

การปรับตัวด้านการสื่อสารในองค์กรเพื่อการทำงานร่วมกันในสถานการณ์ที่ต้องปฏิบัติงานจากที่พัก  
อาศัย กรณีศึกษา กรมตรวจบัญชีสหกรณ์



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์  
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2562  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Organizational Communication Adaptation for Promoting the Cooperation among  
Officers under Work-From-Home Practice: A Case Study of Department of  
Cooperative Auditing



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2019

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	การปรับตัวด้านการสื่อสารในองค์กรเพื่อการทำงานร่วมกัน ในสถานการณ์ที่ต้องปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย กรณีศึกษา กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
โดย	น.ส.พิมพ์ชนก ไบচিত
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	อาจารย์ ดร.ศิริมา ทองสว่าง

---

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สิริพรรณ นกสวน สวัสดิ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(อาจารย์ ดร.ศิริมา ทองสว่าง)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรกริช สังขมณี)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.วอระ พัวพันสวัสดิ์)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

พิมพ์ชนก ใบচিত : การปรับตัวด้านการสื่อสารในองค์กรเพื่อการทำงานร่วมกันในสถานการณ์ที่ต้องปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย กรณีศึกษา กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. ( Organizational Communication Adaptation for Promoting the Cooperation among Officers under Work-From-Home Practice: A Case Study of Department of Cooperative Auditing) อ.ที่ปรึกษาหลัก : อ. ดร.ศิริมา ทองสว่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการปรับตัวด้านการสื่อสารในองค์กรเพื่อการทำงานร่วมกันของบุคลากรระหว่างช่วงวัยต่างๆ ในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work From Home) กรณีศึกษา กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ และ (2) สังเคราะห์เป็นข้อเสนอแนะและมาตรการสำหรับใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work From Home) รวมทั้งเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการเตรียมความพร้อมหรือการรับมือกับสถานการณ์ไม่ปกติที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต กลุ่มผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วยบุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ตั้งแต่ระดับผู้ปฏิบัติงานไปจนถึงผู้อำนวยการกลุ่ม จำนวน 18 ราย โดยจำแนกผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มแรก บุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ช่วงวัย 25-34 ปี จำนวน 6 ราย กลุ่มที่สอง บุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ช่วงวัย 35-44 ปี จำนวน 6 ราย และกลุ่มที่สามบุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ช่วงวัย 55-60 ปี จำนวน 6 ราย ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างโดยการสัมภาษณ์แบบรายบุคคลผ่านทางโทรศัพท์และใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจำแนกตามคำถามวิจัย และวิเคราะห์ตีความข้อมูลโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประกอบและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแต่ละส่วน

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ทั้ง 3 ช่วงวัย มีการปรับตัวด้านการสื่อสารในสถานการณ์ที่ต้องปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย โดยมีผลสัมฤทธิ์ของการทำงานเป็นจุดมุ่งหมายในการปรับตัว กล่าวคือในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์ดังกล่าวต้องสำเร็จตามตัวชี้วัดที่วางไว้ และในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยไม่สามารถปฏิบัติได้ในทุกลักษณะงานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ถึงอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบหลักรวมถึงรายละเอียดของงานในแต่ละลักษณะงานว่าลักษณะงานแบบใดที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย อีกทั้งการสื่อสารช่วงสถานการณ์ที่ต้องปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยมีการใช้รูปแบบการสื่อสารเหมือนการทำงานในสถานการณ์ปกติ แต่จะมีการผ่อนปรนรูปแบบการสื่อสารลงโดยไม่ต้องเป็นทางการอย่างเต็มรูปแบบ มีการลดลำดับการสื่อสารให้น้อยลง โดยเน้นความคล่องตัวมากขึ้น โดยบุคลากรช่วงวัย 45-60 ปี บางส่วนจะสามารถปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารผ่านโปรแกรม Virtual Meeting ได้ โดยบุคลากรที่สามารถปรับตัวในการนำเทคโนโลยีด้านการสื่อสารมาใช้ในการทำงานได้ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบหลักเกี่ยวกับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์  
ปีการศึกษา 2562

ลายมือชื่อนิสิต .....  
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 6180990124 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD:

Pimchanok Baichit : Organizational Communication Adaptation for Promoting the Cooperation among Officers under Work-From-Home Practice: A Case Study of Department of Cooperative Auditing. Advisor: SIRIMA THONGSAWANG, Ph.D.

The objectives of this qualitative research were (1) to study organizational communication adaptation for promoting the cooperation among personnel of different ages in a context of work-from-home practice under a case study of Cooperative Auditing Department and (2) to synthesize data to propose the suggestions and measures as the guidelines for promoting work-from-home practice as well as for preparing or dealing with unusual situations in the future. Key informants were 18 personnel at the Cooperative Auditing Department. They were from different work positions, from practitioners to directors. Key informants were classified into three groups. The first group was 6 personnel aged between 25-34 years old; the second group was 6 personnel aged 35-44 years old; and the last group was 6 personnel aged 55-60 years old at Cooperative Auditing Department. Semi-structured in-depth interview was used by individual interview via telephone. Data were analyzed using content analysis. Research questions were classified. Data were interpreted by using relevant concepts and theories to build the relationships between aspects.

The research results indicated that all three ages of officers at Department of Cooperative Auditing had organizational communication adaptation under work-from-home practice with work achievement as the purpose of adjustment. This implied that their performance must meet the set indicators. With reference to the work-from-home policy, all work types of Cooperative Auditing Department cannot be performed. For this reason, it is necessary to analyze the main duties, responsibilities and descriptions of each type of work as well as which work type can be suitably done at home. In addition, the communicative ways during the situation of work-from-home policy are similar to those during normal situation but the difference is that the communication among officers is not fully official as normal with loosened officiality and increased agility in communication. The results found that those aged 45-60 years old would adapt themselves to use communication technology via Virtual Meeting. Most of officers with adaptability to use communication technology were those with main responsibility for information technology and communication.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature .....

Academic Year: 2019

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความช่วยเหลือและความกรุณาอย่างดียิ่งของอาจารย์ ดร.ศิริมา ทองสว่าง ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนาสารนิพนธ์ฉบับนี้เสมอมา ตั้งแต่การเริ่มต้นจนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำมาปรับใช้ เพื่อเป็นแนวทางและเกิดประโยชน์ในการทำวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณบุคลากรของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ทุกท่านที่มีส่วนสำหรับความช่วยเหลือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ โดยการอนุเคราะห์และให้ความร่วมมือเป็นกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ที่เป็นกำลังใจสำคัญและเป็นผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จทุกประการ รวมทั้งเพื่อน ๆ และพี่น้องทุกคนที่คอยช่วยเหลือ เป็นที่ปรึกษา เป็นกำลังใจ เป็นแรงผลักดันที่ดีเสมอมา ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานที่คอยช่วยเหลือแบ่งเบาภาระงานในยามที่ผู้วิจัยมีความจำเป็นในช่วงสอบ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมรุ่น รปม. 49 ทุกท่าน ที่เป็นทั้งกัลยาณมิตรที่ดี คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำ และคำปรึกษา จนผู้วิจัยสามารถผ่านพ้นปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ไปได้ด้วยดีจนสำเร็จการศึกษา

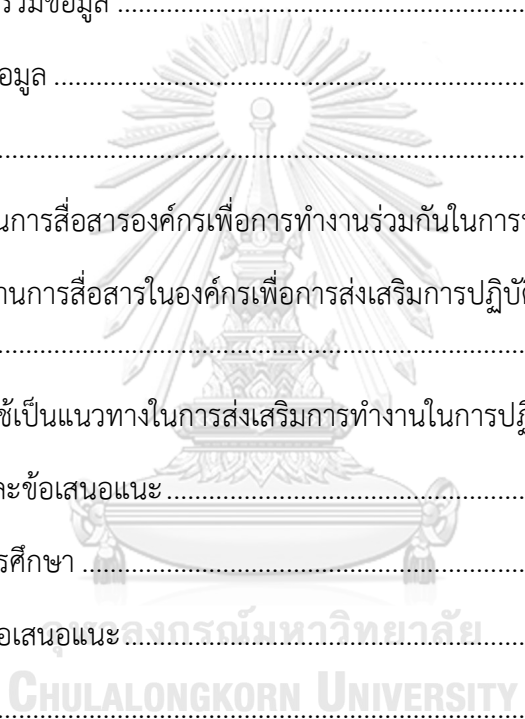
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

พิมพ์ชนก ไบชิต

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	1
สารบัญภาพ.....	1
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 คำถามของการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 วิธีดำเนินการวิจัย.....	4
1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดของงานวิจัย.....	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจเนเนอเรชั่น.....	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร.....	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร.....	20
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัว.....	22
2.5 ข้อมูลการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019.....	25
2.6 แนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home).....	26

2.7 ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี.....	28
2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	33
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	34
3.1 ประเด็นที่ต้องการศึกษา.....	34
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	34
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	35
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	37
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	37
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	38
4.4 การปรับตัวด้านการสื่อสารองค์กรเพื่อการทำงานร่วมกันในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย....	50
4.5 ข้อเสนอแนะด้านการสื่อสารในองค์กรเพื่อการส่งเสริมการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home).....	60
4.6 มาตรการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการทำงานในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย .....	63
บทที่ 5 อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	65
5.1 อภิปรายผลการศึกษา .....	65
5.2 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ.....	71
บรรณานุกรม.....	73
ประวัติผู้เขียน .....	76
ภาคผนวก.....	77





## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง .....	37
ตารางที่ 2 จำนวนบุคลากรในส่วนกลางของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ .....	38
ตารางที่ 3 ตารางแสดง เพศ อายุ อายุงาน และตำแหน่งงานของของผู้ให้สัมภาษณ์ .....	39
ตาราง 4 พฤติกรรม ทักษะคติ การปรับตัวในการสื่อสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบออนไลน์อื่นๆ ก่อนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย .....	43
ตารางที่ 5 พฤติกรรม ทักษะคติ การปรับตัวในการสื่อสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบออนไลน์อื่นๆ ในช่วงการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย .....	48



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด .....	33
ภาพที่ 2 ระดับตำแหน่งงานในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์.....	40
ภาพที่ 3 รูปแบบการสื่อสารในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย.....	53
ภาพที่ 4 การจัดทำมาตรการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการทำงานในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย.....	69



## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรเป็นหน่วยทางสังคมที่มีบุคคลจำนวนมากมารวมแรงร่วมใจประสานกันทำงานหรือกิจกรรมที่มีความซับซ้อนอย่างมีระบบ และร่วมกันตัดสินใจแก้ปัญหาเพื่อให้บรรลุ ทั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและเป้าหมายขององค์กร (แคทซ์และแคน (Katz and Kahn, 1966: 64) และเชสเตอร์ (Chester, 1970) โดยในแต่ละองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ต้องมีการปรับตัวโดยการพัฒนาขีดความสามารถ รับมือและก้าวทันต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งปัจจัยสำคัญต่อการบริหารงานและพัฒนาองค์กรคือทรัพยากรมนุษย์โดยบุคคลจะต้องมีเป้าหมายและมีความร่วมมือกันเพื่อผลักดันองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ตลอดทั้ง มีความสามารถในการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้คนในสังคมก้าวทันการปรับเปลี่ยนต่างๆ ได้อยู่เสมอ นั่นก็คือ การสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในรูปแบบวิธีการหรือพฤติกรรมสื่อสารใดๆ ล้วนส่งผลต่อการรับรู้ เรียนรู้ การปรับตัวและก้าวตามความเปลี่ยนแปลงนั้นๆ การสื่อสารจึงเป็นหนึ่งช่องทางที่ช่วยให้คนในสังคมสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ทันทั่วทั้ง การสื่อสารนั้นมีหลายรูปแบบ หลายวิธีการ ไม่ว่าจะเป็ระดับการสื่อสาร ทิศทางการสื่อสาร การสื่อสารแบบทางการ เช่น การพูดคุยอย่างเป็นทางการ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารแบบวัจนภาษา หรือแม้แต่การสื่อสารแบบอวัจนภาษา การสื่อสารเป็นการถ่ายทอดส่งผ่านข้อมูล ข่าวสารจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง เพื่อให้เกิดถ่ายทอดข่าวสาร แลกเปลี่ยนข้อมูล และสร้างความเข้าใจระหว่างกันให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยในการสื่อสารทั่วไปนั้น ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบหลัก คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และ ผู้รับสาร นอกจากองค์ประกอบหลักข้างต้นแล้ว ในระหว่างการสื่อสารของผู้ส่งสารและผู้รับสารนั้น ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่เป็นองค์ประกอบที่แตกต่างกันไป เช่น ปัจจัยระดับบุคคลของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ทักษะ ระดับความรู้ ทักษะการสื่อสาร การสื่อสารภายในองค์กรมีปัจจัยระดับองค์กรที่เป็นตัวแปรในการสื่อสารภายในองค์กร เช่น ช่องทางการสื่อสารและบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรเป็นส่วนประกอบกันไปในกระบวนการติดต่อสื่อสาร ที่เรียกว่าการสื่อสารภายในองค์กร (Organization Communication) ซึ่งเป็นกระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ เสริมสร้างเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จขององค์กร

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งมีภารกิจด้านการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร การเสริมสร้างความรู้และส่งเสริมการจัดทำบัญชีแก่สมาชิกสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรกลุ่มอาชีพ วิสาหกิจชุมชน กลุ่มเป้าหมายตามโครงการพระราชดำริ เกษตรกรและประชาชนทั่วไปหรือการตรวจสอบโครงการต่างๆ ตามนโยบายของรัฐบาล ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กรมตรวจบัญชีสหกรณ์มีอัตรากำลังข้าราชการและพนักงานราชการในส่วนกลาง รวมจำนวนทั้งสิ้น 330 คน ประกอบด้วย 5 สำนัก ประกอบด้วย สำนักบริหารกลาง สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักส่งเสริมพัฒนาการ

บัญชีและถ่ายทอดเทคโนโลยี สำนักมาตรฐานการบัญชีและการสอบบัญชี โดยในแต่ละสำนักได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบการสื่อสารที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วใน การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้ร่วมกัน โดยเป็นการบริหารจัดการผ่านระบบเครือข่ายโดยใช้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร (เดชา สุพรรณทอง : 2548) ซึ่งในส่วนของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์จะใช้เพื่อการรับ - ส่งข้อมูลข่าวสาร การสั่งการเอกสาร การจัดเก็บแฟ้มเอกสาร และการแจ้งเวียนข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งจากที่ผ่านมามีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะไม่ประสบผลสำเร็จในบางช่วงวัย ประกอบกับในปัจจุบันที่หลายประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยกำลังประสบกับปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 COVID - 19) ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน ประชาชนทั่วไป ได้รับผลกระทบในการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงาน อีกทั้ง รัฐบาลได้มีนโยบายในการขอความร่วมมือ “หยุดแพร่เชื้อ เพื่อชาติ” ซึ่งแต่ละองค์กรจำเป็นต้องปรับแผนในการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการเลื่อนเวลาปฏิบัติงานในแต่ละวัน หรือการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work From Home) ทั้งนี้ เพื่อลดความแออัดในการเดินทางมาทำงาน และการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distncing) ซึ่งกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ได้มีนโยบายให้บุคลากรของหน่วยงานที่ไม่มีความจำเป็นต้องเดินทางมาปฏิบัติงานที่สำนักงาน สามารถปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home) ได้เช่นกัน โดยกำหนดให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานผ่านช่องทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ อาทิเช่น การสร้าง linegroup, e-mail, และระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง (cad\_tel,e-Filing, โปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม(dpis) เป็นต้น เพื่อใช้ในการสั่งการเอกสารการนำเสนองานต่อผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป แม้กระทั่งแจ้งให้บุคลากรในสังกัดได้รับทราบหนังสือต่างๆ ร่วมกัน และจากนโยบายการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยนั่นเอง ทำให้รูปแบบการสื่อสารในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ต้องเปลี่ยนแปลงไปจากการทำงานในสถานการณ์ปกติ ซึ่งในแต่ละหน่วยงานจะประกอบด้วยบุคลากรที่หลากหลายช่วงวัย โดยในแต่ละช่วงวัยย่อมมีพฤติกรรม ทักษะ และความถนัดด้านเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน อีกทั้งความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้สนับสนุนการทำงานรูปแบบออนไลน์ที่มีความพร้อมต่างกัน เหล่านี้ล้วนเป็นข้อจำกัดแต่ด้วยนโยบายดังกล่าวทำให้บุคลากรในทุกช่วงวัยต้องมีการปรับตัวโดยปริยาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการ “สื่อสารในองค์กร” ที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบไปให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน ทั้งในเรื่องของช่องทางการสื่อสาร วิธีการสื่อสาร และรูปแบบการสื่อสาร เพื่อให้ภารกิจขององค์กรสามารถขับเคลื่อนต่อไปได้และบรรลุเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ โดยในการศึกษาคั้งนี้มุ่งศึกษาถึงการปรับตัวด้านการสื่อสารในองค์กรทั้งจากการทำงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศของกรม และระบบออนไลน์อื่นๆ เพื่อการทำงานร่วมกันของบุคลากรระหว่างช่วงวัยต่างๆ ในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work From Home) โดยผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ในส่วนกลาง ออกเป็นช่วงอายุ 3 ช่วงอายุ ได้แก่ 25 - 34 ปี 35 - 44 ปี และ 45 - 60 ปี เพื่อนำผลการวิจัยมาสังเคราะห์เป็นข้อเสนอแนะและ

มาตรการสำหรับใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งบุคลากรทุกคนจำเป็นต้องปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย รวมทั้งสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับสถานการณ์ที่ต้องมีการการปฏิบัติงาน ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปรับตัวด้านการสื่อสารในองค์กรเพื่อการทำงานร่วมกันของบุคลากรระหว่างช่วงวัยต่างๆ  
ในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work From Home) กรณีศึกษา กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
2. เพื่อสังเคราะห์เป็นข้อเสนอแนะและมาตรการสำหรับใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work From Home) รวมทั้งเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการเตรียมความพร้อมหรือการรับมือกับสถานการณ์ไม่ปกติ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

## 1.3 คำถามของการวิจัย

1. บุคลากรระหว่างช่วงวัยต่างๆ ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ มีวิธีการปรับตัวด้านการสื่อสารในองค์กรในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work From Home) เพื่อการทำงานร่วมกันอย่างไร

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาประเด็นการปรับตัวด้านการสื่อสารในองค์กรเพื่อการทำงานร่วมกัน ในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work From Home) กรณีศึกษา กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ศึกษาโดยนำแนวคิดช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร และแนวคิดรูปแบบและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร (วิเชียร วิฑูรย์ 2550) และทฤษฎีบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร (Goldhaber (1979) มาเป็นกรอบกำหนดประเด็นในการตั้งคำถาม และนำแนวคิดบรรยากาศการสื่อสารทั้ง 6 ด้าน ของ R. Wayne Pace and Don F. Faules (1994: 100) และทฤษฎีการปรับตัวในการทำงาน (Plamondon, 2000) ทั้ง 8 ด้าน และเป็นกรอบในการวิเคราะห์สรุปผลการศึกษา

2. ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาจากบุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่มีช่วงวัย ระดับตำแหน่งและประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน จำนวน 18 ราย

3. ขอบเขตด้านสถานที่

หน่วยงานในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ทั้งส่วนกลาง และสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร

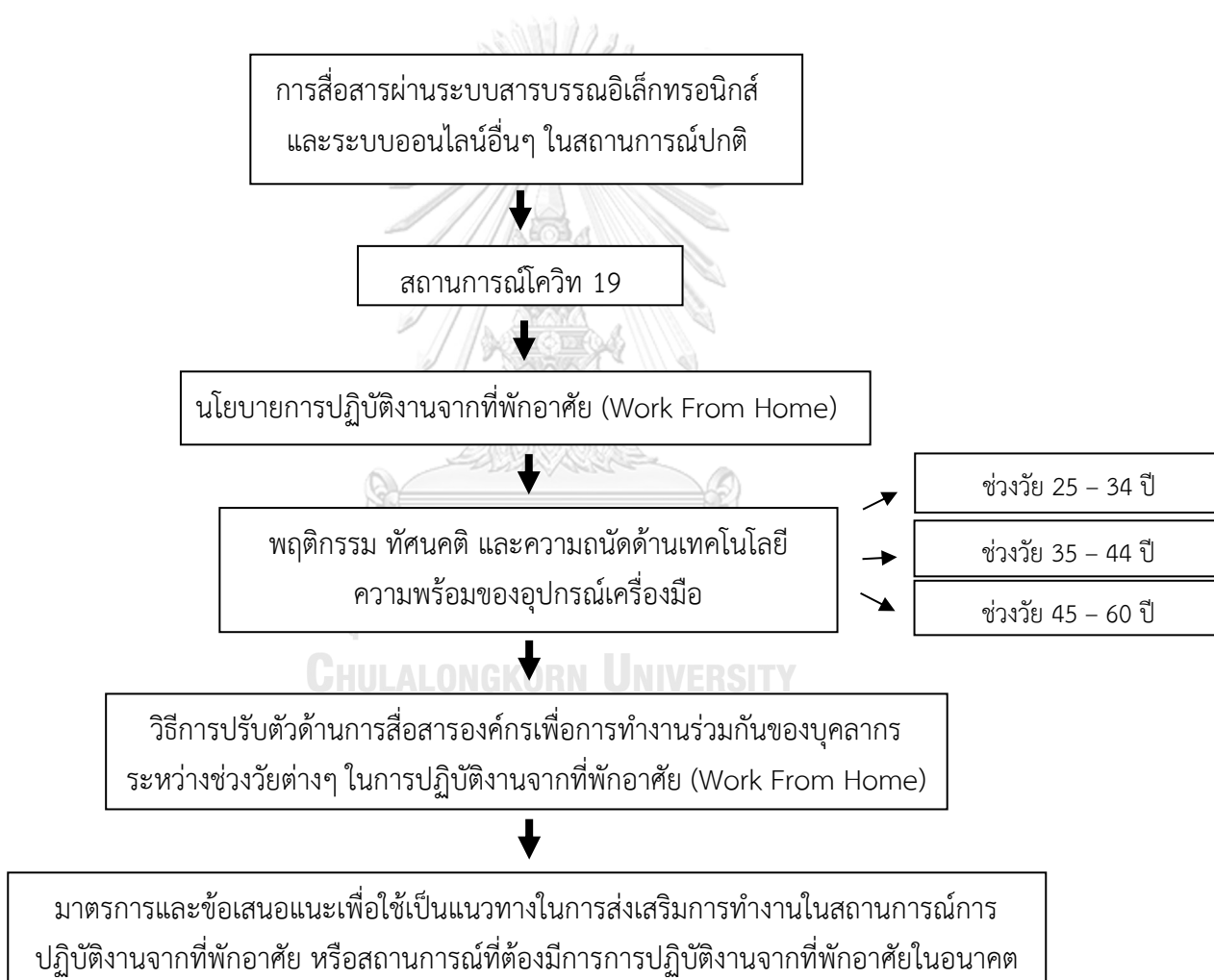
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2563 ถึงเดือนมิถุนายน 2563

### 1.5 วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการปรับตัวด้านการสื่อสารในองค์กรเพื่อการทำงานร่วมกัน ในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work From Home) กรณีศึกษา กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลคั่นคว้าข้อมูล เช่น หนังสือ บทความ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Secondary Source) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ใช้การสัมภาษณ์แบบรายบุคคลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ และได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กลุ่มอายุ 3 ช่วง ได้แก่ 25 – 34 ปี, 35 – 44 ปี, 45 – 60 ปี

### 1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย



### 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงวิธีการปรับตัวด้านการสื่อสารในองค์กรเพื่อการทำงานร่วมกันของบุคลากรระหว่างช่วงวัยต่างๆ ในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work From Home) กรณีศึกษากรมตรวจบัญชีสหกรณ์
2. กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคลได้มาตรการและข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work From Home) หรือรองรับสถานการณ์ที่ต้องมีการการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต



## บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดของงานวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรม โดยศึกษาเอกสารบนพื้นฐานของแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนของแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจเนอเรชัน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัว ข้อมูลการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) รวมทั้งทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจเนอเรชัน

#### 2.1.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับเจเนอเรชัน

เจเนอเรชัน (Generation) หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดในยุคสมัยหรือช่วงเวลาเดียวกันซึ่งใช้ชีวิตและผ่านเหตุการณ์สำคัญ ๆ ร่วมกันในอดีต ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงของชีวิต สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมทำให้เกิดแนวคิด ทักษะคติ ค่านิยม พฤติกรรม และความต้องการในการดำรงชีวิตที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มคนในแต่ละเจเนอเรชัน (พิชรา โพธิ์ไพฑูริย์, มนทิรา เวชมงคลกร และ อนันต์ชัย คงจันทร์, 2559 อ้างใน Mannheim, 1952)

แนวคิดเรื่องเจเนอเรชันเกิดขึ้นในช่วงศตวรรษที่ 20 โดยนักสังคมวิทยาชาวฮังการี “คาร์ล มันน์ไฮม์” (Karl Mannheim) ได้มีการเขียนบทความตีพิมพ์ The Problem of Generations ในปี 1923 ที่มีการตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางสังคมในช่วงเวลาหนึ่งที่ทำให้ปัจเจกบุคคลรุ่นอายุหนึ่งกับรุ่นอายุถัดมาได้รับการขัดเกลาทางสังคม โดยมีมุมมอง แนวคิด ค่านิยม ที่แตกต่างในการใช้ชีวิตไปจากเดิม จึงส่งผลให้เกิดความแตกต่างขึ้น ซึ่งข้อสังเกตดังกล่าวนำไปสู่การเกิดแนวคิดเกี่ยวกับรุ่นอายุโดยนักสังคมศาสตร์ที่มีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับการจัดแบ่งรุ่นอายุ และความแตกต่างระหว่างรุ่นอายุ

ทฤษฎีรุ่นอายุ (Theory of generations) เป็นการอธิบายว่า เหตุการณ์ต่าง ๆ ในประวัติศาสตร์มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการหล่อหลอมและสร้างจิตสำนึกเชิงสังคมและมุมมองของปัจเจกที่กำลังเติบโตขึ้นในสังคมและช่วงเวลาหนึ่ง โดยข้อเสนอทางทฤษฎีของมานน์ไฮม์ แสดงให้เห็นถึง การให้ความสำคัญกับ “ปีเกิด” ที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการจัดแบ่งคนออกเป็นรุ่นอายุต่างๆ โดยสอดคล้องกับเหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์ที่สำคัญๆ ขณะนั้น ซึ่งแนวคิดของมานน์ไฮม์นี้ เป็นการอธิบายเจเนอเรชันโดยการพูดถึงปัจเจกกลุ่มหนึ่งที่ได้ประสบกับเหตุการณ์สำคัญทางประวัติศาสตร์ร่วมกัน ซึ่งนำไปสู่การหล่อหลอมและสร้างจิตสำนึกอันเป็นลักษณะเฉพาะของคนรุ่นอายุนั้น ๆ (ปภัศรา ชัยวงศ์, อ้างใน Mannheim, 1985) เพื่อที่จะได้รวมตัวกันเป็นคนรุ่นเดียวกันเท่านั้น ดังนั้น แนวคิดเรื่องเจเนอเรชันจึง ไม่อาจอธิบายถึงการแบ่งปัจเจกออกเป็นกลุ่มได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากการเผชิญเหตุการณ์เดียวกัน ปัจเจกบุคคลที่ได้รับผลกระทบอาจมีการกระจายอยู่ในหลายพื้นที่ รวมไปถึงวัฒนธรรมที่ต่างกันโดยข้อเสนอดังกล่าวสอดคล้องกับ (Howe and Strauss, 1997) นักเขียนและนัก



ประวัติศาสตร์ชาวอเมริกันซึ่งทำการสำรวจแนวทางการแบ่งรุ่นอายุของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก โดยพบว่าการแบ่งรุ่นและอายุในประเทศต่าง ๆ ที่พวกเขาศึกษามีความใกล้เคียงกัน คือ ใช้เกณฑ์ช่วงปีเกิด โดยมีเหตุการณ์สำคัญทางประวัติศาสตร์โลกและประวัติศาสตร์เฉพาะประเทศเป็นจุดแบ่ง Howe และ Strauss เสนอว่า ผู้คนในเกือบทุกประเทศทั่วโลกจะได้รับผลกระทบร่วมกันจากเหตุการณ์สำคัญทาง ประวัติศาสตร์โลกที่สำคัญอย่างน้อย 4 เหตุการณ์ (ปัทสตรา ชัยวงศ์, 2557) คือ

(1) เหตุการณ์เศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลก (Great Depression) ที่นำไปสู่การเกิดสงครามโลกครั้งที่ 1 ในช่วงทศวรรษ 1920s (ค.ศ.1920-1929)

(2) เหตุการณ์ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 ในช่วงปีทศวรรษ 1940s (ค.ศ.1940-1949)

(3) เหตุการณ์สงครามเย็น (Cold War) คือการต่อสู้ระหว่างแนวคิดการปกครองแบบประชาธิปไตยกับคอมมิวนิสต์ ในช่วงทศวรรษ 1960s (1960-1969) ถึง 1970s (ค.ศ.1970-1979)

(4) เหตุการณ์การล่มสลายของระบอบคอมมิวนิสต์ในรัสเซียและทั่วยุโรปตะวันออก นำไปสู่การหลั่งไหลของเบอร์ลิน การออกมาเคลื่อนไหวเพื่อประชาธิปไตยที่จัตุรัสเทียนอันเหมินไปจนถึงการเกิด ระบบเวปไซต์ ไรต์ เว็บ (world wide web) ในช่วงปลายทศวรรษ 1980s (ค.ศ.1985-1989) ซึ่งข้อเสนอของ Howe และ Strauss ได้รับความนิยม และมีการนำมาต่อยอดให้กับนักคิดรุ่นต่อๆ มา

#### 2.1.2 การแบ่งกลุ่มของเจนเนอเรชัน

มีนักวิชาการจำนวนมากที่ภายหลังทำการศึกษาด้านเจนเนอเรชันของบุคคล โดยมีพื้นฐานการแบ่งกลุ่มของช่วงวัยที่ยืดเอาปีเกิดเป็นตัววัด ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ทั้งนักวิชาการจากตะวันตก และ นักวิชาการในประเทศไทย มีการเรียกชื่อจะมีการแบ่งเกณฑ์ช่วงอายุโดยมีความแตกต่างกันไม่เกิน 5 ปี และแต่ละรุ่นอายุก็จะมีชื่อเรียกและนิยามในการแบ่งกลุ่มเจนเนอเรชันที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

Mello J.A. (2011) ได้แบ่งเจนเนอเรชันแต่ละกลุ่มออกเป็น 4 เจนเนอเรชัน

(1) เทรดดิชันเนลลิสต์ (Traditionalists) คือผู้ที่เกิดในระหว่าง ค.ศ. 1922 – 1945

(2) เบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomers) คือผู้ที่เกิดในระหว่าง ค.ศ. 1946 – 1964

(3) เจนเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X, Xers) คือผู้ที่เกิดในระหว่าง ค.ศ. 1965 – 1980

(4) เจนเนอเรชันวาย (Generation Y, Nexters) คือผู้ที่เกิดในระหว่าง ค.ศ. 1981 – 2000

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2552) แบ่งเจนเนอเรชันแต่ละกลุ่มออกเป็น 4 เจนเนอเรชัน

(1) เบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomers) คือผู้ที่เกิดในเกิดระหว่าง พ.ศ. 2489 – 2507

(2) เจนเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) คือผู้ที่เกิดในเกิดระหว่าง พ.ศ. 2508 – 2523

(3) เจนเนอเรชันวาย (Generation Y) คือผู้ที่เกิดในเกิดระหว่าง พ.ศ. 2524 – 2543

(4) เจนเนอเรชันซี (Generation Z) คือผู้ที่เกิดในเกิดระหว่าง พ.ศ. 2544 – 2563

ธรรมรัตน์ อยู่พรต (2556) แบ่งเจนเนอเรชันแต่ละกลุ่มออกเป็น 3 เจนเนอเรชัน

(1) เบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomers) คือผู้ที่เกิดในเกิดระหว่าง พ.ศ. 2475 – 2503

(2) เจนเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) คือผู้ที่เกิดในเกิดระหว่าง พ.ศ. 2504 – 2520

(3) เจนเนอเรชันวาย (Generation Y) คือผู้ที่เกิดในเกิดระหว่าง พ.ศ. 2521 – 2540

ปภัสสรฯ ชัยวงศ์ (2557) แบ่งเจนเนอเรชันแต่ละกลุ่มออกเป็น 4 เจเนอเรชัน

- (1) เว็ทเทอเรียน หรือ เจนวี (Veterans, Gen V) คือผู้ที่เกิดในเกิดระหว่าง พ.ศ. 2475 – 2483
- (2) เบบี้บูมเมอร์ส หรือ เจนบี (Baby Boomers, Gen B) คือผู้ที่เกิดในเกิดระหว่าง พ.ศ. 2484 – 2503
- (3) เจเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) คือผู้ที่เกิดในเกิดระหว่าง พ.ศ. 2504 – 2524
- (4) เจเนอเรชันวาย (Generation Y) คือผู้ที่เกิดในเกิดระหว่าง พ.ศ. 2525 – 2540

ชื่อเรียกในแต่ละเจนเนอเรชันที่ให้มีที่มาจากเหตุการณ์สำคัญทางประวัติศาสตร์เป็นเกณฑ์ และจาก การศึกษาโดยนักวิชาการตะวันตก ของการนิยามชื่อเรียกแต่ละเจนเนอเรชันได้ดังนี้

**เว็ทเทอริอันส์ (Veterans) หรือ เจนวี (Gen V)** เกิดจากการที่คนรุ่นอายุนี้ได้รับอิทธิพล ตั้งแต่ช่วงแรกของชีวิตจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลกและการก้าวเข้าสู่สงครามโลกครั้งที่ 1 และ 2 โดยช่วงเวลาดังกล่าวนั้นเป็นยุคมีแต่ความตึงเครียดในสังคม และต้องปฏิบัติตามคำสั่ง ของผู้บังคับบัญชาจึงเป็นผลให้คนรุ่นอายุนี้จะมีแนวความคิดแบบอนุรักษ์นิยม ที่ยึดตามกฎระเบียบ และเคารพต่อสิทธิอำนาจ มองเห็นการทำงานหนักเป็นเรื่องปกติ จึงได้ชื่อเรียกอื่นๆ ที่สอดคล้องกับ คุณลักษณะเฉพาะรุ่นว่า Traditionalist, Silent หรือ Builders

**เบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomers) หรือ เจนบี (Gen B)** ซึ่งมาจากยุคช่วงหลังสงครามโลก ครั้งที่ 2 โดยแต่ละประเทศต่างก็มุ่งพยายามฟื้นฟูประเทศตนเอง และมีวิสัยทัศน์อันยิ่งใหญ่ในการ พัฒนาชาติบ้านเมือง และให้ความสำคัญกับอภิสราภาพ การสร้างคนรุ่นใหม่เพื่อพัฒนาสังคม ผู้คนในยุค นั้นจึงมีค่านิยมที่จะต้องมี ลูกหลานหลายๆ คน เพื่อสร้างแรงงานขึ้นมาพัฒนาประเทศชาติ จึงเป็น ที่มาของคำว่าเบบี้บูมเมอร์ส

**เจนเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X)** ที่มาของการเรียกว่าเจนเนอเรชันเอ็กซ์มีที่มาจาก 2 สาย คือสายแรกเกิดจาก Robert Capa ช่างภาพนิตยสาร Picture Post ของประเทศอังกฤษได้ทำสกูป เกี่ยวกับเจนเนอเรชันต่างๆ โดยหลังจากยุคเบบี้บูมเมอร์สยังไม่มีชื่อเรียกเจนเนอเรชันใหม่ จึงเรียก ก่อนว่า Generation X เพราะตัวอักษร X ในสมการคณิตศาสตร์ใช้แทนค่าที่ยังไม่รู้ และสายที่สอง เริ่มเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายจากหนังสือ ของ Douglas Coupland ที่มีชื่อว่า Generation X: Tale for an Accelerated Culture (เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, กฤษยา นุ่มพญา, จิราภา นวลลักษณ์ และ ชนพัฒน์ ปลื้มบุญ, 2557 อ้างใน Coupland, 1996) หรืออาจจะเรียกได้อีกชื่อว่า “ยัปปี้” (Yuppie) ที่ย่อมาจาก Young Urban Professionals เพราะเกิดมาเพียบพร้อมในยุคที่โลกมีความ มั่งคั่งแล้ว จึงใช้ชีวิตอย่างสุขสบาย เติบโตมากับการพัฒนาของวิดีโอเกม, คอมพิวเตอร์

