

**อิทธิพลของการทำงานจากบ้าน การสนับสนุนทางสังคมจากการทำงาน
การสนับสนุนการทำงานเสมือน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน
และครอบครัวที่มีต่อสุขภาวะของพนักงาน**

ประเวช ชุ่มเกษรกุลกิจ*

ภาควิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์และสังคม วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Received: 2 October 2020

Revised: 13 September 2021

Accepted: 11 November 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสุขภาวะของพนักงาน (2) วิเคราะห์บทบาทของร้อยละการทำงานที่บ้าน การสนับสนุนทางสังคมจากการทำงาน การสนับสนุนการทำงานเสมือน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวที่มีต่อสุขภาวะของพนักงาน สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสำนักงานในบริษัทธุรกิจการค้าครบวงจรแห่งหนึ่ง จำนวน 379 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 20 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า (1) โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตัวแปรต้นร่วมกันทำนายความแปรปรวนสุขภาวะของพนักงานได้ร้อยละ 96.92 และ (2) การทำงานจากบ้านมีผลกระทบทางลบต่อสุขภาวะของพนักงาน การสนับสนุนการทำงานเสมือน การสนับสนุนทางสังคมจากการทำงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวมีผลกระทบทางบวกต่อสุขภาวะของพนักงาน

คำสำคัญ : การทำงานจากที่บ้าน การสนับสนุนทางสังคมจากการทำงาน การสนับสนุนการทำงานเสมือน
ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว สุขภาวะ

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: Prawechc@kmutnb.ac.th

Effect of Work from Home, Work Based Social Support, Virtual Work Support, and Work-life Balance on Employees' Well-being

Prawech Chumkesornkulkit*

Department of Social and Applied Science, College of Industrial Technology,
King Mongkut's University of Technology North Bangkok

Received: 2 October 2020

Revised: 13 September 2021

Accepted: 11 November 2021

Abstract

The aims of this mixed-method research were (1) to develop and validate the causal relationship model of employees' well-being, and (2) to analyze the effects of work from home, work based social support, virtual work support and work-life balance on employees' well-being. This study was a mixed-method research involving the quantitative and qualitative research methodologies. In the quantitative study, the research sample consisted of 379 office employees at a consolidated department store. A questionnaire was used to collect data, and then the data were analyzed using structural equation modeling technique. In the qualitative study, the data were collected by interviewing 20 key informants. The data were analyzed with the content analysis method. The findings were as follows: (1) the developed causal relationship model fitted with the empirical data and 96.92 percent of employees' well-being could be collectively explained by all four independent variables; and (2) work from home had negative effect on employees' well-being; while virtual work support, work based social support, and work-life balance had positive effects on employees' well-being.

Keywords: Work from home, Virtual work support, Work based social support, Work-life balance, Well-being

*Corresponding Author; Email: prawechc@kmutnb.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่แพร่ระบาดไปทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย (World Health Organization, 2020) รัฐบาลไทยจึงได้ประกาศให้โรคดังกล่าวเป็นโรคติดต่อร้ายแรงตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 และเพื่อให้การป้องกันควบคุมโรคเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รัฐบาลได้กำหนดให้มีมาตรการในการป้องกันควบคุมโรคหลายประการ โดยมาตรการหลักที่สำคัญที่สุด คือ การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ซึ่งกำหนดให้มีการปิดสถานที่ เหลื่อมเวลาทำงาน และทำงานจากที่บ้าน

การดำเนินมาตรการข้างต้นย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล โดยเฉพาะกลุ่มผู้ทำงานที่มีสำนักงาน อยู่ในศูนย์การค้า พนักงานเหล่านี้ต้องเปลี่ยนจากการทำงานในสำนักงานมาเป็นการทำงานที่บ้าน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน มีผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการเว้นระยะห่างทางสังคมมีผลกระทบต่อสุขภาพของบุคคลหลายประการ การอยู่โดดเดี่ยวมักทำให้บุคคลมีความเครียดสูง มีอารมณ์โมโหฉุนเฉียว หรือรู้สึกหดหู่ ด้านขา ตลอดจนมีอาการทางกาย เช่น ปวดศีรษะ หรือนอนไม่หลับร่วมด้วย (Brooks et al., 2020) นอกจากนี้ การทำงานที่บ้านยังส่งผลให้สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวของพนักงานลดลง (Rafnsdottir and Stefansson, 2014)

แนวคิดการทำงานที่บ้านเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมมาเป็นระยะเวลานาน โดยมีการศึกษาในรูปแบบของการทำงานทางไกล (Telework) หรือการทำงานเสมือน (Virtual Work) นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเชื่อว่าการทำงานลักษณะดังกล่าวจะได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นในอนาคต เป็นการทำงานที่ช่วยให้พนักงานรักษาสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวได้จริง และส่งผลให้พนักงานมีสุขภาพที่ดี แต่ผลการศึกษาเกี่ยวกับการทำงานที่บ้านแสดงให้เห็นว่า การทำงานจากที่บ้านเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้พนักงานมีสุขภาพหรือมีสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับครอบครัวได้จริง แต่พนักงานจะต้องอาศัยการสนับสนุนจากองค์กรด้วย ซึ่งมีผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการสนับสนุนด้านการงานเสมือน และการสนับสนุนทางด้านสังคมจากการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว และสุขภาพของพนักงานได้จริง (Baral and Bhargava, 2010; Bentley et al., 2016)

