ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการทำงานระบบทางไกลของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานท่าอากาศยานดอนเมือง

Factors Affecting to Success in Telework of Employee : A Case Study of Don Mueang International Airport Employees

แสงระวี สว่างเนตร*และ เฉลิมพร เย็นเยือก
Sangrawee Sawangnet and Chalermporn Yenyuak
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต
Institute of Public Administration and Public Policy, Rangsit University
Email: sangrawee.s@airportthai.co.th

Received 8 July 2023
Revised 8 August 2023
Accepted 8 August 2023

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการทำงานระบบทางไกลของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานท่าอากาศยานดอนเมือง 2) เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาในการทำงานระบบทางไกลในอนาคต ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 300 ตัวอย่าง ใช้สถิติพรรณาและสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการสรุป และอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้กำหนดไว้

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานดอนเมืองระดับปานกลาง และ ปัจจัยด้านการรับรู้ในการทำงานระบบทางไกล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานดอนเมือง ในระดับค่อนสูง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผู้บริหารควรเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในสถานการณ์ต่างๆ อย่างเหมาะสม ควรมีการสร้างแรงกระตุ้นจูงใจให้กับพนักงานให้มีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน และ รักษาระดับความสัมพันธ์กับพนักงานในทุกระดับไว้อย่างใกล้ชิดถึงแม้จะมีสถานการณ์ที่ทำให้ไม่สามารถเข้าพบกันได้ก็ตาม จึงควรต้องใช้ระบบเทคโนโลยีช่วยสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์กร เพื่อจักได้นำไปปรับปรุงพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : ทัศนคติ, การรับรู้, การทำงานระบบทางไกล

Abstract

The objective of this study were to study the factors influencing the success in telework of Don Mueang International Airport Employees and to be used as information for the development of Telework in the future. Research study was conducted using a quantitative research methods. The data was also gathered through questionnaires answered by 300 samples of the employees of Don Mueang International Airport was carried out in order to obtain the data for the analysis and the discussion of results according to the specified research objectives.

The results revealed that the attitude factors The attitude factor was positively correlated with work success of employees at Don Mueang Airport at medium level and the perception factor in working in long distance system. There was a positive relationship with success in work of employees at Don Mueang Airport. at a relatively high level at the statistical significance level of 0.05. The Executives should motivate employees in various situations appropriately and should be encouraged to have a positive attitude in their work and maintain a close relationship with employees at all levels even though there will be situations that make it impossible to meet. And should use technology systems to support continuous collaboration and encourage employees at all levels to have the opportunity to express their opinions on the operations of the organization in order to be able to improve and develop in accordance with the needs appropriately efficient.

Keyword : Attitude, Perception, Telework

1.บทนำ

ในประเทศไทยได้เริ่มเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งเป็นการระบาดทั่วโลก เริ่มต้นตั้งแต่ต้นปี 2563 และระบาดระลอกใหม่เดือนเมษายน 2564 โดยมีความรุนแรงมากขึ้นจนถึงปัจจุบัน แนวโน้มของผู้ติดเชื้อและผู้เสียชีวิตเพิ่มมากขึ้น รัฐบาลได้ประกาศ ล๊อกดาวน์ และกำหนดมาตรการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดในแต่ละพื้นที่ รวมทั้งจัดหา วัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนำ 2019 (COVID-19) ให้กับประชาชนอย่างครอบคลุมและทั่วถึง เพื่อให้สอดคล้องกับประชาชนที่ได้รับเชื้อ

