

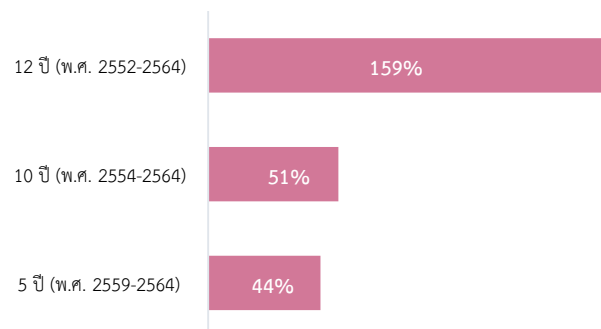
บทความ “ประเทศไทยกับความพร้อมของรูปแบบการทำงานที่บ้าน”

การทำงานที่บ้าน (Work from home : WFH) เป็นมาตรการหนึ่งที่สำคัญเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในช่วงการแพร่ระบาดที่รุนแรงหลายองค์กรได้มีนโยบายให้พนักงานปรับการทำงานเป็นรูปแบบการทำงานที่บ้าน และอาจกลายเป็น New Normal ของรูปแบบการทำงานเมื่อพ้นช่วงของการระบาดของโรคฯ การปรับตัวและกำกับดูแลระบบการทำงานขององค์กรให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ควรมีการเตรียมความพร้อมเพื่อให้เอื้อต่อการทำงานในรูปแบบใหม่ในอนาคต

แนวโน้มรูปแบบการทำงานที่บ้านเพิ่มขึ้น

ทั่วโลกมีแนวโน้มการทำงานที่บ้านเพิ่มขึ้น จากการสำรวจของ Global Workplace Analytics และ Owl Labs พบว่า ตั้งแต่ปี 2552 เป็นต้นมา อัตราการทำงานที่บ้านเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 159 โดยร้อยละ 18 เป็นการทำงานที่บ้านแบบเต็มรูปแบบ ในขณะที่ร้อยละ 52 มีการทำงานที่บ้านอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 วัน และมีบริษัทประมาณร้อยละ 16 ที่มีการจ้างพนักงานที่ทำงานที่บ้าน 100 เปอร์เซ็นต์ นอกจากนี้ จากผลการสำรวจของ PricewaterhouseCoopers ABAS Ltd. ที่ทำการสำรวจมุมมองผู้บริหารระดับสูง 699 ราย ใน 67 ประเทศทั่วโลก ในช่วงการระบาดของ COVID-19 (มิถุนายน-กรกฎาคม 2563) พบว่า ร้อยละ 78 มีนโยบายการทำงานนอกที่ทำงานมากขึ้น และร้อยละ 76 จะหันมาพึ่งพาการใช้เทคโนโลยีและระบบอัตโนมัติมากขึ้น เพื่อลดความหนาแน่นของสถานที่ทำงาน

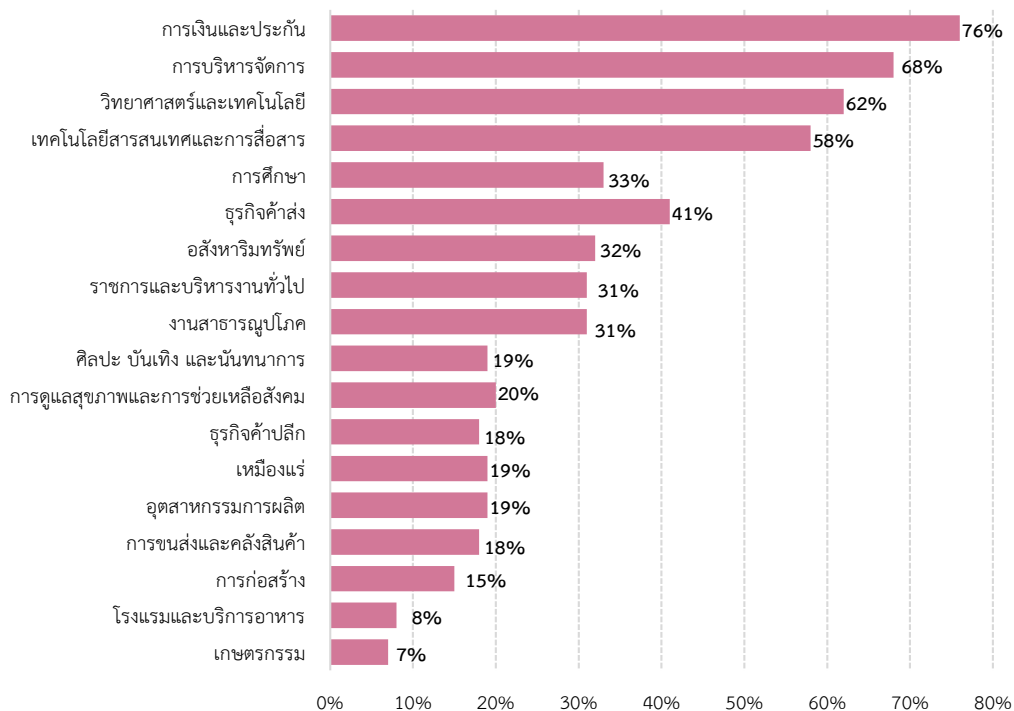
แผนภาพ 30 แนวโน้มอัตราการเพิ่มจำนวนการทำงานที่บ้าน (ร้อยละ)



