

การทำงานทางไกลและที่บ้าน Telework and Work at Home

มนัสนันท์ ศรีนาคร¹ และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ²
Manussanun Srinakarn and Pichit Pitaktepsombat

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการทำงานทางไกลและที่บ้าน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของการใช้ทำงานทางไกลและที่บ้าน ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน เปรียบเทียบกับการทำงานแบบดั้งเดิม รวมทั้งศึกษาข้อดีของการทำงานทางไกลและที่บ้าน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับการทำงานในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้คือพนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทย ข้าราชการจากคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานข้าราชการพลเรือนและสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง นักธุรกิจส่วนตัว สัตวแพทย์ และกลุ่มอาชีพอิสระรวมจำนวน 297 คน ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบด้วยค่าไคร์สแควร์

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานที่สำนักงาน(ร้อยละ 79.8) ใช้เวลาทำงานที่สำนักงานและที่บ้านครั้งต่อครั้ง (ร้อยละ 11.1) และเวลาส่วนใหญ่เป็นการทำงานทางไกลหรือที่บ้าน (ร้อยละ 9.1) นอกจากนี้พบว่าเพศ ลักษณะงาน รายได้และเงินเดือน การใช้ระบบการประชุมทางไกล และการส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อเปรียบเทียบความเห็นของผู้ที่ทำงานทางไกลและที่บ้านกับผู้ที่ทำงานแบบดั้งเดิมหรือทำภายในสำนักงาน พบว่าการทำงานทางไกลหรือที่บ้านดีกว่าการทำงานแบบเดิมตามลำดับดังนี้ มีอิสระในการทำงานมากขึ้น สุขภาพจิตดีขึ้น มีความสุขมากกว่าเดิม ความขัดแย้งลดลง พนักงานมีความมั่นใจในการตัดสินใจและการกระทำของตนเองมากกว่าเดิม มีผลงานมากขึ้นกว่าเดิม งานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม สามารถสื่อสารและมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานได้ดีกว่าเดิม สามารถสื่อสารและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาได้ดีกว่าเดิม และรายได้และเงินเดือนเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม

การทำงานทางไกลและที่บ้านยังเป็นเรื่องใหม่สำหรับประเทศไทย หากต้องการนำไปใช้ต้องอาศัยการศึกษาข้อมูลที่ต้องการ โดยคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม ให้พนักงานได้รับการอบรมจากผู้ที่มีความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับระบบการทำงาน นอกจากนี้ เทคโนโลยี

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
Graduate Student, Public and Private Management Program, School of Public Administration, National Institute of Development Administration

² ศาสตราจารย์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
Professor, School of Public Administration, National Institute of Development Administration

ที่ใช้ก็ต้องเป็นเทคโนโลยีที่สามารถตอบรับกับการทำงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งต้องมีความต่อเนื่องของนโยบาย มีความเข้าใจเป้าหมายที่แท้จริง และกระทำอย่างจริงจัง

คำสำคัญ: การทำงานทางไกล การทำงานที่บ้าน การทำงานนอกสำนักงาน

Abstract

Telework and work at home project is committed to studying the level of using telework and work at home, comparing telework and work at home with original working, and studying advantages of telework and work at home in order to apply telework and work at home to the recent working style. The sample group in this study was 297 employees of the Bank of Thailand; officers of the Office of the Public Sector Development Commission, Office of the Civil Service Commission, and Fiscal Policy Office; traders; veterinarians; and freelancers. They were asked with the questionnaire and data obtained were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, and chi-square test.

The results of the study showed that the people spent most of their time working at offices (79.8%), working both at the offices and homes (11.1%), and teleworking and working at home (9.1%). Significant factors relating to telework and work at home were sex, work type, income/ salary, use of teleconference, and transferring of data via internet. When comparing opinions of people who using telework and work at home with those of people who work in office, it was found that telework and work at home has more benefits. These benefits included more freedom in their work, better mental health, more happiness, less conflicts, more confidence in decisions and actions, more accomplishment in work, more quality of work, better communication with colleague and supervisors, and better income/ salary.

At present, telework and work at home is quite a new issue in Thailand. More information will be required when ones want to practically apply telework and work at home. Important issues to be considered include selection of qualified staffs, sufficient capacity buildings for selected staffs, appropriate technology that supports their work, and policy continuity of organization.

