

ผลกระทบของการ Work From Anywhere (WFA) ต่อประสิทธิภาพการทำงานของ
พนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในยุค New Normal
The effect of Work from Anywhere (WFA) on employee productivity in the
New Normal era

ศศิธร โปธิเกษม¹ ปรียานุช อภิบุญโยภาส²
Sasithon Phothikasem, Preeyanuch Apibunyopas

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการตัดสินใจเลือกสถานที่นั่งทำงาน (WFA) และศึกษาผลกระทบของการ Work From Anywhere (WFA) ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการวิจัยครั้งนี้จะใช้ประชากรจากบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่มีสิทธิ์ในการใช้นโยบาย WFA จำนวน 64 คน และใช้การวิเคราะห์ผลทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสำหรับการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าสถานที่ที่คนชอบนั่งทำงานมากที่สุด คือ บ้าน แต่บ้านกลับไม่ใช่สถานที่ที่คนเลือกที่จะนั่งทำงานมากที่สุด ผลการศึกษาพบว่าสถานที่ทำงานหรือออฟฟิศเป็นสถานที่ที่คนเลือกที่จะนั่งทำงานมากที่สุด จำนวน 3-4 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 54.90 และเมื่อศึกษาถึงองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ปัจจัยทางกายภาพเช่นแสง/สี เสียง กลิ่น ส่งผลต่อความประสิทธิภาพการทำงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ปริมาณงาน ความผิดพลาด และเวลาที่ใช้ในการทำงาน องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อประสิทธิภาพใน 2 ด้าน ได้แก่ ปริมาณงานและความผิดพลาด ส่วนขององค์ประกอบด้านครอบครัวและค่าใช้จ่ายในการเดินทางส่งผลต่อประสิทธิภาพในด้านปริมาณงานเท่านั้น ส่วนองค์ประกอบด้านระยะเวลาในการเดินทางซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการเลือกสถานที่นั่งทำงานมากที่สุดแต่กลับไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในด้านใดเลยเช่นเดียวกับสิ่งอำนวยความสะดวก

คำสำคัญ (Keywords) : ผลกระทบ; work from anywhere; ประสิทธิภาพ

Abstract

The purpose of this study were to examine the factors of workplace decision making (WFA) and investigate the impact of Work From Anywhere (WFA) on work efficiency, by using survey research methodology and utilizing questionnaires as a data collection tool.

Received: 2023-06-07 Revised: 2023-06-22 Accepted: 2023-06-24

¹ นิสิตปริญญาโทสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ Master degree Student of the department of Management, Faculty of Business Administration, Kasetsart University. E-mail: Sasithoh.pho@ku.th

² รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ Associate Professor at the department of Management, Faculty of Business Administration, Kasetsart University. E-mail: preeyanuch.a@ku.th

In this research, a total of 64 individuals from a private company, eligible for the WFA policy, were included. Statistical analysis techniques, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, were employed. Additionally, inferential statistics, such as the F-test at a statistical significance level of 0.05, was utilized for hypothesis testing.

The study revealed that even though a home was a preferred place for individuals to sit and work, it was not the most commonly chosen location. The workplace or office was identified as the primary choice for people to sit and work, typically for 3-4 days a week, accounting for 54.90 percent. When examining the factors influencing work efficiency, it was found that the working environment, including physical aspects such as light/color, sound, and smell, significantly impacted performance in all three aspects: workload, errors, and time spent on work. Furthermore, elements of relationships with supervisors, subordinates, and colleagues had an effect on performance in terms of workload and mistakes. Family-related factors and travel expenses solely influenced performance in terms of throughput. Surprisingly, travel time, despite being the most influential factor in choosing a workplace, neither impacted efficiency nor facilities.