จากความจำเป็นทางด้านสาธารณสุขที่ทำให้พนักงานต้องทำงานจากที่บ้าน การศึกษารังนี้จึงให้ความสนใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว และสุขภาพของพนักงาน โดยใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) รูปแบบคู่ขนานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Convergent design) (Creswell and Creswell, 2018) การวิจัยเชิงปริมาณมีคำถามวิจัยว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสุขภาพของพนักงานเป็นอย่างไร มีความตรงหรือไม่ และมีคำถามวิจัยในการวิจัยเชิงคุณภาพว่า ปัจจัยเชิงสาเหตุของสุขภาพของพนักงานที่ทำงานจากที่บ้านมีบทบาทต่อสุขภาพของพนักงานอย่างไร เพราะเหตุใด ซึ่งผลการวิจัยเชิงปริมาณจะทำให้เห็นภาพรวม ขณะที่การวิจัยเชิงคุณภาพจะช่วยให้ได้คำตอบของการวิจัยที่สมบูรณ์ขึ้น ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้องค์กรมีความรู้ สำหรับนำไปปรับใช้เพื่อวางนโยบายการทำงานจากที่บ้านที่มีความจำเป็นในช่วงเวลาการระบาดของโรค และมีแนวโน้มจะถูกนำมาใช้มากขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสภาวะของพนักงาน โดยมีร้อยละการทำงานจากที่บ้าน การสนับสนุนทางสังคมจากการทำงาน การสนับสนุนการทำงานเสมือน เป็นตัวแปรเชิงสาเหตุ และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวเป็นตัวแปรส่งผ่าน
2. เพื่อวิเคราะห์บทบาทของร้อยละการทำงานจากที่บ้าน การสนับสนุนทางสังคมจากการทำงาน การสนับสนุนการทำงานเสมือน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวที่มีต่อสภาวะของพนักงาน

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้พัฒนากรอบแนวคิดจากทฤษฎีขอบเขต (Boundary Theory) (Allen et al., 2014) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากแนวคิดการรู้จักคิดทางสังคมที่อธิบายว่า ชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัวของบุคคลไม่ได้ เป็นเรื่องตายตัวและแยกขาดจากกันอย่างเด็ดขาด มิติของชีวิตเหล่านี้จะมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา บุคคลมีหน้าที่ในการบริหารชีวิตทั้งสองส่วนให้มีความสมดุลด้วยวิธีการที่หลากหลาย ถ้าบุคคลใดสามารถบริหารขอบเขตของมิติชีวิตเหล่านี้ได้ดี บุคคลนั้นจะมีสภาวะที่ดี (Kreiner et al., 2009)

1. ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว

ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว (Work-life Balance) เป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจมายาวนาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว เป็นความสามารถของบุคคลในการหาจุดที่เหมาะสมระหว่างชีวิตการทำงานกับครอบครัว บุคคลที่มีสมดุลระหว่างมิติทั้งสองจะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อชีวิตการทำงานและครอบครัวไปพร้อมๆ กัน (Agha et al., 2017) ทฤษฎีขอบเขตอธิบายว่า บุคคลจะมีสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวได้ ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับให้การทำงานของตนปราศจากข้อจำกัดทางด้านเวลาและสถานที่ อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานจากที่บ้านในปัจจุบันแสดงให้เห็นว่า การทำงานจากที่บ้านยังเป็นเรื่องที่ยึดติดกับเวลาและสถานที่กล่าวคือ องค์กรมักคาดหวังให้พนักงานทำงานในช่วงเวลาที่กำหนด นอกจากนี้องค์กรบางแห่งยังออกข้อกำหนดให้พนักงานทำงานในที่พักเท่านั้น ผลการวิจัยหลายชิ้นแสดงให้เห็นว่ายังมีอัตราส่วนในการทำงานที่บ้านต่อการทำงานในสถานที่ทำงาน หรือร้อยละในการทำงานที่บ้านมากเท่าไร พนักงานยังมีแนวโน้มที่จะมีสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวที่น้อยลงเท่านั้น (Grant et al., 2013; Rafnsaottir and Sefansson, 2014)

สิ่งที่มาควบคู่กับการทำงานที่บ้านอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ คือ การทำงานเสมือน (Virtual work) ผลการวิจัยส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่า แม้ว่าการทำงานเสมือนมีแนวโน้มที่จะทำให้พนักงานมีสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวมากขึ้น แต่การที่สมดุลดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้จริงนั้น ต้องอาศัยการสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญ เพราะการที่บุคลากรจะมีความยืดหยุ่นในการทำงานได้จริงหรือไม่นั้น ต้องอาศัยทรัพยากรและกฎเกณฑ์ที่เอื้อให้บุคลากรสามารถจัดการการทำงานเสมือนของตนเองได้ (Rafnsaottir and Sefansson, 2014, Baral and Bhargava, 2010) โดยการสนับสนุนด้านการทำงานเสมือนที่จำเป็นมี 2 ส่วน คือ การสนับสนุนด้านเครื่องมือ และการสนับสนุนด้านนโยบาย

การสนับสนุนทางด้านสังคมจากการทำงานก็มีความสำคัญ การสนับสนุนทางสังคมเป็นความเชื่อหรือเจตคติของบุคคลว่า ตนเองจะได้รับการช่วยเหลือในด้านต่างๆ จากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ตนมีความสัมพันธ์ด้วย (Gottlieb and Bergen, 2011) การสนับสนุนทางสังคมแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) การสนับสนุนทางด้านวัตถุ

