่างต่อเนื่อง และได้เปลี่ยนสายพันธุ์ไปเรื่อยๆ โดยยังไม่มีหน่วยงานใดที่สามารถออกมายืนยันการรักษาแบบยั่งยืน ได้อย่างแน่ชัด จากสถานการณ์ดังกล่าว ได้ส่งผลกระทบต่อสังคม เศรษฐกิจ การดำเนินชีวิตของผู้คนทั่วโลก จึงทำให้ทุกหน่วยงานเริ่มปรับตัวเข้าสู่การดำเนินชีวิตแบบความปกติใหม่ (New normal) องค์การทั้งภาครัฐและเอกชนต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อให้องค์กรขับเคลื่อนไปได้ให้ใกล้เคียงกับ สถานการณ์ปกติมากที่สุด และเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2563 รัฐบาลได้กำหนดมาตรการและข้อกำหนด เพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนและขอความร่วมมือให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน กำหนดวิธีปฏิบัติส่งเสริมการทำงานที่บ้าน (Work From Home) จัดระบบการทำงานเสมือนการทำงานในสำนักงาน เริ่มจากเวลาเข้าออกในการทำงาน จำนวนชั่วโมงในการทำงาน การรับผิดชอบหน้าที่การทำงาน ภาระงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร ลดการมาพบปะกันในพื้นที่

สาธารณะและสถานที่ทำงานตามมาตรการการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้หน่วยงานภาครัฐกำหนดแนวทางให้ข้าราชการและพนักงานทำงานที่บ้านอย่างจริงจังเป็นรูปธรรมมากขึ้น

"Work From Home" หรือหลายคนมักย่อว่า "WFH" คือ "การทำงานที่บ้าน" เป็นแนวโน้มในการทำงานยุคใหม่ที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาไปจนทำให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีต้นทุนที่ต่ำลง ประกอบกับพฤติกรรมการทำงานของคนรุ่นใหม่ที่แสวงหาการทำงานแบบอิสระ ให้คุณค่าทั้งงาน และการเดินทางเพื่อรับประสบการณ์ใหม่ๆ ให้กับชีวิต (Tracey Crosbie and Jeanne Moore, 2004) เมื่อคนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าผ่านอุปกรณ์ส่วนตัวได้ ผ่านทางอุปกรณ์ส่วนตัวได้ อย่างแล็ปท็อป สมาร์ทโฟน จึงช่วยส่งเสริมแนวโน้มการทำงานที่บ้าน เนื่องจากบุคลากรสามารถทำงาน และสื่อสารกันที่ไหนเมื่อไหร่ก็ได้ ในสถานการณ์ปัจจุบัน Work Form Home อาจไม่ใช่แค่แนวโน้มการทำงานที่เกิดขึ้นตามสมัยนิยม หรือ "ทางเลือก" ในการทำงานเท่านั้น แต่มันกำลังจะกลายเป็น "ทางรอด" ของมวลมนุษยชาติที่กำลังเผชิญกับ "โควิด-19" ที่มาจากไวรัส "โคโรนา" ที่ยังมองไม่เห็นจุดจบ อย่างไรก็ตาม อธิป อัศวนนท์ (2564) กล่าวว่า Work From Home เป็นผลลดต่ออัตราการว่างงาน โดยในช่วงเดือนที่ผ่านมาได้มีการเผยแพร่ผลงาน "The Effects of Remote Work on Collaboration Among Information Workers" ในวารสารวิชาการ Nature Human Behavior ที่ได้วิเคราะห์ประสิทธิภาพของการทำงานที่บ้านของพนักงานไมโครซอฟท์ในสหรัฐอเมริกา 61,182 คน ในช่วงเวลา 6 เดือน ของปี 2020 การวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า การทำงานที่บ้านได้ส่งเสริมให้โครงสร้างของการทำงาน ถูกพัฒนาไปในรูปแบบของการเป็นไฮโล กล่าวคือ มีการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรแบบ กลุ่ม-กลุ่ม-กัก ขึ้นมามากมาย ที่มีการสื่อสารกันเฉพาะภายในกลุ่มอย่างแน่นหนาแต่แทบไม่มีการสื่อสารกันระหว่างกลุ่มเลย ในขณะที่การศึกษาของเสาวรัช รัตนคำฟู, และเมธาวี รัชตวิจิน (2563) พบว่า การทำงานที่บ้านมีผลดีทั้งต่อองค์กรและพนักงาน ทั้งด้านค่าใช้จ่ายโดยตรงที่ลดลง การประหยัดเวลา ในการเดินทาง และผลดีภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้พนักงานมีเวลาเพิ่มขึ้นสำหรับทำกิจกรรมอื่นๆ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นอกจากนี้ ชชาติรี มีใย, และโกวิท ทรัพย์พิศาล (2564) ยังชี้ให้เห็นว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการเพิ่มพูนการทำงานซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ หากบริษัท ไม่มีแนวทางในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นแบบแผน และไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานในธุรกิจได้ การที่จะได้มาซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถตรงกับความต้องการขององค์กร และสามารถพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะในการปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ จำเป็นจะต้องมีกลยุทธ์ หรือหลักการในการบริหาร