Keywords: effect; work from Anywhere; productivity

บทนำ (Introduction)

เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ที่ผ่านมา ทำให้เราเข้าสู่ยุค New Normal หรือ ความปกติใหม่อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งเป็นแนวทางที่หลาย ๆ คนจะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและรูปแบบวิถีชีวิตไปพร้อมกันทั่วโลก จากที่เราเคยออกจากบ้าน เพื่อไปทำงาน ไปโรงเรียน เราต้องหันมาทำทุกอย่างที่บ้าน และหากมีความจำเป็นต้องออกจากบ้าน เราต้องใส่หน้ากากเพื่อป้องกันโรค เว้นระยะห่างสำหรับบุคคล ล้างมือบ่อยๆ เช็ดมือด้วยแอลกอฮอล์ (Alcohol) เป็นต้น รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านธุรกิจและบริการต่าง ๆ ให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนธุรกรรมต่างๆไปสู่ระบบออนไลน์ สิ่งนี้เกิดเป็นวิถีใหม่ในการดำรงชีวิต ซึ่งเมื่อเราต้องปฏิบัติกันเป็นปกติอย่างต่อเนื่อง ในที่สุดทั้งหมดนี้ก็ได้กลายเป็น New Normal ในสังคมไปนั่นเอง สิ่งที่เราต้องพึงระวังและปฏิบัติตามในยุคที่เชื้อไวรัสระบาดนั้นคือ Social Distancing หรือมาตรการเว้นระยะห่างซึ่งถูกนำมาใช้เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคและเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ประชาชนมีวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมากที่สุด (สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน, 2565)

รูปแบบการทำงานของเกือบทุกองค์กรที่มีการออกนโยบาย Work From Home เพื่อควบคุมการแพร่กระจายเชื้อและลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ในขณะที่องค์กรเองก็ต้องวางแผนรับมือให้ธุรกิจเดินหน้าต่อเพื่อความอยู่รอดและรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด จึงมีการนำเอา technology ต่างๆมาใช้มากขึ้นเพื่อรองรับระบบการทำงานระยะไกล หรือ Remote Working นั่นเอง (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2565)

แม้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดจะคลี่คลายลง แต่จะเห็นได้ว่าหลายบริษัทยังคงนโยบายการทำงานระยะไกลไว้ ครั้งนี้ไม่เพียงแต่เป็นการทำงานจากที่บ้านเท่านั้น แต่ยังให้พนักงานสามารถทำงานจากที่

ไหนก็ได้ (Work From Anywhere) รวมทั้งบางองค์กรมีการผสมผสานระหว่างการทำงานในออฟฟิศและการทำงานจากที่ไหนก็ได้ตามวันที่องค์กรและพนักงานร่วมกันกำหนด (Hybrid Working) นั่นก็ถือเป็นจุดเปลี่ยนครั้งสำคัญในวิถีการทำงานของหลายองค์กรในประเทศไทยที่ทำให้ต้องปรับตัวไปสู่โลกยุค New Normal แน่นนอนว่าจุดเปลี่ยนวิถีการทำงานแบบใหม่ ทำให้พนักงานมีความยืดหยุ่นในการทำงานมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการจัดสรรเวลาทำงาน รูปแบบของการทำงาน และโดยเฉพาะการเลือกสถานที่นั่งทำงานได้เองตามความต้องการ บางคนเลือกที่จะนั่งทำงานที่บ้าน หรือ บางคนเลือกที่จะออกไปหาบรรยากาศใหม่ๆในการทำงาน เช่น Co-working space ร้านอาหาร ร้านกาแฟ เป็นต้น (Pattama K, 2563)

การเลือกนั่งทำงานในสถานที่ต่างๆ ก็ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันออกไป ความสะดวกสบายอาจไม่ได้เอื้ออำนวยเท่ากับการที่เราทำงานในออฟฟิศหรือสถานที่ปฏิบัติงานจริง แต่ก็มีอีกหลายเหตุผลที่ทำให้หลายคนเลือกที่จะ Work From Anywhere แทนการทำงานแบบ onsite ตามปกติ นี่จึงเป็นหนึ่งในเหตุผลของงานวิจัยว่าองค์กรประกอบใดบ้างที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่นั่งทำงาน และเมื่อพนักงานมีอิสระอย่างเต็มที่ในการออกแบบการทำงานของตนเองจึงเป็นที่น่าสนใจว่า การทำงานในรูปแบบใหม่จะมีประสิทธิภาพจริงๆหรือไม่เมื่อเทียบกับการทำงานแบบดั้งเดิม พนักงานจะใช้เวลาในการทำงานเต็มกำลังเทียบเท่ากับการทำงานที่ออฟฟิศหรือไม่ เมื่อไม่มีคนคอยจับตามองและสามารถทำงานได้อย่างอิสระมากขึ้น และจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานอย่างไรเมื่อเทียบกับยุคก่อน Covid-19 นี่จึงเป็นอีกหนึ่งเหตุผลของการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการตัดสินใจเลือกสถานที่นั่งทำงาน (WFA)
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของการ Work From Anywhere (WFA) ต่อประสิทธิภาพการทำงาน