(Instrumental Support) เช่น อุปกรณ์ เงินค่าตอบแทน (2) การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) เช่น การแสดงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ ความเข้าใจ หรือการให้กำลังใจ และ (3) การสนับสนุนด้านข้อมูล (Informational Support) เช่น การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน การให้คำปรึกษา แหล่งของการสนับสนุนทางสังคมนี้อาจจะแบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ ระดับปฐมภูมิ หมายถึง บุคคลที่มีความใกล้ชิดสนิทสนม เช่น เพื่อนร่วมงาน และระดับทุติยภูมิ หมายถึง บุคคลที่ต้องมาทำงานร่วมกัน แต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน เช่น ผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น งานวิจัยหลายชิ้นแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ การสนับสนุนทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และครอบครัวสูงขึ้น (Annink, 2017)

2. ปัจจัยเชิงสาเหตุของสุขภาวะของพนักงาน

สุขภาวะ (Well-being) เป็นสภาวะทางจิตวิทยาของบุคคล การเกิดจากการที่บุคคลได้ประเมินตนเองว่า ชีวิตโดยรวมของตนเองเป็นอย่างไร โดยบุคคลจะประเมินสุขภาวะตนเองจาก 3 แหล่ง (Pressman et al, 2013) ได้แก่ ด้านร่างกาย (Physical) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลว่าตนมีสุขภาพดี มีความรู้สึกปลอดภัย ด้านจิตวิทยา (Psychological) หมายถึง บุคคลมีอารมณ์ทางบวกสูง มีอารมณ์ทางลบต่ำ และมีความรู้สึกพึงพอใจในชีวิต และด้านสังคม (Social) หมายถึง ความรู้สึกที่ตนเองมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่ตนให้ความสำคัญ

ผลการวิจัยของ Bentley et al. (2016) แสดงให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมสามารถช่วยเพิ่มระดับสุขภาวะของพนักงานที่ทำงานผ่านเทคโนโลยีได้ (Teleworker) เนื่องจากการสนับสนุนทางสังคมจากการทำงานช่วยบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกโดดเดี่ยวของการทำงานลำพัง นอกจากนี้การวิเคราะห์ทอิกมาน (Mata-Analysis) ของ Husser et al. (2010) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมในงานช่วยบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้นจากความกดดันในงานของพนักงานได้ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวก็เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อสุขภาวะของพนักงาน (Beauregard, 2011) เพราะถ้าหากบุคคลสามารถบริหารจัดการขอบเขตชีวิตการทำงานและขอบเขตชีวิตครอบครัวได้ดีขึ้น จะทำให้บุคคลมีความเครียดน้อย มีสุขภาพจิตที่ดี และมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลรอบข้าง

วิธีการดำเนินการวิจัย

แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) ใช้รูปแบบคู่ขนานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Convergent design) (Creswell and Creswell, 2018)

ประชากรและตัวอย่าง

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร คือ พนักงานสำนักงานของบริษัทธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ จำนวน 550 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสำนักงานของบริษัทธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ จำนวน 224 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Preacher and Coffman (2006) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ (Probability level) ที่ .05 ค่าองศาอิสระ (Degree of Freedom) ที่ 47 อำนาจการทดสอบ (Power of test) ที่ .8 ความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ศูนย์ (RMSEA₀) ที่ .05 และความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ทางเลือก (RMSEA_a) ที่ .08

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ พนักงานสำนักงานของบริษัทธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ จำนวน 20 คน โดยใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Purposeful Sampling) (Creswell and Creswell, 2018)

เครื่องมือวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบประเมินค่าแบบ Likert scale 6 ระดับ ประกอบด้วย 6 ส่วน ได้แก่ (1) ร้อยละการทำงานจากที่บ้าน ซึ่งหมายถึง จำนวนชั่วโมงที่ทำงานที่บ้านหารด้วยจำนวนชั่วโมงในการทำงานทั้งหมดแล้วคูณด้วยหนึ่งร้อย (2) แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมจากการพัฒนาจากแนวคิดของ House and Kahn (1985) (3) แบบสอบถามการสนับสนุนการทำงานเสมือน พัฒนาขึ้นใหม่จากแนวคิดของ Verbarg et al. (2013) (4) แบบสอบถามความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว พัฒนาจากแนวคิดของ Agha et al. (2017) และ (5) แบบสอบถามสุขภาวะของพนักงาน พัฒนาจากแนวคิดของ Pressman et al. (2013) แบบสอบถามทั้งหมดผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยวิธีการประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน และมีระดับค่าความเที่ยงของแบบวัดความสอดคล้องภายในด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) อยู่ระหว่าง 0.74-0.84

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้พัฒนาแนวคำถามซึ่งมีลักษณะเป็นประเด็นกว้างๆ แล้วนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบว่าตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัย แล้วจึงนำข้อคำถามแต่ละประเด็นมาจัดลำดับ ผูกเรื่องราว เพื่อให้การสนทนาเป็นขั้นตอน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การวิจัยเชิงปริมาณ เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการในช่วงเวลาที่มีการประกาศให้รักษาระยะห่างทางสังคม จึงเลือกใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ โดยธรรมชาติของการใช้แบบสอบถามออนไลน์มักจะมีอัตราการตอบกลับที่ต่ำ การวิจัยครั้งนี้จึงส่งแบบสอบถามให้กลุ่มประชากรทั้งหมดจำนวน 550 คน และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 379 ฉบับ