**เจนเนอเรชันวาย (Generation Y)** รุ่นอายุนี้เกิดและเติบโตในยุคสงครามเย็นและยุคเริ่มต้น ของโลกาภิวัตน์ซึ่งขับเคลื่อนโดยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและมีความชำนาญในเทคโนโลยี อย่างมาก การเข้ามาของอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ต่าง ๆ จึงเป็นที่มาของการเกิดคำถามต่าง ๆ ด้วย ตนเองถึงการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคไซเบอร์ว่า “Why” ทำไมถึงเป็นเช่นนั้น ซึ่งเป็นที่มาของการ เรียกชื่อว่า Generation Why หรือ Generation Why Not และมีชื่อเล่นอีกอันหนึ่งว่า Millennial Generation ซึ่งเป็นการบัญญัติศัพท์ขึ้นของ William Strauss และ Neil Howe สองนักเขียน ชาวสหรัฐฯ ซึ่งแต่ละชื่อที่เรียกล้วนสะท้อนให้เห็นถึงคุณลักษณะของประชากรกลุ่มเจนเนอเรชันวาย

อย่างไรก็ตาม การจัดแบ่งกลุ่มเจนเนอเรชันโดยการยึดเอาการประสบเหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์ร่วมกันและนำเอาปีเกิดมาใช้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งเป็นแต่ละเจนเนอเรชัน ส่วนใหญ่มาจากการแบ่งจากบริบทของประเทศแถบตะวันตก โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากสหรัฐอเมริกา หากพิจารณาแนวคิดความเป็นมาประเด็นการจัดกลุ่มเจนเนอเรชันของมานน์ไฮม์ (Mannheim, 1952) ที่กล่าวว่าบุคคลต้องประสบกับเหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์ร่วมกัน เพื่อที่จะได้เกิดการรวมตัวกันเป็นรุ่นเดียวกันแนวคิดนี้สอดคล้องกับข้อสันนิษฐานที่ว่าคนรุ่นหนึ่ง ๆ ควรจะต้องผ่านกระบวนการเดียวกันในบริบทเฉพาะของประเทศนั้น ๆ ซึ่งความเป็นจริงแล้วการศึกษาทางวิชาการแขนงนี้ได้ถูกจัดทำขึ้นภายใต้บริบทของประเทศใดประเทศหนึ่งเท่านั้น โดยมีพื้นฐานมาจากประวัติศาสตร์ทางการเมือง และวัฒนธรรม ดังนั้นประเทศต่าง ๆ จึงไม่สามารถยึดถือแนวคิดเจนเนอเรชันของอเมริกาได้ (ธรรมรัตน์ อยู่พรต, 2556)

ซึ่งจากงานวิจัยของปภัสตรา ชัยวงศ์ (2557) สามารถจำแนกกลุ่มคน 2 เจนเนอเรชันที่มุ่งศึกษาโดยมีการแบ่งตามเหตุการณ์สำคัญๆ ในประเทศไทยได้ดังนี้

**เจนเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X)** เริ่มตั้งแต่การเริ่มดำเนินแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1 - 4 (พ.ศ.2504 - พ.ศ.2524) เริ่มตั้งแต่รัฐบาลเผด็จการทหารที่มุ่งสร้างเสถียรภาพทางการเมืองอันเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้บรรลุตามแผนพัฒนาฯ ประชาชนถูกควบคุมสิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งในเวลาต่อมาเกิดการเคลื่อนไหวเพื่อเรียกร้องความเป็นประชาธิปไตยจนกระทั่งเกิดเหตุการณ์ 6 ตุลาคม พ.ศ.2519 ที่ประชาชนตัดสินใจเข้าร่วมอุดมการณ์กับพรรคคอมมิวนิสต์ฯ ขณะเดียวกันยุคนี้ก็เป็นยุคที่รัฐบาลมุ่งดำเนินการตามแผนที่วางไว้ในแผนพัฒนาฯ จนในปี พ.ศ.2519 สภาพพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ (ชื่อ ณ เวลานั้น) ได้ประเมินว่าประเทศไทยมีฐานะทางเศรษฐกิจโดยรวมดีขึ้น แต่สภาพสังคมโดยรวมกลับมีปัญหา เช่น ความเหลื่อมล้ำด้านการกระจายรายได้จึงมีการทบทวนและวางแผนพัฒนาแนวใหม่ที่เน้นการพัฒนาคนและสังคมมากขึ้น ในด้านสังคม ศิลปวัฒนธรรม นอกจากนี้ ยังเกิดกระแสนิยมวิถีคิดการแต่งกายและการใช้ชีวิตแบบตะวันตก คนไทยนิยมไปศึกษาในต่างประเทศมากขึ้น

**เจนเนอเรชันวาย (Generation Y)** หลังจาก พ.ศ. 2524 จนถึง พ.ศ. 2540 ที่เกิดวิกฤตต้มยำกุ้ง กล่าวคือ หลังแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 4 สภาพเศรษฐกิจและสังคมเริ่มฟื้นตัวมากขึ้น คนรุ่นอายุนี้ จึงเติบโตมาในสังคมที่มีเสถียรภาพมากกว่าเจนเนอเรชันเอ็กซ์ และสามารถแบ่งกลุ่มเจนเนอเรชันวาย ได้เป็น 2 กลุ่มย่อย คือ Gen Y-senior (เกิดระหว่าง พ.ศ. 2525 - 2530) เติบโตขึ้นในยุครัฐบาลทหารที่มีเสถียรภาพ เน้นการรักษาความมั่นคงของชาติให้ความสำคัญกับสมดุลการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมตามแนวทางที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 5 ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาประเทศไทยสู่การเป็นประเทศกึ่งอุตสาหกรรม โดยให้มีการร่วมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและร่วมฟื้นฟูแหล่งทรัพยากรธรรมชาติ และประหยัดพลังงาน โดยในยุคนี้มีการเกิดใหม่ของค่ายเพลงไทยจำนวนมาก ยกตัวอย่างเช่น ค่ายอาร์เอส ค่ายแกรมมี่ ซึ่งจากสภาพการณ์ทางสังคมด้านต่าง ๆ ในช่วงระหว่าง พ.ศ.2524-2530 นั้นเองที่มีส่วนหล่อหลอมให้คนในยุคนี้มุ่งความสำคัญในด้านความเป็นปัจเจกบุคคลเพิ่มมากขึ้น และสนใจแต่เรื่องของตนเองมากกว่าเรื่องของส่วนรวม ให้ความสำคัญกับความเจริญทางวัตถุและชีวิตที่มีความเป็นอยู่ที่สะดวกสบายทั้งการดูหนัง ฟังเพลง มากกว่าการที่จะ

ออกไปเรียกร้องสิทธิเสรีภาพ หรือทำกิจกรรมเพื่อสังคมส่วนรวมอย่างคนในยุคก่อน ส่วน Generation Y-junior (เกิดช่วงระหว่าง พ.ศ. 2531 ถึง 2540) ซึ่งเป็นยุคที่ Internet เริ่มเข้ามามีอิทธิพลของการดำเนินชีวิตในสังคมเป็นอย่างมาก และมีส่วนหล่อหลอมให้คนรุ่นนี้มีลักษณะทั้งด้านปัจเจกนิยม วัตถุนิยม และบริโภคนิยม โดยมีแนวโน้มที่จะขาดจริยธรรม ขาดระเบียบวินัย และยังใช้เวลาว่างไปกับการเล่นอินเทอร์เน็ตมากกว่าการมีปฏิสัมพันธ์กับครอบครัว อีกทั้ง สภาพเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันสูงทำให้คนเน้นการทำงานที่ให้ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินมากขึ้น และไม่มีความรักติดต่อกัน ไม่ต้องการทำงานหนักและรักความสะดวกสบาย

จากตัวอย่างแนวคิดการแบ่งเจเนอเรชันเป็นรุ่นต่าง ๆ ของนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศจะเห็นได้ว่ามีความคล้ายคลึงกัน และมีช่วงเวลาที่ค่อนข้างเกี่ยวเนื่องกัน ดังนั้นเพื่อให้ง่ายต่อการแบ่งจัดกลุ่มข้อมูลของกลุ่มประชากรสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอเลือกใช้การแบ่งเกณฑ์ตามแนวคิด ปภัสสรฯ ชัยวงศ์ (2557) ที่ได้มีการจัดกลุ่มเจเนอเรชันให้เหมาะสมตามสภาพของสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองของประเทศไทย ณ ช่วงเวลานั้น ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดนี้จะสอดคล้องกับช่วงของเหตุการณ์สำคัญ มากกว่าการแบ่งกลุ่มของเดชา เดชะวิฒนไพศาล (2552) ที่จัดแบ่งโดยยึดตามเกณฑ์ของนักวิชาการทางตะวันตก และของ ธรรมรัตน์ อยู่พรต (2556) ที่ใช้เหตุการณ์สำคัญภายในประเทศโดยเน้นด้านการเมือง เศรษฐกิจเป็นจุดแบ่งซึ่งสามารถใช้อธิบายความแตกต่างของสภาพการณ์ทางสังคมในแต่ละรุ่น แต่ก็ไม่ได้อธิบายว่าเหตุการณ์สำคัญทางประวัติศาสตร์ใดที่เป็นจุดแบ่งอย่างเจาะจง และไม่ได้สรุปว่าเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในและช่วงเวลาดังกล่าวส่งผลอย่างไรต่อคุณลักษณะเฉพาะของคนไทยในแต่ละรุ่นอายุ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจะทำการศึกษากลุ่มเจเนอเรชันที่เป็นกลุ่มใหญ่ในกลุ่ม คนทำงานมากที่สุด 2 กลุ่ม ได้แก่ เจเนอเรชันเอ็กซ์ ซึ่งเกิดระหว่าง พ.ศ. 2504 – 2524 ปัจจุบันอยู่ในช่วงอายุ 37 - 57 ปี และเจเนอเรชันวาย เกิดระหว่าง พ.ศ. 2525 – 2540 อยู่ในช่วงอายุ 21 - 36 ปี (กุลธิดา วรจิตรานนท์ 2561) (เริ่มศึกษาอายุเริ่มต้นวัยทำงานที่ 25 ปี) โดยใช้การแบ่งช่วงอายุเป็น 3 ช่วง ได้แก่ 24 – 34 ปี, 35 – 44 ปี, 45 – 60 ปี

ซึ่งจากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นยังไม่ได้ชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของบุคลากรที่ต่างช่วงวัย ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานจากงานวิจัยเรื่องแนวคิดและพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานร่วมกันตามคุณลักษณะด้านทักษะและอาชีพในศตวรรษที่ 21 ของเจเนอเรชันวายและเจเนอเรชันเอ็กซ์ (สัชฌ์เศรษฐ์ เรื่องสุวรรณ 2559) ซึ่งจากการศึกษาพบว่า แนวคิดและพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานร่วมกันทั้งเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวายมีแนวคิดร่วมกันทั้งในเรื่องแนวคิดและพฤติกรรมการทำงานเป็นกลุ่ม มีการปรับตัวและมีความคิดสร้างสรรค์ซึ่งจากงานวิจัยข้างต้นทำให้ได้เรียนรู้ด้านภาวะผู้นำและมีทักษะการนำเสนอ และงานวิจัยดังกล่าวทำให้เรียนรู้ความแตกต่างในด้านแนวคิดของเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย ในเรื่องของความมีวินัยและความเคารพกติกา พบว่าเจเนอเรชันเอ็กซ์มองว่าเจเนอเรชันวายจะทำงานแบบไม่ยึดติดกับกฎระเบียบ รวมทั้งในเรื่องวินัยในการทำงาน และผู้ที่อยู่ในเจเนอเรชันที่ใกล้เคียงกันและอยู่ในสภาพแวดล้อมในสังคมที่มีความคล้ายคลึงกันจะทำให้มีแนวคิด ทักษะคติ ค่านิยมพฤติกรรม ในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่คล้ายกันหรือเหมือนกัน

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

### 2.2.1 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication) หมายถึง กระบวนการติดต่อสื่อสารรูปแบบต่างๆ ของคนในองค์กรเป็นสื่อกลางให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ก่อให้เกิดการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรในทุกส่วนงานในองค์กร สร้างความเข้าใจร่วมกันไปในทิศทางเดียวกันและบรรลุเป้าหมายสู่ผลสำเร็จขององค์กรจากการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลนักวิจัยและผู้ทีศึกษารื่องความหมายของการสื่อสารในองค์กร ได้ให้ ความหมายไว้หลากหลายดังนี้

Chester I.B. (1968) การติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคคลต่างๆ ในองค์กรเข้าด้วยกัน และช่วยให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้วางไว้

กรีซ สืบสนธิ 2538 กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กรซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะบุคคล เรื่องราวและวัตถุประสงค์ ของการสื่อสาร

Zaramba (2003) การสื่อสารในองค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรและช่วยให้บุคลากรในองค์กรได้รับทราบกิจกรรมต่างๆ ด้วย

Visser (2000) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กร (Interpersonal Communication in Organization) โดยเป็นไปตามความสัมพันธ์กับเป้าหมายทางธุรกิจ โครงสร้างองค์กร และหน้าที่ ซึ่งความสำเร็จนั้นวัดได้ จากผลสำเร็จจากการสื่อสารภายในองค์กรนั่นเอง

Lewis (1987) การแบ่งปันข่าวสาร ความคิดและทัศนคติในองค์กร ระหว่างผู้จัดการ พนักงานและทีมงานโดยมีการใช้เทคโนโลยีสื่อสารหรือสื่อสารมวลชนเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารกัน

Richmond, V.P. & McCroskey, J.C. (1992) กระบวนการที่บุคคลสื่อความหมายให้เกิดในใจของอีกคนโดยเนื้อหาเป็นได้ ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาในบริบทขององค์กรที่เป็นแบบทางการ

Kalla (2005) การสื่อสารองค์กรเชิงบูรณาการที่การสื่อสารทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการเกิดขึ้นในทุกระดับขององค์กร

Frank & Brownell (1989) การแลกเปลี่ยนข่าวสาร (Communication Transactions) ระหว่าง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในระดับต่างๆ และที่มีความเชี่ยวชาญต่างกันหลายพื้นที่โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการปรับรูปแบบองค์กรใหม่ หรือเพื่อการเปลี่ยนแปลงการปรับรูปแบบองค์กรแล้วดำเนินการตามรูปแบบองค์กรใหม่นั้นๆ และเพื่อการประสานงานกิจกรรมประจำวันต่างๆ ในองค์กร

Argenti (2009) การแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดและทัศนคติของกลุ่มบุคคลในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กันแต่มีความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน โดยมีการใช้เทคโนโลยีสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร ทั้งนี้ ก็เพื่อดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication) หมายถึง กระบวนการติดต่อสื่อสาร รูปแบบต่างๆ ระหว่างคนในองค์กรเป็นสื่อกลางให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรก่อให้เกิดการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรใน

ทุกส่วนงานในองค์กร สร้างความเข้าใจร่วมกันไปในทิศทางเดียวกันและบรรลุเป้าหมายสู่ผลสำเร็จขององค์กร

### 2.2.2 ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานและจัดการองค์กร เป็นปัจจัยกระบวนการที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่างๆ ระหว่างกัน สร้างความเข้าใจในกฎ ระเบียบต่างๆ นโยบายและเป้าหมายร่วมกันในองค์กร ช่วยก่อให้เกิดการแบ่งปันทางความคิด ความต้องการ ส่งผลต่อความร่วมมือร่วมใจ สร้างความเป็นเอกภาพ เกิดความสามัคคี การติดต่อสื่อสารในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้ หากองค์กรมีการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพย่อมสร้างผลก่อให้เกิดความสำเร็จ นำมาซึ่งองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่ดีและได้งานที่มีประสิทธิภาพ นำพาองค์กรสู่เป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งยังลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากสาเหตุต่างๆ เช่น ความไม่เข้าใจ ความอคติ หากองค์กรไม่มีการสื่อสารภายในต่อกันหรือมีการสื่อสารภายในที่ขาดประสิทธิภาพย่อมส่งผลทางลบต่อองค์กรเองทำให้องค์กรไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้เกิดความขัดแย้งภายในทำให้องค์กรไม่สามารถพัฒนาต่อไปได้ ยังส่งผลต่อความเสียหายในหน่วยงานหรือองค์กรทำให้การบริหารงานและดำเนินงานเป็นไปได้ยากและดำเนินงานไปได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ สูญเสียทั้งเวลาและทรัพยากรต่างๆ

### 2.2.3 องค์ประกอบของการสื่อสารในองค์กร

สมิต สัจฉกร (2547) กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสารไว้ว่ามี 4 ประการคือ

1. ผู้ส่งสาร (Source) คือ ผู้เริ่มต้นการสื่อสารกับบุคคล ผู้ส่งสารจะเป็นบุคคลเดียวหรือมากกว่า 1 คนก็ได้ ผู้เริ่มการสื่อสารจะเป็นผู้ส่งสาร อาจหมายถึงบุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร และเป็นต้นกำเนิดของการสื่อสารที่เริ่มส่งสารด้วยการแปลสารต่างๆ นั้นในรูปแบบต่างๆ ของสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น ภาษาและอากัปกริยาต่างๆ เพื่อสื่อสารทางความคิด ความรู้สึก ความต้องการ วัตถุประสงค์ไปยังผู้รับสารด้วยรูปแบบ วิธีการต่างๆ หรืออาจส่งผ่านช่องทางการสื่อสารใด โดยตั้งใจหรือไม่ก็ตาม เช่น ผู้พูด ผู้เขียน โฆษกรัฐบาล องค์กร สถาบัน สถานีวิทยุกระจ่ายเสียง หน่วยงานของรัฐ บริษัท เป็นต้น ผู้ส่งสารควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1.1 เป็นผู้มีความเจตนาชัดเจนในการที่จะส่งสารให้ผู้อื่นรับรู้จุดประสงค์ของการส่งสาร แสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะหรือวิพากษ์วิจารณ์ ฯลฯ

1.2 เป็นผู้มีความรู้ เข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะส่งออกไปได้เป็นอย่างดี

1.3 เป็นผู้มีความรู้บุคลิกลักษณะที่มีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิก ลักษณะที่ดี คล่องแคล่ว เปิดเผย ทั้งยังมีความรับผิดชอบในฐานะของผู้ส่งสาร

1.4 เป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร

1.5 เป็นผู้ที่มีรู้จักเลือกใช่วิธีการต่างๆ ที่เหมาะสมทั้งในการส่งสารหรือ การนำเสนอ ข้อมูล ข่าวสารต่อผู้อื่น

2. สาร (Message) คือ เรื่องราว ข่าวสาร ข้อมูล เนื้อหาต่างๆ ที่ผู้ส่งสารส่งออกไปหาบุคคลอื่นๆ ข่าวสาร ข้อมูลที่ส่งออกไปอาจเป็นสาร เช่น ตัวหนังสือ ตัวเลข รูปภาพ หรือ สัญลักษณ์ใดๆ

ที่ผู้รับสามารถเข้าใจได้หรืออาจหมายถึงเรื่องราวที่มีความหมาย และสิ่งต่างๆ ที่อยู่ในรูปแบบของความรู้ ความคิด ข้อมูล ความต้องการ ฯลฯ ซึ่งสารนั้นๆ ถูกถ่ายทอดจากผู้ส่งไปยังผู้รับสาร ให้เกิดการตระหนัก รับรู้ สามารถแสดงออกมาโดยใช้ภาษา สัญลักษณ์ที่ทำให้เกิดการรับรู้ เข้าใจ ร่วมกันได้ เช่น ข้อความที่เขียนหรือพูด บทเพลงที่ร้องออกมา รูปภาพที่วาด เรื่องราวหรือท่าทางที่สื่อความหมายออกไป เป็นต้น

2.1 รหัสสาร (Message Code) ได้แก่ สัญลักษณ์ ภาษา หรือสัญญาณต่างๆ ที่มนุษย์ใช้เพื่อแสดงออกแทนความคิด ความรู้ อารมณ์ ความรู้สึกต่างๆ ที่เข้าใจร่วมกัน

2.2 เนื้อหาสาร (Message Content) หมายถึง ความรู้ ความคิด ประสบการณ์ที่ผู้ส่งสารต้องการอยากถ่ายทอดออกไปเพื่อสร้างการรับรู้ร่วมกัน ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน หรือโต้ตอบกันได้

2.3 การจัดสารหรือข้อมูล (Message Treatment) หมายถึง การจัดเรียง รวบรวม เนื้อหาแล้วนำมาเรียบเรียงให้มีระบบ ระเบียบ เพื่อให้ได้ใจความของเนื้อหาตามที่ต้องการ ด้วยวิธีการเลือกใช้รหัสของสารต่างๆ ที่เหมาะสม

3. สื่อหรือช่องทางส่งสาร (Channel or Medium) หมายถึง ช่องทางหรือเครื่องมือที่ผู้ส่งสารเลือกใช้ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารนั้นไปถึงบุคคลที่ต้องการสื่อสารได้รับช่องที่ในการส่งสารที่จะนำพาสารหรือข้อมูลไปยังผู้รับสารตามและผู้ส่งสารต้องการนั้นมีหลายรูปแบบซึ่งอาจเป็นสื่อที่มีอยู่ตามธรรมชาติ เช่น ทางอากาศ โดยเป็นช่องทางที่นำพาคลื่นเสียงผ่านทางอากาศไปยังผู้รับ นอกจากนี้สื่อหรือช่องทางส่งสารอาจจะเป็นสื่อที่ถูกประดิษฐ์ขึ้นมา เช่น โทรศัพท์ วิทยุ ฯลฯ ที่ล้วนแล้วเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสื่อสารทั้งสิ้น เพราะจะเป็นพาหนะของสาร ในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

4. ผู้รับสาร (Receiver) คือ บุคคลหรือกลุ่มที่สามารถรับสารจากผู้ส่งสารได้ ผู้รับสารจะเป็นปลายทางของข่าวสารเป็นบุคคลสำคัญที่จะบ่งชี้ว่าการสื่อสารบรรลุผลหรือไม่

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า องค์ประกอบด้านการสื่อสารประกอบไปด้วยผู้ส่งสาร เป็นผู้เริ่มต้นการสื่อสารกับบุคคล จะเป็นบุคคลเดียวหรือมากกว่า 1 คนก็ได้ โดยเป็นได้ทั้งตัวบุคคล และหน่วยงานโดยรวมถึงผู้พูด ผู้เขียน องค์กร สำนัก โดยผู้ส่งสารควรเป็นผู้ที่ส่งสารแล้ว ผู้อื่นรับรู้ถึงวัตถุประสงค์ของสารชัดเจน และเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อ มีความน่าเชื่อถือและพร้อมรับข้อมูลสะท้อนกลับของผู้รับสาร โดยมีสารซึ่งก็คือเรื่องราว ข่าวสาร ข้อมูล เนื้อหาต่างๆ โดยผ่านตัวหนังสือ ตัวเลข รูปภาพ หรือ สัญลักษณ์ใดๆ รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่อยู่ ในรูปของความรู้ ความคิด ข้อมูล หรือความต้องการ โดยผ่านช่องทางการสื่อสารซึ่งก็คือเครื่องมือที่ผู้ส่งสารเลือกใช้เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารนั้นไปถึงบุคคลที่ต้องการสื่อสาร โดยช่องทางการสื่อสารมีทั้งช่องทางที่เป็นช่องทางธรรมชาติหรือช่องทางส่งสารที่เป็นที่ถูกประดิษฐ์ขึ้นมา เช่น โทรศัพท์หรือวิทยุ โดยมีผู้รับสารก็คือบุคคลหรือกลุ่มที่สามารถรับสารจากผู้ส่งสารได้ ผู้รับสารจะเป็นปลายทางของข่าวสารเป็นบุคคลสำคัญที่จะบ่งชี้ว่าการสื่อสารบรรลุผลหรือไม่

## 2.2.4 ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร

เสนาะ ตีเยาว์ (2541) ได้กล่าวถึงความหมายไว้ว่า หมายถึง ช่องทางที่ใช้ในการส่งผ่านข้อมูลภายในองค์กร ซึ่งมักถูกออกแบบขึ้นมาพร้อม ๆ กับการจัดวางโครงสร้างในองค์กรและการวางระบบงาน เพราะทุกองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารกันภายในองค์กร เพื่อให้การทำงานขององค์กรดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสื่อสารในองค์กรมีด้วยกันหลายรูปแบบ ซึ่งการเลือกวิธีการสื่อสารนั้นจะมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้คือ ต้องมีความรวดเร็ว และมีความถูกต้อง ซึ่งมีค่าใช้จ่ายมากน้อยเพียงใด หรือข้อมูลนั้นเป็นความลับหรือไม่หากเผยแพร่ให้มีผู้รับรู้จำนวนมากจะเกิดผลเสียหายต่อองค์กรหรือไม่ โดยรูปแบบของช่องทางการสื่อสารในองค์กร มีดังนี้

1) การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยองค์กรต่าง ๆ มักใช้วิธีนี้มากที่สุดในการสื่อสารที่เป็นแบบทางการ เช่น จดหมาย และบางครั้งจะใช้บันทึกช่วยจำในการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ การรายงานผลในการปฏิบัติงาน รูปแบบของคู่มือการปฏิบัติงาน การออกนโยบาย กฎและระเบียบของหน่วยงาน ข้อบังคับ และมาตรฐานของงาน

2) การพูดคุยในแบบการเผชิญหน้ากัน ซึ่งสามารถแบ่งได้ทั้งการสื่อสารแบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งการพูดคุยจะเหมาะสมสำหรับใช้ในการสื่อสารในเรื่องเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากเป็นเรื่องที่จะมีความเป็นส่วนตัวสูง โดยวิธีนี้จะทำให้ได้รับ feedback อย่างรวดเร็ว แต่ในขณะเดียวกันผู้สื่อสารต้องมีความระมัดระวังในวิธีการพูด เนื่องจากในคำพูดเดียวกัน แต่หากสื่อสารคนละคนและ ก็จะสามารถตีความให้แตกต่างกันได้

3) การสื่อสารด้วยสัญลักษณ์ จัดเป็นการสื่อสารโดยการแสดงออกทางร่างกาย ยกตัวอย่างเช่นการแสดงออกทางภาษากาย การแสดงออกจากสีหน้าท่าทาง และการแสดงออกจกสภาพแวดล้อมการทำงาน (ซึ่งถือเป็นความหมายเชิงสัญลักษณ์สภาพแวดล้อม เช่น ขนาดของห้อง โต๊ะทำงาน การตกแต่งสิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงอำนาจหน้าที่ได้)

4) การสื่อสารผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Computer โทรศัพท์มือถือ ระบบ Intranet ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือ Tele conference ที่เพื่อการติดต่อสื่อสารกันได้แม้จะไม่ได้อยู่ในสถานที่เดียวกัน

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรเป็นช่องทางที่ใช้ในการส่งผ่านข้อมูลภายในองค์กร ซึ่งมักถูกออกแบบขึ้นมาพร้อม ๆ กับการจัดวางโครงสร้างในองค์กรและการวางระบบงานโดยในการเลือกวิธีการสื่อสาร มีเกณฑ์ในการพิจารณา คือ ต้องมีความรวดเร็วและมีความถูกต้อง และมีค่าใช้จ่ายมากน้อยเพียงใด หรือข้อมูลนั้นเป็นความลับหรือไม่หากเผยแพร่ให้มีผู้รับรู้จำนวนมากจะเกิดผลเสียหายต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด โดยรูปแบบของช่องทางการสื่อสารในองค์กร มีทั้งการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร จะเป็นในลักษณะของคู่มือการปฏิบัติงาน กฎและระเบียบของหน่วยงาน และในรูปแบบการพูดคุยแบบเผชิญหน้ากันโดยรูปแบบนี้เหมาะสมสำหรับใช้ในการสื่อสารในเรื่องเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งการสื่อสารด้วยสัญลักษณ์ในการแสดงออกทางภาษากาย การแสดงออกจกสีหน้าท่าทาง และการสื่อสารผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Computer โทรศัพท์มือถือ รวมไปถึงทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ด้วย



### 2.2.5 รูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร

การติดต่อสื่อสารมีองค์ประกอบมากมายหลากหลาย ที่จะก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลขึ้น โดยการติดต่อสื่อสารในองค์กรก็เช่นเดียวกัน จะเห็นได้ว่ารูปแบบหรือพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นได้ในหลากหลายวิธีการ รูปแบบและลักษณะ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับบริบทความต้องการของการสื่อสารความเหมาะสม รวมถึงประโยชน์ในการสื่อสารในแต่ละครั้ง การบริหารจัดการการสื่อสารในองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าประสงค์ยังผลถึงความสำเร็จได้นั้น บุคลากรและทุกหน่วยงานในองค์กรต้องรู้จักวิธีการและปรับใช้รูปแบบ กระบวนการของการสื่อสารให้เกิดมีความเหมาะสมและเกิดประโยชน์ในการสื่อสารมากที่สุด เพื่อให้การสื่อสารและการดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ จากการรวบรวมข้อมูลของนักวิชาการพบว่ารูปแบบและพฤติกรรมสื่อสารสามารถจำแนกแบ่งออกได้ดังต่อไปนี้ตามแนวคิดของ (วิเชียร วิทยอุดม, 2550)

1. การติดต่อสื่อสารที่แบ่งลักษณะของการใช้งานการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 วิธีดังต่อไปนี้

1.1 การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการหรือแบบมีพิธีการ (Formal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีแบบแผน มีข้อกำหนดขององค์กรไว้อย่างชัดเจน มีลายลักษณ์อักษร กำหนดขั้นตอนตามสายของการบังคับบัญชา การสื่อสารมีลักษณะเป็นการสื่อสารที่ นำเอานโยบาย คำสั่ง การตัดสินใจ ผ่านเส้นทางการสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา (Line of Authority) หรืออาจเรียกว่าสายงานการสั่งการ (Flow of Command)

1.2 การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการหรือไม่เป็นพิธีการ (Informal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่ได้ระบุรูปแบบหรือวางแบบแผนไว้ การติดต่อไม่เป็นระบบขึ้นอยู่กับความสนใจความชอบ หรือการมีกิจกรรมบางอย่างร่วมกันที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานภายในองค์กร การสื่อสารจะเป็นในลักษณะเป็นการส่วนตัว มีการกระจายข่าวสาร ข้อมูล กันในแบบเถาองุ่น (Grapevine) ที่จะกระจายข้อมูล ข่าวสารไปได้อย่างรวดเร็วพร้อมกันในครั้งเดียว และไม่ต้องเสียเวลาในการชักถาม

2. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ (Direction) แบ่ง ออกเป็น 4 วิธีต่อไปนี้

2.1 การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารจากระดับสูงลงมาสู่ระดับต่ำภายในองค์กร หรือจะเป็นจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา การไหลของข่าวจะเป็นจากระดับบนสู่ระดับล่างโดยมีจุดประสงค์ในการสื่อสารคือเป็นการส่งสารหรือส่งถ่ายข้อมูล ข่าวสาร ควบคุมดูแลและกำกับงานในองค์กร เป็นการสั่งการลงไปยังผู้ปฏิบัติงาน ข้อมูล ข่าวสารส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของกฎระเบียบ นโยบาย คำสั่ง ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานจากผู้บริหารไปยังหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรเพื่อนำไปปฏิบัติ นอกจากการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างแล้วองค์กรควรส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบนเพิ่มขึ้น จากงานวิจัยของ รีแครพ (1990 อ้างถึงใน คำคิด ไชยสัจ, 2548) พบว่า การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบนส่งผลและเกิดประโยชน์หลายประการดังนี้

- (1) ได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) จากการทำงาน
- (2) ได้ทราบปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดจากการสื่อสารแบบบนลงล่าง

(3) ลดความกดดันหรือลดความเครียดต่างๆ ให้กับพนักงานลงได้ในระดับหนึ่งเพราะพนักงานได้รับโอกาสในการสื่อสารให้ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้บังคับบัญชาได้ รับทราบถึงข้อมูลหรือปัญหาที่เกิด

(4) ทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมและยังช่วยสร้างความผูกพันต่อ องค์กรเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อการเพิ่มแรงยึดเหนี่ยวจงใจให้เกิดความผูกพันในองค์กรเพิ่มมากขึ้น

2.2 การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับที่ต่ำกว่าขึ้นสู่ระดับที่สูงกว่าหรือเป็นการไหลของข่าวสารหรือการ ติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญช้าย้อนกลับขึ้นไปสู่ผู้บังคับบัญชา โดยมีความมุ่งหมายในการสื่อสาร เพื่อตรวจสอบและได้รับผลย้อนกลับ (Feedback) จากผู้รับสารว่าสิ่งที่ได้สื่อสารลงไปเพื่อการปฏิบัติ เกิดผลอย่างไร ช่วยให้ได้ทราบผลการปฏิบัติงาน การสื่อสารรูปแบบนี้ส่วนมากเป็นเรื่องเกี่ยวกับการ ตอบสนองคำสั่งจากพนักงาน เสนอแนวคิด ข้อคิดเห็น ข้อเรียกร้องจากพนักงาน โดยมีสื่อที่จะใช้ในรูปแบบของข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ขออนุมัติหรือคำร้องทุกข์ เป็นต้น

2.3 การติดต่อสื่อสารลักษณะตามแนวนอนหรือแนวเดียวกัน (Horizontal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีการไหลของข่าวสารไปในแนวหรือระดับเดียวกันในสายการบังคับบัญชาที่เป็นไปตามลำดับชั้น ตามลำดับที่ใกล้เคียงกันตามผังโครงสร้าง หรือแม้กระทั่งเป็นการสื่อสารตามลำดับคนที่อยู่ต่างลำดับกันแต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กันในสายการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนมีจุดประสงค์เพื่อช่วยในการประสานงาน สร้างความร่วมมือกันในการ แก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน มักจะสื่อสารด้วยการให้คำปรึกษาโดยวาจาหรือจะเป็นรูปแบบลายลักษณ์อักษร

2.4 การติดต่อสื่อสารลักษณะแนวทแยงมุม (Diagonal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารข้ามแผนก ข้ามระดับระหว่างบุคคลต่างหน่วยงานหรืออยู่ต่างระดับกัน โดยมีจุดประสงค์ เพื่อให้การสื่อสาร การทำงานมีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน โดยปกติจะเป็นการสื่อสารในการให้คำแนะนำเพื่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

3. การติดต่อสื่อสารที่มีการใช้ช่องทางเป็นหลัก (Channel) แบ่งเป็น 2 วิธี ดังต่อไปนี้

3.1 การติดต่อสื่อสารระบบทางเดียว (One-Way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ผู้ส่งออกข้อมูล ข่าวสารไปทางเดียว โดยผู้รับไม่มีโอกาสโต้ตอบหรือ ชักถามข้อสงสัยใดๆ ไม่มีการแสดงปฏิกิริยาย้อนกลับใดๆ ของผู้รับ การติดต่อสื่อสารช่องทางนี้อยู่ใน รูปแบบของระเบียบคำสั่ง แนวนโยบายที่ผู้รับต้องทำตาม และมีรูปแบบเป็นพิธีการหรือเป็นทางการ สามารถพบหรือเกิดข้อบกพร่อง ผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารได้มาก เพราะผู้ส่งไม่อาจรับทราบข้อมูล ย้อนกลับจากสารที่ส่งไปได้

3.2 การติดต่อสื่อสารระบบสองทาง (Two-Way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารโดยที่ผู้รับสารมีการตอบสนอง และมีปฏิกิริยาย้อนกลับไปหาผู้ส่งสาร สามารถ โต้ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้เพื่อให้รับทราบผลของการสื่อสารที่ส่งออกไปและเพื่อให้การ ปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มักจะอยู่ในรูปของการจัดสัมมนา ประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันส่งผลดีตามมาในอันที่จะช่วยสร้างความเข้าใจระหว่างกันให้ดีและมี ประสิทธิภาพ ซึ่งผลของการได้รับข้อมูลย้อนกลับจะทำให้ผู้ส่งสารรับทราบข้อผิดพลาด ข้อบกพร่อง และสามารถแก้ไข ปรับปรุง

ข้อมูลใหม่ได้ โดยอาจมีผลเสียคือ สิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากร เพราะ การย้อนกลับของข้อมูลจะเสียเวลามากกว่าปกติ

4. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะของวิธีการติดต่อสื่อสาร (Method) แบ่งเป็น 2 วิธี ดังนี้

4.1 การติดต่อสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำหรือการพูด (Verbal Communication) เป็นวิธีการที่ใช้กันมากที่สุด การติดต่อสื่อสารกันโดยใช้วาจา (Verbal) หรือใช้ถ้อยคำ (Verbal Communication) ในการนำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ตัวอย่างเช่น การพูด การติดต่อสื่อสารโดยการพูดมีข้อดี คือ ประหยัดเวลา ง่าย สะดวก เปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันทั้งยังสร้างความรู้สึกเป็นกันเองก่อให้เกิดความสนิทสนมกัน

4.2 การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้ถ้อยคำหรือไม่ใช้คำพูด (Non-Verbal Communication) อาจเป็นภาษากายหรือภาษาท่าทางเป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่ใช้วิธีพูดหรือการ เขียนเป็นตัวหนังสือแทนคำพูด แต่จะเป็นการสื่อสารที่ใช้ภาษากาย สัญลักษณ์ การแสดงออกท่าทาง การใช้เครื่องหมายต่างๆ เช่น การแสดงออกทางสีหน้า ทางน้ำเสียง หรือแม้แต่การสัมผัส