ที่มา: Global Workplace Analytics

รูปแบบการทำงานที่บ้านขึ้นกับลักษณะของงาน งานเชิงพื้นที่หรือต้องใช้อุปกรณ์เครื่องมือ การใช้แรงงานคน และงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คน เป็นข้อจำกัดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานที่บ้าน ขณะที่ลักษณะงานเชิงรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล งานให้คำปรึกษา การสอน จะเหมาะสมกับรูปแบบการทำงานที่บ้าน จากการศึกษาของ McKinsey & Company ถึงศักยภาพของการทำงานนอกที่ทำงาน โดยพิจารณาจากสัดส่วนการใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพ (Productivity) ในอาชีพต่าง ๆ พบว่า อาชีพที่มีศักยภาพในการทำงานนอกที่ทำงานได้สูงที่สุดคือ การเงินและการประกัน โดยมีสัดส่วนการใช้เวลาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพคิดเป็นร้อยละ 76 ของเวลาในการทำงานทั้งหมด รองมาคือ การบริหารจัดการ และวิทยาศาสตร์/เทคโนโลยี อาชีพที่มีศักยภาพในการใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพต่ำกว่าครึ่งของเวลาที่ทำงานทั้งหมด ได้แก่ การศึกษา ธุรกิจค้าส่ง อสังหาริมทรัพย์ ราชการ บริหารงานทั่วไป งานสาธารณูปโภค ศิลปะ/บันเทิง/นันทนาการ การดูแลสุขภาพ/ช่วยเหลือสังคม การขนส่ง/คลังสินค้า การก่อสร้าง โรงแรม/บริการอาหาร และเกษตรกรรม โดยเกษตรกรรมเป็นอาชีพที่มีศักยภาพในการใช้เวลาต่ำที่สุดเพียงร้อยละ 7

แผนภาพ 31 สัดส่วนการใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงานนอกที่ทำงานของอาชีพต่าง ๆ (ร้อยละ)



ที่มา: McKinsey & Company

ข้อดีและข้อจำกัดของการทำงานที่บ้าน จากการสำรวจของ Global Workplace Analytics และ Owl Labs พบว่า พนักงานร้อยละ 75 มีความกดดัน/ความเครียดลดลงเมื่อทำงานที่บ้าน ส่งผลให้ร้อยละ 76 ของพนักงานไม่คิดจะเปลี่ยนงาน และการทำงานจากที่บ้านอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ทำให้พนักงานร้อยละ 24 รู้สึกถึงการมีประสิทธิผลของงานและมีความสุขในการทำงาน อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการทำงานที่บ้านจะมีข้อดีดังกล่าวข้างต้น แต่ก็มีข้อจำกัด/ปัญหาที่ต้องตระหนักเช่นกัน อาทิ การมีค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคที่บ้านเพิ่มขึ้น เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ หรือค่าอินเทอร์เน็ต การมีความเสี่ยงป่วยเป็นโรคออฟฟิศซินโดรมด้วยต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบและสถานที่ในการทำงาน อีกทั้งอุปกรณ์สำนักงานในบ้านอาจไม่เพียงพอ ไม่เหมาะกับสรีระ หรือลักษณะการนั่งไม่ถูกวิธี ในขณะที่เดียวกันการทำงานที่ทำงานย่อมมีสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกและความพร้อมในการทำงานที่ดีกว่า รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานอย่างใกล้ชิด