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ก่อนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ซักซ้อมทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคำถามและวิธีการเก็บข้อมูลกับพนักงานที่เป็นผู้ช่วยวิจัย และผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับร่วมกับพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอ้างอิง คือ การวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง

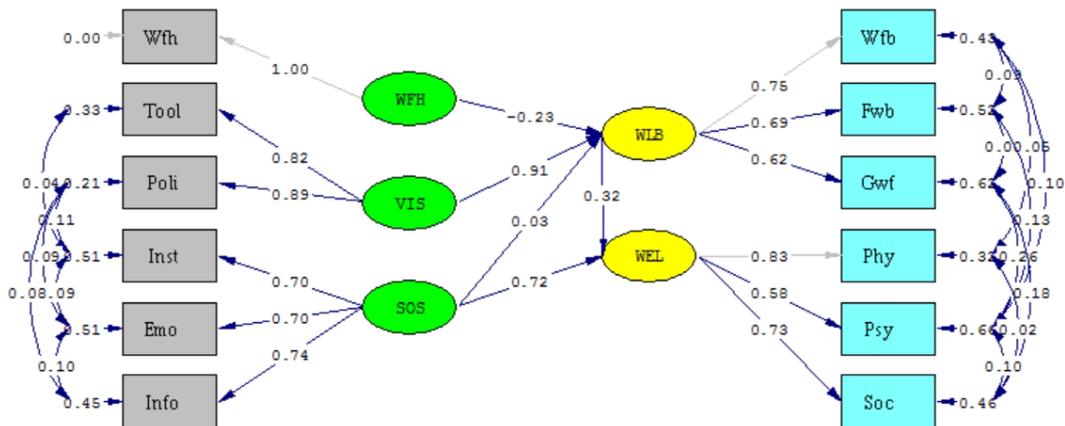
2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยวิธีการวิเคราะห์พร้อมกัน (Simultaneous procedures) คือ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเองไปพร้อมๆ กับการเก็บข้อมูล และทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมไปเรื่อยๆ เมื่อเก็บข้อมูลเพิ่ม ด้านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลนั้นใช้หลักการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) คือ ผู้วิจัยดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทที่เป็นผู้ช่วยวิจัยและผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องตลอดกระบวนการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

การวิจัยครั้งนี้ได้พัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงปริมาณตามทฤษฎีขอบเขต ได้โมเดลสมมติฐานตามภาพที่ 1 และได้ทำการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปพบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามเกณฑ์ของ Hair et al. (2010) ที่กำหนดไว้สำหรับโมเดลที่มีตัวแปรสังเกตได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 12 และมีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 250 คน โดยพบว่า $\chi^2 = 32.356$, $df = 22$, $p = .072$, $\chi^2/df = 1.471$, $RMSEA = 0.035$, $RFI = 0.984$, $CFI = 0.998$

ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ พบเส้นทางอิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และโดยรวมที่มีต่อความสมดุลระหว่างการทำงานและครอบครัวดังที่แสดงในตารางที่ 1 ดังนี้ ร้อยละของการทำงานที่บ้านมีอิทธิพลทางลบต่อความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวมีขนาดอิทธิพลรวมมาตรฐานเท่ากับ -0.235 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การสนับสนุนการทำงานเสมือนมีอิทธิพลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวมีขนาดอิทธิพลรวมมาตรฐานเท่ากับ 0.910 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การวิจัยครั้งนี้ไม่พบอิทธิพลระหว่างการทำงานสนับสนุนทางสังคมจากการทำงานกับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่าร้อยละของการทำงานที่บ้าน การสนับสนุนเรื่องการทำงานเสมือนสามารถทำนายความแปรปรวนของความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวได้ร้อยละ 79.90



หมายเหตุ Wfh = ร้อยละการทำงานจากที่บ้าน, Tool = การสนับสนุนการทำงานเสมือนด้านอุปกรณ์, Poli = การสนับสนุนการทำงานเสมือนด้านนโยบาย, Inst = การสนับสนุนทางสังคมในการทำงานด้านอุปกรณ์, Emo = การสนับสนุนทางสังคมในการทำงานด้านอารมณ์, Inf = การสนับสนุนทางสังคมในการทำงานด้านข้อมูล Wfb = ความสมดุลระหว่างงานและครอบครัว FWB = ความสมดุลระหว่างครอบครัวกับงาน, Gwf = ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต, Phy = สุขภาวะด้านร่างกาย, Psy = สุขภาวะด้านจิตใจ, Soc = สุขภาวะด้านสังคม, WFH = ร้อยละของการทำงานที่บ้าน, VIS = การสนับสนุนการทำงานเสมือน, SOS = การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมที่เกี่ยวกับการทำงาน, WLB = สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับครอบครัว, WEL = สุขภาวะของพนักงาน

ภาพที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสุขภาวะของพนักงานที่ทำงานจากที่บ้าน

ตารางที่ 1 ค่าอิทธิพลโดยตรง อิทธิพลโดยอ้อม และอิทธิพลโดยรวมของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

ตัวแปรผล/ ตัวแปรเหตุ	WLB			WEL		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE
WFH	-0.235*	-	-0.235*	-0.075*	-0.075*	-
SOS	0.026	-	0.026	0.725*	0.009	0.716*
VIS	0.910*	-	0.910*	0.289*	0.289*	-
WLB				0.318*	-	0.318*