ที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานที่บ้าน จึงเป็นส่วนสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้พ้นฝ่าวิกฤตต่างๆ บรรลุเป้าหมายได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น ประเด็นการทำงานที่บ้าน ในช่วงสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความน่าสนใจ จะช่วยให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อทำงานที่บ้านของพนักงาน ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน จัดสรรงบประมาณ การแก้ไขปัญหา จัดอุปสรรคที่เกิดขึ้นอันจะนำไปสู่การทำงานในรูปแบบดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการจัดทำนโยบายเพื่อเตรียมความพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลง สถานการณ์หรือวิกฤตอื่นๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานบริษัทสำหรับการทำงานจากที่บ้าน ช่วงสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19
- 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานบริษัทสำหรับการทำงานจากที่บ้าน ช่วงสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19

## บททวนวรรณกรรม

### 1. การทำงานในสถานการณ์การระบาดของโควิด-19

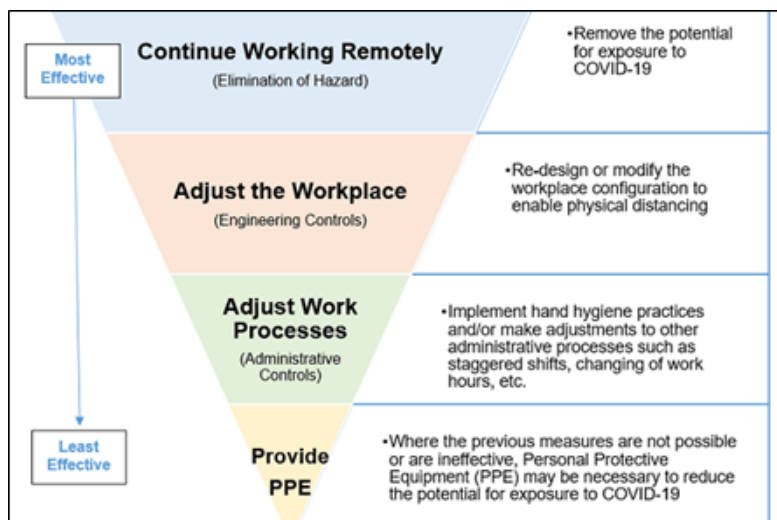
ตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 17 มีนาคม 2563 รัฐบาลออกมาตรการในสถานที่ทำงาน สถานศึกษาอบรม โดยนายกรัฐมนตรีอนุทินให้เพิ่มจำนวนผู้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งอย่างเต็มขีดความสามารถ ให้มีผลถึง 30 เมษายน 2564 ทั้งนี้ เพื่อลดความคับคั่งในการเดินทางกลับจากต่างจังหวัด

หลังเทศกาลสงกรานต์ และขอให้หลีกเลี่ยงการรวมกลุ่มทำกิจกรรมต่างๆ กรณีมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ขอให้ยึดถือมาตรการป้องกันโรคโควิด-19 ของกระทรวงสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด (กรมควบคุมโรค, 2564)

ธัญชา จันคณา, พิพัฒน์ ไทยอารี, และศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี (2564) ศึกษาคุณภาพชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานราชการที่มีผลมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 พบว่าคุณภาพการทำงานลดน้อยลงกว่าช่วงก่อนเกิดสถานการณ์ เช่น ความพร้อมของการทำงานที่ลดลง และสิ่งที่เห็นได้ชัดเจน คือ ผลกระทบทางเศรษฐกิจ บุคลากรเริ่มมีการประกอบอาชีพอื่นนอกจากอาชีพหลัก เพราะมีความกังวลกับความไม่แน่นอนที่ต้องเผชิญ สำหรับผลดีที่พบคือ การได้ใช้เวลาร่วมกับครอบครัว มีเวลาพักผ่อนดูแลตนเอง และพัฒนาตนเองมากขึ้น

สุพิชญา วงศ์วาสนา (2564) ศึกษาปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร กรณีศึกษาบริษัทบางกอกไฟล์ท์เซอร์วิสเชส จำกัด (BFS) พบว่าการทำงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน อันดับแรก ได้แก่ ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และด้านสภาพสังคม ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า การพยากรณ์ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากงานวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่าไม่ว่าจะเป็นการทำงานของภาครัฐหรือภาคเอกชน ล้วนแล้วแต่พบปัญหาและอุปสรรคในเรื่องของการทำงานในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกันไป ทำให้องค์กรมีการกำหนดแนวทางในการป้องกันการปกป้องคุ้มครองของพนักงานในช่วง COVID-19 ดังภาพ



ภาพที่ 1 แนวทางการป้องกันคุ้มครองพนักงานในช่วง COVID-19

(Human Resources Service. McMaster University, 2020)

