

การศึกษาการทำงานในชีวิตวิถีใหม่ ของสำนักงาน กสทช.

WORKING IN THE NEW NORMAL OF
THE OFFICE OF THE NBTC

ฉัตรกรณ์ พุ่มแสงทอง
Chattraporn Pumsangthong

สำนักทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กรุงเทพฯ 10400

Human Resource Management Bureau, Office of the National Broadcasting and
Telecommunications Commission, Bangkok 10400 Thailand

Corresponding E-mail : chattraporn.nbtc@gmail.com

Received Date August 31, 2020
Revised Date September 30, 2021
Accepted Date October 1, 2021

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการทำงานในรูปแบบการดำเนินชีวิตแบบใหม่ที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ซึ่งนำแนวคิดการทำงานแบบยืดหยุ่นมาศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบภารกิจด้านทรัพยากรบุคคลของสำนักงาน กสทช. ได้แก่ เลขาธิการ กสทช. และรองเลขาธิการ กสทช. สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามสำรวจความเห็นของผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการส่วน พนักงานปฏิบัติการระดับต้น กลาง และสูง รวมทั้งลูกจ้าง จำนวน 313 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ พร้อมกับใช้ทฤษฎีมาประกอบในการอธิบายประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการประมวลผล ผลการสำรวจสรุปว่า ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันในระดับมาก มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่นที่ต้องการ 3 ลำดับแรก คือ การกำหนดเวลาเข้า-ออกงานแบบยืดหยุ่น การกำหนดเวลาเข้า-ออกงานมากกว่า 1 รอบ และการนับชั่วโมงการทำงานต่อวัน ตามลำดับ สำหรับความเห็นในการนำระบบการทำงานแบบยืดหยุ่นมาใช้ในภาพรวมเห็นด้วยในระดับมาก โดยที่เลขาธิการ กสทช. และรองเลขาธิการ กสทช. สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กรเห็นด้วยกับการนำการกำหนดเวลาเข้า-ออกงานแบบยืดหยุ่นมาใช้

คำสำคัญ: การทำงานในรูปแบบการดำเนินชีวิตแบบใหม่ การทำงานแบบยืดหยุ่น สำนักงาน กสทช. ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช.

Abstract

This article emphasizes the study of working in the new normal in the perspectives of the NBTC executives and staff. Flexible work and mixed methodology had been applied for the course of conducting this research project: a qualitative methodology through in-depth interviews with Secretary-General of NBTC and Deputy Secretary-General of Strategic and Internal Affairs of NBTC. Meanwhile, a quantitative methodology through a questionnaire had been provided for the Executives and various staff. The focus group was the Directors, Division Directors, Senior-Middle-Junior level employees and staff. A total of this sample group was 313 persons. Descriptive statistics were used for data analysis together with a theoretical framework to explain the data. The survey founded that most NBTC staff feel satisfy with the current job model with the average of high level, whereas the moderate level reveals the current job model obstacles. The top three most favorable styles of flexible work consist of periods of time overlap, clock-in and out more than a round, and counting hours of work per day, respectively. From the feedback of the NBTC executives, they agree to adopt a flexible work with the average of high level.

Keywords: Working in the New Normal, Flexible Work, Office of the NBTC, NBTC Staff

1. บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในปัจจุบัน ส่งผลให้ผู้คนในสังคมต้องมีรูปแบบการดำเนินชีวิตรูปแบบใหม่ที่แตกต่างกันเดิม จนนำไปสู่รูปแบบการดำเนินชีวิตแบบใหม่ ลักษณะดังกล่าวเป็นปัจจัยผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลและพฤติกรรมผู้บริโภคแบบฉับพลัน (Digital Disruption) เช่น การซื้อของออนไลน์ ขายสินค้าและจัดส่งแบบ “เดลิเวอรี่” การทำงานที่บ้าน ดังนั้น องค์กรต้องปรับระบบการทำงานให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตแบบใหม่ และเรียนรู้ประโยชน์จากสถานการณ์นี้เพื่อต่อยอด มิเช่นนั้นหากใช้ระบบเดิมทั้งหมดอาจส่งผลกระทบกับการทำงานขององค์กรได้ ประกอบกับหากพิจารณาสถานการณ์ก่อนการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 จะพบว่า กรุงเทพมหานครมีปัญหามลภาวะทางอากาศติดขัด กฎระเบียบต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนดให้ปฏิบัติอย่างเคร่งครัดทั้งด้านการแต่งกาย เวลา และสถานที่ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานประสบปัญหาความเครียดและการบริหารจัดการเวลา ดังนั้น อาจนำแนวทางการทำงานในรูปแบบการดำเนินชีวิตแบบใหม่นี้มาปรับใช้ต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 บางบางลงจนกลับเข้าสู่ภาวะปกติก็ได้ จึงดำเนินการศึกษาการทำงานในรูปแบบการดำเนินชีวิตแบบใหม่ ในมุมมอง

ของผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. โดยนำแนวคิดการทำงานแบบยืดหยุ่นมาศึกษา เพื่อต้องการทราบว่ารูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่นรูปแบบใดที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. โดยจะนำผลการศึกษาที่ได้เสนอเลขาธิการ กสทช. เพื่อพิจารณาและกำหนดเป็นนโยบายการปฏิบัติงานที่เหมาะสมเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันของสำนักงาน กสทช.
- 2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันของสำนักงาน กสทช.
- 2.3 เพื่อศึกษารูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่นที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ต้องการ
- 2.4 เพื่อศึกษาความเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการนำระบบการทำงานที่ยืดหยุ่นมาใช้ในสำนักงาน กสทช.
- 2.5 เพื่อศึกษาแนวโน้มความเป็นไปได้ของการนำระบบการทำงานแบบยืดหยุ่นมาใช้ในสำนักงาน กสทช.

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันของสำนักงาน กสทช.
- 3.2 ทราบปัญหาและอุปสรรคของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันของสำนักงาน กสทช.
- 3.3 ทราบรูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่นที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ต้องการ
- 3.4 ทราบแนวโน้มความเป็นไปได้ของการนำระบบการทำงานแบบยืดหยุ่นมาใช้ในสำนักงาน กสทช.
- 3.5 ทราบรูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่นที่เหมาะสมกับสำนักงาน กสทช. และเสนอแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลได้อย่างเป็นรูปธรรม ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันในองค์กร

4. การทบทวนวรรณกรรม

4.1 ความหมายของ "New normal"

“New normal คืออะไร?” (2020) New normal แปลว่า ความปกติใหม่ ฐานวิถีชีวิตใหม่ ซึ่งหมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตแบบใหม่ที่แตกต่างจากอดีต เนื่องจากมีบางสิ่งมากระทบจนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่ผู้คนในสังคมคุ้นเคยต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีชีวิตใหม่ ภายใต้มาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย ซึ่งรูปแบบวิถีชีวิตใหม่นี้ ประกอบด้วยวิถีคิด วิถีเรียนรู้ วิถีสื่อสาร วิถีปฏิบัติและการจัดการ ซึ่งผู้คนที่ต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ปัจจุบันมากกว่าจะดำรงรักษาวิถีดั้งเดิมไว้

4.2 การปรับตัวขององค์กรในรูปแบบการดำเนินชีวิตวิถีใหม่

4.2.1 “New normal มีอะไรบ้างที่องค์กรต้องปรับตัว” (2021) New normal เป็นปัจจัยผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลและพฤติกรรมผู้บริโภคแบบฉับพลันทั้งในภาคประชาชนและภาคธุรกิจ ทำให้วิถีชีวิตของผู้คนเปลี่ยนไปตั้งแต่การใช้ชีวิตประจำวัน ไปจนถึงรูปแบบการทำงาน โดยสิ่งที่องค์กรต้องปรับตัวให้ก้าวทันสถานการณ์คือ 1. การปรับปรุงรูปแบบการทำงาน 2. การปรับปรุงสำนักงาน โดยแต่ละส่วนมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) การปรับปรุงรูปแบบการทำงาน โดยให้สามารถทำงานที่ใดก็ได้ ไม่ได้จำกัดแค่ที่บ้าน มุ่งเน้นปริมาณและคุณภาพของงานมากกว่าการนับชั่วโมงทำงาน การวางแผนการจัดการพนักงาน ด้วยการนำข้อมูลต่าง ๆ ที่อาจจะเป็นข้อมูลในรายงานอยู่แล้วหรือข้อมูลใหม่ ๆ มาสรุปให้สามารถเห็นภาพได้ในหน้าเดียว (Dashboard) การปรับปรุงรูปแบบการสื่อสาร โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร การให้พนักงานนำอุปกรณ์การทำงานของตัวเองมาใช้ และการประชุมทางไกลด้วยวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video conference)
- 2) การปรับปรุงสำนักงาน เนื่องจากวิถีชีวิตของคนที่เปลี่ยนไป ซึ่งให้ความสำคัญกับเรื่องสุขอนามัยและความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น สำนักงานควรจัดพื้นที่แบบเว้นระยะห่าง เพิ่มพื้นที่ส่วนกลางเพื่อลดความแออัด จำกัดจำนวนผู้เข้าประชุม จัดโซนในสำนักงาน เช่น โซนทางเข้ามีระบบการคัดกรอง โซนการทำความสะอาดหรือฆ่าเชื้อ โซนพักคอย หรือรอคิวเข้ารับบริการ และโซนสุขอนามัย รวมทั้งการเลือกใช้วัสดุภายในสำนักงาน ควรเลือกวัสดุที่สามารถลดการสะสมของเชื้อไวรัสและแบคทีเรีย เป็นต้น