Keywords: telework, work at home, work outside office

1. บทนำ

ในปัจจุบัน สังคมเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีการใช้เทคโนโลยีและองค์ความรู้ต่างๆ เพื่อเป็นตัวผลักดันให้เกิดการพัฒนาในสังคม ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ได้ประโยชน์สูงสุด การแข่งขันทั้งทางด้านการลงทุนการค้าก็มีสูงมากขึ้น สังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้วิถีชีวิตเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ปัญหาเศรษฐกิจไม่ใช่ปัญหาของแค่องค์กรใดองค์กรหนึ่งเท่านั้น แต่

กลายเป็นปัญหาของคนทั้งชาติ เกิดภาวะกดดันทางสังคม อาจกล่าวได้ว่า การมีชีวิตอยู่ไม่ใช่เป็นเรื่องที่ง่ายอีกต่อไป บุคคลมีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบทั้งเรื่องงานและครอบครัว ความสมดุลด้านต่างๆ ขาดหายไป ความสุขเริ่มลดน้อยลง และทำให้เกิดความตึงเครียด รวมทั้ง การเดินทางไปทำงานก็มีปัญหาหลายประการ ทั้งเรื่องมลภาวะที่เป็นพิษ ปัญหารถติด และราคาน้ำมันที่สูงขึ้นจากปัญหาดังกล่าว จึงทำให้เกิดการทำงานในรูปแบบที่เรียกว่า การทำงานทางไกลและที่บ้าน (Telework and work at home) ซึ่งเป็นการทำงานนอกสำนักงาน โดยอาศัยเทคโนโลยีเป็นตัวเชื่อมโยงในการทำงาน รูปแบบการทำงานนี้ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีการใช้ Telework program ตั้งแต่ปี ค.ศ.1972 และในปี ค.ศ.1990 ได้นำมาใช้ในหน่วยงานของรัฐบาลกลาง โดยมีหน่วยงานนำร่องคือ The Office of Personnel Management (OPM) โดยมีเป้าหมายเพื่อการประหยัดพลังงาน ลดมลภาวะทางอากาศ บรรเทาสภาพการจราจรที่แออัด เสริมสร้างสังคมและความเป็นครอบครัว และเป็นนวัตกรรมใหม่สำหรับผู้ปฏิบัติงานในภาครัฐ นอกจากนี้ ยังมีเป้าหมายเพื่อศึกษาว่า การทำงานในสถานที่อื่นจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การในแง่ของการสรรหา จูงใจ และอำรรักษาเจ้าหน้าที่ไว้ รวมทั้ง ลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการลาป่วย การใช้เนื้อที่ภายในสำนักงาน และการเดินทาง หลังจากนั้น ได้มีการขยายผลให้มีการประยุกต์ใช้ Telework program ในองค์การภาครัฐและเอกชน และได้มีการบัญญัติไว้ในกฎหมายให้หน่วยงานของรัฐบาลกลาง เพื่อเป็นการกำหนดนโยบายในการเพิ่มโอกาสของการนำ Telework program มาใช้ให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น (วราภรณ์ ไซติรัตน์, 2546: 21-22)