แพร่กระจายในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นทั้งคนไทยและคนต่างประเทศ และมีแนวโน้มจำนวนผู้ติดเชื้อสูงขึ้นทั่วโลก โดยการแพร่เชื้อจากคนสู่คนผ่านละอองฝอยขนาดเล็ก (aerosol) องค์การอนามัยโลก(WHO) ได้ประกาศให้การระบาดนี้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ (Public Health Emergency of International Concern – PHEIC) ในวันที่ 30 มกราคม 2563 (กลุ่มพัฒนาวิชาการโรคติดต่อ, 2564) ทั้งนี้ เพื่อลดจำนวนผู้ติดเชื้อและป้องกันจำนวนผู้ติดเชื้อที่มีแนวโน้มสูงมากขึ้น หลายประเทศได้กำหนดมาตรการป้องกันและยับยั้งต่างๆ เช่น ปิดประเทศ ปิดเมือง และหยุดกิจกรรมเสี่ยง (Lock Down) การรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) การเว้นระยะห่างทางกายภาพ (Physical Distancing) การกักกันโรคที่ศูนย์ควบคุมโรคของหน่วยงานรัฐ (State Quarantine) การกักตัวอยู่บ้าน (Home Quarantine) และการประกาศห้ามออกนอกบ้าน (Curfew) โดย กรมควบคุมโรค ได้เปิดศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Operation Center: EOC) ตั้งแต่ 4 มกราคม 2563 เพื่อตอบโต้การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และเริ่มคัดกรองหาผู้ติดเชื้อที่ช่องทางเข้าออกประเทศ ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขจึงได้ออกประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2563 กำหนดให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID - 19เป็น โรคติดต่ออันตรายลำดับที่ 14 ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 เพื่อประโยชน์ในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่ออันตราย และยังส่งผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ การค้าและการทำงาน

ด้วยมาตรการการควนคุมโรคที่ทุกประเทศใช้อยู่ขณะนี้ ตั้งแต่การลดการเดินทางการเข้าออกพื้นที่ การปิดสนามบิน การใช้มาตรการ Social distancing มีการปิดสถานที่ ปิดสถานการค้า และกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ปิดเมือง ฯลฯ ย่อมมีผล กระทบไปถึงการชะงักงันของเศรษฐกิจการค้า การทำงานผลิต และ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมต่อเนื่อง โรงแรม ร้านอาหาร รวมไปถึงการผลิตในภาคอุตสาหกรรม ขณะเดียวกันทุกคนมีความกังวล และต้องดูแลปกป้องตัวเองมีการกักตัวอยู่กับบ้าน หลายคนไม่สามารถมาทำงานหาเลี้ยงชีพแบบปกติได้ ธุรกิจจำนวนมากต้องหยุดกิจการ หรือทำได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ จนทำให้ขาดรายได้มาจุนเจือครอบครัว ถึงแม้ว่ารัฐบาลจะมีมาตรการเยียวยา ผู้ขาดรายได้ในรูปแบบต่างๆ แต่ยังคงเกิดความเครียดและปัญหาทางสุขภาพจิตตามมา การค้าและการลงทุนเกิดผลกระทบค่อนข้างรุนแรง แม้แต่เศรษฐกิจโลกก็กำลังเข้าสู่วิกฤติเศรษฐกิจ ซึ่งมีที่มาจากโควิด 19 เป็นสำคัญ (ยง ภู่วรวรรณ, 2564)

ในระยะต่อมาได้พบการแพร่ระบาดใหญ่ โดยเป็นการติดเชื้อเป็นกลุ่มก้อน (Cluster) คือ การแพร่ระบาดในพื้นที่ที่มีการรวมกลุ่มคนจำนวนมากและมีความแออัด ประกอบกับในระยะดังกล่าวมีการประกาศปิดเมืองในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้เกิดการเคลื่อนย้ายของประชากรออกไปยังจังหวัดต่าง ๆ ทำให้ผู้สัมผัสเชื้อกระจายออกไปยังต่างจังหวัด จนทำให้ยอดผู้ติดเชื้อของประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วตั้งแต่กลางเดือนมีนาคมเป็นต้นมา เป็นเหตุให้รัฐบาลต้องยกระดับการบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในประเทศ ให้อยู่ในวงจำกัด โดยให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันภายใน

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ ตามกฎหมาย และจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (ศบค.) เมื่อวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2563 การยกระดับมาตรการในการเฝ้าระวัง และควบคุม การแพร่ระบาดของ COVID-19ในประเทศไทย กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดมาตรการเร่งด่วนในการป้องกัน วิกฤตการณ์จากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ และเอกชนทุกแห่งดำเนินการตามมาตรการดังกล่าวให้เกิดผลเป็นรูปธรรม โดยกำหนด 2 มาตรการสำคัญ ประกอบด้วย 1) การป้องกันและสกัดกั้นการนำเชื้อเข้าสู่ประเทศไทย 2) การยับยั้งการระบาดภายในประเทศกระทรวงสาธารณสุข หลังจากมีการออกประกาศ ต่าง ๆ ประเทศไทยพบจำนวนผู้ติดเชื้อลดลงอย่างชัดเจน โดยพบว่าผู้ติดเชื้อส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศและอยู่ในสถานที่กักกันเพื่อสังเกตอาการซึ่งมาตรการต่างๆ เหล่านี้ ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามปกติขององค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเป็นอย่างมาก