ประเทศพัฒนาแล้วมีศักยภาพในการทำงานนอกที่ทำงานมากกว่าประเทศกำลังพัฒนา กิจกรรมทางเศรษฐกิจของแต่ละประเทศที่มีความแตกต่างกันส่งผลต่อศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานจากการศึกษาของ McKinsey & Company พบว่าประเทศพัฒนาแล้ว อาทิ อังกฤษ เยอรมัน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส สเปน พึ่งพาการใช้เทคโนโลยีระดับสูง ไม่เน้นการใช้แรงงาน จะมีศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานเป็นการทำงานนอกที่ทำงานมากกว่าประเทศกำลังพัฒนา สะท้อนให้เห็นได้จากสัดส่วนเวลาที่สามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพจากการทำงานนอกที่ทำงานประมาณร้อยละ 26-30 ของเวลาในการทำงาน ขณะที่ประเทศกำลังพัฒนา อาทิ จีน อินเดีย และเม็กซิโก ที่ยังพึ่งพาการทำงานในภาคการเกษตร สามารถรักษาประสิทธิภาพการทำงานได้เพียงร้อยละ 12-18 ของเวลาการทำงาน จะเห็นว่าในประเทศพัฒนาแล้วจะมีสัดส่วนการใช้แรงงานในภาคการเกษตรและอุตสาหกรรมค่อนข้างน้อยต่างจากประเทศกำลังพัฒนา ซึ่งมีแรงงานในภาคการเกษตรค่อนข้างสูง และเมื่อเกิดการระบาดของโรคหรือจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน ทำให้ประเทศกำลังพัฒนาไม่สามารถปรับรูปแบบการทำงานได้มากนัก

ตาราง 14 ศักยภาพการทำงานนอกที่ทำงาน สัดส่วนการจ้างงานในภาคส่วนต่าง ๆ ของประเทศที่พัฒนาแล้วเปรียบเทียบกับประเทศกำลังพัฒนา

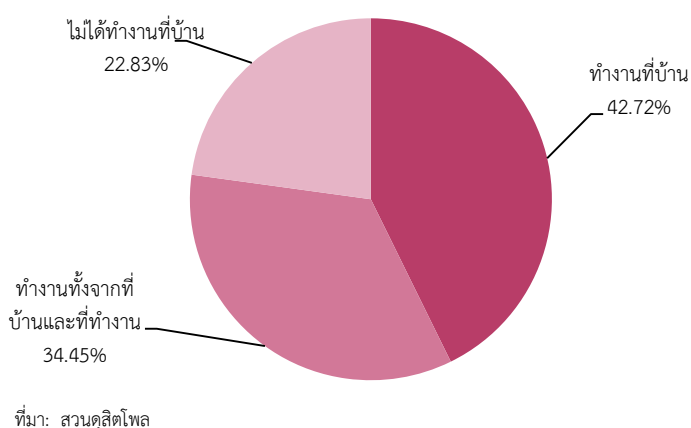
ประเทศ	สัดส่วนเวลาที่สามารถทำงานได้เต็ม ประสิทธิภาพ* (ร้อยละ)	สัดส่วนการจ้างงาน (ร้อยละ) ปี ค.ศ. 2019**		
		ภาคเกษตร	ภาคอุตสาหกรรม	ภาคบริการ
ประเทศพัฒนาแล้ว				
อังกฤษ	33	1.05	18.12	80.83
เยอรมัน	30	1.21	27.18	71.61
สหรัฐอเมริกา	29	1.36	19.91	78.74
ญี่ปุ่น	29	3.38	24.22	72.40
ฝรั่งเศส	28	2.53	20.43	77.04
สเปน	26	4.03	20.43	75.54
ประเทศกำลังพัฒนา				
เม็กซิโก	18	12.48	25.55	61.97
จีน	16	25.33	27.42	47.25
อินเดีย	12	42.60	25.12	32.28