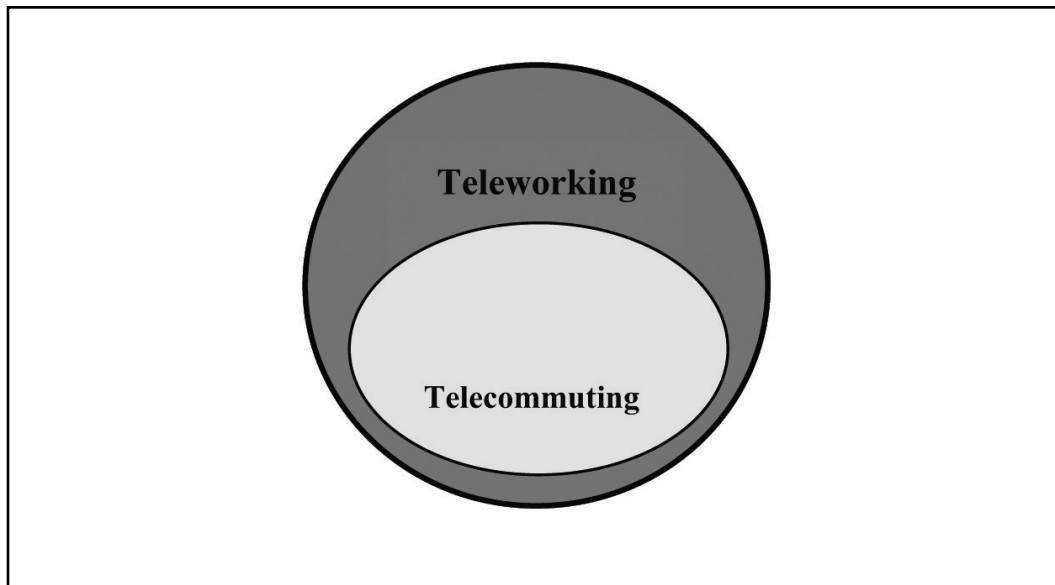
การทำงานทางไกลและที่บ้านเป็นทางเลือกหนึ่งในการทำงาน เนื่องจากในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ เราสามารถเลือกที่จะทำงานที่ไหนก็ได้ที่มีความสะดวกในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นที่บ้าน ร้านกาแฟ ห้างสรรพสินค้า ในเครื่องบิน และที่อื่นๆ ที่ไม่รบกวนต่อการทำงาน อีกทั้งในปัจจุบันประเทศไทยได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจของโลกเป็นอย่างมาก เช่น ราคาน้ำมันที่สูงขึ้นอันส่งผลต่อค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ปัญหาค่าครองชีพที่ขาดความสมดุล การทำงานทางไกลและที่บ้านจึงเป็นทางเลือกหนึ่งในการลดปัญหาดังกล่าว เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2551 มีการประชุมคณะรัฐมนตรีด้านเศรษฐกิจ โดยมีนายสมัคร สุนทรเวช นายกรัฐมนตรี ณ ขณะนั้น เป็นประธานได้ประชุมหารือเรื่องมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ ซึ่งนพ.สุรพงษ์ สืบวงศ์ดี รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังในขณะนั้น มีความเห็นว่าควรมีมาตรการประหยัดพลังงาน ด้วยการสนับสนุนให้ข้าราชการที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานบริการประชาชนทำงานที่บ้าน ในส่วนของกระทรวงการคลังจะดำเนินโครงการนำร่องกับสำนักงานเศรษฐกิจการคลังโดยให้นักวิจัยสามารถทำงานที่บ้านได้ (Accom Thailand, 2008)

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาระดับการใช้รูปแบบการทำงานทางไกลและที่บ้าน เปรียบเทียบรูปแบบการทำงานทางไกลและการทำงานที่บ้านกับรูปแบบการทำงานแบบดั้งเดิม และศึกษาข้อดีของการทำงานทางไกลและที่บ้าน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานแบบดั้งเดิมในยุคการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ลักษณะของการทำงานทางไกลและที่บ้านเมื่อนำไปใช้ในแต่ละองค์การ อาจมีความแตกต่างกัน บางองค์การโดยเฉพาะภาครัฐใช้ศัพท์คำว่า Flexiplace ส่วนภาคเอกชน ใช้คำว่า Telecommuting ซึ่งคำศัพท์เหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีความหมายเดียวกัน เช่น Telework, teleworking, telecommuting, home-based working, flexiplace, flexi-working, และ work from home เป็นต้น ซึ่งคำศัพท์ที่ได้รับความนิยมที่สุดคือ Teleworking โดย Nilles (1998: 1) ได้ให้ความหมายว่าเป็นรูปแบบหรือคำแทนของเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร เช่น การสื่อสารทางไกลและคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นการเคลื่อนย้ายตัวงานที่มีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ เป็นการย้ายตัวงานสู่ผู้ปฏิบัติงานแทนการเคลื่อนย้ายผู้ปฏิบัติงานสู่ตัวงานเหมือนในอดีต และยังได้กล่าวถึง Telecommuting ว่าเป็นการปฏิบัติงานภายนอกสำนักงานเป็นบางครั้งบางคราว เพื่อขจัดความตึงเครียดต่อการทำงานในรูปแบบดั้งเดิม (การทำงานในสำนักงาน) กล่าวคือ ภายใน 1 อาทิตย์ พนักงานจะปฏิบัติงานที่บ้าน สถานที่ที่ใกล้กับลูกค้า หรือศูนย์การทำงานระยะไกล 1 วัน หรือมากกว่า โดยแสดงความสัมพันธ์ของ Teleworking กับ Telecommuting ไว้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่าง Teleworking กับ Telecommuting

ที่มา: Nilles (1998: 17)

