

รูปแบบการทำงานที่บ้านของบุคลากรในช่วงการแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก

วรรณา วิจิตร, ศ.ม., เขียวรัตน์ ชีร์ระพิบูล, ศ.ม., ณัฐพล ฉายศิริ, วท.บ.

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก

กรมควบคุมโรค

กระทรวงสาธารณสุข

บทคัดย่อ

วิกฤตทางสาธารณสุข อันเนื่องจากการระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลโดยตรงต่อปัญหาสุขภาพประชาชน และกระทบต่อเศรษฐกิจสังคมร้ายแรงเป็นวงกว้าง มาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ด้วยการทำงานที่บ้าน (Work From Home, WFH) เป็นทางเลือกใหม่ที่เป็นโอกาสป้องกันการแพร่ระบาด COVID-19 การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนาลย้อนหลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการทำงานที่บ้านของบุคลากรในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก (สคร.2 พล.) ประชากรที่ศึกษาได้จากการเลือกแบบเจาะจง คือ บุคลากรที่ได้รับคำสั่งให้ WFH ระหว่างเดือนเมษายน ถึง พฤษภาคม 2563 มีรูปแบบการทำงานที่บ้านโดยใช้เทคโนโลยี นวัตกรรม I am SARABAN และ Check-in Work From Home Web Application Online ที่สร้างขึ้นจากแนวคิด Digital Transformation แปลงสภาพการทำงานรูปแบบเดิมเป็นดิจิทัล นำมาใช้ประโยชน์ด้านการสื่อสารข้อมูลทางราชการและบันทึกข้อมูลการทำงานของบุคลากรที่ WFH แทนการทำงานในรูปแบบเดิม ผลการศึกษาพบว่า บุคลากร สคร.2 พล. จำนวน 92 คน จาก 11 กลุ่มงาน ที่ได้รับคำสั่งอนุมัติให้ปฏิบัติงาน WFH และให้แสดงตนลงเวลาปฏิบัติงานไม่เกิน 08.30 น. และออกปฏิบัติงานตั้งแต่ 16.30 น. มีการทำงานจากบ้านโดยใช้โปรแกรมดังกล่าว รวมจำนวน 969 ครั้ง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่ WFH ลงเวลาเข้าปฏิบัติงานตรงระเบียบ ภายในเวลา 08.30 น. ร้อยละ 95.2 มีภาวะสุขภาพก่อนปฏิบัติงานในภาวะปกติ ร้อยละ 98.5 และมีความพอใจถึงพึงพอใจมากต่อผลการปฏิบัติงาน ร้อยละ 98.8 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานจากผู้ใช้งาน โปรแกรม I am SARABAN และ Check-in Work From Home Web Application จำนวน 77 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.28 และ 3.42 ตามลำดับ โดยเกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้จริงในการปฏิบัติงาน และคุ้มค่าลงทุนน้อยแต่ได้ประโยชน์มาก แต่การประเมินคุณภาพของงานควรให้มีการประเมินจากบุคคลภายนอกองค์กรด้วยเช่นกัน

คำสำคัญ: การทำงานที่บ้าน โปรแกรมประยุกต์ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

Work-Form-Home models of personnel during the spread of Coronavirus Disease 2019,
Office of Disease Prevention and Control Region 2, Phitsanulok.

Wanna Wijit, M.P.H, Thianrat Teeraphibun, M.P.H., Natthaphon Chaisiri, B.Sc.

Office of Disease Prevention and Control region 2,

Department of Disease Control,

Ministry of Public Health, Thailand

Abstract

Public health crisis due to the pandemic of novel Coronavirus 2019 (COVID-19) directly disrupts the social and economics globally. Social or physical distancing is strong prevention measure for the pandemic. Working from home (Work From Home, WFH) is one of social distancing method for prevent COVID-19 spreading. This study is a retrospective descriptive epidemiological study which aims to this study aims to analyze workers' homework patterns during the COVID-19 epidemic of Office of Disease Prevention and Control Region 2, Phitsanulok (ODPC2). The population is a specific selection is personnel who have been ordered to WFH between April and May 2020. Integration with technology innovation is built on digital transformation concept named "I am SARABAN" and "Check-in Work From Home Web Application Online Program". This platform utilized the governmental communication and work records of personnel at WFH instead of old working style (written). The results revealed 92 personnel from 11 categories of working were designated to WFH. They had ordered to be presenting themselves at the time of starting work no later than 08:30 AM via online. And they can leave the working from 04:30 PM. A total WFH of 969 work has been performed using the program. The effectiveness of the work performance showed that 95.2% of WHF personnel attended to work according to the regulations by 08.30 AM. Among WFH staff, 98.5% had good physical health conditions before working and were satisfied very satisfied with their performance was 98.8%. The efficiency of both program from 77 users have overall satisfaction level (highest 5 scoring) was at a high level of 3.28 and 3.42 respectively. The WFH measure with application show maximizes benefit of organization but reducing the cost. We suggest to evaluate the quality of work by external evaluators.