คำถามวิจัย (Research Questions)

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ปัจจัยทางกายภาพเช่นแสง/สี เสียง กลิ่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานหรือไม่
2. ชีวิตส่วนตัว (Work-life balance) เช่น ระยะเวลาเดินทาง การได้อยู่กับครอบครัวส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานหรือไม่
3. สิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานหรือไม่
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
5. ค่าใช้จ่ายในการไปทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานหรือไม่

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยเรื่อง “ผลกระทบของการ Work From Anywhere (WFA) ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในยุค New Normal” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดของการดำเนินการดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย
 - 1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาของงานวิจัยฉบับนี้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อสถานที่นั่งทำงานและส่งผลต่อไปยังประสิทธิภาพของงาน

1.2 ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 64 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาดำเนินงานวิจัยคือ มกราคม 2566-เมษายน 2566 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 120 วัน

2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการการเก็บแบบสอบถามผ่าน Google form

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น วิทยานิพนธ์ หนังสือ และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลปฐมภูมิ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสำหรับการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ F-test สำหรับทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการศึกษาผลกระทบของการ Work From Anywhere (WFA) ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในยุค New Normal ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการตัดสินใจเลือกสถานที่นั่งทำงาน (WFA) เริ่มต้นผู้วิจัยได้ทำการคัดกรองผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 13 คน ที่อยู่ในแผนกที่ไม่มีนโยบาย WFA อันเนื่องมาจากลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานเท่านั้น จึงทำให้เหลือประชากรทั้งสิ้น 51 คน และได้ทำการสำรวจความถี่ของการนั่งทำงานในสถานที่ต่างๆ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากจะมีการนั่งทำงานในสถานที่ทำงานหรือออฟฟิศมากที่สุดเป็นความถี่ 3-4 วันต่อสัปดาห์ รองลงมาคือที่บ้าน 1-2 วันต่อสัปดาห์ ส่วน ร้านอาหาร/ร้านกาแฟ, Co-working space/ห้องสมุดสาธารณะ มีจำนวนน้อยมากที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกที่จะนั่งทำงาน ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงความถี่ของการนั่งทำงานในสถานที่ต่างๆ (N = 51)

สถานที่ทำงาน	ความถี่ของการนั่งทำงาน (กัวัน/สัปดาห์)									
	ไม่เลย		1-2 วัน		3-4 วัน		ทุกวัน		รวม	
	จำนวนคน	ร้อยละ	จำนวนคน	ร้อยละ	จำนวนคน	ร้อยละ	จำนวนคน	ร้อยละ	จำนวนคน	ร้อยละ
สถานที่ทำงาน/ออฟฟิศ	0	0	11	21.57	28	54.90	12	23.53	51	100

สถานที่ ทำงาน	ความถี่ของการนั่งทำงาน (กัวัน/สัปดาห์)									
	ไม่เลย		1-2 วัน		3-4 วัน		ทุกวัน		รวม	
	จำนวน คน	ร้อยละ	จำนวน คน	ร้อยละ	จำนวน คน	ร้อยละ	จำนวน คน	ร้อยละ	จำนวน คน	ร้อยละ
บ้าน	8	15.6 9	42	82.3 5	1	1.96	0.00	0	51	100
ร้านอาหาร/ ร้านกาแฟ	26	50.9 8	23	45.1 0	2	3.92	0	0	51	100
Co-working space/ ห้องสมุด สาธารณะ	45	88.2 4	5	9.80	1	1.96	0	0	51	100
อื่นๆ	41	80.3 9	8	15.6 9	2	3.92	0	0	51	100