จากภาพองค์กรหลายองค์กรต้องเร่งดำเนินการเรื่องมาตรการนี้ เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของความปลอดภัยและสุขภาพของบุคลากร เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของไวรัส ในช่วงแรกองค์กรส่วนใหญ่มองว่ามาตรการทำงานจากที่บ้านเป็นเรื่องเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้ความสำคัญไปกระจุกตัวที่มีความพร้อมและความทันสมัยของเครื่องมือ โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภายในองค์กร รวมถึงระดับทักษะด้านดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงานในองค์กร

## 2. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานการณ์การระบาดของโควิด-19

ในสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในการจัดการการทำงานของหน่วยงานและองค์กรต่างๆ เป็นอย่างมาก ตั้งแต่เทคโนโลยีสารสนเทศขั้นพื้นฐาน จนถึงเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นสูง สำหรับใช้ในกระบวนการในการติดต่อสื่อสาร จัดเก็บประมวลผล ถ่ายโอน เผยแพร่สารสนเทศอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยหน่วยงาน



ทำการประชาสัมพันธ์ และจัดเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงาน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ ด้านระบบสารสนเทศ และอินเทอร์เน็ต

การเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยให้การทำงานแบบ Work from Home เป็นไปอย่างราบรื่น ได้ผลดีไม่ต่างจากการทำงานที่ออฟฟิศ ทั้งในเรื่องของอุปกรณ์และระบบงานต่างๆ ซึ่งบริษัทส่วนใหญ่มีนโยบายให้พนักงานใช้โน้ตบุ๊ก (Notebook) กันทุกคน การมีระบบเครือข่ายที่มีศักยภาพสูงเพียงพอสำหรับรองรับการเชื่อมต่อจากภายนอกพร้อมๆ กันจำนวนมาก และอินเทอร์เน็ต ที่ใช้เชื่อมต่อเข้ากับระบบเครือข่ายที่ต้องมีความเร็วเพียงพอในการรับส่งข้อมูลในด้านซอฟต์แวร์ นอกจากความพร้อมของระบบที่ใช้เพื่อการดำเนินธุรกิจและให้บริการลูกค้าแล้ว การนำโปรแกรมต่างๆ มาช่วยเสริมให้การทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้นก็เป็นสิ่งจำเป็น เช่น ระบบการสนทนาผ่านอีเมล การโทรศัพท์ผ่านออนไลน์ และการประชุมทางวิดีโอ สำหรับใช้ติดต่อสื่อสาร ประชุม ทำงานร่วมกัน ระบบรวบรวมไฟล์เอกสารและแชร์ไฟล์งานที่ใช้ร่วมกัน ระบบการอนุมัติเอกสารต่างๆ เป็นต้น (บริษัท หลักทรัพย์ไทยพาณิชย์ จำกัด, 2563)

การปรับกระบวนการทำงาน ให้เชื่อมต่อการทำงานแบบ Work from Home เช่น ลดขั้นตอนในการส่งเอกสารให้ลงนามอนุมัติ เป็นการอนุมัติทางอีเมล หรือระบบ Workflow การบันทึกเอกสารไว้ที่ส่วนกลาง อำนวยความสะดวกให้ผู้เกี่ยวข้องข้างสามารถเข้าไปแก้ไขได้แบบออนไลน์ แทนการส่งเอกสารฉบับกระดาษให้ทบทวนแก้ไขกันไปมาหลายรอบ นอกจากนี้ การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกบริษัทในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานร่วมกันก็เป็นสิ่งจำเป็น เช่น เปลี่ยนการส่งเอกสารต่างๆ ให้เป็นแบบดิจิทัล แทนการใช้นั่งส่งเอกสาร การอนุมัติงานต่างๆ ระหว่างกันผ่านอีเมล หรือการใช้ลายเซ็นดิจิทัล (Digital signature) รวมถึงการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ทางออนไลน์ แทนการใช้บริการที่สาขาธนาคาร เป็นต้น

### 3. การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home)

การทำงานจากที่บ้านเกิดขึ้นครั้งแรกในสหรัฐอเมริกา มีการใช้ Teleworking เพื่อสร้างความยืดหยุ่นในการทำงาน และเริ่มมีการศึกษาอย่างจริงจังเมื่อ 5 ปีที่ผ่านมา โดยนักเศรษฐศาสตร์ Nicholas Bloom จาก Stanford University ได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของบริษัทเอกชนที่ขึ้นนำในเชิงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีนกว่า 16,000 คน ใช้เวลา 9 เดือน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มทำงานที่บ้าน และกลุ่มทำงานที่สำนักงานตามปกติ เพื่อดูกลุ่มไหนมีประสิทธิภาพดีกว่ากัน (Lina Vyas, 2020) นอกจากนี้ จากการศึกษาการทำงานจากที่บ้าน ในช่วงสถานการณ์การระบาดโควิด-19 หน่วยงานต่างพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่บ้าน ต่างจากการทำงานในสำนักงาน โดยมีบทความและงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการทำงานที่บ้านไว้ ดังนี้

