

# ปัจจัยการปฏิบัติงานแบบ WORK FROM HOME ในช่วงสถานการณ์โควิด 19

## The Factors Affecting Work from Home of Work Performance during COVID-19

ศุภวิชญ์ ประพุดดิธรรม<sup>1</sup> วัลลภ ปิริยววรรณ<sup>2</sup>  
Supawit Praputtam, Wanlop Piriyawattana

### บทคัดย่อ (Abstract)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดที่รุนแรงของไวรัสโคโรนา ทำให้องค์กรต้องปรับตัวการทำงาน ซึ่งจากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดการทำงานที่บ้าน และผลกระทบจากการทำงานที่บ้านที่เกิดขึ้นข้างต้น ทำให้หลายองค์กรเริ่มคิดที่จะให้พนักงานกลับมาทำงานในสำนักงานเหมือนแต่ก่อนให้เร็วที่สุด แต่ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ไม่เอื้อให้การกลับไปใช้ชีวิตแบบเดิม ทำให้องค์กรต้องหาแนวทางการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อรับมือกับวิถีชีวิตรูปแบบใหม่ที่อาจจะเปลี่ยนรูปแบบการทำงานขององค์กรในระยะยาว และเป็นแผนปฏิบัติการขององค์กรที่อธิบายถึงการจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมที่เหมาะสม ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมอื่น ๆ ให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

**คำสำคัญ(Keywords):** ปฏิบัติงานที่บ้าน; การปฏิบัติงาน; โควิด 19

### Abstract

From the severe epidemic situation of the corona virus. Causing the organization to adapt to work. Which from such situations causes working from home and the effects of working from home that occur above. Causing many organizations to start thinking about allowing employees to return to work in the office as before as soon as possible. But the epidemic situation of COVID-19 is not conducive to returning to the old way of life. Causing the organization to find ways to manage

---

**Received:** 2022-12-24 **Revised:** 2023-07-17 **Accepted:** 2023-07-21

<sup>1</sup> หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา Master of Political Science Program Department of Politics and Administration Suan Sunandha Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: local.innovation.soc@gmail.com

<sup>2</sup> หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา Master of Political Science Program Department of Politics and Administration Suan Sunandha Rajabhat University

change in order to cope with the new way of life that may change the working style of the organization in the long term. It is an organizational action plan that describes the appropriate allocation of resources and activities. Helps the organization achieve its goals. especially to increase performance Allocating resources and other activities to suit the environment and help the organization achieve its goals.

**Keywords:** Work from Home; Performance Based; COVID-19

## บทนำ (Introduction)

ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ในประเทศไทยส่งผลให้หลายธุรกิจ ต้องปรับแผนการทำงานเพื่อป้องกันการระบาดของโรคในองค์กร และลดความเสี่ยงที่พนักงานจะติดเชื้อจากภายนอก แต่ละองค์กรไม่เพียงแต่ต้องสรรหามาตรการในการทำงานอย่างเดียวนั้นๆ ยังต้องมีมาตรการในการเยียวยาพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 อีกด้วย เริ่มจากนโยบายบริษัทช่วงโควิด-19 ระบาดซึ่งหลังจากมีประกาศการใช้ พรก.ฉุกเฉิน เพื่อควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้หลายบริษัทเห็นชอบนโยบายในการทำงานแบบ Work from Home มากขึ้น โดยอาจมีข้อกำหนดที่แตกต่างกันไป เช่น อนุญาตให้ Work from Home เฉพาะคนที่ต้องใช้บริการรถสาธารณะมาทำงาน หรือการผลัดเวรเพื่อเข้ามาทำงานที่ออฟฟิศ ซึ่งนโยบายการ Work from Home นี้ ใช้ได้เพียงแค่บางธุรกิจเท่านั้น แต่ธุรกิจการให้บริการที่ต้องมีการสัมผัสผู้คนคงหลีกเลี่ยงได้ยาก การออกแบบนโยบายสำหรับแต่ละธุรกิจจึงเป็นเรื่องสำคัญมากขึ้นแรกของนโยบายป้องกันการระบาดที่ต้องดัดกิจกรรมในที่สาธารณะ ทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การจัดอีเวนต์ และคอนเสิร์ตต้องหยุดชะงักลง ตามมาด้วยการปิดห้างสรรพสินค้า ร้านค้า ร้านอาหาร คาเฟ่ ธนาคารบางสาขาที่ต้องงดให้บริการเนื่องจากเป็นพื้นที่ปิดและมีระยะห่างในการทำกิจกรรมน้อยเกินไป การหยุดให้บริการนี้ทำให้ธุรกิจให้บริการขาดรายได้ แต่ยังมีรายจ่ายต่อเนื่อง จากการจ่ายค่าจ้างรายเดือน ค่าเช่า ค่าน้ำ ค่าไฟ นโยบายแรก ๆ คือ การลดคน ลดค่าใช้จ่าย ที่ดูไม่ค่อยเป็นธรรมกับลูกจ้างเท่าไรนัก แต่เห็นผลเป็นรูปธรรมที่สุด แต่เมื่อพิจารณาให้ดี สถานการณ์นี้ไม่มีที่ท่าว่าจะจบลงได้ง่าย ภายในระยะเวลา 1 เดือน การลดคนไม่ใช่ทางออกที่ดี หลายบริษัทจึงออกนโยบายใหม่ เพื่อการแก้ปัญหารายได้ และจำนวนคนทำงานในระยะยาว รวมไปถึงธุรกิจอื่น ๆ ในกลุ่มเดียวกันที่ใช้นโยบายอนุญาตให้พนักงานลาพักแบบไม่รับเงินเดือน เนื่องจากเป็นอาชีพที่มีความเสี่ยงมาก และมีค่าใช้จ่ายสูง การให้พนักงานลาพักแบบไม่รับเงินเดือนจึงเป็นทางเลือกที่ดีในการลดความเสี่ยง การติดเชื้อ และลดค่าใช้จ่ายจากการทำงาน รวมไปถึงลดค่าใช้จ่ายในส่วนของการเช่าเพลิงด้วยการลดเที่ยวบินจากเมืองที่มีการแพร่ระบาดสูงในหลาย ๆ ประเทศ ซึ่งไม่คุ้มค่าเช่าเพลิงกับจำนวนผู้โดยสารที่ลดจำนวนลงไป จากการกักกันนักท่องเที่ยวหรือ lock down ส่วนนโยบาย Work from Home หลาย ๆ องค์กรต่างขานรับนโยบาย อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติของรัฐบาล เป็นนโยบายการแก้ไขปัญหาการทำงานยอดนิยมในช่วงโควิด-19 ระบาดมากที่สุด เพราะนอกจากจะประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนของบริษัทแล้ว พนักงานยังสามารถทำงาน