4.2.2 “เปิด 4 เทรนด์การทำงานของโลกในยุค New normal” (2020) กล่าวว่า การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้มีการใช้เทคโนโลยีกับการทำงานมากขึ้น และเกิดกระแสการทำงานรูปแบบใหม่ ได้แก่

- 1) การทำงานระยะไกล ไม่พบปะผู้คนต่อหน้า แต่เข้าถึงผ่านเทคโนโลยี
- 2) การปรับใช้ระบบอัตโนมัติหรือนำหุ่นยนต์มาใช้งานมากขึ้น
- 3) การเข้าสู่เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันสำเร็จรูปที่สร้างขึ้นมาเพื่อรองรับการขายสินค้าหรือบริการผ่านทางออนไลน์ โดยเฉพาะ (E-commerce platform) มากขึ้น
- 4) การเปลี่ยนมาเป็นแรงงานอิสระ ดังนั้น รูปแบบการทำงานในระยะต่อไป ทำให้แรงงานต้องอาศัยทักษะใหม่ ๆ ซึ่งการทำงานระยะไกลและแรงงานอิสระจะได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้น ทั้งแรงงานและผู้ว่าจ้างจึงควรเร่งปรับตัวเพื่อให้ทันกับการทำงานในโลกใหม่ที่บริบทกำลังเปลี่ยนไป

ดังนั้น การทำงานในรูปแบบการดำเนินชีวิตแบบใหม่ หมายถึง การทำงานที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับวิถีชีวิตใหม่ที่มีการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยให้อิสระกับผู้ปฏิบัติงานในด้านสถานที่ และเน้นการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานให้เกิดประโยชน์

4.3 ความหมายของการทำงานแบบยืดหยุ่น

- 4.3.1 “สร้างความยืดหยุ่น สร้างความสมดุลการทำงาน” (2017) กล่าวว่า การทำงานแบบยืดหยุ่น หมายถึง รูปแบบการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการใช้ชีวิต โดยเน้นการสร้างสมดุลให้กับชีวิตและการทำงาน
- 4.3.2 “Flexible Time” (2019) การทำงานแบบยืดหยุ่น หมายถึง การทำงานที่ให้อิสระกับผู้ปฏิบัติงานในเรื่องสถานที่และเวลาการปฏิบัติงาน โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงการปฏิบัติงานแบบยืดหยุ่นได้ ต้องผ่านการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาด้วย
- 4.3.3 “What is Flexible Working?” (2020) กล่าวว่า การทำงานแบบยืดหยุ่น หมายถึง การจัดการทำงานรูปแบบใหม่ที่แตกต่างจากการทำงานแบบเดิมที่เป็นเวลา 09.00-17.00 น. โดยคำนึงถึงความต้องการของพนักงาน

ดังนั้น การทำงานแบบยืดหยุ่น หมายถึง การทำงานที่ให้อิสระกับผู้ปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้ชีวิตและสร้างสมดุลให้กับชีวิตและการทำงานของพนักงาน

4.4 รูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่น

- 4.4.1 “สร้างความยืดหยุ่น สร้างความสมดุลการทำงาน” (2017) กล่าวว่า การทำงานแบบยืดหยุ่น ประกอบด้วย 3 รูปแบบ ได้แก่

- 1) แต่งกายทำงานแบบลำลอง (ยืดหยุ่นไลฟ์สไตล์) คือ การอนุญาตให้ผู้ปฏิบัติงานแต่งชุดลำลองมาทำงานได้บางวัน โดยเชื่อว่าการแต่งกายชุดลำลองนอกจากจะสร้างความคล่องแคล่วในการทำงานแล้วยังช่วยสร้างความพอใจและความสุขในขณะทำงานอีกด้วย
- 2) ทำงานนอกที่ทำงาน (ยืดหยุ่นสถานที่) คือ การทำงานที่ใดก็ได้โดยไม่ต้องเข้าที่ทำงานทุกวัน แต่ต้องสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ โดยอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน
- 3) เลือกช่วงเข้าออกงานได้ (ยืดหยุ่นเวลา) ด้วยสภาพการจราจรที่ติดขัด โดยเฉพาะในช่วงโมงเร่งด่วน ทำให้มีหลายองค์กรเริ่มมีนโยบายการเข้าออกงานแบบยืดหยุ่น โดยให้สามารถเข้าออกงานแตกต่างกันในแต่ละวันได้ แต่จะต้องทำงานให้ครบตามจำนวนชั่วโมงที่กำหนดไว้

4.4.2 ประคัลภ์ ปัทมพลึงกูร (2561) กล่าวว่ำ การสร้างควมยืดหยุ่นในการทำงานในองค์กรสามารถทำได้หลายรูปแบบ ดังนี้

- 1) เวลาทำงานที่ยืดหยุ่น หมายถึง การปรับเวลาเข้าออกงานให้ยืดหยุ่น เช่น ช่วงเวลาเข้าออกงาน และการไม่ต้องเข้างานเวลาเดียวกันทั้งหมดทุกคน
- 2) วันทำงานที่ยืดหยุ่น หมายถึง การนับชั่วโมงการทำงานต่อวัน เช่น ทำงานสัปดาห์ละ 5 วัน สัปดาห์หนึ่งจะต้องทำงาน 40 ชั่วโมง แต่ถ้าพนักงานยินดีทำงาน 10 ชั่วโมงต่อวัน สามารถทำงานแค่เพียง 4 วันต่อสัปดาห์ได้ เป็นต้น
- 3) สถานที่ทำงานที่ยืดหยุ่น หมายถึง การให้อิสระผู้ปฏิบัติงานให้ทำงานนอกองค์กรได้ สัปดาห์ละ 1-2 วัน ไม่จำเป็นต้องต้องเข้ามาทำงานในหน่วยงานทุกวัน วันทำการที่เหลือให้เข้ามาประชุม และทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และบางลักษณะงานก็สามารถที่จะทำงานที่บ้านได้เลย
- 4) การแต่งกายที่ยืดหยุ่น หมายถึง การให้อิสระผู้ปฏิบัติงานในการแต่งกาย อาจไม่ต้องใส่แบบฟอร์มหรือชุดทางการ แต่ให้แต่งกายลำลองแบบสุภาพได้
- 5) วันลาที่ยืดหยุ่น คือ การให้สิทธิลารวมทุกอย่างตามจำนวนวันที่กำหนดไว้ และให้ผู้ปฏิบัติงานไปบริหารจัดการกันเอง
- 6) สวัสดิการที่ยืดหยุ่น หมายถึง การจัดสวัสดิการให้ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิเลือกสวัสดิการที่เหมาะสมกับชีวิตของตนเองได้ แทนการกำหนดสวัสดิการให้ผู้ปฏิบัติงานได้รูปแบบเดียวกันทั้งหมด