เวิร์คพอยต์ทูเดย์ (2564) กล่าวว่า บริษัท โทเทิล แอ็คเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (DTAC) มีนโยบายการทำงานที่บ้าน โดยพนักงานทุกสายงานแบ่งทีมเป็น 2 กลุ่ม เพื่อสลับกันทำงานที่บ้าน เริ่มตั้งแต่วันที่ 18 มีนาคม 2563 โดยขึ้นไฟล์งานบนระบบคลาวด์รูปแบบ SharePoint หรือ Microsoft Teams เพื่อให้เข้าถึงได้ทุกที่ สำหรับเครือข่ายข้อมูลขององค์กรมีการเข้ารหัส VPN เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลจากภายนอกบริษัทได้อย่างปลอดภัย ส่วนการทำงานในสำนักงาน ได้มีการกำหนดมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาด ได้แก่ การติดตั้งเครื่องเทอร์โมสแกนเพื่อวัดอุณหภูมิ ตั้งแต่ชั้นล่างก่อนเข้าสู่โถงลิฟต์ และพนักงานรายได้ที่มีประวัติเดินทางไปต่างประเทศจะต้องกักตัวเอง

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย พบว่า พนักงานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กว่า 52.7% ยังทำงาน ณ ที่พักเต็มรูปแบบ 100% ขณะที่ประมาณ 30.6% มีรูปแบบการทำงานที่สำนักงาน 2-3 วันต่อสัปดาห์สลับกับการทำงานในที่พัก หรือ Hybrid WFH อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้ตัวอย่างประมาณ 16.7% ยังต้องไปทำงานที่สำนักงาน เนื่องจากลักษณะงานไม่เหมาะที่จะทำที่บ้านได้ เช่น งานทางด้านบัญชี งานที่ต้องลงนามในเอกสารสำคัญต่างๆ เป็นต้น รวมถึงบางบริษัทไม่มีความพร้อมในระบบไอทีและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานให้สามารถทำงานที่บ้านได้



ภาพที่ 2 แสดงมุมมองด้านบวกและลบจากการทำงาน Work From Home (แบร์น อินไซด์, 2564)

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ต้องทำงานที่บ้านมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง พบว่า การทำงานที่บ้านมีอุปสรรคในมิติต่างๆ ที่สำคัญคือ อุปสรรคด้านการทำงาน (59% ของผู้ตอบแบบสอบถาม) เนื่องจากไม่มีความคล่องตัวเหมือนกับการทำงานที่สำนักงาน ทั้งปัญหาด้านอุปกรณ์การทำงานและระบบไอที ปัญหาการสื่อสารระหว่างลูกทีมและหัวหน้า การติดต่อสื่อสารนอกเวลางานที่มากขึ้น การติดต่อประสานงานระหว่างหลายทีมที่มีความยากลำบาก การรับรู้นโยบายของบริษัทและงานระหว่างทีมงานมีน้อยลง และปัญหาในเรื่องของความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน

นอกจากนี้ธิดิ ทองอำพันธ์ และคณะ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจากที่บ้าน พบว่ามี 4 ตัวแปร คือ 1) รับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสำหรับการทำงานที่บ้าน 2) อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานช่วยให้การทำงานสะดวกรวดเร็ว 3) องค์กรสนับสนุนให้ทำงานที่บ้าน และ 4) ซอฟต์แวร์ที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งานเทคโนโลยีสำหรับการทำงานที่บ้านให้ประสบความสำเร็จตามที่ได้อบรมหมาย จะเห็นได้ว่าการทำงานจากที่บ้านนั้นต้องมีความพร้อม ความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และมั่นใจว่าการปฏิบัติงานของพนักงานได้ประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการทำงานจากที่บ้าน ช่วงสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

### 1. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานจากที่บ้านในช่วงสถานการณ์โควิด-19 (COVID-19) จำนวน 83 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling)

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เริ่มจากการศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ จัดทำเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 สภาพการใช้งาน ปัญหาและอุปสรรค และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ หลังจากนั้นจึงหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยนำไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence) ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์ของการวิจัย ซึ่งข้อคำถามต้องมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 จึงนำแบบสอบถามไปใช้งาน

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้กูเกิ้ลฟอร์ม (Google Form) ส่งให้พนักงานบริษัท กำหนดเวลา 1 สัปดาห์ในการตอบแบบสอบถาม จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตรของ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานบริษัทในการทำงานจากที่บ้าน ช่วงสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาศภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการทำงานจากที่บ้าน ช่วงสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ของพนักงานบริษัทในการทำงานจากที่บ้าน แบ่งเป็น 2 ตอน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (n=83)	คิดเป็นร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	32	38.55
หญิง	51	61.45
<b>อายุ</b>		
21-30 ปี	23	27.71
31-40 ปี	31	37.35
41-50 ปี	20	24.10
51 ปีขึ้นไป	9	10.84
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	10.84
ปริญญาตรี	59	71.08
สูงกว่าปริญญาตรี	15	18.07