กล่าวโดยสรุป การทำงานทางไกลและที่บ้าน หมายถึง รูปแบบในการทำงานรูปแบบหนึ่ง ที่ให้อิสระกับผู้ปฏิบัติงานในการเลือกสถานที่ทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นตัวเชื่อมโยงในการสื่อสารและการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสถานที่ทำงานเหล่านั้น อาจจะเป็นที่บ้าน ที่ศูนย์กลาง (Telecenter) หรือสถานที่ที่ใกล้กับที่พักอาศัยของพนักงาน เพื่อเพิ่มความสะดวกในการปฏิบัติงาน

ลักษณะของผู้ที่ทำงานทางไกล (Type of teleworker) มีความแตกต่างจากลักษณะของคนที่ทำงานรูปแบบดั้งเดิม โดย Nilles (1998: 20) ได้เห็นความเห็นว่า ต้องเป็นผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงาน มีความมุ่งมั่นที่จะให้งานประสบความสำเร็จ เป็นผู้ที่มีวินัยในตนเอง เพราะรูปแบบการทำงานไม่มีหัวหน้าคอยควบคุม ต้องสามารถบังคับตนเองได้ ทักษะและประสบการณ์เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน เพราะจะเป็นตัวช่วยในการแก้ปัญหาต่างๆ ให้เกิดความราบรื่นและสามารถปรับให้การทำงานเกิดความสมดุล อีกทั้ง ควรมีความสามารถที่จะสื่อสารทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เนื่องจากการทำงานทางไกลและที่บ้านเป็นการทำงานที่มีการพบกันตัวต่อตัวน้อยครั้ง การอาศัยสื่อเทคโนโลยีในการสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ หากไม่มีความสามารถและทักษะในการสื่อสารที่ดีแล้ว อาจทำให้เกิดการสับสนและเข้าใจผิดได้ รูปแบบในการดำเนินชีวิตก็ต้องมีความเหมาะสม โดยต้องสามารถแบ่งเวลาได้ว่าเวลาใดเป็นเวลาของครอบครัว เวลาใดเป็นเวลาในการทำงาน สิ่งแวดล้อมที่บ้านต้องเอื้ออำนวยจึงจะทำให้ไม่เกิดความอึดอัด ดังนั้น ผู้ที่จะตัดสินใจที่จะทำงานทางไกลและที่บ้านจึงควรเป็นตัวปฏิบัติงานเอง ไม่ควรเกิดจากแรงกดดันหรือการบีบบังคับอันนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการทำงาน

การเชื่อมโยงการทำงานต้องอาศัยเทคโนโลยีที่มีการเชื่อมโยงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งในปัจจุบันโทรศัพท์มือถือเป็นตัวเชื่อมโยงเทคโนโลยีทำให้การทำงานเป็นไปอย่างง่ายดายดาย ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการรองรับระบบที่เรียกว่า 3G ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้การสื่อสารง่ายขึ้น แต่อุปกรณ์หรือเครือข่ายที่มีความจำเป็นในการทำงานทางไกลและที่บ้านโดยหลักนั้น Stephen (1996: 97-98) ได้กล่าวถึง ฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ การบริการต่างๆ และเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ระบบการสื่อสารที่มีความเกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์ในการทำงานทางไกล เช่น Remote access ก็มีความสำคัญเช่นกัน และที่ได้รับความนิยมมากคือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail หรือ E-Mail) ไปรษณีย์เสียง (Voice mail) โทรสาร (Facsimile) และระบบการประชุมทางไกล (Video conference) เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น World at Work (2006) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับแนวโน้มของการทำงานทางไกล โดยพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างจาก 4 ปัจจัย คือ อายุ เพศ การศึกษา และการสำรวจสำมะโนครัวประชากรในสหรัฐอเมริกา ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การทำงานทางไกลและที่บ้าน ทำให้โอกาสในการจ้างงานเพิ่มมากขึ้น เป็นทางเลือกใหม่ในการทำงาน และเริ่มมีคนให้ความสนใจกับสถานที่ของการทำธุรกิจของลูกค้า เช่น ในรถยนต์ คาเฟ่หรือร้านอาหาร โรงแรม สวนสาธารณะและสถานที่กลางแจ้งอื่นๆ บนเครื่องบิน รถไฟ รถไฟใต้ดิน สนามบิน ชานชาลารถไฟ และสถานีรถไฟใต้ดิน โดยสถานที่เหล่านี้กลายเป็นสถานที่ทำงานแห่งใหม่ที่ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าสะดวกที่จะทำงาน ภายหลังจากนั้น ในปี 2007 ได้มีการสำรวจอีกครั้งพบว่า ผู้ที่ทำงานทางไกลและที่บ้านส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เป็นผู้ที่แต่งงานแล้วหรืออาศัยอยู่ด้วยกัน เป็นผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และเป็นผู้มีรายได้ของครอบครัว 75,000 ดอลลาร์สหรัฐต่อปีหรือมากกว่า นอกจากนี้ The Telework Coalition (ม.ป.ป.) รายงานว่า จากการสำรวจในปี 2548 พบว่า การทำงานทางไกลและที่บ้านของบริษัท CCH Incorporated ทำให้อัตราการขาดงานของพนักงานลดน้อยลงถึงแทบจะไม่มีเลย เมื่อคิดเป็นค่าเฉลี่ยต่อพนักงาน 1 คน เพิ่มขึ้นถึง 660 ดอลลาร์สหรัฐ และพบว่าขวัญและ