4.5 ประโยชน์ของการทำงานแบบยืดหยุ่น

- 4.5.1 Heathfield (2019) กล่าวว่า การทำงานแบบยืดหยุ่นทำให้ลดระยะเวลาการเดินทาง ควบคุมตารางเวลาและสภาพแวดล้อมในการทำงานได้มากขึ้น เลือกทำงานในช่วงเวลาที่ต้องการได้ ลดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานหนักเกินไปได้ โดยพนักงานสามารถเลือกพักในช่วงเวลาที่ต้องการได้ ลดการจ่ายค่าดูแลเลี้ยงดูบุตรได้ เพิ่มความพึงพอใจให้กับพนักงาน ลดการขาดลามายาย การลาออก รวมทั้งสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กรในสถานที่ทำงานที่เหมาะสมกับครอบครัว เป็นต้น
- 4.5.2 “สร้างความยืดหยุ่น สร้างความสมดุลการทำงาน” (2017) กล่าวว่า การทำงานแบบยืดหยุ่นทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการสร้างผลงานที่ดี และอยากจะทำงานกับองค์กรต่อไป
- 4.5.3 ประคัลภ์ ปิณฑพลังกูร (ม.ป.ป.) กล่าวว่า การทำงานแบบยืดหยุ่นทำให้พนักงานรู้สึกมีความสุขในการทำงานมากขึ้นกว่าเดิม

4.6 การทำงานแบบยืดหยุ่นของหน่วยงานรัฐและเอกชนของประเทศไทย

- 4.6.1 บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) (2562) กล่าวว่า บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) กำหนดช่วงเวลาการปฏิบัติงาน (Flex-time) ของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ให้เวลาเริ่มปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 07.00-10.00 น. เวลาเลิกปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 16.00-19.00 น. โดยให้เลิกงานได้เมื่อทำงานครบ 8 ชั่วโมงต่อวัน ไม่รวมเวลาพัก 1 ชั่วโมง
- 4.6.2 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล (2561) กล่าวว่า การกำหนดเวลาเข้า-ออก การปฏิบัติงานแบบยืดหยุ่น (Flexible Time) ของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี และสำนักงานสภามหาวิทยาลัยมหิดล คือ การไม่กำหนดรอบเวลาการเข้าทำงาน ให้เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่ 07.30-09.30 น. เวลาเลิกปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 15.30-17.30 น. โดยจะใช้วิธีการนับระยะเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละวัน ให้นับระยะเวลารวมทั้งสิ้น 8 ชั่วโมง (รวมพักเที่ยง 1 ชั่วโมง)

4.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 4.7.1 Chartered Institute of Personnel and Development (CIPD) (ม.ป.ป., อ้างถึงใน “9 งาน Flexible Working”, 2562) กล่าวว่า งานวิจัยล่าสุดมีบทความชื่อ Megatrends the trend shaping work and working lives ในประเด็น Flexible Working ซึ่งการทำงานแบบยืดหยุ่นเป็นแนวโน้มของต่างประเทศ หลายองค์กรเริ่มลงมือใช้จริง ซึ่งการทำงานแบบยืดหยุ่นมี 9 ประเภท ดังนี้

- 1) การจ้างงานเป็นช่วงเวลา (Part-time working)
- 2) การกำหนดช่วงเวลาการทำงาน (Term-time working) ช่วงเวลาที่ไม่ได้มาทำงาน จะไม่ได้รับค่าจ้างในช่วงเวลานั้น ๆ
- 3) การเข้าและเลิกงานแบบยืดหยุ่น (Flexitime) พนักงานสามารถเลือกเข้างานในช่วงใดก็ได้ตามที่กำหนด เพียงแต่จะต้องมีการแจ้งล่วงหน้า
- 4) การทำงานแบบยืดหยุ่นโดยคำนวณเวลาทำงานของพนักงานเป็นรายสัปดาห์ (Compressed hours)
- 5) การกำหนดจำนวนชั่วโมงการทำงานต่อปี (Annual hours) มีการกำหนดจำนวนชั่วโมงการทำงานต่อปีไว้ และพนักงานสามารถจัดสรรเวลาการทำงานของตนเองว่าจะทำงานและหยุดทำงานในช่วงใด อย่างไรก็ตามการทำงานให้ครบตามจำนวนชั่วโมงที่กำหนดไว้ใน 1 ปี
- 6) การทำงานจากที่บ้านแบบเต็มเวลา (Working from home on regular basis) เป็นการทำงานจากที่บ้านโดยไม่ต้องมาทำงานที่บริษัท เป็นแนวโน้มที่หลายบริษัทเริ่มนำมาใช้กันมากขึ้น โดยเฉพาะกับกลุ่ม Start-up ที่ไม่ต้องเสียค่าเช่าที่ทำงาน และอาศัยสถานที่นั่งทำงานร่วมกับผู้อื่น (Co-working space) เวลาที่ต้องมีการประชุม
- 7) การทำงานนอกสถานที่ (Mobile working/Teleworking) เป็นการอนุญาตให้พนักงานทำงานนอกสถานที่ได้ เช่น ให้ทำงานนอกสถานที่ได้สัปดาห์ละ 1 วัน โดยพนักงานนั่งทำงานที่ใดก็ได้ แต่ต้องมีผลงานส่งให้กับบริษัทตามที่ตกลงไว้
- 8) การกำหนดผลลัพธ์ของงาน โดยไม่กำหนดเวลาทำงาน (Commissioned outcomes) เป็นลักษณะการทำงานที่ไม่มีการกำหนดเวลาทำงานต่อวัน หรือต่อสัปดาห์ แต่จะกำหนดผลลัพธ์ของงานที่ต้องส่งมอบ โดยจะมีการกำหนดวันส่งมอบ และเป้าหมายของงานที่ต้องส่งมอบ และจะให้อิสระพนักงานไปบริหารจัดการเวลาทำงานของตนเองในแต่ละวัน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของงานตามที่ตกลงกันไว้
- 9) การจ่ายค่าจ้างตามเวลาที่เข้ามาทำงาน (Zero-hour contract) โดยพนักงานจะถูกเรียกให้เข้ามาทำงานเมื่อมีงาน ดังนั้น องค์กรจึงไม่กำหนดวันและเวลาทำงานให้กับพนักงาน แต่จะจ่ายค่าจ้างตามเวลาที่เข้ามาทำงานเท่านั้น ลักษณะนี้จะเหมาะกับพนักงานที่มีอาชีพรับจ้างอิสระ (Freelance)

4.7.2 SHRM (2016) (อ้างถึงใน“การทำงานแบบยืดหยุ่น”, 2559) กล่าวว่า ผลการวิจัยเรื่อง แนวโน้มการทำงานที่ยืดหยุ่นในองค์กรจากบริษัทต่าง ๆ พบว่า รูปแบบที่บริษัท นำไปใช้เพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงานขององค์กรอย่างหลากหลาย มีดังนี้

- 1) การแต่งกาย
- 2) การใช้ระบบการสื่อสารโทรคมนาคมในการติดต่องาน (Telecommuting) ซึ่งให้ พนักงานทำงานจากที่อื่น โดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาที่บริษัทเต็มเวลาหรือเป็นการชั่วคราว ในกรณีที่มีเหตุจำเป็น
- 3) การกำหนดเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่น (Flextime)
- 4) การแลกเปลี่ยนงาน (Job Sharing) เช่น นาง A ต้องการเวลาดูแลแม่ที่ป่วย จึงให้ทำงาน วันจันทร์ถึงพุธ (เช้า) และจะมีเพื่อนร่วมงาน (Partner) มารับงานช่วงต่อในวันพุธ (บ่าย) ถึงวันศุกร์
- 5) การมีสถานที่ทำงานหลายแห่ง
- 6) การพิจารณาเฉพาะผลงาน ไม่นับจำนวนชั่วโมงการทำงาน

4.7.3 London School of Economics Department of Management (ม.ป.ป., อ้างถึง ใน “ทำงานที่บ้าน เวิร์กจริงดิ?”, 2562) กล่าวว่า จากการศึกษาข้อจำกัดของการทำงาน ที่บ้าน โดยศึกษาผู้ทำงานจากที่บ้านแบบเต็มเวลาทั้งหมด 514 คน พบว่า ทั้ง 514 คน ไม่มีการพัฒนาทักษะหรือการอบรม (Training) เพิ่มเติมจากชั่วโมงการทำงานปกติเลย และส่วนใหญ่ทำงานได้ล่าช้ากว่าการทำงานในบริษัทตามปกติ เพราะต้องเผชิญกับการกดดันตัวเอง และการรบกวนจากปัจจัยที่บ้านของตนเองตลอดเวลา เช่น การส่งจดหมาย ของบุรุษไปรษณีย์ ห้องทำงานหลอดไฟขาด ช่างประปา หรือว่าจากสมาชิกครอบครัว ของตน เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมจะเห็นได้ว่า การทำงานแบบยืดหยุ่น เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานในรูปแบบ การดำเนินชีวิตแบบใหม่ โดยการทำงานแบบยืดหยุ่นจะมีรูปแบบการทำงานที่ให้องค์กรสามารถเลือกใช้ได้ หลากหลายทั้งในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และสถานการณ์ปกติ อีกทั้งสำนักงาน กสทช. เป็นหน่วยงานของรัฐ อาจไม่สามารถดำเนินการอย่างอิสระได้อย่างเอกชน จึงอาจต้องพิจารณาแนวทาง ที่หลากหลายจากแนวคิดการทำงานแบบยืดหยุ่นดังกล่าว ดังนั้น ผู้เขียนจึงนำแนวคิดการทำงานแบบยืดหยุ่น มาใช้ในการศึกษารูปแบบการทำงานในชีวิตวิถีใหม่ของสำนักงาน กสทช.

5. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

กสทช. หมายถึง คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

สำนักงาน กสทช. หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานธุรการของ กสทช.

การทำงานในรูปแบบการดำเนินชีวิตแบบใหม่ หมายถึง การทำงานที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับวิถีชีวิตใหม่ที่มีการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยให้อิสระกับผู้ปฏิบัติงานในด้านสถานที่ และเน้นการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานให้เกิดประโยชน์

การทำงานแบบยืดหยุ่น หมายถึง รูปแบบการปฏิบัติงานที่สามารถให้อิสระกับผู้ปฏิบัติงานในเรื่องการแต่งกาย สถานที่ และเวลาการปฏิบัติงาน ซึ่งด้านการแต่งกาย คือ การอนุญาตให้ผู้ปฏิบัติงานแต่งชุดลำลองมาทำงานได้บางวัน ด้านสถานที่ คือ การทำงานที่ใดก็ได้โดยไม่ต้องเข้าที่ทำงานทุกวัน และด้านเวลาการปฏิบัติงาน คือ การให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าออกงานแตกต่างกันในแต่ละวันได้ แต่จะต้องทำงานให้ครบตามจำนวนชั่วโมงที่กำหนดไว้

รูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่น หมายถึง ลักษณะของการปฏิบัติงานที่ให้อิสระกับผู้ปฏิบัติงานในด้านการแต่งกาย สถานที่ และเวลาการปฏิบัติงาน

ระบบการทำงานแบบยืดหยุ่น หมายถึง การนำรูปแบบการปฏิบัติงานที่สามารถให้อิสระกับผู้ปฏิบัติงานในเรื่องการแต่งกาย สถานที่ และเวลาการปฏิบัติงานมาบริหารจัดการภายในองค์กร โดยมีการวางแผนกำหนดกฎระเบียบ วิธีการประเมินผล เพื่อให้ได้ซึ่งผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

6. วิธีการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้วิธีการศึกษาด้วยการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed method) ประกอบด้วย

6.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

6.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา

- 1) ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1. ผู้บริหารระดับกลาง หมายถึง ผู้อำนวยการสำนัก 2. ผู้บริหารระดับต้น หมายถึง ผู้อำนวยการส่วน

3. ผู้ปฏิบัติงานประจำ ผู้ปฏิบัติงานตามสัญญาจ้าง ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติการระดับสูง (ก1) ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติการระดับกลาง (ก2) ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติการระดับต้น (ก3) และลูกจ้างของสำนักงาน กสทช. จำนวน 1,453 ราย (อ้างอิงข้อมูลจากสำนักทรัพยากรบุคคล สำนักงาน กสทช. เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2562)
- 2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา เนื่องจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีจำนวนมาก จึงใช้คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane ยอมรับความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนหน่วยประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
กำหนดให้มีค่าเท่ากับร้อยละ 0.05

จากการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 313 คน เพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นในข้อมูล

6.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 2 วิธี คือ วิธีแรก การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญทางรัฐศาสตร์ และด้านทรัพยากรบุคคล จำนวน 3 ท่าน พบว่า ทุกข้อคำถามมีความตรงเชิงเนื้อหา โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.60-1.00 และวิธีที่สอง การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้านความเที่ยงแบบความสอดคล้องภายใน (Internal consistency method) โดยใช้การประมาณค่าความเที่ยงตามสูตรของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.80

6.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

- 6.2.1 ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงาน กสทช. ที่รับผิดชอบภารกิจด้านทรัพยากรบุคคลของสำนักงาน กสทช. ในระดับนโยบาย ประกอบด้วย เลขาธิการ กสทช. และรองเลขาธิการ กสทช. สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร จำนวน 2 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง
- 6.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ประกอบด้วย 2 ประเด็น ได้แก่ 1. แนวโน้มความเป็นไปได้ของการนำระบบการทำงานแบบยืดหยุ่นมาใช้ในสำนักงาน กสทช. และ 2. รูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่นที่เหมาะสมกับสำนักงาน กสทช. โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรบุคคล จำนวน 3 ท่าน พิจารณาเนื้อหาความครบถ้วน รวมทั้งภาษาที่เหมาะสม
- 6.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยเชื่อมโยงแนวคิด ทฤษฎีที่มีระดับใกล้เคียงกับข้อมูลเป็นกรอบกว้างๆ ในการอธิบายปรากฏการณ์ต่างๆ

7. ผลการศึกษา

7.1 ผลการศึกษาเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมาย

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 50.38) อายุ 24-41 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 58.71) ด้านสำนักจำแนกตามสายงาน พบว่าส่วนใหญ่ (ร้อยละ 28.98) เป็นสายงานบริหาร คลื่นความถี่และภูมิภาค จบการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด (ร้อยละ 55.49) เป็นพนักงานปฏิบัติการ ระดับสูง (ก1) มากที่สุด (ร้อยละ 41.67) ส่วนใหญ่มีอายุงาน (รวมสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ: กทช. และสำนักงาน กสทช.) มากกว่า 10-15 ปี (ร้อยละ 40.91) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 24.81) เป็นงานสนับสนุนองค์กร ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 50.95) สมรส มีบุตร 1 คน มากที่สุด (ร้อยละ 41.64) โดยส่วนใหญ่ ร้อยละ 56.52 ไม่ต้องรับส่งบุตรเอง ด้านความถี่ของการรับส่ง ส่วนใหญ่ไปรับ และส่งเอง 5 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 43.66) ด้านการเดินทางไป-กลับจากบ้านและที่ทำงาน ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 48.11) เป็นรถยนต์ส่วนตัว และระยะเวลาเดินทางจากบ้านมาที่ทำงานใช้เวลามากกว่า 1 ชั่วโมง มากที่สุด (ร้อยละ 44.32)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันของสำนักงาน กสทช.

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันของสำนักงาน กสทช. ในระดับมาก จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 51.14 รองลงมาคือ ระดับปานกลาง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 47.16 และระดับน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ซึ่งข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อคำถามที่ถามว่า “เวลาพักเที่ยง 12.00-13.00 น.” เท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ “การประชุมทางไกลด้วยวิดีโอทัศน์กับสำนักงาน กสทช. ภาค หรือสำนักงาน กสทช. เขต หรือหน่วยงานอื่นๆ” เท่ากับ 3.97 ส่วนข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ “เวลาเข้างาน 08.30 น.” เท่ากับ 3.36

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันของสำนักงาน กสทช.

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยมีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันของสำนักงาน กสทช. ในระดับปานกลาง จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 66.86 รองลงมา คือ ระดับมาก จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 29.73 และระดับน้อย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.06 ซึ่งข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อคำถามที่ถามว่า “ท่านรู้สึกเครียดกับการจราจรระหว่างไปและกลับจากที่ทำงาน” เท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ “ท่านรู้สึกว่าการประชุมทางไกลด้วยวิดีโอทัศน์ทำให้ท่านบริหารงานง่ายขึ้น” เท่ากับ 3.93 และ “ท่านต้องเร่งรีบเพื่อมาทำงานให้ทันเวลาอยู่เสมอ” เท่ากับ 3.85 ส่วนข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ “สถานที่ทำงานปัจจุบันของท่าน ไม่มีข้อมูลเพียงพอให้ทำงานได้ ต้องออกไปหาข้อมูลจากที่อื่น” เท่ากับ 2.70

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์รูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่นที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ต้องการ

ตารางที่ 1 รูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่นที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ต้องการ จากมากที่สุดไปยังน้อยที่สุด

