

## Work from Home กับ Work from Office สรุปเอายังไงดี?

สุพริศร์ สุวรรณิก

สถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์

ท่ามกลางสถานการณ์ของโควิด-19 ในปัจจุบันที่ทุเลาลงแล้วในหลายประเทศ สภาพการทำงานเดิมที่คุ้นเคยสำหรับหนุ่มสาวออฟฟิศตลอดช่วงระยะเวลา 2 ปีกว่าที่ผ่านมา คือ การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home : WFH) อาจจะมีถึงคราวสิ้นสุด เห็นได้จากบางบริษัทที่ได้วางนโยบายให้พนักงานกลับมาทำงานที่ออฟฟิศ (Work from Office : WFO) อย่างเต็มรูปแบบแล้ว 100% อย่างไรก็ตาม หลายบริษัทยังสนับสนุนแนวทางแบบ hybrid คือ การผสมผสานระหว่าง WFH กับ WFO เข้าด้วยกันตามสัดส่วนที่แตกต่างกันไป ผู้ทำงานเองก็อาจมีจิตความชอบ สไตล์การทำงาน รวมถึงบทบาทในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย (แน่นอนว่า ไม่นับรวมประเภทหรือบทบาทการทำงานที่ยังต้องเข้าออฟฟิศอยู่แล้ว ทำงานจากที่บ้านไม่ได้) ผู้เขียนจึงขอสำรวจจุดเด่นสำคัญของการทำงานทั้งสองรูปแบบโดยไม่ได้เป็นเพียงการแสดงความคิดเห็น แต่อ้างอิงจากงานวิจัยและผลการสำรวจบางส่วน มาชวนท่านผู้อ่านติดตามกันวันนี้ครับ ทั้งนี้ ต้องบอกไว้ก่อนว่า แต่ละองค์กรอาจมีลักษณะแตกต่างกันได้ ไม่ว่าจะ เป็นรูปแบบการทำงาน บุคลิกลักษณะและความชอบของผู้บริหารและพนักงาน บางจุดเด่นก็อาจไม่ได้เป็นจริงกับองค์กรนั้น ๆ เสมอไป และบางจุดเด่นเองก็มิงานวิจัยที่ให้ข้อสรุปแตกต่างไปจากงานวิจัยส่วนใหญ่ด้วย

**จุดเด่นสำคัญของ WFH มีอยู่หลายประการ อาทิ 1) ผลผลิตภาพ (productivity) ของคนทำงานที่เพิ่มขึ้น** สะท้อนจากหลายงานวิจัย เช่น งานวิจัยอันโด่งดังจากมหาวิทยาลัยแอสตันฟอร์ด [Bloom et al. \(2015\)](#) ที่ศึกษาพนักงาน 16,000 คนในบริษัท CTrip (บริษัทเทคโนโลยีการท่องเที่ยวของจีนที่จดทะเบียนในตลาดหุ้น NASDAQ) และพบว่าพนักงานมีศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 13% เมื่อเทียบกับพนักงานที่ทำงานในออฟฟิศ หรือ [Choudhury et al. \(2021\)](#) ที่พบว่าการทำงานจากที่ไหนก็ได้ (Work from Anywhere) เพิ่มผลผลิตภาพพนักงานถึง 4% แม้ว่าในปัจจุบันจะมีงานวิจัยที่ให้ข้อสรุปแตกต่างออกไป เช่น งานวิจัยจากมหาวิทยาลัยชิคาโก [Gibbs et al. \(2021\)](#) ที่ระบุว่าผลผลิตภาพของคนทำงานลดลงจากการ WFH 2) **การประหยัดต้นทุนพลังงานและเวลาในการเดินทาง** สะท้อนจากงานวิจัยล่าสุด เช่น [Barrero et al. \(2021\)](#) ซึ่งประเมินว่าช่วยประหยัดต้นทุนของคนทำงานกว่า 5-10% ในการทำงานในเมืองใหญ่ ๆ เมื่อเทียบกับก่อนเกิดวิกฤตโควิด ยิ่งหันกลับมามองประเทศไทยและสถานการณ์น้ำมันแพงในปัจจุบัน โดยเฉพาะการสัญจรในเมืองใหญ่เช่น กรุงเทพฯ แล้ว จุดเด่นข้อนี้คงไม่มีใครปฏิเสธได้ลง 3) **ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น** โดยเฉพาะการได้ใช้เวลากับครอบครัว สะท้อนจากหลายงานวิจัยและผลสำรวจต่างประเทศ เช่น Barrero et al. (2021) หรือผลสำรวจในประเทศไทย

