

การปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทเซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน)
ก่อนและหลังการเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19
Operation of Personnel of Central Pattana Public Company Limited,
Before and After Entering the COVID-19 Epidemic Situation

รับบทความ	28/03/2022
แก้ไขบทความ	15/09/2022
ยอมรับบทความ	19/09/2022

สตรีรัตน์ บุสพันธุ์¹
Sattrirat Busapan

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานช่วงก่อนเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 และหลังจากเข้าสู่ช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 และเพื่อเปรียบเทียบลักษณะการปฏิบัติงานช่วงก่อนเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 และหลังจากเข้าสู่ช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 5 คน เครื่องมือใช้ในการวิจัยคือ แนวทางการสัมภาษณ์ และทำการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ลักษณะการทำงานลักษณะงานที่ปฏิบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบก่อนและช่วงโควิดระบาดมีความเหมือนในด้านของหน้าที่งานของแต่ละบุคคล 2) ทักษะ ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้วยการอบรมหรือหลักสูตรการเรียนนั้นจะถูกจัดขึ้นในรูปแบบออนไลน์ จากเดิมที่ต้องมีการเดินทางเพื่อไปอบรมในสถานที่ประชุมต่างจังหวัดหรือการออกนอกสถานที่ 3) ระยะเวลาการปฏิบัติงานยังคงเท่าเดิมอาจมีในบางหน้าที่ที่ต้องมีการลดระยะเวลาในการปฏิบัติลง เช่น การพบลูกค้า อาจจะมีการลดขั้นตอนให้ระยะเวลาสั้นลงหรือเปลี่ยนวิธีการพบลูกค้าจากการพบต่อหน้า เป็นการพูดคุยผ่านทางช่องทางออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์หรือโปรแกรมที่สามารถใช้ในการประชุมทั้งขนาดเล็กหรือใหญ่ได้ 4) ลักษณะค่าตอบแทนและสวัสดิการ บุคลากรได้รับค่าตอบแทนเท่าเดิม สวัสดิการของบุคลากรในช่วงที่มีการระบาดของโควิด-19 บริษัทได้มีการเพิ่มสวัสดิการของประกันชีวิตโควิด ในกรณีที่บุคลากรได้รับเชื้อโรคระบาดในขณะปฏิบัติงานประกันโควิด-19 ที่ทางบริษัทจัดทำให้จะคุ้มครองในส่วนการตรวจเพื่อยืนยันผลไปจนถึงการรักษาตัวจนหายสามารถกลับมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ 5) การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก/บุคคลภายนอก จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้ลดการติดต่อการพบปะลูกค้า การลงภาคสนามและมีการผลักดันเข้าทำงานเพื่อลดจำนวนบุคลากร ลดความแออัด

¹นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ในช่วงเวลาต่าง ๆ และให้บุคลากรปฏิบัติตามมาตรการอย่างเคร่งครัด 6) ในส่วนของกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน พบว่า ไม่มีการเปลี่ยนแปลงยังคงมีการกำหนดกฎระเบียบการเข้าทำงาน การปฏิบัติงาน การให้รางวัล การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ตามที่ระบุในสัญญาจ้าง ส่วนที่เพิ่มขึ้นเป็นลักษณะมาตรการข้อควรปฏิบัติเพื่อป้องกันและลดการแพร่เชื้อโควิด-19 ในสถานที่ทำงาน เช่น การทำความสะอาด การปรับเวลาการทำงาน การจัดทีมเพื่อลดความแออัด 7) โดยภาพรวมพบว่า จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในด้านการเพิ่มมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคมและมาตรการป้องกัน ดูแลปฏิบัติตนให้เหมาะสมและไม่เสี่ยงกับการติดโควิด ทำให้การปฏิบัติงานลักษณะภาคสนาม ปฏิบัติได้ลำบากและต้องลดลง นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อการเข้างาน การทำงานที่ต้องใช้ระบบออนไลน์มากขึ้นทำให้บุคลากรบางส่วนไม่พร้อมต่อการเพิ่มค่าใช้จ่ายในด้านเทคโนโลยี 8) ผลการเปรียบเทียบ พบว่า การปฏิบัติงานในช่วงก่อนและหลังโรคระบาดโควิด-19 มีความแตกต่างกันในลักษณะการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะค่าตอบแทน และสวัสดิการ ทักษะ ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก/บุคคลภายนอก และกฎ ระเบียบในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: การแพร่ระบาด ความปกติใหม่