ลำดับที่	รูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่นที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ต้องการ	จำนวน (n)	ร้อยละ
1	การกำหนดเวลาเข้า-ออกงานแบบยืดหยุ่น เช่น สามารถเข้า-ออกงานได้ตั้งแต่เวลา 07.30-09.30 น. ออกได้เมื่อทำงานครบ 8 ชั่วโมง คือ ตั้งแต่เวลา 15.30-17.30 น. ยกตัวอย่างเช่น เข้างาน 07.35 น. ออกจากงานได้ 15.35 น. เป็นต้น ทั้งนี้ สามารถเข้า-ออกงานแตกต่างกันในแต่ละวันได้	279	52.84
2	การกำหนดเวลาเข้า-ออกงาน มากกว่า 1 รอบ เช่น รอบ 1 เข้างาน 07.30 น. ออก 15.30 น. รอบ 2 เข้างาน 08.30 น. ออก 16.30 น. รอบ 3 เข้างาน 09.30 น. ออก 17.30 น. โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องแจ้งรอบเข้า-ออกงานที่ต้องการ ซึ่งต้องใช้รอบเวลาที่เลือกนั้นเป็นเวลา 6 เดือน และสามารถปรับเปลี่ยนได้ทุก 6 เดือน	147	27.84

ลำดับที่	รูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่นที่ผู้ปฏิบัติงาน ของสำนักงาน กสทช. ต้องการ	จำนวน (n)	ร้อยละ
3	การนับชั่วโมงการทำงานต่อวัน เช่น ทำงานสัปดาห์ละ 5 วัน สัปดาห์หนึ่งจะต้องทำงาน 40 ชั่วโมง แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานยินดีทำงาน 10 ชั่วโมงต่อวัน สามารถทำงานแค่เพียง 4 วัน ต่อสัปดาห์ได้ เป็นต้น	138	26.14
4	การทำงานที่ใดก็ได้ โดยไม่ต้องเข้าที่ทำงานทุกวัน	128	24.24
5	แต่งชุดสาลอมมาทำงานได้ 1 วัน (ชุดสาลอม หมายถึง เสื้อโปโล กางเกงยีน รองเท้าผ้าใบ)	116	21.97
6	การใช้ระบบการสื่อสารโทรคมนาคมในการติดต่อกับงานจากที่อื่น โดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาที่ทำงาน	96	18.18
7	การทำงานที่บ้านและเข้ามาสำนักงาน 1-2 วัน /สัปดาห์	90	17.05

จากตาราง เป็นการสรุปรูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่นที่ตรงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ได้ว่า รูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่นที่ตรงกับความต้องการ ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มากที่สุด ลำดับที่ 1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 52.84 เป็น “การกำหนดเวลาเข้า-ออกงานแบบเหลื่อมเวลา” มีจำนวน 279 คน ลำดับที่ 2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 27.84 เลือก “การกำหนดเวลาเข้า-ออกงาน มากกว่า 1 รอบ” มีจำนวน 147 คน ลำดับที่ 3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 26.14 เลือก “การนับชั่วโมงการทำงานต่อวัน” มีจำนวน 138 คน

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการนำระบบการทำงานที่ยืดหยุ่นมาใช้ในสำนักงาน กสทช.

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เห็นด้วยเฉลี่ย 4.15 อยู่ในระดับมาก โดยเห็นด้วยกับการนำระบบการทำงานแบบยืดหยุ่นมาใช้ในสำนักงาน กสทช. ในระดับมาก จำนวน 434 คน คิดเป็นร้อยละ 82.39 รองลงมา คือ ระดับปานกลาง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 15.72 และระดับน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.89

7.2 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

7.2.1 แนวโน้มความเป็นไปได้ของการนำระบบการทำงานแบบยืดหยุ่นมาใช้ในสำนักงาน กสทช. เป็นไปในทิศทางใดบ้าง

เห็นด้วยกับการนำการกำหนดเวลาเข้า-ออกงานแบบเหลื่อมเวลามาใช้ เพราะในปัจจุบันเห็นผู้ปฏิบัติงานเร่งรีบมาสมกันเช้างานอยู่เป็นประจำ ซึ่งกรุงเทพมหานครมีปัญหการจราจรติดขัดอย่างมาก คาดเดาเวลามาถึงที่ทำงานได้ยาก และเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานควบคุมไม่ได้ การเข้า-ออกงานแบบเหลื่อมเวลาจึงเป็นทางเลือกที่ช่วยลดความตึงเครียดนี้ได้

7.2.2 รูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่นที่เหมาะสมกับสำนักงาน กสทช. ควรเป็นอย่างไร

ควรเป็นการกำหนดเวลาเข้า-ออกงานแบบยืดหยุ่น โดยเห็นว่า ควรกำหนดให้เข้างานได้ตั้งแต่ 08.30 - 09.00 น. เห็นควรใช้ได้กับผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ ลูกจ้าง บุคคลเพื่อช่วยปฏิบัติงาน แต่ควรยกเว้นผู้อำนวยการสำนักขึ้นไป เนื่องจากต้องติดต่อประสานงานในระดับนโยบายองค์กร ซึ่งมีความเร่งด่วนตลอดเวลา และส่งผลกระทบกับการทำงานในระดับองค์กร สำหรับสำนักที่ทำได้จะเป็นฝ่ายสนับสนุน (Back office) เท่านั้น อย่างไรก็ตาม ต้องคำนึงถึงสำนักที่ต้องให้บริการประชาชนด้วย ซึ่งสำนักดังกล่าวต้องสามารถใช้การยืดหยุ่นด้านเวลาได้เหมือนกับสำนักอื่นๆ เพื่อความเสมอภาค ดังนั้น ควรจะดำเนินการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมกับองค์กรของรัฐที่ต้องให้บริการกับประชาชน เกี่ยวกับการดำเนินงานจัดสรรเวลาและการวางระบบของหน่วยงานเพื่อรองรับการกำหนดเวลาเข้า-ออกงานแบบยืดหยุ่น โดยไม่กระทบกับการบริการประชาชน ได้แก่ กรมการขนส่งทางบก และกรมการกงสุล เป็นต้น สำหรับการทำงานที่บ้าน ผู้บริหารระดับสูงไม่เห็นด้วย เพราะผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ยังขาดวินัยในการปฏิบัติงาน

8. การอภิปรายผล

สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

8.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันของสำนักงาน กสทช.

จากผลการศึกษาข้างต้นที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีความพึงพอใจเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันของสำนักงาน กสทช. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่อรูปแบบการทำงานในปัจจุบัน ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแบบสอบถาม จะพบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีบางเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นข้อคำถามที่ถามว่า “การสวมใส่เครื่องแบบตรวจค้น จับกุม กำกับ ติดตาม และตรวจสอบเมื่อปฏิบัติงาน” “เวลาเข้างาน 08.30 น.” และ “การเข้ามาปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน ทุกวันทำการ” เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานอาจประสบปัญหาบางประการกับการสวมใส่เครื่องแบบตรวจค้น จับกุม กำกับ ติดตาม และตรวจสอบเมื่อปฏิบัติงาน เช่น เครื่องแบบตรวจค้นฯ สีกรมท่า ด้วยเนื้อผ้าอาจทำให้ร้อนและไม่คล่องตัว เป็นต้น สำหรับเวลาเข้างาน 08.30 น. ผู้ปฏิบัติงานอาจอยากได้เวลาเข้างานอื่นเป็นตัวเลือกเพิ่มเติม และการเข้ามาปฏิบัติงาน ณ สำนักงานทุกวันทำการ ผู้ปฏิบัติงานอาจต้องการทำงานจากที่ใดก็ได้ เช่น ร้านกาแฟ บ้าน หรืออาจต้องการให้มีวันทำการลดลงจาก 5 วัน เหลือ 4 วัน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ CIPD (2019) ที่ระบุว่า การทำงานแบบยืดหยุ่นเป็นแนวโน้มของต่างประเทศ โดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกาที่กำลังได้รับความนิยม มี 9 ประเภท ซึ่ง 2 ใน 9 ประเภทนั้น คือ การเข้าและเลิกงานแบบยืดหยุ่น และการทำงานนอกสถานที่

8.2 ระดับปัญหาและอุปสรรคของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันของสำนักงาน กสทช.