5. การติดต่อสื่อสารตามจำนวนผู้เกี่ยวข้อง (Participant) แบ่งออกเป็น 3 วิธี คือ

5.1 การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหรือตัวต่อตัว (Interpersonal Communication) มีรูปแบบการสื่อสารโดยเป็นการติดต่อสื่อสารที่เกิดจากการพบปะสังสรรค์กันระหว่างบุคคล เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

5.2 การติดต่อสื่อสารกลุ่ม (Intergroup Communication) เป็นรูปแบบ ของการรวมตัวกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่รวมตัวกันตามความสนใจหรือมีผลประโยชน์ร่วมกันหรือมีความชอบพอ สนับสนุนกันการรวมกลุ่มกันในแต่ละองค์กรก็ได้หลายกลุ่ม เช่น การประชุมกลุ่ม เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะระหว่างกัน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันของกลุ่มแต่ละกลุ่ม

5.3 การติดต่อสื่อสารขององค์กรกับสาธารณชน (Public and Organization Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารขององค์กรทั้งหมดทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ไพโรจน์ วิไลนุช (2557, น. 13) ได้กล่าวถึง ประเภทของการสื่อสารภายในองค์กรว่ามีอยู่ด้วยกัน 3 ลักษณะ ดังนี้คือ การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่ม และการสื่อสารแบบสาธารณะ โดยการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารโดยมีผู้ส่งสารและผู้รับสาร จะไม่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นผู้รับสาร จะสลับบทบาทระหว่างกัน ไม่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นผู้รับสารเพียงอย่างเดียว การสื่อสารประเภทนี้ใช้เพื่อการอยู่ร่วมกันทางสังคมโดยทั่วไป สำหรับการสื่อสารกลุ่มเป็นการสื่อสารที่มีผู้เกี่ยวข้องมากกว่า 2 คนขึ้นไป ในส่วนของการสื่อสารสาธารณะ หมายถึง การสื่อสารระหว่างองค์กรกับกลุ่มคนภายนอกองค์กร

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า รูปแบบหรือพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นได้ในหลากหลายวิธีการ รูปแบบและลักษณะ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับบริบทความต้องการของการสื่อสาร ความเหมาะสม รวมถึงประโยชน์ในการสื่อสารในแต่ละครั้งโดยบุคลากรและทุกหน่วยงานในองค์กร ต้องหาวิธีการและปรับรูปแบบ กระบวนการของการสื่อสารเพื่อให้มีความเหมาะสมและเกิดประโยชน์ในการสื่อสารมากที่สุด อันจะส่งผลให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ โดยลักษณะของการสื่อสารมีทั้งการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการและการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ และลักษณะทิศทาง

ของการติดต่อ มีทั้งการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างโดยเป็นการสื่อสารผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเป็นการส่งถ่ายข้อมูล และการสั่งการลงไปยังผู้ปฏิบัติงาน และการติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน โดยเป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาย้อนกลับขึ้นไปสู่ผู้บังคับบัญชา ใช้เพื่อการการการตอบสนองคำสั่งจากพนักงาน เสนอแนวคิด ข้อคิดเห็น หรือข้อเรียกร้องจากพนักงาน และการติดต่อสื่อสารลักษณะตามแนวนอนเป็นการติดต่อสื่อสารที่มีการไหลของข่าวสารไปในแนวหรือระดับเดียวกันในสายการบังคับบัญชา มักใช้เพื่อการประสานงาน สร้างความร่วมมือกันในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และการติดต่อสื่อสารลักษณะแนวทแยงมุมเป็นเป็นการติดต่อสื่อสารข้ามแผนก ข้ามระดับระหว่างบุคคลต่างหน่วยงาน โดยการติดต่อสื่อสารจะมีทั้งการติดต่อสื่อสารระบบทางเดียว โดยจะเป็นในรูปแบบของระเบียบ คำสั่ง นโยบายที่ผู้รับต้องทำตามและการติดต่อสื่อสารระบบสองทาง ซึ่งมักจะอยู่ในรูปของการจัดสัมมนา ประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน โดยการสื่อสารระบบสองทางจะทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันและมีประสิทธิภาพ และจะทำให้ได้รับข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งจากรูปแบบหรือพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารเห็นได้ว่าการสื่อสารในองค์กรจะมีความสัมพันธ์กันทั้งในเรื่องของลักษณะของการใช้งานการสื่อสาร ทิศทางของการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารที่มีการใช้ช่องทางเป็นหลัก รวมไปถึงการติดต่อสื่อสารตามลักษณะของวิธีการติดต่อสื่อสาร

#### 2.2.6 ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร

นิตยา เงินประเสริฐศรี ( ปี 2544, น.: 204-206) ได้กล่าวว่า อุปสรรคที่เกิดขึ้นในเรื่องของการสื่อสารขององค์กรนั้น แยกพิจารณาได้ 2 ประเด็นดังนี้

1. การบิดเบือนของการสื่อสาร โดยการบิดเบือนที่เกิดขึ้นในการสื่อสารนั้น จะเกิดขึ้นอย่างตั้งใจ หรือไม่ตั้งใจก็อาจเป็นได้ จะขึ้นอยู่กับว่าผู้ที่บิดเบือน รู้หรือไม่ว่า ความหมายของสารที่สื่อสารออกไปนั้น ถูกตัดแปลงหรือแก้ไข ซึ่งการบิดเบือนของการสื่อสารนั้น เกิดขึ้นได้ในการสื่อสารในทุกระดับ

2. ภาวะที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร คือ ปริมาณของข้อมูล เนื้อหา ข่าวสาร และความสลับซับซ้อนของข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับโดยตัวแปรเหล่านี้จะต้องพิจารณาร่วมกัน หากบุคคลหนึ่งจะได้รับข้อมูลข่าวสารมากน้อยเพียงใดจะขึ้นอยู่กับช่องทางของการสื่อสาร นอกจากนี้ในการติดต่อสื่อสารบุคคลจะมีความสามารถในการจัดการกับข้อมูลข่าวสารที่ไม่มีความสลับซับซ้อนได้ดีกว่าข้อมูลข่าวสารที่มีความสลับซับซ้อน และไม่อาจคาดเดาได้ นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการท่านอื่นที่กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร ซึ่งตามแนวคิดของ อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, น. 275-283) มองว่า ปัญหาจากองค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสาร มีดังต่อไปนี้

1. ผู้ส่งสาร (Sender or source) ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวผู้ส่งสารมีดังนี้

1.1 ปัญหาที่เกิดกับบุคลิกภาพของผู้ส่งสารเอง เช่น ผู้ส่งสารไม่มีความน่าเชื่อถือส่งผลให้ผู้รับสารรู้สึกไม่เชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร

1.2 ผู้ส่งสารขาดความรู้จริงในข้อมูลที่ทำกรสื่อสาร

1.3 ผู้ส่งสารมีอคติต่อผู้รับสารหรือประเด็นที่กำลังสื่อสารในขณะนั้น

1.4 ผู้ส่งสารมีการใช้อารมณ์ในการส่งสาร

1.5 ผู้ส่งสารขาดความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการส่งสารนั้นอย่างชัดเจน

- 1.6 ผู้ส่งสารมีเจตนาที่จะบิดเบือนข่าวสารเพื่อปกปิดอะไรบางอย่าง
2. สาร (Message) ปัญหาที่เกิดขึ้นมีดังนี้
  - 2.1 ข่าวสารที่ได้รับมาขาดความชัดเจนจนทำให้สับสนหรือเข้าใจยาก
  - 2.2 การเรียบเรียงข่าวสารไม่เรียงตามลำดับทำให้ผู้รับสารสับสน ไม่เข้าใจ
  - 2.3 การให้ข้อมูล ข่าวสารที่มากเกินไปทำให้เกิดภาวะล้นของข้อมูล ข่าวสาร
  - 2.4 ข้อมูล ข่าวสารนั้นใช้ภาษาที่ยาก
  - 2.5 ข้อมูล ข่าวสารนั้นไม่สมบูรณ์ ขาดรายละเอียดที่สำคัญ
  - 2.6 ข้อมูล ข่าวสารที่จัดทำขึ้นอย่างรีบเร่งทำให้เกิดความผิดพลาดในการนำเสนอข้อมูล
3. ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ปัญหาที่เกิดขึ้นมีดังนี้
  - 3.1 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับผู้ส่งสาร เช่น ผู้ส่งสารมีทักษะที่ดีในการเขียนอธิบายในการส่งสารก็ควรเลือกใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ประกาศ ฯลฯ
  - 3.2 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับรูปแบบ ลักษณะของสาร เช่น การใช้สื่อสิ่งพิมพ์กับข่าวสารที่ต้องการความรวดเร็ว ประสิทธิภาพในการสื่อสารก็จะน้อยกว่าการใช้สื่อวิทยุกระจายเสียงหรือการประชุมสัมมนา
  - 3.3 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับตัวผู้รับสาร เช่น การใช้สื่อสิ่งพิมพ์ หนังสือพิมพ์กับผู้รับสารที่อยู่ในช่วงวัยรุ่นน่าจะได้ผลน้อยกว่าการใช้สื่อที่เป็นวิทยุกระจายเสียงหรือสื่อโทรทัศน์
4. ผู้รับสาร (Receiver) ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับสารมีดังต่อไปนี้
  - 4.1 ผู้รับสารขาดประสิทธิภาพในการรับข้อมูล ข่าวสาร
  - 4.2 ผู้รับสารมีอคติต่อผู้ส่งสารและ/หรือเรื่องที่ทำกรสื่อสาร
  - 4.3 ผู้รับสารไม่มีความพร้อมในการรับสารในขณะที่มีการสื่อสาร
  - 4.4 ผู้รับสารมีอาการขณะรับสาร
  - 4.5 ผู้รับสารขาดประสบการณ์ร่วมกับผู้ส่งสาร
  - 4.6 ผู้รับสารเลือกที่จะรับสารที่ต้องการหรือสนใจโดยเพิกเฉยต่อข่าวสารที่ตนเองไม่สนใจ

ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร จะเกิดจากการบิดเบือนของการสื่อสาร ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นอย่างตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ได้ รวมไปถึงในเรื่องของภาวะที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร เช่น ปริมาณของข้อมูล เนื้อหามากเกินไป หรือความสลับซับซ้อนของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในส่วนของผู้ส่งสารเองมีทั้งในเรื่องของบุคลิกภาพที่ไม่น่าเชื่อถือก็จะส่งผลให้ผู้รับสารไม่มีความเชื่อมั่นในข้อมูลข่าวสาร รวมไปถึงความมีอคติต่อผู้รับสาร โดยในบางครั้งผู้ส่งเองยังไม่เข้าใจในวัตถุประสงค์ของการส่งสารนั้น โดยสิ่งที่เป็นปัญหาในส่วนของสารจะเป็นเรื่องของความขาดความชัดเจน การเรียบเรียงลำดับสารที่ไม่ดี หรือใช้ภาษาที่ยากเกินไป รวมไปถึงการเลือกช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม ซึ่งหากผู้ส่งสารหรือผู้รับสารเลือกช่องทางการสื่อสารที่ไม่ดีและไม่เหมาะสมก็จะทำให้เกิดการผิดพลาดของสารได้ โดยในส่วนของปัญหาของผู้รับสารมักจะเกิดจาก

ความมีอคติต่อผู้ส่งสาร หรือการไม่พร้อมในการรับสารในขณะที่มีการสื่อสาร หรือการขาดการมีประสบการณ์ร่วมกับผู้ส่งสาร ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในองค์กรได้

### 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร

บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร (Organizational Climate) หมายถึง สภาพของการสื่อสารภายในองค์กรที่ประกอบไปด้วยปัจจัยหลากหลาย เช่น พฤติกรรมการรับรู้ ความคาดหวัง การตอบสนองระหว่างบุคคลความขัดแย้ง ซึ่งส่งผลต่อการสื่อสารภายในองค์กร จากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากนักวิชาการที่ศึกษาเรื่องความหมายของบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรพบว่ามีความหมายดังนี้

R. Wayne Pace and Don F. Faules (1994, p. 100) บรรยากาศการสื่อสารประกอบด้วย การรับรู้การประเมินเกี่ยวกับ เหตุการณ์ทางการสื่อสาร พฤติกรรมมนุษย์ การตอบสนองต่อกันของพนักงาน ความคาดหวัง ความขัดแย้งและโอกาสการก้าวหน้า ในองค์กร

เสนาะ ตีเยาว์ (2530, น. 523) กล่าวว่า บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรจะประกอบด้วย พฤติกรรมของบุคคล การรับรู้ของเหตุการณ์ การแสดงออกเพื่อการตอบสนองระหว่างบุคคล การคาดหวัง พฤติกรรมความขัดแย้งระหว่างบุคคล และการมีโอกาที่บุคคลจะมีความเจริญเติบโตของหน้าที่การงานตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งหากเป็นบรรยากาศทางด้านวัตถุประสงค์ขององค์กรจะส่งผลกระทบต่อการทำงาน แต่ถ้าหากเป็นบรรยากาศของการสื่อสารภายในองค์กรจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของคน ทั้งในเรื่องการแสดงออกทางด้านความรู้สึก การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ด้านผลงาน การที่จะทำให้งานประสบผลสำเร็จ และแสดงความกระตือรือร้นในการทำงานที่ตั้งเป้าประสงค์อยากจะทำให้งานก้าวหน้ายิ่งขึ้น

จากนิยามที่นักวิชาการได้กล่าวถึงข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรเป็นองค์ประกอบและมีส่วนสำคัญต่อการสื่อสารที่ประกอบไปด้วยปัจจัยหลากหลาย เช่น พฤติกรรมการรับรู้ ความคาดหวัง การตอบสนองระหว่างบุคคล ความขัดแย้ง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความล้มเหลวหรือความสำเร็จของการสื่อสารภายในองค์กร บรรยากาศทางการสื่อสารมีความสำคัญ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการ สื่อสารและประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของ บรรยากาศการสื่อสารขององค์กรไว้ดังนี้

Goldhaber (1979) กล่าวว่า บรรยากาศการสื่อสารที่ดีในองค์กรประกอบด้วยปัจจัย 5 อย่าง คือ

1. บรรยากาศของการสนับสนุนซึ่งกันและกัน หมายถึง พนักงานรับรู้ว่ามีผู้บังคับบัญชาช่วยให้พวกเขาสร้าง รักษา และเห็นคุณค่าและความสำคัญในตัวเองไว้ทำได้โดย

1.1 การอธิบาย หรือไต่ถามข้อมูลในเรื่องต่างๆ

1.2 ทำความเข้าใจและช่วยพนักงานหาทางออกในการแก้ไขปัญหา

1.3 สื่อสัจย์และเปิดเผยต่อกัน

1.4 ให้ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน ในเรื่องของความเชื่อใจและการให้

ความเคารพ

1.5 มีความพยายามในการทำความเข้าใจ หรือรับฟัง และแบ่งปันปัญหาพร้อมกัน

1.6 ให้ความยินดีที่จะรับฟังปัญหาด้านพฤติกรรม และพร้อมที่จะนำไปทดลองใช้

2. การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
3. การให้ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของแหล่งข้อมูลข่าวสาร
4. การเปิดกว้างในด้านการพูดและการฟัง
5. การสื่อสารถึงเป้าหมายของการปฏิบัติงานให้บุคลากรภายในองค์กรได้รับทราบ

นอกจากนี้ R. Wayne Pace and Don F. Faules (1994: 100) ยังได้กล่าวว่า บรรยากาศการสื่อสารมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตขององค์กรมากที่สุด เพราะบรรยากาศการสื่อสารจะส่งผลต่อความพยายามร่วมกันหรือความสำเร็จร่วมกันของสมาชิกในองค์กร ประกอบด้วยบรรยากาศการสื่อสาร 6 ด้าน ได้แก่

1. การคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าตนได้รับข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมายสูงสุดขององค์กรและหน่วยงาน ตลอดจนนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร หน่วยงานมีกลไกส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความไว้วางใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าภายในองค์กรมีการสื่อสารข้อมูลต่อกันด้วยความไว้วางใจ ยอมรับและเชื่อถือข้อมูลที่ได้รับ

3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าตนสามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน กฎระเบียบต่างๆ ขององค์กร การกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน รวมทั้งการสื่อสารให้ข้อมูลแก่ผู้บังคับบัญชา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

4. การสนับสนุนซึ่งกันและกัน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าองค์กรสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานเป็นทีมร่วมกัน และมีการสื่อสารเพื่อประสานงานกับผู้อื่นในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน

5. การเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเปิดเผย จริงใจ และครบถ้วนเพียงพอ ทั้งข้อมูลระดับนโยบาย เป้าหมาย กฎระเบียบต่างๆ มาตรฐานในการปฏิบัติงาน การสื่อสารจากฝ่ายบริหารไปยังพนักงาน และการสื่อสารจากพนักงานไปยังฝ่ายบริหารต้องมีความจริงใจและสร้างความไว้วางใจ การสื่อสารเปิดกว้างไม่เพียงแต่สร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจของพนักงาน แต่ยังสามารถส่งเสริมการไหลเวียนของข้อมูล ความคิดเห็น คำวิจารณ์ที่สำคัญ การสื่อสารในแนวตั้งที่ซื่อสัตย์และเปิดเผยจะทำให้เกิดการสื่อสารแนวตั้งในลักษณะเดียวกัน (ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี 2553)

6. การรับฟังการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าตนมีอิสระในการเสนอความคิดเห็นหรือให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างตรงไปตรงมาต่อผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาแสดงความยินดีที่จะรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นในปัญหาที่เกิดขึ้นที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดข้างต้นอาจสรุปได้ว่า บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร มีความสำคัญต่อการสื่อสารและช่วยให้บุคลากรในองค์กรเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร

สร้าง ความรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พอใจของบุคลากร ทั้งนี้ยังช่วยกระตุ้นการทำงานและการสื่อสารในองค์กรให้บรรลุเป้าหมายต่อไป (ยุพาพร ทองอินทร์ 2555)

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัว

ทฤษฎีว่าด้วยการปรับตัวที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายคือ ทฤษฎีวิวัฒนาการของ Darwin ที่เป็นเรื่องของการปรับตัวด้านชีววิทยา โดยได้สรุปได้ว่า สิ่งมีชีวิตมีการดำรงชีวิตในโลกที่มีสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยอันตรายหากจะทำให้สิ่งมีชีวิตที่จะมีชีวิตอยู่รอดได้ต้องมีการปรับตัวให้เข้าสภาพแวดล้อมสามารถรับมือกับสถานการณ์รอบตัวที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย

นักจิตวิทยาได้นำคำว่า “การปรับตัว” มาใช้ในความหมายของทางจิตวิทยา โดยเปลี่ยนคำว่า Adaptation เป็นคำว่า Adjustment (อ้างใน จุฬาลักษณ์ รุ่มวิริยะพงษ์)

แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัวเป็นการปรับความต้องการของตนเองให้สัมพันธ์ไปได้กับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงซึ่งการที่บุคคลจะสามารถปรับให้ไปได้กับสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวจึงเป็นการปรับตัวทางสังคมอย่างหนึ่งที่เกิดจากแรงกดดันรอบตัวจนทำให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวให้เข้ากับสภาวะที่อยู่เพื่อที่จะสามารถใช้ชีวิตในสังคมนั้นได้ โดยเหมือนกับการปรับตัวในการทำงาน (Job Adjustment) ซึ่งเป็นความสามารถของบุคคลเช่นกัน แต่จะเป็นในด้านการทำงาน การเรียนรู้ และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมไปถึงการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร เพราะหากสามารถปรับตัวให้ก้าวทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ ก็จะส่งผลให้ตัวพนักงานมีความสุขในการทำงาน และช่วยลดปัญหาการขัดแย้งในการทำงานหรือการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในองค์กรได้

### นิยามเกี่ยวกับการปรับตัว

Arkoff (1968, อ้างอิง สุวรี ศิวะแพทย์ 2549) ได้ให้ความหมายของการปรับตัวไว้ว่า คือการที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม กล่าวคือ การที่แต่ละบุคคลจะพยายามปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และได้มาในสิ่งที่ต้องการและเป้าหมายที่ตนเองคาดหวังไว้ ซึ่งในขณะเดียวกันต้องตกอยู่ภายใต้ความกดดันจากสภาพสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัว โดยพฤติกรรมนั้นจะทำให้มนุษย์สามารถที่จะปรับตัวสู่ความสมดุลระหว่างตัวของบุคคลและความต้องการของสิ่งแวดล้อมได้

เบอนาร์ด (Bernard, 1960 ) ได้ให้ความหมายของการปรับตัว คือ การที่บุคคลต้องดำเนินการปรับตัวให้เข้ากับตัวตนและสภาพแวดล้อมภายนอกได้อย่างดี มีความพึงพอใจ และความแจ่มใสอย่างสูงสุด มีพฤติกรรมที่มีความเหมาะสมกับสภาพสังคม มีความสามารถในการเผชิญและยอมรับความจริงของชีวิต

โคลแมน (Coleman, 1981) กล่าวว่า การปรับตัว หมายถึง ผลที่มาจากความพยายามของบุคคลในการปรับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ตนเอง ซึ่งไม่ว่าปัญหานั้นจะเป็นปัญหาทางด้านบุคลิกภาพ ความต้องการหรือด้านอารมณ์ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้นอยู่

วราภรณ์ ตระกูลสถิตย์ 2549. กล่าวว่า การปรับตัว หมายถึง กระบวนการของบุคคลในการปรับตนเอง ในขณะที่บุคคลต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่ทำให้ไม่พึงพอใจหรือเป็นปัญหา โดยมุ่งหวังที่จะทำให้บุคคลดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมหรือสภาพของปัญหานั้นได้



วิลัยลักษณ์ พงษ์โสภา (2555) กล่าวว่า การปรับตัว หมายถึง กระบวนการของบุคคลที่ใช้แรงขับและแรงจูงใจในการปรับปรุงความคิดของตนเองและจัดรูปแบบของการเรียนรู้ให้มีความเหมาะสมกับสภาพของสังคมในการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ทำให้บุคคลมีความเข้าใจในตนเอง แล้วพัฒนาไปสู่เป้าหมายได้อย่างประสบความสำเร็จและมีความพึงพอใจในชีวิต

จากความหมายของการปรับตัวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การปรับตัว หมายถึง กระบวนการของบุคคลในการปรับตนเอง ในขณะที่บุคคลต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่ทำให้ไม่พึงพอใจหรือเป็นปัญหา โดยมุ่งหวังที่จะทำให้บุคคลดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมหรือสภาพของปัญหานั้นได้ โดยมีวัตถุประสงค์ในการปรับตัวเพื่อให้เกิดความสมดุลในการดำรงชีวิต และในบางครั้งที่การปรับตัวของแต่ละบุคคลก็เพื่อเป็นการบรรลุความต้องการบางอย่างและเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของตนในการไปยังเป้าหมายนั้นๆ

### **ทฤษฎี แนวคิดว่าด้วยสาเหตุของการปรับตัว**

#### **สาเหตุของการปรับตัว**

วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์ (2542) กล่าวว่า มนุษย์จะมีการปรับตัวกับสิ่งต่าง ๆ โดยมีเหตุผลที่สำคัญ คือการปรับตัวเป็นกระบวนการหนึ่งที่ทำให้การดำรงชีวิตมีความอยู่รอด เพราะแต่ละคนจะต้องพบกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่างๆ อยู่ตลอดเวลา เพราะฉะนั้นมนุษย์จึงต้องมีการปรับตัวในทุกช่วงชีวิต ซึ่งการปรับตัว จะเป็นกระบวนการที่ตอบสนองความพึงพอใจในชีวิตของมนุษย์ ในช่วงที่เผชิญปัญหา บุคคลจะใช้วิธีการเผชิญปัญหา และยอมรับปัญหา จากนั้นจะพยายามหาวิธีจัดการปัญหาด้วยตนเองหรือจะเป็นการขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจและการลดระดับของความเครียด เมื่อบุคคลจัดการปัญหาได้

เต็มศักดิ์ (2546 : 293) ได้อธิบายว่าสภาวะที่ก่อให้เกิดการปรับตัวจะมี 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกจะเป็นการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม (adaptation) โดยการปรับตัวลักษณะนี้เป็น การปรับตัวพฤติกรรมที่จะแสดงออกกับบุคคลและสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และเป็น การปรับตัวที่จะสามารถสังเกตเห็นความเปลี่ยนแปลงจากภายนอกได้อย่างเป็นรูปธรรม ลักษณะที่สอง เป็นการปรับตัวด้านจิตใจ (adjustment) เกิดจากการที่บุคคลมีความต้องการสิ่งใดแล้วมีอุปสรรคมาขัดขวางทำให้ไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย หรือบรรลุเป้าหมายล่าช้ากว่าที่กำหนด ซึ่งในสถานการณ์เช่นนี้จะทำให้เกิดสภาวะทางอารมณ์ต่าง ๆ ขึ้น ทั้งเรื่องความกดดัน ความตึงเครียด และหากสภาวะทางอารมณ์นั้น ไม่สามารถปรับให้ลดลงหรือกำจัดให้หมดไปได้ จะทำให้เกิดปัญหาสุขภาพจิตตามมา จึงถือเป็นการปรับตัวที่ไม่สามารถสังเกตเห็นความเปลี่ยนแปลงจากภายนอกได้อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน

จากแนวคิดเรื่องการปรับตัวจะพบว่าเกิดจากแรงกดดันจากสภาวะรอบตัวทั้งในด้านปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน โดยภายนอกจะมาจากสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวทำให้เกิดแรงผลักดันให้เกิดความไม่สบายใจและ ต้องเปลี่ยนตามอารมณ์ ขณะเดียวกันแรงผลักดันจากภายในก็จะเกิดจากการที่บุคคลได้แสดงออกถึง ความสามารถของตนและรู้สึกพอใจซึ่งจะเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเอง จึงเป็นลักษณะของแรงผลักดันที่ทำให้เสมอกันและก่อให้เกิดกระบวนการปรับตัวขึ้นตามมา

### แนวคิดการปรับตัวในการทำงานของพลามอนด์ดอน

พลามอนด์ดอน (Plamondon, 2000 : 612-617) ได้ทำการศึกษาการปรับตัวในการทำงาน โดยกล่าวว่า การปรับตัวในการทำงาน เป็นความสามารถของบุคคลในด้านต่าง ๆ เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานของแต่ละบุคคล และเพื่อเป็นการพัฒนารูปแบบของการปรับตัว จึงได้มีการแบ่งกลุ่มความสามารถในการปรับตัวในงานของพนักงานออกเป็น 8 กลุ่ม ดังนี้

1. ความสามารถในการจัดการกับสภาวะฉุกเฉิน (Handling emergencies or crisis situations) หมายถึง การตอบสนองที่เหมาะสมเกี่ยวกับอันตรายต่าง ๆ หรือสถานการณ์ที่ฉุกเฉิน มีความรวดเร็วในการวิเคราะห์ หรือทางเลือกในการตัดสินใจเมื่อเจอกับอันตรายหรือสถานการณ์ที่ ฉุกเฉิน มีการเลือกตัดสินใจที่ชัดเจนมีการควบคุมอารมณ์และเป้าหมายได้ในเวลาเดียวกัน สุดท้ายสามารถเข้าไปจัดการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างเหมาะสม

2. ความสามารถในการจัดการกับความเครียด (Handling work stress) หมายถึง ความใจเย็นเมื่อเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ยุ่งยาก และงานที่มีความต้องการความสำเร็จสูง ไม่ตื่นเต้นกับสถานการณ์ หรือข่าวต่าง ๆ มากเกินไป จัดการกับความไม่พึงพอใจได้ดี โดยมีความพยายามในการหาวิธีการแก้ปัญหามากกว่าต่อว่าคนอื่น การแสดงออกถึงระดับของการปรับตัวในการเผชิญหน้ากับสถานการณ์ และสามารถทำตัวเป็นตัวอย่างให้กับผู้อื่นได้

3. ความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Solving problems creatively) หมายถึง การวิเคราะห์ปัญหาและการสร้างความคิด แนวทางใหม่ๆ เพื่อแก้ไขในปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน โดยทำการพัฒนาหาข้อมูล และหาวิธีการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นเมื่อทรัพยากรที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการแก้ปัญหา

4. ความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน (Dealing with uncertain and unpredictable work situations) หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิผลในกรณีที่ไม่สามารถมองเห็นข้อเท็จจริงได้ สามารถปรับเปลี่ยนเมื่อเจอกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน สามารถปรับแผน เป้าหมาย วิธีการและการจัดลำดับความสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมที่จะรับมือกับ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

5. ความสามารถในการเรียนรู้งาน และวิธีการทำงาน (Learning work tasks technologies, and procedures) หมายถึง การแสดงออกถึงการเรียนรู้วิธีการใหม่ๆ เทคโนโลยีใหม่ๆ สำหรับการนำไปใช้ในงาน โดยใช้องค์ความรู้ และทักษะในการทำงานมีความรวดเร็วในการเรียนรู้วิธีการใหม่ๆ สามารถปรับตัวให้เข้ากับกระบวนการทำงานและขั้นตอนการทำงาน มีความสามารถในการทำงาน

6. ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Demonstrating interpersonal adaptability) หมายถึง ความยืดหยุ่น และยอมรับฟังความคิดเห็นในการทำงานร่วมกับผู้อื่น พัฒนาความสัมพันธ์และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ

7. ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรม (Demonstrating cultural adaptability) หมายถึง การเรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับสภาพพื้นฐาน ความต้องการ คุณค่าขององค์กร และวัฒนธรรมองค์กร สามารถปรับตัวและรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

8. ความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ (Demonstrating physically oriented adaptability) หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น ความร้อนสูง ความหนาวเย็น ความสกปรกต่าง ๆ ให้สามารถทำงานได้อย่างเหมาะสม

จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการปรับตัวในการทำงานเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีประสิทธิภาพและเป็นผู้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และสามารถรับมือได้ต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า การปรับตัวในการทำงานเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานของแต่ละซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำงาน เพราะบุคคลต้องมีการพัฒนาในงานในอาชีพ สามารถปฏิบัติงานอย่างมีแบบแผน มีการพัฒนาความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เหมาะสมกับงานที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา สามารถปรับตัวให้คุ้นเคยกับลักษณะของงานจนเกิดความพอใจในงานที่ทำ (ปณยา ทองเหลือง 2544) นอกจากนี้การปรับตัวในการทำงานยังถือเป็นความสามารถของบุคคลในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ความสามารถในการเรียนรู้งาน การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น การจัดการกับความเครียด หรือการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ดังนั้น การที่บุคคลสามารถปรับตัวในการทำงานได้จะเป็นผู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้สัมฤทธิ์ผล มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความสัมพันธ์การทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เป็นที่ยอมรับในองค์กร พร้อมทั้งเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ในทางตรงกันข้าม บุคคลที่ปรับตัวในการทำงานได้ไม่ดีย่อมทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ทำงานได้ไม่สำเร็จตามเป้าหมาย รวมทั้งเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน เข้ากับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาไม่ได้ รวมทั้งไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อการทำงานโดยตรง (พินิตา สุจริตกุลธร 2543: 53) ซึ่งจากแนวคิดข้างต้นผู้วิจัยจึงได้นำกรอบแนวคิดนี้ไปใช้เพื่อจัดทำข้อสรุปผลการศึกษา

## 2.5 ข้อมูลการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นโรคที่เกิดจากเชื้อไวรัสกลุ่มโคโรนาที่ทำให้มีไข้ และอาการระบบทางเดินหายใจ โดยผู้ป่วยผู้ป่วยส่วนใหญ่ที่เป็นโรคนี้นักมีอาการไข้ ไอ เจ็บคอ หายใจลำบาก บางรายอาจมีปอดอักเสบรุนแรงถึงขั้นเสียชีวิตได้ โดยโรคติดต่ออันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 (มีผลบังคับใช้วันที่ 1 มีนาคม 2563) โดยประชาชนจะต้องการเดินทางไปเขตโรคติดต่ออันตราย หลีกเลี่ยงการเดินทางไปพื้นที่ที่มีการระบาดต่อเนื่อง หรือพื้นที่พบผู้ป่วยตามรายงานขององค์การอนามัยโลก เพราะเชื้อโรคจะสามารถติดต่อจากคนสู่คน แพร่โรคเมื่อมีอาการและอาการแสดงแล้ว ผ่านทางการละอองเสมหะทางการไอ จามของผู้ที่มีเชื้อและสัมผัสใกล้ชิดผู้ป่วย โดยผู้ป่วย 1 คน สามารถแพร่กระจายเชื้อได้ 2-4 คน และเชื้อมีระยะฟักตัว 2-14 วัน

สำหรับการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เริ่มต้นที่ประเทศจีน ตั้งแต่วันที่ 30 ธันวาคม 2562 ต่อมาได้พบผู้ป่วยยืนยันในหลายประเทศทั่วโลก และทางองค์การอนามัยโลก หรือ WHO ได้ประกาศให้เป็นโรค COVID-19 ระบาดใหญ่ (Pandemic) เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2563 ที่ผ่านมา โดยมีจำนวนผู้ป่วย และผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก อย่างรวดเร็ว และมีอัตราการเสียชีวิตจากโรคประมาณร้อยละ 4.2 กลุ่มผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรงส่วนมากเป็นผู้สูงอายุ และผู้ที่

มีโรคประจำตัว เช่น โรคหัวใจ โรคเบาหวาน โดยในประเทศไทยได้ดำเนินการเฝ้าระวัง คัดกรอง และป้องกันควบคุมโรค ดังนี้

1. ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ 46 แห่ง คัดกรองผู้เดินทางเข้า-ออกประเทศ
  - ท่าอากาศยาน 6 แห่ง คือ สุวรรณภูมิ ดอนเมือง เชียงใหม่ เชียงราย ภูเก็ต และ กระบี่
  - ท่าเรือ 6 แห่ง คือ กรุงเทพมหานคร แหลมฉบัง พานิชย์เชียงแสน ภูเก็ต สมุยและกระบี่
  - ด่านพรมแดนทางบก 34 แห่ง
2. สถานพยาบาล (ภาครัฐและเอกชน) คัดกรองผู้ที่มีไข้ ร่วมกับมีอาการระบบทางเดินหายใจอย่างใดอย่างหนึ่งเช่น ไอ เจ็บคอ มีน้ำมูก หายใจลำบาก และมีประวัติเสี่ยง เช่น
  - มีประวัติเดินทางจากเขตติดโรคอันตราย และพื้นที่ที่มีการระบาดต่อเนื่อง ภายใน 14 วัน
  - ประกอบอาชีพสัมผัสใกล้ชิดนักท่องเที่ยวที่มาจากเขตติดโรคอันตราย/พื้นที่มีการระบาดอย่างต่อเนื่อง
  - บุคลากรทางการแพทย์ และสาธารณสุขที่สัมผัสกับผู้ป่วยตามเกณฑ์เฝ้าระวัง
3. เฝ้าระวังในชุมชน ให้ความรู้ประชาชน เมื่อพบนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากเขตติดโรคอันตรายหรือพื้นที่ที่ระบาดอย่างต่อเนื่อง มีไข้ ร่วมกับมีอาการ ไอ เจ็บคอ มีน้ำมูก หายใจลำบาก อย่างใดอย่างหนึ่ง ให้แจ้งบุคลากรสาธารณสุขในพื้นที่ หรือสายด่วนกรมควบคุมโรค DDC Hotline 1422

## 2.6 แนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home)

ตามที่ คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2563 มีมติเห็นชอบมาตรการเร่งด่วน ในการป้องกันวิกฤตการณ์จากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และรับทราบแนวทางการให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของสำนักงาน ก.พ. และให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนด แนวทางการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งหรือกำหนดวิธีปฏิบัติราชการแบบยืดหยุ่น กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ตามความเหมาะสมในแต่ละกรณีต่อไป โดยให้คำนึงถึงคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ รวมทั้งไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการบริหารราชการและการบริการประชาชน นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติงานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว โดยมีความยืดหยุ่น คล่องตัว และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง คำนึงถึงคุณภาพชีวิต และความปลอดภัยของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๓ แห่งพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ จึงกำหนดแนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ดังนี้

### 1. แนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ทำงาน

ให้ผู้อำนวยการสำนักงาน/กอง/ศูนย์/สำนัก/กลุ่ม พิจารณากำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดตามความจำเป็นและเหมาะสมกับลักษณะงาน ดังนี้

1) ลักษณะงาน พิจารณาจากภารกิจ ประเภทงาน วิธีการปฏิบัติงาน โดยจะต้องไม่เกิดผลกระทบต่อส่วนรวม องค์กร และการอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการกับประชาชนหรือหน่วยงานอื่น ทั้งนี้ ให้พิจารณาจากผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานที่พักอาศัยไกลจากสถานที่ทำงาน หรือที่ต้องอาศัยรถโดยสารสาธารณะ เดินทางไปกลับระหว่างสถานที่ทำงานและสถานที่พักอาศัย เป็นลำดับแรก เพื่อลดอัตราเสี่ยงของข้าราชการและ เจ้าหน้าที่กลุ่มดังกล่าวที่มีความเสี่ยงต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

2) รูปแบบวัน เวลาปฏิบัติงาน กำหนดวันเวลาให้ปฏิบัติงานที่บ้านได้ตามความจำเป็น และเหมาะสม