ที่มา: * McKinsey & Company

** International Labour Organization, ILOSTAT database. Data retrieved on January 29, 2021.

การทำงานที่บ้านในกรณีประเทศไทย จากการสำรวจความคิดเห็นของสวนดุสิตโพลเรื่อง “พฤติกรรมของคนไทยกับการทำงานที่บ้าน (Work From Home)” ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2564 พบว่า คนไทยทำงานที่บ้านร้อยละ 43 และทำงานทั้งจากที่บ้านและที่ทำงานร้อยละ 34 โดยให้เหตุผลหลักเพื่อความปลอดภัยและลดการแพร่ระบาดของ COVID-19 สำหรับความคิดเห็นถึงข้อดีของการทำงานที่บ้านอันดับ 1 ได้แก่ ช่วยลดการแพร่ระบาดของ COVID-19 รองลงมาคือ ประหยัดค่าเดินทาง และเป็นการให้ความร่วมมือกับภาครัฐ ขณะที่ข้อเสียอันดับ 1 ได้แก่ มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เช่น ค่าน้ำ-ไฟ ค่าอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ อุปกรณ์เครื่องมือไม่สะดวกเหมือนที่ทำงาน และการสื่อสาร/ติดต่อประสานงานล่าช้า สำหรับในด้านของผู้ประกอบการ Price-waterhouseCoopers ABAS Ltd. ประเมินว่า ร้อยละ 20 ของบริษัทไทยในปัจจุบันมีนโยบายให้พนักงานทำงานที่บ้านได้เป็นการถาวร ทั้งนี้ หากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ยังยืดเยื้อ อาจเปลี่ยนรูปแบบการจ้างงานไปว่าจ้างหน่วยงานภายนอก (Outsource) หรือผู้ทำงานอิสระ (Freelance) มากขึ้น

แผนภาพ 32 พฤติกรรมการทำงานของคนไทยช่วงการระบาดของ COVID-19 (ร้อยละ)



ตาราง 15 ผลการสำรวจความคิดเห็นต่อข้อดี/ข้อเสียของการทำงานที่บ้าน

ข้อดี/ข้อเสียของการทำงานที่บ้าน	ความคิดเห็นจากการสำรวจ (ร้อยละ)
ข้อดี	
อันดับ 1 ลดการแพร่ระบาดของ COVID-19	88.33
อันดับ 2 ประหยัดค่าเดินทาง	70.19
อันดับ 3 ได้ช่วยให้ความร่วมมือกับภาครัฐ	60.73
ข้อเสีย	
อันดับ 1 ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เช่น ค่าน้ำ-ไฟ อินเทอร์เน็ต	65.8
อันดับ 2 อุปกรณ์เครื่องมือไม่สะดวกเหมือนที่ทำงาน	62.08
อันดับ 3 การสื่อสาร การติดต่อประสานงานช้า	45.97

ที่มา: สวนดุสิตโพล

การทำงานที่บ้านอย่างไรให้เกิดประสิทธิผล : กรณีศึกษาต่างประเทศ

การวิจัยของ Harvard Business Review ชี้ให้เห็นว่า การทำงานนอกที่ทำงานสามารถเพิ่มความสำเร็จของงาน (Productivity) ได้ถึงร้อยละ 4.4 โดยมีประเด็นที่องค์กรต้องปรับเปลี่ยนและสนับสนุนในการกำกับดูแลการทำงานนอกที่ทำงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การบริหารเวลา โดยมีการจัดเตรียมแผนการทำงานที่ครอบคลุมทั้งช่วง Online Time และ Offline Time ให้มีความสอดคล้องกับระบบการทำงานปกติที่ทำอยู่เดิม กำหนดลำดับความสำคัญของงาน มีระบบการทำงานร่วมกันของคนในองค์กร มีการแบ่งการทำงานเป็นทีมงานย่อยที่กำหนดหน้าที่/ความรับผิดชอบชัดเจน มีระบบการแบ่งปันภาระงาน เพื่อไม่ให้งานกระจุกตัว มีการสำรวจทักษะของพนักงานเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับแผนการทำงานให้มีความเหมาะสม ตลอดจนกระตุ้นให้พนักงานมีความตื่นตัวและมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน

โปแลนด์

บริษัทด้านการเงินหลายแห่งให้ความยืดหยุ่นในการควบคุมเรื่องเวลามากขึ้น โดยให้พนักงานจัดการ/ปรับเปลี่ยนเวลาการทำงานได้ตามความจำเป็นของตนเอง เช่น องค์กรอนุญาตให้พนักงานคู่สามีภรรยาที่เพิ่งคลอดบุตรสลับเวลาการทำงาน โดยให้ภรรยาทำงานในช่วง 6-14 น. และให้สามีทำงานในช่วง 14-20 น. เพื่อให้มีโอกาสสมดุลกันดูแลบุตร

2. การให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของงานมากกว่ากระบวนการทำงาน โดยกำหนดวัตถุประสงค์และผลผลิตของงานที่ต้องการอย่างชัดเจนทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ มีระบบการให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงผลงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่องค์กรตั้งใจ ทั้งนี้ การให้กำลังใจเชิงบวกกับพนักงานทางออนไลน์เป็นครั้งคราว จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นิวซีแลนด์