Abstract

The objectives of this research were to study the work practices before entering the COVID-19 epidemic situation and after entering the COVID-19 epidemic situation, and to compare the operational characteristics of those practices before entering the COVID-19 epidemic situation and after entering the COVID-19 epidemic situation. It is qualitative research. There were five informants. The research tool was an interview guideline that analyzed the content of the research. It was found that: 1) the nature of work, job characteristics, duties, and responsibilities are similar in terms of each person's job duties before and during the COVID-19 outbreak; 2) task-specific knowledge and skills will be obtained through online training or a course of study; and originally, there had to be a trip to go to training in a meeting place in other provinces or go out of place. 3) The work period does not change. There may be some duties that require a reduction in the processing time, such as meeting customers. The

procedure may be shortened or change the way you meet your child face-to-face. It is a conversation through online channels. Whether it is a website or a program, it can be used for both small and large meetings. 4) Compensation characteristics and welfare, personnel compensation will remain constant. The welfare of personnel is also in accordance with the company's regulations, and during the outbreak of COVID-19, the company has increased the welfare of the COVID-19 life insurance. In the event that personnel get infected with the epidemic while working, the COVID-19 insurance provided by the company will cover the test to confirm the results until they recover and are able to return to work as usual. 5) Coordination with external agencies/third parties, COVID-19 epidemic situation, resulting in reduced customer contact, field trips, and turns to work to reduce personnel, congestion at various times of the day, and allow personnel to strictly adhere to the measures 6) In terms of the operation's rules and regulations, no changes were discovered. Entry rules are still being established, as are performance, rewards, and welfare arrangements as specified in the employment contract. The increased portion is a characteristic measure. Guidelines to prevent and reduce the spread of COVID-19 in the workplace, such as cleaning time attendance adjustment and team arrangement to reduce congestion. 7) Overall, it was found that the epidemic situation of COVID-19 affects the performance of personnel in terms of increasing social distancing measures and preventive measures. Take care and behave properly and do not risk contracting the virus, making field operations. It was difficult to implement and had to be reduced. It also affects attendance and an increasingly online workforce. Some workers are not ready to increase technology costs. 8) The results of the comparison revealed that work performance in the period before and after the COVID-19 epidemic was different in nature of work, job characteristics, duties, and responsibilities, compensation and welfare, task-specific knowledge and skills, coordination with external agencies/third parties, and the operation's rules and regulations.

Keywords: *Epidemic, New normal*

บทนำ

ปัญหาโรคระบาดโควิด-19 เป็นปัญหาที่ทั่วทั้งโลกกำลังเผชิญหน้า ซึ่งประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่กำลังเข้าสู่สภาวะวิกฤตอย่างเต็มรูปแบบ เนื่องจากไม่สามารถควบคุมหรือจัดทำมาตรการที่ตอบสนองให้ลดการติดต่อกันลงได้ ทำให้การกระจายตัวของโรคระบาดโควิด-19 เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ในที่ประชุมศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส 2019 กรุงเทพมหานคร (ศบค. กทม.) จากข้อมูลการสอบสวนโรคผู้ป่วยติดเชื้อโควิด-19 โดยสำนักอนามัย กทม. ระหว่างวันที่ 1-30 มิถุนายน 2564 พบว่า กลุ่มอาชีพของผู้ป่วยโควิด-19 ที่พบมากที่สุด ประกอบด้วย ค้าขาย พนักงานบริษัท ก่อสร้าง พนักงานโรงงาน รับจ้าง นักเรียน/นักศึกษา ตามลำดับ ซึ่งกลุ่มผู้ป่วยวัยทำงานจะมีโอกาสติดเชื้อจากที่ทำงาน หรือจากสถานที่ต่าง ๆ (กรุงเทพธุรกิจ, 2564: ออนไลน์)

บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าขอนแก่น ก่อตั้งเมื่อ 3 ธันวาคม 2552 โดยตั้งอยู่บนถนนมิตรภาพ สีแยกถนนมิตรภาพ-ศรีจันทร์ ติดประตูเมืองขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เนื้อที่โครงการ 45 ไร่ พื้นที่โครงการ 250,000 ตารางเมตร เป็นอีกหนึ่งแห่งที่เป็นแหล่งศูนย์การค้าที่มีขนาดใหญ่ ศูนย์การค้าที่มีการให้บริการที่หลากหลาย โดยมีร้านค้าชั้นนำกว่า 350 ร้านค้า ห้างสรรพสินค้าโรบินสันที่มีความสูง 5 ชั้น Tops Market, Power Buy, B2S, Supersports แหล่งรวมความบันเทิง ไม่ว่าจะเป็นโรงภาพยนตร์ คาราโอเกะ และส่วนของพื้นที่ให้ความบันเทิงเครื่องเล่น ทั้งนี้ยังมีศูนย์อาหารและร้านอาหารชั้นนำที่รวบรวมไว้ให้ผู้ใช้บริการได้เกิดทางเลือกในการตัดสินใจในการใช้บริการ และการบริการในด้านของการรวมกลุ่ม ศูนย์ประชุมขนาดใหญ่ที่สามารถรองรับการจัดการประชุมหรือสัมมนาทั้งขนาดเล็กไปจนถึงขนาดใหญ่ได้

ปัจจุบันศูนย์การค้าเซ็นทรัลก็ยังเป็นที่นิยมแก่บุคคลที่ต้องการใช้บริการ ถึงแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 แต่ก็ยังเป็นสถานที่ที่มีการซื้อขายและการให้บริการ เพื่อให้ตอบสนองต่อผู้ที่ต้องใช้บริการ ทำให้ศูนย์การค้านี้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเพื่อให้เป็นไปตามมาตรการการเฝ้าระวังที่ทางภาครัฐกำหนด ทั้งนี้ไม่เพียงแต่ผู้ค้าในศูนย์การค้าเท่านั้นที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ แต่รวมไปถึงพนักงานของบริษัทเซ็นทรัลพัฒนามีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อเป้าหมายองค์กรอย่างมากที่สุดท่ามกลางสถานการณ์ของโรคระบาดโควิด-19

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญและต้องการศึกษาการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการปฏิบัติงานช่วงก่อนเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 และหลังจากเข้าสู่ช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เพื่อให้ทราบลักษณะการเปลี่ยนแปลง

การปฏิบัติงานของทั้งสองช่วง และทราบถึงวิธีการรับมือกับสถานการณ์การปฏิบัติงานที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องต่อสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานช่วงก่อนเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 และหลังจากเข้าสู่ช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19
2. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะการปฏิบัติงานในช่วงก่อนเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 และหลังจากเข้าสู่ช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ข้อมูลการปฏิบัติงานช่วงก่อนเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 และหลังจากเข้าสู่ช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ของบุคลากรบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน)
2. ได้ข้อมูลผลการเปรียบเทียบลักษณะการปฏิบัติงานในช่วงก่อนเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 และหลังจากเข้าสู่ช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19
3. หน่วยงานสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปสู่การวางแผนการเตรียมความพร้อมขององค์กรและบุคลากรในหน่วยงานให้มีความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูล คือ บุคลากรภายในบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 คน คัดเลือกแบบเจาะจง โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล คือ 1) มีความสนใจและยินยอมให้ข้อมูล 2) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ไม่น้อยกว่า 3 ปี และ 3) เป็นผู้ที่มีที่อยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แนวทางการสัมภาษณ์ โดยมีประเด็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะการทำงาน/ลักษณะงานที่ปฏิบัติ/หน้าที่ความรับผิดชอบ ทักษะ ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก/บุคคลภายนอก และกฎ ระเบียบในการปฏิบัติงาน
3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยก่อนนำไปใช้ด้วยการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามหรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC: Index of item objective congruence) ของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ได้ค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา เท่ากับ 1.00

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการศึกษาระดับการสัมภาษณ์อย่างละเอียด เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่ครบถ้วนและตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การวิจัย มีการแนะนำวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้ผู้ให้สัมภาษณ์เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ นัดหมายวันและเวลากับผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อให้สะดวกต่อการให้สัมภาษณ์ หลังจากดำเนินการสัมภาษณ์เสร็จสิ้นตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลการสัมภาษณ์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น เปรียบเทียบกับเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกัน และแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

สรุปผลการวิจัย

การปฏิบัติงานช่วงก่อนเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 และหลังจากเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 มีรายละเอียด ดังนี้