3) การลงเวลาปฏิบัติราชการ สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่บ้าน ให้รายงานตัวพร้อมปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา ตามกำหนดเวลาและช่องทางตามที่ตกลงกัน สำหรับผู้มาปฏิบัติตามปกติ ให้ลงเวลา การมาปฏิบัติราชการตามปกติ

4) ผู้ที่ปฏิบัติงานที่บ้าน ต้องปฏิบัติงานที่บ้านขณะปฏิบัติราชการ และมีให้ออกจากบ้านโดยไม่จำเป็น โดยต้องปฏิบัติตามเหมือนปฏิบัติราชการในที่ตั้งปกติ

5) แนวทางการกำกับติดตามงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่บ้าน

(1) ให้ผู้อำนวยการสำนักงาน/กอง/ศูนย์/สำนัก/กลุ่ม และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่บ้านในสังกัดจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการร่วมกัน เพื่อใช้ในการกำกับ ติดตามการปฏิบัติราชการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่บ้าน

(2) ให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่รายงานผลการปฏิบัติราชการในช่วงระหว่างการปฏิบัติงานที่บ้าน ตามเอกสารใน (๑) รวมทั้งให้มีการติดต่อสื่อสารและรายงานผลการปฏิบัติราชการต่อ ผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอทุกวัน หรือรายสัปดาห์

(3) ในระหว่างการปฏิบัติงานที่บ้าน ให้ผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานที่บ้าน มีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยใช้เทคโนโลยีสนับสนุนในการทำงาน เช่น รายงานความก้าวหน้าของงานผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือ Line เป็นต้น ทั้งนี้ ให้ถือเป็นหน้าที่ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่จะต้องให้ ผู้บังคับบัญชาสามารถติดต่อสื่อสารได้ตลอดช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานที่บ้าน

6) ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน ให้คำนึงถึงความปลอดภัยของระบบและข้อมูลของทางราชการ กรณีที่ผู้ปฏิบัติงานรายใดมีความจำเป็นต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์สำนักงานเพื่อการปฏิบัติงาน ให้นำเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์สำนักงานไปปฏิบัติงานที่บ้านได้เมื่อได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักงาน/กอง/ศูนย์/สำนัก/กลุ่ม โดยต้องดูแลรักษาทรัพย์สินดังกล่าวมิให้เกิดความเสียหาย

2. การดำเนินการสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้าน ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติงานที่บ้าน

(1) ต้องปฏิบัติราชการตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ โดยให้รายงานผลการปฏิบัติ ราชการให้ผู้บังคับบัญชาทราบอย่างต่อเนื่อง และถือเป็นหน้าที่ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ต้องพร้อมให้สามารถติดต่อสื่อสารได้ตลอดช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานที่บ้าน หรือพร้อมเข้า

ร่วมประชุมในเรื่องสำคัญเร่งด่วนผ่านระบบ ออนไลน์ หรือสถานที่ที่ผู้บังคับบัญชากำหนด เป็นต้น และต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้อำนวยการสำนักงาน/กอง/ ศูนย์/สำนัก/กลุ่ม โดยเคร่งครัด

(2) ในช่วงระยะเวลาที่ให้ปฏิบัติงานที่บ้าน หากข้าราชการและเจ้าหน้าที่ประสงค์ จะลา ในทุกกรณีตามที่ระเบียบกำหนด เช่น ลาป่วย ลากิจ ลาพักผ่อน เป็นต้น ให้ขออนุญาต จากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจ อนุญาตผ่านช่องทางที่ตกลงกัน เช่น Line หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

(3) เมื่อสิ้นสุดช่วงระยะเวลาให้ปฏิบัติงานที่บ้าน ให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ รายงาน ตัวเพื่อกลับเข้าปฏิบัติราชการตามปกติต่อผู้อำนวยการสำนักงาน/กอง/ศูนย์/สำนัก/กลุ่ม

จากแนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ทำให้ในแต่ละองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องมีการปรับวิธีและรูปแบบการทำงาน โดยใน ส่วนของหน่วยงานภาครัฐมีมาตรการออกมาในรูปแบบของประกาศโดยมีการกำหนดถึงลักษณะงาน ซึ่งต้องไม่กระทบต่อภารกิจของหน่วยงาน และไม่กระทบต่อการบริการประชาชนหรือบุคคลภายนอก รวมทั้งมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ทั้งในเรื่องของวัน เวลาในการปฏิบัติงานจากที่พัก อาศัย รวมไปถึงการกำหนดรูปแบบการลงเวลาปฏิบัติราชการหรือการรายงานตัวต่อผู้บังคับบัญชา โดยในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยสิ่งที่สำคัญที่สุดคือการปฏิบัติราชการตามข้อตกลงการปฏิบัติ ราชการ โดยต้องรายงานผลการปฏิบัติราชการให้ผู้บังคับบัญชาทราบอย่างต่อเนื่อง และต้องพร้อม ในการติดต่อสื่อสารได้ตลอดช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานที่บ้าน และพร้อมสำหรับการเข้าร่วมประชุมในเรื่อง สำคัญเร่งด่วนผ่านระบบ ออนไลน์ หรือสถานที่ที่ผู้บังคับบัญชากำหนด กล่าวคือการทำงานจาก ที่พักอาศัยในสถานการณ์วิกฤตการณ์จากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นั้น มีการ ทำงานตามเป้าหมายและภารกิจของหน่วยงานตามปกติ โดยมีการปรับรูปแบบการทำงาน ให้ยืดหยุ่นมากขึ้น ในเรื่องของสถานที่การปฏิบัติงาน โดยหน่วยงานต้องพร้อมสนับสนุน ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน

## 2.7 ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

ความหมายและนิยามของการยอมรับเทคโนโลยี

เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่า เป็นการนำ เทคโนโลยีนั้น มาใช้ให้เป็นที่ไปได้โดยสิ่งที่ตามมาคือก่อให้เกิดการลงทุนกับการยอมรับ

สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่า เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใน 3 ด้าน คือ (1) พฤติกรรม (2) ทักษะที่มีต่อเทคโนโลยี และ(3)การใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นปัจจัยสำคัญ ในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่,ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ทักษะ และความต้องการใช้งานเทคโนโลยี

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการยอมรับเทคโนโลยีหมายถึง เป็นการนำ เทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับพฤติกรรมทัศนคติและการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งานทำให้ บุคคลมีประสบการณ์ ความรู้ และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

### ลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยี

ภานุพงศ์ เสกทวีลาภ (2557) ได้อธิบายเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นขั้นตอน (Process) ที่เกิดขึ้นทางจิตใจภายในของบุคคลเริ่มจากการได้ยินในเรื่องวิทยการนั้น จนยอมรับนำไปใช้ในที่สุดซึ่งกระบวนการนี้มีลักษณะคล้ายกับกระบวนการเรียนรู้และการตัดสินใจ (Decision Making) ซึ่งแบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1) ขั้นรับรู้หรือตื่นตน (Awareness Stage) จะเป็นขั้นเริ่มแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือการปฏิเสธสิ่งใหม่หรือวิธีการใหม่ โดยขั้นนี้เป็นขั้นของการได้รับรู้ต่อสิ่งใหม่ๆ (Innovation) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการประกอบอาชีพหรือการทำกิจกรรมของบุคคล แต่ก็ยังไม่ได้รับข่าวสารที่ครบถ้วน ซึ่งการรับรู้ส่วนใหญ่จะเป็นการรับรู้โดยบังเอิญจึงทำให้เกิดความอยากรู้ และอยากแก้ปัญหาที่ตนเองได้พบเจอ

2) ขั้นสนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่เริ่มให้ความสนใจในรายละเอียดเกี่ยวกับวิทยการใหม่ๆ ซึ่งในขั้นนี้ จะแสดงออกทางพฤติกรรมในลักษณะที่ตั้งใจ ซึ่งจะทำให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับวิธีการใหม่มากขึ้น และจะใช้วิธีการคิด มากกว่าขั้นแรก ซึ่งบุคลิกภาพ และค่านิยมจะมีผลต่อการติดตามข่าวสารหรือรายละเอียดของสิ่งใหม่หรือวิทยการใหม่ด้วย

3) ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) เริ่มคิดไตร่ตรองหาวิธีลองใช้วิธีการใหม่ๆ โดยมีการเปรียบเทียบระหว่างข้อดีและข้อเสีย หากว่ามีข้อดีมากกว่าจะตัดสินใจใช้โดยทั่วไป มักจะคิดว่าวิธีการนี้เป็นวิธีที่เสี่ยงไม่ทราบถึงผลลัพธ์ตามมาจึงต้องมีแรงผลักดัน (Reinforcement) เพื่อให้เกิดความแน่ใจโดยอาจมีคำแนะนำเพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจ

4) ขั้นทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นตอนที่เริ่มทดลองกับคนส่วนน้อยเพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ดูก่อนโดยทดลองใช้วิธีการใหม่ๆ ให้เข้ากับสถานการณ์ของตน ในขั้นนี้ก็จะสรรหาหาข่าวสารที่มีความเฉพาะเกี่ยวกับวิทยการใหม่หรือนวัตกรรมนั้นๆ

5) ขั้นตอนการยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นที่ปฏิบัตินำไปใช้จริงซึ่งบุคคลยอมรับวิทยการใหม่ๆ ว่าเป็นประโยชน์ในสิ่งนั้นแล้ว

Rogers (1983 อ้างใน อรทัย เลื่อนวัน, 2555) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการดังนี้

1) ขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัว (Awareness Stage) เป็นขั้นที่บุคคลรู้ว่ามีเทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้นแต่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น

2) ขั้นสนใจ (Interest Stage) บุคคลเริ่มมีความสนใจในเทคโนโลยีและพยายามแสวงหาข้อมูลหรือความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น

3) ขั้นประเมินผล (Evaluation Stage) บุคคลจะประเมินผลในสมองของตนโดยลองคิดว่าถ้าการยอมรับเทคโนโลยีนั้นมาใช้แล้วจะเหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรืออนาคตหรือไม่ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงหรือไม่

4) ขั้นทดลอง (Trial Stage) บุคคลจะนำเทคโนโลยีมาลองใช้หรือลองปฏิบัติในวงจำกัดก่อน เพื่อทดลองว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์สามารถเข้ากับสถานการณ์ได้หรือไม่

5) ขั้นยอมรับ (Adoption Stage) บุคคลยอมรับเทคโนโลยีโดยนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้อย่างเต็มที่สม่ำเสมอ

### แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM)

เป็นทฤษฎีที่คิดค้นโดย Davis, Bagozzi & Warshaw (1989 อ้างใน ภัทราวดี วงศ์สุเมธ 2556) ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดของ (The Theory of Reasoned Action: TRA) โดย TAM จะเน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ซึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention) มีทั้งสิ้น 3 ปัจจัยได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) และทัศนคติ (Attitude) ซึ่งในท้ายที่สุดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีจะส่งอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้และใช้งานจริงของเทคโนโลยี

Ajzen (1991) และ Davis (1989) อ้างใน อรทัย เลื่อนลั่น, 2555) ได้นำทฤษฎีของ Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989) ประยุกต์กับการพยากรณ์พฤติกรรม และความเข้าใจของมนุษย์ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

External Variable หมายถึง อิทธิพลของตัวแปรภายนอกสร้างจากการรับรู้ให้แต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลแตกต่างกัน ซึ่งได้แก่ประสบการณ์ความรู้ความเข้าใจความเชื่อและพฤติกรรมทางสังคม เป็นต้น

Perceived Usefulness หมายถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ซึ่งเป็นตัวในช่วงระยะเวลา 20 ปี ที่ผ่านมา นักวิจัยส่วนใหญ่ใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) เพื่ออธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ของบุคคลและได้รับการพิสูจน์ว่าการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีและการรับรู้ว่าคุณสมบัติการใช้งานที่เข้าใจได้ง่าย เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับและนำไปสู่การใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีหรือ TAM ถูกเสนอครั้งแรกโดย Davis ในปี ค.ศ. 1989 เป็นแบบจำลองที่พัฒนาจากพื้นฐานทฤษฎีจิตวิทยาทางสังคม (Social Psychology) ได้แก่ทฤษฎีการตอบสนองอย่างมีเหตุผล (the Theory of Reasoned Action: TRA) และทฤษฎีพฤติกรรมที่ได้รับการวางแผน (the theory of planned behavior: TPB) และได้รับการยอมรับจากนักวิจัยทางด้านระบบสารสนเทศอย่างกว้างขวาง (Luarn and Lin, 2005) สาเหตุที่ทฤษฎีดังกล่าวได้รับความนิยมอาจเป็นเพราะความละเอียดและการให้ความสำคัญกับทัศนคติของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขณะที่ TRA เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงพฤติกรรมทั่วไปของบุคคลไม่จำกัดในสาขาใดสาขาหนึ่ง (Mathieson et al., 2001) การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญ อย่างยิ่งเพื่อให้เข้าใจถึงทัศนคติของบุคคลที่จะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมตอบรับสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นเทคโนโลยีที่ถูกคิดค้นพัฒนาเข้าสู่ตลาดจะได้รับการตอบรับมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ได้แก่ ผู้คิดค้น พัฒนาผลักดันเทคโนโลยีออกสู่ตลาด (Push to Market) เพื่อเสนอต่อผู้บริโภค อีกส่วนหนึ่งได้จากการยอมรับของผู้บริโภคที่นำไปสู่การใช้เทคโนโลยีเหล่านั้น (Market to Pull) ดังนั้น การเข้าใจถึงปัจจัยที่สนับสนุนต่อการยอมรับและนำไปสู่การใช้เทคโนโลยีจึงมีความสำคัญ และถูกเสนอเป็นแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่เรียบเรียงปัจจัยพื้นฐานในการยอมรับ



เทคโนโลยีของผู้บริโภค ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี (Perceive usefulness) และการรับรู้ถึงขั้นตอนวิธีการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้เทคโนโลยี (Perceive ease of use) โดยมีนิยามความหมายดังนี้

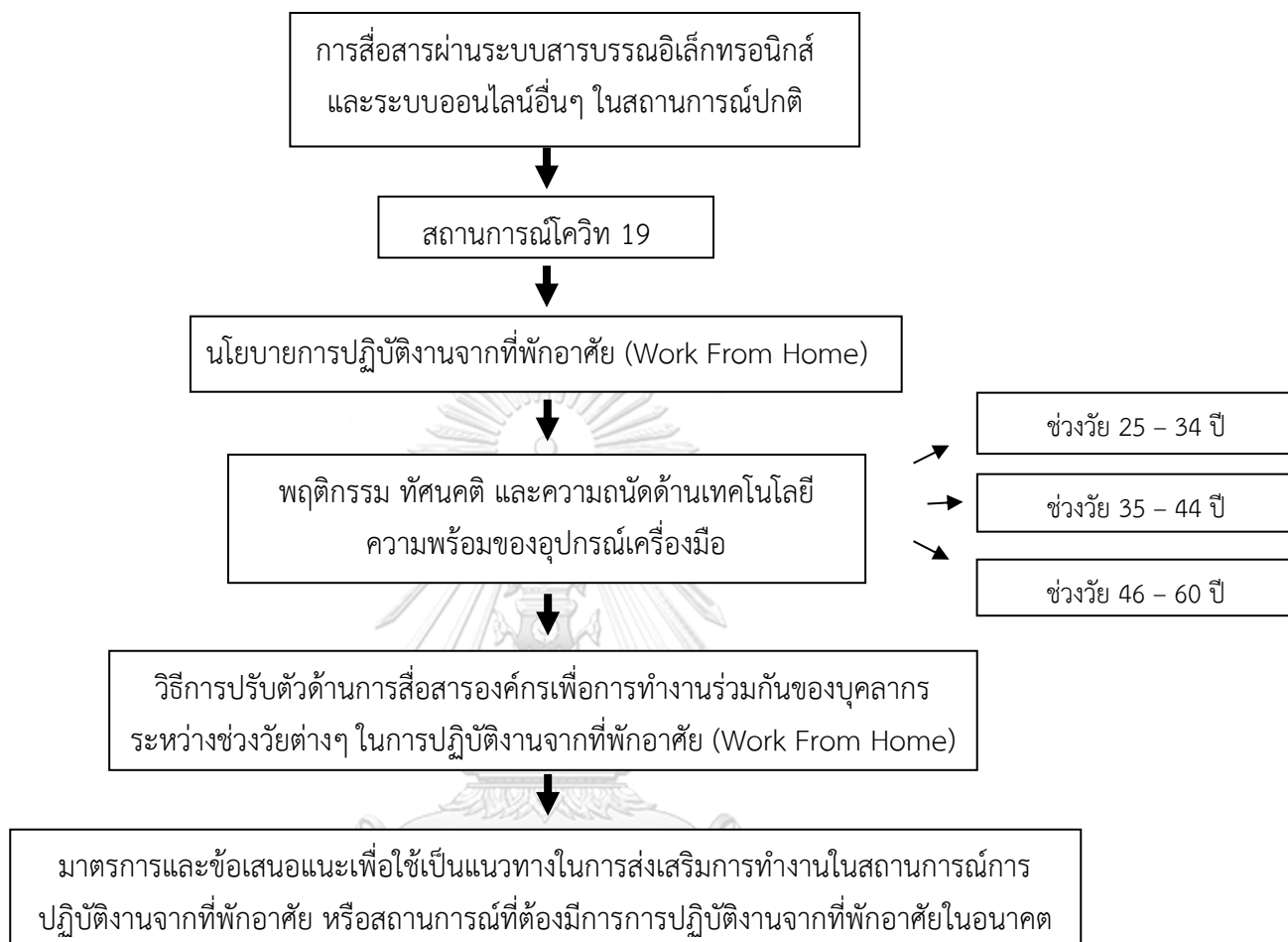
การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี (Perceive usefulness) หมายถึง ทักษะคติความเชื่อของบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีหรือระบบใดระบบหนึ่งเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานของบุคคลนั้น (Davis, 1989) เป็นความเชื่อหรือมุมมองในการวิเคราะห์และตระหนักถึงคุณค่าหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากเทคโนโลยีหากคุณประโยชน์ของเทคโนโลยีตรงกับความต้องการของบุคคลจะนำไปสู่การยอมรับและใช้เทคโนโลยีนั้นต่อไป การรับรู้ถึงขั้นตอนวิธีการใช้งานง่ายของเทคโนโลยี (Perceive ease of use) จะเป็นอีกมุมมองหนึ่งของการพิจารณาเทคโนโลยี หมายถึง ทักษะคติความเชื่อของบุคคลที่มีต่อขั้นตอน วิธีการใช้เทคโนโลยีที่เข้าใจง่าย (Davis, 1989) สามารถศึกษาวิธีการใช้งานได้โดยไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาเฉพาะด้าน สำหรับทั้งสองปัจจัยเปรียบเสมือนเป็นเครื่องมือที่ช่วยอธิบายการเปลี่ยนความตั้งใจของผู้บริโภคในการบริโภคเทคโนโลยี มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TAM ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัย ภายนอกที่มากกระทบ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสามารถนำไปใช้อธิบายการยอมรับเทคโนโลยีนวัตกรรมอื่นได้อย่างหลากหลาย รวมถึงระบบสารสนเทศ (Information System) ผลิตภัณฑ์ (Product) และการตลาด (Marketing) Davis กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตใจได้สำนึก (ความเชื่อ) ซึ่งเป็นหลักของแนวคิดแบบจำลอง TAM เป็นสื่อกลางที่รับการกระตุ้นจากสภาวะแวดล้อมภายนอกและส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยี นวัตกรรมสามารถเทียบเคียงกับกรอบแนวความคิดของ Roger (2003) ได้โดยการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceive usefulness) สามารถเทียบเคียงได้กับประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้เทคโนโลยีนวัตกรรม (Relative advantage) ขณะที่การรับรู้ถึงวิธีการใช้งานง่าย (Perceive ease of use) สามารถเทียบเคียงได้กับความซับซ้อนของเทคโนโลยีนวัตกรรม (Complexity) (Ozdemir et al., 2008, Luarn and Lin, 2005)

อย่างไรก็ตาม มีข้อแตกต่างระหว่างสองแนวความคิดดังกล่าว โดยแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceive usefulness) และการรับรู้ถึงขั้นตอนวิธีการที่เข้าใจง่ายในการใช้เทคโนโลยี (Perceive ease of use) พบว่าการรับรู้ถึงขั้นตอนวิธีการที่เข้าใจง่ายในการใช้เทคโนโลยี (Perceive ease of use) ส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceive usefulness) (Davis, 1989) นั่นคือ การสามารถเรียนรู้ขั้นตอนวิธีการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายทำให้เกิดแรงกระตุ้นต่อผู้บริโภคทำให้เกิดความต้องการทดลองใช้เทคโนโลยี และเมื่อได้สัมผัสการใช้งานฟังก์ชันของเทคโนโลยีในหลากหลายมิติทพู่ให้เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ และการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceive usefulness) ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับและใช้เทคโนโลยี (Davis, 1989) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสามารถนำมาประยุกต์กับผู้พัฒนาเทคโนโลยีได้ด้วย จากปัจจุบันทั้งสองดังกล่าว (ประโยชน์ของเทคโนโลยีและการใช้งานง่ายของเทคโนโลยี) เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้พัฒนาต้องออกแบบระบบให้ครอบคลุมทั้งสองปัจจัย ซึ่ง Taylor and Todd กล่าวถึงความแตกต่าง ของ TAM กับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ทฤษฎีอื่นว่า TAM ได้เสนอแนวทางหรือปัจจัยที่สำคัญที่ควรมุ่งเน้นพิจารณาในการพัฒนาเทคโนโลยี

ให้กับนักพัฒนาเทคโนโลยี (Taylor and Todd, 1995) สำหรับงานวิจัยด้านการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการใช้ แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ประโยชน์และวิธีการใช้งานง่ายของเทคโนโลยีเพื่ออธิบายพฤติกรรมการยอมรับบริการธุรกรรมออนไลน์ดังกล่าว พบว่า TAM สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้งสองต่อการยอมรับบริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Luarn and Lin, 2005) ได้เช่นกัน นอกจากนี้มีงานวิจัยที่ศึกษาถึงปัจจัยที่สำคัญ ในการยอมรับบริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่า TAM เป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยีดังกล่าว (Gu et al., 2009) แม้ว่าแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีนวัตกรรม (TAM) จะสามารถอธิบายถึงปัจจัยที่นำไปสู่การยอมรับและใช้เทคโนโลยี Davis (1989) ได้เสนอแนะการศึกษาวิจัยการยอมรับเทคโนโลยีในอนาคตว่าควรศึกษา ปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีนอกเหนือจากปัจจัย การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ ความง่ายในการใช้เทคโนโลยี (Luarn and Lin, 2005) นั่นคือ ปัจจัย การรับรู้ถึงประโยชน์การรับรู้ความง่ายในการใช้เทคโนโลยีไม่เพียงพอในการอธิบายถึงพฤติกรรม ความตั้งใจไปสู่การใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จึงมีการศึกษาอีกหลากหลาย ปัจจัยเป็นงานวิจัยต่อยอดจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)

กล่าวโดยสรุปคือทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี หมายถึง การนำเทคโนโลยีที่ ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับพฤติกรรมทัศนคติและการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งานทำให้ บุคคลมีประสบการณ์ ความรู้ และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม โดยมีลักษณะการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ 2 ทฤษฎี ซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้ทฤษฎีของภานุพงศ์ เสกทวีลาภ ซึ่งแบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นรับรู้หรือตื่นตน (Awareness Stage) 2) ขั้นสนใจ (Interest Stage) 3) ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) 4) ขั้นทดลอง (Trial Stage) และ 5) ขั้นตอนการยอมรับ (Adoption Stage) โดยผู้วิจัยจะนำกระบวนการทั้ง 5 ขั้น ใช้เพื่อสรุปพฤติกรรมในการยอมรับการใช้ เทคโนโลยีของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม (ภานุพงศ์ เสกทวีลาภ 2557)

## 2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย



### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาเรื่อง การปรับตัวด้านการสื่อสารในองค์กรเพื่อการทำงานร่วมกัน ในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work From Home) กรณีศึกษา กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ โดยมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

#### 3.1 ประเด็นที่ต้องการศึกษา

งานวิจัยเรื่องการปรับตัวด้านการสื่อสารในองค์กรเพื่อการทำงานร่วมกัน ในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work From Home) กรณีศึกษา กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลค้นคว้าข้อมูล เช่น หนังสือ บทความ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Secondary Source) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ใช้การสัมภาษณ์แบบรายบุคคลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ และได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กลุ่มอายุ 3 ช่วง ได้แก่ 25 – 34 ปี, 35 – 44 ปี 45 – 60 ปี

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในส่วนกลาง และสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์กรุงเทพมหานคร จำนวน 330 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 28 มีนาคม 2563) โดยผู้วิจัยมีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การคัดเลือกตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น คือ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบ เจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งการเก็บกลุ่มตัวอย่างนั้น ขนาดตัวอย่างสำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพเป็นตัวกำหนดขนาดของงานวิจัยและระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งสามารถ ปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของแต่ละงานวิจัย (Eriksson & Kovalainen, 2014) แต่อย่างไรก็ตามการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยเชิงคุณภาพควรอยู่ระหว่าง 5 – 25 ตัวอย่าง (สุธีภรณ์ ตรีภทรอง; 2560) ดังนั้นเพื่อความเหมาะสมและ ข้อจำกัดด้านเวลางานวิจัยนี้จึงสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจากบุคลากร 18 ท่าน โดยเลือกตัวอย่างตามเกณฑ์ที่กำหนด (Criterion) ซึ่งกำหนดเกณฑ์โดยใช้ช่วงอายุ ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในส่วนกลาง และสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์กรุงเทพมหานคร ดังนี้

- กลุ่มช่วงอายุ 25 – 34 ปี	จำนวน 6 ราย
- กลุ่มช่วงอายุ 35 – 44 ปี	จำนวน 6 ราย
- กลุ่มช่วงอายุ 45 – 60 ปี	จำนวน 6 ราย

โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposeful sampling) ใช้ดุลพินิจและการตัดสินใจ ของผู้ศึกษาเป็นหลักในการพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะสอดคล้องที่จะเป็นตัวแทนที่จะศึกษาได้ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interviewing) เป็นการสัมภาษณ์แบบมีเป้าหมาย เพื่อต้องการสนทนาแบบเจาะลึกกับผู้ถูกสัมภาษณ์ และค้นหาข้อมูลที่ต้องการ (ชาลิสตา มากแผ่นทอง, 2559, น. 260-262) ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์ใช้การบันทึกเสียงและจดบันทึก รวมทั้งพูดคุย ซักถาม ได้ตอบเพิ่มเติมในบางสถานการณ์เฉพาะหน้า ซึ่งรายละเอียดประกอบด้วย

#### 3.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

- (1) ตำแหน่ง ระดับ
- (2) สังกัด
- (3) เพศ
- (4) อายุตัว
- (5) อายุงาน

#### 3.3.2 เกณฑ์การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

- (1) สำนัก/กลุ่ม ที่อยู่ในสังกัดส่วนกลาง
- (2) สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์กรุงเทพมหานคร
- (3) หน่วยงานที่สามารถเข้าไปเก็บข้อมูลได้ค่อนข้างสะดวก
- (4) ความเชี่ยวชาญ/ประสบการณ์การทำงาน
- (5) ประเภทการจ้างงาน

#### 3.3.3 คำถามเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการศึกษา

ประเด็นที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสังกัดตำแหน่งและภาระงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน

ประเด็นที่ 2 การปรับตัวด้านการสื่อสารในองค์กรเพื่อการทำงานร่วมกันของบุคลากรระหว่างช่วงวัยต่างๆ ในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work From Home)

หัวข้อ	ประเด็นคำถาม
ข้อมูลทั่วไป / ข้อมูลส่วนบุคคล	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ชื่อ นามสกุล อายุ เพศ อายุงาน</li> <li>2. สังกัด ตำแหน่งและภาระงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน</li> </ol>
การปรับตัวด้านการสื่อสารในการทำงานร่วมกันของบุคลากรระหว่างช่วงวัยต่างๆ ในสถานการณ์การปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย	<ol style="list-style-type: none"> <li>3.การทำงานก่อนช่วง WFH ท่านใช้วิธีการสื่อสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบออนไลน์อื่นๆ อย่างไร</li> <li>4.ท่านมีความรู้สึอย่างไร เมื่อเริ่มใช้การสื่อสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบออนไลน์อื่นๆ และท่านมีวิธีการปรับตัวอย่างไร</li> <li>5.ในช่วง WFH ท่านใช้วิธีการสื่อสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบออนไลน์อื่นๆ อย่างไร ท่านต้องมีการปรับตัวหรือไม่ และท่านรู้สึกว่าการปรับของทั้ง 2 ช่วงแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร</li> </ol>

หัวข้อ	ประเด็นคำถาม
	<p>6.ในช่วง WFH ท่านใช้วิธีการรับทราบหนังสือเวียนในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไร ท่านรู้สึกว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคหรือไม่ และท่านใช้วิธีการใดในการปรับตัว</p> <p>7.ท่านใช้วิธีทำงานอย่างไร เมื่อได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาในช่วง WFH ท่านรู้สึกว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคหรือไม่ และท่านมีวิธีการปรับตัวอย่างไร</p> <p>8. ท่านใช้วิธีการใดในการรายงานตัวการทำงานในระบบ DPIS ท่านรู้สึกถึงความลำบากในการรายงานตัวหรือไม่อย่างไร และท่านมีวิธีการปรับตัวอย่างไร</p> <p>9. หน่วยงานของท่านใช้ช่องทางออนไลน์ใดในการทำงานร่วมกันในช่วง WFH ท่านรู้สึกว่าการใช้ช่องทางที่เหมาะสมแล้วหรือไม่ และท่านมีวิธีการปรับตัวในการใช้งานอย่างไร</p> <p>10.หากมีบุคลากรที่ไม่สะดวกเข้าร่วมเป็นสมาชิกในช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน ท่านคิดว่าหน่วยงานควรต้องทำอย่างไร เพื่อให้บุคลากรทุกคนรับทราบและเข้าใจงานไปในทางเดียวกัน</p> <p>11.ในช่วง WFH ท่านใช้วิธีการใดในการประชุม เหตุใดจึงเลือกวิธีนี้และท่านมีวิธีการปรับตัวอย่างไร</p> <p>12.ท่านคิดว่าการประชุมผ่านระบบออนไลน์ มีประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือไม่ และมีข้อจำกัดอย่างไร</p> <p>13.ในช่วง WFH หน่วยงานท่านมีการนำเทคโนโลยีใหม่ เข้ามาใช้ในการสื่อสารในองค์กรหรือไม่ ท่านรู้สึกว่าคุณไม่สะดวกในการใช้เทคโนโลยีหรือไม่ และท่านมีวิธีการปรับตัวใช้งานอย่างไร</p> <p>14.ท่านเลือกใช้อุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ชนิดใดในช่วง WFH เหตุใดท่านจึงเลือกใช้อุปกรณ์ชนิดนี้ ท่านมีวิธีการเรียนรู้และปรับตัวในการใช้งานอย่างไร</p> <p>15.ท่านพบปัญหาด้านการสื่อสารในช่วง WFH หรือไม่ ขอให้ท่านยกตัวปัญหาที่ท่านพบ และท่านมีวิธีการปรับตัวเพื่อการทำงานร่วมกันอย่างไร</p> <p>16.ท่านคิดว่างานของท่านสามารถปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยได้หรือไม่อย่างไร และท่านมีข้อเสนอแนะด้านการสื่อสารในองค์กรอย่างไรเพื่อเป็นส่งเสริมการทำงานแบบ WFH ที่อาจเกิดขึ้น</p>

หัวข้อ	ประเด็นคำถาม
	17.หากในอนาคตกรมฯ จำเป็นต้องกำหนดให้มีการทำงานแบบ WFH ท่านคิดว่ากรมฯ ควรมีมาตรการด้านการสื่อสารในองค์กรอย่างไร เพื่อเป็นการรองรับการทำงานแบบ WFH ที่อาจเกิดขึ้น

ตารางที่ 1 แสดงประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้มีวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) แบบตัวต่อตัวโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - structure Interview)

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยวิธีสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจากบุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 3 ช่วงอายุ โดยการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยเตรียมคำถามปลายเปิด (Open-ended questions) ลักษณะการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้ตอบคำถามอย่างอิสระ โดยการแบ่งคำถามออกเป็นประเด็นให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับศึกษาศึกษาบทความ วารสารวิชาการ สืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต (Internet) และงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้ในแง่มุมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลจากหนังสือ

เมื่อทำการสัมภาษณ์เสร็จเรียบร้อยแล้วจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ โดยเริ่มจากการถอดเทปหรือถอดบทสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ (Word by word) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสามารถค้นหาข้อสงสัยที่สอดคล้องและเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งการสัมภาษณ์เชิงลึกครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2563 ถึงเดือนพฤษภาคม 2563

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังการสัมภาษณ์เสร็จสิ้น ผู้วิจัยได้ทำการถอดเทปสัมภาษณ์อย่างละเอียด โดยการฟังเทปซ้ำ ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและครบถ้วน เมื่อผู้วิจัยได้ข้อมูลเบื้องต้นแล้ว จากนั้นทำการหาข้อมูลที่มีความสอดคล้องและแตกต่างกันโดยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจำแนกตามคำถามวิจัยและทำการวิเคราะห์ตีความข้อมูล (Interpretation) โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีตามกรอบแนวคิดมาประกอบและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแต่ละส่วน เพื่อให้ครอบคลุมระหว่างข้อมูลกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและความถูกต้องของข้อมูล (วรนาท สามารถ, 2557)

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

ในส่วนของผลการศึกษาเรื่องการปรับตัวด้านการสื่อสารในองค์กรเพื่อการทำงานร่วมกัน ในสถานการณ์ที่ต้องปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work From Home) ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นรายบุคคล โดยนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการตั้งคำถาม โดยประเด็นคำถาม เป็นเรื่องเกี่ยวกับการปรับตัวในการสื่อสารทั้งในส่วนของการสื่อสารผ่านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และระบบออนไลน์อื่นๆ ทั้งก่อนและในช่วงการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย รวมทั้งการปรับตัวด้านการสื่อสารองค์กรเพื่อการทำงานร่วมกันในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ทั้งในส่วนของการสื่อสาร การสื่อสาร ช่องทางการสื่อสาร ปัญหาด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย รวมทั้งปัญหา การทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรช่วงวัยต่างๆ ทั้งนี้ ยังมีผลการศึกษาในส่วนของข้อเสนอแนะและ มาตรการด้านการสื่อสารในองค์กรเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย จึงสามารถสรุปและ นำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

### 4.1 ภาพรวมองค์กรและข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

ช่วงอายุ	จำนวนบุคลากร (คน)	จำนวนร้อยละ
25 – 34 ปี	121	21.88
35 – 44 ปี	209	37.80
45 – 60 ปี	223	40.32
รวม	553	100

ตารางที่ 2 จำนวนบุคลากรในส่วนกลางของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2563

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ในส่วนกลาง ทั้งข้าราชการและพนักงานราชการ โดยข้าราชการจะเริ่มต้นจากระดับปฏิบัติการ จากข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2563 บุคลากรในส่วนกลางของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ มีจำนวนทั้งสิ้น 553 คน แบ่งเป็นบุคลากรช่วงอายุ 25 – 34 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็น 21.88% บุคลากร ช่วงอายุ 35 – 44 ปี จำนวน 209 คน คิดเป็น 37.80% และบุคลากรช่วงอายุ 45 – 60 ปี จำนวน 223 คน คิดเป็น 40.32% ซึ่งจะเห็นได้ว่าบุคลากรกลุ่มใหญ่ขององค์กรคือบุคลากรกลุ่มช่วงอายุ 45 – 60 ปี

จากการใช้เกณฑ์การแบ่งกลุ่มรุ่นอายุตามแนวคิดของ (ปภัสรา ชัยวงศ์ 2557) ที่มีการแบ่งเจนเนอร์เรชันเอ็กซ์ คือ ผู้ที่เกิดระหว่าง พ.ศ.2504 - 2524 อายุปัจจุบัน 39-59 ปี และเจนเนอร์ชันวาย คือ ผู้ที่เกิดระหว่าง พ.ศ.2525 - 2538 อายุปัจจุบัน 25-38 ปี ดังนั้นจากข้อมูลบุคลากรกรมตรวจ บัญชีสหกรณ์ พบว่า บุคลากรที่มีอายุน้อยที่สุดในองค์กร ณ ปัจจุบัน คือ บุคลากรที่เกิด พ.ศ. 2536 ซึ่งอายุปัจจุบันจะอยู่ที่ 25 ปี นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากบุคลากรทั้ง 3 ช่วงอายุ โดยแบ่งเป็น