ได้โดยสามารถลดความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัสที่อาจพบเจอระหว่างการเดินทาง หลายองค์กรเลือกใช้วิธีการประชุมงานผ่านวิดีโอทางไกล (VDO Conference) หรือผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อให้งานขับเคลื่อนต่อไปได้ตามปกติ ส่วนนโยบายให้ลาพักโดยจ่ายเงินเดือนตามกำหนด สำหรับธุรกิจร้านอาหารและธุรกิจให้บริการความบันเทิงที่พึ่งต้องงดให้บริการตามนโยบายของรัฐเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรค ไม่สามารถที่จะปลดคนออกได้แต่ก็ไม่สามารถเปิดให้บริการได้ หรือสามารถเปิดให้บริการได้แค่การ Take away หรือ Delivery เท่านั้น หลายบริษัทจึงได้ออกนโยบายเพื่อช่วยเหลือพนักงานที่ไม่ได้มาทำงานตามปกติ ด้วยการให้หยุดพักแต่ยังได้รับค่าจ้างอยู่ ซึ่งบางบริษัทอาจจ่ายให้ 100% ตามปกติ หรือบางบริษัท อาจจ่ายเพียง 75% – 80% จากเงินเดือนปกติ หรืออย่างในประเทศอังกฤษ สิงคโปร์ ไต้หวัน และเกาหลีใต้ที่ออกเป็นมาตรการเยียวยา อดทนช่วยเหลือในเรื่องของภาระค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการ รวมถึงช่วยเหลือลูกจ้างที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 อีกด้วย และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการกักตัวในช่วงก่อนหน้าที่มีการระบาดของโควิด-19 จะทวีความรุนแรงขึ้นในประเทศซึ่งเป็นช่วงเทศกาลท่องเที่ยวของพนักงานส่วนใหญ่ ทำให้ต้องมีการกักตัวพนักงานที่เดินทางไปยังต่างประเทศหรือต่างจังหวัด หรือจังหวัดที่มีการระบาดของเชื้อไวรัส เป็นเวลา 14 วัน และในปัจจุบันมีการขยายพื้นที่เสี่ยงจากต่างประเทศมาเป็นคนที่สัมผัสและไปในพื้นที่เสี่ยงเดียวกันกับผู้ติดเชื้อโควิด-19 แต่ละราย โดยทุกองค์กรใช้นโยบายขั้นเด็ดขาดเพื่อกำชับการให้รายละเอียดที่ชัดเจน และกักตัวอย่างจริงจัง รวมไปถึงการห้ามเดินทางออกต่างจังหวัด หากมีการฝ่าฝืน ปิดบัง หรือให้ข้อมูลไม่ตรงตามความจริงจะต้องถูกปลด ทั้งนี้เป็นไปเพื่อความปลอดภัยของพนักงานเอง และป้องกันการนำเชื้อจากที่อื่นมาแพร่ให้คนในออฟฟิศอีกด้วย โดยนโยบายการดำเนินงานของแต่ละบริษัทในช่วงที่โควิด-19 ทวีความรุนแรงในการระบาดมากยิ่งขึ้น อาจปรับเปลี่ยนได้ตามเงินทุนและค่าใช้จ่ายของแต่ละบริษัท ซึ่งต้องมีการสื่อสารให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจนเพราะเป็นประเด็นที่ละเอียดอ่อน ทั้งยังอยู่ในช่วงตั้งเครียดจากความรุนแรงในการระบาดและการรักษาที่ยังไม่ชัดเจน ดังนั้น องค์กรควรสร้างความเชื่อมั่น ดูแลใส่ใจพัฒนาเรื่องคุณภาพชีวิตให้แก่พนักงานเพื่อสัมพันธ์ภาพที่ดีทั้งพนักงานทั้งองค์กรในระยะยาว เนื่องจากทรัพยากรบุคคลถือเป็นแรงขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จเมื่อองค์กรมุ่งเน้นพัฒนาความสามารถและศักยภาพในการทำงานของพนักงาน และมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน พนักงานก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและความรู้สึกที่ดีต่องาน ส่งผลให้การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และเพื่อสัมพันธ์ภาพที่ดีทั้งพนักงานทั้งองค์กรและคู่ค้าขององค์กรในระยะยาว (megaton, 2020)