บริษัทด้านการเงินมีการใช้ระบบการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา พัฒนา และค้นหาศักยภาพ (Coaching-based Approach) ที่เรียกว่า Leaders Conversations โดยหัวหน้าทีมงานมีบทบาทหลักในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา พัฒนา และค้นหาศักยภาพของพนักงาน รวมทั้งการรวบรวมความคิดเห็นของพนักงานสู่ฝ่ายบริหาร มีการจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

3. การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนในการทำงาน โดยสร้าง platform ให้เกิดการทำงานและแบ่งปันข้อมูลใช้ร่วมกัน สำรวจความต้องการของพนักงานในเรื่องเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการทำงานที่บ้าน รวมไปถึงทักษะในการเข้าถึงเทคโนโลยีดังกล่าว ทบทวนนโยบายและกฎระเบียบขององค์กรให้เอื้อต่อการนำใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการทำงาน โดยเฉพาะการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญขององค์กร สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลของพนักงาน อาทิ ค่าโปรแกรม ค่าอินเทอร์เน็ต รวมถึงการเสริมสร้างความรู้/ทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

คาเมรูน

หน่วยงานภาครัฐหลายแห่งได้ลงทุนระบบอินเทอร์เน็ต และติดตั้งระบบการประชุมทางไกล ในช่วงการระบาดของ COVID-19

ญี่ปุ่น

บริษัทด้านการสื่อสารมีการนำหุ่นยนต์ตัวแทนเสมือน (Avatar Robot) มาใช้สนับสนุนการทำงานจากที่บ้าน โดยเป็นหุ่นยนต์ที่มีการติดตั้งกล้อง ไมโครโฟน และลำโพง ร่วมกับแอปพลิเคชันการทำงานระยะไกล ผ่านโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต ทำให้พนักงานสามารถติดต่อสื่อสารกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานได้เสมือนจริงและมีประสิทธิภาพ

4. การสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร สนับสนุนให้มีการสื่อสารข้อมูลกันอย่างมีประสิทธิภาพผ่านรูปแบบที่ทันสมัย โดยกำหนด Platform สื่อสารกลางขององค์กร เพื่อให้พนักงานเข้าใจตรงกันในเรื่องข้อปฏิบัติในการทำงาน มีการกำหนดแนวทางการส่งงานต่อผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาอย่างชัดเจน มีการสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารอย่างเปิดเผย ไม่มีอคติ ผู้บริหารมีการตรวจสอบงานและตอบกลับมายังผู้ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ควรมีการสื่อสารเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากเรื่องงาน เพื่อให้เกิดความเป็นกันเอง

สหรัฐอเมริกา อังกฤษ เนเธอร์แลนด์ เดนมาร์ก และจีน

บริษัทด้านอิเล็กทรอนิกส์มีการนำเทคโนโลยีสตรีมมิ่ง (Streaming) มาใช้ เพื่อให้การสื่อสาร/ประชุม online มีรูปแบบที่น่าสนใจ หลายองค์กรมีการนำรูปแบบการประชุมที่น่าสนใจมาใช้ อาทิ “Kitchen Table” การประชุมสั้น ๆ ในช่วงเวลาอาหารกลางวัน “Beer o'clock” การคุยกันในวันศุกร์ช่วงบ่าย “Elevenses with the Cool Kids” ช่วงพักสั้น ๆ ระหว่างการทำงานในช่วงเช้า ซึ่งทั้งหมดเป็นตัวอย่างรูปแบบการส่งเสริมการสื่อสารเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ของคนในองค์กร ซึ่งสามารถสื่อสารกันได้ทั้งเรื่องงานและการถามไถ่สารทุกข์สุกดิบกัน

เซเนกัล กานา ไนจีเรีย อุกันดา แทนซาเนีย เอธิโอเปีย และ แอฟริกาใต้

บริษัทด้านการขายสื่อออนไลน์ในประเทศแถบแอฟริกา เริ่มมีการใช้ระบบประชุมทางไกล (Video Conference) มากขึ้น และมีการส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยระบบดิจิทัล โดยองค์กรจะเสริมสร้างความรู้และสนับสนุนค่าใช้จ่ายสำหรับอุปกรณ์และค่าอินเทอร์เน็ต