ผลการวิจัยเกี่ยวกับสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบนั่งทำงานมากที่สุดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากชอบนั่งทำงานที่บ้านมากที่สุดเป็นจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมาคือชอบนั่งทำงานที่สถานที่ทำงาน/ออฟฟิศ มากที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 Co-working space/ห้องสมุดสาธารณะ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ร้านอาหาร/ร้านกาแฟ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 และอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลของสถานที่ที่คนชอบนั่งทำงานมากที่สุด

สถานที่นั่งทำงาน	จำนวนคน	ร้อยละ
สถานที่ทำงาน/ออฟฟิศ	12	23.5
บ้าน	32	62.7
ร้านอาหาร/ร้านกาแฟ	2	3.9
Co-working space/ห้องสมุดสาธารณะ	4	7.8
อื่นๆ	1	2.0
รวม	51	100

ผลการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการเลือกสถานที่นั่งทำงานมีทั้งหมด 6 องค์ประกอบเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ระยะเวลาในการเดินทาง ($\bar{X} = 4.37$) สภาพแวดล้อม แสง/สี, เสียง, กลิ่น ($\bar{X} = 4.29$) สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น อินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นท์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.10$) ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ($\bar{X} = 3.98$) องค์ประกอบด้านครอบครัว ($\bar{X} = 3.35$) และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.04$) ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการเลือกสถานที่นั่งทำงาน

องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการเลือกสถานที่นั่ง ทำงาน	มากที่สุด → น้อยที่สุด					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ลำดับ
	5	4	3	2	1			
ระดับความคิดเห็น	5	4	3	2	1			
สภาพแวดล้อม แสง/สี, เสียง, กลิ่น	25	18	6	2	0	4.29	0.832	2
ระยะเวลาในการเดินทาง	28	15	7	1	0	4.37	0.799	1
องค์ประกอบด้านครอบครัว	14	10	11	12	4	3.35	1.324	5

องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการเลือกสถานที่นั่งทำงาน	มากที่สุด → น้อยที่สุด					ค่าเฉลี่ย (X̄)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ลำดับ
	5	4	3	2	1			
ระดับความคิดเห็น	5	4	3	2	1			
สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น อินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ เครื่องปรี้น เป็นต้น	23	15	9	3	1	4.10	1.025	3
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน	7	14	12	10	8	3.04	1.296	6
ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	22	13	9	7	0	3.98	1.086	4

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาผลกระทบของการ Work From Anywhere (WFA) ต่อประสิทธิภาพของการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ปริมาณงานเพิ่มขึ้นจากการ Work from anywhere จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 68.63 ได้ปริมาณงานเท่าเดิม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 29.41 และได้ปริมาณงานน้อยลง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.96 เมื่อพิจารณาในด้านความผิดพลาดของงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความผิดพลาดในการทำงานเท่าเดิม จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 60.78 รองลงมา คือ มีความผิดพลาดในการทำงานน้อยลง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และมีความผิดพลาดในการทำงานเพิ่มขึ้น 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 และเมื่อพิจารณาด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เวลาในการทำงานเท่าเดิม จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 49.02 รองลงมาคือใช้เวลาในการทำงานเพิ่มขึ้น จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 และใช้เวลาในการทำงานน้อยลง 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.73 ตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานทั้ง 3 ด้าน

	เพิ่มขึ้น		เท่าเดิม		น้อยลง		รวม	
	จำนวนคน	ร้อยละ	จำนวนคน	ร้อยละ	จำนวนคน	ร้อยละ	จำนวนคน	ร้อยละ
ปริมาณงาน	35	68.63	15	29.41	1	1.96	51	100
ความผิดพลาด	3	5.88	31	60.78	17	33.33	51	100
เวลาที่ใช้ในการทำงาน	19	37.25	25	49.02	7	13.73	51	100

ผลของประสิทธิภาพในการทำงานจากการนั่งทำงานในสถานที่ต่างๆหรือการ Work from anywhere จากผลการศึกษาพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ปัจจัยทางกายภาพเช่นแสง/สี เสียง กลิ่น ส่งผลต่อความประสิทธิภาพการทำงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ปริมาณงาน ความผิดพลาด และเวลาที่ใช้ในการทำงาน องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อประสิทธิภาพใน 2 ด้านได้แก่ ปริมาณงานและความผิดพลาด องค์ประกอบด้านครอบครัวและค่าใช้จ่ายในการเดินทางส่งผลต่อประสิทธิภาพในด้านปริมาณงานเท่านั้น ส่วนองค์ประกอบด้านระยะเวลาในการเดินทางและสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในด้านใดเลย

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัย เรื่องผลกระทบของการ Work From Anywhere (WFA) ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในยุค New Normal มีประเด็นที่น่าสนใจและสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาเกี่ยวกับสถานที่และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกนั่งทำงานในสถานที่นั้นๆ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

บ้าน เป็นสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบที่จะนั่งทำงานมากที่สุด ผู้วิจัยคิดว่าเหตุผลเป็นเพราะบ้านเป็นที่ที่สะดวกสบายมากที่สุดและอาจจะสามารถสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว (Work life balance) ได้ดีที่สุดในตัวเดียวกัน จากผลการศึกษาจะเห็นว่าองค์กรประกอบด้านระยะเวลาในการเดินทางนั้นเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกนั่งทำงานมากที่สุด เราสามารถลดระยะเวลาในการเดินทางเพื่ออยู่กับครอบครัวได้มากขึ้น พร้อมทั้งทำงานไปด้วยในเวลาเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bloom et al. (2013: 168) และ Fonner & Roloff (2010: 336) ที่กล่าวว่าการทำงานจากที่บ้านหรือการทำงานทางไกลได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นประโยชน์อย่างมากในระดับบุคคล พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งทำให้ระดับลาออกลดลงอย่างมาก อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีบางงานวิจัยที่กล่าวว่า การ Work from home ส่งผลกระทบในเชิงลบต่อ Work life balance เนื่องจากการ Work from home อาจทำให้พนักงานทำงานหนักมากขึ้น เพราะพนักงานอาจจะทำงานจนลืมเวลาเลิกงาน ตารางเวลาและรูปแบบการทำงานเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทำให้มีความเสี่ยงต่อสุขภาพมากขึ้น เช่น ระดับความเครียดและความวิตกกังวลสูง ความเหนื่อยล้า ภาวะหมดไฟในการทำงาน อาการปวดหัว และอาการปวดตา ซึ่งผลที่ตามมาทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ในขณะที่เดียวกันการศึกษาลูกส่วนใหญ่ยังแสดงให้เห็นว่าไม่มีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญระหว่างการทำงานทางไกลกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Rañeses et al., 2022: 63)

สถานที่ทำงาน/ออฟฟิศ เป็นสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนั่งทำงานมากที่สุดในแต่ละสัปดาห์ รวมถึงเป็นสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบนั่งทำงานเป็นอันดับ 2 รองจากที่บ้าน ผู้วิจัยคิดว่าสถานที่ทำงานหรือออฟฟิศ เป็นสถานที่ที่มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็น แสง สี เสียง หรือกลิ่น ที่เหมาะสมและเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีสองปัจจัยของของเฮอริชเบิร์ก รวมถึงสถานที่ทำงาน/ออฟฟิศ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันต่อการทำงาน ไม่ว่าจะเป็น อินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นท์ อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ เป็นต้น ซึ่งจากผลศึกษานั้นองค์ประกอบด้านสิ่งอำนวยความสะดวกก็เป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการเลือกนั่งในงานในสถานที่นั้นๆเป็นอันดับที่ 3 อีกด้วย และอีกเหตุผลหนึ่งที่ผู้วิจัยคิดว่าผู้ตอบแบบสอบถามเลือกที่จะนั่งทำงานในสถานที่ทำงาน/ออฟฟิศ อาจจะเป็นเพราะนโยบายของทางบริษัทเองที่มีข้อกำหนดในพนักงานต้องเข้าออฟฟิศทุกสัปดาห์