จากผลการศึกษาข้างต้นที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานของสำนักงาน กสทช. ในภาพรวม ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานอาจมีปัญหาและอุปสรรคกับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันที่ควรเร่งแก้ไขเพียงบางประเด็น ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแบบสอบถามจะพบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง ส่วนเรื่องที่มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก เป็นข้อคำถามที่ถามว่า “ท่านต้องเร่งรีบเพื่อมาทำงานให้ทันเวลาอยู่เสมอ” “ท่านรู้สึกเครียดกับการจราจรระหว่างไปและกลับจากที่ทำงาน” และ “ท่านรู้สึกว่าการประชุมทางไกลด้วยวิดีโอทัศน์ทำให้ท่านบริหารงานง่ายขึ้น” เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานประสบปัญหาเรื่องการจราจรในกรุงเทพมหานครที่ติดขัด ส่งผลให้เกิดความเครียดและต้องเร่งรีบเพื่อมาทำงานให้ทันเวลามากที่สุด ส่วนการประชุมทางไกลด้วยวิดีโอทัศน์นั้น ระบบฯ อาจพบปัญหาขัดข้องบ่อยครั้ง ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอกับความต้องการ และไม่สะดวกกับการใช้งาน เช่น ไม่สามารถดูผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประกอบกับปัญหาอินเทอร์เน็ตในสำนักงานช้า ไม่เสถียร ใช้งานไม่ได้บ่อยครั้ง ด้วยสาเหตุดังกล่าวอาจทำให้การประชุมทางไกลด้วยวิดีโอทัศน์ไม่ได้อำนวยความสะดวกให้การบริหารงานหรือการปฏิบัติงานดีขึ้นเท่าที่ควร สอดคล้องกับแนวคิดของ Heathfield (2019) ซึ่งกล่าวถึงปัญหาความเครียดจากการจราจร การเร่งรีบ และการติดต่อสื่อสารผ่านระบบเทคโนโลยีโทรคมนาคมที่อาจไม่มีประสิทธิภาพเท่ากับพบกันต่อหน้า

8.3 รูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่นที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ต้องการ

จากผลการศึกษาข้างต้นที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีความต้องการรูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่นที่แตกต่างกัน เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการรูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่นมากน้อยแตกต่างกันตามทัศนคติและบริบทของแต่ละบุคคล ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแบบสอบถามจะพบว่า รูปแบบที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การกำหนดเวลาเข้า-ออกงานแบบเหลื่อมเวลา การกำหนดเวลาเข้า-ออกงาน มากกว่า 1 รอบ และการนับชั่วโมงการทำงานต่อวัน ตามลำดับ เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานต้องการให้มีการยืดหยุ่นด้านเวลามากที่สุด เพราะ 3 ลำดับแรกเป็นการยืดหยุ่นด้านเวลา โดยอาจเกิดจากปัญหาที่พบจากการเดินทางมาทำงานตอนเช้าที่มีการจราจรที่ติดขัดหรือความเครียดจากการใช้ชีวิตเร่งรีบเพื่อมาทำงานให้ทันเวลา เป็นต้น ส่วนการยืดหยุ่นด้านการแต่งกายและสถานที่ อยู่ในประเด็นรองลงมา โดยแต่งชุดลำลองมาทำงานได้ 1 วัน อยู่ลำดับที่ 5 ส่วนการทำงานที่ใดก็ได้โดยไม่ต้องเข้าที่ทำงานทุกวัน อยู่ลำดับที่ 4 การใช้ระบบการสื่อสารโทรคมนาคมในการติดต่องาน ทำงานจากที่อื่นโดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาที่ทำงาน อยู่ลำดับที่ 6 และการทำงานที่บ้านและเข้ามาสำนักงาน 1-2 วันต่อสัปดาห์ อยู่ลำดับที่ 7 ทั้งนี้ ความต้องการในเรื่องการกำหนดเวลาเข้า-ออกงานแบบเหลื่อมเวลาที่เป็นความต้องการอันดับ 1 สอดคล้องกับนโยบายการปฏิบัติงานของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ดังนั้น หากผู้บริหารมีนโยบายเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว จะเป็นการแก้ปัญหาที่ตรงจุด ซึ่งต้องพิจารณาแนวทางการกำหนดรูปแบบการยืดหยุ่นด้านเวลาให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร

ซึ่งหากใช้การเหลื่อมเวลา อาจต้องพิจารณาช่วงเวลาที่เหมาะสมได้ หรือหากกำหนดเวลาเข้า-ออกงาน มากกว่า 1 รอบ ควรพิจารณาจำนวนรอบและช่วงเวลาที่เหมาะสม และสำหรับการนับชั่วโมงการทำงานต่อวัน อาจต้องสอบถามนโยบายของผู้บริหารและการกำหนดเกณฑ์ต่าง ๆ ให้ชัดเจน รัตภูมิ

8.4. ความเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการนำระบบการทำงานที่ยืดหยุ่นมาใช้ในสำนักงาน กสทช.

จากผลการศึกษาข้างต้นที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีความเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานของสำนักงาน กสทช. ในภาพรวม ซึ่งอยู่ในระดับมาก เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับการนำระบบการทำงานที่ยืดหยุ่นมาใช้ในสำนักงาน กสทช. ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแบบสอบถามจะพบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก ส่วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง เป็นข้อคำถามที่ถามว่า “ท่านเชื่อว่าระบบการทำงานยืดหยุ่นจะก่อให้เกิดผลเสียในการปฏิบัติงานมากกว่าผลดี” เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า แม้ผู้ปฏิบัติงานจะเห็นด้วยว่า การทำงานยืดหยุ่นจะทำให้มีแรงจูงใจในการสร้างผลงานมากขึ้น มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวมากขึ้น ช่วยลดการขาดลามายาได้ และดึงดูดและรักษาผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่ ๆ ให้สนใจเข้ามาทำงานในองค์กรได้ แต่ก็อาจส่งผลเสียต่อองค์กรได้เช่นกัน ซึ่งอาจจะเป็นการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานขาดวินัย ใช้ช่องโหว่ของความยืดหยุ่น ไม่ทำงาน อู้งาน แต่งตัวตามสบายจนไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ หรือหากทำงานที่บ้าน อาจทำให้การทำงานเกิดความล่าช้าได้ เนื่องจากไม่สามารถแยกเรื่องงานออกจากเรื่องส่วนตัวได้ เพราะสภาพแวดล้อมที่บ้านไม่เอื้ออำนวยกับการทำงาน และอาจมีการรบกวนจากสิ่งรอบข้างตลอดเวลาจนไม่สามารถทำงานได้ สุดท้ายคือไม่มีผลงานและส่งผลเสียต่อองค์กรในที่สุด อีกทั้งวินัยในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ของสำนักงาน กสทช. ยังมีไม่เพียงพอและยังขาดความรับผิดชอบ จึงยังไม่เหมาะสมที่จะนำนโยบายทำงานที่บ้านหรือทำงานที่ใดก็ได้มาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ London School of Economics Department of Management (ม.ป.ป., อ้างถึงใน “ทำงานที่บ้านเวิร์กจริงดิ?”, 2562) ที่กล่าวว่า ข้อจำกัดของการทำงานจากที่บ้านคือ ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ล่าช้ากว่าการทำงานในบริษัทตามปกติ เพราะต้องเผชิญกับการกดดันตัวเอง และการรบกวนจากปัจจัยที่บ้านของตนเองตลอดเวลา เช่น การส่งจดหมายของบุรุษไปรษณีย์ ห้องทำงานหลอดไฟขาด ช่างประปา หรือว่าจากสมาชิกครอบครัวของตน

จากที่กล่าวมาข้างต้น เป็นผลจากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสรุปรูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่นในภาพรวมของทุกประเภท ซึ่งหากสำนักงาน กสทช. จะพิจารณากำหนดรูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่น จำเป็นต้องพิจารณาว่า รูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่นลักษณะใดที่เหมาะสม และมีแนวโน้มก่อให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงานมากกว่าผลเสีย โดยการวิเคราะห์ปัจจัยที่สนับสนุนให้การทำงานยืดหยุ่นประสบความสำเร็จด้วยได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ความพร้อมเรื่องงบประมาณ ความพร้อมในการให้ความรู้เรื่องแนวคิดการทำงานแบบยืดหยุ่น ความสมัครใจของผู้ปฏิบัติงานในการใช้แนวคิดยืดหยุ่น ขนาดองค์กร และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. ด้วย ซึ่งจากผลของแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงาน กสทช. สะท้อนให้เห็นว่ารูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่นที่มีความเป็นไปได้มากที่สุดคือ การยืดหยุ่นด้านเวลาการปฏิบัติงาน