กำลังใจมีผลต่ออัตราการหยุดหรือขาดงานของพนักงาน ซึ่งถ้าพนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดีจะทำให้การหยุดหรือขาดงานร้อยละ 1.5 แต่ถ้าพนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงานจะทำให้เกิดการหยุดงานเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 3.2 นอกจากนี้ จากการสำรวจประจำปีในกลุ่มของพนักงานระดับล่าง ของบริษัท Dow Chemical ในปี 2548 พบว่าการทำงานทางไกล สามารถลดต้นทุนในการบริหารได้ถึงร้อยละ 50 และมีผลผลิตเพิ่มขึ้นร้อยละ 32.5 โดยพนักงานเหล่านี้ร้อยละ 6.5 เลือการทำงานที่บ้าน หรือทำงานที่บ้านบ้างและทำงานที่สำนักงานบ้าง และพบว่า การทำงานทางไกลทำให้พนักงานขาดงานน้อยลงร้อยละ 10 (Zbar, 2002) ส่วน James and Hopkinson (2006) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในการนำเทคโนโลยีเข้ามาเชื่อมโยงกับการทำงาน (E-Working) โดยได้ให้ความหมายของ E-Working ว่าคือการทำงานหลากหลายสถานที่ โดยการทำงานอาศัยเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงการทำงานให้เหมาะสม โดยการวิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัท BT ซึ่งเป็นบริษัทขนาดใหญ่ในประเทศอังกฤษ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 5,000 คน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานทางไกล เนื่องจากทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ลดแรงกดดันทางสังคม ลดค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าเดินทาง และมีผลต่อองค์การ คือทำให้ได้รับผลกำไรเพิ่มมากขึ้น ผลผลิตภาพ (Productivity) เพิ่มขึ้น พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดีขึ้น ทำให้จำนวนพนักงานที่ขาดงานลดน้อยลง มีผลทำให้การดำเนินงานต่างๆ ขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ขององค์การ เช่น ค่าไฟฟ้า ทางด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ช่วยลดการใช้เชื้อเพลิงจากการเดินทางของพนักงาน และช่วยลดมลพิษทางอากาศ

การทำงานทางไกลและที่บ้านไม่ได้มีผลต่อองค์การ ผู้ปฏิบัติงาน และเศรษฐกิจเพียงเท่านั้น ยังเป็นการเปิดโอกาสในการทำงานให้กับผู้ที่มีปัญหาทางด้านสุขภาพ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสให้มีรายได้จากการทำงานอีกด้วย จากผลการวิจัยของ Office of Disability Employment of Labor (2007) ที่ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับโอกาสในการทำงานของบุคคลที่ไร้ความสามารถเนื่องมาจากการทำงานให้กับรัฐ ซึ่งบุคคลเหล่านั้นอาจเป็นทหารที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่ เช่นมีความพิการบางอย่างทำให้ไม่สามารถทำงานเดิมได้ โดยเริ่มทำการวิจัยตั้งแต่ปี ค.ศ. 2002 จนถึงปี ค.ศ. 2004 ซึ่งได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากหน่วยงานต่างๆ และผลการวิจัยทำให้หน่วยงานต่างๆ สนับสนุนและช่วยเหลือให้บุคคลที่ไร้ความสามารถได้กลับมาทำงานอีกครั้ง และข้อมูลที่ได้จากการวิจัยได้นำมาใช้ในการวางแผนเพื่อพลทหารที่จะเข้ามารับใช้ชาติต่อไป