5. การสนับสนุนให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบทั้งต่อสุขภาพกายและสุขภาพใจ โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์ ในเรื่องการดูแลพนักงานในช่วงการทำงานที่บ้าน ครอบคลุมทั้งเรื่องสุขภาพ ความปลอดภัยจากการทำงาน การจัดการสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวให้เหมาะสมกับการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมืออำนวยความสะดวก วิธีการคลายผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน เป็นต้น มีการกระตุ้น/สนับสนุนให้พนักงานเห็นความสำคัญถึงการทำงานอย่างมีความสุขอยู่เสมอ เช่น การพักระหว่างการทำงาน การออกกำลังกาย ตลอดจนให้ข้อมูลในเชิงจิตวิทยา ในการทำงานให้มีความสุข ผ่านโปรแกรมการให้คำปรึกษาจากนักจิตวิทยา นอกจากนี้ องค์กรอาจมีการให้ยืมอุปกรณ์สำนักงานไปใช้ที่บ้าน เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ

จีน

บริษัทด้านเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตจัดให้มีสายด่วนนักจิตวิทยา 24 ชม. เพื่อให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่และครอบครัว ตลอดจนจัดให้มีหลักสูตร online ในเรื่องการจัดจรรวมระหว่างการทำงานจากที่บ้าน

UN Woman

มีการตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับสุขภาพของพนักงาน มีหน้าที่ติดตามและประเมินสุขภาพของพนักงานในช่วงการระบาดของ COVID-19

6. การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะของพนักงาน เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานนอกที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการสำรวจความจำเป็นหรือความต้องการพนักงานว่ามีความต้องการจะได้รับการอบรมในเรื่องใด เพื่อจะนำมาใช้สนับสนุนให้การทำงานนอกที่ทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยอาจมีการสำรวจทุก 2-3 สัปดาห์ และมีการอบรมผ่านระบบออนไลน์ โดยทักษะที่ควรมุ่งเน้น อาทิ ทักษะการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ ทักษะความเป็นผู้นำ วิถีดูแลสุขภาพกายและใจจากการทำงานที่บ้าน

โปรตุเกส

หน่วยงานภาครัฐที่ดูแลด้านแรงงานมีการจัดทำหลักสูตรพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติงานในช่วงการระบาดของ COVID-19 โดยผู้สนใจสามารถลงทะเบียนเข้ารับการอบรมโดยไม่มีค่าใช้จ่าย และเริ่มอบรมวันเวลาใดก็ได้ตามความสะดวก

7. การมีกฎระเบียบ ข้อตกลง และเงื่อนไขการทำงานที่ชัดเจน โดยทบทวนกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อพิจารณาผลประโยชน์ที่พนักงานพึงจะได้รับจากการทำงานจากที่บ้าน เช่น ค่าตอบแทนทางภาษี การสนับสนุนทางการเงินสำหรับการทำงานที่บ้าน อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารองค์กรควรมีนโยบายที่สนับสนุนการทำงานที่บ้านด้วย อาทิ การชดเชยเงินที่เป็นค่าทำงานนอกที่ทำงาน ค่าอินเทอร์เน็ต ค่ารักษาพยาบาลเนื่องจากความเจ็บป่วยระหว่างการทำงาน

8. การรักษาสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว โดยให้ออกาสพนักงานบริหารจัดการเวลาทำงานเอง สนับสนุนการบริหารจัดการความสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน กำหนดผลสัมฤทธิ์และระยะเวลาในการทำงานจนแล้วเสร็จให้ชัดเจนโดยพิจารณาให้มีความสอดคล้องกับการดำเนินชีวิตตามปกติที่เคยเป็นอยู่ ทั้งนี้ จำเป็นจะต้องมีการสื่อสารทำความเข้าใจกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้ชัดเจนถึงแผนการทำงานที่ถูกกำหนดขึ้น

โปรตุเกส

หน่วยงานของรัฐด้านนโยบายและแผนได้กำหนดแนวทางการทำงานที่ต้องไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและการดำเนินชีวิตส่วนตัวของพนักงาน แม้จะต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานไปจากเดิม เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการบริการสาธารณะจะเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