### Work from Home และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Yijing Xiao, Burcin Becerik-Gerber, Gale Lucas, Shawn C Roll (2021) กล่าวว่า ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในขณะนี้ หลาย ๆ บริษัทเลือกที่จะให้พนักงานบางส่วนหรือ ทั้งหมดถ้าสามารถเลือกปฏิบัติงานที่บ้านได้ หรือที่เราคุ้นเคยกับคำว่า “Work from

Home” หรือ WFH กัน ซึ่งบางบริษัทอาจจะอยู่ในสถานการณ์ WFH แบบนี้มาแล้วมากกว่า 1 ปี นับจากการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินเมื่อเดือน มีนาคม พ.ศ. 2563

ถึงแม้ในการ WFH จะให้อิสระกับผู้ปฏิบัติงานมากขึ้นในการเลือกเวลาและวิธีการปฏิบัติงานได้ แต่ในหลาย ๆ กรณีกลับพบว่าการ WFH ก่อให้เกิดปัญหาใหม่ในการทำงานขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความเร็วในการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ที่บ่่อยขึ้นและนานขึ้น ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่เปลี่ยนไป รวมไปถึงสิ่งรบกวนสมาธิในการทำงาน ต่าง ๆ เช่น การต้องดูแลลูกที่เรียนออนไลน์อยู่กับบ้านในขณะที่ตัวเองก็ต้องทำงานไปด้วย

นอกจากนี้ ความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีความต้องการทางสังคมไม่เหมือนกันอาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกโดดเดี่ยว จากการหายไปของการมีสังคม รู้สึกไม่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หรือความรู้สึกกดดันที่นำไปสู่ปัญหา ด้านสุขภาพจิตอีกด้วย ซึ่งนำไปสู่ปัญหาทั้งในเรื่องของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการรักษาพนักงานไว้กับองค์กร

มีงานวิจัยเกี่ยวกับการ WFH ในช่วง COVID-19 เกี่ยวกับปัญหาสุขภาพจิตของพนักงาน จากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น งานวิจัยที่ใช้แบบสำรวจออนไลน์ในกลุ่มตัวอย่างของพนักงานสำนักงาน 988 คน ที่ WFH ซึ่งมีผู้เข้าร่วม 60.9% เป็นชาวคอเคเซียน 24.6% เป็นชาวเอเชีย และที่เหลือเป็นชาติพันธุ์อื่น ๆ พบว่าทั้งสุขภาพกายและ สุขภาพจิตของพนักงานที่ WFH แ่ลงจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น การขาดการออกกำลังกาย สภาพการทำงานที่อยู่แต่ในบ้านทั้งวัน การรับประทานอาหารไม่ถูกสุขลักษณะ สิ่งรบกวนภายในบ้าน เวลาทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากปกติ การสื่อสาร ที่ยากลำบากขึ้น รวมไปถึงอุปกรณ์การทำงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งปัญหาข้างต้นนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง

KITAGAWA Ritsu, KURODA Sachiko, OKUDAIRA Hiroko, OWAN Hideo (2021, ออนไลน์) กล่าวว่า ในอีกงานวิจัยหนึ่งเกี่ยวกับการ WFH ในบริษัทขนาดใหญ่ของประเทศญี่ปุ่น 4 บริษัทที่มีพนักงานร่วมกัน ประมาณ 72,000 คน พบว่ามีความแตกต่างในด้านประสิทธิภาพการทำงานระหว่างกลุ่มพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน และพนักงานที่ WFH โดยพบว่า การ WFH มีผลกระทบเชิงลบกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉพาะในกลุ่มพนักงานที่ อายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป เนื่องจากความไม่คุ้นเคยกับเครื่องมือและระบบสื่อสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการ WFH ความเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบการทำงานเป็นทีมในอดีตไปเป็นการทำงานคนเดียวทำให้การทำงานยากขึ้น การไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นต่อการทำงานได้เนื่องจากข้อมูลไม่ได้อยู่บนระบบออนไลน์ รวมไปถึงอุปกรณ์การทำงานที่บ้านไม่พร้อมสำหรับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลกระทบจากการ WFH ที่เกิดขึ้นข้างต้น ทำให้หลายองค์กรเริ่มคิดที่จะให้พนักงานกลับมาทำงานในสำนักงาน เหมือนแต่ก่อนให้เร็วที่สุด แต่ทว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ไม่เอื้อให้การกลับไปใช้ชีวิตแบบเดิม โดยไม่มีความเสี่ยงในเร็ว ๆ นี้ ทำให้องค์กรต้องหา

แนวทางการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อรับมือกับวิถีชีวิตรูปแบบใหม่ ที่อาจจะเปลี่ยนรูปแบบการทำงานขององค์กรในระยะยาว

ในการบริหารจัดการการ WFH ให้มีประสิทธิภาพ องค์กรควรคำนึงถึงทั้งเรื่องบุคลิกภาพและลักษณะนิสัยของผู้ปฏิบัติงานแต่ละกลุ่ม และการให้โอกาสที่เท่าเทียมกันในการเลือกปฏิบัติงาน และกำหนดรูปแบบการทำงานที่เอื้อให้พนักงานสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม กำหนดกติกาที่ทั้งองค์กรและผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมและยอมรับร่วมกันอย่างโปร่งใสและชัดเจน สามารถยึดถือปฏิบัติได้ทั้งในฝั่งองค์กรและผู้ปฏิบัติงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ

### เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ในการ WFH เครื่องมือและระบบการสื่อสาร รวมไปถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่สำคัญมาก องค์กรควรจัดหาเครื่องมือที่มีความพร้อมสำหรับผู้ปฏิบัติงานหรือสนับสนุนค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น แล็ปท็อป สมาร์ทโฟน และสัญญาณอินเทอร์เน็ต รวมถึงองค์กรควรให้ความสำคัญกับการลงทุนหรือการจัดหาใน Software ที่ใช้ในการประชุมหรือประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และระบบ Cloud Storage ที่ใช้ในการทำงาน

นอกจากนี้ องค์กรควรกำหนดให้ชัดเจนถึงแนวทางการสื่อสารระหว่างกัน เช่น เรื่องที่ต้องการอนุมัติอย่างเป็นทางการให้ติดต่อผ่านช่องทางอีเมล เรื่องหรือทั่วไปผ่านช่องทางไลน์ เรื่องด่วนให้โทรหาทันที หรือการประชุมจะใช้ Software ไหน เป็นต้น เพื่อสร้างความคาดหวังที่ชัดเจนในการสื่อสารระหว่างกัน ซึ่งจะช่วยลดความสับสนและความเข้าใจผิดในการสื่อสารภายในองค์กรได้

### การทำงานแบบมุ่งเน้นผลลัพธ์ / เป้าหมาย

เนื่องจากการควบคุมดูแลผู้ปฏิบัติงานที่ WFH มีความแตกต่างจากรูปแบบการทำงานในอดีตที่ผู้บริหารอยู่ใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงาน สามารถให้คำแนะนำและติดตามงานได้อย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารควรให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและสื่อสารเกี่ยวกับผลลัพธ์ของงาน ทั้งในเชิงรูปแบบ คุณภาพ ระยะเวลา และการรายงานความคืบหน้าอย่างชัดเจน รวมถึงจัดให้มีการติดตามผลและให้ Feedback ของผลงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานลงแรงจำนวนมากไปกับงานที่ผิดจากทิศทางที่ผู้บริหารต้องการ

ในอีกทางหนึ่ง ผู้บริหารควรทบทวนกฎระเบียบและกระบวนการต่าง ๆ ที่ไม่เอื้อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถ WFH ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การเปลี่ยนระบบการอนุมัติต่าง ๆ จากที่ต้องใช้เป็นเอกสารให้เป็นระบบออนไลน์แทน เป็นต้น

## ชั่วโมงการทำงานและความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ผู้บริหารควรกำหนดความคาดหวังเกี่ยวกับชั่วโมงการทำงานที่ชัดเจนว่าช่วงเวลาใดบ้างที่องค์กร คาดหวังให้ผู้ปฏิบัติงานที่ WFH สามารถติดต่อได้ หรือตอบกลับข้อความทันที ช่วงเวลาใดคือช่วงเวลาพักระหว่างวัน หรือช่วงเวลาที่อยู่อยู่นอกเวลาทำการ รวมไปถึงการส่งเสริมให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานยืดหยุ่นและเคารพขอบเขต เวลาทำงานและเวลาส่วนตัวของกันและกัน และสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ชีวิตได้อย่างสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว เช่น การให้คำปรึกษาเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความขัดแย้งระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน

## การสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน

อย่างที่ได้อธิบายไว้ในตอนต้นว่าความแตกต่างระหว่างบุคคล และความต้องการทางสังคม เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่ WFH ลดลง ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญและใส่ใจในปัจจัยดังกล่าว และหาแนวทางที่จะลดความรู้สึกของการถูกโดดเดี่ยว หรือความรู้สึกไม่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงาน โดยอาจใช้เครื่องมือในการสื่อสารที่มีอยู่ในการสร้างปฏิสัมพันธ์หรือพูดคุยกับผู้ปฏิบัติงานในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการโทรศัพท์หรือส่งข้อความไปพูดคุยถึงสารทุกข์สุขดิบ หรือการใช้ Video Conference เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้ปฏิบัติงาน

การที่ผู้บริหารเข้าหาพูดคุยเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้ปฏิบัติงานมากกว่าจะแค่รอเวลาที่จะประชุมกันอย่างเป็นทางการ อาจช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกโดดเดี่ยวมีความรู้สึกที่ดีขึ้น หากผู้บริหารสามารถสร้างความรู้สึกเชิงบวกให้กับผู้ปฏิบัติงานได้ ไม่ว่าจะเป็นการทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานของเขาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ หรือการที่ผู้บริหาร และองค์กรรู้สึกขอบคุณในความทุ่มเทของพนักงาน ทว่าสิ่งที่สำคัญที่สุดในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานคือความจริงใจ และความใส่ใจของผู้บริหารที่มีต่อความรู้สึกของพนักงานอย่างแท้จริง ไม่ใช่แค่เป็นการพูดคุยสร้างปฏิสัมพันธ์เพื่อทำหน้าที่ผู้บริหารให้สมบูรณ์

ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในประเทศไทยที่ยังมีแนวโน้มไม่ชัดเจนว่าจะสิ้นสุดเมื่อไหร่ ทั้งองค์กร ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานต่างมีความจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจในสภาวะวิกฤตทั้งในด้านเศรษฐกิจและสุขภาพ การกำหนดนโยบายขององค์กรและวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์จึงเป็นหนึ่งปัจจัยสำคัญ ผู้บริหารควรมีการวางแผนและมาตรการสนับสนุนที่ชัดเจน รวมถึงสื่อสารและใช้เวลาผู้ปฏิบัติงานปรับตัว ทั้งในช่วงที่องค์กรให้ผู้ปฏิบัติงาน WFH รวมไปถึงในอนาคตที่องค์กรจะให้ผู้ปฏิบัติงานกลับเข้าทำงานที่สำนักงานตามเดิม นอกจากนี้ นโยบายในการบริหารทรัพยากรบุคคลในอนาคตควรมีความยืดหยุ่นและคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยอาจให้ทางเลือกกับผู้ปฏิบัติงานที่ต้องการ WFH และผู้ปฏิบัติงานที่ต้องการเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานมีทางเลือกที่จะ