1. ลักษณะการทำงาน/ลักษณะงานที่ปฏิบัติ/หน้าที่ความรับผิดชอบ พบว่า การปฏิบัติงานช่วงก่อนเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เป็นการทำงานร่วมกันในแต่ละแผนก มีการพบลูกค้าทั้งการออกนอกสถานที่เพื่อเดินทางไปพูดคุย และลูกค้าเดินทางมาคุยที่สำนักงาน ช่วงหลังจากเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 มีการแบ่งทีมการทำงานเพื่อลดจำนวนพนักงานในห้องทำงาน และให้เกิดการเว้นระยะห่าง การพบลูกค้าหากกรณีที่ต้องมีการออกนอกสถานที่ให้มีการพูดคุยตกลงกับลูกค้าเพื่อปรับเปลี่ยนช่องทางการพูดคุยอาจเป็นพูดคุยผ่านช่องทางออนไลน์ หรือหากจำเป็นต้องออกนอกสถานที่ ให้จำกัดจำนวนในการพูดคุยโดยการรวมกลุ่มไม่เกิน 5 คน ดังที่ผู้ให้ข้อมูล (2564: สัมภาษณ์) ระบุว่า “การทำงานก่อนและในช่วงโควิดมีการทำงานเหมือนเดิม หน้าที่การปฏิบัติคือ การดูแลร้านค้าที่เข้ามาในศูนย์ จนถึงการขาย สิ่งที่ทำให้แตกต่างคือลักษณะที่ต้องปฏิบัติงานจากการประชุมร่วมกัน เป็นการประชุมออนไลน์ การทำงานที่จากเดิมต้องลงหน้างาน ก็ต้องลดลง การพบลูกค้าที่บางครั้งอาจจะมาจากต่างจังหวัดก็เป็นไปได้ยาก เนื่องจากเงื่อนไขการเข้าจังหวัด ทำให้ช่วงโควิดสร้างอุปสรรคกับการปฏิบัติงาน”

2. ทักษะ ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า การปฏิบัติงานช่วงก่อนเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 บริษัทมีการจัดการอบรมสัมมนาในหัวข้อต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าร่วมและช่วยเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน และหลังจากเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 บริษัทจัดทำหลักสูตรเพื่อให้พนักงานของตน สามารถเข้าไปเรียนรู้เพิ่มเติมโดยหลักสูตรจะมีทั้งหลักสูตรบังคับที่พนักงานทุกคนต้องศึกษา และหลักสูตรเฉพาะแผนก เพื่อให้เกิดการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานของ

ตนโดยการเข้าไปเพื่อศึกษาหลักสูตรนั้นจะถูกทำให้เป็นในรูปแบบออนไลน์ และยังมีการวัดผลระดับความเข้าใจในหลักสูตรเพื่อที่จะสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้มาปรับปรุงในครั้งต่อไป ดังที่ผู้ให้ข้อมูล (2564: สัมภาษณ์) ระบุว่า “มีการเพิ่มหลักสูตรเข้ามาให้พนักงานได้สามารถเข้าไปเพิ่มทักษะตนเอง หลักสูตรจะมีทั้งหลักสูตรที่เป็นหลักสูตรบังคับที่ทุกคนต้องเรียน และหลักสูตรเฉพาะแผนกที่ใช้สำหรับศึกษาเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานในแผนกของตัวเอง มีการใช้เทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น ระบบคำร้องขอเปลี่ยนเป็นรูปแบบออนไลน์ จากเดิมที่เป็นการเดินไปแจ้งโดยใช้ทั้งเว็บไซต์และแอปพลิเคชันในการสื่อสาร ตนมองว่าสิ่งนี้มีประโยชน์มาก เพราะการที่ต้องเดินไปแจ้งงานหรือคำร้องต่าง ๆ เสียเวลาโดยใช้เหตุ และยังภายใต้สถานการณ์เช่นนี้ การใช้เทคโนโลยีมากขึ้นจะช่วยให้พนักงานวันละห่างกันมากขึ้น”

3. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานช่วงก่อนเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 คือ 09.00-18.30 น. และหลังจากเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ยังคงปฏิบัติงานในระยะเวลาเท่าเดิม แต่มีการปรับเปลี่ยนระยะเวลาในบางหน้าที่ เช่นหากต้องพบลูกค้า อาจจะพบในระยะเวลาที่สั้นลง หรืออาจสามารถตกลงกับลูกค้าในการพูดคุยให้อยู่ในลักษณะของการพูดคุยออนไลน์ ดังที่ผู้ให้ข้อมูล (2564: สัมภาษณ์) ระบุว่า “ระยะเวลาการปฏิบัติงานยังคงเท่าเดิม เพียงแต่มีการจัดระเบียบขึ้นให้มีการลดกันในพื้นที่ทำงาน เพื่อลดการเผชิญหน้ากันโดยตรง”

4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ในช่วงก่อนเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นไปตามที่ทางบริษัทกำหนด โดยแต่ละตำแหน่งค่าตอบแทนจะไม่เท่ากัน สวัสดิการมีการจัดทำประกันชีวิตให้พนักงาน ช่วยเหลือดูแลบุตรพนักงานกรณีศึกษาอยู่ชั้นประถมศึกษาตอนต้น-มัธยมศึกษาตอนปลาย ช่วงหลังจากเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ทางบริษัทมีการจัดทำสวัสดิการเพิ่มเติมให้แก่พนักงานคือ ประกันชีวิตโควิดอันเกิดจากการทำงาน มีการแจกอุปกรณ์เพื่อช่วยป้องกันพนักงานไม่ว่าจะเป็น หน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อ และชุดตรวจโควิด (ATK) ให้กับพนักงานทุกคน ดังที่ผู้ให้ข้อมูล (2564: สัมภาษณ์) ระบุว่า “ค่าตอบแทน ยังคงเท่าเดิม สวัสดิการมีการจัดทำประกันโควิดให้กับพนักงาน จัดให้มีการแจกจ่ายอุปกรณ์เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความสะดวกขึ้น และกฎระเบียบที่เปลี่ยนไปคือการลดการเจอหน้ากันโดยจัดให้มีการแบ่งทีม A B และ C เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ”

5. การประสานงานกับหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก พบว่า การปฏิบัติงานช่วงก่อนเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 จะพบว่า มีการเดินทางเพื่อไปพูดคุยเจรจาในการทำธุรกิจภายนอกสถานที่ ไม่ว่าจะเป็นทั้งในตัวจังหวัดขอนแก่น หรือนอกจังหวัด และหลังจากเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาด

โควิด-19 ทำให้การประสานงานกับบุคคลภายนอกเป็นไปอย่างยากลำบาก เนื่องจากเงื่อนไขการเข้าออกจังหวัดของแต่ละจังหวัด ทำให้การเดินทางเพื่อการเจรจา ต้องถูกปรับให้เป็นการพูดคุยผ่านช่องทางออนไลน์ หรือหากจำเป็นต้องพบปะเพื่อพูดคุยจะดำเนินการภายใต้มาตรการการป้องกันโรคระบาดโควิด-19 คือการเว้นระยะห่าง และทำความสะอาดมือด้วยแอลกอฮอล์อยู่เสมอ ดังที่ผู้ให้ข้อมูล (2564: สัมภาษณ์) ระบุว่า “ยังคงเวลาการปฏิบัติงานเท่าเดิม เพียงแต่หน้าที่ของเราในบางครั้งต้องมีการออกไปพบลูกค้า ทำให้เวลาในการปฏิบัติงานภาคสนามลดน้อยลง เพื่อให้เป็นการป้องกันทั้งลูกค้า และตัวเรา”

6. กฎ ระเบียบในการปฏิบัติงาน พบว่า การปฏิบัติงานช่วงก่อนเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 มีกฎระเบียบในการเข้างาน การปฏิบัติงาน สวัสดิการต่าง ๆ ตามที่สัญญาจ้างระบุ และช่วงหลังจากเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 นั้น มีการเพิ่มเข้ามาของมาตรการป้องกันและลดการแพร่เชื้อ เช่น การทำความสะอาด การปรับเปลี่ยนเวลาการปฏิบัติงาน การจัดทีมในการปฏิบัติงานเพื่อลดความแออัด

7. ผลกระทบในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมจะสะท้อนให้เห็นว่าบริษัทตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เพื่อการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์เช่นนี้ บริษัทจึงมีการจัดทำมาตรการต่าง ๆ เพื่อช่วยให้พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มมาตรการทางสังคมและมาตรการป้องกันการดูแลปฏิบัติตนให้เหมาะสมและไม่เสี่ยงกับโรคระบาด การเปลี่ยนลักษณะการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับพนักงาน การนำเอาระบบออนไลน์เข้ามาเพื่อเอื้ออำนวยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยนไม่เพียงเป็นแค่วิธีที่ช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ แต่ยังช่วยให้พนักงานสามารถลดความเครียดในการปฏิบัติงานลงได้

8. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า การปฏิบัติงานช่วงก่อนเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 และหลังจากเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 มีความแตกต่างกันในลักษณะการทำงาน/ลักษณะงานที่ปฏิบัติ/หน้าที่ความรับผิดชอบค่าตอบแทน/สวัสดิการในการทำงาน ทักษะ ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก/บุคคลภายนอก และกฎ ระเบียบในการปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

1. ลักษณะการทำงาน/ลักษณะงานที่ปฏิบัติ/หน้าที่ความรับผิดชอบช่วงก่อนเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 และหลังจากเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 มีความเหมือนในด้านของ

หน้าที่งานของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับสอยถุทัย เกลี้ยงนิล (2562: 1) ที่ระบุว่ามีการปรับมาตรการให้เข้ากับสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อลดผลกระทบให้กับประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนโยบายหลัก ๆ ที่นำมาบังคับใช้ ได้แก่ มาตรการการป้องกันและสกัดกั้นการนำเข้าเข้าสู่ประเทศ ไทย มาตรการยับยั้งการระบาดภายในประเทศ และมาตรการเพื่อการปรับเปลี่ยนการให้บริการงาน อนุมัติ อนุญาต รับรองจัดแจ้ง หรือจดทะเบียนตามกฎหมาย ในส่วนของปัญหา/อุปสรรค ในการปฏิบัติหน้าที่ คือ เทคโนโลยีที่นำมาใช้ยังไม่สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้เท่าที่ควร บางส่วนงานไม่สามารถปฏิบัติตามนโยบายการทำงานที่บ้านหรือการเหลื่อมเวลาทำงานได้เนื่องจาก จำนวนบุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัด (บัณฑิตา โสภานัน, 2562: 1)

2. ทักษะ ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้วยการอบรมหรือหลักสูตรการเรียนนั้นจะถูกจัดขึ้นในรูปแบบออนไลน์ จากเดิมที่ต้องมีการเดินทางเพื่อไปอบรมในสถานที่ประชุมต่างจังหวัด หรือการ ออกนอกสถานที่ สอดคล้องกับกมลพร กัลยาณมิตร (2564: 164) ที่กล่าวว่า การปฏิบัติงานใน องค์การหรือหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากจะมีการแบ่งระดับการปฏิบัติงานแล้ว ยังต้องมีการแบ่งส่วนงานที่จะต้องปฏิบัติออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ซึ่งมีหัวหน้าหน่วยหรือผู้นำหน่วย เป็นผู้รับผิดชอบงานตามลักษณะหน้าที่ของตนที่แตกต่างกันในการปฏิบัติงานที่ต่างชนิด ต่างหน้าที่ ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ หรือหน่วยงานนั้นซึ่งจะทำให้มีความสนใจ มีทักษะ มีความรู้ มีทัศนคติและมีบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนแตกต่างกันไป

3. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ยังคงเท่าเดิม อาจจะมีในบางหน้าที่ที่ต้องมีการลดระยะเวลา ในการปฏิบัติลง เช่น การพบลูกค้า อาจจะมีการลดขั้นตอนให้ระยะเวลาสั้นลง หรือเปลี่ยนวิธีการพบ ลูกค้าจากการพบต่อหน้า เป็นการพูดคุยผ่านทางช่องทางออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์หรือโปรแกรมที่ สามารถใช้ในการประชุมทั้งขนาดเล็กหรือใหญ่ได้ ทั้งนี้เป็นไปตามการกำหนดมาตรการทาง สาธารณสุข อาทิ 1) มาตรการจำกัดการเดินทางระหว่างประเทศ 2) มาตรการคัดกรองและ การติดตามการสัมผัส 3) มาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม และ 4) มาตรการสอบสวนโรคกรณีที่เกิด กลุ่มการระบาด