9. สรุปผล

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีความพึงพอใจเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันของสำนักงาน กสทช. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีบางเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ เครื่องแบบ เวลาเข้าปฏิบัติงาน และสถานที่ทำงาน มีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานของสำนักงาน กสทช. อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเรื่องที่มีปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก คือ การเร่งรีบเพื่อมาทำงานให้ทันเวลา ความเครียดกับการจราจร และการใช้งานระบบการประชุมทางไกลด้วยวิดีโอ ส่วนรูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่นที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ต้องการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การกำหนดเวลาเข้า-ออกงานแบบเหลื่อมเวลา การกำหนดเวลาเข้า-ออกงาน มากกว่า 1 รอบ และการนับชั่วโมงการทำงานต่อวัน ตามลำดับ สำหรับความเห็นของการนำระบบการทำงานที่ยืดหยุ่นมาใช้ในสำนักงาน กสทช. นั้น ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนในระดับปานกลางมี 1 ข้อ คือ การเชื่อว่าระบบการทำงานยืดหยุ่นจะก่อให้เกิดผลเสียในการปฏิบัติงานมากกว่าผลดี

ประการสุดท้าย จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งผลการสัมภาษณ์เห็นด้วยกับการนำการกำหนดเวลาเข้า-ออกงานแบบเหลื่อมเวลามาใช้ แต่ควรคำนึงถึงสำนักที่ต้องให้บริการประชาชนด้วย ซึ่งสำนักดังกล่าวต้องสามารถใช้การยืดหยุ่นด้านเวลาได้เหมือนกับสำนักอื่น ๆ จึงควรศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมกับองค์กรของรัฐที่ต้องติดต่อกับประชาชน ว่ามีการดำเนินงานจัดสรรเวลาและการวางระบบของหน่วยงานเพื่อรองรับการกำหนดเวลาเข้า-ออกงานแบบเหลื่อมเวลาโดยไม่กระทบกับการบริการประชาชนอย่างไร ได้แก่ กรมการขนส่งทางบก และกรมการกงสุล เป็นต้น นอกจากนี้ช่วงเวลาที่ยืดหยุ่นได้ อาจเป็นช่วง 08.30 - 09.00 น. อีกทั้งสนับสนุนให้ยืดหยุ่นด้านการแต่งกาย และไม่เห็นด้วยกับการให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานที่บ้าน

จากที่กล่าวมาข้างต้นคือผลการศึกษาเรื่อง การทำงานแบบยืดหยุ่นในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ซึ่งได้นำเสนอผู้บริหารระดับสูงของสำนักงาน กสทช. เรียบร้อยแล้ว

10. ข้อเสนอแนะ

10.1 ข้อเสนอแนะต่องานวิจัย

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคของระบบการทำงานในปัจจุบัน ทราบความต้องการรูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่น และความเห็นของผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ในการนำระบบการทำงานแบบยืดหยุ่นมาใช้ ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า

- 10.1.1 ควรศึกษาภาวะเปรียบเทียบที่เป็นอุปสรรคสำคัญในการนำแนวคิดการทำงานแบบยืดหยุ่นไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพราะภาวะเปรียบเทียบที่สลับซับซ้อนจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความยืดหยุ่นและคล่องตัวในการปฏิบัติงานได้

- 10.1.2 ควรศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนให้การทำงานแบบยืดหยุ่นประสบความสำเร็จ โดยอาจพิจารณาเลือกศึกษารูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่นรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ซึ่งควรเป็นการยืดหยุ่นด้านเวลา
- 10.1.3 ควรกำหนดหน่วยงานในการนำระบบการทำงานแบบยืดหยุ่นไปทดลองใช้ และศึกษาผลลัพธ์ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการนำระบบการทำงานแบบยืดหยุ่นมาใช้
- 10.1.4 ควรศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมกับหน่วยงานของรัฐที่มีภารกิจให้บริการประชาชน และสามารถใช้กำหนดเวลาเข้า-ออกงานแบบเหลื่อมเวลาได้
- 10.1.5 ควรศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวขององค์กรเพื่อการทำงานในรูปแบบการดำเนินชีวิตแบบใหม่เพิ่มเติม โดยอาจศึกษากับหน่วยงานชั้นนำของต่างประเทศหรือของไทยเพิ่มเติมได้

10.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับสำนักงาน กสทช.

- 10.2.1 สำนักงาน กสทช. ควรมีการทบทวนนโยบายด้านการปฏิบัติงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงานแบบยืดหยุ่น โดยควรพิจารณาในประเด็นที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางก่อน อาทิ เครื่องแบบ เวลาเข้าปฏิบัติงาน และสถานที่ทำงาน โดยอาจสอบถามความต้องการเรื่องเครื่องแบบกับผู้ที่ต้องปฏิบัติงานที่โดยตรง ส่วนเวลาเข้าปฏิบัติงานอาจสอบถามกับผู้ปฏิบัติงานทั่วไปว่ามีความต้องการรูปแบบใด และสถานที่ทำงานต้องพิจารณาอย่างถี่ถ้วน เพราะมีผลกระทบกับหลายปัจจัย
- 10.2.2 สำนักงาน กสทช. ควรหาวิธีการลดความเร่งรีบเพื่อมาปฏิบัติงานให้ทันเวลา เพื่อลดความเครียดและสร้างสุขภาพจิตที่ดีของผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. เช่น ปรับเวลาเข้าปฏิบัติงาน การอนุญาตให้ทำงานจากที่บ้าน หรือทำงานจากที่ใดก็ได้ เป็นต้น สำหรับการประชุมทางไกลด้วยวิดีโอ ควรแก้ไขให้ระบบใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสำนักงาน กสทช. ภาค และสำนักงาน กสทช. เขต ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางเพื่อมาประชุมหรืออบรม อีกทั้งประหยัดค่าใช้จ่าย และเป็นการรักษาสุขภาพผู้ปฏิบัติงานจากการเดินทางเป็นเวลานานด้วย และจากปัญหาของระบบการประชุมทางไกลด้วยวิดีโอ สะท้อนให้เห็นว่า ระบบดังกล่าวของสำนักงาน กสทช. ควรพัฒนาเพื่อรองรับรูปแบบการทำงานจากที่บ้านหรือจากที่ใดก็ได้ โดยควรพัฒนาระบบฯ ให้เสถียรและทันสมัย อย่างไรก็ตาม สำหรับปัจจุบันอาจใช้สื่อสังคม (Social media) ในการทำงานได้ เช่น Facebook, Workplace from Facebook, LINE, LinkedIn, YouTube, Instagram, Blog ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือคอมพิวเตอร์พกพาของตนเอง เพื่อให้สามารถทำงานจากที่บ้าน หรือจากที่ใดก็ได้

- 10.2.3 สำนักงาน กสทช. ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายการทำงานแบบยืดหยุ่นด้านเวลาเป็นอันดับแรก โดยศึกษาข้อดีข้อเสีย ข้อควรระวัง และแนวทางปฏิบัติของการกำหนดเวลาเข้า-ออกงานแบบเหลื่อมเวลา การกำหนดเวลาเข้า-ออกงาน มากกว่า 1 รอบ และการนับชั่วโมงการทำงานต่อวัน โดยควรพิจารณาการยืดหยุ่นด้านการแต่งกาย ประกอบตามความเหมาะสม เพราะปรับแก้ไม่ยาก โดยต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความน่าเชื่อถือในฐานะเจ้าหน้าที่รัฐ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน ลดความเครียด และมีชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวที่สมดุล (Work-life balance) อันเป็นการเสริมสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในองค์กรได้อีกด้วย ส่วนการยืดหยุ่นด้านสถานที่ โดยเฉพาะการทำงานที่บ้าน ซึ่งเป็นรูปแบบที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการเป็นลำดับสุดท้าย สะท้อนให้เห็นว่า อาจยังไม่มี ความจำเป็นเร่งด่วนเท่าเรื่องเวลา อีกทั้งการทำงานที่บ้าน อาจเหมาะสมกับผู้ที่มีความจำเป็นเท่านั้นและอนุญาตเป็นกรณี ๆ ไป เช่น ต้องเลี้ยงดูบุตรที่เจ็บป่วย เป็นต้น
- 10.2.4 สำนักงาน กสทช. ควรให้ความสำคัญกับการทำงานของโลกในรูปแบบการดำเนินชีวิตแบบใหม่ โดยอาจนำรูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่นรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งมาใช้ เช่น การทำงานที่บ้าน การทำงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้จุดเด่นของการมีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด อีกทั้ง สำนักงาน กสทช. อาจต้องเพิ่มพูนทักษะที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ให้พนักงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และทำงานที่ใดก็ได้ตามลักษณะการทำงานของโลกในรูปแบบการดำเนินชีวิตแบบใหม่