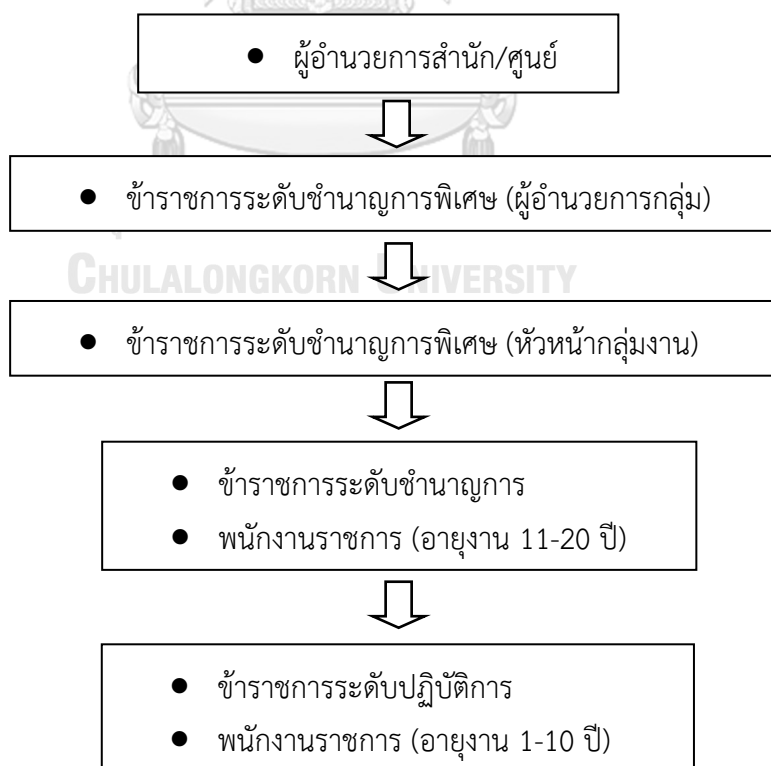
ช่วงอายุ 25- 34 ปี จำนวน 6 ราย ช่วงอายุ 35-44 ปี จำนวน 6 ราย และช่วงอายุ 45-60 ปี จำนวน 6 ราย ซึ่งผู้วิจัยหลีกเลี่ยงการใช้ชื่อนามสกุลจริงชื่อตำแหน่งงานโดยไม่ระบุแผนกและฝ่ายที่สังกัด อยู่เพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ได้ข้อเท็จจริงมากที่สุดและเป็นความลับ ซึ่งจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างทั้ง 18 ราย สามารถสรุปได้ดังนี้

ลำดับ	ช่วงอายุ	ชื่อ	เพศ	อายุตัว	อายุงาน	ตำแหน่ง
1	25-34 ปี	ธัญพีร์	ชาย	25 ปี	1 ปี 4 เดือน	นักทรัพยากรบุคคล
2		อัครเดช	ชาย	27 ปี	3 ปี 1 เดือน	เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์
3		ดลยา	หญิง	28 ปี	3 ปี	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
4		สุปริญญา	หญิง	29 ปี	1 ปี 2 เดือน	นักวิชาการตรวจสอบบัญชี
5		สุรรัตน์	หญิง	31 ปี	6 ปี 6 เดือน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
6		ปรียาภา	หญิง	33 ปี	8 ปี 11 เดือน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
7	35-44 ปี	สุนิสสา	หญิง	36 ปี	4 ปี 8 เดือน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
8		กุลวีร์	หญิง	37 ปี	6 ปี 6 เดือน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
9		เมษา	หญิง	38 ปี	4 ปี 6 เดือน	นักวิชาการตรวจสอบบัญชี
10		อัจฉรา	หญิง	39 ปี	10 ปี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
11		มาลัยพร	หญิง	40 ปี	4 ปี 9 เดือน	นักทรัพยากรบุคคล
12		กัญญาภัทร	หญิง	43 ปี	18 ปี 6 เดือน	นักวิชาการตรวจสอบบัญชี
13	45-60 ปี	กานตพงษ์	ชาย	45 ปี	16 ปี 8 เดือน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
14		เพ็ญญา	หญิง	47 ปี	22 ปี 10 เดือน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
15		สุชาดา	หญิง	49 ปี	15 ปี 4 เดือน	เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์
16		นงคัลักษณ์	หญิง	51 ปี	22 ปี 5 เดือน	นักวิชาการตรวจสอบบัญชี
17		มะลิวัลย์	หญิง	52 ปี	29 ปี 2 เดือน	นักทรัพยากรบุคคล
18		ธัญญา	หญิง	58 ปี	23 ปี 6 เดือน	นักวิชาการตรวจสอบบัญชี

ตารางที่ 3 ตารางแสดง เพศ อายุ อายุงาน และตำแหน่งงานของของผู้ให้สัมภาษณ์  
หมายเหตุ ผู้วิจัยใช้นามสมมติแทนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 18 ราย

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 18 ราย โดยผู้ที่มีอายุน้อยที่สุด คือ 25 ปี ซึ่งเป็นบุคลากรที่มีอายุน้อยที่สุดของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในปัจจุบัน และผู้ที่มีอายุมากที่สุด คือ 58 ปี สามารถคิดเป็นค่าเฉลี่ยอายุของช่วงอายุ 25-34 ปี จะอยู่ที่ 28.3 ปี ค่าเฉลี่ยอายุ

ของช่วงอายุ 35-44 ปี จะอยู่ที่ 38.83 ปี และค่าเฉลี่ยอายุของช่วงอายุ 45-60 ปี จะอยู่ที่ 50.33 ปี ซึ่งสังเกตเห็นได้ว่ากลุ่มช่วงอายุ 45-60 ปี ปัจจุบันจะดำรงตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน และมีบางส่วนดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่ม และเป็นกลุ่มผู้ที่ทำงานอยู่ในองค์กรมาเป็นระยะเวลาหลายปี จึงเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์สูง เนื่องจากทุกคนเคยผ่านการทำงานมาก่อนแล้วเป็นระยะเวลาหลายปี จึงเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ค่อนข้างมาก ในขณะที่เดียวกันกลุ่มช่วงอายุ 35-44 ปี ก็จะมีบางส่วนที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มงานเช่นเดียวกัน เนื่องจากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้พิจารณาคัดเลือกในการเลื่อนตำแหน่งจากผลงานวิชาการ จึงทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานในช่วงอายุ 35-44 ปี ที่มีผลงานที่โดดเด่น ได้รับการคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มงานเช่นเดียวกัน ในขณะที่บุคลากรช่วงอายุ 25-34 ปี ปัจจุบันส่วนใหญ่จะดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติการและระดับชำนาญการ ซึ่งเป็นระดับเริ่มต้นของบุคลากรที่จบปริญญาตรี ไปจนถึงตำแหน่งที่รักษาการหัวหน้ากลุ่มงาน ซึ่งส่วนใหญ่แล้วอายุงานของบุคลากรบุคลากรช่วงอายุ 25-34 ปี อยู่ในช่วงที่เพิ่งเริ่มต้นชีวิตการทำงาน จะเป็นลักษณะของบุคลากรที่อยู่ได้ผู้บังคับบัญชา การทำงานและประสบการณ์ยังน้อย และการเลื่อนระดับของบุคลากรยังเป็นไปโดยตำแหน่งของตนเอง โดยที่ยังไม่ต้องการแข่งขันในการเลื่อนตำแหน่งเท่ากับบุคลากรในระดับหัวหน้ากลุ่มงาน ซึ่งจากการตารางที่ 3 จะมีข้อสังเกตว่าบุคลากรช่วงอายุ 35-44 ปี บางคนมีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าบุคลากรช่วงอายุ 25-34 ปี บางคน เนื่องจากการบรรจุเข้ารับราชการไม่ได้กำหนดเกณฑ์อายุสูงสุดไว้ ตามมาตรา 36 ในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 จึงทำให้ผู้มีคุณสมบัติสมัครเข้ารับการคัดเลือกได้ทุกช่วงอายุ



ภาพที่ 2 ระดับตำแหน่งงานในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

4.2 พฤติกรรมทัศนคติ การปรับตัวในการสื่อสารผ่านระบบสารสนเทศหรือสื่อมวลชน และระบบออนไลน์อื่นๆ ก่อนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย

ลำดับ	ชื่อ	ช่วงอายุ	พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบสารสนเทศ	ทัศนคติการใช้ระบบออนไลน์อื่นๆ	การปรับตัวการใช้ระบบออนไลน์อื่นๆ
1	รินพีร์		ใช้เพื่อการดูเรื่องเว็บบอร์ดในฝ่ายบริหารทั่วไป ใช้ช่องทางไลน์และmessenger ใน facebook	รู้สึกโอเค เนื่องจากที่ทำงานเก่า ใช้การปรับกระดาด้า รู้สึกว่าสิ้นเปลือง ไม่กล้าสื่อสารเนื่องจากในกลุ่มไลน์มีผู้ใหญ่อยู่มาก รู้สึกประหม่า	การปรับตัวการใช้ระบบออนไลน์อื่นๆ ต้องหมั่นเข้าไปดูว่ามีเรื่องอะไรใหม่หรือไม่ ใช้การเรียนรู้และคอยปรับตัวเพื่อใช้มันชินกับ การสื่อสารแบบมีผู้ใหญ่อยู่มาก
2	อัครเดช		เพื่อรับทราบหนังสือเวียนของฝ่ายบริหารทั่วไป ใช้โปรแกรม LINE เพื่อการสื่อสารกันในกลุ่มงาน	รู้สึกเฉยๆ สามารถเข้าไปรับข่าวสารได้ ไม่ได้ต้องกังวลอะไรเนื่องจากทุกคนในกลุ่มคุย กันอย่างเป็นกันเอง	ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร
3	ดลยา		ใช้เพื่ออ่านหนังสือเวียนของฝ่ายบริหารทั่วไป และอ่านเรื่องเวียนในระบบที่อยู่ใน Intranet ช่องทางไลน์	รู้สึกว่าการรับทราบหนังสือเวียนรวดเร็วดี การสื่อสารสะดวกรวดเร็ว	ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร
4	สุปริญา	25-34 ปี	ไม่ได้เป็นผู้เข้าไปดูหนังสือเอง จะมีธุรกรกรบิน ออกมาให้อ่าน แต่ถ้าเรื่องไหนน่าสนใจ จะเข้าไปดูเอง ใช้ช่องทางไลน์ในการสื่อสารร่วมกัน	รู้สึกสะดวก เนื่องจากว่ามีตัว paper ไว้ให้เรา อ่านและใช้ประกอบการทำงานได้ การสื่อสารสะดวก และรวดเร็ว	ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร
5	สุรรัตน์		ฝ่ายบริหารทั่วไปเขาจะปรับออกมาแล้วผอ. จะเขียนหนังสือมาให้รับทราบโดยทั่วกัน หรือจะมอบหมายใคร	ไม่ได้รู้สึกว่ามีปัญหาหรือต้องปรับตัวอย่างไร สะดวกและช่องทางไลน์สามารถคุยได้	ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร
6	ปรียาภา		ใช้ช่องทางไลน์ในสื่อสาร เพื่อเข้าไปปรับทราบหนังสือเวียนที่เกี่ยวข้อง กลุ่มไลน์	สะดวก เพราะสามารถเข้าไปดูเรื่องเวียนได้ตลอดเวลา รู้สึกสะดวกเพราะสามารถสื่อสารได้ทันทีทั่วทั้ง กลุ่มไลน์	ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร

ลำดับ	ชื่อ	ช่วงอายุ	พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบสารสนเทศ	ทัศนคติการใช้ระบบออนไลน์อื่นๆ	การปรับตัวการใช้ระบบออนไลน์อื่นๆ
7	สุนิสา		<p>พฤติกรรมการใช้ระบบออนไลน์อื่นๆ</p> <p>เพื่อการรับทราบหนังสือเรียน โดยจะแนะนำให้น้องๆ ในกลุ่มเข้าไปรับทราบหนังสือเรียนเช่นกัน</p> <p>ใช้การสื่อสารผ่านโปรแกรมไลน์</p> <p>เพื่อเข้าอ่านหนังสือเรียนหลังจากที่ธุรการของสำนักมาเรื่องมาเรียนเบื้องต้นในกลุ่ม</p> <p>ใช้โปรแกรม LINE เพื่อการสื่อสารร่วมกัน</p> <p>เข้ารับทราบเรื่องเรียนและเรื่องแจ้งของกรม นอกเหนือจากเรื่องที่ธุรการของสำนักเรียนแจ้งผ่านช่องทางไลน์</p> <p>ช่องทางไลน์</p>	<p>ทัศนคติการใช้ระบบออนไลน์อื่นๆ</p> <p>รู้สึกสะดวกเนื่องจากแพลตฟอร์มได้ตลอด</p> <p>รู้สึกสะดวก รวดเร็ว</p> <p>เข้าใจว่าเป็นมาตรการลดกระดาษแต่ไม่ได้อ่านทุกเรื่อง จะอ่านแต่เรื่องที่นำเสนอใจ</p> <p>รู้สึกว่าเป็นช่องทางที่รวดเร็ว</p> <p>รู้สึกว่าการแจ้งเตือนที่ได้รับข้อมูลข่าวสารได้ดี</p>	<p>การปรับตัวการใช้ระบบสารสนเทศ</p> <p>การปรับตัวการใช้ระบบออนไลน์อื่นๆ</p> <p>ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร</p> <p>ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร</p> <p>พยายามอ่านเรื่องเวียนและแจ้งให้ครบทุกเรื่องและรับทราบ</p> <p>ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร</p> <p>ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร</p>
9	เมษา	35-44 ปี	<p>ช่องทางไลน์</p> <p>เข้ารับทราบเรื่องเรียนและเรื่องแจ้งของกรม นอกเหนือจากเรื่องที่ธุรการของสำนักเรียนแจ้งผ่านช่องทางไลน์</p>	<p>รู้สึกว่าการปรับตัวอย่างไร</p> <p>ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร</p>	<p>ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร</p> <p>ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร</p>
10	อัจฉรา		<p>ไม่ได้เป็นผู้เข้าไปดูหนังสือเอง ธุรการจะแจ้งในกลุ่ม</p> <p>ทำงานร่วมกันผ่านช่องทางไลน์</p> <p>เพื่อรับทราบหนังสือเรียน เรื่องแจ้ง</p> <p>ใช้ช่องทางไลน์ในสื่อสาร</p>	<p>รู้สึกไม่สะดวกในการรับงานในไลน์ เนื่องจาก มีการสนทนากันเยอะมาก จึงทำให้หาเรื่องที่เกี่ยวข้องยาก</p> <p>รู้สึกสะดวก เหมือนมีเอกสารมาส่งถึงตัวโดยที่ไม่ต้องเปิดดูเอง</p>	<p>หมั่นเข้าดูเรื่องเวียนในกลุ่มไลน์บ่อย</p> <p>ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร</p>
11	มาลัยพร		<p>ไม่ได้เข้าไปรับทราบเอง จะมีการของกลุ่มเป็นผู้ป้อน</p> <p>เลือกใช้โปรแกรมไลน์เป็นหลัก</p>	<p>รู้สึกว่ามันสะดวกแล้วก็การสื่อสารมันง่ายขึ้น</p> <p>รู้สึกดูผ่านหน้าเว็บ ดูง่ายกว่าเนื่องจากจะชัดเจน และดูง่าย และรู้สึกสะดวก รวดเร็ว</p>	<p>ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร</p> <p>ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร</p> <p>ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร</p>
12	กัญญภัทร			<p>รู้สึกสะดวก เพราะได้รับรู้งานทุกวัน</p> <p>สะดวกขึ้นในการใช้ Line ที่จะใช้ติดต่อกันซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้อยู่เป็นปกติแล้ว</p>	<p>ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร</p> <p>ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร</p>

ลำดับ	ชื่อ	ช่วงอายุ	พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบสารบรรณฯ	ทัศนคติการใช้ระบบออนไลน์อื่นๆ	การปรับตัวการใช้ระบบออนไลน์อื่นๆ
13	กานตพงษ์	45-60 ปี	พฤติกรรมการใช้ระบบออนไลน์อื่นๆ ธุรการจะปรับออกมา และผอ.จะสั่งการแจ้งเวียนเป็นกระดาษ	ทัศนคติการใช้ระบบออนไลน์อื่นๆ มองว่าเสียเวลา กว่าทุกคนจะรับทราบหมดก็จะใช้เวลาหลายวัน	การปรับตัวการใช้ระบบออนไลน์อื่นๆ ให้ลูกน้องเข้าไปดูเรื่องในระบบสารบรรณและแจ้งก่อน
14	เพ็ญนภา		ใช้โปรแกรม LINE เพื่อการสื่อสารกัน เพื่อรับทราบหนังสือเวียนของฝ่ายบริหารทั่วไป	สะดวก เร็ว ทัศนคติแต่ส่วนตัวเป็นคนไม่ติดไลน์ ก็จะทำให้รับรู้เรื่องช้ากว่าคนอื่น	ให้ลูกน้องคอยเตือนว่าในกลุ่มไลน์มีประเด็นอะไรที่เกี่ยวข้องกับเราเข้ามา
15	สุชาดา		ใช้โปรแกรม LINE เพื่อการสื่อสารกันในกลุ่มฝ่ายบริหารทั่วไปจะเวียนแจ้งในกลุ่มไลน์	รู้สึกสะดวกสามารถเข้าไปปรับข่าวสารได้	ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร
16	นงศลักษณ์		ใช้ช่องทางไลน์ในการสื่อสารร่วมกัน ไม่ได้เป็นผู้เข้าไปดูหนังสือเอง จะมีธุรการปรับออกมาให้อ่าน แต่ถ้าเรื่องไหนสนใจจะเข้าไปดูเอง	รู้สึกว่าการรับรู้ข่าวสารเร็วขึ้น	ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร
17	มะลิวัลย์		ใช้ช่องทางไลน์ในการสื่อสารร่วมกัน ธุรการจะเวียนแจ้งในกลุ่มไลน์	รู้สึกว่าการสื่อสารรวดเร็วดี	ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร
18	ธัญญา		ใช้ช่องทางไลน์ในสื่อสาร เพื่อรับทราบหนังสือเวียนของฝ่ายบริหารทั่วไป กลุ่มไลน์	รู้สึกสะดวก เนื่องจากว่ามีตัว paper ไว้ให้เร้อ่านและใช้ประกอบการทำงานได้	ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร
			ใช้ช่องทางไลน์ในสื่อสาร เพื่อรับทราบหนังสือเวียนของฝ่ายบริหารทั่วไป	การสื่อสารสะดวก และรวดเร็ว	ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร
			กลุ่มไลน์	การสื่อสารสะดวก และรวดเร็ว	ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร

ตาราง 4 พฤติกรรม ทัศนคติ การปรับตัวในการสื่อสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบออนไลน์อื่นๆ ก่อนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย

จากตารางที่ 4 สรุปได้ว่าพฤติกรรมในการสื่อสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรทุกช่วงอายุจะใช้เพื่อการรับทราบหนังสือเวียน เรื่องแจ้งของฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักบริหารกลางซึ่งจะแจ้งข้อมูลข่าวสาร ข่าวประกาศเพื่อให้บุคลากรได้รับทราบและดำเนินการต่อโดยทั่วกัน ซึ่งจะมีทั้งการที่บุคลากรเข้าไปรับทราบด้วยตนเอง และการเวียนแจ้งเบื้องต้นในกลุ่มไลน์ของแต่ละหน่วยงาน บุคลากรบางคนอาจเข้าไปศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องที่สำคัญ น่าสนใจ หรือที่เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบของตนเอง รวมทั้งการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ธุรการของสำนักในการปรี้นออกมาเป็นเอกสารและเวียนแจ้ง ในส่วนของทัศนคติจะพบว่าในช่วงอายุ 25-34 ปี มองว่าการสื่อสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกและทำให้การรับทราบข้อมูลข่าวสารมีความรวดเร็ว เช่นเดียวกันกับในช่วงอายุ 35-44 ปี มองว่ารู้สึกสะดวกรวดเร็วในการรับข้อมูลข่าวสาร แต่ให้ความเห็นว่าการดูผ่านหน้าจอเว็บไซต์ทำให้อ่านง่ายกว่าเนื่องจากขนาดหน้าจอมือถือมีขนาดใหญ่กว่าหน้าจอ smart phone ทำให้การมองเห็นการอ่านมีความชัดเจนกว่า อีกทั้งมองว่าสามารถใช้เป็นมาตรการลดกระดาษได้ ในช่วงอายุ 45-60 ปี มองว่าการให้ธุรการปรี้นออกมาเป็นการทำให้เสียเวลาในการเวียนแจ้งเอกสารเนื่องจากการเวียนในสำนักจะต้องใช้เวลา นานกว่าที่บุคลากรจะอ่านครบทุกคน ในขณะที่บางคนจะมีความรู้สึกแรกคือกลัวเนื่องจากการไม่ถนัดด้านเทคโนโลยี แต่ทัศนคติโดยรวมมองว่าการเข้าไปศึกษาในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือการที่ธุรการเวียนแจ้งในไลน์กลุ่มของหน่วยงานจะทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วโดยในทุกช่วงวัยมองว่าการปรับตัวในการสื่อสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คือการต้องหมั่นเข้าไปดูหนังสือเวียนในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือหมั่นเข้าไปดูในกลุ่มไลน์ของหน่วยงานหากเป็นกรณีที่ธุรการนำเรื่องมาแจ้งเวียนในกลุ่มไลน์ และเมื่อไม่เข้าใจหรือมีปัญหาในการเข้าถึงก็ควรปรึกษาเพื่อนร่วมงาน

นอกจากนี้พบว่าระบบออนไลน์อื่นๆ ที่บุคลากรเลือกใช้ในการสื่อสารเพื่อการทำงานร่วมกันก่อนการ WFH คือการสื่อสารผ่านช่องทางไลน์ โดยบุคลากรทุกช่วงวัยมองว่าช่องทางไลน์มีความสะดวกและรวดเร็ว สามารถสื่อสารได้อย่างทันการณ์ โดยในแต่ละช่วงวัยจะรู้สึกถึงปัญหาและอุปสรรคต่างกัน ดังนี้ช่วงวัย 25-34 ปี บางส่วนจะมีความรู้สึกไม่กล้าสื่อสารในกลุ่มไลน์เนื่องจากในกลุ่มไลน์ จะประกอบด้วยผู้บังคับบัญชาหลายลำดับชั้น จึงเกิดความประหม่า ต้องใช้การค่อยๆ ปรับตัวเพื่อให้คุ้นชินกับบรรยากาศที่มีผู้ใหญ่อยู่ด้วย ช่วงวัย 35-44 ปี บางส่วนจะรู้สึกไม่สะดวกในการรับงานผ่านช่องทางไลน์เนื่องจากการสนทนากันเยอะมากจึงทำให้หาเรื่องที่เกี่ยวข้องยากจึงต้องใช้วิธีการหมั่นเข้าไปตรวจดูเรื่องแจ้งเวียนในกลุ่มไลน์บ่อยๆ ช่วงอายุ 45-60 ปี บางส่วนจะรู้สึกไม่คุ้นชินกับการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ เนื่องจากพื้นฐานพฤติกรรมของตนเองเป็นคนไม่ได้ติดโซเชียล จึงทำให้บางครั้งจะรับรู้ข่าวสารช้ากว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น จึงปรับตัวโดยใช้วิธีให้ลูกน้องคอยเตือนว่าในกลุ่มไลน์มีประเด็นอะไรที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบหรือไม่

ซึ่งจากพฤติกรรม ทัศนคติ การปรับตัวในการสื่อสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบออนไลน์อื่นๆ ในสถานการณ์ปกติ จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมในการสื่อสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรทั้ง 3 ช่วงวัย จะใช้เพื่อการรับทราบหนังสือเวียน เรื่อง

แจ้งของฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักบริหารกลางโดยอาจจะใช้วิธีการในการรับทราบเรื่องที่แตกต่างกัน และใช้การเข้าไปศึกษาเพิ่มเติมในระบบหากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบของตนเองโดยตรง เนื่องจากสามารถเข้าใช้และดาวน์โหลดเอกสารได้ทันที ทุกที่ทุกเวลา ผ่านระบบ internet ทุกช่วงวัยจะมีทัศนคติที่เหมือนกันโดยมองว่าการสื่อสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้การรับทราบหนังสือเวียนมีความสะดวก รวดเร็ว และมีการปรับตัวโดยการหมั่นเข้าไปดูหนังสือเวียนในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือหมั่นเข้าไปดูในกลุ่มไลน์ของหน่วยงานกรณีเจ้าหน้าที่ธุรการนำเรื่องมาแจ้งเวียนในกลุ่มไลน์ และระบบออนไลน์อื่นๆ ที่บุคลากรเลือกใช้ในการสื่อสารเพื่อการทำงานร่วมกัน คือ การสื่อสารผ่านช่องทางไลน์ โดยในละช่วงวัยจะรู้สึกถึงปัญหาที่พบแตกต่างกัน แต่ทั้งนี้กลุ่มบุคลากรในแต่ละช่วงวัยก็จะหาวิธีการปรับตัวเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้



4.3 พฤติกรรมทัศนคติ การปรับตัวในการสื่อสารผ่านระบบสารสนเทศหรือนิสัย และระบบออนไลน์อื่นๆ ในช่วงการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย

ลำดับ	ชื่อ	ช่วงอายุ	พฤติกรรมสื่อสารผ่านระบบสารสนเทศฯ	ทัศนคติการสื่อสารผ่านระบบสารสนเทศฯ	การปรับตัวการสื่อสารผ่านระบบสารสนเทศฯ
1	รินพีร์	25-34 ปี	พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์อื่นๆ ใช้เพื่อการดูเรื่องเว็บบอร์ด ประกาศ คำสั่งการ ใช้ช่องทางไลน์	ทัศนคติการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์อื่นๆ ไม่รู้สึกว่าจะเปลี่ยนแปลงอย่างไร รู้สึกว่าการสื่อสารผ่านทางไลน์มากขึ้น	การปรับตัวการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์อื่นๆ ไม่ต้องใช้การรับตัวอย่างไร ไม่ต้องใช้การรับตัวอย่างไร
2	อัครเดช		เพื่อรับทราบหนังสือเวียน มีการนำ Microsoft Team มาใช้ในการสื่อสาร	ไม่รู้สึกว่าจะเปลี่ยนแปลงอย่างไร รู้สึกว่าการสื่อสารผ่านทางไลน์มากขึ้น	ไม่ต้องใช้การรับตัวอย่างไร ไม่ต้องใช้การรับตัวอย่างไร
3	ดลยา		รับทราบหนังสือเวียนของฝ่ายบริหารทั่วไป และอ่านเรื่องเวียนในระบบที่อยู่ใน Intranet	ไม่รู้สึกว่าจะเปลี่ยนแปลงอย่างไร	ไม่ต้องใช้การรับตัวอย่างไร ไม่ต้องใช้การรับตัวอย่างไร
4	สุปริญญา		มีการติดต่อกันทางโทรศัพท์กับคนในกลุ่มมากขึ้น ต้องเข้าไปดูหนังสือเวียนในแจ้งเว็บไซต์ของฝ่าย บริหารทั่วไปเองไม่มีรองกรรมการมาปรับให้แล้ว	รู้สึกว่าการคุยแชทเข้าเฝ้ามการพิมพ์แผ่น ไม่รู้สึกลำบาก สามารถเข้าไปรับทราบได้ เนื่องจากปฏิบัติงานอยู่ที่บ้าน ก็จะมีสติสติกสะดวก	ไม่ต้องใช้การรับตัวอย่างไร ไม่ต้องใช้การรับตัวอย่างไร
5	สุรัตน์		ใช้ช่องทางไลน์ในการสื่อสารร่วมกัน ฝ่ายธุรการจะส่งเข้าไลน์กลุ่มของสำนักและ ทุกคนจะรับทราบในไลน์กลุ่ม	รู้สึกว่าจะสะดวก รวดเร็วในการรับทราบข่าวสาร	ไม่ต้องใช้การรับตัวอย่างไร ไม่ต้องใช้การรับตัวอย่างไร
6	ปริญภา		มีการทำโปรแกรม Zoom มาใช้ในการสื่อสาร ฝ่ายธุรการจะส่งเข้าไลน์กลุ่มของสำนักและ ทุกคนจะรับทราบในไลน์กลุ่ม นำโปรแกรม Microsoft Team มาใช้	รู้สึกว่าจะสะดวกในการคุยงานหรือการหารือ ร่วมกันหลายคน สะดวก เพราะสามารถเข้าไปดูเรื่องเวียนได้ ตลอดเวลา	ศึกษาข้อมูลจาก internet และมีเพื่อนร่วมงาน ให้คำแนะนำ ไม่ต้องใช้การรับตัวอย่างไร

ต้องมีการศึกษาเทคโนโลยีและการนำเทคโนโลยี  
มาปรับใช้

บุคลากรทุกช่วงอายุ



ลำดับ	ชื่อ	ช่วงอายุ	พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์	ทัศนคติการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์	การปรับตัวการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์
7	สุนิสา		พฤติกรรมการใช้ระบบออนไลน์ ฝ่ายธุรการจะส่งเข้าไลน์กลุ่มของสำนักเพื่อให้ทุกคนจะรับทราบในไลน์กลุ่ม ใช้การสื่อสารผ่านโปรแกรมไลน์	ทัศนคติการใช้ระบบออนไลน์ รู้สึกว่ายากนิดหน่อยตรงที่ถ้านั่งทำงานด้วยกัน ก็จะสามารถข้อมูลกันได้	การปรับตัวการใช้ระบบออนไลน์อื่นๆ ต้องใช้เวลาเป็นกลุ่มเพื่อสอบถาม แต่จะเจอปัญหาเช่นบางคนไม่สะดวกคุยในเวลาไหน ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร
8	กุลวีร์		ฝ่ายธุรการจะส่งเข้าไลน์กลุ่มของสำนักเพื่อให้ทุกคนจะรับทราบในไลน์กลุ่ม	รู้สึกว่าการพยายามที่จะสื่อสารมากขึ้น เพราะว่ามีเพื่อนที่เรานั่งทำงานในสถานการณืปกติถ้าเราไม่เข้าใจเรื่องไหนเราก็จะสามารถคุยกันได้	ใช้วิธีการโทรคุยเลยเพื่อให้เข้าใจข้อมูลไปในทางเดียวกัน
9	เมษา	35-44 ปี	ใช้การสื่อสารผ่านโปรแกรมไลน์ เข้ารับทราบเรื่องเวียนและเรื่องแจ้งของกรม นอกเหนือจากรื่องที่ธุรการของสำนักเวียนแจ้ง	ไม่รู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงอย่างไร	ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร
10	อัจฉรา		ฝ่ายธุรการจะส่งเข้าไลน์กลุ่มของสำนักเพื่อให้ทุกคนจะรับทราบในไลน์กลุ่ม นำโปรแกรม Microsoft Team มาใช้	ไม่รู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงอย่างไร	ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร
11	มาลัยพร		เพื่อรับทราบหนังสือเวียน เรื่องแจ้ง ข่าว ประกาศ คำสั่งจากอธิบดี ใช้การสื่อสารผ่านโปรแกรมไลน์	รู้สึกว่ามีสะดวกแล้วก็การสื่อสารมันง่ายขึ้น รู้สึกสะดวก เพราะมันเป็นข่าวประกาศจาก อธิบดี จะทำให้รับรู้ได้เร็ว	ต้องมีการศึกษาความรู้เพิ่มเติม ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร
12	กัญญภัทร		เข้าไปดูหนังสือเวียน ข่าวประกาศบนเว็บฝ่ายบริหารทั่วไปโดยจะดูว่ามีเรื่องด่วนอะไรเข้ามาหรือไม่ และจะแจ้งให้บุคลากรในกลุ่มเข้าไปดู ใช้การสื่อสารผ่านโปรแกรมไลน์	รู้สึกสะดวก เนื่องจากเราสามารถเข้าไปดูเรื่องเวียนได้ตลอดเวลา	ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร จะต้องเข้าไปดูเรื่องเวียนบ่อยขึ้น และต้องมีการแจ้งน้องๆ
					ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร

ลำดับ	ชื่อ	ช่วงอายุ	พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบสารสนเทศฯ	ทัศนคติการสื่อสารผ่านระบบสารสนเทศฯ	การปรับตัวการสื่อสารผ่านระบบสารสนเทศฯ
13	กานตพงษ์		<b>พฤติกรรมการใช้ระบบออนไลน์อื่นๆ</b> ฝ่ายธุรการจะส่งเข้าไลน์กลุ่มของสำนักเพื่อให้ทุกคนจะรับทราบป็นไลน์ ใช้การสื่อสารผ่านโปรแกรมไลน์ เพื่อรับทราบหนังสือเวียนของฝ่ายบริหารทั่วไป	<b>ทัศนคติการใช้ระบบออนไลน์อื่นๆ</b> รู้สึกว่ายากเนื่องจากไฟล์ที่ส่งในไลน์จะไม่ มีชื่อเรื่อง จึงไม่รู้ว่าเป็นเรื่องอะไร รู้สึกถึงข้อจำกัดของเครื่องมือบางอย่างซึ่งโปรแกรมบางอย่างจะไม่รองรับทำให้ไม่สามารถเปิดบางไฟล์ได้	<b>การปรับตัวการใช้ระบบออนไลน์อื่นๆ</b> เมื่อเห็นธุรการส่งเรื่องมาในไลน์กลุ่มก็จะไปดูก่อนจะไปดูในเว็บฝ่ายบริหารทั่วไปอีกที ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร ปรึกษาน้องๆ ในกลุ่มให้ช่วยดูให้
14	เพ็ญนภา		ใช้การสื่อสารผ่านโปรแกรมไลน์	รู้สึกสะดวก เพราะเหมือนเราได้คุยกันจริงๆ สามารถโต้ตอบได้ แต่รู้สึกติดขัดบ้างเล็กน้อย	ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร
15	สุชาดา		ฝ่ายธุรการจะส่งเข้าไลน์กลุ่มของสำนักเพื่อให้ทุกคนจะรับทราบป็นไลน์ นำโปรแกรม Microsoft Team มาใช้	รู้สึกสะดวก เพราะเหมือนเราได้คุยกันจริงๆ สามารถโต้ตอบได้ แต่รู้สึกติดขัดบ้างเล็กน้อย	ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร
16	นงคัลักษณ์	45-60 ปี	เพื่อรับทราบหนังสือเวียน เรื่องแจ้ง ข่าวประกาศ คำสั่งจากอธิบดี ใช้ช่องทางไลน์ในการสื่อสารร่วมกัน	รู้สึกสะดวก และสามารถดูเรื่องเวียน ข่าว ประกาศได้ตลอดเวลา ซึ่งเรื่องไหนต้องการใช้ก็จะปรับได้ตลอดเวลา การสื่อสารสะดวก และรวดเร็ว เนื่องจากสามารถส่งงานหรือเอกสารได้ไม่จำกัดทั้ง Word หรือ Excel	ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร
17	มะลิวิไลย์		ฝ่ายธุรการจะส่งเข้าไลน์กลุ่มเพื่อให้ทุกคนรับทราบ ใช้ช่องทางไลน์ในสื่อสาร	ไม่ได้รู้สึกลำบากในการเข้าไปรับทราบ หรือติดตามงาน	ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร
18	ฉัญญา		เพื่อรับทราบหนังสือเวียนของฝ่ายบริหารทั่วไป ใช้ช่องทางไลน์ในสื่อสาร		ปรับเวลาเข้าไปดูจากเดิมดูวันละครึ่งก็คือจะเข้าไปดู เข้ากับช่วงเย็นก่อนจะจบงานเผื่อว่าจะมีหนังสืออะไรที่เกี่ยวข้องกับเรา ไม่ต้องใช้การปรับตัวอย่างไร

ตารางที่ 5 พฤติกรรม ทัศนคติ การปรับตัวในการสื่อสารผ่านระบบสารสนเทศฯ และระบบออนไลน์อื่นๆ ในช่วงการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่าพฤติกรรมในการสื่อสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในช่วงการ WFH ของบุคลากรทุกช่วงวัย ยังคงใช้เพื่อการเข้าไปรับทราบหนังสือเวียน แต่บางส่วนจะใช้เพื่อการติดตามข่าวประกาศของกรม คำสั่งจากอธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์เพิ่มขึ้นมา แต่ก็จะมีบางส่วนที่หน่วยงานจะเพิ่มการอำนวยความสะดวกโดยการให้ฝ่ายธุรการบันทึกไฟล์และส่งให้บุคลากรทุกคนในไลน์กลุ่มของสำนัก/ศูนย์ โดยในส่วนของทัศนคติจะพบว่าในช่วงอายุ 25-34 ปี รู้สึกถึงความสะดวกมากขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากเป็นสมาชิกในไลน์ของหน่วยงานอยู่แล้วเมื่อเจ้าหน้าที่ธุรการส่งข้อมูลให้รับทราบ บางส่วนก็จะดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปหรือบางส่วนก็เพียงรับทราบข้อมูลเท่านั้น กล่าวคือไม่ต้องเข้าเว็บไซต์เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม จึงไม่ต้องมีการปรับตัวแต่อย่างใด เช่นเดียวกันกับกลุ่มบุคลากรในช่วงอายุ 35-44 ปี ที่บางส่วนรู้สึกสะดวกในการรับทราบข่าวประกาศจากอธิบดีมากขึ้น แต่ก็มีบางส่วนที่รู้สึกถึงความยุ่งยากและต้องอาศัยการสื่อสารกันมากขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลตรงกับที่ต้องการ ซึ่งใช้วิธีการปรับตัวโดยการสนทนาเพิ่มเติม จากการใช้เทคโนโลยีมาช่วยทั้งในส่วนของโทรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการโทรแต่ละครั้ง) หรือการใช้โทรศัพท์ สำหรับกลุ่มบุคลากรช่วงอายุ 45-60 ปี บางส่วนจะรู้สึกสะดวกกว่าเดิม เนื่องจากสามารถเข้าไปติดตามหนังสือเวียนข่าวประกาศได้ตลอดเวลา แต่บางส่วนจะรู้สึกว่าไฟล์ที่ส่งเข้าในกลุ่มไลน์จะอ่านยากเนื่องจากการส่งมาเป็นไฟล์แบบไม่มีชื่อเรื่อง จึงทำให้ไม่รู้เรื่องไหนเกี่ยวข้องกับตนเอง ดังนั้น จึงเลือกใช้วิธีการมอบหมายเจ้าหน้าที่ธุรการของกลุ่มให้เป็นผู้เปิดไฟล์ และตรวจสอบว่าเรื่องไหนที่เกี่ยวข้องกับงานของกลุ่มนั้น ๆ และส่งให้ดำเนินการเป็นเรื่อง ๆ ไป อีกทั้ง บางส่วนรู้สึกถึงข้อจำกัดในการใช้เครื่องมือสื่อสารซึ่งไม่สามารถเปิดไฟล์เอกสารบางชนิดได้ จึงใช้วิธีการขอคำปรึกษาและศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากน้องๆ ในกลุ่มเพื่อให้สามารถปรับตัวกับการทำงานร่วมกันได้