ใช้วิธีการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วและสามารถรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพไว้ได้

หลักในการบริหารงานจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งประหยัดเวลา ทรัพยากร และทุกคนพึงพอใจโดยอาศัยทรัพยากรพื้นฐานในการบริหาร 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ ในบรรดาทรัพยากรทั้งหมดนี้ “คน” นับว่าเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญที่สุดไม่ว่ายุคใดสมัยใดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจสังคมหรือการเมืองนั้น คนได้เข้าไปมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรืออาจพูดได้ว่า คนกับงานเป็นสิ่งคู่กัน ฉะนั้นการปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนก็นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ แต่การที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพย่อมอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ด้าน

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอปัจจัยที่แตกต่างกันออกไปปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ มีนักทฤษฎีได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยที่น่าสนใจดังนี้

ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน (2550) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กรจะต้องประกอบไปด้วย ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว (Trait) และ ความสนใจของบุคคล ทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ (Capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กร ดังนั้น ถ้าขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไปก็ยากที่จะคาดหวังได้ว่าผลปฏิบัติงานของบุคคลจะอยู่ในระดับสูงไปได้

สมใจ ลักษณะ (2552 อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคในการสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินการต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมทั้งกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่วัตถุประสงค์ได้ด้วยดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และบุคคล องค์กรระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อผลผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์ กลยุทธ์ วิธีการเทคนิค และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานอย่างเหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

กขพร พุทธจักร (2553) ได้เสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนี้

1. กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวกับการกำหนดเป็นภารกิจ การพิจารณาจุดแข็ง และจุดอ่อนในองค์กร โอกาส และอุปสรรคภายนอกองค์กร เป็นแผนปฏิบัติการที่อธิบายถึงการจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมให้เหมาะสม ช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน

3. ระบบ (System) ระบบขององค์กรจะทำให้บรรลุเป้าหมาย

4. แบบ (Style) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. บุคลากร (Staff)

6. ความสามารถ (Skill)

7. ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร (Shared value)

กลยุทธ์ เป็นแผนปฏิบัติการขององค์กรที่อธิบายถึงการจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมให้เหมาะสม ช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมอื่น ๆ ให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมและช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมาย องค์การเป็นจำนวนมากได้มีการกำหนดรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ขึ้น โดยพิจารณาความสอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงาน องค์การโดยทั่วไปจะมีการกำหนดรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ ดังนี้ (วิทยาลัยการอาชีพกาญจนบุรี, 2558)

1. การประเมินสภาพการทำงาน (Assessing)

เป็นกระบวนการศึกษาถึงภาพต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลที่จำเป็นเพื่อนำมาเป็นตัวกำหนดถึงความต้องการขององค์การ และความเป็นไปได้เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งประกอบด้วยงาน ต่อไปนี้ คือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการศึกษา หรือพิจารณาธรรมชาติและความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ สังเกตสิ่งต่าง ๆ ด้วยความรอบคอบ วัตถุประสงค์และเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงาน

2. จัดลำดับความสำคัญของงาน (Prioritizing)

เป็นกระบวนการกำหนดเป้าหมาย จุดประสงค์ และกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การตามลำดับความสำคัญ ประกอบด้วยงาน กำหนดเป้าหมาย ระบุจุดประสงค์ในการทำงาน กำหนดทางเลือก จัดลำดับความสำคัญ

3. ออกแบบวิธีการทำงาน (Designing)

เป็นกระบวนการวางแผนขั้นตอนวิธีการทำงานฝ่ายต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วยงานจัดสายงานให้ส่วนประกอบต่าง ๆ ทั้งภายในภายนอกองค์การมีความสัมพันธ์กัน หาวิธีการทำงานเอาทฤษฎีหรือแนวคิดไปสู่การปฏิบัติ เตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะทำงาน จัดระบบการทำงานทั้งสายงานการผลิต และการบริการ กำหนดแผนการทำงาน ขั้นตอนวิธีการทำงานให้ชัดเจน

#### 4. จัดสรรทรัพยากร (Allocation resources)

เป็นกระบวนการกำหนดทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน ประกอบด้วยงานกำหนดทรัพยากรที่ต้องใช้ตามความต้องการของหน่วยงาน จัดสรรทรัพยากรที่มีคุณภาพให้หน่วยงานต่าง ๆ กำหนดทรัพยากรที่จำเป็นจะต้องใช้สำหรับจุดมุ่งหมายขององค์การ มอบหมายบุคลากรให้ทำงานตามเป้าหมายขององค์การ

#### 5. ประสานงาน (Coordinating)

เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับคน เวลา วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อจะทำให้การเปลี่ยนแปลงบรรลุผลสำเร็จ การประสานงานมี ประสานการปฏิบัติงานฝ่ายต่าง ๆ ทั้งภายในภายนอกองค์การให้ดำเนินการไปด้วยกันด้วยความราบรื่น ปรับการทำงานในส่วนต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพให้มากที่สุด กำหนดเวลาการทำงานในแต่ละช่วง สร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์การ