Keyword: Work-Form-Home, Application, Coronavirus Disease 2019

บทนำ

สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นวิกฤตทางสาธารณสุขที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพประชาชนโดยตรง กระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมร้ายแรงเป็นวงกว้าง โดยเฉพาะด้านการท่องเที่ยว อุตสาหกรรม ที่ชะลอตัวลงจากการขาดรายได้ การจ้างงาน และอาจเป็นผลกระทบในระยะยาวด้านการศึกษา จากรูปแบบการสอนที่ถูกปรับเปลี่ยน รวมถึงผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศเนื่องจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 อย่างกว้างขวาง เกิดจำนวนผู้ป่วยและผู้เสียชีวิตสะสมเพิ่มขึ้นต่อเนื่องทั่วโลก สำหรับประเทศไทย การควบคุมการแพร่เชื้อในภาวะการระบาดของ COVID-19 เป็นการรับมือภายใต้คำแนะนำของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ที่ต้องคำนึงถึงระดับความเสี่ยงกับประสิทธิภาพการรักษาระยะห่างระหว่างบุคคลของประชาชน^[1] เพราะเชื้อไวรัสนี้ สามารถแพร่กระจายจากคนสู่คนได้ ผ่านทางการไอ จาม สัมผัสน้ำมูก น้ำลาย และจากวิกฤติการแพร่ระบาดของ COVID-19 กรมควบคุมโรค ได้ยกระดับศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน กรณีโรคปอดอักเสบรุนแรงจากเชื้อไวรัส เมื่อวันที่ 6 มกราคม 2563 จนถึงปัจจุบัน พร้อมเสนอแนวทางปฏิบัติดูแลสุขภาพอนามัยส่วนบุคคลสำหรับประชาชนทั่วไป เพื่อป้องกันโรคมิให้เกิดการแพร่กระจายไปสู่คนหมู่มากในวงกว้าง โดยเฉพาะมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) นับเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยลดการแพร่ระบาดของ COVID-19 นอกจากการล้างมือ การสวมใส่หน้ากาก การใช้รถสาธารณะเมื่อจำเป็น การหลีกเลี่ยงใช้มือสัมผัสใบหน้าโดยไม่จำเป็น การแยกของใช้ส่วนตัว การเลือกทานอาหารร้อน ปิ้งสุกใหม่ ใช้ช้อนกลางเมื่อทานอาหารร่วมกัน การเลี่ยงออกนอกบ้านวันแต่จำเป็นในกลุ่มเสี่ยง รวมถึงการกักตัวเองที่บ้านเมื่อกลับจากพื้นที่ที่มีการระบาด 14 วัน และปฏิบัติตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุข^[2] ไม่เพียงแต่การรับมือทางด้านสาธารณสุข การเตรียมความพร้อมขององค์กรภาครัฐและเอกชน ที่ประสบผลกระทบทางเศรษฐกิจจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในภาวะที่ต้องปฏิบัติตามมาตรการการรักษาระยะห่างทางสังคม ด้วยเพราะบุคลากรมีลักษณะการทำงานร่วมกัน ซึ่งจัดเป็นความเสี่ยงสูงที่จำเป็นต้องควบคุม จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องคิดทบทวนในหลายองค์กร เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดและรักษาหรือคงไว้ซึ่งผลิตผลหรือรายได้

การทำงานที่บ้าน (Work From Home, WFH) จึงกลายเป็นทางเลือกใหม่ ที่ช่วยป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 และสนับสนุนมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ซึ่งถูกนำมาใช้ในภาครัฐและเอกชนเพิ่มขึ้น การทำงานที่บ้าน คือการทำงานที่บ้านโดยไม่ต้องเข้าที่ทำงาน สำนักงาน หรือออฟฟิศ^[3,4] ซึ่งไม่ได้หมายถึงที่บ้านเพียงอย่างเดียว ยังหมายถึง ทุกที่ที่สามารถทำงานได้ เช่น ร้านกาแฟ ร้านอาหาร โรงแรมและอื่นๆ^[3] โดยหน่วยงานหรือบริษัทนั้น จะเลือกให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ได้ อาจต้องมีการสื่อสารทำงานร่วมกันผ่านการประชุมระบบทางไกล สอดคล้องกับ มนัสนันท์ ศรีนาครและพิชิต พิทักษ์ เทพสมบัติ พบว่า การใช้ระบบการประชุมทางไกลและการส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ล้วนมีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน^[7] WFH จึงไม่ใช่การลาเที่ยว หรือลาพักผ่อน^[3] WFH เป็นที่รู้จักและนิยมทำกันอย่างแพร่หลายในองค์กรใหญ่ๆ ที่ต่างประเทศ ก่อนจะเข้ามาเป็นกระแสนิยมในประเทศไทย เมื่อช่วง 3 - 4 ปีที่ผ่านมา^[5] ตัวอย่าง “WFH” เป็นคำเรียกที่คล้ายกันกับ Work At Home (WAH) หรือ การทำงานที่บ้าน แต่ใน

ต่างประเทศคำว่า Work At Home ใช้ในกรณีที่เรทำงานที่บ้านมีออฟฟิศที่บ้านเป็นของเราเอง งานอิสระ ไม่ต้องเป็นลูกจ้างใคร^[4] สอดคล้องกับ Clark Merrefield พบว่า การทำงานทางไกลในคนที่มีการจับจ้องสามารถดำเนินการได้อย่างอิสระและมีค่าใช้จ่ายดีกว่างานที่มีความซับซ้อนน้อยซึ่งต้องการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน^[8] ปัจจัยความสำเร็จจากการทำงานที่บ้าน ขึ้นอยู่กับการสื่อสารที่เปิดเผยและสม่ำเสมอ การนำเทคโนโลยีมาใช้งาน และการไว้วางใจพนักงานในการทำงานให้เกิดประสิทธิผล^[6] แต่ในพนักงานบางคนและบางลักษณะงาน ไม่สามารถทำงานที่บ้านได้ เนื่องจากไม่มีพื้นที่ทำงานในบ้าน ต้องใช้อุปกรณ์ที่สำนักงาน หรือต้องพบปะ ติดต่อกับผู้คนที่ สอดคล้องกับ Kevin M. Kniffin et al. พบว่า คนงานที่ WFH หลายคนต้องเผชิญกับความท้าทายอันเนื่องมาจาก ปัญหาพื้นฐาน เช่น การไม่มีที่ว่างในบ้านของพนักงานที่อาศัยอยู่ร่วมกับผู้อื่น^[9] การทำงานในรูปแบบ WFH อาจส่งผลกระทบต่อพนักงานและองค์กร ทั้งทางบวกและลบ สอดคล้องกับ สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDIR) พบว่า การทำงานที่บ้านมีผลดีทั้งต่อองค์กรและพนักงาน ทั้งด้านค่าใช้จ่ายโดยตรงที่ลดลง เวลาที่ประหยัดได้จากการเดินทางที่ลดลง และผลิตภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น โดยประโยชน์ส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดตกอยู่กับพนักงานในรูปของเวลาในการเดินทางที่ประหยัดได้ซึ่งทำให้พนักงานมีเวลาทำกิจกรรมตามที่ต้องการเพิ่มขึ้นและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น^[10] และสอดคล้องกับ London School of Economics Department of Management ที่ศึกษาคนที่ทำงานจากที่บ้านแบบ full - time ทั้งหมด 514 คน พบว่า การแบ่งสัดส่วนพื้นที่การทำงานเพื่อป้องกันการรบกวนจากสมาชิกครอบครัว หรือบรรยากาศในบ้านเป็นเรื่องสำคัญมาก^[5] ไม่เพียงมุ่งหวังแค่โอกาสหยุดแพร่กระจายเชื้อ การ WFH ให้เกิดผลงาน องค์กรต้องมีการเตรียมความพร้อม มีการวางแผน มีการจัดการที่เหมาะสม และมีความยืดหยุ่นในการทำงาน สอดคล้องกับ Agus Purwanto et al. พบว่า ข้อดีของ WFH คือมีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เสร็จโดยไม่ตรงเวลาทำการ^[11] และสอดคล้องกับ Laura M. Giurge and Vanessa K. Bohns พบว่า การทำงานจากที่บ้านพนักงานมักรู้สึกถูกบังคับให้ต้องแสดงลักษณะของผลผลิต ควรให้ความสำคัญกับการจัดลำดับความสำคัญของงานที่สำคัญ^[12] WFH จึงเป็นทางเลือกเชิงนโยบายที่สำคัญ ที่ถูกนำมาใช้สนับสนุนมาตรการการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ในหลายองค์กร ที่ช่วยป้องกัน ลดการแพร่กระจายเชื้อในสถานที่ทำงาน