4. ลักษณะค่าตอบแทน และสวัสดิการนั้น ค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับยังคงเท่าเดิม สวัสดิการของบุคลากรยังเป็นไปตามที่บริษัทกำหนด และในช่วงที่มีการระบาดของโควิด-19 เข้ามา ทางบริษัทได้มีการเพิ่มสวัสดิการของประกันชีวิตโควิด ในกรณีที่บุคลากรได้รับเชื้อโรคระบาด ในขณะที่ปฏิบัติงาน ประกันโควิด-19 ที่ทางบริษัทจัดทำให้จะคุ้มครองในส่วนการตรวจเพื่อยืนยันผล ไปจนถึงการรักษาตัวจนหายสามารถกลับมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างขวัญและ

เป็นกำลังใจให้พนักงานสื่อสารกับพนักงานด้วยความชัดเจน และตรงไปตรงมาอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการต่าง ๆ ที่บริษัทกำหนดขึ้น เพื่อลดความเครียดและแรงกดดัน

5. การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก/บุคคลภายนอก จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้ลดการติดต่อ การพบปะลูกค้า การลงภาคสนามและมีการลดกันเข้าทำงานเพื่อลดจำนวนบุคลากร ลดความแออัดในช่วงเวลาต่าง ๆ และให้บุคลากรปฏิบัติตามมาตรการอย่างเคร่งครัด สอดคล้องกับนเรนทร์ฤทธิ์ ไตรภูมิพิทักษ์ (2563) ที่ระบุว่าการทำงานที่บ้านเป็นวิธีการปฏิบัติงานที่ดี ลดการแพร่เชื้อและยืดหยุ่น

6. กฎ ระเบียบในการปฏิบัติงาน พบว่า ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ยังคงมีการกำหนดกฎระเบียบการทำงาน การปฏิบัติงาน การให้รางวัล การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ตามที่ระบุในสัญญาจ้าง ส่วนที่เพิ่มขึ้นเป็นลักษณะมาตรการ ข้อควรปฏิบัติเพื่อป้องกันและลดการแพร่เชื้อโควิด-19 ในสถานที่ทำงาน เช่น การทำความสะอาด การปรับเวลาการทำงาน การจัดทีมเพื่อลดความแออัดทั้งนี้เป็นไปตามนโยบายและจำกัดการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทางกายภาพเพื่อลดการสัมผัส เช่น อุปกรณ์ที่ต้องใช้ร่วมกัน การใช้ลิฟต์ พนักงานบางกลุ่มทำงานจากที่บ้าน (Work from home) เพื่อลดความแออัด แต่อาจมีพนักงานเพียงบางส่วนประสบปัญหาในการทำงานจากที่บ้านเนื่องจากสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย

7. ผลกระทบในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวม จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในด้านการเพิ่มมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคมและมาตรการป้องกัน ดูแลปฏิบัติตนให้เหมาะสมและไม่เสี่ยงกับการติดโควิด ทำให้การปฏิบัติงานลักษณะภาคสนาม ปฏิบัติได้ลำบากและต้องลดลง นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อการเข้างาน การทำงานที่ต้องใช้ระบบออนไลน์มากขึ้นทำให้บุคลากรบางส่วนไม่พร้อมต่อการเพิ่มค่าใช้จ่ายในด้านเทคโนโลยี สอดคล้องกับองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (2563: ออนไลน์) ที่กล่าวว่า ความปกติใหม่ คือรูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต อันเนื่องจากมีบางสิ่งมากระทบจนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหมายล่วงหน้าได้ ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย ในบริบทสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ความปกติใหม่ เป็นการปรับหาวิธีการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อ เช่น การเว้นระยะห่างทางสังคม หรือการหันมาใส่ใจสุขภาพมากขึ้น

8. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ช่วงก่อนเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 และหลังจากเข้าสู่สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 มีความแตกต่างกันในลักษณะการทำงาน/ลักษณะงานที่ปฏิบัติ/หน้าที่ ความรับผิดชอบค่าตอบแทน/สวัสดิการในการทำงาน ทักษะ ความรู้ที่ใช้ใน

การปฏิบัติงานการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก/บุคคลภายนอก และกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะบริษัทยังคงต้องดำเนินกิจกรรมต่อไป จึงต้องคงนโยบายเดิมที่ทำมาตั้งแต่ช่วงที่มีการระบาด แต่ให้มีการป้องกันตนเองไม่ได้รับและแพร่เชื้อให้บุคคลอื่น เช่น การที่จะต้องใส่หน้ากากอนามัยมาทำงาน ในระหว่างทำงาน การล้างมือ เวลาจับสัมผัสพื้นที่ต่าง ๆ ในสำนักงาน พื้นที่ใช้ร่วมกัน สิ่งของที่ใช้ร่วมกัน การวัดอุณหภูมิก่อนเข้าทำงาน การสังเกตอาการ ว่ามีอาการไม่สบาย เจ็บป่วย หรือคนที่บ้านที่มีอาการเจ็บป่วย ต้องรายงานหัวหน้าหน่วยงาน การแยกตนเองออกจากผู้อื่น และควรรีบไปพบแพทย์ เพื่อรับการตรวจวินิจฉัยต่อไป สอดคล้องกับกายสิทธิ์ แก้วยาศรี และบุญมา สุนทรวีรัตน์ (2564: 16) ที่ระบุว่าศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 (โควิด-19) (ศบค.) และคณะกรรมการควบคุมโรคติดต่อระดับจังหวัด มีการกำหนดมาตรการต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายระงับยับยั้งการระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 (โควิด-19) และการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากมาตรการต่าง ๆ ที่ภาครัฐประกาศออกมาเพื่อจำกัดการกระจายของโรค

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปฏิบัติ

1.1 ควรเพิ่มมาตรการที่สามารถช่วยเหลือและสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อาจจัดทำในรูปแบบของการพูดคุยเพื่อสอบถามความรู้สึกของบุคลากร

1.2 ควรมีการพิจารณาจำนวนหลักสูตรการอบรมสำหรับบุคลากรให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับระยะเวลา หรือจัดให้มีการประสานงานกับทางบริษัทใหญ่เพื่อให้ทราบถึงปัญหาของบุคลากรในแต่ละสาขาศูนย์การค้า เพื่อให้เกิดการแก้ไขหรืออาจจะปรับปรุงการวัดความสำเร็จของแต่ละสาขาในการเข้าศึกษาในแต่ละหลักสูตร

1.3 ควรเพิ่มสวัสดิการช่วยเหลือบุคลากรภายใต้สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เช่น การจัดให้มีการตรวจผลโควิดในทุกรอบเดือน การบริการรถรับส่งฉีดวัคซีน เพื่อสร้างมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาการเตรียมความพร้อมทางด้านข้อมูล วัฒนธรรมองค์กร และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

2.2 ศึกษาแนวทางการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- กมลพร กัลยาณมิตร. (2564). ทักษะจำเป็นสำหรับการทำงานในอนาคตยุคหลังโควิด-19. **วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์**, 6 (3), 163-176.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2564). **เปิดชื่อ 6 กลุ่มอาชีพในกรุงเทพฯ ติด 'โควิด' มากสุดเดือน มิ.ย.** ค้นเมื่อ กรกฎาคม 31, 2564, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/947439>
- กายสิทธิ์ แก้วยาศรี และบุญมา สุนทรวีรัตน์. (2564). แนวทางการดำเนินงานและผลกระทบจากโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส (โควิด-19) จังหวัดเลย. **วารสารวิชาการสาธารณสุขสุขุมชน**, 7 (1), 16-34.
- นเรนทร์ฤทธิ์ ไตรภูมิพิทักษ์. (2563). **ประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้านของบุคลากรสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเลย.** ขอนแก่น: สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บัณฑิตา โสภานัน. (2562). **การปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด 19 ของศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จากนโยบายสู่มาตรการ และการปฏิบัติของหน่วยงาน.** กรุงเทพฯ: โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สอยฤทัย เกลี้ยงนิล. (2562). **รัฐ-ชุมชนกับการจัดการภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด 19 พื้นที่ถนนข้าวสาร เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพฯ: โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ. (2563). **เสนอคำศัพท์ว่า ความปกติใหม่ (New normal).** ค้นเมื่อ สิงหาคม 5, 2564, จาก <https://www.nsm.or.th/other-service/669-online-science/knowledge-inventory/sci-vocabulary/sci-vocabulary-science-museum/4557-new-normal.html>