#### 6. นำการทำงาน (Directing)

เป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติของแต่ละฝ่ายภายในองค์การ เพื่อให้เกิดสภาพที่เหมาะสม บรรลุผลแห่งการเปลี่ยนแปลงให้มากที่สุดมีการแต่งตั้งบุคลากรแต่ละฝ่าย กำหนดแนวทางหรือกฎเกณฑ์การทำงานให้มีความชัดเจน กำหนดระเบียบแบบแผนเกี่ยวกับเวลา ปริมาณ หรืออัตราความเร็วในการทำงาน แนะนำการปฏิบัติและชี้แจงกระบวนการทำงาน ตัดสินใจเกี่ยวกับทางเลือกในการปฏิบัติงาน (วิทยาลัยการอาชีพกาญจนบุรี, 2558)

โครงสร้าง เป็นการจัดแบ่งงานออกเป็นหมวดหมู่ โดยกำหนดให้มีสายการบังคับบัญชา เพื่อควบคุมการทำงาน การทำงานมีการกำหนดมาตรฐาน มีความชัดเจน ลดความซ้ำซ้อนและใช้ในการติดต่อประสานงานเพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ (มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2558, ออนไลน์)

ระบบ ต้องมีการจัดการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการเตรียมงานอย่างดี ไม่มีการสับสน วุ่นวายในการทำงาน

แบบ เป็นแบบอย่างหรือวิธีปฏิบัติกิจกรรม หรืองานที่กำหนดขึ้นได้อย่างมีแบบแผน เพื่อให้ทุกคนในองค์การใช้เป็นหลักในการปฏิบัติ

บุคลากร องค์การต้องประกอบด้วยกลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิก โดยกำหนดหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้โครงสร้างที่จัดตามกระบวนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

ความสามารถ เป็นคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานตรงตามงานที่ปฏิบัติอยู่ การปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความสามารถหลากหลาย เช่น มีความสามารถในการสื่อสารการทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหา ความคิดสร้างสรรค์ การบริหารจัดการ และมีความสามารถในการปรับตัว

ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร เป็นข้อกำหนดร่วมกันของคนในองค์กรเพื่อใช้เป็น เครื่องกระตุ้นและโน้มน้าวให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและมีพฤติกรรม ในทางเดียวกัน

สมเกียรติ แก้วหอม (2555) ได้เสนอว่า การ ปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1.1 Demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

1.2 Competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสม ประสบการณ์

1.3 Psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทักษะ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจ ในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะ ว่า คนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกาย และกำลังใจให้แก่การทำงาน มากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจ ผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละ คนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมี ปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาใน ระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

องค์การอนามัยโลก (2563) กล่าวว่า ไวรัสโคโรนาเป็นไวรัสในสัตว์ มีหลาย สายพันธุ์ โดย ปกติไม่ก่อโรคในคน แต่เมื่อกลายพันธุ์เป็นสายพันธุ์ใหม่ที่ก่อโรคในมนุษย์ได้ (ซึ่งมักเกิดจากการ จัดการที่ผิดธรรมชาติโดยมนุษย์) ในขณะที่มนุษย์ยังไม่รู้จักและไม่มีภูมิคุ้มกันก็จะเกิดการระบาดของ โรคในคน โรคโควิด-19 (COVID-19 : Coronavirus Disease 2019) เป็นโรคติดต่อทางเดิน หายใจที่เกิดจากไวรัสโคโรนา ซึ่งมีชื่อทางการว่า (SARS-CoV-2) ทำให้เกิดการไข้ ไอ และอาจมี ปอดอักเสบ เริ่มพบผู้ป่วยครั้งแรกเมื่อเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2562 (ค.ศ. 2019) ที่เมืองอู่ฮั่นเมือง หลวงของมณฑลหูเป่ย์ ภาคกลางของประเทศจีน ซึ่งเป็นเมืองใหญ่มีผู้คนหนาแน่น จึงเกิดการระบาด ใหญ่ได้รวดเร็ว การดูแลรักษาเป็นไปอย่างฉุกเฉิน มีคนป่วยหนักและตายมากเกินที่ควรจะเป็น จน ประเทศจีนต้องปิดเมืองและปิดประเทศ ต่อมาขณะนี้ประเทศจีนสามารถควบคุมได้ จนแทบจะไม่มี

ผู้ป่วยรายใหม่แต่โดยธรรมชาติแล้วจะยังมีผู้ที่มีเชื้ออยู่ ผู้ป่วยรายแรกที่ได้รับการรักษาในประเทศไทย เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2563 (ค.ศ. 2020) เป็นคนจีนที่รับเชื้อจากการระบาดในประเทศจีน และได้เดินทางมาประเทศไทย หลังจากนั้นก็มีผู้ป่วยอีกหลายรายที่มาจากประเทศอื่น ส่วนผู้ป่วยที่ติดเชื้อในประเทศไทยรายแรก มีการรายงานเมื่อ 31 มกราคม 2563 (ค.ศ. 2020)