จากการนำรูปแบบการทำงานทางไกลเข้ามาปรับใช้ภายในองค์การทำให้เกิดผลลัพธ์ที่สำคัญ 3 ส่วน คือ ผลลัพธ์ต่อผู้ปฏิบัติงาน ผลลัพธ์ต่อองค์การ และผลลัพธ์ต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ผลลัพธ์ต่อผู้ปฏิบัติงาน

- 1) ลดความเหนื่อยล้าจากการเดินทางไปทำงาน
- 2) มีความเป็นอิสระในการทำงานและสามารถบริหารเวลาการทำงานด้วยตนเอง กล่าวคือสามารถเลือกตารางเวลาการทำงานตามความเหมาะสม ซึ่งหลักการของการทำงานทางไกลนั้นผู้ปฏิบัติงานสามารถเลือกเวลาการทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง

- 3) เกิดความสมดุลระหว่างชีวิตครอบครัวและชีวิตการทำงาน
- 4) ลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการเดินทางและค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าอาหาร
- 5) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น สามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ด้วยตนเอง เนื่องจากการทำงานในรูปแบบนี้มีลักษณะของการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ (Decentralized)
- 6) ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานลดลง
- 7) อุทิศเวลาให้กับชุมชนมากขึ้น เพราะมีความรู้สึกผูกพัน มีส่วนร่วม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนบ้าน เนื่องจากไม่ต้องย้ายที่อยู่บ่อยครั้ง

ผลลัพธ์ต่อองค์การ

- 1) เพิ่มผลิตภาพในการผลิต (Productivity) กล่าวคือ เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้การทำงานเหล่านั้นสามารถสนองตอบตามที่ต้องการ
- 2) เพิ่มสิ่งแวดล้อมที่ดีภายในองค์การ กล่าวคือ เมื่อผู้ปฏิบัติงานทำงานในสถานที่อื่นๆ ที่ไม่ใช่ในสำนักงาน มีผลทำให้เกิดที่ว่าง เช่น แก้อ้อ คอมพิวเตอร์ หรือการใช้อุปกรณ์อื่นๆ ภายในสำนักงานลดลง ทำให้การทำงานภายในสำนักงาน เกิดความสะอาดสบายมากยิ่งขึ้น
- 3) ลดค่าใช้จ่ายภายในองค์การ เช่น ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าเสื่อมราคาของอุปกรณ์ต่างๆ เนื่องมาจากการใช้ที่ลดน้อยลง
- 4) องค์การเกิดความก้าวหน้า เพราะมีผู้ปฏิบัติงานที่มีศักยภาพ

ผลลัพธ์ต่อสิ่งแวดล้อม

- 1) ลดการใช้พลังงาน เนื่องจากการใช้อุปกรณ์และไฟฟ้าภายในสำนักงานลดลง
- 2) ลดมลพิษที่เกิดขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องเดินทางไปทำงาน ทำให้จำนวนรถยนต์บนท้องถนนลดน้อยลง

4. วิธีการศึกษา

การศึกษาศาสาณศาสตร์กลุ่มตัวอย่างที่มาจากทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ได้แก่ พนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทย ข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง กลุ่มนักธุรกิจส่วนตัว สัตวแพทย์ที่มีความอิสระในการทำงาน และกลุ่มอาชีพอิสระ ได้แก่ นักเขียน นักแปลเอกสาร และแม่บ้านที่ต้องการหาอาชีพเสริมในการทำงาน โดยเป็นการสุ่มเลือกจากจำนวนผู้ที่คาดว่าจะใช้รูปแบบการทำงานทางไกลและที่บ้าน

การศึกษาในครั้งนี้ใช้การสำรวจ (Survey research) โดยการสุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ทำการส่งแบบสอบถามทั้งหมด 350 ฉบับ และได้รับการตอบรับกลับมา 297 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และ Chi-Square Tests มีตัวแปรตาม (Dependent variable) คือการทำงานทางไกลและที่บ้าน ส่วนตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส สาขาในการศึกษา อาชีพ ลักษณะงาน รายได้และเงินเดือน โดยมีสมมติฐานในการศึกษา ดังนี้

- | | |
|---------------|--|
| สมมติฐานที่ 1 | เพศชายน่าจะทำงานทางไกลและที่บ้านมากกว่าเพศหญิง |
| สมมติฐานที่ 2 | ผู้ที่มีสถานภาพสมรสแล้วน่าจะทำงานทางไกลและที่บ้านมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด |
| สมมติฐานที่ 3 | ผู้ที่จบสาขาบริหารธุรกิจน่าจะทำงานทางไกลและที่บ้านมากกว่าผู้จบสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ |
| สมมติฐานที่ 4 | ผู้ที่มีงานเอกชนน่าจะทำงานทางไกลและที่บ้านมากกว่าผู้ที่รับราชการและรัฐวิสาหกิจ |
| สมมติฐานที่ 5 | ผู้ทำงานอิสระน่าจะทำงานทางไกลและที่บ้านมากกว่าผู้ทำงานประจำ |
| สมมติฐานที่ 6 | ผู้ที่มีรายได้สูงน่าจะทำงานทางไกลและที่บ้านมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ |
| สมมติฐานที่ 7 | ผู้ใช้ระบบการประชุมทางไกลเป็นประจำน่าจะทำงานทางไกลและที่บ้านมากกว่าผู้ที่ไม่ใช้ระบบการประชุมทางไกล |
| สมมติฐานที่ 8 | ผู้ส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นประจำน่าจะทำงานทางไกลและที่บ้านมากกว่าผู้ที่ไม่ใช้ |

5. ผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 39 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาในระดับปริญญาโท ในสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยใช้เวลาส่วนใหญ่ทำงานที่สำนักงาน ร้อยละ 79.8 ใช้เวลาทำงานที่สำนักงานและที่บ้านครั้งต่อครั้ง ร้อยละ 11.1 และใช้เวลาส่วนใหญ่ทำงานทางไกลและที่บ้าน ร้อยละ 9.1

ในการศึกษาตัวแปรต่างๆ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ ลักษณะงาน รายได้ และเงินเดือน การใช้ระบบการประชุมทางไกล และการส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ว่าจะมีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้านหรือไม่ โดยใช้สถิติความแตกต่างของร้อยละ และ Chi-Square Tests พบว่าส่วนใหญ่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ผู้ที่ทำงานทางไกลและที่บ้านส่วนใหญ่เป็นชาย (มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.029) ทำงานเอกชนและอาชีพอื่น (มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000) ทำงานอิสระ (มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000) มีรายได้สูงคือตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป (มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.027) ใช้ระบบการประชุมทางไกลเป็นประจำ (มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000) ส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ (มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000) ส่วนสถานภาพการสมรส และสาขาการศึกษาพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน ดังตารางร้อยละของการทำงานที่บ้าน

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่จะนำรูปแบบการทำงานทางไกลและที่บ้านเข้ามาเป็นทางเลือกใหม่ในการทำงาน แต่ยังคงติดปัญหาเรื่องของกฎระเบียบ สายการบังคับบัญชา และโครงสร้างต่างๆ ของระบบ เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ที่ทำงานทางไกลและที่บ้านกับผู้ทำงานแบบดั้งเดิม พบว่าการทำงานทางไกลและที่บ้านดีกว่าการทำงานในรูปแบบดั้งเดิมเรียงตามลำดับ ดังนี้ สามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้ดีกว่าเดิม (ร้อยละ 41.8) สามารถสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาได้ดีกว่าเดิม (ร้อยละ 33.1) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้นกว่าเดิม (ร้อยละ 32.7)

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาดีขึ้นกว่าเดิม (ร้อยละ 28.0) มีผลงานมากขึ้นกว่าเดิม (ร้อยละ 27.4) ความขัดแย้งลดลง (ร้อยละ 25.6) งานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม (ร้อยละ 21.9) มั่นใจในการตัดสินใจและการกระทำของตนเองมากกว่าเดิม (ร้อยละ 20.6) สุขภาพจิตดีขึ้นกว่าเดิม (ร้อยละ 18.7) มีความสุขมากกว่าเดิม (ร้อยละ 18.4) รายได้และเงินเดือนเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม (ร้อยละ 16.7) และมีอิสระในการทำงานมากกว่าร้อยละ (15.2)

