

โควิด-19 กับการทำงานที่บ้าน (work from home) และผลกระทบ

On July 21, 2022



นับตั้งแต่มีการระบาดของโควิด-19 ในไทย เมื่อต้นปี 2563 เป็นต้นมา ประเทศไทยได้ดำเนินมาตรการต่างๆ เพื่อควบคุมการระบาดของโรคดังกล่าว ซึ่งรวมถึงการล็อกดาวน์บางส่วนและการทำงานที่บ้านของบุคลากรทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการล็อกดาวน์ครั้งใหญ่เกิดขึ้นในบางช่วงของปี 2563 และ 2564 ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนและภาคธุรกิจอย่างมหาศาล โดยเกิด “คนรุ่นล็อกดาวน์” (lockdown generation) ซึ่งหากไม่ได้รับการดูแลและสนับสนุน บางส่วนก็อาจกลายเป็นคน “รุ่นที่สาบสูญ” ไปจากตลาดแรงงาน แม้ว่าการทำงานที่บ้านจะส่งผลดีหลายประการ เช่น ลดความเสี่ยงในการติดเชื้อและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แต่ก็อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพต่อคนจำนวนไม่น้อย โดยเฉพาะความเครียดและภาวะซึมเศร้า (บทความนี้เป็นกรณีศึกษาถึงมาตรการล็อกดาวน์ที่เกิดขึ้น ในปี 2563 และ 2564 ผลกระทบของการทำงานที่บ้านในประเทศไทย และข้อคิดเห็นในการปรับตัว เพื่อลดผลกระทบทางลบจากการทำงานที่บ้าน)

“Work from home” (WFH) หรือ การทำงานที่บ้านหรือที่พ่อกอาศัย” เป็นหนึ่งในมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 เนื่องจากการจำกัดการติดต่อและการสัมผัสระหว่างคน ซึ่งช่วยลดอัตราการเผยแพร่เชื้อโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งในต่างประเทศได้รับการปฏิบัติบ้างแล้วก่อนการระบาดของโควิด-19 เช่น “Flexiplaces” ในสหรัฐฯ ซึ่งมีข้อดี หลายประการ เช่น เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดค่าใช้จ่ายขององค์กร เมื่อมีการระบาดของโควิด-19 จำนวนผู้ปฏิบัติงานแบบ Work from home ก็ยังเพิ่มขึ้นอย่างมหาศาล การสำรวจการทำงานที่บ้านในสหรัฐอเมริกาจากบริษัท PricewaterhouseCoopers (Pwc) พบว่า บริษัทต่าง ๆ ย้ายพนักงานในสำนักงานเกือบทั้งหมดไปทำงานที่บ้าน (WFH) เป็นสัดส่วนถึง 73 % ของพนักงานทั้งหมด

สำหรับประเทศไทย สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) ได้ศึกษาผลกระทบการทำงานที่บ้านในในช่วงโควิด-19 ในช่วงเวลา 1 เดือน (เมษายน-พฤษภาคม 2563) พบว่า การทำงานที่บ้านทำให้เกิดผลดีต่อองค์กรและพนักงาน ทั้งด้านค่าใช้จ่ายโดยตรงที่ลดลง เวลาที่ประหยัดได้จากการเดินทางและผลผลิตการทำงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลจากการที่พนักงานรู้สึกในทางบวกต่อการที่องค์กรให้อิสระภาพในการทำงานที่บ้านได้ การลดงานที่ไม่จำเป็น การมีสภาพการทำงานที่เงียบมากขึ้น และการที่สามารถประชุมกับทั้งในและนอกองค์กรได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ การทำงานที่บ้านยังมีผลดีต่อสังคมจากการช่วยลดปริมาณการจราจรในท้องถิ่น ซึ่งมีผลในการลดการนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง และมลพิษทางอากาศด้วย