Co-working space/ห้องสมุดสาธารณะ เป็นสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากไม่เลือกที่เข้าไปนั่งทำงานเลย จากงานวิจัยของ วรณัณฐ์ ภาคภูมิ (2559: 25) อ้างอิงได้ว่ากลุ่มคนที่ใช้บริการ Co-working space ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ 23-30 ปี และประกอบอาชีพเป็นเจ้าของธุรกิจ ถึงร้อยละ 40 ซึ่งแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยนี้ ที่ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ 30-50 ปี และทั้งหมดเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จึงไม่ใช่กลุ่มคนที่เข้าใช้บริการ Co-working space/ห้องสมุดสาธารณะ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่คุ้นเคยกับ Co-working space/ห้องสมุดสาธารณะ มากนัก เพราะ Co-working space/ห้องสมุดสาธารณะ ยังมีไม่มากเท่าที่ควร และระยะเวลาเดินทาง รวมถึงค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ก็อาจเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการตัดสินใจที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เลือกที่จะนั่งทำงานในสถานที่ประเภทนี้

ร้านอาหาร/ร้านกาแฟ เป็นสถานที่ที่คนชอบที่จะนั่งทำงานน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับสถานที่อื่นๆที่กล่าวมา ผู้วิจัยคิดว่าสภาพแวดล้อมรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในร้านอาหารหรือร้านกาแฟยังไม่เอื้ออำนวยมากนัก ไม่ว่าจะเป็นแสงที่อาจจะไม่เพียงพอ และเสียงที่ดังเกินไปจนทำให้ขาดสมาธิและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนก็ยังคงเลือกที่จะนั่งทำงานในสถานที่นี้ประมาณ 1-2 วันในหนึ่งสัปดาห์ ซึ่งก็สอดคล้องกับความเป็นจริงในปัจจุบัน ที่เรามักจะเห็นผู้คนนั่งทำงานในร้านกาแฟเต็มไป

หมด ผู้วิจัยคิดว่าเหตุผลมากจากการที่สถานที่เหล่านี้เป็นสถานที่ที่เข้าถึงง่ายมากกว่า เมื่อเทียบกับ Co-working space/ห้องสมุดสาธารณะ อาหารและเครื่องดื่มเป็นปัจจัยหนึ่งในการดำรงชีวิต ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้ที่คนส่วนใหญ่จะเดินเข้าไปรับประทานอาหารและเครื่องดื่มพร้อมๆกับการทำงานไปด้วยนั่นเอง

2. จากผลการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการ Work from anywhere สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

การ Work from anywhere ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ปริมาณงานเพิ่มขึ้นมากกว่าการทำงานแบบดั้งเดิมที่อยู่แต่ในสถานที่ทำงาน/ออฟฟิศเท่านั้น และถึงแม้ว่าจะทำงานจากที่ใดก็ตาม แต่ก็ไม่ได้ทำให้เกิดความผิดพลาดของงานและระยะเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้นเลย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rañeses et al. (2022: 63) ที่สรุปว่าการทำงานระยะไกลมีบทบาทสำคัญในประสิทธิภาพ พนักงานส่วนใหญ่เห็นพ้องกันว่าการทำงานระยะไกลช่วยเพิ่มโอกาสในการทำงานของตนให้สำเร็จ แม้ว่าจะมีปริมาณงานในแต่ละวันเมื่อเทียบกับสภาพแวดล้อมในสำนักงานตามปกติ ผลการวิจัยจำนวนมากจากเอกสารสนับสนุนผลกระทบเชิงบวกของการทำงานทางไกลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bloom et al.(2013: 168) ที่รายงานเกี่ยวกับการทดลอง WFH ที่บริษัทจีนซึ่งมีพนักงาน 16,000 คน และส่งผลให้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น 13% ทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจัยหลักสองประการ: ประการแรก พนักงานสามารถทำงานเฉลี่ยต่อเดือนได้มากกว่าหน้าที่ต่อกะ อันเนื่องมาจากการหยุดพักและวันลาป่วยที่น้อยลง ประการที่สอง สามารถทำงานในที่เงียบกว่าและสะดวกกว่า ทำให้มีสมาธิดีขึ้นและจึงทำงานที่คล้ายคลึงกันจำนวนมากขึ้นในระยะเวลาเท่ากัน นอกจากนี้ผลการศึกษาวิจัยยังสอดคล้องกับการศึกษาของอานวย สังข์ช่วย (2565: 566) ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยภาพของบุคลากรพบว่าการทำงานที่บ้านส่งผลดีในการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ปริมาณงาน ความผิดพลาด และเวลาที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นหนึ่งในปัจจัยค้ำจุนของเฮอร์ซเบิร์ก เป็นตัวกระตุ้นที่มีส่วนทำให้ความพึงพอใจและแรงจูงใจในงานเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ตามรายงานของ Okine et al. (2021: 2222) ที่รายงานว่า แรงจูงใจสามารถเพิ่มหรือลดประสิทธิภาพของพนักงานได้ หากรูปแบบของแรงจูงใจที่เลือกนั้นตรงกับความต้องการของพนักงาน ประสิทธิภาพการทำงานของพวกเขาก็จะเพิ่มขึ้น ในทางกลับกัน หากรูปแบบแรงจูงใจที่เลือกไม่ตอบสนองความต้องการของพนักงาน ผลประโยชน์จะลดลง ดังนั้น จึงสนับสนุนให้องค์กรเข้าใจความต้องการที่จูงใจของพนักงานแต่ละคนในการปรับปรุงประสิทธิภาพ

ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Work-life balance) เช่น ระยะเวลาเดินทาง องค์กรประกอบด้านครอบครัว ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการเดินทาง ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนองค์กรประกอบด้านครอบครัวส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานเท่านั้น ดูเหมือนว่าความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวจะไม่ได้ส่งผลกับประสิทธิภาพในการทำงานมากนักในกรณีที่พูดถึงการทำงานระยะไกล ซึ่งมีผลงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่าแนวคิดของ WFH นำไปสู่การทำงานหนักเกินไป และจำนวนการประชุมและรายงานที่เพิ่มขึ้นซึ่งสร้างความกังวลเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายและจิตใจของบุคคล สิ่งนี้ส่งผลเสียต่อขอบเขตงานของพนักงานเนื่องจากลดประสิทธิภาพในการทำงาน (Susanto et al., 2022: 6)

องค์กรประกอบด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เครื่องปรับอากาศ ผลการศึกษาพบว่า องค์กรประกอบด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยคิดว่าในปัจจุบัน

เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของเราเป็นอย่างมาก ทุกคนคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีต่างๆ จนเครื่องมือในการทำงาน อย่างคอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสาร อย่างโทรศัพท์มือถือหรือ Tablet กลายเป็นสิ่งที่ทุกคนมีติดตัว รวมถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทำงานในปัจจุบันเราสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะไม่ได้คำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวก เพราะในปัจจุบัน แค่โทรศัพท์มือถือแค่ 1 เครื่อง ก็สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน โดยไม่จำเป็นต้องมี เครื่องปริ้น อุปกรณ์สำนักงาน หรือสิ่งอื่นๆที่จะช่วยทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านปริมาณงานและความผิดพลาด ซึ่งความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานก็เป็นหนึ่งในปัจจัยค้ำจุนของ เฮอร์ชเบิร์ก ซึ่งการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ทำงานร่วมกันย่อมเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความสุขและความพึงพอใจในงาน เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และอาจส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

องค์ประกอบด้านค่าใช้จ่ายในการไปทำงานส่งผลต่อความประสิทธิภาพการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบด้านค่าใช้จ่ายส่งผลต่อประสิทธิภาพในด้านของปริมาณงาน แน่นนอนว่าการ Work from anywhere จะช่วยลดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา ประหยัดค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการเดินทาง (อำนาจ สังข์ช่วย, 2565: 575) ดังนั้น การมีรายจ่ายลดลง ก็เป็นหนึ่งในตัวกระตุ้นที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน จนทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้เช่นกัน