6. สรุปและข้อเสนอแนะ

โดยสรุป พบว่าเพศ ลักษณะงาน รายได้และเงินเดือน การใช้ระบบการประชุมทางไกล และการส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ผู้ที่ทำงานทางไกลและที่บ้านโดยส่วนใหญ่เป็นชายมากกว่าหญิง ทำงานเอกชนมากกว่ารับราชการ และมีลักษณะงานแบบเป็นงานอิสระมากกว่างานประจำ เป็นผู้ที่มีรายได้สูงตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป เป็นผู้ใช้ระบบการประชุมทางไกล และมีการส่งข้อมูลผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ

ข้อเสนอแนะที่จะช่วยให้การทำงานทางไกลและที่บ้านสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีดังต่อไปนี้

- ผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือผู้ที่เป็นอาสาสมัครเข้าไปทำงานทางไกลหรือบ้านได้รับควรได้รับข้อมูล และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบของการทำงานทางไกลและที่บ้าน โดยหน่วยงานควรจัดให้มีการฝึกอบรมโดยวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถ
- ผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือผู้ที่เป็นอาสาสมัครเพื่อทำงานทางไกล ไม่ควรถูกเปลี่ยนหน้าที่หรือรับตำแหน่งอื่นที่ทำให้ต้องถอนตัวในระหว่างการทำงานทางไกลและที่บ้าน ซึ่งทำให้จำนวนผู้ที่ทำงานรูปแบบนี้ลดลงและไม่สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานได้
- การคัดเลือกบุคลากรเข้าร่วมโครงการต้องพิจารณาความเหมาะสมในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ ลักษณะนิสัย ความรับผิดชอบที่มีต่องาน ความเหมาะสมของสถานที่ทำงาน ภายในบ้าน
- ควรมีการลงทุนเกี่ยวกับอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ภายในสำนักงาน เพื่อเพิ่มความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีอยู่ในการรับและเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- ควรมีความต่อเนื่องของนโยบายและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการดำเนินนโยบายต่อหรือยกเลิกโครงการ

เอกสารอ้างอิง

- ณาทยา ฉาบนาถ. 2548. **ระบบสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอส พี ซี บুকส์ จำกัด
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. 2548. **การสำรวจโดยการสุ่มตัวอย่าง: ทฤษฎีและปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. 2551. **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems)**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วราศรีรัตน์ ไชติรัตน์. 2549. **ทางเลือกใหม่ในการทำงาน. วารสารข้าราชการ**. ฉบับเดือน พฤษภาคม- มิถุนายน: 21-22
- Accom Thailand. 2008. **ผุดแนวคิดให้ข้าราชการทำงานที่บ้าน นำร่องหน่วยงานในกระทรวงการคลังเริ่มไตรมาส 3**. ค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2551 จาก <http://accomthailand.wordpress.com/2008/05/21/%E0%B8%81%E0%B8%B3%E0%B8%A5%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B8%E0%B8%8708052133/>
- Canadian Telework Association. 2007. **Tax Implications of Working from Home**. Retrieved July 20, 2009 from www.ivc.ca/taxes.html
- James, P. and Hopkinson, P. 2006. **E-Working at BT: The Economic, Environmental and Social Impacts Final Report**. Retrieved March 2, 2007 from http://www.sustainit.org/publications/files/112-bt2006_survey_reportv8.doc
- Nilles, J. M. 1998. **Managing Telework: Strategies for Managing the Virtual Workforce**. New York: Wiley.
- Office of Disability Employment of Labor, U.S. Department of Labor. 2007. **Telework**. Retrieved January 8, 2008 from www.dol.gov/odep/categories/research/telework/htm
- The Telework Coalition. ม.ป.ป. **Telework Facts**. Retrieved July 3, 2009 from [จากwww.telcoa.org/id33.htm](http://www.telcoa.org/id33.htm)
- Stephen, S. 1996. **Flexible Working: a Strategic Guide to Successful Implementation and Operation**. London: Kogan Page.
- World at Work. 2006. **Telework Trendlines for 2006**. Retrieved June 18, 2008 from [จากhttp://www.worldatwork.org/waw/search/searchWorldatWork.jsp?N=0&Ntt=telework+trendlines+2006&Ntk=General&Ntx=mode+matchallpartial](http://www.worldatwork.org/waw/search/searchWorldatWork.jsp?N=0&Ntt=telework+trendlines+2006&Ntk=General&Ntx=mode+matchallpartial)
- Zbar, J. 2002. **Slimming Down with Telework**. Retrieved September 4, 2009 www.Network-world.com/net.worker/columnists/2002/1209zbar.html