เอง เช่น [ศูนย์วิจัยกสิกรไทย](#) เมื่อปี 2564 ที่ผู้ตอบแบบสอบถามถึง 45.3% ระบุว่าพึงพอใจจากการมีเวลาให้กับครอบครัวมากขึ้น อย่างไรก็ตาม งานวิจัยบางส่วน เช่น [Bellmann and Hubler \(2020\)](#) ชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นอาจเป็นเรื่องชั่วคราว ไม่มีผลในระยะยาว หรือ [Möhring et al. \(2020\)](#) ที่พบว่า ความพึงพอใจดังกล่าวอาจถูกลดทอนในกรณีสถานที่ที่บ้านไม่พร้อมในการทำงาน โดยเฉพาะในครอบครัวที่มีเด็กเล็กและใช้ห้องทำงานร่วมกัน

ในทางกลับกัน จุดเด่นสำคัญของ WFO ซึ่งเปรียบเสมือนเหรียญอีกด้านหนึ่งของ WFH เช่น 1) **ความคล่องตัวในการทำงานที่ออฟฟิศที่มากกว่า WFH** อาทิ อุปกรณ์การทำงานที่เพียบพร้อมกว่าที่บ้าน โดยเฉพาะอุปกรณ์และระบบ IT สะท้อนจากผลการสำรวจเช่น ศูนย์วิจัยกสิกรไทย 2) **ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานในออฟฟิศที่ดีกว่า** โดยการติดต่อประสานงานระหว่างทีมที่อาจไม่จำเป็นต้องอยู่ในรูปแบบทางการเสมอไป เช่น [Gibbs et al. \(2021\)](#) ซึ่งชี้ให้เห็นต้นทุนการสื่อสารระหว่างกันในการทำ WFH ที่สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ ความไวเนื้อเชื้อใจระหว่างคนทำงานด้วยกันอาจเกิดจากอวัจนภาษาในการพูดคุยแบบตัวต่อตัวได้มากกว่าการพูดคุยแบบออนไลน์ ตลอดจนการสอนงานหรือ coaching พนักงานใหม่ที่เวลาเจอหน้ากันจะทำได้ดีกว่า 3) **ความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (burnout) ซึ่งอาจเกิดขึ้นน้อยกว่าการ WFH** สะท้อนจากการ WFH ที่พบระยะเวลาในการทำงานยาวนานขึ้นในแต่ละวัน เช่น งานวิจัยจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด [DeFilippis et al. \(2020\)](#) ชี้ว่า WFH ทำให้ระยะเวลาในการทำงานต่อวันเพิ่มขึ้น 8.2% หรือ 48.5 นาทีต่อวัน มีประชุมถี่ขึ้นและไม่มีเวลาพักผ่อน

จากการทำงานทั้งสองรูปแบบดังกล่าว ซึ่งมีจุดเด่นของตนเองทั้งคู่ ผู้เขียนคงไม่อาจสรุปได้ว่าองค์กรหรือบริษัทควรจะไปทางไหนดี แต่ที่พอจะสรุปได้คือ **ไม่จำเป็นต้องสุดโต่งไปทางใดทางหนึ่ง แต่อาจเลือกแบบผสมผสาน** ซึ่งนำข้อดีของแต่ละรูปแบบผสมกัน และที่สำคัญคือในแต่ละองค์กร ซึ่งมีรูปแบบและวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน **คงต้องหาแนวทางหรือจุดสมดุลที่ตกลงร่วมกันของผู้บริหารและพนักงานในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นสุขกันทุกฝ่ายต่อไปครับ!**

---

*บทความนี้เป็นข้อคิดเห็นส่วนบุคคล ซึ่งไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของธนาคารแห่งประเทศไทย*