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

งานวิจัยนี้ พบว่า องค์ประกอบหลายๆสิ่งในสถานที่นั่งทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านปริมาณงาน ความผิดพลาด หรือระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน ดังนั้น การเลือกองค์ประกอบในสถานที่นั่งทำงานที่เหมาะสม เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในองค์กร องค์ประกอบด้านครอบครัว ซึ่งเป็นปัจจัยค้ำจุนที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานและนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในทุกด้าน คือ สภาพแวดล้อมจะเห็นได้ว่าสถานที่ทำงานหรือออฟฟิศยุคใหม่จะมีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้นเพื่อให้เข้ากับไลฟ์สไตล์การทำงานของผู้คนในยุคดิจิทัล ปัจจุบันสถานที่ทำงานที่ดีจึงไม่ควรมีแต่ห้องทำงานที่มีเอาไว้สำหรับทำงานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ออฟฟิศยุคใหม่ควรใส่ใจและคำนึงถึงวิถีการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไปของผู้คนรวมถึงการปรับตัวเข้าสู่ยุค New Normal ไม่ว่าจะเป็นทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมเดินทางสะดวกสบาย แสงสว่างที่เพียงพอ พื้นที่สีเขียวหรือสวนสาธารณะสำหรับพักผ่อนและออกกำลังกาย พื้นที่ relax สำหรับพนักงาน สถานที่เสริมสร้างการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ศูนย์อาหารและร้านอาหารที่หลากหลาย, หรือเทคโนโลยีล้ำสมัยเข้ากับยุค 4.0 สิ่งเหล่านี้จะเป็นส่วนช่วยสำคัญที่ทำให้สถานที่ทำงานมีความยืดหยุ่น สร้าง Work-life balance ให้แก่ชีวิตการทำงานของพนักงาน เพื่อให้พวกเขาความสุขมากยิ่งขึ้นอีกด้วย และที่สำคัญสิ่งนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานทานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากในการศึกษครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ทำการศึกษาประชากรของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งเท่านั้น ดังนั้น ในงานวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษาในขอบเขตงานวิจัยที่กว้างขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้น เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ผลได้ละเอียดและแม่นยำมากขึ้น รวมถึงองค์ประกอบส่วนใหญ่ในงานวิจัยนี้มาจากทฤษฎีสองปัจจัย ซึ่งอาจจะยังมีองค์ประกอบอื่นๆที่ส่งผลต่อการเลือกสถานที่นั้นทำงาน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งอาจจะสามารถนำไปศึกษาเพิ่มเติมในงานวิจัยต่อไปได้

เอกสารอ้างอิง (References)

- วรรณยัญญู ภาคภูมิ. (2559). **พฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ Co-working space ในเขตกรุงเทพมหานคร**. หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Pattama K. (2563). **เทรนด์การทำงานหลังโควิด-19 ที่คนทำงานต้องรู้**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.hotcourses.in.th> สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2565.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (2565). **The Impact of COVID-19 pandemic on Occupational Engagement and Occupational Therapy Services Delivery in New Normal Situation**. [Online]. แหล่งที่มา: <https://kb.hsri.or.th/dspace/handle/11228/5533?show=full>. สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2565.
- สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน). (2565). **ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal)**. [Online]. แหล่งที่มา: <https://www.tosh.or.th/covid-19/index.php/new-normal>. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2565.
- อำนวยการ สันต์ช่วย. (2565). **ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรการ WORK FROM HOME (WFH) ในสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น**. **วารสารพุทธปรัชญาวิวัฒน์**. 6(2): 566-580.
- Bloom, N. et al. (2013). Does working from home work? Evidence from a Chinese experiment. **The Quarterly Journal of Economics**. 13(1): 165-218.
- Fonner, K. L. & Roloff, M. E. (2010). Why teleworkers are more satisfied with their jobs than are office-based workers: When less contact is beneficial. **Journal of Applied Communication Research**. 38(4): 336-361.
- Okine, G. N. et al. (2021). Employee motivation and its effects on employee productivity. Performance. **Journal of Economics and Sustainable Development**. 12(16):2222-2855.
- Rañeses, M. S., Nisa, N. U., Bacason, E. S., & Martir, S. (2022). Investigating the impact of remote working on employee productivity and work-life balance: A study on the business consultancy industry in Dubai, UAE. **International Journal of Business and Administrative Studies**. 8(2): 63-81.
- Susanto, P. et al. (2022). Work-life balance, job satisfaction, and job performance of SMEs employees: The moderating role of family-supportive supervisor behaviors. **Frontiers in Psychology**. 13: 906876.