หมายเหตุ * $p < .05$; WFK = ร้อยละของการทำงานที่บ้าน, SOS = การสนับสนุนทางสังคมที่เกี่ยวกับการทำงาน, VIS = การสนับสนุนเรื่องการทำงานเสมือน, WLB = สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว, WEL = สุขภาวะของพนักงาน; TE = ผลรวมอิทธิพลในรูปคะแนนมาตรฐาน (standardized total effect), IE = อิทธิพลทางอ้อมในรูปคะแนนมาตรฐาน (standardized indirect effect), DE = อิทธิพลทางตรงในรูปคะแนนมาตรฐาน (standardized direct effect)

จากตารางที่ 1 พบเส้นทางอิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และโดยรวมที่มีต่อสุขภาวะ ดังนี้ ร้อยละของการทำงานที่บ้านมีอิทธิพลทางลบต่อสุขภาวะ โดยมีขนาดอิทธิพลรวมมาตรฐานเท่ากับ -0.075 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเป็นอิทธิพลทางอ้อมทั้งหมดผ่านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว การสนับสนุนทางสังคมที่เกี่ยวกับการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อสุขภาวะของพนักงานมีขนาดอิทธิพลรวมมาตรฐานเท่ากับ 0.725 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงมาตรฐานเท่ากับ 0.716 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การสนับสนุนเรื่องการทำงานเสมือนมีอิทธิพลต่อสุขภาวะของพนักงาน โดยเป็นอิทธิพลทางอ้อมผ่านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวมีขนาดอิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.298 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวมีอิทธิพลทางตรงแบบบวกต่อสุขภาวะของพนักงาน โดยมีขนาดอิทธิพลรวมมาตรฐานเท่ากับ 0.318 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรทั้ง 4 สามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนสุขภาวะของพนักงานได้ร้อยละ 96.92

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

2.1 บทบาทของการทำงานจากที่บ้าน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่อธิบายว่าการทำงานจากที่บ้านช่วยให้รู้สึกถึงความปลอดภัยจากโรคไวรัสโคโรนา 2019 และการทำงานที่บ้านเป็นนโยบายที่ควรดำเนินต่อไปจนกว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดจะดีขึ้นอย่างแท้จริง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เห็นว่า การทำงานที่บ้าน บางวันเป็นสิ่งที่ควรนำมาปฏิบัติให้เป็นรูปแบบการทำงานปกติ อย่างไรก็ตามผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การทำงานจากที่บ้านมีผลกระทบทางลบต่อสภาพร่างกายของพนักงาน เพราะขาดอุปกรณ์ในการทำงานที่เหมาะสม เช่น บางคนต้องถือ CPU จากบริษัทกลับมาที่บ้าน นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เห็นว่าการทำงานจากที่บ้านมีประโยชน์เพราะประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทาง แต่ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนน้อยมองว่าการทำงานจากที่บ้านทำให้พวกเขาจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรส่วนตัวในการทำงาน เช่น ไฟฟ้า อินเทอร์เน็ต ทำให้มีค่าใช้จ่ายที่มากขึ้น

2.2 บทบาทของการสนับสนุนทางสังคมจากการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนด้านอารมณ์ด้วยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายการทำงานและการมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้บริหาร มีผลต่อสุขภาวะของพนักงาน เพราะพนักงานมีความกังวลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ซึ่งมีผลกระทบต่อการเงินเดือน การสื่อสารนโยบายที่ชัดเจนจากผู้บริหารช่วยลดความกังวลของพนักงานได้ ส่วนการสื่อสารเรื่องมาตรการป้องกันโรคช่วยทำให้พนักงานรู้สึกวิตกกังวลเกี่ยวกับการติดโรคลดลง

2.3 บทบาทของการสนับสนุนการทำงานเสมือน ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนการทำงานเสมือนเป็นสิ่งจำเป็นและส่งผลกระทบต่อความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวและสุขภาพของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นอย่างมาก โดยปัจจัยส่งที่กระทบ ได้แก่ (1) การสนับสนุนด้านอุปกรณ์ ที่พบว่า การทำงานจากที่บ้านทุกวันนี้ยังขาดแคลนอุปกรณ์หรือการสนับสนุนที่จำเป็น โดยเฉพาะอุปกรณ์สำนักงาน และสัญญาณอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังพบปัญหาการเข้าถึงข้อมูลของบริษัท ที่มีการจัดทำระบบ ความปลอดภัยไว้สูง จนยากแก่การเข้าถึงได้จากที่บ้าน (2) การสนับสนุนทางด้านรูปแบบการทำงานจากการสัมภาษณ์ พบว่า แนวทางการทำงานจากที่บ้านของหัวหน้าเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อความสมดุลระหว่างชีวิตกับครอบครัวของพนักงานเป็นอย่างมาก หัวหน้าที่มีความคาดหวังสูงและควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิดจะทำให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรู้สึกว่าการเข้าต้องทำงานนอกเวลางานปกติมากขึ้น นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ยังอธิบายว่าระบบการรายงานตัวประจำวันของบริษัทคิดขึ้นและให้พวกเขาต้องรายงานผลการปฏิบัติงานของตนทุกวันนั้นเป็นการเพิ่มภาระ หัวหน้าและบริษัทควรพิจารณาจากผลงานของพวกเขา มากกว่าข้อมูลในรายงาน