ในทางกลับกัน ศูนย์วิจัยกสิกรไทย พบว่า มุมมองของพนักงานต่อ WFH หรือ work from anywhere ต่อความก้าวหน้า ในอาชีพการงานนั้น กลุ่มตัวอย่าง มองว่า การทำงานที่บ้านทำให้แรงจูงใจในการทำงานลดลง (60 %) มีความเสี่ยงต่อการลดลงของเงินเดือนและสวัสดิการ (57.6%) มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานลดลง (18.3%) และมองว่างานไม่มีความท้าทาย (14.7%) ทั้งนี้ ข้อควรระวังในการทำงานที่บ้านมากเกินไป คือ การจัดเวลาของชีวิต การอยู่ลำพังโดดเดี่ยวเป็นเวลานานเกินไป ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และเพื่อนร่วมงานลดลง ขาดประสบการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต รวมถึงอาจเกิดปัญหาสุขภาพจิต

ส่วนกรมสุขภาพจิตได้ให้ความคิดเห็นว่า เมื่อพนักงานต้องทำ WFH ไปนาน ๆ ก็จะเริ่มพบข้อเสียที่สำคัญประการหนึ่งนั่นคือ ความโดดเดี่ยว อ้างว้าง จากที่ต้องทำงานที่บ้าน หรือที่ฝั่งเรียกว่า Work – from – homeliness เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ดังนั้น การได้พบเจอพูดคุยกับบุคคลอื่นจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ ปฏิสัมพันธ์เล็กๆ น้อยๆ ในแต่ละวันไม่จำเป็นการทักทาย พูดคุย ในที่ทำงานล้วนแล้วแต่เป็นพื้นฐานที่สำคัญของพฤติกรรมมนุษย์ การขาดโอกาสในการปฏิสัมพันธ์เหล่านี้นำไปสู่ภาวะ Work – from – homeliness เมื่อผู้คนรู้สึกเหงา อาจนำไปสู่ผลลัพธ์ด้านสุขภาพจิตที่ไม่ดี เช่น ภาวะซึมเศร้าหรือวิตกกังวล และอาการเหล่านี้อาจแยงลงได้เมื่อผู้คนอาจส่งผลให้ไม่เต็มใจช่วยเหลือเมื่อพบปัญหาในการทำงานจากมุมมองทางธุรกิจ สภาพจิตใจนี้อาจส่งผลให้ผลผลิต และคุณภาพในการทำงาน ลดลง และพบว่ามีอัตราการลาออกของพนักงานเพิ่มขึ้นด้วย

อย่างไรก็ตาม ช่วงที่โควิด-19 ยังถือว่าเป็น pandemic การทำงานที่บ้านยังมีมาตรการสำคัญหนึ่งในการรับมือกับโควิด-19 การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ทำงานที่บ้าน อีกทั้งเป็นการเร่งการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินชีวิตบนฐานเศรษฐกิจดิจิทัลมากขึ้นด้วย ข้อเสนอแนะการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี (digital infrastructure) รวมถึงดิจิทัลแพลตฟอร์มต่าง ๆ ในชีวิตวิถีใหม่ โดยมีแนวทางดังนี้ การเพิ่มสิทธิในการเข้าถึงเครือข่ายทางเทคโนโลยี เช่น การลดอัตราค่าบริการ การสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี 5G การเปิดโอกาสในการเข้าถึง โดยสร้างความรู้และความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี (peopleware) และการสร้าง Platform/market Place ทางภาคเกษตร เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย

สำหรับการลดผลกระทบในด้านสุขภาพจิตนั้น กรมสุขภาพจิต แนะนำว่าการสร้างความสมดุลให้ชีวิตและการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญ และควรปรับให้สภาพแวดล้อมใกล้เคียงกับการทำงานให้มากที่สุด เหมือนที่เคยคุ้นชินเพื่อให้ WFH มีประสิทธิภาพ

แหล่งที่มา : หมวด 10 สถานการณ์เด่นทางสุขภาพ โครงการสุขภาพคนไทย ปี 2565 สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ร่วมกับ โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เชื่อมร้อยเครือข่ายขับเคลื่อนงานสร้างเสริมสุขภาพ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)