ข้อมูล	จำนวน (n=83)	คิดเป็นร้อยละ
<b>ประสบการณ์ทำงาน</b>		
ต่ำกว่า 1 ปี	11	13.25
1-10 ปี	28	33.73
11-20 ปี	24	28.92
21 ปีขึ้นไป	20	24.10

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานเพศชาย ร้อยละ 38.55 พนักงานเพศหญิง ร้อยละ 61.45 พนักงานมีอายุระหว่าง 31 – 40 มากที่สุด ร้อยละ 37.35 ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่จบในระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 71.08 และพนักงานมีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 1-10 ปี มากที่สุด ร้อยละ 33.73 รองลงมา พนักงานมีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 11-20 ปี ร้อยละ 28.92

**ตารางที่ 2** แสดงสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานบริษัท ในการทำงานจากที่บ้าน ช่วงสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19

สภาพการใช้งานสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน (n=83)	คิดเป็นร้อยละ
<b>ด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์</b>		
เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ	26	31.33
เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา	43	51.81
แท็บเล็ต	14	16.87
<b>ด้านซอฟต์แวร์</b>		
โปรแกรมเฉพาะของบริษัท และโปรแกรมพื้นฐานทั่วไป	59	71.08
เฉพาะโปรแกรมพื้นฐานทั่วไป	24	28.92

สภาพการใช้งานสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน (n=83)	คิดเป็นร้อยละ
<b>ด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต</b>		
อินเทอร์เน็ตบ้าน	51	61.45
อินเทอร์เน็ตจากโทรศัพท์มือถือ	19	22.89
อินเทอร์เน็ตองค์กร	13	15.66

จากตารางที่ 2 สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพามากที่สุด ร้อยละ 51.81 รองลงมาเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ ร้อยละ 31.33 ด้านซอฟต์แวร์ส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมเฉพาะของบริษัท และโปรแกรมพื้นฐานทั่วไป ร้อยละ 71.08 และด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตบ้าน ร้อยละ 61.45

2. ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานบริษัทในการทำงานจากที่บ้าน ช่วงสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ดังตาราง

**ตารางที่ 3** แสดงผลความคิดเห็นของปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานบริษัทในการทำงานจากที่บ้าน ช่วงสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19

ปัญหาและอุปสรรคการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	Mean	S.D	การแปลผล
<b>ด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์</b>			
ฮาร์ดแวร์มีความเหมาะสมกับการใช้งาน	3.93	0.27	ปานกลาง
ฮาร์ดแวร์มีความทันสมัยกับการใช้งาน	4.05	0.32	มาก
ฮาร์ดแวร์มีความเร็วในการประมวลผล	4.21	0.29	มาก
อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ความจุพื้นที่จัดเก็บเพียงพอ	3.96	0.35	ปานกลาง
อุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน เครื่องสำรองไฟ เพียงพอต่อการใช้งาน	4.51	0.24	มากที่สุด

ปัญหาและอุปสรรคการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	Mean	S.D	การแปลผล
<b>ด้านซอฟต์แวร์</b>			
ซอฟต์แวร์และระบบปฏิบัติการถูกต้องตามลิขสิทธิ์	3.97	0.31	ปานกลาง
ซอฟต์แวร์มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน	4.15	0.26	มาก
ซอฟต์แวร์มีความความทันสมัย	3.96	0.29	ปานกลาง
ซอฟต์แวร์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.22	0.27	มาก
ซอฟต์แวร์มีความปลอดภัยในการใช้งาน	4.07	0.25	มาก
<b>ด้านระบบสารสนเทศและอินเทอร์เน็ต</b>			
ระบบสารสนเทศของบริษัทเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	4.33	0.24	มาก
ระบบสารสนเทศมีความปลอดภัยในการใช้งาน	3.88	0.33	ปานกลาง
อินเทอร์เน็ตเชื่อมต่อได้สะดวก รวดเร็ว	4.05	0.24	มาก
อินเทอร์เน็ตเชื่อมต่ออย่างปลอดภัยในการทำงาน	3.93	0.21	ปานกลาง
อินเทอร์เน็ตมีความเร็วเหมาะสมในการทำงาน	4.53	0.28	มากที่สุด
<b>ด้านบุคลากร</b>			
พนักงานผ่านการอบรมความรู้ด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์	3.87	0.21	ปานกลาง
พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์	4.33	0.27	มาก
พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับซอฟต์แวร์	4.15	0.31	มาก
พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศบริษัทและอินเทอร์เน็ต	4.05	0.29	มาก
พนักงานมีความสามารถสามารถแก้ไขปัญหา และบำรุงรักษา อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้ด้วยตนเอง	4.50	0.22	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.27</b>	<b>มาก</b>