โรคนี้เกิดจากไวรัสโคโรนา (Corona Virus) ที่กลายพันธุ์ในธรรมชาติเป็นสายพันธุ์ใหม่จากการที่ธรรมชาติถูกมนุษย์ทำร้ายโดยมีสมมุติฐานว่าไวรัสอาจจะมีแหล่งเริ่มต้นคือค้างคาวและกลายพันธุ์เมื่อผ่านสัตว์เป็นตัวกลาง กลายเป็นไวรัสสายพันธุ์ใหม่ที่ก่อโรคในคน และคนไปรับเชื้อมาแพร่ระหว่างคนสู่คน ทั้งนี้ต้องรอการพิสูจน์ต่อไป เคยมีเหตุการณ์ที่คล้ายคลึงกันจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ที่เกิดขึ้นในอดีต คือ การเกิดโรค SARS (พ.ศ. 2545) และ MERS (พ.ศ. 2557) ซึ่งทั้งสองโรคนั้นผู้ป่วยมีอาการหนักทั้งหมดและต้องอยู่ในโรงพยาบาล จึงสกัดการแพร่โรคได้ไม่ยากนัก ส่วนผู้ป่วยโรค COVID-19 ที่แพร่เชื้อมีทั้งผู้ที่มีอาการน้อยหรืออาจไม่มีอาการ นอกเหนือจากผู้มีอาการหนักซึ่งมีน้อยกว่ามาก จึงควบคุมการระบาดได้ยากกว่าการระบาดที่ใกล้เคียงกับไวรัสโคโรนามากที่สุด คือ การระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 (Influenza A (H1N1) Pdm09 Virus) ใน พ.ศ. 2552 ซึ่งเริ่มจากอเมริกาแล้วระบาดหนักไปทั่วโลก แต่คนที่ติดเชื้อโควิด-19 สามารถแพร่เชื้อได้ในเวลาของการติดเชื้อได้นานกว่า การระบาดจึงน่าจะกว้างขวางกว่า และควบคุมยากกว่า

โรคโควิด-19 (COVID-19) การระบาดไปทั่วโลก 11 กุมภาพันธ์ 2563 (ค.ศ. 2020) ได้มีการกำหนดชื่อโรคและชื่อไวรัสอย่างเป็นทางการ ดังนี้

โรค COVID-19 (อ่านว่า โควิดไนน์ทีน ย่อมาจาก Corona Virus Disease 2019) กำหนดชื่อโดยองค์การอนามัยโลก (WHO) ไวรัส SARS-CoV-2 (อ่านว่า ซาร์สคอฟ ทู ย่อมาจาก Severe Acute Respiratory Syndrome Corona Virus 2) กำหนดชื่อโดยคณะกรรมการระหว่างประเทศว่าด้วยอนุกรมวิธานของไวรัส (ICTV) โดยที่ช่วงแรกของการระบาด ใช้ชื่ออย่างไม่เป็นทางการ เช่น ไวรัสอยู่ัน 2019-Covid (2019 Novel Corona Virus หรือไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019) แต่มักจะเรียกกันง่าย ๆ ว่า ไวรัสโควิด-19 ส่วน ไวรัส SARS-Co-1 เป็นไวรัสที่เป็นสาเหตุของโรคติดเชื้อทางเดินหายใจรุนแรง หรือ SARS ที่ระบาดใน พ.ศ. 2545-2546 ไวรัสที่ก่อโรคระบาดในครั้งนี้จึงเป็นชนิดที่ 2 หรือ SARSCoV-2 ไวรัส SARS-CoV-2 เป็นเชื้อโรคที่ต้องอยู่ในเซลล์เนื้อเยื่อ หรือมีเมือกคลุมอยู่ เช่น เสมหะไม่สามารถอยู่เป็นอิสระ

### ลักษณะของโรคโควิด-19 (COVID-19)

การติดเชื้อทางเดินหายใจจากไวรัส ระบบทางเดินหายใจเริ่มจากจมูกกลงไปถึงถุงลมในปอด แบ่งออกเป็นทางเดินหายใจส่วนบน (จมูก โพรงรอบจมูกหรือไซนัส กล่องเสียง) และส่วนล่าง (หลอดลม และปอด) ความเจ็บป่วยจากการติดเชื้อที่ทางเดินหายใจส่วนบน จะไม่รุนแรงเท่าการติดเชื้อทางเดินหายใจส่วนล่าง ไวรัสที่ขอบทางเดินหายใจส่วนล่างจึงก่อโรครุนแรงกว่าความเจ็บป่วย

จากการติดเชื้อไวรัสที่ทางเดินหายใจเป็นผลจากที่ไวรัสเข้าไปแบ่งตัวในเซลล์ของทางเดินหายใจ และเกิดปฏิกิริยาต่อต้านจากร่างกาย

## การป้องกันการแพร่เชื้อ และการติดเชื้อ

การป้องกันการแพร่เชื้อ และการติดเชื้อ (องค์การอนามัยโลก, 2563)

1. ล้างมือด้วยน้ำและสบู่ให้ทั่วและนานพอ (ประมาณ 20 วินาที) และเช็ดมือให้แห้ง

1.1 การล้างมือด้วยน้ำและสบู่จะกำจัดคราบสกปรกและฆ่าเชื้อไวรัส ไม่จำเป็นต้องใช้สบู่ที่ผสมสารฆ่าเชื้อ

1.2 ถ้าไม่มีน้ำและสบู่ จึงใช้แอลกอฮอล์ (60-70% ซึ่งมักอยู่ในรูปเจล หรือสเปรย์) ทาทั่วมือที่ไม่เปียก เพื่อฆ่าเชื้อโรค (ถ้ามือเปียก แอลกอฮอล์จะเจือจางจนฆ่าเชื้อไม่ได้) ทิ้งให้แห้ง ห้ามล้างน้ำต่อ เพราะจะล้างแอลกอฮอล์หมดไป แต่ถ้ามือสกปรกต้องล้างมือด้วยน้ำและสบู่ เพราะแอลกอฮอล์จะไม่สามารถฆ่าเชื้อโรคที่อยู่ในคราบเปื้อน