ท่าอากาศยานดอนเมืองถือเป็นประตูเข้าออกประเทศไทยที่สำคัญเป็นอันดับ 2 รองจากท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เนื่องจากมีเที่ยวบินทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งทำให้เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) เป็นอย่างยิ่ง เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ของบุคลากรของท่าอากาศยานดอนเมืองและประชาชนในประเทศไทย ท่าอากาศยานดอนเมืองจึงได้ปฏิบัติตามมาตรการด้านป้องกันดังนี้ เหลื่อมเวลาทำงาน โดยให้ทำงานเป็นผลัดหรือกะ ในส่วนงานที่มีความจำเป็น รวมทั้งมีการลดจำนวนวัน เวลา และจำนวนพนักงานที่มาปฏิบัติงานที่สำนักงานให้น้อยลง นำระบบการทำงานระบบทางไกล (Tele Working) มาเป็นตัวช่วย หรือเป็นเครื่องมือในการทำงานสำหรับพนักงานที่ไม่ได้เข้ามาทำงานที่สำนักงาน ซึ่งอาจจะทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) หรือสถานที่ต่างๆ นอกเหนือจากบ้านพัก ที่เรียกว่า การทำงานระบบทางไกล (Tele Working) แต่อย่างไรก็ตามเพราะอุปสรรคอย่างเทคโนโลยีที่ยังไม่พร้อมและการขาดการติดต่อแบบเห็นหน้าค่าตานั้นดูยากเกินกว่าที่จะก้าวข้าม จนการเปลี่ยนแปลงอย่างเต็มรูปแบบไม่น่าจะเกิดขึ้นได้ แต่ในระหว่างการระบาดใหญ่ทั่วโลก กำแพงที่คอยขวางการทำงานทางไกลก็พังทลายลงในพริบตาด้วยการล็อกดาวน์และมาตรการการเว้นระยะห่างทางสังคม ทำให้พนักงานประมาณมากกว่าห้าร้อยล้านรายทั่วโลกต้องทำงานจากที่บ้าน (workplace, 2564) โดยต้องมีเครื่องมือหรือตัวช่วยในการทำงาน ที่นำมาใช้ได้แก่ การติดต่อสื่อสารผ่านกลุ่ม Line, การส่งงานผ่าน E-mail, การประชุมกลุ่มทางโทรศัพท์ (Conference Call), การประชุมกลุ่ม Line (Line Meeting) และการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Zoom Meeting) ท่าอากาศยานดอนเมืองมีการจัดทำฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน (Up To Date) และ เรียลไทม์ (Real Time) เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการสามารถใช้โปรแกรมในการค้นหา (Search Engine) โดยครอบคลุมทั้งข้อความ รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว แผนที่ ข้อมูลของสนามบิน สายการบิน ร้านอาหาร รถโดยสาร ฯลฯ จากโปรแกรมค้นหาได้อย่างสะดวกสบาย

2.วัตถุประสงค์

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการทำงานระบบทางไกลของพนักงาน กรณีศึกษาพนักงานท่าอากาศยานดอนเมือง

2 เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาในการทำงานระบบทางไกลในอนาคตให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

1) ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อระบบการทำงานทางไกล มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานระบบทางไกลของพนักงานท่าอากาศยานดอนเมือง

2) ปัจจัยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานระบบทางไกลของพนักงานท่าอากาศยานดอนเมือง

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทัศนคติ : ความหมาย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดังนั้นทัศนคติหรือเจตคติ จึงเป็นความเชื่อความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ดังนั้นทัศนคติหรือเจตคติ จึงเป็นความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์หรืออื่นๆ เป็นนามธรรม และเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออกด้านการปฏิบัติ แต่ทัศนคติไม่ใช่แรงจูงใจ (Motive) และแรงขับ (Drive) หากแต่เป็นสภาพความพร้อมที่จะโต้ตอบ (State of Readiness) และแสดงให้ทราบถึงแนวทางของการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้า โดยสรุปได้ว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึกนึกคิดหรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ทั้งในด้านบวกและด้านลบ โดยทัศนคติเป็นแรงจูงใจในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ

การรับรู้ : ความหมาย เสรี วงษ์มณฑา (2542) ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า เป็นกระบวนการที่มนุษย์เลือกที่จะรับรู้ ซึ่งการรับรู้เป็นการตีความหมายของการรับรู้ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่สัมผัสได้ เพื่อที่จะสร้างภาพในสมองให้เป็นภาพที่มีความหมาย และมีความกลมกลืนกันด้วย โดยการศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นการรับรู้ของบุคคลตามแบบจำลองที่ส่งผลต่อพฤติกรรมบุคคลจากตัวแปรภายนอกใน 2 ลักษณะ คือ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) แสดงถึงระดับที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และ 2) การรับรู้ถึงการใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) แสดงถึงระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าไม่ต้องอาศัยความพยายามในการใช้งานระบบ ความหมายคือผู้ใช้ไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการใช้งาน ซึ่งนอกจากตัวแปรภายนอกแล้ว การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานของระบบการทำงานทางไกล นับเป็นอีกสาเหตุ

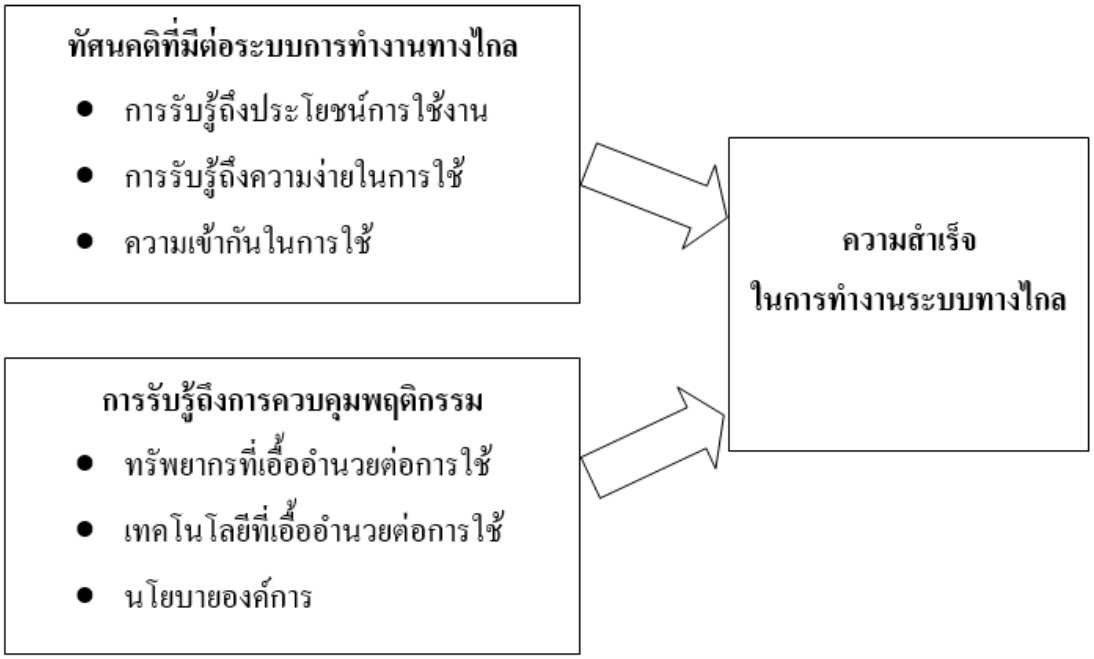
หนึ่งที่มีผลต่อการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ และจากแบบจำลองจะพบว่าหากพนักงานผู้ใช้งานสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ รวมทั้งรับรู้ได้ว่า เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับระบบทำงานทางไกลนั้นสามารถใช้งานได้ง่าย ก็จะส่งผลต่อทัศนคติการทำงาน อันจะก่อให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจทำงาน และทำให้เกิดความสำเร็จในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีคุณค่า

แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานทางไกล

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดดังกล่าวข้างต้น หลายองค์กรต้องมีการปรับรูปแบบการทำงานทางไกลโดยคาดหวังว่าจะมุ่งให้เกิดประโยชน์ ความสำเร็จ และคุณค่าในการทำงานได้มากที่สุด เพื่อให้การดำเนินงานได้อย่างยั่งยืนยิ่งขึ้น และยังไม่ต้องเสียค่าบำรุงรักษาสถานที่จำนวนมากอีกด้วย โดยการบริหารองค์การในอนาคตต้องหาทางสายกลางระหว่างการทำงานออนไลน์เพียงอย่างเดียวและการให้พนักงานทุกคนกลับเข้ามาทำงานที่ออฟฟิศห้าวันต่อสัปดาห์ และผลสรุปคือ บริษัทส่วนใหญ่กำลังมุ่งไปทางวิธีการทำงานแบบลูกผสม กล่าวคือ ให้พนักงานในออฟฟิศจำนวนมากหมุนเวียนกันเข้าและออกจากออฟฟิศซึ่งออกแบบมาให้เป็นพื้นที่ทำงานร่วมกัน ซึ่งวิธีนี้ทำให้ทุกคนต่างได้รับประโยชน์ถ้วนหน้า โดยองค์กรได้รับอานิสงส์จากประโยชน์ของวัฒนธรรม การทำงานร่วมกัน และความคิดสร้างสรรค์ซึ่งเกิดจากการรวบรวมพนักงานให้อยู่ในพื้นที่เดียวกันได้ในช่วงเวลาหนึ่งๆ ส่วนพนักงานก็ได้รับประโยชน์จากความยืดหยุ่นและพื้นที่ที่ตนชื่นชอบเมื่อได้ทำงานทางไกล แม้ว่าวิธีนี้จะยังไม่ถือว่าเป็นการปฏิวัติเทียบเท่ากับการทำงานทางไกลอย่างเต็มรูปแบบสำหรับทุกคน แต่การทำงานแบบลูกผสมซึ่งได้รับความนิยมแพร่หลายเช่นนี้ก็ยังถือเป็นแนวโน้มที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลายแง่มุม ประชาชนต้องปรับตัวให้เข้ากับวิถีการทำงานรูปแบบใหม่ เครือข่ายคมนาคมขนส่งจะมีผู้ใช้บริการน้อยลง และการทำงานทางไกลและแบบผสมผสานทำให้มีตัวเลือกด้านที่อยู่อาศัยมากขึ้น เนื่องจากผู้คนไม่จำเป็นต้องอาศัยอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของตนอีกต่อไป ซึ่งอาจสรุปข้อดีของการทำงานทางไกลที่สำคัญได้ 3 ด้านสำคัญ คือ 1) ด้านบุคลากร เมื่อไม่มีข้อจำกัดด้านพื้นที่อีกต่อไป องค์กรก็สามารถสรรหาพนักงานใหม่จากที่ใดก็ได้ ทั้งยังมีโอกาสมากขึ้นในการพบเจอผู้สมัครที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่โดยไม่ต้องคำนึงว่าผู้สมัครเหล่านั้นอาศัยอยู่ที่ใด หรือแม้กระทั่งการสรรหาบุคลากรจากต่างประเทศก็เป็นไปได้ ด้วยเครื่องมือใหม่ๆ ที่จะทำให้การทำงานจากต่างโซนเวลาเป็นเรื่องง่ายดาย 2) ด้านผลิตภาพที่เพิ่มขึ้น การวิจัยเผยว่าการทำงานทางไกลทำให้เกิดผลิตภาพที่ดี เนื่องจากผู้คนไม่ต้องทิ้งเวลาไปกับการเดินทางและถูกรบกวนจากสิ่งต่างๆ ในออฟฟิศน้อยลง หลายคนจึงรู้สึกว่าการทำงานที่บ้านช่วยมอบทั้งเวลาและพื้นที่ส่วนตัวสำหรับการทำงานให้แก่ตน McKinsey Global Institute (2563) ประมาณการว่าพนักงานมากกว่าร้อยละ 20 สามารถทำงานส่วนหนึ่งจากทางไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพเทียบเท่ากับเมื่อทำงานที่ออฟฟิศ และ 3) ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานที่ดียิ่งขึ้นการให้โอกาสในการทำงานทางไกลและความยืดหยุ่นที่มาพร้อมกันเป็นสิ่งที่พนักงานหลายๆ คนต้องการ โดยแบบสำรวจหนึ่งเผยว่าร้อยละ 98 ของพนักงานกล่าวว่าตนอยากจะทำงานทางไกลบ้างเป็นบางครั้ง การมอบตัวเลือกทำงานทางไกลให้แก่พนักงานอาจช่วยเสริมสร้างความผูกพันที่มี