จากตารางที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.14$ , S.D=0.27) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านระบบสารสนเทศและอินเทอร์เน็ต มีปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อินเทอร์เน็ตมีความเร็วเหมาะสมกับการทำงาน เป็นปัญหาในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.53$ , S.D=0.28) ปัญหาในระดับมาก ได้แก่ ระบบสารสนเทศของบริษัทเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ( $\bar{x}=4.33$ , S.D=0.24) ด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ พบว่า รายข้ออุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน เครื่องสำรองไฟเพียงพอต่อการใช้งาน ( $\bar{x}=4.51$ , S.D=0.24) ฮาร์ดแวร์มีความเร็วในการประมวลผล ( $\bar{x}=4.21$ , S.D=0.29) และด้านซอฟต์แวร์ พบว่า ซอฟต์แวร์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ( $\bar{x}=4.22$ , S.D=0.27) ด้านบุคลากร พบว่าปัญหาในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีความสามารถสามารถแก้ไขปัญหา และบำรุงรักษา อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้ด้วยตนเอง ( $\bar{x}=4.50$ , S.D=0.22) รองลงมา พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ เป็นปัญหาในระดับมาก ( $\bar{x}=4.33$ , S.D=0.27)

## อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานบริษัท ในการทำงาน จากที่บ้าน ช่วงสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อภิปรายผลได้ดังนี้

1. การศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการทำงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ในการทำงานจากที่บ้าน ด้านเพศ พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 83 คน เป็น พนักงานชาย ร้อยละ 38.55 พนักงานหญิงร้อยละ 61.45 ด้านอายุ พบว่ากลุ่มอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 27.71 กลุ่มอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 37.35 กลุ่มอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 24.10 และ กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.84 ด้านระดับการศึกษา พบว่า เป็นพนักงานที่มีวุฒิต่ำปริญญาตรี ร้อยละ 10.84 พนักงานที่มีวุฒิปริญญาตรี ร้อยละ 71.08 และพนักงานที่มีวุฒิสสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 18.07 ด้านประสบการณ์ทำงาน พบว่า

พนักงานที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 13.25 พนักงานที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 1-10 ปี ร้อยละ 33.73 พนักงานที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 11-20 ปี ร้อยละ 28.92 พนักงานที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป ร้อยละ 24.10

ผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ร้อยละ 51.81 รองลงมาเป็นการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ ร้อยละ 31.33 และใช้งานแท็บเล็ต หรืออื่นๆ เช่น สมาร์ทโฟน ร้อยละ 16.87
- 2) ด้านซอฟต์แวร์ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ใช้งานโปรแกรมเฉพาะของบริษัท เช่น โปรแกรมเช็คเวลาเข้าทำงาน โปรแกรมจัดการเอกสาร โปรแกรมด้านบุคคล โปรแกรมด้านงานขาย โปรแกรมด้านบัญชี โปรแกรมกราฟิก และโปรแกรมพื้นฐานทั่วไป เช่น โปรแกรมสำนักงาน ร้อยละ 71.08 รองลงมาเป็นกลุ่มพนักงานที่ใช้งานเฉพาะโปรแกรมพื้นฐานทั่วไป ร้อยละ 28.92 และ
- 3) ด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ใช้งานอินเทอร์เน็ตบ้าน ร้อยละ 28.92 รองลงมาใช้งานอินเทอร์เน็ตจากโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 28.92 และ ใช้งานอินเทอร์เน็ตองค์กร ร้อยละ 28.92 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณา วิจิตร, เกียรติรัตน์ ธีระพิบูล และณัฐพล ฉายศิริ (2564) ได้ศึกษารูปแบบการทำงานที่บ้านของบุคลากรในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก พบว่า บุคลากร สคร.2 พล. จำนวน 92 คน จาก 11 กลุ่มงาน ที่ปฏิบัติงาน WFH และให้แสดงตนลงเวลาปฏิบัติงานไม่เกิน 8.30 น. และออกปฏิบัติงานตั้งแต่ 16.30 น. มีการทำงานจากบ้านโดยใช้โปรแกรม I am SARABAN และ Check-in Work From Home รวมจำนวน 969 ครั้ง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่ WFH ลงเวลาเข้าปฏิบัติงานตรงระเบียบภายในเวลา 08.30 น. ร้อยละ 95.2 มีภาวะสุขภาพก่อนปฏิบัติงานในภาวะปกติ ร้อยละ 98.5 และมีความพอใจถึงพึงพอใจมากต่อผลการปฏิบัติงาน ร้อยละ 98.8 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานจากผู้ใช้งานโปรแกรมดังกล่าว จำนวน 77 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.28- และ 3.42 ตามลำดับ โดยเกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้จริงในการปฏิบัติงาน และคุ้มค่า ลงทุนน้อย

แต่ได้ประโยชน์มาก แต่การประเมินคุณภาพของงานควรให้มีการประเมินจากบุคคลภายนอกองค์กร ด้วยเช่นกัน

2. การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานบริษัทในการทำงาน จากที่บ้าน ช่วงสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ พนักงานใช้อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ส่วนตัว ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ เพื่อใช้ในการทำงาน พบว่า อุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน เครื่องลำโพงไฟ เพียงพอต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.51$ , S.D=0.24) เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ไม่มีอุปกรณ์ต่อพ่วงครบครัน รองลงมา คือ ฮาร์ดแวร์มีความเร็วในการประมวลผล ( $\bar{x}=4.21$ , S.D=0.29) และฮาร์ดแวร์มีความเหมาะสมกับการใช้งาน ( $\bar{x}=3.93$ , S.D=0.27) อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ความจุพื้นที่จัดเก็บเพียงพอ ( $\bar{x}=3.96$ , S.D=0.35) ฮาร์ดแวร์มีความทันสมัยกับการใช้งาน ( $\bar{x}=4.05$ , S.D=0.32) ตามลำดับ 2) ด้านซอฟต์แวร์ พนักงานใช้งานโปรแกรมเฉพาะของบริษัท เช่น โปรแกรมเช็คเวลาเข้าทำงาน โปรแกรมจัดการเอกสาร โปรแกรมด้านบุคคล โปรแกรมด้านงานขาย โปรแกรมด้านบัญชี โปรแกรมกราฟิก และโปรแกรมพื้นฐานทั่วไป เช่น โปรแกรมสำนักงาน พบว่าปัญหาที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ซอฟต์แวร์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ( $\bar{x}=4.22$ , S.D=0.27) เนื่องจากซอฟต์แวร์บางชุดต้องติดตั้งโดยเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญ ปัญหาที่อยู่ในระดับรองลงมา ได้แก่ ซอฟต์แวร์มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน ( $\bar{x}=4.15$ , S.D=0.26) ซอฟต์แวร์มีความปลอดภัยในการใช้งาน ( $\bar{x}=4.07$ , S.D=0.25) ซอฟต์แวร์และระบบปฏิบัติการถูกต้องตามลิขสิทธิ์ ( $\bar{x}=3.97$ , S.D=0.31) และซอฟต์แวร์มีความทันสมัย ( $\bar{x}=3.96$ , S.D=0.29) ตามลำดับ 3) ด้านระบบสารสนเทศและอินเทอร์เน็ต พนักงานใช้ระบบสารสนเทศของบริษัท เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบการโอนย้ายไฟล์ ระบบฐานข้อมูล และใช้อินเทอร์เน็ตส่วนตัว เช่น อินเทอร์เน็ตบ้าน อินเทอร์เน็ตองค์กร และอินเทอร์เน็ตจากโทรศัพท์มือถือ พบว่าปัญหาที่อยู่ในระดับมาก คือ อินเทอร์เน็ตมีความเร็วเหมาะสมในการทำงาน ( $\bar{x}=4.53$ , S.D=0.28) ปัญหาที่อยู่ในระดับมาก คือ ระบบสารสนเทศของบริษัทเข้าถึง ได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ( $\bar{x}=4.33$ , S.D=0.24) อินเทอร์เน็ตเชื่อมต่อได้สะดวก รวดเร็ว ( $\bar{x}=4.05$ , S.D=0.24) ปัญหาอยู่ในระดับ

ปานกลาง ได้แก่ อินเทอร์เน็ตเชื่อมต่ออย่างปลอดภัยในการทำงาน ( $\bar{x}=3.93$ , S.D=0.21) ระบบสารสนเทศมีความปลอดภัยในการใช้งาน ( $\bar{x}=3.88$ , S.D=0.33) ตามลำดับ และ 4) ด้านบุคลากร พบว่า ปัญหาที่อยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความสามารถสามารถแก้ไขปัญหา และบำรุงรักษา อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้ด้วยตนเอง ( $\bar{x}=4.50$ , S.D=0.22) ปัญหาในระดับรองลงมา คือ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ( $\bar{x}=4.33$ , S.D=0.27) พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับซอฟต์แวร์พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ ( $\bar{x}=4.15$ , S.D=0.31) พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศบริษัทและอินเทอร์เน็ต (Mean=4.05, S.D=0.29) และพนักงานผ่านการอบรมความรู้ด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ( $\bar{x}=3.87$ , S.D=0.21) ตามลำดับ พนักงานส่วนใหญ่ไม่ได้ผ่านการอบรมการแก้ไขปัญหาหรือบำรุงรักษาอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบสารสนเทศและอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวดี ศิลปศักดิ์ขจร, และธีระศักดิ์ ชื่นอารมย์เลิศ (2558) ที่ศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาภายในโรงเรียนสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดนครปฐม พบว่า ปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาของโรงเรียนสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดนครปฐม มี 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านฮาร์ดแวร์นั้นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.0$ , S.D=1.29) พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับไม่มีอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ เช่น สแกนเนอร์หรือมีไม่เพียงพอและจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสอนมีประสิทธิต่ำ ( $\bar{x}=3.13$ , S.D=1.24) รองลงมา คือ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตในสถานศึกษาไม่เพียงพอ ( $\bar{x}=3.09$ , S.D=1.2) และ 2) ด้านซอฟต์แวร์นั้นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=2.92$ , S.D=1.17) พบว่าระบบเครือข่ายระหว่างเครื่องมีปัญหา ( $\bar{x}=3.2$ , S.D=1.23) รองลงมาคือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้อยู่ล้าสมัย ( $\bar{x}=2.9$ , S.D=1.18)

### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์

จากการวิจัยเรื่องการวิจัยเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานบริษัท ในการทำงานที่บ้าน ช่วงสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลที่ได้สามารถนำไปวางแผนองค์กรในการจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์องค์กร เช่น จัดอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่างๆ ให้แก่พนักงาน และการจัดสรรงบประมาณสำหรับจัดซื้ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต รองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อส่งผลให้องค์กรและพนักงานสามารถรับมือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ผู้วิจัยสามารถต่อยอดงานวิจัยโดยศึกษาการวางแผนนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในการรับมือกับสถานการณ์ที่พนักงานต้องทำงานจากที่บ้าน หากในอนาคตเกิดสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดอีก
- 2) ผู้วิจัยสามารถทำการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายขึ้น ทั้งขององค์กรภาครัฐและเอกชน
- 3) ผู้วิจัยสามารถนำไปวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ และปัจจัยความสำเร็จการทำงานจากที่บ้าน ช่วงสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน

-----

## เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค. (2564). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019: Coronavirus Disease 2019 (COVID-19). นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.
- กานต์ บุญศิริ. (2563). การทำงานที่บ้าน (Work From Home). ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2564, จาก <http://shorturl.at/vxAG8>
- ก้องกิติ พูนสวัสดิ์. (2563). การทำงานที่บ้าน : เทรนด์การทำงานในช่วงโควิด-19. ค้นเมื่อ 7 มกราคม 2565, จาก <https://www.tris.co.th/working-from-home-during-covid-19/>
- ชาตรี มีใบ, และโกวิท ทรัพย์ศาล. (2564). การศึกษาเชิงประจักษ์ความสัมพันธ์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับสมรรถนะในการทำงานของบริษัท อุตสาหกรรมเครื่องหอมไทย-จีน จำกัด. วารสารรังสิตสารสนเทศ. 27(1), 154-184.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ธนัชชา จันคณา, พิพัฒน์ ไทยอารี, และศิริภัสสร วงศ์ทองดี. (2564). คุณภาพชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานราชการที่มีผลมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19: กรณีศึกษากลุ่มคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. วารสารวิชาการไทยวิจัยและการจัดการ. 3(2), 16-45.
- ธิตี อำพันธ์, และคณะ. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน. ใน การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ครั้งที่ 4. (หน้า 289-294). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- ณัฐวดี ศิลปศักดิ์ขจร, และธีระศักดิ์ อุ่ณารมย์เลิศ. (2558). การศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาภายในโรงเรียนสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศึกษารังสิตนครปฐม. Veridian E-Journal ฉบับมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ. 8(2), 628-638.

- บริษัท หลักทรัพย์ไทยพาณิชย์ จำกัด. (2563). COO's Talk ตอน Work from Home ความปกติใน รูปแบบใหม่ของการทำงาน อนาคต ค้นเมื่อ 7 มกราคม 2565, จาก <https://www.scbam.com/th/knowledge/coo-talk/coos-talk-26052020>
- วรรณ วิจิตร เขียวรัตน์ ธีระพิบูล และณัฐพล ฉายศิริ. (2564). รูปแบบการทำงานที่บ้านของบุคลากรในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก. *วารสารวิชาการป้องกันควบคุมโรค*. 8(2), 30-42.
- เวิร์คพอยท์ทูเดย์. (2564). ความท้าทายที่ภาคธุรกิจต้องเผชิญ ในโลกเศรษฐกิจหลัง โควิด-19. ออนไลน์. ค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2564, จาก <https://workpointtoday.com/dtac-says-businessresilience-in-post-pandemic/>.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2564). Work From Home วิธีการทำงานยุคนี้ ที่ยังต้องหาจุดสมดุล. ค้นเมื่อ 7 มกราคม 2565, จาก <https://kasikomresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/WFH-FB-04-08-21.aspx>
- สุพิชญา วงศ์วาสนา. (2564). ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร กรณีศึกษา บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิสเชส จำกัด (BFS). *วารสารรัฐศาสตร์*. 15(39), 15-30.
- เสาวรัจ รัตนคำฟู และเมธาวี รัชตวิจิน. (2563). ผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ. ค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2564, <https://tdri.or.th/2020/05/impact-of-working-from-home-covid-19>
- อธิป อิศวานนท์. (2564). Work From Home เป็นผลลบต่อนวัตกรรมองค์กร. ค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/columnist/964057>

Lina Vyas, Nantapong Butakhieo. (2020). The impact of working from home during COVID-19 on work and life domains: an exploratory study on Hong Kong. *Policy Design and Practice*. 4(1), 59-76.

McMaster University. Human Resources Service. (2020). *University Guidelines for COVID-19*. Retrieved December 2, 2021, from <https://hr.mcmaster.ca/resources/covid9/workplace-health-and-safety-guidance-during-covid-19/>

Tracey Crosbie and Jeanne Moore. (2004). Work-Life Balance and Working from Home. *Social Policy and Society*. 3(3), 223-233.