2. ไม่เอามือจับหน้า ปาก จมูก หรือ ตา ถ้าจำเป็นควรทำมือให้สะอาดก่อน

3. เว้นระยะห่าง จากคนอื่นที่อาจจะแพร่เชื้อ (Keep Distance) ได้แก่

3.1 คนที่มีอาการ ซึ่งอาจจะเกิดจากการติดเชื้อทางเดินหายใจ เช่น ไข้ ไอ

3.2 หลีกเลียงการไปในที่ที่มีคนหนาแน่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนที่ไม่รู้จัก และอาจติดเชื้อ โดยไม่สามารถอยู่ห่างกันเกิน 1 เมตร ได้ตลอดเวลา ถ้าจำเป็นควรใส่หน้ากากอนามัย และไม่หันหน้าเผชิญกัน เพราะอาจไอ จาม รดได้

4. ทำความสะอาดสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริเวณที่อาจปนเปื้อนเสมหะ น้ำมูก น้ำลาย จากผู้ป่วย และมีไวรัส

## บทสรุป

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของที่รุนแรงของไวรัสโคโรนา ในประเทศไทยส่งผลให้หลายธุรกิจ ต้องปรับแผนการทำงานเพื่อป้องกันการระบาดของโรคในองค์กร และลดความเสี่ยงที่พนักงานจะติดเชื้อจากภายนอก แต่ละองค์กรไม่เพียงแต่ต้องสรรหามาตรการในการทำงานอย่างเดียวนั้นๆ ยังต้องมีมาตรการในการเยียวยาพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 อีกด้วย เริ่มจากนโยบายบริษัทช่วงโควิด-19 ระบาดซึ่งหลังจากมีประกาศการใช้ พรก.ฉุกเฉิน เพื่อควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้หลายบริษัทเห็นชอบนโยบายในการทำงานแบบ Work from Home มากขึ้น โดยอาจมีข้อกำหนดที่แตกต่างกันไป เช่น อนุญาตให้ Work from Home เฉพาะคนที่ต้องใช้บริการรถสาธารณะมาทำงาน หรือการผลัดเวรเพื่อเข้ามาทำงานที่ออฟฟิศ ซึ่งนโยบายการ Work from Home นี้ ใช้ได้เพียงแค่บางธุรกิจเท่านั้น แต่ธุรกิจการให้บริการที่ต้องมีการสัมผัสผู้คนที่คงหลีกเลี่ยงได้ยาก การออกแบบนโยบายสำหรับแต่ละธุรกิจจึงเป็นเรื่องสำคัญมาก และในการบริหารจัดการการ WFH ให้มีประสิทธิภาพ องค์กรควรคำนึงถึงทั้งเรื่องบุคลิกภาพและลักษณะนิสัยของผู้ปฏิบัติงานแต่ละกลุ่ม และการให้ออกาสที่เท่าเทียมกันในการเลือกปฏิบัติงาน และกำหนดรูปแบบการทำงานที่เอื้อให้พนักงานสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม กำหนดกติกาที่ทั้ง

องค์กรและผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมและยอมรับร่วมกันอย่างโปร่งใสและชัดเจน สามารถยึดถือปฏิบัติได้ทั้งในฝั่งองค์กรและผู้ปฏิบัติงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ อีกทั้งในการทำงาน WFH เครื่องมือและระบบการสื่อสาร รวมไปถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่สำคัญมาก องค์กรควรจะจัดหาเครื่องมือที่มีความพร้อมสำหรับผู้ปฏิบัติงานหรือสนับสนุนค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น แล็ปท็อป สมาร์ทโฟน และสัญญาณอินเทอร์เน็ต รวมถึงองค์กรควรให้ความสำคัญกับการลงทุนหรือการจัดหาใน Software ที่ใช้ในการประชุมหรือประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และระบบ Cloud Storage ที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในระยะยาว

### เอกสารอ้างอิง (References)

- กขพร พุทธจักร. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนของนักเรียนพิการ และนักเรียนด้อยโอกาสจังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดยโสธร จังหวัดอำนาจเจริญ และจังหวัดศรีสะเกษ สังกัดสำนักงานบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ดวงพร บุญเม็ง และคณะ. (2564). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการทำงานwork from home ของบุคลากรในภาครัฐ. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 1, 2564, จาก <https://grad.dpu.ac.th/upload/content/files/year9-3/9-2.pdf>.
- นลพรรณ บุญฤทธิ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. (2558). โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 1, 2564, จาก <http://elearning2.utcc.ac.th/officialtcu/econtent/BA202/doc11.pdf>.
- ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน. (2550). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วิริยะซัพพลาย จำกัด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วิทยาลัยการอาชีพกาญจนบุรี. (2558). กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 1, 2564, จาก [www.kicec.ac.th/elearning](http://www.kicec.ac.th/elearning).
- สมเกียรติ แก้วหอม. (2555). แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 1, 2564, จาก [http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post\\_804.html](http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html).
- สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- องค์การอนามัยโลก. (2563). การปฏิบัติงานแบบ WORK FROM HOME ในช่วงสถานการณ์โควิด 19. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 1, 2564, จาก <https://www.who.int/thailand>.

KITAGAWA Ritsu, KURODA Sachiko, OKUDAIRA Hiroko, OWAN Hideo. (2021). Working from Home: Its Effects on Productivity and Mental Health. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 1, 2564, จาก <https://www.rieti.go.jp/en/publications/summary/21030023.html>.