ภาพที่ 2 แผนผังมโนทัศน์ปัจจัยเงื่อนไขของสุขภาพของพนักงาน (ที่มา: ผู้วิจัย)

2.4 บทบาทของความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว การทำงานจากที่บ้านมีผลทำให้บทบาทของความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะด้านเวลา ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่อธิบายว่า เพื่อให้งานเสร็จตามเวลา และสามารถรักษาประสิทธิภาพในการทำงานเท่าปกติ พวกเขาจำเป็นต้องใช้เวลาในการทำงานนานขึ้น และต้องทำงานในวันหยุด สำหรับคนโสดการทำงานที่บ้านทำให้พวกเขาใช้เวลาเลิกงาน ส่วนคนที่มีความสมดุลอธิบายว่าการทำงานที่บ้านมักจะถูกรบกวน โดยสมาชิกในครอบครัว โดยเฉพาะคนที่มีความเสี่ยง นอกจากนี้ยังพบว่าลักษณะงานอาจส่งผลกระทบต่อสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวได้เช่นกัน โดยเฉพาะงานเร่งด่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่น เมื่อมีงานเหล่านี้พนักงานจะต้องพยายามทำงานเหล่านี้ให้เสร็จให้เร็วที่สุด การทำงานลักษณะนี้ส่งผลให้เกิดความเครียด และความเหนื่อยล้าทางกายมากกว่าเดิม

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแสดงให้เห็นว่าโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยสามารถอธิบายตัวแปรเชิงสาเหตุทั้ง 4 ตัวได้ ดังนี้

1.1 การทำงานจากที่บ้าน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การทำงานจากที่บ้านมีอิทธิพลทางลบต่อสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Grant et al. (2013) และ Rafnsaottir and Sefansson (2014) ที่อธิบายว่า การทำงานที่บ้านส่งผลให้ขอบเขตของชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวไม่ชัดเจนเท่าการทำงานในสำนักงาน ซึ่งความไม่ชัดเจนดังกล่าวมักจะส่งผลให้สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวแย่ลง

1.2 การสนับสนุนทางสังคมจากการทำงาน ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ พบว่าการสนับสนุนทางสังคมไม่มีอิทธิพลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange theory) (Lambe et al., 2001) ที่อธิบายว่า บุคคลจะประเมินต้นทุนและผลประโยชน์ที่ตนเองได้จากการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ รอบตัว และบุคคลจะปรับระดับการลงแรงให้มีความเหมาะสม จนรู้สึกว่าการลงทุนของตนเองได้รับความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากการทำงานถือเป็นการรับรู้ผลประโยชน์ที่ตนได้จากองค์กร การที่พนักงานรับรู้ว่าการมี การสนับสนุนทางสังคมมากจึงทำให้พนักงานต้องลงแรงในการทำงานมากไปด้วย การสนับสนุนทางสังคมที่เกี่ยวกับการทำงานจึงไม่มีอิทธิพลต่อความสมดุลระหว่างการทำงานกับครอบครัว

1.3 การสนับสนุนการทำงานเสมือนเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ Baral and Bhargava (2010) และ Rafnsaottir and Sefansson (2014) ที่อธิบายว่า การสนับสนุนการทำงานเสมือนเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถยกระดับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับครอบครัวในกลุ่มที่ผู้ทำงานจากที่บ้านได้ เพราะการที่พนักงานจะทำงานจากที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ย่อมต้องมีทรัพยากรที่เพียงพอมาใช้ในการทำงาน ซึ่งทรัพยากรบางอย่างพนักงานไม่สามารถจัดหาได้ด้วยตัวเอง นอกจากนี้พนักงานยังไม่สามารถดำเนินการทำงานจากที่บ้านได้ด้วยตนเอง แต่จำเป็นต้องอาศัยนโยบายจากองค์กรมาเป็นเครื่องชี้แนะและสนับสนุนการทำงาน การสนับสนุนจากองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และประสิทธิภาพดังกล่าวย่อมส่งผลต่อระดับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว

1.4 ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว ผลการวิจัยพบว่าสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับครอบครัวมีอิทธิพลทางบวกต่อสุขภาวะของพนักงาน และตัวแปรดังกล่าวยังเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลระหว่างการทำงานจากที่บ้านและการสนับสนุนการทำงานเสมือนกับสุขภาวะของพนักงาน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Beaugard, 2011 ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีขอบเขต ที่อธิบายว่าบุคคลที่สามารถบริหารจัดการขอบเขตด้านการทำงานและด้านครอบครัวได้อย่างเหมาะสมจะมีสุขภาพจิตดีและมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลรอบข้าง ผลการจากบริหารขอบเขตที่ดีดังกล่าวย่อมทำให้พนักงานมีสุขภาวะที่ดีเพิ่มมากขึ้น

2. บทบาทของร้อยละการทำงานจากที่บ้าน การสนับสนุนการทำงานเสมือน การสนับสนุนทางสังคมจากการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวที่มีต่อสุขภาวะของพนักงาน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นบทบาทที่สำคัญของตัวแปรต่างๆ ดังนี้

2.1 บทบาทของร้อยละการทำงานจากที่บ้าน พบว่า การทำงานจากที่บ้านมีอิทธิพล ทั้งทางบวกและทางลบต่อสุขภาวะของพนักงาน ด้านอิทธิพลทางบวกพบว่า การทำงานจากที่บ้านทำให้พนักงานรู้สึกปลอดภัย

จากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่วนอิทธิพลทางลบนั้น พนักงานอธิบายว่า การกักตัวและทำงานจากที่บ้านส่งผลให้พนักงานรู้สึกเหนื่อยล้าและรู้สึกว่าตนเองต้องใช้ทรัพยากรส่วนตัวในการทำงานมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบผลจากอิทธิพลทั้ง 2 ด้านพบว่า พนักงานมีความรู้สึกทางลบมากกว่าอิทธิพลทางบวก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Brooks et al. (2020) ที่พบว่า บุคคลที่ต้องกักตัวในช่วงการระบาดของโรคซาร์ (SARS) มีสุขภาพทางจิตแย่ลง การกักตัวทำให้รู้สึกโดดเดี่ยว และเมื่อกักตัวเป็นระยะเวลาอันยาวนานผู้กักตัวจะเกิดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ มีอารมณ์โกรธและกังวลมากขึ้น และยังคงพบผลกระทบเหล่านี้อยู่ภายหลังจากการกักตัวผ่านไปถึง 4 เดือน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ที่พบว่าการทำงานจากที่บ้านอาจทำให้ขอบเขตระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวของพนักงานไม่ชัดเจน พนักงานจึงรู้สึกว่าตนมีสุขภาพลดลง

2.2 บทบาทของการสนับสนุนการทำงานเสมือน ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนการทำงานเสมือนมีบทบาทอย่างมากต่อความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว และสุขภาพของพนักงาน โดยสามารถแบ่งบทบาทออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ การสนับสนุนด้านทรัพยากรซึ่งเป็นอิทธิพลทางบวกต่อสุขภาพของพนักงาน และการสนับสนุนด้านรูปแบบการทำงานซึ่งมีบทบาททั้งทางบวกและลบต่อสุขภาพของพนักงาน สาเหตุเกิดผลกระทบทางลบนั้นเกิดจากองค์การได้เพิ่มรูปแบบการทำงานเสมือนบางอย่าง เช่น การทำบันทึกการทำงานประจำวันซึ่งทำให้พนักงานมีภาระงานมากยิ่งขึ้นและการทำงานดังกล่าวทำให้พนักงานต้องใช้เวลาทำงานเพิ่มขึ้น อีกทั้งพนักงานบางส่วนรู้สึกว่างานดังกล่าวไม่มีประโยชน์ ความรู้สึกดังกล่าวทำให้พนักงานมีสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับครอบครัวลดลง

2.3 บทบาทของการสนับสนุนทางสังคมจากการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีบทบาทสำคัญต่อสุขภาพของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Annink (2017) สาเหตุที่เป็นเช่นนั้นนี้อาจเกิดจากผลกระทบของการระบาดของโรคโควิด 19 ซึ่งทำให้พนักงานต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน ทำให้พนักงานเกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน การที่หัวหน้างานมีการสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร มีการแสดงความเข้าใจพนักงานย่อมทำให้พนักงานมีความเครียดจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวลดลง

2.4 บทบาทของความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับครอบครัว ผลการศึกษาพบว่า ในขณะที่มีการระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 พนักงานที่ต้องทำงานจากที่บ้านส่วนใหญ่มีสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับครอบครัวต่ำลง ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีระดับสุขภาพที่ต่ำไปด้วย สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานเป็นไปโดยฉับพลัน พนักงานจึงยังไม่สามารถพัฒนารูปแบบการทำงานที่ทำให้เกิดความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับครอบครัวได้ โดยเฉพาะพนักงานมีครอบครัวที่มีการเปลี่ยนแปลงหลายด้านเข้ามาพร้อมกัน ทั้งด้านการทำงานและด้านครอบครัว ทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยล้าทั้งทางกายและทางจิตใจจึงมีระดับสุขภาพที่ต่ำลง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณแสดงให้เห็นว่าการสนับสนุนเรื่องการทำงานเสมือนมีอิทธิพลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวของพนักงานที่ทำงานจากที่บ้านมากที่สุด ดังนั้นองค์การควรให้ความสำคัญกับ

การสนับสนุนด้านเครื่องมือที่จำเป็นในการทำงาน เพื่อให้พนักงานที่ทำงานจากที่บ้านสามารถรักษาระดับสมดุลระหว่างชีวิตครอบครัวและการทำงานไว้ได้

1.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า การสนับสนุนทางสังคมจากการทำงานมีอิทธิพลต่อสุขภาวะของพนักงานซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบจากการวิจัยเชิงปริมาณ ผลจากการวิจัยคุณภาพแสดงให้เห็นว่าองค์กรควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนด้านข้อมูล โดยเฉพาะแนวทางในการการทำงานจากที่บ้าน เพื่อลดความวิตกกังวลของพนักงานที่เกิดขึ้นจากการทำงานที่บ้าน

1.3 ผลการวิจัยเชิงปริมาณแสดงให้เห็นว่าการทำงานที่บ้านมีอิทธิพลทางลบต่อความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวและสุขภาพของพนักงาน ขณะที่การวิจัยเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่าปัญหาของการทำงานที่บ้านเกิดขึ้นจากความไม่พร้อมทางด้านวัสดุอุปกรณ์และระบบเป็นสำคัญ ดังนั้นองค์กรควรมีแนวทางในการส่งเสริม สนับสนุนการทำงานที่บ้าน ขณะเดียวกันองค์กรควรบริหารจัดการสัดส่วนการทำงานที่บ้านให้พอเหมาะตามความจำเป็นและสอดคล้องกับวิถีชีวิตของพนักงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยในครั้งถัดไปควรทำการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบและจำนวนร้อยละของการการทำงานจากที่บ้านที่มีความเหมาะสม เพื่อให้ได้แนวทางในการวางนโยบายในการทำงานจากที่บ้านที่เหมาะสมต่อไป

2.2 การศึกษาครั้งต่อไปควรนำตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลเช่น สถานะภาพสมรส มาศึกษาในรูปแบบตัวแปรกำกับ (Moderator Variable) เพื่อให้ได้รูปแบบการทำงานจากที่บ้านที่เหมาะสมกับพนักงานที่มีคุณลักษณะแตกต่างกัน

2.3 การศึกษาครั้งต่อไปอาจทำการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการสนับสนุนการทำงานเสมือนที่เหมาะสมกับพนักงาน เพื่อให้ได้นโยบายในการบริหารจัดการการทำงานจากที่บ้านที่ส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาวะที่ดีต่อไป

2.4 การศึกษาครั้งต่อไปอาจจะทำการศึกษาเปรียบเทียบการความแตกต่างระหว่างลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่บ้าน เนื่องจากงานบางงานอาจจะเหมาะสมกับการทำงานที่บ้านมากกว่างานอื่นๆ

เอกสารอ้างอิง

- Annink, A. (2017). From Social Support of Capabilities for Work-life Balance of Independent Professionals. *Journal of Management & Organization*, 23(2), 258-276.
- Agha, K., Azmi, F. T., and Khan, S. A. (2017). Work-Life Balance: Scale Development and Validation. In: Heras, M. L., Chinchilla, N. and Grau, M. (eds). *The Work-Family Balance in Light of Globalization and Technology* (pp. 109-130). UK: Cambridge Scholars Publishing.
- Allen, T.D., Cho, E., and Meier, L.L. (2014). Work-Family Boundary Dynamics. *The Annual Review of Organizational Behavior*. Retrieved May 20, 2020 from 10.1146/annurev-orgpsych-031413-091330.

- Baral,R., and Bhargava,S. (2010) Work-family Enrichment as a Mediator Between Organizational Interventions for Work-life Balance and Job Outcomes. *Journal of Managerial Psychology*, 25(3), 274-300.
- Beauregard, T. A. (2011) Direct and Indirect Links Between Organizational Work-home Culture and Employee Well-being. *British Journal of Management*, 22(2), 218-237
- Bentley, T.A., Teo S.T.T., McLeod, L., Tan, E., Bosua, R., and Gloet, M. (2016). The Role of Organizational Support in Teleworker Wellbeing: A Socio-technical system approach. *Applied Ergonomics*, 52(1), 207-215.
- Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., and Rubin, G. J. (2020). The Psychological Impact of Quarantine and How to Reduce It: Rapid Review of the Evidence. *The Lancet*, 395(1), 912-920.
- Creswell, J., and Creswell, D.J. (2018). *Research Design*. 5th ed. LA: Sage
- Grant, C.A., Wallace, L.M. and Spurgeon, P.C. (2013). An Exploration of the Psychological Factors Affecting Remote E-worker's Job Effectiveness, Well-being and Work-life Balance. *Employee Relations*, 35 (5), 527-546.
- Gottlieb, B., and Bergen, A.E. (2011). Social Support Concepts and Measures. *Journal of Psychosomatic Research*, 69(5), 511-20.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. 7th ed. New York: Pearson.
- House, J.S. and Kahn, R.L. (1985). Measures and Concepts of Social Support in Cohen, S. & Syme, S.L. (Eds.), *Social support and health*. New York: Academic Press.
- Husser J.A., Mojzisch, A, Niesel, A., and Schulz-Hardt, S. (2010). Ten Years on: A Review of Recent Research on the Job Demand–Control (-Support) Model and Psychological Well-being, Work & Stress. *An International Journal of Work, Health & Organisations*, 24(1), 1-35.
- Kreiner, G. E., Hollensbe, E. C., and Sheep, M. L. (2009). Balancing Borders and Bridges: Negotiating the Work-home Interface via Boundary Work Tactics. *Academy of Management Journal*, 52(4), 704-730.
- Lambe, C. J., Wittmann, C.M., and Robert E.S. (2001). Social Exchange Theory and Research on Business-to-business Relational Exchange. *Journal of Business-to-Business Marketing*, 8(3), 1–36.
- Preacher, K. J., and Coffman, D. L. (2006). Computing Power and Minimum Sample Size for RMSEA [Computer software]. [Online]. Retrieved March 20, 2020 from <http://quantpsy.org/>.

- Pressman S.D., Kraft T., and Bowlin S. (2013) Well-Being: Physical, Psychological, Social.
In: Gellman M.D., Turner J.R. (eds) *Encyclopedia of Behavioral Medicine*. New York:
Springer.
- Rafnsdottir, G.L., and Stefansson, A.S., (2014). Virtual Work and Work-life Balance for Manager.
International Journal of Business and Management, 9(11), 1-12.
- Verburg, R.M., Bosch-Sijtsema, P., and Vartiainen, M. (2013). Getting It Done: Critical Success
Factors for Project Managers in Virtual Work Settings. *International Journal of Project
Management*, 31(1), 68-79.
- World Health Organization. (2020). WHO Director-General's Opening Remarks at the Media
Briefing on COVID-19 - 11 March 2020. [Online]. Retrieved May 20, 2020 from
[https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-
the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020](https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020).