การช่วยลดและควบคุมการแพร่ระบาดของ COVID-19 ด้วยการทำงานจากที่บ้านและการทำงานเหลื่อมเวลา จึงเป็นแนวทางปฏิบัติหนึ่งภายใต้มาตรการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของกรมควบคุมโรค ที่สนับสนุนมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ด้วยการให้บุคลากรปฏิบัติงานนอกสำนักงานและปฏิบัติงานเหลื่อมเวลา โดยเริ่มส่งมอบให้หน่วยงานระดับกองในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) และขยายการส่งมอบให้แก่หน่วยงานที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค รวมทั้งศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ดำเนินการจัดบุคลากรให้ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน (Work From Home) ร้อยละ 70 ของจำนวนบุคลากรในสังกัดและปฏิบัติงานเหลื่อมเวลา เพื่อรองรับสถานการณ์ และความจำเป็นต่อการร่วมรับมือชุมชนและสังคม ตามคำสั่งกรมควบคุมโรค ที่ 474/2563 ลงวันที่ 23 มีนาคม 2563^[13] กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามมาตรการสำคัญ 3 มาตรการ ได้แก่ 1) การจัดบุคลากรให้

ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน (Work From Home, WFH) โดยกำหนดลักษณะงาน ที่สามารถปฏิบัติราชการนอกสำนักงานได้ ซึ่งต้องเป็นงานที่ผู้บังคับบัญชาพิจารณาแล้วเห็นว่าเหมาะสมแก่การอนุญาตให้ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน และไม่ส่งผลกระทบต่อภารกิจของหน่วยงานและทางราชการ เว้นแต่ ตำแหน่งที่มีหน้าที่บริหารงาน ควบคุม กำกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากลุ่ม หัวหน้างาน หรือตำแหน่งที่มีชื่อเรียกอย่างอื่น ให้เป็นดุลพินิจผู้บังคับบัญชา กำหนดวิธีลงเวลาปฏิบัติงาน หรือวิธีควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากรตามที่เห็นสมควร แต่ต้องมีหลักฐานที่สามารถตรวจสอบเวลาปฏิบัติงานได้ และจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานนอกสำนักงาน โดยมอบหมายภารกิจและกำหนดระยะเวลาและรูปแบบการรายงานระยะเวลา และรูปแบบการรายงานตามที่ผู้บังคับบัญชาเห็นสมควร กำหนดวิธีการควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล การปฏิบัติงาน และการส่งยุติการปฏิบัติงานนอกสำนักงานตามเงื่อนไขข้อตกลง ประเมินผลงานตามข้อตกลง และพร้อมในการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานอยู่เสมอ ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาสามารถพิจารณาอนุญาตให้ปฏิบัติงานนอกสำนักงานได้ 2) การให้บุคลากรปฏิบัติงานเหลื่อมเวลา ให้กำหนดสัดส่วนบุคลากรในแต่ละช่วงเวลา ให้เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน และจัดบุคลากรเข้าปฏิบัติงานในแต่ละรอบ ตามสัดส่วนและจำนวนที่กำหนดไว้ หรือเป็นไปตามดุลพินิจของหัวหน้าหน่วยงาน 3) การเตรียมความพร้อมของหน่วยงาน กำหนดให้มีหน่วยให้คำปรึกษา และแก้ปัญหาเบื้องต้น เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานนอกสำนักงานให้เกิดความต่อเนื่อง จัดเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยของข้อมูล และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง รวมถึงทบทวนและปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานนอกสำนักงาน ทั้งนี้ แนวทางปฏิบัติดังกล่าว ให้หน่วยงานรายงานผลดำเนินการให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก (สคร.2 พล.) เป็นหน่วยงานสังกัดกรมควบคุมโรค ที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ได้สนองรับนโยบายกรมควบคุมโรค ร่วมปฏิบัติตามมาตรการเพิ่มระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) จัดบุคลากรให้ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายเชื้อในสถานที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงสุขภาพ ความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน ไปพร้อมกับการเพิ่มผลผลิตขององค์กร และจากการ WFH ของผู้ปฏิบัติงานอันเนื่องจากการแพร่ระบาด COVID 19 ในช่วงแรก ที่หน่วยงานยังมิได้กำหนดรูปแบบการทำงานให้กับบุคลากรที่ได้รับการอนุมัติให้ทำงานนอกสำนักงานอย่างชัดเจน การปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละกลุ่มงานจึงมีความแตกต่างกัน ไม่สามารถวัดผลผลิตจากการทำงานที่เกิดจากข้อตกลงระหว่างผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้างาน และเป็นช่องว่างที่ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์องค์กรในภาพรวม การกำหนดรูปแบบการทำงานที่เหมาะสมในขณะ WFH ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศนวัตกรรมมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานนอกสำนักงานของบุคลากร ทั้งด้านการสื่อสารข่าวสาร ขอตั้งการทางราชการ การลงเวลาปฏิบัติงาน การรายงานผลดำเนินงาน รวมถึงสถานะสุขภาพของบุคลากร จึงเป็นสิ่งที่ สคร.2 พล. ตระหนักให้ความสำคัญ เพราะรูปแบบการทำงานที่ดี ไม่เพียงแต่ช่วยให้เกิดความสำเร็จในการป้องกันทางสุขภาพ ยังช่วยสนับสนุนให้องค์กรมีผลงานบรรลุเป้าหมายจากการทำงานที่บ้านได้ และคงไว้