ประเทศไทยพร้อมแค่ไหนสำหรับการทำงานที่บ้าน

ถึงแม้ว่าการทำงานจากที่บ้าน จะเป็นมาตรการสำคัญสำหรับการรับมือกับวิกฤต COVID-19 รวมถึงสถานการณ์วิกฤตอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต แต่ลักษณะงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ต่างกันด้วย จากการวิเคราะห์ผลกระทบของการล็อกดาวน์ที่มีต่อแรงงานไทยจากมิติ Supply Side โดยสถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์ ได้ใช้ข้อมูลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร (Labour Force Survey: LFS) ปี 2562 และฐานข้อมูลลักษณะงานของทุกอาชีพ นำมาประมวลเป็นดัชนีความยากง่ายต่อการปรับเปลี่ยนมาทำงานจากที่บ้าน (ค่าดัชนีที่สูงกว่าแสดงถึงความสามารถในการปรับเปลี่ยนเป็นการทำงานที่บ้านได้ดีกว่า) โดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ต้องใช้เครื่องจักร/เครื่องมือ และลักษณะงานที่เอื้อต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า

- **กลุ่มเพศชายมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานยากกว่าเพศหญิง** เนื่องจากเพศชายมีการทำงานในลักษณะที่ต้องใช้เครื่องจักร/เครื่องมือ หรือเป็นกลุ่มผู้ใช้แรงงานมากกว่าเพศหญิง
- **กลุ่มคนอายุ 46 ปี ขึ้นไป ไม่พร้อมทำงานจากบ้านสูงที่สุด** เนื่องจากยังขาดทักษะด้านดิจิทัลที่เอื้อต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ บางรายมีการดูแลครอบครัว ดูแลบุตรที่เรียนออนไลน์
- **กลุ่มผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพร้อมในการปรับรูปแบบการทำงานมากที่สุด** เนื่องจากลักษณะงานไม่ได้ต้องใช้เครื่องจักร/เครื่องมือมากนัก และมีทักษะด้านดิจิทัลที่เอื้อต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

- **กลุ่มคนรายได้น้อยมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนสถานที่ทำงานได้ยาก** โดยเฉพาะกลุ่มรายได้ 6,000-9,000 บาท ในขณะที่กลุ่มคนรายได้สูงกว่า 16,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป สามารถปรับเปลี่ยนสถานที่ทำงานได้ง่ายกว่า
- **กลุ่มอาชีพผู้ปฏิบัติการด้านเครื่องจักรในโรงงานและผู้ปฏิบัติงานด้านการเกษตรและประมงเป็นกลุ่มอาชีพที่ปรับเปลี่ยนมาทำงานที่บ้านได้ยากที่สุด** จึงมีโอกาสดังคนกลุ่มนี้จะสูญเสียการจ้างงานหรือสูญเสียรายได้จากมาตรการการควบคุมของรัฐในภาวะวิกฤต ในขณะที่ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านต่าง ๆ เป็นกลุ่มอาชีพที่สามารถเปลี่ยนมาทำงานที่บ้านได้ง่ายที่สุด

ตาราง 16 ค่าดัชนีด้านความง่ายต่อการปรับตัวมาทำงานที่บ้านในมิติต่าง ๆ

คุณลักษณะคนทำงาน	ความง่ายต่อการปรับเปลี่ยนมาทำงานจากที่บ้าน		
	ดัชนีรวม	ดัชนีด้านงานที่ผูกติดกับเครื่องจักร/เครื่องมือ	ดัชนีด้านงานที่เอื้อต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
ทั่วประเทศ	-0.615	0.404	-0.604
เพศ			
ชาย	-0.727	0.604	-0.586
หญิง	-0.487	0.172	-0.625
กลุ่มอายุ			
15-25	-0.707	0.414	-0.744
26-35	-0.430	0.203	-0.502
36-45	-0.510	0.308	-0.527
46-55	-0.670	0.488	-0.609
56-65	-0.819	0.619	-0.723
66-75	-0.919	0.733	-0.772
ระดับการศึกษา			
ประถม	-1.004	0.727	-0.917
มัธยมต้น	-0.803	0.534	-0.780
มัธยมปลาย	-0.506	0.331	-0.498
ปริญญา	0.437	-0.470	0.245
รายได้			
ต่ำกว่า 6,000 บาท	-0.691		
6,001-9,000 บาท	-0.918		
9,001-12,000 บาท	-0.608		
12,001-16,000 บาท	-0.224		
16,001-30,000 บาท	0.212		
สูงกว่า 30,000 บาท	0.620		

ที่มา: สถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์

ตาราง 17 ค่าดัชนีด้านความง่ายต่อการปรับตัวมาทำงานที่บ้านของกลุ่มอาชีพหลัก 9 กลุ่ม