บรรณานุกรม

- 9 งาน Flexible Working ทางเลือกนายจ้างและลูกจ้าง. (2019). M2F. <https://www.m2fnews.com/lifestyle/work-and-life/24418>
- กรุงเทพติด Top ten เมืองที่ร่ดดีที่สุดในโลก. (2019). LINE TODAY. <https://today.line.me/th/pc/article>
- การทำงานแบบยืดหยุ่น มีผลต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างไร. (2016). Prakal's Blog: HR Knowledge Community. <https://prakal.com/2016/02/17/การทำงานแบบยืดหยุ่น>
- การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (2559). บันทึกเรื่อง การทดลองเข้าทำงานและเลิกงานแบบเหลื่อมเวลาทำงาน. (ม.ป.ท.)
- ณัฏ อินทรานนท์. (2560). ความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ แบ่งตามเจเนอเรชัน [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทำงานที่บ้านเวิร์กจิริงดี?. (2562). GQ THAILAND. <https://www.gqthailand.com /life/article/re-work-from-home>
- บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). (2562). คำสั่ง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2562 เรื่อง การกำหนดช่วงเวลาการปฏิบัติงาน (Flex-time). (ม.ป.ท.)
- ประคัลภ์ ปณพพลังกูร. (2555). การสร้างระบบการทำงานแบบยืดหยุ่น. Prakal's Blog: HR Knowledge Community. <https://prakal.wordpress.com>
- _____. (2561). Think People Consulting ความยืดหยุ่นในการทำงาน มีอะไรบ้างที่ควรยืดหยุ่น (Flexible). (ม.ป.ท.)
- ปรารณา อารุ อินทวิชิต. (2536). แนวคิดในการทำงานในเวลายืดหยุ่นมาใช้ในรัฐวิสาหกิจไทย เฉพาะกรณี [วิทยานิพนธ์]. การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล (ฉบับปรับปรุง) [วิทยานิพนธ์]. บริษัทพิมพ์ดี จำกัด. น. 123-129.
- เปิด 4 เทรนด์การทำงานของโลกในยุค New Normal. (2020). ธนาคารแห่งประเทศไทย. <https://www.bot.or.th/thai/BOTMagazine/Pages/256402CoverStory.aspx>
- พสนัน นิรมิตไชยนนท์, จิตสุตา ลิ้มเกรียงไกร, และดิเรก หมายมานะ. (2556). เรื่องสร้างสรรค์สานฝันสู่องค์กรแห่งความสุข: Happy 8 Menu. Happy Workplace Center. http://www.happy8workplace.com/project/attach/book/book_happy8Menu
- รศรินทร์ เกรย์, อุมารณ ภัทรวาณิชย์, อักษรากค์ หลักทอง, และเจตพล แสงกล้า. (2559). คุณภาพชีวิตต่างวัยของผู้มีงานทำ. มหาวิทยาลัยมหิดล สถาบันวิจัยประชากรและสังคม. <http://www.ipsr.mahidol.ac.th/ipsrbeta/FileUpload/PDF/Report-File-531.pdf>
- เรื่องของ Co-Working Space ที่คนทำงานทุกคนควรรู้. (2017). JobThai. <https://blog.jobthai.com/career-เรื่องของ-co-working-space-ที่คนทำงานทุกคนควรรู้>

- วิเชียร วิทยอุดม. (2550). อ้างถึงใน สุพิชญา อูรเคนทร์เนตร, (2553). เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักการคลังและสินทรัพย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (ม.ป.ท.)
- ศศิธร เหล่าเที่ยง และวิโรจน์ เกษภูมิลักษณ์. (2557). อิทธิพลของกิจกรรมสร้างสุขในองค์กร ตามแนวทางความสุข 8 ประการ.
วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, 7(2), 988-1,006.
- ศูนย์องค์กรสุขภาวะ. (ม.ป.ป.). ศูนย์องค์กรสุขภาวะ (Healthy Organization Center). สำนักงานกองทุนสนับสนุน
การสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.). <http://resource.thaihealth.or.th/library/musthave/16112>
- สร้างความยืดหยุ่น สร้างความสมดุลการทำงาน. (2017). Wealth Me Up. <https://wealthmeup.com/ยืดหยุ่น-สมดุลทำงาน/>
- สำนักงาน กสทช. (2553). ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
แห่งชาติ เรื่องกำหนดวันเวลาและการลงเวลาปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. พ.ศ. 2553. (ม.ป.ท.)
- _____. (2555). ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ว่าด้วย
เครื่องแบบและการแต่งกายของเลขาธิการ กสทช. ผู้ปฏิบัติงาน ลูกจ้าง และผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช.
พ.ศ. 2555. (ม.ป.ท.)
- _____. 2556). คำสั่งสำนักงาน กสทช. เลขที่ 1-94/2556 เรื่องการแต่งกายของผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช.
ลงวันที่ 4 กันยายน 2556. (ม.ป.ท.)
- _____. (2557). คำสั่งสำนักงาน กสทช.ที่ 595/2557 เรื่อง การกำหนดส่วนงานภายในสำนัก สำนักงาน กสทช.
ภาค สถาบัน และสำนักงานกองทุน และอำนาจหน้าที่. (ม.ป.ท.)
- _____. (2558). ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
แห่งชาติ เรื่องกำหนดวันเวลาและการลงเวลาปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานและลูกจ้าง สำนักงาน กสทช. ประกาศ
เมื่อ พ.ศ. 2558. (ม.ป.ท.)
- _____. (2561). แนวปฏิบัติการแต่งกายชุดเครื่องแบบปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ตามหนังสือเลขที่
ศธ 2002/1930 ลงวันที่ 8 สิงหาคม 2561. (ม.ป.ท.)
- _____. (2561). ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
ว่าด้วยเครื่องแบบและการแต่งกายของเลขาธิการ กสทช. ผู้ปฏิบัติงาน ลูกจ้าง และผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน
กสทช. พ.ศ. 2561. (ม.ป.ท.)
- _____. (2562). คำสั่งสำนักงาน กสทช.ที่ 1246/2562 เรื่อง การแบ่งส่วนงานภายในและขอบเขตอำนาจหน้าที่
ของสำนัก สำนักงาน กสทช.ภาค และสถาบัน. (ม.ป.ท.)
- สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. (2561). ประกาศสำนักงานอธิการบดี เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการเข้าปฏิบัติงาน
แบบยืดหยุ่น (Flexible Time) ของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี และสำนักงานสภามหาวิทยาลัยมหิดล.
(ม.ป.ท.)
- สุพิชญา อูรเคนทร์เนตร. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักการคลังและสินทรัพย์ สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน [สารนิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภัทรา บัวเพิ่ม. (2559). สรรสาระองค์กรสุขภาวะ แนวคิดและกรณีตัวอย่าง : องค์กรผ่อนคลายดี (Happy Relax). Happy-
workplace. http://www.happy-workplace.com/images/new_books/3_Relax.pdf

- Ake Exorcist. (ม.ป.ป.). การ Work from Home เป็นบางครั้งบ้างคราในบริษัท Software ยุคใหม่. Akexorcist. <https://medium.com/@akexorcist>
- Finkle, A. L. Flexitime in Government. *Public Personnel Management*, 8 (3), 152-155.
- Flexible Time*. (2019). Wikipedia. <https://en.wikipedia.org/wiki/Flexitime>
- Heathfield, S. M. (2019). *The Advantages and Disadvantages of Flexible Work*. The Balance Careers. www.thebalancecareers.com
- Herzberg, F. (1970). "The Motivation-Hygiene Theory". In V.H. Vroom & E.L. Deci (Eds.), *Management and Motivation*. Penguin Books.
- McGregor, D. M. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York: McGraw-Hill Book Company. Knowledge Park!. <http://kantacandidate.blogspot.com/2012/02/x-y.html>
- Natbua. (2018). รู้ข้อดี-ข้อเสีย "Flexible Time" การทำงานรูปแบบใหม่ถูกใจ "New Generations". Beauty Hunter. <https://www.beautyhunter.co.th/flexible-time/>
- New Normal' คืออะไร? เมื่อโควิด-19 ผลักเรารู้ชีวิต 'ปกติวิถีใหม่'. (2020). กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/882508>
- New Normal มีอะไรบ้างที่องค์กรต้องปรับตัว เพื่อก้าวทันยุคใหม่. (2021). บริษัท เอวีแอล ดีไซน์ จำกัด. <https://avl.co.th/blogs/new-normal-what-things-do-organizations-need-to-adjust/>
- Richard, S. R. (1979). Flexitime implementation in the Public Service. *Public Administration Review*, 39(3).
- What is Flexible Working?*. (2019). HRZone. <https://www.hrzone.com/hr-glossary/what-is-flexible-working>