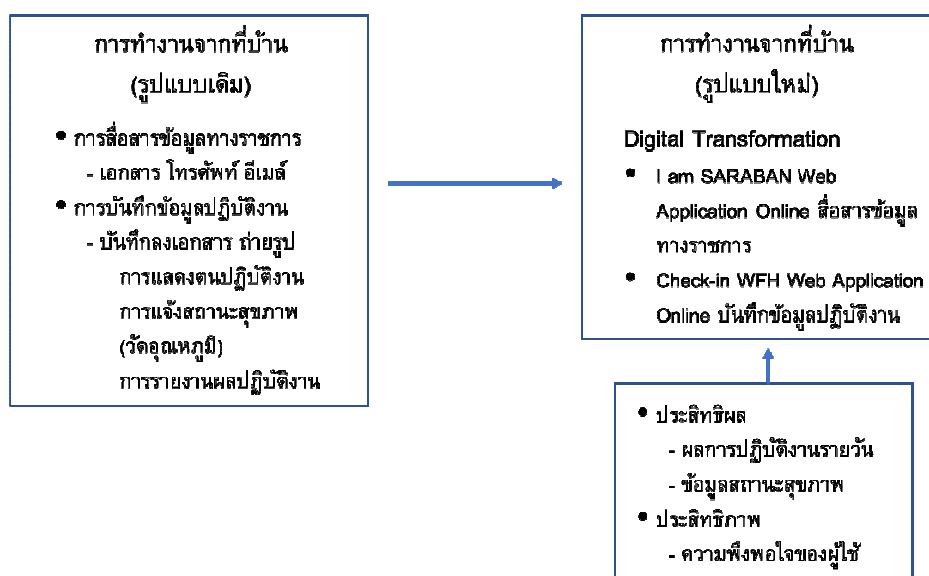
ตามแนวทางปฏิบัติของกรมควบคุมโรค ส่งผลให้เกิดผลดีต่อทางราชการ ในช่วงภาวะการแพร่ระบาดของ COVID-19

วัตถุประสงค์

เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการทำงานที่บ้านของบุคลากรในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก

วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนาย้อนหลัง (retrospective description study) ประชากรที่ศึกษาได้จากการเลือกแบบเจาะจง คือ บุคลากร สคร.2 พล. ที่ได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน ระหว่างเดือนเมษายน ถึง พฤษภาคม 2563 จำนวน 92 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ Web Application I am SARABAN และ Check-in Work From Home ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด Digital Transformation ใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมช่วยแปลงสภาพการทำงานรูปแบบเดิมเป็นดิจิทัล และนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดการศึกษาในครั้งนี้ ดังภาพ 1 โดยนำไปใช้กับกลุ่มงานที่มีลักษณะงานเข้าได้กับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ เว้นแต่งานที่มีลักษณะพิเศษ ต้องใช้อุปกรณ์เฉพาะหรือต้องปฏิบัติ ณ หน่วยงานที่ตั้ง ไม่สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ได้ เช่น ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ (Laboratory)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดรูปแบบการทำงานที่บ้านของบุคลากรในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

I am SARABAN web application เป็น โปรแกรมการรับ-ส่งข้อมูล ข่าวสาร ข้อสั่งการทางราชการ ที่ถูกส่งผ่านจากตัวบุคคลถึงบุคคล ซึ่งมีกองนวัตกรรมและวิจัยโรค กรมควบคุมโรคเป็นที่ปรึกษา โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถรับทราบและตอบกลับได้ทันที ผ่าน Line Notify Application ทดแทนการสื่อสารในรูปแบบ