กลุ่มอาชีพ	ความง่ายต่อการปรับเปลี่ยนมาทำงานที่บ้าน		
	ดัชนีรวม	ดัชนีด้านงานที่ต้องใช้เครื่องจักร/เครื่องมือ	ดัชนีด้านงานที่เอื้อต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
1. ผู้ออกกฎหมาย ข้าราชการ ผู้จัดการ	0.67	-0.22	0.87
2. ผู้ประกอบวิชาชีพด้านต่างๆ	0.85	-0.73	0.66
3. ช่างเทคนิคสาขาต่างๆ	0.16	0.09	0.35
4. งานเสมียน เจ้าหน้าที่	0.36	-0.74	-0.14
5. พนักงานบริการ ขายของในร้านค้าและตลาด	-0.28	-0.16	-0.61
6. ผู้ปฏิบัติงานด้านการเกษตรและประมง	-1.17	0.99	-0.92
7. ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจต่าง ๆ	-1.05	0.73	-0.98
8. ผู้ปฏิบัติการด้านเครื่องจักรในโรงงาน	-1.36	1.00	-1.23
9. อาชีพงานพื้นฐาน	-1.09	0.54	-1.25

ที่มา: สถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์

จากการพิจารณาข้อมูลตามตารางที่ 16 จะเห็นได้ว่า **ในภาพรวมประเทศไทยยังไม่มีความพร้อมสำหรับการปรับรูปแบบการทำงานมาเป็นการทำงานที่บ้าน** โดยมีค่าดัชนีความง่ายต่อการปรับตัวมาทำงานที่บ้านทั่วประเทศเท่ากับ -0.615 เนื่องจากลักษณะงานส่วนใหญ่เป็นการใช้เครื่องจักร/เครื่องมือ และสถานที่ทำงานนอกบ้าน รวมทั้งการปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศยังมีไม่มากนัก ซึ่งสอดคล้องกับบริบทโลกที่พบว่าประเทศกำลังพัฒนามีศักยภาพในการทำงานนอกสถานที่ทำงานน้อยกว่าประเทศพัฒนาแล้ว โดยปัจจัยหลักอยู่ที่กิจกรรม โครงสร้างทางเศรษฐกิจ ลักษณะการทำงาน และโครงสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัลของประเทศ

การเตรียมประเทศไทยให้พร้อมรับการทำงานในรูปแบบ “การทำงานที่บ้าน”

กิจกรรมทางเศรษฐกิจและลักษณะการทำงานของคนไทยอาจจะยังไม่เอื้อต่อรูปแบบการทำงานแนวใหม่ แต่เมื่อการทำงานที่บ้านเป็นมาตรการที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ในภาวะวิกฤต COVID-19 หรือวิกฤตอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมดังนี้

- **การเตรียมความพร้อมขององค์กรสำหรับการทำงานรูปแบบใหม่** โดยศึกษา วิเคราะห์ลักษณะงานทักษะของพนักงาน ตลอดจนระบบการทำงานภายในองค์กร เพื่อกำหนดรูปแบบการทำงานที่เหมาะสม ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานในภาวะวิกฤต

- **การยกระดับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสำหรับองค์กร** โดยการพัฒนา/ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสำหรับการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีความเสถียร โดยเฉพาะการใช้เพื่อการสื่อสารข้อมูลระหว่างบุคลากรในช่วงเวลาการทำงานนอกสถานที่ทำงาน รวมทั้งใช้ในการติดตามความก้าวหน้าของงาน และการประเมินผลการทำงานของพนักงานได้อย่างทันท่วงทีและเป็นไปอย่างยุติธรรม นอกจากนี้ ควรมีการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแก่พนักงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและความคล่องตัวสอดคล้องกับรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไป
- **การพิจารณาให้การทำงานนอกสถานที่ทำงานเป็นนโยบายขององค์กร** โดยผู้บริหารต้องเล็งเห็นความสำคัญของการทำงานนอกสถานที่ มีการกำหนดวิธีการและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้มีความพร้อมในการรับมือและปรับตัวได้กับรูปแบบการทำงานใหม่ ๆ ในภาวะวิกฤตในอนาคต รวมทั้งสร้างวัฒนธรรมในการทำงานแบบออนไลน์ที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นสำคัญ อาทิ การแบ่งปันข้อมูลระหว่างกัน การมีวินัยในการทำงานรับผิดชอบตัวเองและสังคม
- **การพิจารณาปรับรูปแบบการทำงานสู่การทำงานที่บ้านให้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล** โดยสนับสนุนการลงทุน/พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลให้มีความเสถียรและครอบคลุม เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่การทำงานแบบนอกสถานที่ทำงานทั้งภาครัฐและเอกชน (Remote Working) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