นอกจากนี้พบว่าระบบออนไลน์อื่นๆ ที่บุคลากรทุกช่วงวัยส่วนใหญ่เลือกใช้ในการสื่อสารเพื่อการทำงานร่วมกันในช่วง WFH เป็นการสื่อสารผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ เนื่องจากมองว่าช่องทางดังกล่าวมีความสะดวก ทุกคนมีการใช้งานเป็นประจำทุกวันอยู่แล้ว อีกทั้ง สามารถสื่อสารได้อย่างทันสมัย รวดเร็วสามารถสื่อสารได้ทั้งการพิมพ์เป็นตัวอักษร และการโทรพูดคุยกัน โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ จากการศึกษาพบว่ามีบุคลากรบางส่วนที่มีการนำโปรแกรมสื่อสารออนไลน์อื่นๆ มาใช้เพื่อการสื่อสารและทำงานร่วมกันให้สอดคล้องกับบริบทของการปฏิบัติงานเพิ่มเติม ยกตัวอย่างเช่น โปรแกรม Zoom และโปรแกรม Microsoft Team ที่นำมาใช้ประโยชน์ในการประชุมทางไกลร่วมกัน โดยพบว่าช่วงวัยที่มีการนำโปรแกรมเพื่อการสื่อสารออนไลน์อื่นๆ มาใช้ส่วนใหญ่คือช่วงวัย 25-34 ปี และช่วงวัย 35-44 ปี สำหรับช่วงวัย 45-60 ปี มีเพียงบางส่วนเท่านั้น ซึ่งหากพิจารณาถึงลึก จะพบว่าผู้ที่นำโปรแกรมเพื่อการสื่อสารออนไลน์อื่นๆ มาใช้จะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ในส่วนของทัศนคติจะพบว่าทุกช่วงวัยจะมองว่าโปรแกรมเพื่อการสื่อสารออนไลน์อื่นๆ ทำให้การสื่อสารสะดวก รวดเร็วต่อการติดต่อสื่อสารในเรื่องต่างๆ เหมือนการได้สื่อสารกันต่อหน้า และรู้สึกแปลกใหม่และท้าทายเนื่องจากในการนำโปรแกรมเพื่อการสื่อสารออนไลน์อื่นๆ มาใช้ในการทำงานร่วมกัน จะต้องมีการเตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกช่วงวัยสามารถใช้งานร่วมกัน

ได้โดยต้องปรับตัวในเรื่องของการศึกษาข้อมูลเทคโนโลยีและการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ หรือใช้การเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ เพื่อให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างสมบูรณ์

ซึ่งจากพฤติกรรม ทักษะ การปรับตัวในการสื่อสารผ่านระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์และระบบออนไลน์อื่นๆ ในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมยังใช้เพื่อการเข้าไปรับทราบหนังสือเวียน บางส่วนจะใช้เพื่อการติดตามข่าวประกาศของกรม คำสั่งจากอธิบดี กรมตรวจบัญชีสหกรณ์เพิ่มขึ้นมา และก็จะมีส่วนที่หน่วยงานจะเพิ่มการอำนวยความสะดวกโดยการให้ฝ่ายธุรการบันทึกไฟล์และส่งให้บุคลากรทุกคนในไลน์กลุ่มของสำนัก/ศูนย์ จึงทำให้ทัศนคติส่วนใหญ่ของทุกช่วงวัยยังมองว่าการสื่อสารผ่านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับทราบหนังสือเวียนมีความสะดวก รวดเร็ว ในขณะที่บางช่วงวัยจะรู้สึกถึงความยุ่งยากและต้องมีการสื่อสารกันมากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ และมองว่าไฟล์ที่ส่งเข้าในกลุ่มไลน์จะรับรู้ได้ยาก เนื่องจากการส่งมาเป็นไฟล์แบบไม่มีชื่อเรื่อง จึงทำให้ไม่รู้ว่าเรื่องใดเกี่ยวข้องกับตนเอง และข้อจำกัดด้านเครื่องมือสื่อสารที่ใช้ไม่สามารถเปิดไฟล์เอกสารบางชนิดได้ จึงต้องมีการปรับตัวเพิ่มเติมโดยต้องมีการสื่อสารที่มากขึ้นโดยจะใช้การสนทนาทั้งในส่วนของการทำงานโทรไลน์ หรือการโทรศัพท์ และต้องมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในการเปิดไฟล์งาน เพื่อคัดเลือกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มตนเอง และต้องมีการขอคำปรึกษาและศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ และระบบออนไลน์อื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ก็ยังเป็นการสื่อสารผ่านช่องทางไลน์ โดยบุคลากรทุกช่วงวัยมองว่าช่องทางไลน์มีความสะดวกและรวดเร็ว สามารถสื่อสารได้อย่างทันการณ์เช่นเดิม บุคลากรบางส่วนมีการนำโปรแกรมการสื่อสารออนไลน์อื่นๆ มาใช้ประโยชน์ในการสื่อสารเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทและลักษณะการปฏิบัติงานร่วมกันของหน่วยงาน ยกตัวอย่างเช่น โปรแกรม Zoom และโปรแกรม Microsoft Team ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้สำหรับการประชุมออนไลน์ทางไกลมาใช้ร่วมด้วย โดยพบว่าช่วงวัยที่มีการนำโปรแกรมเพื่อการสื่อสารออนไลน์อื่นๆ มาใช้ส่วนใหญ่คือช่วงวัย 25-34 ปี และพบในช่วงวัย 35-44 ปี และช่วงวัย 45-60 ปี บางส่วนที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์ ในส่วนของทัศนคติจะพบว่าทุกช่วงอายุจะมองว่าโปรแกรมเพื่อการสื่อสารออนไลน์อื่นๆ ทำให้การสื่อสารสะดวก รวดเร็วต่อการติดต่อสื่อสารในเรื่องต่างๆ เหมือนการได้สื่อสารกันต่อหน้า และรู้สึกแปลกใหม่และท้าทายเนื่องจากการนำโปรแกรมเพื่อการสื่อสารออนไลน์อื่นๆ มาใช้ในการทำงานร่วมกัน จะต้องมีการเตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกช่วงวัยสามารถใช้งานร่วมกันได้ โดยต้องปรับตัวในเรื่องของการศึกษาข้อมูลเทคโนโลยีและการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ หรือใช้การเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ เพื่อให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างสมบูรณ์

#### 4.4 การปรับตัวด้านการสื่อสารองค์กรเพื่อการทำงานร่วมกันในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย

##### 4.4.1 รูปแบบการสื่อสาร

**ช่วงวัย 45-60 ปี** จะใช้รูปแบบการสื่อสารทั้งการสื่อสารแนวดิ่งจากล่างขึ้นบน โดยเริ่มต้นจากผู้ปฏิบัติงานไปยังผู้อำนวยการกลุ่มงาน ผู้อำนวยการกลุ่ม โดยข้อมูลในการสื่อสารจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการรายงานตัวในการปฏิบัติงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน การรายงานปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดยรูปแบบการรายงานตัวในการปฏิบัติงานจะมีหลายรูปแบบโดยจะกำหนดระบบการรายงานไว้อย่างชัดเจน ซึ่งจะมีทั้งการรายงานตัวในระบบที่มีมาตรฐานอย่างเป็นทางการ และการรายงานตัวตามสายงานบังคับบัญชาของตัวเอง

“...สำหรับตัวพี่ก็จะมีภาระรายงานตัวการทำงานผ่านโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล ของกรม และรายงานตัวกับผอ.สำนัก ผ่านทาง LINE กลุ่มของสำนัก โดยจะพิมพ์เข้าไปในไลน์สำนักว่ารายงานตัว ช่วงเช้าหรือช่วงบ่าย...”

คุณเพ็ญภา อายุ 47 ปี (สัมภาษณ์, 11 พฤษภาคม 2563)

“...งานของพี่มันเป็นงานที่ทำในระบบสารสนเทศอยู่แล้ว ซึ่งก็ต้องอยู่กับระบบของอินเทอร์เน็ต จึงสามารถทำได้ทุกที่ เมื่อผู้บังคับบัญชามอบหมายงานมายังพี่ผ่านทางช่องทางไลน์ของคุณย้เทศฯ ทางพี่ก็จะ ปฏิบัติงานตามปกติ และเมื่อทำงานเสร็จพี่ก็จะรายงานผลกลับไปทางช่องทางไลน์ของคุณย้เทศฯ เหมือนเดิม...”

คุณธัญญา อายุ 58 ปี (สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2563)

นอกจากนี้แล้วบุคลากรช่วงวัย 55-60 ปี ยังมีการใช้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวตั้ง จากบนลงล่างโดยเป็นการสื่อสารจากระดับผู้อำนวยการกลุ่มลงไปยังผู้บังคับบัญชา โดยการสื่อสาร ประเภทนี้จะเป็นข้อมูลในการมอบหมายงาน การให้คำปรึกษาในการทำงาน การติดตามงาน และการ ประชุมงานร่วมกัน

“...ในการทำงานช่วง WFH ถ้ามามีปัญหาใหม่ ในความเห็นพี่มันมีอยู่แล้ว เนื่องจากการทำงานไม่เหมือนในสถานการณ์ปกติที่พอเวลามีงานด่วนเข้ามาเราจะสามารถคุยกันได้เลย ให้คำปรึกษาไปเลย งานมันถึงจะจบอย่างรวดเร็ว พี่เลยบอกให้น้องๆ ทุกคน ปรึกษาพี่เลยเมื่องานมีปัญหา...”

คุณกานตพงษ์ อายุ 45 ปี (สัมภาษณ์, 10 พฤษภาคม 2563)

“...ต้องมีการวางแผนการทำงานเนื่องจากการ WFH เราจะไม่ค่อยได้เจอลูกน้องทุกวัน ก็ต้อง มาดูงานแต่ละชิ้นว่ามี Timeline กำหนดไว้อย่างไร และก็ต้องมอบหมายงานตามลักษณะงาน จากนั้นจึงมี การติดตามงานเพื่อให้งานสำเร็จตามกำหนดเวลา...”

คุณมะลิวัลย์ อายุ 52 ปี (สัมภาษณ์, 16 พฤษภาคม 2563)

**ช่วงวัย 35-44 ปี** บุคลากรกลุ่มนี้บางส่วนจะใช้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวตั้ง จากบนลงล่างเหมือนกัน เนื่องจากมีผู้ที่ปฏิบัติงานในฐานะผู้อำนวยการกลุ่มงานจึงต้องมีการมอบหมายงาน การให้คำปรึกษาในการทำงาน การติดตามงาน เช่นกัน แต่บุคลากรส่วนใหญ่จะใช้ รูปแบบการสื่อสารแบบแนวตั้งจากล่างขึ้นบนโดยจะใช้การสื่อสารรูปแบบนี้เพื่อการรายงานตัว ในการปฏิบัติงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน การปรึกษาหารือด้านการทำงาน

“...ผอ.กลุ่ม จะเกษียณหนังสือมาว่ามอบหมายใคร จากนั้นทุกคนก็จะไปปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งถ้ามีตรงไหนที่ไม่เข้าใจหรือสงสัยอะไรก็จะใช้วิธีโทรศัพท์ปรึกษาไปยัง ผอ. เลย...”

คุณกุลวีร์ อายุ 37 ปี (สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2563)

นอกจากนี้แล้ว บุคลากรกลุ่มนี้ก็จะมีการสื่อสารในรูปแบบแนวราบ ซึ่งเป็นการ สื่อสารในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือในระดับเดียวกันซึ่งจะมีความเป็นมิตร เป็นกันเอง ซึ่งจะช่วยให้การประสานงานได้ดีขึ้น ซึ่งช่วยลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน และยังเป็นช่องทาง ในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กรเพราะได้มีโอกาสรับรู้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกันทำให้เห็นโอกาส ต่างๆ มากขึ้น โดยบุคลากรกลุ่มนี้จะใช้เพื่อขอความช่วยเหลือในการทำงาน เนื่องจากในช่วง การปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย แต่ละหน่วยงานจะบุคลากรให้เข้ามาปฏิบัติงานที่กรมตรวจบัญชี

สหกรณ์ อัตราส่วน 50:50 จึงทำให้มีทั้งบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์และจากที่פקอาศัย

“...เมื่อได้รับมอบหมายงานมาหากเป็นงานที่สามารถทำได้จากที่บ้านก็จะทำเลย แต่ถ้าจำเป็นต้องมีการใช้เอกสารประกอบอื่นๆ เพื่อใช้จัดทำข้อมูล ก็จะรบกวนขอให้น้องที่อยู่ กรมฯ ส่งเอกสารมาให้ทางไลน์หรือทางอีเมล...”

คุณมาลัยพร อายุ 40 ปี (สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม 2563)

**ช่วงวัย 25-34 ปี** บุคลากรกลุ่มนี้จะใช้รูปแบบการสื่อสารทั้งในส่วนองแบบ แนวตั้งจากล่างขึ้นบนโดยจะการใช้การสื่อสารรูปแบบนี้เพื่อการรายงานตัวในการปฏิบัติงาน การรายงานผลการปฏิบัติงานการปรึกษาหารือด้านการทำงาน และการสื่อสารในรูปแบบแนวนอนขอความช่วยเหลือในการทำงาน เช่นเดียวกับกลุ่มช่วงวัย 35-44 ปี แล้ว บุคลากรกลุ่มนี้ยังต้องใช้การสื่อสารแบบข้ามสายงานอีกด้วย เนื่องจากบุคลากรกลุ่มนี้จะอยู่ในระดับปฏิบัติการจึงต้องมีการประสานงานเพื่อขอข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ โดยต้องมีการปรับเปลี่ยนช่องทางของการสื่อสารเพื่อให้สามารถได้ข้อมูลตามที่ต้องการ

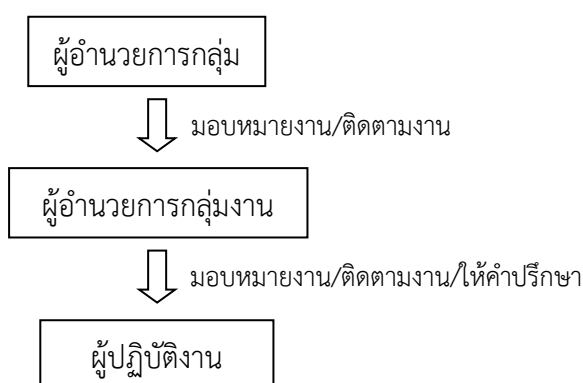
“...จะมีบางงานที่เราต้องติดต่อกับหน่วยงานอื่นเพื่อขอข้อมูล ในสถานการณ์ปกติเราจะใช้วิธีการโทรศัพท์จากที่โต๊ะทำงานได้เลย แต่พอมาเป็นสถานการณ์แบบนี้ก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการสื่อสารโดยการโทรไลน์หรือพิมพ์ไลน์เพื่อขอข้อมูลแทน...”

คุณสุรรัตน์ อายุ 31 ปี (สัมภาษณ์, 11 พฤษภาคม 2563)

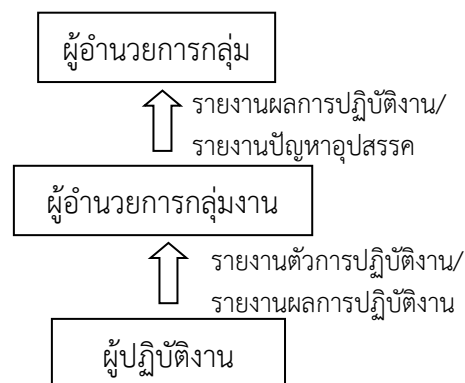
### การปรับตัวด้านรูปแบบการสื่อสาร

จากการศึกษาพบว่าบุคลากรของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ทุกช่วงวัยมีการใช้รูปแบบการสื่อสารตามปกติทั้งในด้านแนวตั้งจากบนลงล่าง แนวตั้งจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในรูปแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบข้ามสายงาน ซึ่งบุคลากรทุกช่วงวัยจะมองที่ผลสัมฤทธิ์ของงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ จึงมีการปรับตัวโดยในส่วนของผู้ที่เป็นหัวหน้างานจะผ่อนปรนรูปแบบการสื่อสารในการทำงานร่วมกันโดยไม่ต้องเป็นทางการเต็มรูปแบบ เพียงต้องมีการปฏิบัติงานและรายงานผลการปฏิบัติงาน และงานต้องมีผลสัมฤทธิ์ที่วัดได้อย่างชัดเจน และในส่วนของผู้ใต้บังคับบัญชาก็ต้องมีการรายงานผลความก้าวหน้าของงานเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบความคืบหน้าของงาน โดยต้องมีการรับรู้ของบุคลากรว่าองค์กรสนับสนุนให้ ผู้ปฏิบัติงานทำงานเป็นทีมร่วมกัน และมีการสื่อสารเพื่อประสานงานกับผู้อื่นในหน่วยงาน และ ระหว่างหน่วยงาน (R. Wayne Pace and DonF. Faules, 1994: 100) ซึ่งการปรับตัวดังกล่าวจะสอดคล้องกับแนวคิดการปรับตัวในการทำงานของพลามอนดอน (Plamondon, 2000 : 612-617) ในด้านความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน (Dealing with uncertain and unpredictable work situations) เนื่องจากบุคลากรทุกช่วงวัยต้องหาวิธีการทำงานร่วมกันและสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารได้เมื่อเจอกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน สามารถปรับแผนวิธีการและการจัดลำดับความสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ดังแผนภาพรูปแบบการสื่อสารแนวตั้งดังนี้

### การสื่อสารแนวตั้งจากบนลงล่าง



### การสื่อสารแนวตั้งจากล่างขึ้นบน



ภาพที่ 3 รูปแบบการสื่อสารในการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัย

#### 4.4.2 ช่องทางการสื่อสาร

**ช่วงวัย 45-60 ปี** โดยพบว่าบุคลากรกลุ่มนี้จะใช้ช่องทางการสื่อสารเพื่อการทำงานร่วมกันทั้งการประชุมงาน การให้คำปรึกษาจากบุคลากรในกลุ่ม การติดตามงาน ที่ค่อนข้างหลากหลายไม่ว่าการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือการสื่อสารที่เป็นวาจาผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างแอปพลิเคชันไลน์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ซึ่งในทัศนคติของบุคลากรกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เห็นว่าการใช้งานผ่านทางช่องทางไลน์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) มีความสะดวก รวดเร็ว และยังสามารถติดต่อสื่อสารได้หลายรูปแบบ ทั้งการพิมพ์ข้อความ และการสนทนาแบบโทรศัพท์ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในการโทรในแต่ละครั้ง นอกจากนี้ยังมี การสื่อสารผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบเพื่อใช้ในการประชุมงานร่วมกันในแต่ละวัน โดยเป็นการประชุมแบบ Web conference ผ่านทาง Virtual Meeting และโปรแกรมไลน์ เป็นต้น แต่มีบุคลากรบางส่วนเห็นว่าการสื่อสารผ่านทาง Virtual Meeting ซึ่งเป็นการสื่อสารกันในรูปแบบของการประชุมที่ต้องมีการตั้งกล้องแบบเห็นหน้ากัน ทำให้รู้สึกถึงความไม่เป็นส่วนตัว

ที่ใช้ช่องทางไลน์ เนื่องจากสะดวก รวดเร็ว และทุกคนก็ใช้เป็น ใช้ได้ทั้งการสื่อสารผ่านตัวอักษร และผ่านการพูดคุย และยังสามารถประชุมกลุ่มคุยกันได้อีกด้วย ซึ่งที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนบ้างจากเดิมที่เราใช้ LINE เพียงแค่คุยงานกัน แต่ว่าอันตอนนี้เราต้องใช้เพื่อการ Video Conference ซึ่งต้องมีการปรับตัวบ้าง สำหรับตัวที่เรื่องไหนที่เราไม่ทราบก็จะใช้วิธีการคุยกับน้อง แล้วก็สอบถามกับน้องก็เหมือนกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน

คุณณรงค์ลักษณ์ อายุ 51 ปี (สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2563)

“...การประชุมผ่าน Virtual Meeting มันก็ใช้ได้อยู่แต่ที่รู้สึกว่ามันทำให้ที่ขาดความเป็นส่วนตัวก็คือตอนที่อยู่บ้าน ถึงแม้ว่าตอนที่เรทำงานที่บ้านจะไม่ได้มีการออนไลน์ทั้งวัน แต่ก็จะมีช่วงเวลาที่จำเป็นต้องประชุม ซึ่งก็ต้องเปิดวิดีโอ ความคิดส่วนตัวที่คิดว่าที่ไม่มีปัญหากับการประชุมนะ แต่ที่อยากประชุมแบบที่ไม่ต้องเห็นหน้าไม่ต้องเห็นเราทำงานยังไง...”

คุณสุชาดา อายุ 49 ปี (สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2563)

โดยอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ที่บุคลากรกลุ่มนี้เลือกใช้คือ โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก และคอมพิวเตอร์ PC โดยเหตุผลส่วนใหญ่มองว่าเป็นอุปกรณ์ที่มีอยู่แล้ว สามารถ

ใช้งานได้เลย สำหรับการปรับตัวมีทั้งไม่ต้องปรับตัวเพิ่มเติมถ้าในกรณีที่เป็นโปรแกรมที่ใช้อยู่เดิม และต้องปรับตัวเพิ่มในกรณีที่เป็นโปรแกรมที่ตนเองไม่ได้เป็นผู้ใช้งานมาก่อน แต่ต้องทำแทนผู้ได้บังคับบัญชาอย่างเช่น โปรแกรมคีย์งบประมาณของสำนักงบประมาณ ก็จะต้องใช้วิธีการโทรศัพท์สอบถามจากผู้ปฏิบัติงานนั้น หรือขอคำปรึกษาไปยังหน่วยงานเกี่ยวข้องอย่างกลุ่มบริหารงานคลัง เป็นต้น

“...ที่ใช้โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่มีอยู่แล้ว และในความคิดที่ก็เป็นอุปกรณ์ทันสมัยสุดแล้ว โดยไม่ต้องเรียนรู้หรือปรับตัวอะไรเพิ่มเพราะเราก็ใช้ในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว...”

คุณมะลิวัลย์ อายุ 52 ปี (สัมภาษณ์, 16 พฤษภาคม 2563)

“...ที่ใช้โทรศัพท์มือถือ และคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ไม่ต้องมีการปรับตัวในการใช้งานใหม่ ยกเว้นโปรแกรมคอมพิวเตอร์บางอย่าง ที่เดิมลูกน้องพี่ทำ แต่พอมงานที่ผูกเงินเข้ามาแล้ว ลูกน้องไม่อยู่ที่ก็ต้องทำเองก็ถ้าอันไหนที่เป็นอุปสรรคก็จะใช้วิธีการโทรหา หรือสอบถามไปยังคลังเลยว่าต้องทำอะไร...”

คุณกานตพงษ์ อายุ 45 ปี (สัมภาษณ์, 10 พฤษภาคม 2563)

**ช่วงวัย 35-44 ปี** พบว่าบุคลากรกลุ่มนี้จะใช้ช่องทางการสื่อสารเพื่อการทำงาน ร่วมกันในการรับมอบหมายงาน การขอคำปรึกษางานจากหัวหน้างาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน ที่ค่อนข้างหลากหลายไม่ว่าการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือการสื่อสารที่เป็นวาจาผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างแอปพลิเคชันไลน์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ซึ่งในทัศนคติของบุคลากรกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ก็ยังเห็นตรงกับบุคลากรช่วงอายุ 45-60 ปีว่าการใช้งานผ่านทางช่องทางไลน์ มีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถติดต่อสื่อสารได้หลายรูปแบบ ทั้งการพิมพ์ข้อความ และการสนทนาแบบโทรศัพท์ แต่บางส่วนมองว่าการสื่อสารผ่านช่องทางไลน์ มีข้อจำกัดในด้านการค้นหาไฟล์งาน จึงรู้สึกถึงความไม่สะดวก ทั้งนี้ มองว่าการสื่อสารผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สามารถเก็บไฟล์งานไว้ได้เป็นระบบมากกว่า ไฟล์ยังเก็บไว้ตลอดเวลา ต่างจากแอปพลิเคชันไลน์การใช้งานของไฟล์หรือรูปภาพที่จัดส่งมีระยะเวลาจำกัดเพียง 1 สัปดาห์เท่านั้น ทำให้การเรียกใช้ไฟล์งานกลับมาใช้ใหม่ไม่สามารถทำได้โดยในส่วนของ การสื่อสารผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบก็จะใช้งานเพื่อการประชุมงานร่วมกัน ในแต่ละวันโดยเป็นการประชุมแบบ Web conference ผ่านทาง Virtual Meeting โปรแกรมต่างๆ เช่น โปรแกรม Zoom โปรแกรม webex เป็นต้น และโปรแกรมไลน์เช่นกัน

“...ที่ใช้การสื่อสารทางไลน์ ซึ่งความรู้สึกคือเหมาะสมแล้วเนื่องจากมองว่ารวดเร็วแล้วก็สะดวก และสามารถใช้การโทรกลุ่มด้วยก็ได้ ก็คือมันครบอยู่แล้ว และที่ก็มองว่าทุกคนน่าจะใช้ร่วมกันได้โดยไม่ต้องมีการปรับตัวในการใช้งานเพิ่มเติมมากนัก...”

คุณเมษา อายุ 38 ปี (สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2563)

“...ใช้ช่องทางไลน์ แต่ที่มึความรู้สึกว่าไม่ชอบการสื่อสารผ่านทางไลน์เพราะว่าการสื่อสารมันจะไหลไปเรื่อยๆ แล้วพอเวลาเราส่งไฟล์ไปในช่องทางไลน์ ผ่านไปนานไฟล์ก็จะหายไป ส่วนตัวที่อยากให้ทุกคนสื่อสารผ่านทางอีเมลมากกว่าเนื่องจากสามารถเก็บไฟล์ได้ตลอดเวลา และบุคลากรของเราทุกคนก็จะมีอีเมลส่วนตัวกันอยู่แล้ว และในส่วนของ การประชุมที่จะใช้โปรแกรม Zoom โปรแกรม webex ...”

คุณกุลวีร์ อายุ 37 ปี (สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2563)



ซึ่งนอกจากนี้แล้ว ยังพบว่าบุคลากรกลุ่มนี้มีการนำ Cloud Technology อย่างเช่น Google Drive มาใช้ในการทำงานร่วมกันโดยวิธีการแชร์ไฟล์ให้บุคลากรในกลุ่มสามารถเข้าไปแก้ไขไฟล์งานได้ และการใช้โปรแกรมควบคุมระยะไกลเมื่อต้องการไฟล์งานที่อยู่ในคอมพิวเตอร์ที่ทำงาน โดยอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ที่บุคลากรกลุ่มนี้เลือกใช้คือ โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก และ แท็บเล็ต โดยเหตุผลส่วนใหญ่มองว่าเป็นอุปกรณ์ที่มีอยู่แล้ว สามารถใช้งานได้เลยโดยไม่ต้องปรับตัวเพิ่มเติม

“...ในส่วนของที่จะมีการแชร์ไฟล์ แชร์โดคร์ โดยเป็นการแชร์ใน Google Drive โดยตัวจะฝากงานไว้ และที่จะแชร์ User เพื่อให้น้องๆ ในกลุ่มเข้าไปปรับแก้ไฟล์งานได้ และก็จะมีโปรแกรมควบคุมระยะไกล เช่นที่ ทำงานอยู่บ้านแต่ที่อยากได้ไฟล์ที่อยู่หน้าจอก็ต้องโทรมาบอกน้องว่าให้เปิดคอมของพี่ และพี่ก็จะ Remote เข้ามา...”

คุณอัจฉรา อายุ 39 ปี (สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2563)

“...ก็จะมี notebook มี iPad แล้วก็มือถือ โดย Notebook ที่เอาไว้ทำงาน ส่วน iPad พี่ไว้ดูแทนเอกสารที่เวลาปกติเราจะปริ้นกระดาษออกมาอ่าน และเอาไว้เปิดดูหนังสือเวียนด้วย...”

คุณกุลวีร์ อายุ 37 ปี (สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2563)

**ช่วงวัย 25-34 ปี** พบว่าบุคลากรกลุ่มนี้จะใช้ช่องทางการสื่อสารเพื่อการทำงาน ร่วมกันในการรับมอบหมายงาน การขอคำปรึกษางานจากหัวหน้างาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับบุคลากรช่วงอายุ 35-44 ปี ที่ค่อนข้างหลากหลายไม่ว่าการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือการสื่อสารที่เป็นวาจาผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างแอปพลิเคชันไลน์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ซึ่งในทัศนคติของบุคลากรกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ก็ยังเห็นตรงกับบุคลากรช่วงอายุ อื่นๆ ว่าการใช้งานผ่านทางช่องทางไลน์ มีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถติดต่อสื่อสารได้หลาย รูปแบบ ทั้งการพิมพ์ข้อความ และการสนทนาแบบโทรศัพท์ โดยไม่รู้สึกรังเกียจปัญหาหรืออุปสรรคได้ โดยในส่วนของการสื่อสารผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบก็จะใช้งานเพื่อการประชุมงานร่วมกัน ในแต่ละวันโดยเป็นการประชุมแบบ Web conference ผ่านทาง Virtual Meeting โปรแกรมต่างๆ เช่น โปรแกรม Microsoft Team เป็นต้น และโปรแกรมไลน์ เช่นกัน

“...ปกติใช้ช่องทางไลน์กันอยู่แล้ว ซึ่งกลุ่มของผลก็มีการนำโปรแกรม Microsoft Team มาใช้ในการประชุมงานร่วมด้วย ซึ่งผมรู้สึกว่าการใช้โปรแกรม Microsoft Team ทำให้เห็นการทำงานอยู่ที่บ้านและก็สามารถ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างทันทีทำให้การคุยงานมันง่ายขึ้น...”

คุณอัครเดช อายุ 27 ปี (สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2563)

นอกจากนี้ ยังพบว่าบุคลากรกลุ่มนี้มีการนำ Cloud Technology อย่างเช่น Google Drive มาใช้ในการทำงานร่วมกันโดยวิธีการแชร์ไฟล์ให้บุคลากรในกลุ่มสามารถเข้าไปแก้ไขไฟล์งานได้ เช่นเดียวกับบุคลากรช่วงอายุ 35-44 ปี และมองว่าสามารถส่งไฟล์ให้กับบุคคลอื่นได้โดยไม่ จำกัดขนาดไฟล์ โดยอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ที่บุคลากรกลุ่มนี้เลือกใช้คือ โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก และ แท็บเล็ต โดยเหตุผลส่วนใหญ่มองว่าเป็นอุปกรณ์ที่มีอยู่แล้ว สามารถใช้งานได้เลยโดยไม่ต้องปรับตัวเพิ่มเติม

“...ช่วงที่ทำงาน WFH ผมจะส่งงานเข้าไปใน Google Drive ของกลุ่ม ซึ่งทุกคนในกลุ่มก็สามารถใช้ร่วมกัน เนื่องจากบางงานไฟล์จะใหญ่มาก ใส่ลงใน Flash Drive ทำให้ไม่พอ ผมเลยใช้วิธีฝากไฟล์ไว้ใน Google Drive แล้วให้ทุกคนไปโหลดไฟล์ในนั้น และสามารถแก้ไขไฟล์งานงานพร้อมกันได้...”

คุณธันพีร์ อายุ 25 ปี (สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม 2563)

#### การปรับตัวด้านช่องทางการสื่อสาร

จากการศึกษาพบว่าบุคลากรของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ทุกช่วงวัยมีการใช้ช่องทางการสื่อสารในการทำงานร่วมกันที่หลากหลายทั้งการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร และการสื่อสารด้วยวาจา ซึ่งจะใช้ผ่านการสื่อสารผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์มือถือ แอปพลิเคชันไลน์ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) โดยในส่วนของ การสื่อสารผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ จะใช้เพื่อประชุมแบบ Web conference ผ่านทาง Virtual Meeting โปรแกรมต่างๆ เช่น โปรแกรม Microsoft Team โปรแกรมไลน์โปรแกรม Zoom และโปรแกรม Webex เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการนำ Cloud Technology เช่น Google Drive มาใช้งานในการแชร์ไฟล์หรือจัดเก็บไฟล์ที่มีขนาดใหญ่ เพื่อใช้สำหรับการทำงานร่วมกันภายในกลุ่มของตนเอง ซึ่งการปรับช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ในบางช่วงวัยก็อาจจะพบปัญหาในการปรับตัวบ้าง แต่เนื่องจากบุคลากรทุกช่วงวัยมีเป้าหมายในการดำเนินเหมือนกันคืองานที่ได้รับมอบหมายต้องบรรลุผลสำเร็จ จึงจำเป็นต้องหาวิธีการในการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานสถานการณ์ดังกล่าว เช่น การขอคำปรึกษาจากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง หรือการเรียนรู้เพิ่มเติมในเรื่องที่ตนเองไม่ถนัดโดยบุคลากรคนอื่นช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมทั้งการหาวิธีในการทำงานเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีบรรยากาศการสื่อสารที่ดีของ Goldhaber (1979) ในการสนับสนุนซึ่งกันและกันในการทำงานทั้งผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานเป็นทีมร่วมกัน และมีการปฏิบัติงานที่มีการประสานงานกับผู้อื่นในหน่วยงาน และ ระหว่างหน่วยงาน และยังสอดคล้องกับแนวคิดการปรับตัวในการทำงานของ Plamondon (2000 : 612-617) ในเรื่องของความสามารถในการเรียนรู้งาน และวิธีการทำงาน (Learning work tasks technologies, and procedures) โดยสามารถแสดงออกถึงการเรียนรู้วิธีการใหม่ๆ เทคโนโลยีใหม่ๆ สำหรับการนำไปใช้ในในงาน โดยใช้องค์ความรู้และทักษะในการทำงาน มีความรวดเร็วในการเรียนรู้วิธีการใหม่ๆ สามารถปรับตัวให้เข้ากับกระบวนการทำงานและขั้นตอนการทำงาน และมีความสามารถในการทำงาน

#### 4.4.3 ปัญหาและการปรับตัวด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย

**ช่วงวัย 45-60 ปี** ช่วงวัยนี้พบปัญหาในเรื่องของการมอบหมายงาน และการติดตามงาน โดยบางส่วนพบว่าปัญหาที่เจอส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาของการเข้าใจคลาดเคลื่อนในการสั่งงาน เนื่องจากเป็นการมอบหมายงานจากผู้ที่อยู่คนละที่กัน จึงไม่ได้มีการติดตามในทุกขั้นตอน ซึ่งทราบอีกทีตอนที่ผู้ปฏิบัติงานส่งงานกลับมาซึ่งพบว่ามีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนกัน จึงต้องมีการแก้ไขซึ่งทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานค่อนข้างมาก จึงใช้วิธีการปรับตัวโดยการอธิบายรายละเอียดให้มากขึ้นเมื่อมีการมอบหมายงานโดยต้องมีและพูดคุยกันให้เข้าใจ และต้องมีการติดตามผลความก้าวหน้าเป็นระยะ และบางส่วนจะพบปัญหาในเรื่องการปรับแก้ไขงาน โดยมองว่าหากเป็นการทำงานในสถานการณ์ปกติ เมื่อพบข้อผิดพลาดในการทำงานก็จะสามารถพูดคุยและอธิบายถึงสิ่งที่ต้องการให้แก้ไขได้ แต่เมื่อต้องปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยแล้วจะพบปัญหาในการแก้ไขงาน ยกตัวอย่าง

เช่น การทำเล่มคู่มือหรือการทำแนวทางการดำเนินงานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เมื่อตรวจพบจุดที่ต้องแก้ไขเป็นจำนวนมาก ทำให้การแก้ไขผ่านทางช่องทางไลน์ หรือการโทรศัพท์ไม่สะดวก จึงต้องใช้การปรับตัวโดยการหาวิธีที่จะสื่อสารให้เข้าใจ โดยใช้วิธีการสแกนแผ่นงานที่ต้องแก้ไขและส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จากนั้นจึงโทรศัพท์แจ้งรายละเอียด หรืออาจเรียกเข้ามายังสำนักงานเพื่ออธิบายและให้นำกลับไปแก้ไขที่บ้านให้เรียบร้อย

“...ก็อาจจะมีบ้างถ้าเราสื่อสารกันไม่ละเอียดพอ ประเด็นมันก็จะอาจจะผิดไปไม่ครบถ้วนเช่นการส่งงานอาจจะเข้าใจประเด็นไม่ครบถ้วน ที่ต้องการให้ทำงานแบบนี้ แต่ว่าพอสื่อสารไปแล้ว งานที่ส่งมาเป็นอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งไม่ใช่รูปแบบที่เราต้องการ ที่ก็ต้องปรับโดยการอธิบายประเด็นให้มันละเอียดมากขึ้น และมีการติดตามความก้าวหน้าว่าที่ที่แจ้งไป กับงานที่น้องทำมาถูกทางหรือไม่ อย่าไปรอผลทีเดียว เพราะถ้าส่งมาแล้วมันผิดจากที่เราสั่ง มันก็ต้องใช้เวลากลับไปแก้ไขและเริ่มต้นใหม่...”