ต่อองค์กรและยังช่วยให้พนักงานทุ่มเทกับการทำงานมากขึ้นอีกด้วย ซึ่งผลการศึกษาของ มนัสนันท์ ศรีนาคาร และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2010) ได้ศึกษาพบว่าพบว่าการทำงานทางไกลหรือที่บ้านดีกว่าการทำงานแบบเดิมตามลำดับดังนี้ มีอิสระในการทำงานมากขึ้น สุขภาพจิตดีขึ้น มีความสุขมากกว่าเดิม ความขัดแย้งลดลง พนักงานมีความมั่นใจในการตัดสินใจและการกระทำของตนเองมากกว่าเดิม มีผลงานมากขึ้นกว่าเดิม งานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม สามารถสื่อสารและมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานได้ดีกว่าเดิม สามารถสื่อสารและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาได้ดีกว่าเดิม และรายได้และเงินเดือนเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

3.วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร (Population)ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกเป็น 3 สายงาน คือ สายสนับสนุนธุรกิจ สายปฏิบัติการ และสายบำรุงรักษา รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,115 คน (ท่าอากาศยานดอนเมือง, 2565) ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยได้คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างด้วยหลัก ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 294.39 คน ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิเคราะห์ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) .942

4.ผลการวิจัย

1) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติในการทำงานระบบทางไกล และการรับรู้การทำงานระบบทางไกล กับ ความสำเร็จในการทำงานระบบทางไกล ใช้สถิติ Correlation เพื่อนำเสนอข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตัวกล่าวตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนด ผลการศึกษาดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานระบบทางไกล กับความสำเร็จในการทำงาน

ปัจจัยด้านทัศนคติในการทำงานระบบทางไกล	ความสำเร็จในการทำงานระบบทางไกล
องค์กรมีเทคโนโลยีที่รองรับการทำงานระบบทางไกลอย่างมีประสิทธิภาพให้แก่พนักงานทุกคน	.896**
องค์กรมีเทคโนโลยีที่รวดเร็ว สามารถติดตามข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว	.765**
สามารถใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ ทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	.759**
สามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสะดวก รวดเร็วผ่านการทำงานระบบทางไกล	.747**
ไม่พบปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีจากการทำงานระบบทางไกล	.174**
เฉลี่ยรวม	.588**

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ทัศนคติการทำงานระบบทางไกลด้านประโยชน์การใช้งานกับ ความสำเร็จในการทำงานระบบทางไกลของพนักงานท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติการทำงานระบบทางไกลด้านประโยชน์การใช้งานกับ ความสำเร็จในการทำงานระบบทางไกลของพนักงานท่าอากาศยานดอนเมืองในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์กับ การรับรู้ประโยชน์การทำงานระบบทางไกลช่วยให้ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ สูงที่สุด (.647)

ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ในการทำงานระบบทางไกล กับความสำเร็จในการทำงาน

ปัจจัยด้านการรับรู้ในการทำงานระบบทางไกล	ความสำเร็จในการทำงานระบบทางไกล
การรับรู้ประโยชน์การทำงานระบบทางไกลช่วยให้บริหารจัดการเวลาได้ดียิ่งขึ้น	.896**
การรับรู้ประโยชน์การทำงานระบบทางไกลช่วยให้เกิดความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	.765**
การรับรู้ประโยชน์การทำงานระบบทางไกลช่วยให้ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ	.759**
การรับรู้ประโยชน์การทำงานระบบทางไกลช่วยให้ทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	.747**
การรับรู้ประโยชน์การทำงานระบบทางไกลช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาเท่าเดิม	.174**
เฉลี่ยรวม	.668**

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2) ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติการทำงานระบบทางไกลด้านประโยชน์การใช้งาน ด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านความเข้ากันได้ในการใช้งาน กับ ความสำเร็จในการทำงานระบบทางไกลของพนักงานท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า

มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย พบว่าความสัมพันธ์ในภาพรวมเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์กับ การรับรู้ประโยชน์การทำงานระบบทางไกลช่วยให้ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ สูงที่สุด (.647) ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ปุริศ ขันธเสมา (2563) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงโควิดระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลโดยจากการศึกษาพบว่า โดยรวมกำลังพลของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายทำงานที่บ้านของผู้บังคับบัญชา ถือเป็นความรู้สึกเชิงบวกต่อการทำงานในหน้าที่ โดยพบว่ามีความพึงพอใจมากในด้านความห่วงใยสุขภาพและสวัสดิภาพของกำลังพลในช่วงไวรัสโรคระบาด โควิด-19 และรองลงมาได้แก่ความพึงพอใจในด้านรายรับและสวัสดิการ รวมถึงการพิจารณาผลงานเพื่อปรับเงินเดือนและตำแหน่งงาน ซึ่งหมายถึงไม่ว่าพนักงานจะปฏิบัติงานในที่ใดก็ตาม แต่ผลการปฏิบัติงานที่ปรากฏพบว่าเป็นไปตามความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาและหน่วยงาน และยังสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วเพิ่มขึ้นอีกด้วย จึงส่งผลต่อทัศนคติที่มีในเชิงบวกที่เกิดขึ้นของพนักงานกับหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ และยังสอดคล้องกับ ลักษิกา นุชอุดม (2564) ที่ได้ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคและบริโภค (FMCG) ประเทศไทยต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของพนักงานจากการเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน จากการทำงานที่สำนักงานสู่การทำงานจากบ้าน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานระหว่างการทำงานที่สำนักงานและการทำงานจากบ้าน โดยจากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงานจะส่งผลต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และปัจจัยด้านความอยู่ดีมีสุขมากที่สุด หรือ มีความรู้สึกและทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน ในขณะที่ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้านจะส่งผลต่อปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และปัจจัยด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมากที่สุดอีกด้วย

3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านทรัพยากรที่เอื้อต่อการทำงานระบบทางไกล กับ ความสำเร็จในการทำงานระบบทางไกลของพนักงานท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านทรัพยากรที่เอื้อต่อการทำงานระบบทางไกล กับ ความสำเร็จในการทำงานระบบทางไกลของพนักงานท่าอากาศยานดอนเมืองในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ในการสนับสนุนทรัพยากรขององค์การด้านการสามารถใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่ ทำงานได้อย่างสะดวก รวดเร็วสูงที่สุด (.289)

4.1.อภิปรายผล

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กรในการทำงานระบบทางไกลด้านทรัพยากร ด้านเทคโนโลยี และ ด้านนโยบายองค์กร กับ ความสำเร็จในการทำงานระบบทางไกลของพนักงานท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง โดยมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ในการสนับสนุนด้านนโยบายขององค์กรที่เอื้อต่อการทำงานระยะไกลคือด้านองค์กรมีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานทำงานผ่านการทำงานระบบทางไกลสูงที่สุด (.761) กล่าวได้ว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ ชาลิณี ฐิติโชติพณิชย์ (2559) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน โดยจากการศึกษาพบว่ามี 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล คือ ปัจจัยความเข้ากันในการใช้งาน และปัจจัยนโยบายองค์การ ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับ 2 ปัจจัยนี้ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานใช้ระบบการทำงานทางไกลทั่วทั้งองค์กร และยังสอดคล้องกับข้อเสนอของ McClelland (1985) ที่เสนอว่าบุคคลเมื่อมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่จะทำให้บุคคลในอาชีพต่างๆ ประสบความสำเร็จในชีวิตหรือหน้าที่การงานนั้น เกิดจากความต้องการที่จะประสบผลสำเร็จในงานที่ทำบุคคลที่มีความต้องประสบความสำเร็จ จะมีความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ เมื่อสามารถเอาชนะก็จะประสบความสำเร็จ จะมีความสบายใจหรือภูมิใจ ดังนั้น การกำหนดนโยบายองค์กรที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานระบบทางไกล จึงถือเป็นการสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึงพนักงานท่าอากาศยานดอนเมืองทุกคนได้รับแรงกระตุ้นจากนโยบายองค์กรที่ส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มความสามารถ โดยองค์กรหรือท่าอากาศยานดอนเมือง โดยผู้บริหารทุกระดับได้ส่งเสริมและสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ อย่างเต็มความสามารถเช่นเดียวกัน เพื่อเป็นการสนับสนุนให้พนักงานได้ปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และ ยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานต่อไปอีกด้วย

4.2.ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อเสริมสร้างความสำเร็จในการทำงานให้มากขึ้น โดยมุ่งเน้นที่ ผู้บริหารองค์กรในทุกระดับ ควรเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในสถานการณ์ต่างๆ อย่างเหมาะสม ควรมีการสร้างแรงกระตุ้นจูงใจให้กับพนักงานให้มีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน และ รักษาระดับความสัมพันธ์กับพนักงานในทุกระดับไว้อย่างใกล้ชิดถึงแม้จะมีสถานการณ์ที่ทำให้ไม่สามารถเข้าพบกันได้ก็ตาม จึงควรต้องใช้ระบบเทคโนโลยีช่วยสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์กร เพื่อจักได้นำไปปรับปรุงพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

จากผลสรุปที่ได้จากการศึกษา พบว่าผู้บริหารและพนักงานทุกระดับในองค์การ ควรตระหนักถึงหน้าที่รับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย และใฝ่เรียนรู้การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อเตรียมพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การดำเนินการใดใดให้ประสบความสำเร็จจากการทำงานด้วยระบบทางไกล จึงต้องคำนึงถึงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดขององค์กร และพยายามใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้ได้อย่างคุ้มค่าที่สุด โดยเฉพาะอุปกรณ์เครื่องมือที่เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นอุปกรณ์ที่มีราคาสูง และการให้ความสำคัญกับความจำเป็นในการใช้ทรัพยากร หรืออุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ และให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรใช้ประโยชน์จากฟังก์ชั่นอุปกรณ์ที่มีอยู่ให้คุ้มค่า เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ และ ต่อองค์การให้ได้มากที่สุด โดยผู้บริหารองค์การ หรือผู้เกี่ยวข้องทุกระดับอาจจัดกิจกรรมส่งเสริม อบรม เสริมสร้างความรู้ ทักษะในการใช้งานอุปกรณ์ ให้สามารถใช้งานได้อย่างคุ้มค่ามากที่สุด

5.เอกสารอ้างอิง

กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. (2563). *'Work From Home' คืออะไร ช่วยให้รอดจาก 'โควิด-19' ได้อย่างไร.* สืบค้นจาก https://www.bangkokbiznews.com/lifestyle/872368?fbclid=IwAR2JGMeKRaC468mdLA3M1-NOoHBsC6WehZaNCaWs3w1CQLlfmFwkXVOBkpU

กลุ่มพัฒนาวิชาการโรคติดต่อ. (2564). *สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) มาตรการสาธารณสุข และปัญหาอุปสรรคการป้องกันควบคุมโรคในผู้เดินทาง.* สืบค้น https://ddc.moph.go.th/uploads/files/201742021082002523 8.pdf

คณะรัฐมนตรี. (2563). *มาตรการ 6 ด้าน เพื่อลดการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19.* สืบค้นจาก https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/27430

เฉลิมพร เย็นเยือก. (2565). *การสื่อสารในองค์การ.* ปทุมธานี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.

ชาลิณี ฐิติโชติพณิชย์. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร*, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธีรยุส วัฒนาศุภโชค. (2553). *องค์กรแห่งความเป็นเลิศที่ยั่งยืน.* เข้าถึงได้จาก http:// www.bangkokbiznews.com/home/detail/politics/ opinion/teerayout/20100929/355442/ องค์กรแห่งความเป็น เลิศที่ยั่งยืน.html

ปุริศ ขันธเสมา. (2563). *ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงโควิดระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.* กรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยสยาม.

มนัสนันท์ ศรีนาคาร และ พิชิตเทพสมบัติ. (2553). การทำงานทางไกลและที่บ้าน Telework and Work at Home. *วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม* 6(1), 109-108.

ยง ภู่วรวรรณ. (2564). *ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ การค้า การทำงาน.* สืบค้นจาก https://learningcovid.ku.ac.th/course/?c=7&l=2

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์.

ลักษิกา นุชอุดม. (2564). *ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศไทยต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19.* กรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยมหิดล.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *กลยุทธ์การตลาด.* กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์จำกัด.

Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology.* MIS quarterly, 13(3), 319-340. Retrieved from JSTOR database.

McClelland, D.C., (1985). Human motivation. Chicago: Scott, Foresman.

McKinsey Global Institute. (2563). *ศักยภาพ Work From Home สะท้อนความพร้อมของประเทศ.* สืบค้น https://brandinside.asia/what-quality-of-work-from-home-means/

Workplace. (2564). *การทำงานจากทางไกลจะเป็นอย่างไรในอนาคต.* สืบค้นจาก https://th-th.workplace.com/blog/the-future-of-remote-work