แบบเดิมที่สื่อสารผ่านเอกสาร โทรศัพท์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) สำหรับ Check-in WFH web application เป็นโปรแกรมรายงานข้อมูลขณะปฏิบัติงานนอกสถานที่ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 Check in ใช้บันทึกเวลาเข้าปฏิบัติงานอัตโนมัติ และบันทึกสถานะสุขภาพรายวัน ด้วยการบันทึกอุณหภูมิร่างกายพร้อมอาการ ได้แก่ อาการปกติ มีไข้ ไอ เจ็บคอ น้ำมูก หายใจเหนื่อยหอบ ส่วนที่ 2 Check out เป็นการบันทึกเวลาออกปฏิบัติงานอัตโนมัติ และบันทึกผลการปฏิบัติงานรายวันตามการมอบหมายงานระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงาน ด้วยการแนบไฟล์ผลค่านิงาน พร้อมประเมินความพึงพอใจต่อผลงาน จำแนก 3 ระดับ ได้แก่ ไม่พอใจ พอใจ พอใจมาก โดยทั้งสองโปรแกรมสามารถทำงานผ่านคอมพิวเตอร์และสมาร์ตโฟน ผู้ใช้งานสามารถศึกษาขั้นตอนการใช้งานผ่าน QR Code ที่จัดทำขึ้นและประชาสัมพันธ์ให้แก่ทุกกลุ่มงานรับทราบโดยทั่วถึงกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์ ที่ประยุกต์มาจากแบบสอบถามการใช้ประโยชน์/ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของนวัตกรรม ต้นแบบของตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของนวัตกรรมที่หน่วยงานสร้างใหม่และนำไปใช้ประโยชน์ ที่จัดทำขึ้น โดยกองนวัตกรรมและวิจัย กรมควบคุมโรค^[14] สร้างและจัดเก็บรวบรวมข้อมูลผ่าน Google Form โดยมีกองนวัตกรรมและวิจัย เป็นผู้ให้คำปรึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม Microsoft Excel 2016 โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อมูลที่ใช้ประกอบด้วย เพศ กลุ่มงาน ข้อมูลสถานะสุขภาพ ได้แก่ อุณหภูมิร่างกาย อาการสำคัญ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ เวลาปฏิบัติงาน ผลงานตามการมอบหมายงาน

ผลการศึกษา

จากวิเคราะห์รูปแบบการทำงานที่บ้านของบุคลากรในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากร สังกัด สคร.2 พล. ที่ได้รับคำสั่งอนุมัติให้ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน หรือทำงานที่บ้าน (WFH) กำหนดให้แสดงตนลงเวลาเข้าปฏิบัติงาน ไม่เกิน 08.30 น. พร้อมแจ้งข้อมูลสถานะสุขภาพรายวัน และแสดงตนลงเวลาออกปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 16.30 น. พร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานรายวัน โดยใช้โปรแกรม Check-in Work From Home web application และใช้โปรแกรม I am SARABAN web application ในการสื่อสาร รับ-ส่ง ข้อมูล ข่าวสาร ข้อสั่งการทางราชการ ร่วมกับการสื่อสารช่องทางอื่น ในขณะที่ WFH จำนวนรวม 92 คน ผลการศึกษา พบว่า เป็นเพศชาย 32 คน เพศหญิง 60 คน จาก 11 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มกฎหมาย กลุ่มเขตเมือง กลุ่มบริหารทั่วไป กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย กลุ่มพัฒนาองค์กร กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย กลุ่มระบาดและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุข กลุ่มโรคติดต่อ กลุ่มโรคไม่ติดต่อ กลุ่มสื่อสารความเสี่ยง โรคและภัยสุขภาพ และศูนย์ควบคุมโรคติดต่อ นำโดยแมลงที่ 2.1 จังหวัดพิษณุโลก พบว่า มีการทำงานจากบ้าน (WFH) รวมจำนวน 969 ครั้ง โดยมีบุคลากรที่ WFH สูงสุด 23 ครั้ง ต่ำสุด 1 ครั้ง

ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่ WFH แสดงตนลงเวลาเข้าปฏิบัติงานตามระเบียบ ภายในเวลา 08.30 น. จำนวน 922 ครั้ง (ร้อยละ 95.2) เข้าปฏิบัติงานเกินเวลา 08.30 น. จำนวน 47 ครั้ง (ร้อยละ 4.9) มีภาวะสุขภาพก่อนปฏิบัติงาน ในภาวะปกติ (ร้อยละ 98.5) มีไข้ (ร้อยละ 0.1) เจ็บคอ (ร้อยละ 0.8) ไอ (ร้อยละ 0.1) มีน้ำมูก (ร้อยละ 0.5) โดยมีค่าอุณหภูมิร่างกายเฉลี่ย 36 องศาเซลเซียส (ต่ำสุด 34.3 องศาเซลเซียส สูงสุด 37.1 องศาเซลเซียส) และแสดงตนลงเวลาออกปฏิบัติงานก่อนเวลา 16.30 น. จำนวน 6 ครั้ง (ร้อยละ 0.6) และไม่ลงเวลา ออกปฏิบัติงาน จำนวน 38 ครั้ง (ร้อยละ 3.9) มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน จำนวน 931 ครั้ง (ร้อยละ 96.1) ไม่พบรายงาน จำนวน 38 ครั้ง (ร้อยละ 3.9) โดยมีความพึงพอใจต่อผลงาน ระดับพึงพอใจ ร้อยละ 62.4 รองลงมาคือ พึงพอใจมาก ร้อยละ 36.4 และไม่พึงพอใจ ร้อยละ 1.2

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน จากผู้ใช้งาน โปรแกรม I am SARABAN web application จำนวน 77 คน พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 โดยเฉพาะ ด้านมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาช่วยให้ขั้นตอนมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}$ 3.36) รองลงมาคือ เกิดประโยชน์ ต่อการนำไปใช้จริง ($\bar{X}$ 3.29) และคุ้มค่า ลงทุนน้อยแต่ได้ประโยชน์มาก ($\bar{X}$ 3.29) และจากการประเมินการ นำไปใช้ประโยชน์ พบว่า ได้ประโยชน์ในด้านใช้ในการปฏิบัติงาน มากที่สุด (ร้อยละ 48.8) รองลงมาคือ ติดตามข้อมูลข่าวสาร (ร้อยละ 24.8) อ้างอิง (ร้อยละ 14) และสืบค้นข้อมูล (ร้อยละ 10.9) ตามลำดับ สำหรับ โปรแกรม Check-in Work From Home จากผู้ใช้งาน 71 คน พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ใน ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 โดยเฉพาะด้านการใช้เทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาช่วยให้ขั้นตอนมี ประสิทธิภาพ ($\bar{X}$ 3.48) รองลงมาคือ คุ้มค่า ลงทุนน้อยแต่ได้ประโยชน์มาก ($\bar{X}$ 3.44) และสอดคล้องตาม วัตถุประสงค์การใช้งาน ($\bar{X}$ 3.44) และจากการประเมินการนำไปใช้ประโยชน์ พบว่า ได้ประโยชน์ในด้านใช้ ในการปฏิบัติงาน มากที่สุด (ร้อยละ 95.8) รองลงมาคือ อ้างอิง (ร้อยละ 18.3) ติดตามข้อมูลข่าวสาร (ร้อยละ 15.5) และสืบค้นข้อมูล (ร้อยละ 8.5) ตามลำดับ ซึ่งพบอุปสรรคด้านการเข้าถึงและการใช้งานในกลุ่ม ผู้ปฏิบัติงานรุ่นเก่า ที่คุ้นเคยกับการปฏิบัติแบบวิธีเดิม และใช้โปรแกรมไม่สะดวกเนื่องจากขาดทักษะด้าน เทคโนโลยี และรวมถึงข้อจำกัดการเชื่อมโยงที่ยังไม่สามารถเชื่อมต่อ I am Saraban กับ E-Office (E-Saraban) ได้เนื่องจากระบบ E-Saraban ของกรมควบคุมโรคเป็นโปรแกรมเช่าที่ดำเนินการโดย Out-source เป็นผู้ดูแลระบบ

วิจารณ์/อภิปรายผล

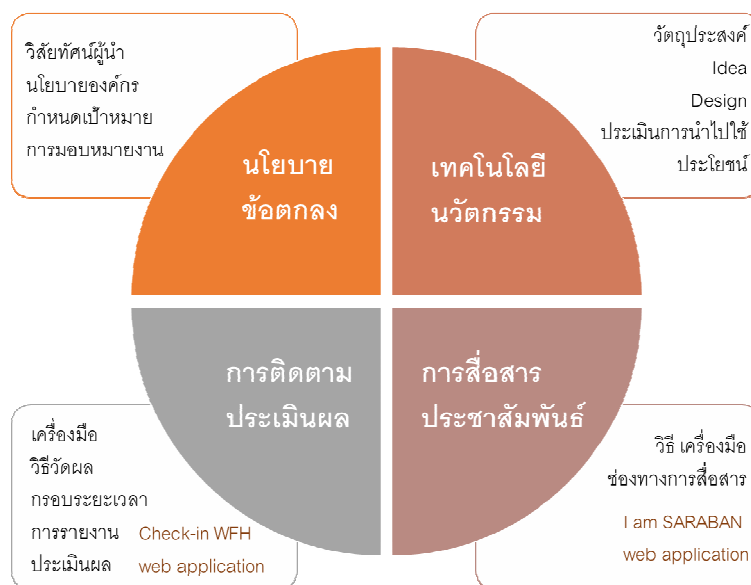
การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิเคราะห์รูปแบบการทำงานที่บ้านของบุคลากรในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของ สคร.2 ล. จำนวน 92 คน จาก 11 กลุ่มงาน พบว่า บุคลากรที่ WFH มีความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงาน ระดับพึงพอใจและพึงพอใจมาก ร้อยละ 98.8 อาจเป็นเพราะมีความ

ยืดหยุ่นและมีอิสระในการทำงาน สามารถเข้าถึงการสื่อสารได้สะดวก และสื่อสารได้สองทิศทางระหว่างตนเองกับผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ช่วยให้รับทราบข้อมูล ข่าวสาร ข้อสั่งการทางราชการทันเวลาได้เสมือนอยู่ที่ทำงาน สอดคล้องกับมนัสนันท์ ศรีนาการและพิชิต พิทักษ์ เทพสมบัติ (2563) ที่พบว่า การทำงานจากที่บ้านให้ผลลัพธ์ที่ดีกว่าการทำงานแบบเดิมเพราะมีอิสระในการทำงานมากขึ้น การใช้ระบบการประชุมทางไกล และการส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ล้วนมีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน^[7] และพบว่า บุคลากรที่ WFH มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพโปรแกรม I am SARABAN และ Check-in Work From Home Application ที่เกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้จริง ($\bar{X}$ 3.29) โดยเฉพาะใช้ในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ร้อยละ 48.8 และ 95.8 และคุ้มค่า ลงทุนน้อยแต่ได้ประโยชน์มาก ($\bar{X}$ 3.29, $\bar{X}$ 3.44) อาจเป็นเพราะบุคลากรยอมรับที่จะใช้เครื่องมือที่หน่วยงานจัดหาให้ในขณะที่ WFH เนื่องจากเครื่องมือใช้งานง่าย สะดวกสามารถเข้าใช้งานผ่านสมาร์ทโฟน สอดคล้องกับ วลัยชัย ก้าวสัมพันธ์ (2563) ที่พบว่า ทักษะที่มีต่อการใช้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานไกล^[15] และ ชาลิณี ฐิติโชติพัฒนา (2563) ที่พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ และการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล^[16] ทั้งนี้ รูปแบบการทำงานที่บ้าน ที่มีการนำโปรแกรม I am SARABAN และ Check-in Work From Home Application มาใช้สนับสนุนการทำงานของบุคลากรที่ WFH ยังช่วยให้งานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไปสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ตามระเบียบราชการและคงไว้ตามแนวทางปฏิบัติภายใต้คำสั่งกรมควบคุมโรค ซึ่งช่วยให้งานธุรการทำงานง่ายกว่าวิธีเดิม ที่พนักงานใช้การแจ้งหรือรายงานตัวเข้าปฏิบัติงานผ่าน Line application กับผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานโดยตรง หรือใช้วิธีอื่นโดยมิได้แจ้งหรือส่งต่อข้อมูลให้แก่กลุ่มงานธุรการดำเนินการต่อไปได้ อาจเป็นเพราะ โปรแกรมดังกล่าว มีผู้ดูแลระบบ (Admin) ซึ่งเป็นบุคลากรของหน่วยงาน คอยช่วยจัดการและส่งต่อข้อมูลให้กับกลุ่มงานที่ต้องการใช้ข้อมูล พร้อมให้คำปรึกษากับผู้ใช้โปรแกรม สอดคล้องกับ ชาลิณี ฐิติโชติพัฒนา (2563) ที่พบว่า ทรัพยากรที่เอื้อต่อการใช้เทคโนโลยี และเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการ ใช้ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล^[16] นอกจากนี้ รูปแบบการทำงานแบบดิจิทัล ยังช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษสนับสนุนมาตรการประหยัดพลังงาน สอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล มิติด้านองค์กร การทำงานที่บ้านโดยใช้รูปแบบการทำงานนี้ ยังต้องพัฒนาด้านการติดตาม ประเมินผล โดยเฉพาะผลงานภาพรวมขององค์กร เนื่องจากรูปแบบนี้ เป็นการวัดผลการปฏิบัติงานรายวันตามการมอบหมายและข้อตกลงระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน เท่านั้น ยังมีได้กำหนดให้มีวิธีวัดผล และผู้รับผิดชอบในการติดตาม ประเมินผลในภาพรวมองค์กรไว้อย่างชัดเจน

การเพิ่มผลผลิตองค์กร ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นอกจากการหวังผลจากการปฏิบัติงานของบุคลากรแล้ว นโยบายและการจัดการในองค์กร เป็นสิ่งขับเคลื่อนการทำงานที่สำคัญ ซึ่งต้องมีความชัดเจนและนำไปสู่การปฏิบัติได้แท้จริง สอดคล้องกับ ชาลิณี ฐิติโชติพัฒนา (2563) ที่พบว่า นโยบายองค์กร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล^[16] ในส่วนนี้ ผู้นำต้องมีภาวะผู้นำที่สามารถชี้นำและมีวิสัยทัศน์ที่สร้างการขับเคลื่อนองค์กรได้ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ต้องอาศัยข้อตกลง

ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างบุคคลหรือหน่วยงาน ข้อตกลงนั้น ต้องครอบคลุมถึงการมอบหมายงาน กรอบระยะเวลา และวิธีวัดผล โดยระหว่างปฏิบัติงานบุคลากร สามารถเข้าถึงคำแนะนำ คำปรึกษาได้ การใช้เทคโนโลยีเชื่อมโยงการทำงาน ต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น ช่วยลดขั้นตอน หรือเพื่อประหยัดพลังงาน รวมถึงให้ความสำคัญกับการสื่อสารเพราะเป็นสิ่งใหม่สำหรับผู้ปฏิบัติงาน เพราะอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน มักเกิดขึ้นเสมอ ดังผลการศึกษาที่พบอุปสรรคด้านการใช้งาน โดยเฉพาะกับกลุ่มคนที่คุ้นชินกับวิธีทำงานแบบเดิม หรือในกลุ่มคนรุ่นเก่าบางส่วน ที่ขาดความรู้ ขาดทักษะการใช้เทคโนโลยี ไม่คล่องตัวในการใช้โปรแกรมต่างๆ เพื่อปฏิบัติงาน รวมถึงไม่มีอุปกรณ์การทำงาน ซึ่งเป็นปัญหาใหญ่สำหรับใครหลายๆ คนที่ทำงาน WFH^[3] และสอดคล้องกับ บุริศ ชันธเสมา (2562) ที่พบว่า ข้าราชการตำรวจในกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีความพึงพอใจระดับน้อยในเรื่องสภาพการทำงาน และความไม่พร้อมในด้านอุปกรณ์สื่อสารในการทำงาน^[17]

สรุปรูปแบบการทำงานที่บ้านของบุคลากรในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของ สคร.2 พล. ที่นำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการทำงานบุคลากรในขณะ WFH ช่วยแปลงสภาพการทำงานรูปแบบปกติเป็นแบบดิจิทัล ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลและองค์กร โดยผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานสามารถตรวจสอบสถานะการทำงานและผลงานได้รายวัน บุคลากรสามารถรับทราบหนังสือหรือการปฏิบัติทางราชการที่เกี่ยวข้องกับตนเองได้ทันที ผ่านทาง Line notify application ในทุกสถานที่โดยไม่มีข้อจำกัดในการสื่อสาร ลดปัญหาในการพลาดรับทราบข่าวสารในขณะที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน และสามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่ายในภายหลัง และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด องค์กร ต้องเตรียมความพร้อมทั้งด้านวิสัยทัศน์และทรัพยากร เพื่อกำหนด จัดหา จัดการวิธีการทำงานที่เหมาะสม 4 องค์ประกอบ คือ 1) นโยบายองค์กรและข้อตกลง 2) นำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการทำงานอย่างเหมาะสม 3) มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง และ 4) กำหนดวิธีวัดผล ผู้ติดตามและประเมินผลให้ชัดเจน เพื่อช่วยให้การทำงานที่บ้านเกิดประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และพร้อมรับเหตุการณ์สำคัญต่างๆ ที่ต้องลดลักษณะการทำงานร่วมกัน รูปแบบการทำงานจากบ้านที่ดี จึงไม่ใช่เพียงแค่การอยู่บ้านแล้วทำงาน แต่ต้องนำสู่การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคได้ และคงไว้ซึ่งผลผลิตขององค์กร ดังภาพ 2



ภาพ 2 รูปแบบการทำงานที่บ้านของบุคลากรในช่วงการแพร่ระบาดของ
ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สคร.2 พล.

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. การใช้งานเครื่องมือ ในรูปแบบการศึกษานี้ จำเป็นต้องมีเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต เนื่องจากมีการทำงานแบบ Online จึงควรพัฒนารูปแบบการทำงานนี้ ให้สามารถทำงานในระบบ OffLine
2. ความไม่คล่องตัวในการใช้งานอันเนื่องจากขาดทักษะด้านเทคโนโลยี ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานรุ่นเก่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ จึงต้องคำนึงขีดความสามารถและสมรรถนะของผู้ใช้งาน
3. รูปแบบการศึกษานี้ มีการประเมินผลความพึงพอใจของบุคลากรที่ทำงานจากบ้านต่อผลการปฏิบัติงานรายวัน หากต้องการผลการปฏิบัติงานในภาพรวมขององค์กร จึงควรกำหนดวัตถุประสงค์ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ ให้ชัดเจนและครอบคลุมไปถึงวิธีวัดผลเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรประเมินผลรูปแบบการทำงานที่บ้านของบุคลากรในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
2. ควรนำรูปแบบการศึกษานี้ ไปขยายผลการทำงานในสถานการณ์อื่นๆ โดยเฉพาะในภาวะที่ต้อง Work from Home

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยความร่วมมือของบุคลากรในองค์กร ขอขอบคุณกลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัยที่สนับสนุนเทคโนโลยีนวัตกรรม และขอขอบพระคุณผู้บริหารที่ผลักดันนโยบายและให้กำลังใจตลอดการศึกษานี้

เอกสารอ้างอิง

1. World Health Organization Thailand. รายงานสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. [Internet]. [cited 2021 Jan 9]; Available from https://www.who.int/docs/default-source/searo/thailand/2020-04-28-tha-sitreps-66-covid19-th-final.pdf?sfvrsn=32566b60_0
2. กรมควบคุมโรค. แนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) หรือโควิด 19 สำหรับประชาชนทั่วไปและกลุ่มเสี่ยง. [อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อ 19 มกราคม 2564]. เข้าถึงได้จาก: https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/int_protection.php
3. การ Work From Home คืออะไร มีข้อดี ข้อเสียอย่างไรบ้าง. [อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อ 21 มกราคม 2564]. เข้าถึงได้จาก: <https://www.digital-ecom.com/th/digital-economy/work-from-home/>
4. วิธี Work From Home ทำงานที่บ้าน งานด้าน SEO และงานทั่วไป.[อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อ 21 มกราคม 2564]. เข้าถึงได้จาก: <https://papayiw.com/how-to-work-from-home/>
5. ทำงานที่บ้าน เวิร์กจริงดิ. [อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อ 21 มกราคม 2564]. เข้าถึงได้จาก: <https://www.gqthailand.com/culture/article/re-work-from-home>
6. รู้ก่อนจะ Work From Home มีอะไรบ้าง ที่องค์กรต้องทำ. [อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อ 21 มกราคม 2564]. เข้าถึงได้จาก: <https://www.prosoft.co.th/Article/Detail/122497>
7. มนัสนันท์ ศรีนาคกร และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. การทำงานทางไกลและที่บ้าน.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. [อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อ 19 มกราคม 2564]. เข้าถึงได้จาก: <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JEM/article/view/29085>
8. Clark Merrefield. Working from home: What the research says about setting boundaries, staying productive and reshaping cities. The Journalist's Resource information the new. [Internet]. 2020 [cited 2021 March 07]; Available from <https://journalistsresource.org/economics/working-from-home-telework-research/>

9. Kevin M. Kniffin et al. COVID-19 and the workplace: Implications, issues, and insights for future research and action. [Internet]. [cited 2021 March 07]; Available from <https://psycnet.apa.org/record/2020-58612-001>
10. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย(TDIR). วิจัย Work From Home สร้างชีวิตสมดุลขึ้นคนทำงาน. [อินเทอร์เน็ต]. 2563 [เข้าถึงเมื่อ 19 มกราคม 2564]. เข้าถึงได้จาก: <https://www.posttoday.com/economy/news/625862>
11. Agus Purwanto et al. Impact of Work From Home (WFH) on Indonesian Teachers Performance During the Covid-19 Pandemic: An Exploratory Study. International Journal of Advanced Science and Technology. 2020; 29(5): 6235 – 6244.
12. Laura M. Giurge and Vanessa K. Bohns. 3 Tips to Avoid WFH Burnout. [Internet]. 2020 [cited 2021 March 07]; Available from https://scholar.google.co.th/scholar?q=research%2BWFH&hl=th&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart
13. กรมควบคุมโรค. (2563). คำสั่งกรมควบคุมโรคที่ 474/2563 เรื่อง ให้นำบุคลากรปฏิบัติงานนอกสำนักงานและปฏิบัติงานเหลื่อมเวลา ภายใต้มาตรการป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19. 23 มีนาคม 2563.
14. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค. ตัวชี้วัดที่ 4.1 ระดับความสำเร็จของนวัตกรรมที่หน่วยงานสร้างใหม่และนำไปใช้ประโยชน์/รายละเอียดตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงาน กรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. [อินเทอร์เน็ต]. 2563 [เข้าถึงเมื่อ 7 มีนาคม 2564]. เข้าถึงได้จาก: <https://ddc.moph.go.th/psdg/news.php?news=9717&deptcode=>
15. วลัยช์ ก้าวสัมพันธ์. ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานระยะไกล กรณีศึกษา ธนาคารแห่งประเทศไทย. มอง ‘work from home’ ผ่านงานวิจัย. The TSIS. [อินเทอร์เน็ต]. 2563 [เข้าถึงเมื่อ 7 มีนาคม 2564]. เข้าถึงได้จาก: <https://www.thetsis.com/post/work-from-home>
16. ชาลิณี ฐิติโชติพัฒนชัย. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงานกรณศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. มอง ‘work from home’ ผ่านงานวิจัย. The TSIS. [อินเทอร์เน็ต]. 2563 [เข้าถึงเมื่อ 7 มีนาคม 2564]. เข้าถึงได้จาก: <https://www.thetsis.com/post/work-from-home>
17. บุริศ ชันธเสมา. ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงโควิดระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. ฐานข้อมูลงานวิจัยมหาวิทยาลัยสยาม. [อินเทอร์เน็ต]. 2563 [เข้าถึงเมื่อ 7 มีนาคม 2564]. เข้าถึงได้จาก: <https://e-research.siam.edu/kb/satisfaction-on-work-from-home/>