คุณมะลิวัลย์ อายุ 52 ปี (สัมภาษณ์, 16 พฤษภาคม 2563)

ถ้าเป็นงานที่จะต้องลงรายละเอียดเยอะ บางทีมันก็ไม่สะดวกอย่างเช่น น้องส่งงานมาให้ที่ตรวจในการที่จะทำคู่มือหรือการทำ Road map และเมื่อที่ทบทวนกับเอกสารที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่าว่ามีข้อความที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขเยอะมาก สมมุติว่า 50 หน้า แล้วผิดหน้าละนิดละหน่อยไปทุกหน้า ซึ่งถ้าในสถานการณ์การทำงานปกติเราก็จะสามารถคุยกันได้ว่ามันผิดในเนื้อหาอย่างไรนะ แต่ต้องอยู่กับคนละที่ จึงเป็นข้อจำกัดทำให้มันสื่อสารกันอย่างละเอียดลำบาก จึงต้องใช้วิธีสแกนเอกสารหน้าที่ผิด และที่ก็จะโทรล่ำลាប់ หรือไม่ก็จะนัดให้น้องเข้ามารับเอกสารไปปรับแก้

คุณเพ็ญภา อายุ 47 ปี (สัมภาษณ์, 11 พฤษภาคม 2563)

**ช่วงวัย 35-44 ปี** บุคลากรส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาด้านการสื่อสาร แต่บางส่วนจะพบปัญหาในลักษณะของการอธิบายงานทั้งในส่วนของการมอบหมายงานในกับบุคลากรรุ่นน้องในกลุ่มและการประสานงานกับผู้มีอายุมากกว่าในหน่วยงานอื่นที่ต้องทำงานร่วมกันเพื่อขอข้อมูล จึงใช้การปรับตัวโดยการใช้วิธีการพูดคุยผ่านทางโทรศัพท์โดยแจ้งสิ่งที่ต้องการให้เข้าใจและชัดเจน และต้องมีการเตรียมตัวโดยการทำความเข้าใจในสิ่งที่ต้องการขอกับหัวหน้างานของตนเองก่อน แล้วจึงมีการประสานเพื่อขอข้อมูล

“...พบการพูดคุยจะเป็นประโยชน์ๆ ในการพิมพ์ในไลน์ก็จะเจอปัญหาในเรื่องของการที่สิ่งที่น้องเข้าใจไม่ตรงกับสิ่งที่เราต้องการ ที่เลยคิดว่าถ้าได้โต้ตอบกันพูดคุยกันมันก็จะเข้าใจไปในทางเดียวกันมากกว่าที่เลยแก้ปัญหาโดยการหาความต้องการให้น้องทำอะไร ก็จะใช้วิธีการโทรศัพท์หาเลยจะสะดวกกว่า และในส่วนของการประสานงานกับที่ที่อยู่เยอะกว่าจะมีบ้างเวลาในการที่เราประสานตามงานเพราะว่าทุกคนไม่ได้เข้าใจงานเหมือนกัน อย่างสมมุติที่ไม่เข้าใจเรื่องงานงบประมาณแต่ที่ต้องประสานขอข้อมูลด้านงบประมาณ ก็ต้องคุยกันนานพอสมควรจนกว่าจะเข้าใจกัน ซึ่งหากเป็นการทำงานในสถานการณ์ปกติ เราก็จะมีหัวหน้าที่คอยแนะนำ หรือคอยช่วยเหลือ ซึ่งตรงนี้ที่เลยต้องปรับโดยการคุยกับหัวหน้าของเราให้เข้าใจก่อน จึงจะไปประสานเพื่อขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น...”

คุณเมษา อายุ 38 ปี (สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2563)

**ช่วงวัย 25-34 ปี** บุคลากรส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาด้านการสื่อสาร แต่บางส่วนจะพบปัญหาในเรื่องของการประสานงาน โดยมองว่าการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัยทำให้การเกิดอุปสรรคในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นทั้งในเรื่องของการติดตามงานหรือการขอข้อมูล จึงต้องมีการปรับตัวโดยการวางแผนการทำงานว่างานทำอะไรจะต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานใดบ้าง

จากนั้นจึงต้องมีการเตรียมข้อมูลผู้ต้องประสานงานด้วย และประสานงานจากที่פקอาศัย และบางส่วนจะพบปัญหาเรื่องของการประสานงานกับพนักงานราชการที่เป็นผู้ช่วยในการทำงานเพื่อแจ้งการแก้งานที่เป็นงานวางระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งพบว่าการใช้โทรศัพท์เพื่อสนทนากันไม่สามารถทำให้อีกฝ่ายเข้าใจในสิ่งที่ต้องการสื่อสารได้ จึงต้องมีการปรับตัวโดยใช้การถ่ายรูปสิ่งที่ต้องการให้แก้ไขแล้วชี้จุดที่ต้องการแก้ไขให้เห็นอย่างชัดเจน

“...มีปัญหาด้านการประสานงานซึ่งเรามองว่าถ้าอยู่ที่กรม เมื่อเราต้องการตามงานหรือเราจะต้องข้อมูลจากสำนักบริหารกลาง เราก็จะสามารถประสานจากโต๊ะเราได้เลย แต่พอต้องมาทำงานที่บ้าน เราก็ต้องฝากให้คนที่ทำงานที่กรมประสานให้ ซึ่งบางครั้งมันล่าช้า เราเลยต้องเตรียมข้อมูลของคนที่เราต้องประสานงานด้วยบ่อยๆ และข้อมูลที่เราต้องใช้ในการประสานงานติดกลับมาบ้านด้วย และใช้วิธีการประสานจากที่บ้านเลย...”

คุณสุริรัตน์ อายุ 31 ปี (สัมภาษณ์, 11 พฤษภาคม 2563)

“...ช่วงแรกเรามีการสื่อสารกันในที่ที่ต้องการให้น้องปรับแก้ข้อมูล ซึ่งตอนแรกก็มีความผิดพลาดบ้าง เนื่องจากสื่อสารกันไม่เข้าใจ น้องไม่ได้เข้าใจอย่างที่ที่ต้องการ พอที่นี้จึงรู้ว่าการสื่อสารโดยการคุยโทรศัพท์หรือการพิมพ์ข้อความมันไม่เพียงพอแล้ว เราก็ต้องทำให้ละเอียดขึ้นกว่าเดิมโดยการมีรูปภาพประกอบหรืออะไรที่ชี้ชัดระบุเจาะจงลงไปว่าจุดที่ผิดพลาดอยู่ตรงไหน...”

คุณปริยาภา อายุ 33 ปี (สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2563)

### การปรับตัวจากปัญหาด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัย

จากผลการศึกษาพบว่าบุคลากรในทุกช่วงวัยมีความพยายามหาวิธีการปรับตัวเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งในส่วนของการปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและมีการวางแผนการทำงานมากขึ้นโดยการเตรียมข้อมูลทั้งในส่วนของการทำงานและข้อมูลของผู้ที่ต่อประสานงานด้วย ซึ่งการปรับตัวดังกล่าว ได้สอดคล้องกับแนวคิดการปรับตัวในการทำงานของพลามอนดอน (Plamondon, 2000 : 612-617) ในด้านของความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Solving problems creatively) โดยมีการวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น จากนั้นจึงหาวิธีการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น เช่น การมอบหมายงานที่ช่วงแรกมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนกันจึงทำให้เสียเวลาในการปรับแก้ผู้มอบหมายงานจึงได้วิเคราะห์พบว่าเกิดจากการมอบหมายงานที่ไม่ได้อธิบายรายละเอียดมากนัก จึงปรับแก้โดยเมื่อมีมอบหมายงานครั้งต่อไป จะมีการอธิบายและพูดคุยกันใช้เข้าใจถึงรายละเอียดของงาน แต่มีการติดตามความก้าวหน้าของงานเพื่อลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นหรือปัญหาในการแจ้งให้แก้งาน จึงใช้การปรับตัวโดยการหาวิธีการที่จะทำให้ทุกฝ่ายเข้าใจตรงกันอย่างเช่นหากพบว่าการพูดคุยผ่านการสนทนาทางโทรศัพท์ไม่สามารถทำให้อีกฝ่ายเกิดความเข้าใจได้เพียงพอ จึงปรับวิธีการโดยการสแกนหน้าที่ที่ต้องการแก้ไข หรือการถ่ายรูปจุดที่ต้องการแก้ จากนั้นจึงแจ้งให้อีกฝ่ายปรับแก้ และมีการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่ออธิบายให้เข้าใจตรงกันอีกด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องแนวคิดของพลามอนดอน (Plamondon, 2000 : 612-617) ในด้านความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน (Dealing with uncertain and unpredictable work situations) โดยสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน โดยการเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ โดยมีการเตรียมพร้อมข้อมูลทั้งในส่วนของการหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่ต้องติดต่อประสานงานเป็นประจำ และข้อมูลที่ใช้

สำหรับการประสานงานติดกลับไปปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย เพื่อรองรับงานที่อาจจะต้องติดต่อประสานอย่างกระชั้นชิด

#### 4.4.4 ปัญหาการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรช่วงวัยต่างๆ และการปรับตัว

**การมอบหมายงาน** โดยบุคลากรช่วงวัย 45-60 ปี บางส่วนจะรู้สึกว่ามีเมื่อมอบหมายงานแล้ว รุ่นน้องในกลุ่มไม่ปฏิบัติงานในทันที ซึ่งงานที่ได้รับมอบหมายบางงานจะเป็นงานที่เป็นงานที่เร่งด่วนหรือเป็นงานที่ต้องมีกระบวนการในการทำงานต่อจึงทำให้งานมีความล่าช้า จึงใช้การปรับตัวโดยเมื่อมีการมอบหมายงานแล้วผู้มอบหมายงานก็จะแจ้งความเร่งด่วนของงานทันที และหากเป็นงานที่ต้องมีกระบวนการในการทำงานต่อก็จะอธิบายให้ชัดเจนว่างานจะต้องมีกระบวนการอย่างไรต่อไป และมีการติดตามความก้าวหน้าของงาน

“ตอน WFH ใหม่ๆ ก็จะมีปัญหาบ้าง เนื่องจาก น้องๆ ในกลุ่มของพี่ก็จะมีช่วงอายุที่ต่างกันแล้วเด็กๆ เขาก็จะมั่นใจในตัวเอง บางครั้งเราสอนอะไร หรือสั่งงานอะไร เขาจะยังไม่ทำงานในทันที ซึ่งงานบางงานมันเป็นงานที่เร่งด่วนหรือเป็นงานที่มีกระบวนการที่ต้องดำเนินการต่อ แต่พอ WFH ไปสักพักก็จะมีปรับตัวก็คือต้องมีการแจ้งกันให้เข้าใจตั้งแต่มีการมอบหมายงานเลยว่างานนี้เป็นงานเร่งด่วน หรืองานนี้ต้องมีการดำเนินการอย่างไรต่อไป และตัวพี่เองก็ต้องมีการติดตามความก้าวหน้าของงานเรื่อยๆ”

คุณณรงค์ศักดิ์ อายุ 51 ปี (สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2563)

**การนำเทคโนโลยีมาใช้งานร่วมกัน** เป็นปัญหาในการนำเทคโนโลยีเพื่อใช้สำหรับการประชุมมาใช้งานโดยบุคลากรช่วงวัย 35-44 ปี บางส่วนต้องการทำโปรแกรมที่ใช้สำหรับการสื่อสารอย่างโปรแกรม Zoom หรือโปรแกรม Webex มาใช้ เนื่องจากมองว่าจะทำให้ระบบการประชุมหรือการคุยงานสะดวกมากกว่า แต่พบปัญหาว่าบุคลากรช่วงวัย 45-60 ปี ไม่สะดวกในการใช้โปรแกรมเนื่องจากติดปัญหาในเรื่องของความคิดในการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ใช้งาน จึงเลือกที่จะประชุมหรือคุยงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์จะสะดวกกว่า จึงปรับตัวโดยการเลือกหาช่องทางในการสื่อสารที่เหมาะสม และบุคลากรทุกช่วงวัยสามารถใช้ร่วมกันได้ อย่างเช่น หากเป็นการประชุมหรือการคุยงานที่ต้องมีบุคลากรทุกช่วงวัยก็จะใช้วิธีการประชุมผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ แต่หากเป็นการประชุมหรือคุยงานกับผู้ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ช่วงวัยใกล้เคียงกันก็จะใช้ผ่านโปรแกรม Zoom หรือโปรแกรม Webex

“กลุ่มพี่เคยเอาแอปพลิเคชันสำหรับการประชุมที่สามารถเปิดกล้องได้และคุณภาพเสียงคุณภาพพล็องดีกว่าโปรแกรม LINE มาใช้ พวกโปรแกรม Zoom กับโปรแกรม Webex ก็เริ่มทดลองใช้แล้วนะ แต่ว่าพี่ๆ ในกลุ่มไม่ค่อยถนัดในการใช้งานเท่าไร พี่เขามองว่า เขาถนัดโปรแกรมไลน์กันมากกว่า พวกพี่ก็เลยต้องจัดสรรว่าถ้าเป็นการคุยงานที่ต้องคุยกับทุกคนในกลุ่มก็จะใช้โปรแกรมไลน์ เพราะให้ทุกคนใช้ได้เหมือนกันหมด แต่ถ้าพวกพี่ประชุมกลุ่มแบบเด็กๆ คุยกันบางทีก็จะใช้โปรแกรม Zoom กับโปรแกรม Webex”

คุณกุลวีร์ อายุ 37 ปี (สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2563)

**ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของการมอบหมายงาน** เนื่องจากบุคลากรช่วงวัย 25-35 ปี บางคนมีประสบการณ์ในการทำงานน้อย จึงให้เมื่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ปฏิบัติงานรุ่นพี่มอบหมายงานให้ บางครั้งก็จะไม่เข้าใจ แต่ด้วยความเร่งรีบของงานและต้องปฏิบัติงานคนละที่กัน จึงตัดสินใจไปตามความเข้าใจของตนเองจึงทำให้งานเกิดความคลาดเคลื่อนได้ จึงใช้การปรับตัวโดย

การเมื่อได้รับมอบหมายงานทั้งจากผู้บังคับบัญชาหรือรุ่นพี่ก็จะพูดคุยทำความเข้าใจใน concept ของงานให้ชัดเจน ว่างานที่ผู้บังคับบัญชาหรือรุ่นพี่ต้องการเป็นลักษณะไหน และผลสำเร็จของเป็นอย่างไร

“มีข้อจำกัดในเรื่องของความรู้ความเข้าใจของแต่ละคน อย่างผมช่วง WFH ใหม่ๆ ก็จะมีเรื่องของความเข้าใจผิดในงาน บางครั้งพี่ในกลุ่มสั่งงานมาผมก็เลยรีบทำให้ ซึ่งบางทีก็อยู่คนละที่กับผมก็เลยตัดสินใจไปตามความคิดผมซึ่งบางครั้งมันก็คลาดเคลื่อน พอมีปัญหาเข้า ผมก็เลยมองว่าก็ต้องสื่อสารกันให้เข้าใจในรายละเอียดของงานก่อน”

คุณอัครเดช อายุ 27 ปี (สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2563)

### การปรับตัวจากปัญหาการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรช่วงวัยต่างๆ

จากผลการศึกษาพบว่า ในการทำงานร่วมกันของบุคลากรที่ต่างช่วงวัยกันในการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัยจะพบปัญหาในบางเรื่องเนื่องจากพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานและความถนัดทางด้านเทคโนโลยีของแต่ละบุคคล แต่เนื่องจากบุคลากรทุกช่วงวัยจะมองที่ผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยงานจะต้องสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้จึงพยายามหาวิธีการเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการปรับตัวในการทำงานของพลามอนดอน (Plamondon, 2000 : 612-617) ในด้านของความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Solving problems creatively) เนื่องจากมีการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นและหาแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน โดยในส่วนของผู้มอบหมายงานและผู้รับมอบหมายงานเมื่อพบว่าหากใช้การทำงานแบบเดิมก็จะทำให้งานบรรลุผลสำเร็จช้าหรือเกิดความคลาดเคลื่อนในงานจึงหาแนวทางเพื่อแก้ไข รวมทั้งการหาช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมและให้บุคลากรทุกช่วงวัยสามารถทำงานร่วมกันได้ ซึ่งเป็นการหาแนวทางใหม่ๆ และปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น

### 4.5 ข้อเสนอแนะด้านการสื่อสารในองค์กรเพื่อการส่งเสริมการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home)

**ช่วงวัย 45-60 ปี** ส่วนใหญ่มองว่างานของตัวเองมีทั้งสามารถปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยได้และไม่สามารถปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยได้โดยต้องพิจารณาลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย เนื่องจากบางงานจำเป็นต้องใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะเก็บในรูปแบบของแฟ้มงานซึ่งมีจำนวนเยอะมาก จึงคิดว่าหากต้องปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยก็จะไม่สะดวกในการใช้ข้อมูล หรืองานที่จำเป็นต้องเสนอผู้บริหารอย่างเร่งด่วนเพื่ออนุมัติ ซึ่งมองว่าไม่สามารถทำได้ แต่ถ้าเป็นงานที่เป็นการกรอกข้อมูลในระบบที่มีแพลตฟอร์มสำเร็จรูปหรือเป็นงานวิชาการที่ต้องใช้ความคิด แต่ไม่ต้องใช้ข้อมูลอื่นๆ ประกอบก็จะสามารถปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยได้ โดยบุคลากรกลุ่มนี้ เสนอแนะว่ากรมตรวจบัญชีสหกรณ์ควรต้องมีการจำแนกงานลักษณะใดที่สามารถปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยได้ จากนั้น จึงหาช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมในแต่ละลักษณะงาน ยกตัวอย่างเช่น หากเป็นงานที่เกี่ยวกับการขออนุมัติดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ จะต้องมีการวางแพลตฟอร์มระบบงานการเสนองานตามขั้นตอน โดยที่ผู้บริหารสามารถอนุมัติงานได้ในทุกที่ ทุกเวลา และต้องมีเครื่องมือและระบบที่พร้อมใช้ และควรต้องมีการซักซ้อมทำความเข้าใจร่วมกัน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเช่น ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารควรมีการสนับสนุน Application หรือมีการสอนแนะนำการใช้งานโปรแกรมสำหรับการประชุมต่างๆ ให้กับบุคลากรของกรมฯ โดยบุคลากรบางส่วนในกลุ่มนี้มอง

ว่าในแต่ละกลุ่มงานควรมีการวางแผนการทำงานให้ชัดเจนว่าใครทำงานอะไร และกำหนดการรายงานความก้าวหน้าเมื่อไหร่ อย่างไร โดยต้องมีการกำหนดแผนการติดตามงานอีกด้วย

“...ที่มองว่างานบางอย่างสามารถทำแบบ WFH ได้ แต่งานบางอย่างทำไม่ได้ งานที่เหมาะสมจะทำแบบ WFH เลย คือเป็นงานทำในระบบที่ไม่ต้องดูเอกสารอะไร โดยผู้รับบริการเสนอเรื่องมาในระบบ ผู้ปฏิบัติงานพิจารณาเรื่องและเสนอผู้มีอำนาจลงนามผ่านระบบ ที่มองว่างานแบบนี้สามารถทำได้ แต่ถ้างานบางอย่างมันยาก โดยเฉพาะงานที่ต้องใช้ข้อมูล อย่างงานที่เช่น การทำคำของบประมาณ ข้อมูลส่วนใหญ่ก็อยู่ที่กรม หรืองานที่ต้องการประสานงานหน่วยกับหน่วยงานอื่น ที่ก็มองว่าต้องทำที่กรมจะสะดวกกว่า...”

คุณกานตพงษ์ อายุ 45 ปี (สัมภาษณ์, 10 พฤษภาคม 2563)

“...ในแต่ละสำนักหรือกลุ่มงานควรมีการวางแผนการทำงานให้ชัดเจนว่าใครทำงานอะไร และกำหนดการรายงานความก้าวหน้าเมื่อไหร่ อย่างไร โดยต้องมีการกำหนดแผนการติดตามงานอีกด้วย...”

คุณสุชาดา อายุ 49 ปี (สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2563)

**ช่วงวัย 35-44 ปี** มีมุมมองคล้ายๆ กับกลุ่มช่วงอายุ 45-60 ปี ว่างานของตนเองมีทั้งสามารถปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยได้และไม่สามารถปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยได้ เนื่องจากบางงานจำเป็นต้องมีการใช้ข้อมูลจากแฟ้มเอกสาร และต้องประสานไปยังหน่วยงานต่างๆ เพื่อขอข้อมูลซึ่งมองว่าถ้าต้องขอข้อมูลที่ปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยก็จะยากลำบาก เนื่องจากต้องเตรียมข้อมูลเพื่อคุยกับหน่วยงานที่จะประสานงานไว้ล่วงหน้า และบางงานเช่นงานวิเคราะห์งบประมาณ เมื่อได้รับคำขอจากสำนักงานต่างจังหวัดแล้ว สิ่งที่สามารถปฏิบัติได้จากที่พักอาศัยจะเป็นเพียงแค่การรวบรวมข้อมูลเท่านั้น แต่เมื่อถึงขั้นของการวิเคราะห์งบประมาณนั้น จะต้องปฏิบัติงานที่กรมๆ เพราะการวิเคราะห์งบประมาณนั้นจำเป็นต้องมีการปรึกษาหรือขอคำแนะนำจากหัวหน้างาน อีกทั้งเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการขอความเห็นชอบจากอธิบดีทันที เนื่องจากในเรื่องของงบประมาณหน่วยงานปลายทางก็มีความจำเป็นเร่งด่วน นอกจากนี้บุคลากรบางส่วนมองว่างานของตนเองเป็นงานเกี่ยวกับการจัดประชุม จึงไม่สามารถปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยได้ เนื่องจากต้องมีการเตรียมการประชุมล่วงหน้า และข้อมูลที่สำนักงานจะพร้อมมากกว่า และมองว่าระบบ Web conference ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ระบบยังไม่เสถียรพอที่จะประชุมผ่านระบบ Web conference ได้อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่บุคลากรบางส่วนก็มองว่างานของตนเองสามารถปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยได้หากมีการเตรียมข้อมูลที่เพียงพอ โดยบุคลากรในกลุ่มนี้ได้เสนอข้อเสนอแนะทางการสื่อสารคือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเช่น ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารควรจัดทำหรือสรรหา Application ที่ใช้สำหรับการสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็ว โดยให้บรรยากาศการทำงานแบบสามารถโต้ตอบได้ทันที และควรมหาแพลตฟอร์มกลางที่จะใช้ในการทำงานร่วมกันทั้งในเรื่องของการอนุมัติโดยใช้ Digital signature ผ่านระบบออนไลน์ โดยผ่านการบังคับบัญชาตามลำดับชั้นปกติ

“...เฉพาะบางงานนะ ถ้าเป็นของพีที่เป็นลักษณะของการวิเคราะห์งบประมาณ อย่างที่เพิ่งส่งมา เป็นลักษณะของการของงบประมาณเพิ่มเติม โดยสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์จังหวัด จะจัดส่งงบประมาณที่ต้องการเข้ามาทางอีเมล สิ่งที่สามารถทำที่บ้านคือการเก็บข้อมูล โดยรวบรวมข้อมูลว่า แต่ละที่ต้องการงบประมาณหมวดอะไรบ้าง และเป็นเงินเท่าไรแต่สุดท้ายแล้วก็ต้องวิเคราะห์ โดยต้องถามหัวหน้าเป็นระยะ โดยต้องวิเคราะห์ว่าหากจัดสรรให้ที่นี่แล้ว จะมีเงินเหลืออย่างไรที่มองว่าเป็นหน้าที่ต้องใช้การประชุมเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะจากหัวหน้าพีและ ผอ. จากนั้นต้องขอความเห็นชอบไปยังอธิบดีว่าท่านคิดเห็นอย่างไรโดยความคิดพี ควรมีแอปที่สามารถประชุมแบบตอบโต้ได้เหมือนเรานั่งอยู่ในห้องประชุม คือสามารถใช้มันได้อย่างมีประสิทธิภาพทุกฝ่าย...”

คุณสุนิสา อายุ 36 ปี (สัมภาษณ์, 10 พฤษภาคม 2563)

“...พีคิดว่าถ้ากรมของเราสามารถอนุมัติผ่าน Digital signature โดยลงนามผ่านระบบออนไลน์ได้ โดยมีการสร้างระบบบันทึกข้อความที่เป็นออนไลน์และก็ลงนามเป็น Digital signature และส่งผ่านไปให้ผอ. กลุ่มอนุมัติและส่งผ่านลำดับชั้นการบังคับบัญชาได้ พีก็มองว่ากรมของเราก็จะสามารถทำงานในรูปแบบ WFH ได้...”

คุณอัจฉรา อายุ 39 ปี (สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2563)

“...ที่มองว่าสามารถปฏิบัติแบบ work from home ได้ ถ้ามีการเตรียมตัวและเตรียมข้อมูลให้พร้อม โดยในกลุ่มพีจะใช้วิธีการ วิธีการแชร์ Drive ในอินเทอร์เน็ตถ้าเราเข้ามาเอาข้อมูลไม่ได้จริงๆ เราก็จะสามารถดึงข้อมูลจากตรงกลางได้เหมือนกับ Google Drive...”

คุณเมษา อายุ 38 ปี (สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2563)

**ช่วงวัย 25-34 ปี** ส่วนใหญ่ของบุคลากรกลุ่มนี้ มองว่างานของตนเองสามารถปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยได้ กล่าวคือ เมื่อตนเองได้รับมอบหมายงานแล้วก็จะดำเนินการจัดเตรียมข้อมูลให้เพียงพอสำหรับงานในความรับผิดชอบ อีกทั้งมองว่าลักษณะงานของตนเองเป็นงานในระดับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งปฏิบัติงานตามที่คุณบังคับบัญชามอบหมายงาน ซึ่งอาจไม่ต้องการตัดสินใจมากนัก และหากจำเป็นจะต้องมีการตัดสินใจจริงๆก็สามารถปรึกษาหรือขอคำแนะนำจากหัวหน้างานหรือขอความช่วยเหลือจากบุคลากรในกลุ่มเดียวกันผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชันไลน์หรือ e-mail ได้ และบางส่วนมองว่างานของตนเองเป็นงานที่ทำงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่แล้ว จึงสามารถปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยได้ โดยข้อเสนอแนะทางการสื่อสารของบุคลากรกลุ่มนี้คือต้องการให้ในระดับสำนักสนับสนุนอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารและทำงานร่วมกันให้กับบุคลากรที่ไม่มีอุปกรณ์สื่อสารใช้ เช่น คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก พร้อมทั้งต้องมีการสอนแนะนำการใช้งานอีกด้วย และบางส่วนเสนอเหมือนบุคลากรช่วงอายุ 35-44 ปี ในเรื่องการหาแพลตฟอร์มกลางที่จะใช้ในการทำงานร่วมกันทั้งในเรื่องของการอนุมัติโดยใช้ Digital signature ผ่านระบบออนไลน์ โดยผ่านการบังคับบัญชาตามลำดับชั้นปกติ

“...สามารถทำงานจากที่บ้านได้ เนื่องจากงานของหนูคืองานปฏิบัติการ มีหน้าที่ช่วยพีๆ ในกลุ่มทำงานและทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งหากมีข้อสงสัยอะไร หนูก็สามารถสอบถามจากพีๆ ในกลุ่มได้...”

คุณดลยา อายุ 28 ปี (สัมภาษณ์, 11 พฤษภาคม 2563)



“...ที่คิดว่างานของที่ work from home ได้เพราะงานของที่อยู่ในส่วนของการพัฒนาปรับปรุงแล้ว ก็เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์กรม ซึ่งข้อมูลข่าวสารก็จะถูกส่งมาทางอีเมลอยู่แล้ว ตรงนี้เราก็กังคักการอง ข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่ให้มันชัดเจน ว่าที่ส่งมาครบถ้วนถูกต้องชัดเจนแล้วเราก็นำเผยแพร่ต่อ...”

คุณปริยาภา อายุ 33 ปี (สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2563)

“...ผมมองว่าถ้ากรมเปลี่ยนรูปแบบการเสนอหนังสือเป็นการส่งหนังสือผ่านระบบออนไลน์มา ตั้งแต่ต้นโดยเสนอเป็นลำดับการบังคับบัญชาตามลำดับชั้นเหมือนเดิม เพียงแค่เปลี่ยนเป็นระบบออนไลน์เท่านั้น ถ้าเป็นแบบนี้ก็สามารถทำงานจากที่ไหนก็ได้...”

คุณรินทร์ อายุ 25 ปี (สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม 2563)

#### 4.6 มาตรการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการทำงานในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย

**ช่วงวัย 45-60 ปี** บุคลากรกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มองว่าการกำหนดมาตรการที่จะใช้เพื่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย จะต้องมีการวางแผนการทำงานและกำหนดเป็นแนวปฏิบัติที่ชัดเจน โดยอาจจัดทำเป็นแผนปฏิบัติงานวันต่อวันหรือต่อสัปดาห์ และต้องมีการติดตามความก้าวหน้าโดยการกำหนดว่าในแต่ละวันจะต้องมีการส่งผลงานอะไรบ้าง โดยต้องมีการสื่อสารด้านวัฒนธรรมองค์กรให้ชัดเจน จากนั้นจึงกำหนดแนวทางออกมากำกับการทำงาน โดยบุคลากรกลุ่มนี้ให้ข้อสังเกตว่าควรต้องมีการกำหนดวันที่บุคลากรต้องเข้าสำนักงานประมาณ 1-2 วันเพื่อประชุมวางแผนการทำงาน และเปลี่ยนความคิดเห็นกันและกำหนดผลและตัวชี้วัดร่วมกัน และเพื่อเตรียมข้อมูลที่ใช้ในการทำงานหรือในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยบุคลากรควรมีการรายงานตัว 2 ครั้งต่อวันโดยกำหนดเป็นช่วงเช้ากับช่วงบ่าย เพื่อเป็นการแสดงตัวตนว่าปฏิบัติงานอยู่จริง

“...ออกมาเป็นแนวปฏิบัติโดยมีการวางแผนการทำงานที่ชัดเจน โดยอาจจะเป็นแผนรายวันหรือรายสัปดาห์โดยต้องมีการรายงานผลการปฏิบัติงานด้วยว่าได้ทำอะไรไปบ้าง และมีผลสำเร็จเป็นอย่างไร...”

คุณธัญญา อายุ 58 ปี (สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2563)

“...ควรที่จะมีการกำหนดว่าวันไหนที่จะเข้ามาที่สำนักงานเพื่อให้ทุกคนสามารถมาประชุมวางแผนการทำงาน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และกำหนดตัวชี้วัดในการทำงาน และเตรียมข้อมูลในการทำงาน และต้องมีการกำหนดเวลาในการรายงานตัวที่ชัดเจนโดยอาจจะเป็นช่วงเช้าหนึ่งครั้ง ช่วงบ่ายหนึ่งครั้ง เพื่อให้สามารถแสดงตัวตนว่าทำงานอยู่...”

คุณเพ็ญภา อายุ 47 ปี (สัมภาษณ์, 11 พฤษภาคม 2563)

**ช่วงวัย 35-44 ปี** บุคลากรกลุ่มนี้บางส่วนมองว่ากรมตรวจบัญชีสหกรณ์ควรจะต้องเริ่มจากมาตรการลดกระดาษ โดยอาจจะต้องเริ่มจากการทำแพลตฟอร์มบนที่ข้อความออนไลน์ เพื่อใช้ในการเสนอเรื่องต่างๆ และบางส่วนมองว่าเมื่อได้รับการมอบหมายงานมาแล้วควรต้องมีการวางแผนการทำงาน กำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัดของงานที่ได้รับมอบหมายให้ชัดเจน และควรมีการทำความเข้าใจถึงผลลัพธ์ที่หน่วยงานต้องการร่วมกัน

“...ที่คิดว่าควรต้องเริ่มจากการลดการใช้กระดาษ โดยมีการขออนุมัติงานผ่านระบบออนไลน์ โดยอาจจะเป็นแพลตฟอร์มในการการจัดทำเอกสารบนที่ข้อความออนไลน์...”

คุณอัจฉรา อายุ 39 ปี (สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม 2563)

“...ที่คิดว่าควรวัดสอผลสัมฤทธิ์ก็คือ งานที่ได้รับมอบหมายของแต่ละคนจะต้องสำเร็จตามเป้าหมายที่วางแผนได้ เพราะถ้างานของทุกคนเสร็จตามที่ได้รับมอบหมายไว้ตามแผนที่วางไว้ ก็คิดว่าก็โอเคนะ ที่เลยคิดว่ามาตรการของพี่ควรต้องมีการวางแผนการทำงาน กำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัด ของงานที่ได้รับมอบหมายให้ชัดเจน และคุยกันให้เข้าใจถึงผลลัพธ์ที่ต้องการ...”

คุณกัญญาภัทร อายุ 43 ปี (สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2563)

**ช่วงวัย 25-34 ปี** บุคลากรกลุ่มนี้บางส่วนมองว่ากรมตรวจบัญชีสหกรณ์จะต้องมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานช่วงการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยโดยพิจารณาจากลักษณะงานว่างานไหนสามารถปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยได้หรือไม่ได้ และกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงาน จากนั้นจึงกำหนดรูปแบบในการรายงานผลการปฏิบัติงานว่าควรทำเมื่อไหร่ และควรรายงานผลอย่างไร และกำหนดผลสำเร็จของงานว่าควรเป็นอย่างไร และบางส่วนมองว่ากรมตรวจบัญชีสหกรณ์ควรมีการกำหนดการซักซ้อมวิธีการสื่อสารของกรมให้แพร่หลาย เนื่องจากที่ผ่านมาพบปัญหาว่าบุคลากรบางส่วนไม่ทราบว่าการมีช่องทางสื่อสารผ่าน Web Conference ไว้บริการ และบุคลากรบางส่วนมองว่าผู้ปฏิบัติงานบางคนติดปัญหาเรื่องของเครื่องมือที่จะใช้ในการสื่อสารหรือใช้ในการทำงาน ดังนั้น ในแต่ละสำนักควรต้องมีการสนับสนุนเรื่องของเครื่องมือการสื่อสารอย่างโน้ตบุ๊ก โดยอาจให้นำโน้ตบุ๊กของแต่ละสำนักไปใช้ก่อนชั่วคราว

“...ผมคิดว่ากรมน่าจะต้องกำหนดแนวทางการทำงานช่วง WFH โดยพิจารณาจากแต่ละงานว่างานไหนควร WFH และกำหนดรูปแบบการทำงาน โดยกำหนดว่าต้องรายงานผลอย่างไร เมื่อไหร่ ผลสำเร็จของงานเป็นอย่างไร...”

คุณธัมพีร์ อายุ 25 ปี (สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม 2563)

“...ผมมองว่าน่าจะมีการซักซ้อมการสื่อสารให้ดีกว่านี้ผมมองว่าครั้งนี้มีการซักซ้อมกันน้อยมาก บางคนก็ยังไม่รู้ว่ากรมฯ นำโปรแกรม Web Conference มาไว้บริการ ทั้งต่างจังหวัดแล้วก็ส่วนกลาง...”

คุณอัศวเดช อายุ 27 ปี (สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2563)

“...หนูมองว่าส่วนใหญ่จะติดปัญหาที่เครื่องมือ อย่างเช่น Notebook หนูคิดว่าตรงนี้สำนักควร Support นะ เพราะแต่ละสำนักจะมีโน้ตบุ๊กของตัวเองอยู่แล้ว ซึ่งตรงนี้ก็สมารถให้ยืมใช้กันได้...”

คุณสุปรียญา อายุ 29 ปี (สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2563)

## บทที่ 5 อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การปรับตัวด้านการสื่อสารในองค์กรเพื่อการทำงานร่วมกัน ในสถานการณ์ที่ต้องปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work From Home) สามารถอภิปรายผลการศึกษา ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

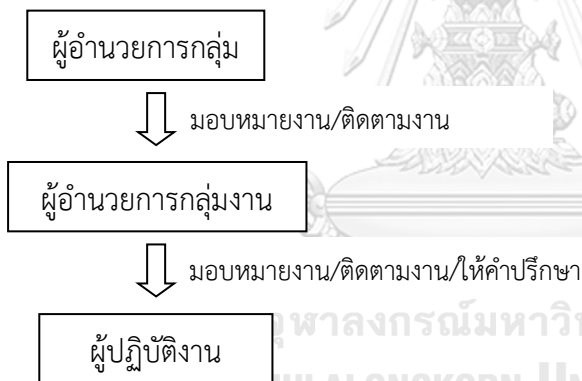
### 5.1 อภิปรายผลการศึกษา

1. การปรับตัวด้านการสื่อสารองค์กรเพื่อการทำงานร่วมกันในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย โดยแบ่งหัวข้อได้ดังนี้

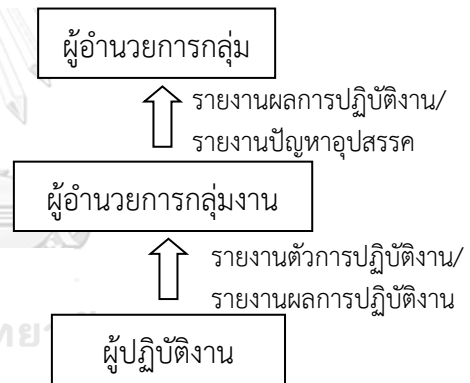
#### 1) การปรับตัวรูปแบบการสื่อสาร

บุคลากรทุกช่วงวัยมีการใช้การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ ทั้งในการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างเพื่อใช้ในการมอบหมายงาน การให้คำปรึกษาในการทำงาน การติดตามงาน และการประชุมงานร่วมกัน รวมทั้งการติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน เพื่อใช้ในการรายงานตัวในการปฏิบัติงานการรายงานผลการปฏิบัติงาน การรายงานปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดยรูปแบบการรายงานตัวในการปฏิบัติงาน ดังภาพ

#### การสื่อสารแนวตั้งจากบนลงล่าง



#### การสื่อสารแนวตั้งจากล่างขึ้นบน



การติดต่อสื่อสารลักษณะตามแนวนอนหรือแนวเดียวกันซึ่งเป็นการสื่อสารในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือในระดับเดียวกันซึ่งจะมีความเป็นมิตร เป็นกันเอง ซึ่งจะช่วยให้การประสานงานได้ดีขึ้น และช่วยลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน และยังเป็นช่องทางในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กรเพราะได้มีโอกาสรับรู้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกันทำให้เห็นโอกาสต่างๆ มากขึ้น โดยจะใช้เพื่อขอความช่วยเหลือในการทำงาน และการติดต่อและใช้สื่อสารลักษณะแนวทแยงมุมเพื่อการประสานงานเพื่อขอข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการสื่อสาร (Direction) โดยแบ่งวิธีการติดต่อสื่อสารออกเป็น 4 วิธี ได้แก่ การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward communication), การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward communication), การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal communication), และการติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้ (Diagonal communication) (วิเชียร วิทยอุดม, 2556) เพื่อการทำงานร่วมกัน โดยมีการผ่อนปรนรูปแบบการสื่อสารในการทำงานโดยไม่ต้องเป็นทางการอย่างเต็มรูปแบบ ลำดับชั้นการสื่อสารลดน้อยลง เนื่องจากการบังคับบัญชาจากผู้อำนวยการกลุ่มงานไปยังผู้ปฏิบัติงาน จึงเน้นความคล่องตัวมากขึ้นซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการใช้เทคโนโลยีของโทรศัพท์มือถือในวิถีชีวิตของผู้ย้ายถิ่นชาวไทยในประเทศเยอรมัน ในการใช้แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียเพื่อการแจ้งข่าวสารของสถานเอกอัครราชทูตทำให้การเผยแพร่ข้อมูลกว้างขวางขึ้นและจะทำให้ลำดับชั้นการสื่อสารลดน้อยลง จึงทำให้โครงสร้างการสื่อสารเป็นแบบแบนราบมากขึ้นกล่าวคือทำให้การรับส่งข้อมูลกระทำได้โดยตรง ทำให้ประหยัดเวลาในการรับส่งข่าวสาร และไม่ต้องผ่านบุคคลหลายระดับ ซึ่งจากแต่เดิมที่ใช้การประกาศผ่านใบปลิวโปสเตอร์ หรือจดหมายหมุนเวียนของสถานเอกอัครราชทูต Thongsawang, 2016 โดยในส่วนของแต่ละกลุ่มผู้อำนวยการกลุ่มและผู้ปฏิบัติงานยังคงต้องมีการร่วมกันวางแผนในการทำงานมีการรายงานผลความก้าวหน้า การรายงานผลการปฏิบัติงาน และงานต้องมีผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างชัดเจน โดยบุคลากรมีความเข้าใจในหน้าที่ของตนเองต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร และปฏิบัติตามเป้าหมายของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดบรรยากาศด้านการสื่อสาร ทั้ง 6 ด้าน ซึ่งได้กล่าวถึงการคำนึงถึงเป้าหมายในการปฏิบัติงานในระดับสูง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการสนับสนุนซึ่งกันและกัน (R. Wayne Pace and DonF .Faules, 1994: 100) และสอดคล้องกับการปรับตัวในด้านความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน (Dealing with uncertain and unpredictable work situations) (Plamondon, 2000 : 612-617) โดยระบุว่าการทำงานที่มีประสิทธิผลในกรณีที่ไม่สามารถมองเห็นข้อเท็จจริงได้ สามารถปรับเปลี่ยนเมื่อเจอกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน สามารถปรับเปลี่ยนเป้าหมาย วิธีการและการจัดลำดับความสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ โดยบุคลากรทุกช่วงวัยมีการปรับหาวิธีการทำงานร่วมกันและปรับลดความเป็นทางการของรูปแบบการสื่อสารในทุกลักษณะทิศทางเมื่อเจอกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และยังมีมีการปรับแผนวิธีการทำงานร่วมกันและมีการจัดลำดับความสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

## 2) การปรับตัวด้านช่องทางการสื่อสาร

บุคลากรของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ทุกช่วงวัยมีการใช้ช่องทางการสื่อสารในการทำงานร่วมกันที่หลากหลายทั้งการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร และการสื่อสารด้วยวาจา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (เสนาะ ตีเยาว์, 2541) ที่กล่าวว่าช่องทางการสื่อสารเป็นช่องทางที่ใช้ในการส่งผ่านข้อมูลภายในองค์กร ซึ่งมักถูกออกแบบขึ้นมาพร้อม ๆ กับการจัดวางโครงสร้างในองค์กรและการวางระบบงาน เพราะทุกองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารกันภายในองค์กร เพื่อให้การทำงานขององค์กรดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ผ่านการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ทั้งการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร และการสื่อสารด้วยวาจา ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ แอปพลิเคชันไลน์ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และการสื่อสารผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบโดยจะใช้เพื่อประชุมแบบ Web conference ผ่านทาง Virtual Meeting โปรแกรมต่างๆ เช่น โปรแกรม Microsoft Team โปรแกรมไลน์ โปรแกรม Zoom และโปรแกรม Webex เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการนำ Cloud Technology เช่น Google Drive มาใช้งานในการแชร์ไฟล์ หรือจัดเก็บไฟล์ที่มีขนาดใหญ่เพื่อใช้สำหรับการทำงานร่วมกันภายในกลุ่มของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM) Davis, Bagozzi & Warshaw 1989 (อ้างใน ภัทราวดีวงศ์สุเมธ, 2556) ที่กล่าวว่าทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีได้รับอิทธิพลจาก

การเรียนรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ในขณะที่ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานได้รับอิทธิพลจากทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานจริงในที่สุด ซึ่งการปรับช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานจากที่พกอาศัย ในบางช่วงวัยก็อาจจะพบปัญหาในการปรับตัวบ้าง แต่เนื่องจากบุคลากรทุกช่วงวัยมีเป้าหมายในการดำเนินเหมือนกันคืองานที่ได้รับมอบหมายต้องบรรลุผลสำเร็จ จึงจำเป็นต้องหาวิธีการในการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับการทำงาน สถานการณ์ดังกล่าว เช่น การขอคำปรึกษาจากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง หรือการเรียนรู้เพิ่มเติมในเรื่องที่ตนเองไม่ถนัดโดยบุคลากรคนอื่นช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมทั้งการหาวิธีในการทำงานเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีบรรยากาศการสื่อสารที่ดี ในองค์กร ในการสนับสนุนซึ่งกันและกันในการทำงานทั้งผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานเป็นทีมร่วมกัน และมีการปฏิบัติงานที่มีการประสานงานกับผู้อื่นในหน่วยงาน และ ระหว่างหน่วยงาน (Goldhaber, 1979) และยังมีปรับตัวในเรื่องของความสามารถในการเรียนรู้งาน และวิธีการทำงาน (Learning work tasks technologies, and procedures) โดยสามารถแสดงออกถึงการเรียนรู้วิธีการใหม่ๆ เทคโนโลยีใหม่ๆ สำหรับการนำไปใช้ในางาน โดยใช้องค์ความรู้และทักษะในการทำงาน มีความรวดเร็วในการเรียนรู้วิธีการใหม่ๆ สามารถปรับตัวให้เข้ากับกระบวนการทำงานและขั้นตอนการทำงาน และมีความสามารถในการทำงาน (Plamondon, 2000 : 612-617)

### 3) การปรับตัวจากปัญหาด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานจากที่พกอาศัย

บุคลากรในทุกช่วงวัยพยายามหาวิธีการปรับตัวเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งในส่วนของการปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสาร การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและมีการวางแผนการทำงานมากขึ้นโดยการเตรียมข้อมูลทั้งในส่วนข้อมูลการทำงานและข้อมูลของผู้ที่ต้องประสานงานด้วย โดยเป็นการปรับตัวด้านความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Solving problems creatively) (Plamondon, 2000 : 612-617) ซึ่งมีการวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น จากนั้นจึงหาวิธีการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น เช่น การมอบหมายงานที่ช่วงแรกมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนกันจึงทำให้เสียเวลาในการปรับแก้ผู้มอบหมายงานจึงได้วิเคราะห์พบว่าเกิดจากการมอบหมายงานที่ไม่ได้อธิบายรายละเอียดมากนัก จึงปรับแก้โดยเมื่อมีมอบหมายงานครั้งต่อไป จะมีการอธิบายและพูดคุยกันใช้เข้าใจถึงรายละเอียดของงาน และมีการติดตามความก้าวหน้าของงานเพื่อลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น หรือปัญหาในการแจ้งให้แก่งาน จึงใช้การปรับตัวโดยการหาวิธีการที่จะทำให้ทุกฝ่ายเข้าใจตรงกัน อย่างเช่นหากพบว่าการพูดคุยผ่านการสนทนาทางโทรศัพท์ไม่สามารถทำให้อีกฝ่ายเกิดความเข้าใจได้เพียงพอ จึงปรับวิธีการโดยการสแกนหน้าที่ที่ต้องการแก้ไข หรือการถ่ายรูปจุดที่ต้องการแก้ไข จากนั้นจึงแจ้งให้อีกฝ่ายปรับแก้และมีการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่ออธิบายให้เข้าใจตรงกันอีกด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการปรับตัวในด้านความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน (Dealing with uncertain and unpredictable work situations) (Plamondon, 2000 : 612-617) โดยมีการปรับเปลี่ยนวิธีการการทำงาน และการเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ โดยจะเห็นได้จากการเตรียมพร้อมข้อมูลทั้งในส่วนของหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่ต้องติดต่อประสานงานเป็นประจำ

และข้อมูลที่ใช้สำหรับการประสานงานติดกลับไปปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย เพื่อรองรับการทำงานงานที่อาจจะต้องมีการติดต่อประสานงานอย่างกระชั้นชิดในขณะที่มีการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย

#### 4) การปรับตัวจากปัญหาการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรช่วงวัยต่างๆ

ในการทำงานร่วมกันของบุคลากรที่ต่างช่วงวัยกันในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยจะพบปัญหาในบางเรื่องเนื่องจากพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานและความถนัดทางด้านเทคโนโลยีของแต่ละบุคคลแต่เนื่องจากบุคลากรทุกช่วงวัยจะมองที่ผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยงานจะต้องสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้จึงพยายามหาวิธีการเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการปรับตัวในการทำงานของพลามอนดอน (Plamondon, 2000 : 612-617) ในด้านของความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Solving problems creatively) เนื่องจากมีการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นและหาแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน โดยในส่วนของผู้มอบหมายงานและผู้รับมอบหมายงานเมื่อพบว่าหากใช้การทำงานแบบเดิมก็จะทำให้งานบรรลุผลสำเร็จช้าหรือเกิดความคลาดเคลื่อนในงานจึงหาแนวทางเพื่อแก้ไข รวมทั้งการหาช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมและให้บุคลากรทุกช่วงวัยสามารถทำงานร่วมกันได้ ซึ่งเป็นการหาแนวทางใหม่ๆ และปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น

## 2. สังเคราะห์เป็นข้อเสนอแนะและมาตรการสำหรับใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work From Home)

2.1 ข้อเสนอแนะด้านการสื่อสารในองค์กรเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work From Home)

### ระดับสำนัก

1) ในแต่ละสำนักควรต้องมีการจำแนกกว่างานลักษณะใดที่สามารถปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยได้ เนื่องจากในบางงานมีข้อจำกัด เช่น งานธุรการที่ต้องมีการลงรับในเอกสารจึงไม่สะดวกหากต้องปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย หรืองานการเงินการบัญชีที่เรื่องของการเบิกจ่ายเงินและคีย์ลงระบบการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งโปรแกรมระบบจะถูกติดตั้งที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์เท่านั้น

2) ในแต่ละสำนักควรศึกษาหาวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม อย่างเช่น หากเป็นลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำคู่มือฯ ซึ่งจำเป็นต้องมีการระดมความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน และรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้บริหาร จึงควรมีการหาช่องทางการสื่อสารอย่างไรเพื่อรองรับทั้งการระดมความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น เพื่อให้เป็นช่องทางที่เหมาะสมและอำนวยความสะดวกในการทำงาน

3) เนื่องจากระบบงานราชการเป็นระบบที่ต้องมีการขออนุมัติเรื่องตามลำดับชั้นการบังคับบัญชาในแต่ละสำนักควรขอคำปรึกษาจากผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่างเช่น ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อศึกษาวิธีการจัดทำแพลตฟอร์มระบบงานในการเสนองานตามขั้นตอน โดยที่ผู้บริหารสามารถอนุมัติงานได้ในทุกที่ทุกเวลา ซึ่งในปัจจุบันกรมฯ ได้มีการนำระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลมาใช้ในการจัดการเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยในส่วนของ การอนุญาตการลา จะต้องดำเนินการผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น โดยเป็นการอนุญาตผ่านระบบ

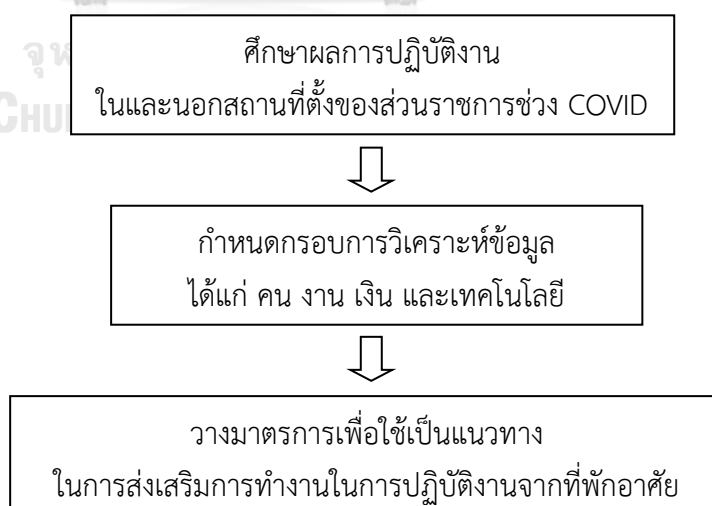
4) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยกตัวอย่าง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารควรมีการจัดการแพลตฟอร์มสำหรับการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน อย่างเช่น โปรแกรม Zoom โปรแกรม Microsoft Team มาใช้สำหรับการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย และมีการอบรมหรือสอนแนะนำการใช้งานให้กับบุคลากรของกรมฯ เนื่องจากการใช้งานโปรแกรม Zoom โปรแกรม Microsoft Team ในช่วงการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยที่ผ่านมาจะพบว่าเป็นการปรับตัวของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในแต่ละสำนักเอง แต่ในระดับภาพรวมของกรมยังใช้โปรแกรม Web Conference ของ Gin Conference ซึ่งบางครั้งจะพบอุปสรรคในเรื่องของสัญญาณเมื่อมีการถ่ายทอดไปยังสำนักงานที่อยู่ในส่วนภูมิภาค และการใช้งานจะต้องผ่านผู้ที่เป็ Admin เท่านั้น ซึ่งในปัจจุบันกรมฯ มี Admin เพียงคนเดียว จึงทำให้เกิดข้อจำกัดหากมีผู้ประสงค์จะใช้งานพร้อมกัน

5) ในแต่ละสำนักควรมีการอำนวยความสะดวกในการสนับสนุนอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารและทำงานร่วมกันสำหรับบุคลากรที่ไม่มีอุปกรณ์สื่อสารใช้ เช่น คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก เป็นต้น โดยเป็นลักษณะของการยืมใช้ของอุปกรณ์ของสำนัก

#### ระดับกลุ่ม

หน่วยงานระดับกลุ่มควรมีการปรึกษาหารือและวางแผนในการทำงาน และแจกแจงงานว่างานใดมีความสำคัญในระดับใด งานใดที่มีความจำเป็นเร่งด่วน จากนั้นจึงวางแผนการทำงานพร้อมทั้งกำหนดผลสัมฤทธิ์และตัวชี้วัดในแต่ละงาน และผู้อำนวยการกลุ่มจะต้องมีการติดตามความก้าวหน้าของการทำงานและจะต้องมีการกำหนดวิธีการสื่อสารเพื่อการทำงานร่วมกันอย่างชัดเจน เช่น กำหนดเวลาในการประชุมงานร่วมกันในทุกวัน เวลา 14.00 น. เพื่อรายงานความก้าวหน้าของการทำงานและรายงานปัญหาอุปสรรคที่ต้องพบเจอในการทำงาน พร้อมทั้งหาวิธีการแก้ไข

2.2 มาตรการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการทำงานในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย



ภาพที่ 4 การจัดทำมาตรการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการทำงานในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย

จากภาพที่ 4 อธิบายได้ว่า กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ควรมีการศึกษาผลการปฏิบัติงานในและนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการเพื่อประเมินผลผลิตภาพและคุณค่าของการทำงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 19) โดยกำหนดกรอบการประเมินในเรื่องของงาน เงิน คน และเทคโนโลยีเพื่อศึกษาวิธีการบริหารจัดการบุคลากรของหน่วยงานต่างๆ และศึกษาในส่วนของงบประมาณว่าช่วงการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยการใช้งบประมาณของกรมเพิ่มขึ้นหรือลดลงอย่างไรเพื่อประเมินความคุ้มค่า โดยในส่วนของเทคโนโลยีควรมีการศึกษาว่ามีการนำเทคโนโลยีใดมาใช้และเกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด จากนั้นในระดับสำนักควรมีการจัดทำแผนการดำเนินงานของสำนักตนเอง และระบุรายละเอียดไปยังระดับกลุ่ม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในงานที่ชัดเจน และเพื่อใช้เป็นแนวในการปฏิบัติงานโดยอาจจัดทำเป็นแผนปฏิบัติงานเป็นรายสัปดาห์โดยมีการกำหนดเป้าหมายผลผลิต ตัวชี้วัดการทำงาน ระบบวิธีการสื่อสารของแต่ละสำนัก วิธีการติดตามผลความก้าวหน้าการประเมินผลความก้าวหน้า ตลอดจนการรายงานผลการดำเนินงาน และมีการกำหนดรูปแบบและช่องทางในการสื่อสารให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบโดยทั่วกัน

การวิเคราะห์การอภิปรายผลมีประเด็นสำคัญดังนี้

1. จากการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีข้อสังเกตได้ว่าบุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน โดยเริ่มมีการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างเช่น การนำโปรแกรม Zoom โปรแกรม Microsoft Team มาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการประชุมและการสื่อสารมากขึ้น เนื่องจากก่อนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยหากมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานส่วนภูมิภาคบุคลากรส่วนใหญ่จะใช้การประชุมผ่านระบบ Web Conference โดยโปรแกรม Gin Conference ซึ่งเป็นระบบ Conference ของกรมฯ เท่านั้น และยังเห็นได้ว่ามีการนำ Cloud Technology มาใช้ในการจัดเก็บไฟล์งานหรือการแชร์ไฟล์งานมากขึ้น ซึ่งบุคลากรมองว่ามีความสะดวกในการใช้งาน และมองเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับ จึงทำให้มองเห็นได้ว่าพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์มีการเปลี่ยนแปลงไป โดยมีการยอมรับในการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว และทันสมัยมากขึ้น ซึ่งสำนักคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้มองเห็นความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในและนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (Work From Home) จึงได้มีการจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในและนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการเพื่อเป็นข้อมูลในการประเมินผลผลิตภาพและคุณค่าของการทำงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อนำไปศึกษาวิเคราะห์ในการพัฒนานโยบายและนำไปเป็นแนวทางการปฏิบัติราชการที่เหมาะสมกับการบริหารจัดการภาครัฐในอนาคตต่อไป

2. ในเรื่องของการนำเทคโนโลยีแพลตฟอร์มในการสื่อสารมาใช้ ยกตัวอย่างเช่น โปรแกรม Zoom โปรแกรม Microsoft Team รวมทั้งการนำ Cloud Technology มาใช้เพื่อการจัดเก็บข้อมูลในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการนำมาใช้โดยผู้ปฏิบัติงานเอง จึงทำให้ยังไม่เห็นถึงการสนับสนุนการใช้งานในภาพรวมของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จากการสัมภาษณ์ทราบว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้รับอนุญาตให้นำแพลตฟอร์มในการสื่อสารอย่างโปรแกรม Zoom โปรแกรม Microsoft Team มาใช้ แต่พบว่าในส่วนของบุคลากรของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ไม่ทราบข้อมูลในส่วนนี้



เนื่องมาจากการประชาสัมพันธ์อาจยังไม่ทั่วถึงเพียงพอ จึงทำให้สถานการณ์ที่ผ่านมามองว่าเป็นการปรับตัวจากผู้ปฏิบัติงานในการนำโปรแกรมเพื่อการสื่อสารต่าง ๆ เข้ามาใช้ มากกว่าการที่องค์กรเข้าไปให้การสนับสนุน

3. ในแต่ละช่วงวัยจะมีการปรับตัวด้านการสื่อสารเพื่อการทำงานร่วมกันในการปฏิบัติงานจากที่พื้ที่อาศัยที่แตกต่างกันทั้งในเรื่องของช่องทางในการสื่อสาร โดยจะพบว่าในช่วงวัย 45-60 ปี บางส่วนจะสามารถปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารผ่านโปรแกรม Zoom หรือโปรแกรม Microsoft Team ได้ โดยความแตกต่างนี้จะเกิดจากทัศนคติในการมองเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับ รวมไปถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดให้คุณลักษณะเฉพาะของการปฏิบัติงานนั้น กล่าวคือ ผู้ที่สามารถปรับตัวในการนำเทคโนโลยีด้านการสื่อสารมาใช้ในการทำงานได้ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบหลักเกี่ยวกับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งในภาพรวมของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการนำเทคโนโลยีสำหรับการประชุมมาใช้เพื่อติดตามความก้าวหน้าของการทำงานในทุกวัน จึงทำให้บุคลากรช่วงวัย 45-60 ปี ที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสามารถปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีด้านการสื่อสารได้ ซึ่งจะแตกต่างกับบุคลากรช่วงวัย 45-60 ปี บางส่วนที่ปฏิบัติงานด้านวิชาการที่มองว่าการประชุมแบบ Meeting Room ให้ความสะดวกและความครบถ้วนของข้อมูลมากกว่า เนื่องจากเป็นประชุมในรูปแบบที่มีการสื่อสารที่ได้โต้ตอบกันจริงๆ จึงทำให้ได้ข้อมูลย้อนกลับที่รอบด้านและชัดเจนมากกว่า

4. เนื่องจากผู้บริหารได้มีการมอบนโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานให้น้อยที่สุด จึงทำให้วัฒนธรรมองค์กรก็ยังคงมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน จึงทำให้บุคลากรในทุกช่วงวัยพยายามในการวิธีการปรับเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายส่งผลกระทบต่อองค์กรน้อยที่สุด

5. ช่วงอายุที่มองเห็นถึงการปรับตัวได้ชัดเจนมากที่สุด คือ ช่วงอายุ 45-60 ปี เนื่องจากบุคลากรในช่วงวัยดังกล่าวมักเป็นช่วงวัยที่ไม่มีความความถนัดในด้านเทคโนโลยีแต่เมื่อมีสถานการณ์ที่จำเป็นต้องมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน บุคลากรช่วงวัยนี้มีความพยายามที่จะปรับตัวมากที่สุด โดยใช้วิธีการศึกษาเรียนรู้จากบุคลากรช่วงวัยที่ต่างกันและมีความถนัดในการใช้เทคโนโลยีมากกว่า ในทางกลับกันบุคลากรช่วงวัย 25 -34 ปี และ 35-44 ปี มองว่าการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ไม่จำเป็นต้องมีการปรับตัวอะไรเพิ่มเติม แต่เป็นในลักษณะของศึกษาข้อมูลการใช้งานโปรแกรมใหม่ ๆ เพื่อมาช่วยในการปฏิบัติงานมากกว่า

## 5.2 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ

1. การตอบคำถามของกลุ่มตัวอย่าง อาจจะไม่บอกเล่าในสิ่งที่ตนเองคิดได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วนเนื่องจากอาจจะมีการระมัดระวังในคำตอบที่อาจจะพาดพิงบุคคลอื่นอื่นหรือทำให้มององค์กรเป็นแง่ลบ หรือหลบเลี่ยงการกระทำทั่วไปโดยไม่ได้นำมาตอบในการสัมภาษณ์ดังกล่าว จึงทำให้ไม่สามารถสรุปได้อย่างชัดเจนว่าบุคลากรเหล่านั้นมีกระบวนการคิดแบบใด จึงควรมีการสังเกตกลุ่มตัวอย่างนอกเหนือจากการให้สัมภาษณ์

2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้คำถามปลายเปิดเพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อมูลได้อย่างเต็มที่ ซึ่งจากผลการศึกษาที่ได้มาจากการศึกษาที่ได้อาจพบพฤติกรรม ทักษะ และมุมมองของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นข้อมูลที่ได้จึงเป็นข้อมูลที่มาจากการสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายเท่านั้นไม่สามารถชี้วัดได้ว่าทุกคนในช่วงวัยดังกล่าวจะมีพฤติกรรม ทักษะ และมุมมองเหมือนกัน

3. ควรมีการศึกษาลักษณะงานโดยวิเคราะห์ถึงอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก รวมถึงรายละเอียดของงานในแต่ละลักษณะงาน ว่าลักษณะงานแบบใดที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัย โดยควรเป็นการเก็บข้อมูลแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งตัวผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง พร้อมทั้ง การขอข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ

4. ควรมีการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงาน โดยศึกษาจากหน่วยงานที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกับงานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ยกตัวอย่างเช่น กรมส่งเสริมสหกรณ์ กรมสรรพากร สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อศึกษาวิธีการปรับตัวด้านการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน และจำเป็นต้องมีการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัย เพื่อให้ได้แนวทางที่มีความหลากหลายและน่าจดจำ หรือข้อจำกัดของแต่ละหน่วยงานมาปรับใช้

5. หน่วยงานในระดับกลุ่มงานควรมีการจัดทำ Standard Operating Procedure (SOP) เพื่อใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยมีการระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน และมีการระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ว่าในการทำงานในแต่ละขั้นตอนเป็นอย่างไร และมีหน่วยงานใดที่เกี่ยวข้องบ้าง เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการทำงาน และแก้ปัญหาในเรื่องของการมอบหมายงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานจะทราบได้ว่ากระบวนการในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร

6. ควรมีการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานทุกช่วงวัย ในการนำเทคโนโลยีสำหรับการติดต่อสื่อสารมาใช้ในหน่วยงาน และมีการปรับรูปแบบการประชุมในหน่วยงานโดยเน้นการใช้โปรแกรม Virtual Meeting มากขึ้นเนื่องจากการประชุมผ่านระบบออนไลน์ดังกล่าว จะเป็นการลดงบประมาณในการประชุมทั้งในเรื่องของค่าใช้จ่ายด้านอาหาร และค่าใช้จ่ายด้านเอกสารประกอบการประชุม โดยอาจมีการเริ่มจากหน่วยงานที่มีความพร้อมอย่างศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จากนั้นจึงมีการประเมินความคุ้มค่าในเรื่องของงบประมาณและประสิทธิผลที่ได้รับ แล้วจึงมีการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่นในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

7. หน่วยงานควรให้ความสำคัญในการพัฒนารูปแบบการทำงาน โดยเน้นในเรื่องการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการทำงานมากขึ้น ทั้งในส่วนของแพลตฟอร์มด้านการสื่อสาร หรือการนำเทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูลมาช่วยในการทำงาน โดยการปรับเปลี่ยนอาจจะเป็นในลักษณะของการ Coaching หรือการ Learning by Doing โดยบุคลากรที่มีความถนัดในด้านเทคโนโลยี ในแต่ละสำนักเป็นผู้สอน ซึ่งการสอนในลักษณะดังกล่าวจะทำให้การเรียนรู้เป็นแบบค่อยเป็นค่อยไป ซึ่งจะทำให้บุคลากรทุกช่วงวัยสามารถเรียนรู้ได้ ซึ่งจะเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัยที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

## บรรณานุกรม

- Thongsawang., Sirima. 2016. "Mobile Technology in the Lives of Thai Immigrants in Germany.". *ASEAS – Austrian Journal of South-East Asian Studies*, : 295-300.
- แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. 2559. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทยูไนเต็ด แสตนด์ ดาร์ต เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน).". การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กริช สืบสนธิ. 2538. วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร.: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลธิดา วรจิตรานนท์. 2561. "การปรับตัวในการทำงานของเจเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจเนอเรชั่นวาย : กรณีศึกษา การรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย.". สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรัสโณม ศิริรัตน์. 2558. "ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.". งานวิจัยหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิตติรัตน์ พุ่มน้อย. 2554. "การสื่อสารเพื่อการจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กร. (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต).". สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ คณะภาษาและการสื่อสาร สาขาการสื่อสารประยุกต์.
- ณัฏฐ์ชดา วิจิตรจามรี. 2553. การสื่อสารในองค์กร.: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนพรรณ กุณาละศิริ. 2558. "รูปแบบการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในหน่วยงานผ่าตัด โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครสวรรค์.". วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปณยา ทองเหลือง. 2544. "การปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างานต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม Iso 14001 : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทเอคโค ประเทศไทย จำกัด.". วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปภัตรา ชัยวงศ์. 2557. "กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคลากรต่างรุ่นในองค์กรไทย. ". วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภัทราวดี วงศ์สุเมธ. 2556. " ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บ." การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภานุพงศ์ เสกทวีลาภ. 2557. " ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud Storage ในระดับ Software-as-a-Service (Saas) ของพนักงานองค์กรเอกชนในพื้นที่เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร.". การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ยุพาพร ทองอินทร์. 2555. "ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระนวนบุรี ภูเก็ต. ". การค้นคว้าอิสระหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วราภรณ์ ตระกูลสุชาติ. 2549. "จิตวิทยาการปรับตัว. ". สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- สัจฉริย์ เรื่องสุวรรณ, สมปรารถนา ประกัณฐ์โกมล, เสฎฐวุฒิ หนู่มคำ,. 2559. "แนวคิดและพฤติกรรม การ

ปฏิบัติงานร่วมกันตามคุณลักษณะด้านทักษะและอาชีพในศตวรรษที่ 21 ของเจนเนอร์ชั้นวางและเจนเนอร์ชั้น  
เอกซ์." วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น ฉบับที่ 4.  
สุวรี ศิวะแพทย์. 2549. "จิตวิทยาทั่วไป". กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.





จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวพิมพ์ชนก ไบชิต
วัน เดือน ปี เกิด	13 กุมภาพันธ์ 2530
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากรบุคคล



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ภาคผนวก

แนวคำถามเพื่อการสัมภาษณ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

**แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง การปรับตัวด้านการสื่อสารในองค์กรเพื่อการทำงานร่วมกัน**  
**ในสถานการณ์ที่ต้องปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work From Home)**  
**กรณีศึกษา กรมตรวจบัญชีสหกรณ์**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์**

นามสมมุติผู้ให้สัมภาษณ์.....

อายุ.....เพศ.....ตำแหน่งอายุงาน.....สังกัด.....

**ตอนที่ 2 ประเด็นการสัมภาษณ์**

2.1 การทำงานก่อนช่วง WFH ท่านใช้วิธีการสื่อสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบออนไลน์อื่นๆ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

2.2 ท่านมีความรู้สึกอย่างไร เมื่อเริ่มใช้การสื่อสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบออนไลน์อื่นๆ และท่านมีวิธีการปรับตัวอย่างไร

.....

.....

.....

.....

2.3 ในช่วง WFH ท่านใช้วิธีการสื่อสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบออนไลน์อื่นๆ อย่างไร ท่านต้องมีการปรับตัวหรือไม่ และท่านรู้สึกว่าการปรับของทั้ง 2 ช่วง แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....



2.4 ในช่วง WFH ท่านใช้วิธีการรับทราบหนังสือเวียนในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไร ท่านรู้สึกว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคหรือไม่ และท่านใช้วิธีการใดในการปรับตัว

---

---

---

---

2.5 ท่านใช้วิธีทำงานอย่างไร เมื่อได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาในช่วง WFH ท่านรู้สึกว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคหรือไม่ และท่านมีวิธีการปรับตัวอย่างไร

---

---

---

---

2.6 ท่านใช้วิธีการใดในการรายงานตัวการทำงานในระบบ DPIS ท่านรู้สึกถึงความลำบากในการรายงานตัวหรือไม่อย่างไรและท่านมีวิธีการปรับตัวอย่างไร

---

---

---

---

2.7 หน่วยงานของท่านใช้ช่องทางออนไลน์ใดในการทำงานร่วมกันในช่วง WFH ท่านรู้สึกว่าการใช้ช่องทางที่หน่วยงานใช้เหมาะสมแล้วหรือไม่ และท่านมีวิธีการปรับตัวในการใช้งานอย่างไร

---

---

---

---

2.8 หากมีบุคลากรที่ไม่สะดวกเข้าร่วมเป็นสมาชิกในช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน ท่านคิดว่าหน่วยงานควรต้องทำอะไร เพื่อให้บุคลากรทุกคนรับทราบและเข้าใจงานไปในทางเดียวกัน

---

---

---

---

2.9 ในช่วง WFH ท่านใช้วิธีการใดในการประชุม เหตุใดจึงเลือกวิธีนี้และท่านมีวิธีการปรับตัวอย่างไร

---



---



---



---

2.10 ท่านคิดว่าการประชุมผ่านระบบออนไลน์ มีประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือไม่ และมีข้อจำกัดอย่างไร

---



---



---



---

2.11 ในช่วง WFH หน่วยงานท่านมีการนำเทคโนโลยีใหม่ เข้ามาใช้ในการสื่อสาร ในองค์กรหรือไม่ ท่านรู้สึกว่าคุณไม่สะดวกในการใช้เทคโนโลยีหรือไม่ และท่านมีวิธีการปรับตัวใช้งานอย่างไร

---



---



---



---

2.12 ท่านเลือกใช้อุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ชนิดใดในช่วง WFH เหตุใดท่านจึงเลือกใช้อุปกรณ์ชนิดนี้ ท่านมีวิธีการเรียนรู้และปรับตัวในการใช้งานอย่างไร

---



---



---



---

2.13 ท่านพบปัญหาด้านการสื่อสารในช่วง WFH หรือไม่ ขอให้ท่านยกตัวปัญหาที่ท่านพบ และท่านมีวิธีการปรับตัวเพื่อการทำงานร่วมกันอย่างไร

---



---



---



---

2.14 ท่านคิดว่างานของท่านสามารถปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยได้หรือไม่อย่างไร และท่านมีข้อเสนอแนะด้านการสื่อสารในองค์กรอย่างไรเพื่อเป็นส่งเสริมการทำงานแบบ WFH ที่อาจเกิดขึ้น

---

---

---

---

2.15 หากในอนาคตกรมฯ จำเป็นต้องกำหนดให้มีการทำงานแบบ WFH ท่านคิดว่ากรมฯ ควรมีมาตรการด้านการสื่อสารในองค์กรอย่างไร เพื่อเป็นการรองรับการทำงานแบบ WFH ที่อาจเกิดขึ้น

---

---

---

---



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY