

ตัวชี้วัดความสำเร็จของการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของพนักงานในสำนักงาน ยุคปกติใหม่

A Study of Success Indicators of Off-Site Operations of Employees in the
New Normal Offices

ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์¹

Sasitorn Wachirapanyapong

Received: September 05, 2021

Revised: October 27, 2021

Accepted: November 08, 2021

DOI: 10.14456/jra.2022.20

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของกลุ่มพนักงานในสำนักงานยุคปกติใหม่ ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ กำหนดขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 20 เท่า จากตัวแปรสังเกตได้ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามออนไลน์ ที่ผ่านกระบวนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือคุณภาพ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง .985 และค่าความตรง .984 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานทั้งภาครัฐและเอกชน ได้รับคำตอบกลับคืนมา จำนวน 240 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการโครงสร้างเชิงเส้น ผลการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของกลุ่มพนักงานในสำนักงานยุคปกติใหม่ ประกอบด้วย 1) ทิศทางปัญญา ได้แก่ ทักษะมนุษย์และทุนองค์การ 2) ปัจจัยในการทำงานระยะไกล ได้แก่ ทรัพยากรที่สนับสนุนและนโยบายองค์การ และ 3) เป้าหมายความสำเร็จ ได้แก่ ความสำเร็จเชิงปริมาณ ความสำเร็จเชิงคุณภาพ ความสำเร็จด้านเวลา และ ความสำเร็จด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย มีความสอดคล้องกับวรรณกรรมและข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่า $p\text{-value} = 0.043$, $GFI = 0.98$, $CFI = 0.98$, $NFI = 0.99$, $IFI = 1.00$, $RMSEA = 0.056$, $SRMR = 0.013$ แสดงว่ามีความสอดคล้องกับวรรณกรรมและข้อมูลเชิงประจักษ์

คำสำคัญ: ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ, การปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง, ยุคปกติใหม่

¹ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี; Thepsatri Rajabhat University

Corresponding author, e-mail: sasitorn.w@lawasri.tru.ac.th, Tel. 098-8964515

Abstract

This research article aimed to study the success indicators of off-site operations of employees in the new normal offices with simple random sampling by selecting accidental sampling. The sample size used in the research was set to 20 times from the observed variables. The tool used was an online questionnaire through the process of creating and checking the quality of the tools to get quality tools, the reliability coefficient .985 and the straightness .984. Data were collected from the sample group who worked in both government and private offices. A total of 240 samples were received. Data were analyzed by linear structural equations. The results showed that the success indicators of off-site operations of employees in the new normal offices consisted of 1) intellectual capital was human capital and organizational capital; 2) long-distance working factors were supporting resources and organizational policies; and 3) success goals were quantitative success, qualitative success, time success and cost success that were consistent with literature and empirical data with $p\text{-value} = 0.043$, $GFI = 0.98$, $CFI = 0.98$, $NFI = 0.99$, $IFI = 1.00$, $RMSEA = 0.056$, $SRMR = 0.013$. It showed that there was consistent with literature and empirical data.

Keywords: Success Indicators, Off-site Operations, New Normal

บทนำ

สถานการณ์ปัจจุบัน พ.ศ.2563-2564 เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งมีความรุนแรงแพร่กระจายไปทั่วโลกและทวีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง ต่อมากระทรวงสาธารณสุขได้ประกาศว่าโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) เป็นโรคติดต่ออันตราย และได้กำหนดมาตรการด้านสาธารณสุข เพื่อลดอัตราความเสี่ยงในการสัมผัสเชื้อด้วยการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) เพื่อลดโอกาสได้รับเชื้อ ส่งผลให้การดำรงชีวิตประจำวัน ชีวิตการทำงาน ชีวิตการเรียนรู้ และชีวิตในสังคมเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดำรงชีวิตที่ผิดไปจากวิถีเดิม วิถีชีวิตรูปแบบนี้ไม่ได้ทำให้ผู้คนในสังคมมีความห่างกัน แต่เป็นเพียงการเว้นระยะห่างทางกายภาพ (Physical Distancing) (พรเทพ ศิริวนารังสรรค์, 2563) แต่สถานการณ์เหล่านี้ไม่สามารถทำให้สังคมหยุดชะงัก การดำเนินกิจกรรมทางสังคมยังสามารถขับเคลื่อนต่อไป ด้วยการพึ่งระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น จากที่ได้กล่าวนี้ จึงเกิดคำใหม่ที่ใช้เรียกสถานการณ์นี้ว่า ยุคปกติใหม่ (New Normal)

การปฏิบัติงานในภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนยังจำเป็นต้องขับเคลื่อนต่อไป เพื่อดำรงเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ที่นอกเหนือจากสาธารณสุข ดังนั้น จึงมีการปรับเปลี่ยนการ

ปฏิบัติงานให้มีความยืดหยุ่น ไม่จำเป็นต้องประจำอยู่ที่สำนักงาน สถานประกอบการ หรือร้านค้า อาจทำงานจากที่บ้านหรือที่อื่นใดนอกที่ตั้งที่ทำงานก็สามารถทำได้ โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของหน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ ภายใต้กรอบแนวคิด “ปฏิบัติงานได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา” จึงได้นิยามการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ว่าหมายถึง การปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ นอกสถานที่ทำงานตามปกติ เช่น ในพื้นที่ที่ส่วนราชการจัดไว้เป็นสถานที่ทำงานร่วม (Co-working Space) และมีการทำข้อตกลงร่วมกันระหว่างส่วนราชการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ต่างสังกัด สามารถไปปฏิบัติราชการได้ หรือสำนักงานย่อยของส่วนราชการเอง หรือสถานที่พักอาศัยของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ หรือสถานที่อื่นใดที่ส่วนราชการเห็นว่าเหมาะสม ซึ่งเป็นวิธีการปฏิบัติราชการแบบยืดหยุ่นที่เหมาะสมกับลักษณะงานและโครงสร้างของส่วนราชการ โดยพิจารณารายละเอียดที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2563) ดังนี้ 1) ลักษณะงานพิจารณาจากภารกิจ ประเภทของงาน วิธีการปฏิบัติงาน หรือพิจารณาจากลักษณะของหน่วยงาน การจัดโครงสร้าง องค์กรหรือกลุ่มงานภายในส่วนราชการ แล้วกำหนดลักษณะของงานที่ให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติราชการนอกสถานที่ทำงานได้ 2) ระยะเวลา รูปแบบวันเวลา และสถานที่ปฏิบัติงาน 3) ช่วงระยะเวลาของการกำหนดให้ปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง 4) แนวทางกำกับติดตามงาน 5) ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของระบบและข้อมูลของทางราชการ และ 6) การประเมินผลการปฏิบัติราชการและการเลื่อนเงินเดือน ซึ่งหน่วยงานภาคเอกชนก็ใช้แนวทางดังกล่าวในการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง เพื่อคงประสิทธิภาพของการบริหารงานเช่นเดิมต่อไป

นอกจากนี้ ประเด็นสำคัญประการหนึ่งของการบริหารงานในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนนั้น ล้วนมุ่งหวังให้เกิดผลสำเร็จจากการทำงานและจากการมอบหมายงาน เพื่อให้ได้ผลงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่องค์กรต่าง ๆ ได้กำหนดไว้ แม้ว่าสภาพการณ์ปัจจุบันจะทำให้เกิดแนวทางการปฏิบัติงานและบริหารงานวิถีใหม่ในยุคปกติใหม่ (New Normal) แต่ความต้องการให้การบริหารองค์การบรรลุเป้าหมายยังคงเป็นเช่นเดิม ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาเพื่อค้นหาแนวทางในการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานดังกล่าว วิธีหนึ่งคือการกำหนดหลักเกณฑ์หรือตัวชี้วัด ที่สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือ ในการวัดความสำเร็จในการทำงานนอกที่ตั้งที่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบันได้

จากสภาพปัญหาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงศึกษาตัวชี้วัดระดับองค์การ (Organization Indicators) ที่เหมาะสมในการวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานระยะไกลนอกที่ตั้ง เพื่อให้องค์การทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถนำไปใช้เป็นตัวชี้วัด ที่ใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงาน รวมถึงใช้ในการกำหนดกรอบการปฏิบัติงานและกำหนดนโยบายที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน โดยอาจไปสู่การสร้างตัวชี้วัดในระดับหน่วยงานหรือระดับบุคคลต่อไป หากมีตัวชี้วัดระดับองค์การที่มีประสิทธิภาพ สามารถใช้วัดได้อย่างชัดเจน จะส่งผลต่อการวางระบบงานที่เกิดประสิทธิภาพการทำงานทุกระดับ ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของกลุ่มพนักงานในสำนักงาน ยุคปกติใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

บทความวิจัยนี้ ดำเนินการในช่วงเดือนมกราคม ถึงพฤษภาคม 2564 โดยใช้การวิจัยแบบวิธีผสมผสานวิธี (Mixed Methods) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งนี้เนื่องจากเป็นกลุ่มงานที่มีลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้โดยไม่ต้องทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติโมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Model: SEM) จึงกำหนดขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 20 เท่า (Joseph F. Hair ed al., 2010) ของตัวแปรสังเกตได้จำนวน 8 ตัวแปร ได้จำนวน 160 ตัวอย่าง รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ แต่จากการใช้แบบสอบถามออนไลน์ไปยังกลุ่มตัวอย่าง ได้รับคำตอบกลับมา 240 ตัวอย่าง คิดเป็น 30 เท่า ของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปรในการวิจัย ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) 2 ตัวแปร ได้แก่ 1) ทักษะทางปัญญา (Leif Edvinsson and Michael S. Malone, 1997) วัดได้จากตัวแปรเชิงประจักษ์ 2 ตัวแปร ได้แก่ ทักษะมนุษย์และทุนองค์การ 2) ปัจจัยในการทำงานระยะไกล (T. Alexandra Beauregard et al, 2019) วัดได้จากตัวแปรเชิงประจักษ์ 2 ตัวแปร ได้แก่ ทรัพยากรที่สนับสนุนและนโยบายองค์การ และ ตัวแปรตาม (Dependent Variables) 1 ตัวแปร คือ เป้าหมายความสำเร็จ (Elmore Peterson, Edward Grosvenor Plowman, 1989) วัดได้จากตัวแปรเชิงประจักษ์ 4 ตัวแปร ได้แก่ ความสำเร็จเชิงปริมาณ ความสำเร็จเชิงคุณภาพ ความสำเร็จด้านเวลา และความสำเร็จด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของกลุ่มพนักงานในสำนักงานยุคปกติใหม่ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานและการทำงานในระยะไกลหรือนอกที่ตั้ง โดยผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระ จาก 2 แนวคิด ประกอบด้วย 1) ทักษะทางปัญญา (Leif Edvinsson and Michael S. Malone, 1997) ได้แก่ ทักษะมนุษย์และทุนองค์การ 2) ปัจจัยในการทำงานระยะไกล (Alexandra Beauregard et al, 2019) ได้แก่ ทรัพยากรที่สนับสนุน และ นโยบายองค์การ ส่วนตัวแปรตามนั้น นำแนวคิดประสิทธิภาพของงาน (Efficiency) ของปีเตอร์เซนและโพลแมน (Elmore Peterson, Edward Grosvenor Plowman, 1989) เป็นตัวแปรตามในด้านเป้าหมายความสำเร็จของงาน ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน และค่าใช้จ่าย เป็นการวัดความสำเร็จที่ได้จากการทำงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ทูทางปัญญา

ทูทางปัญญาเป็นทุนที่มีบทบาทที่สำคัญในการจัดการธุรกิจ ในการสร้างคุณค่าองค์กรและสร้างความได้เปรียบอย่างยั่งยืนให้แก่ธุรกิจ โดยมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลต่อคุณค่าของทูทางปัญญา (Cheng-Jen Huang and Chun Ju Liu, 2005) การวิจัยครั้งนี้ศึกษาใน 2 องค์ประกอบ คือ ทุนมนุษย์ (Human Capital) และ ทุนขององค์กร (Structure Capital) ดังนี้ 1) ทุนมนุษย์ เป็นคุณสมบัติของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เช่น ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ประสิทธิภาพ ความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม และความสามารถในการแก้ไขปัญหา เป็นสิ่งที่อยู่ติดกับตัวพนักงาน (Renato Sydlera, Stefan Haefligerb and Robert Pruksac, 2014) รวมถึงความรับผิดชอบ แรงจูงใจ และความจงรักภักดีของพนักงาน (Bernard Marr, Giovanni Schiuma and Andy Neely, 2004) เป็นสิ่งที่องค์กรสามารถเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานในการทำงาน ที่ช่วยสนับสนุนประสิทธิภาพทางปัญญา ต่อผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กร (Leif Edvinsson and Michael S. Malone, 1997) 2) ทุนองค์กร เป็นโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ประกอบด้วย ทรัพย์สินทางกายภาพขององค์กร และสิ่งที่แปลงจากความรู้ที่เป็นผลลัพธ์ หรือผลิตภัณฑ์ เช่น เอกสาร ฐานข้อมูล คู่มืออธิบาย ขั้นตอนการทำงาน รวมถึงทรัพย์สินทางปัญญาขององค์กร เช่น สิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ ความลับทางการค้า เครื่องหมายการค้า เป็นต้น (Aino Kianto, Pia Hurmelinna-Laukkanen and Paavo Ritala, 2010) โดยทุนองค์กรส่งผลต่อมูลค่าและกำไรแก่องค์กร (Ming-Chin Chen, Shu-Ju Cheng and Yuhchang Hwang, 2005)

2. ปัจจัยในการทำงานระยะไกล

ในการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งควรมีปัจจัยสนับสนุน การปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง ทั้งทางด้านเทคโนโลยี ที่พร้อมต่อการใช้งาน ง่ายต่อเข้าถึงระบบ โดยเทคโนโลยีและระบบการบริหารจัดการแบบยืดหยุ่น รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐานที่มีความพร้อม ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานระยะไกล (Alexandra Beauregard et al, 2019) เพื่อเชื่อมต่อการปฏิบัติงานระหว่างในที่ตั้งกับนอกที่ตั้งให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามพันธกิจที่รับผิดชอบองค์กรจึงต้องมีการจัดระบบการสนับสนุนใน 2 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ทรัพยากรที่สนับสนุน (Resource Facilitating Conditions) การปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง เป็นเครื่องมืออุปกรณ์ที่อาจมีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากการทำงานในสถานที่ทำงาน ทรัพยากรในการทำงานที่เพียงพอหรือเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานทางไกลหรือนอกที่ตั้ง จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน องค์กรจึงต้องลงทุนอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานนอกที่ตั้งมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม (Neal Ward and Ghassem Shabha, 2001) รวมถึงสนับสนุนการเชื่อมต่ออุปกรณ์ เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน (Technology Facilitating Conditions) และมีโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสม เพื่อเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการควบคุมการทำงานระยะไกลได้เป็นอย่างดี (Alan Felstead, Nick Jewson and Sally Walters, 2003) 2) นโยบายองค์กร (Corporate Policy) เป็นปัจจัยส่งเสริมที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารระดับสูงต้องมียุทธศาสตร์ที่เด่นชัด ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน พัฒนาทักษะพนักงานในการใช้ระบบการทำงานทางไกล และให้พนักงานมั่นใจว่าการ

ประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งในและนอกที่ตั้งไม่แตกต่างกัน (Nick van der Meulen, Peter van Baalen and Eric van Heck, 2014) เช่น กำหนดระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน ที่เป็นระบบการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์จากการทำงาน พนักงานไม่ต้องกังวลว่าจะถูกวัดผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นธรรม มีผลการวิจัยที่ยืนยันว่า ระบบการวัดผลที่เหมาะสมกับการทำงานทางไกลคือระบบการวัดผลที่เน้นที่ผลงาน (Management by Result Oriented) (Viviane Illegems, Alain Verbeke and Rosette S'Jegers, 2001)

3. เป้าหมายความสำเร็จ

ประสิทธิภาพขององค์กร คือ ผลการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร ตามวัตถุประสงค์ โดยใช้ทรัพยากรและปัจจัยในการบริหารอย่างคุ้มค่า ประหยัด เวลา ทรัพยากรและกำลังแรงงาน โดยปีเตอร์เซน และโพล์แมน (Elmore Petersen and E. Grosvenor Plowman, 1989) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของงาน ไว้ 4 ข้อ ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง ผลงานจะต้องมีคุณภาพตามที่กำหนด ถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน ผลการทำงานจะต้องได้ประโยชน์ที่คุ้มค่า เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและเกิดความพึงพอใจต่อลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ 2) ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง จำนวนผลงานตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยกำหนดปริมาณงานที่เหมาะสมตามลักษณะงาน สอดคล้องกับแผนงานหรือเป้าหมายที่วางไว้ รวมถึงการบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีปริมาณงานที่สมดุลกับกำลังแรงงานที่ใช้ 3) เวลาที่ใช้ในงาน (Time) หมายถึง ช่วงเวลาที่กำหนดในการดำเนินงานจะต้องกำหนดอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน ความยากง่ายของงาน โดยอาจมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย ส่งมอบงานตรงตามกำหนด รวดเร็วและได้ผลงานที่ถูกต้อง 4) ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทุกส่วน ต้องมีความเหมาะสมกับงาน โดยประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน คือใช้ทรัพยากรด้าน บุคคล วัสดุ เทคโนโลยี และการเงิน ที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่าที่สุด ด้วยการวางแผนงานก่อนเริ่มปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียที่ไม่จำเป็น อันเป็นการลดต้นทุนของการดำเนินการ ดังกล่าวนี้นี้ เป็นผลลัพธ์จากการดำเนินงานที่มีลักษณะเป็นตัวชี้วัดได้ตามคุณลักษณะของตัวชี้วัดที่ดีตามหลัก SMART Objective ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้แก่ ความเฉพาะเจาะจง (Specific: S) สามารถนำไปวัดผลการปฏิบัติงานได้จริง (Measurable: M) สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ (Attainable/Achievable: A) มีความสมจริงเป็นจริงได้ (Realistic: R) และสามารถชี้วัดผลการปฏิบัติงานได้ภายในเวลาที่กำหนด (Time Bound: T)

กล่าวโดยสรุปว่า การศึกษาวิจัยเพื่อค้นหาตัวชี้วัดความสำเร็จในการทำงานนอกที่ตั้งในครั้งนี้ ศึกษาจากตัวแปรที่ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) ด้วยทุนทางปัญญา ปัจจัยกระบวนการ (Process) ด้วยปัจจัยการทำงานระยะไกล และผลลัพธ์ที่ต้องการ (Output) คือ เป้าหมายความสำเร็จ

การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ด้วยการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ ดำเนินการใน 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 แบบสอบถามฉบับร่าง ด้วยการศึกษาค้นคว้าเอกสารและสรุปเป็นประเด็นสำคัญ ต่อจากนั้น นำไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานในองค์กร จำนวน 5 คน เพื่อนำมาสรุปเป็นตัวแปรและใช้ในการสร้างแบบสอบถาม แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง ข้อตัวชี้วัดกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence index: IOC) โดยได้ค่า IOC เท่ากับ .984 โดยมีการปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

ระยะที่ 2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียง กลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก ระหว่างกลุ่มที่มีคะแนนแต่ละตัวแปร มากกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 75 เป็นกลุ่มสูง และกลุ่มที่มีคะแนนแต่ละตัวแปรน้อยกว่าเปอร์เซ็นต์ ไทล์ที่ 25 เป็นกลุ่มต่ำ ทดสอบค่าทีแบบเป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t-test) ที่มี ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ขึ้นไป เพื่อคัดเลือกข้อคำถาม แล้วหาค่าอำนาจจำแนก โดยใช้วิธีการ หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างคะแนนรวมของแบบวัด (Corrected Item-Total Correlation: CITC) เพื่อวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนจากข้อคำถามกับคะแนน รวมของตัวชี้วัดจำแนกรายข้อ โดยแต่ละข้อมีค่าตั้งแต่ .60 ขึ้นไป แล้วจึงคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า ความสัมพันธ์เป็นบวก แล้วนำผลที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกจากผลการทดลอง มาวิเคราะห์หาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient) เพื่อหาความสอดคล้อง ภายในของตัวชี้วัด (Internal Consistency) โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค .985 จึง ได้ข้อคำถามในแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จำนวน 43 ข้อ เพื่อใช้ในการวิจัยตัวชี้วัดความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของกลุ่มพนักงานในสำนักงาน ในยุคปกติใหม่

การเก็บรวบรวมข้อมูล รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ด้วยการใช้แบบสอบถามที่ผ่านกระบวนการคุณภาพดังกล่าว สร้างเป็นแบบสอบถาม ออนไลน์ใน Google Form โดยสร้างลิงค์ <https://forms.gle/vNMjBgrrFTcreK5p9> ส่งให้กับกลุ่ม ตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานทั้งภาครัฐและเอกชน ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหน่วยงาน ต่าง ๆ โดยขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสอบถาม หรือส่งต่อแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง ทำ ให้ได้รับคำตอบกลับคืนมา จำนวน 240 คน แล้วจึงตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อน นำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทำการทดสอบตัวชี้วัดที่พัฒนาจาก ทฤษฎีปัญหา ปัจจัยในการ ทำงานระยะไกล และเป้าหมายความสำเร็จ มีความเหมาะสมที่จะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของกลุ่มพนักงานในสำนักงาน ในยุคปกติใหม่ หรือไม่ งานวิจัยนี้เลือกใช้เทคนิค โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Model: SEM) เพื่อตรวจสอบว่าโมเดล ที่ สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมมีความถูกต้อง มากน้อยเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลเชิง ประจักษ์ โดยใช้การพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างด้วยวิธีการแบบสองขั้นตอน (Two step

Approach to Modeling) (James C. Anderson and David W. Gerbing, 1988) มีผลการวิเคราะห์ใน 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก ตรวจสอบโมเดลการวัด (Measurement model) เป็นการตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ด้วยการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ (กัลยา วานิชบัญชา, 2557) ขั้นตอนที่สอง วิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Model: SEM) พิจารณาความสอดคล้องของโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยดูจากค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดล

สรุปผลการวิจัย

1. ค่าเฉลี่ยตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของกลุ่มพนักงานในสำนักงานยุคปกติใหม่ เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยรวมมากไปหาน้อย สรุปได้ดังนี้

1.1 ตัวชี้วัดทุนทางปัญญา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = .662) ประกอบด้วยปัจจัย 2 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ทุนมนุษย์ โดยให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงานของพนักงาน (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์) และทุนองค์การ โดยให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศที่มีความพร้อมสนับสนุนข้อมูลให้พนักงานอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

1.2 ตัวชี้วัดด้านเป้าหมายความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .819) ประกอบด้วยความสำเร็จ 4 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ เชิงคุณภาพโดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เชิงเวลาโดยให้ความสำคัญกับการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้ ด้านต้นทุนค่าใช้จ่ายโดยให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่าที่สุด และเชิงปริมาณงาน โดยให้ความสำคัญกับผลงานเสร็จตามกำหนดเมื่อเทียบกับความยากง่ายของงาน

1.3 ตัวชี้วัดปัจจัยในการทำงานระยะไกล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = .827) ประกอบด้วยปัจจัย 2 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ นโยบายองค์การโดยให้ความสำคัญกับการสนับสนุนที่เด่นชัดของผู้บริหารระดับสูง และ ทรัพยากรที่สนับสนุนโดยให้ความสำคัญกับมีเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน พนักงานสามารถเข้าถึงได้ง่าย

2. ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยเทคนิคโมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Model: SEM) มีผลการพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างด้วยวิธีการแบบสองขั้นตอน โดยมีผลการวิเคราะห์ทั้ง 2 ขั้นตอน คือ ตรวจสอบโมเดลการวัด และวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างตามลำดับ ดังนี้

2.1 ขั้นตอนที่แรก ตรวจสอบโมเดลการวัด (Measurement Model) การตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ด้วยการทดสอบการสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ ด้วยเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment: PE) โดยมีผลการตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูล คือ โมเดลที่สร้างมีผลความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ความสัมพันธ์แบบมีทิศทางเดียวกัน (ค่าความสัมพันธ์เป็นบวก) และมีค่าความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 ค่าสัมบูรณ์ ทำให้ไม่เกิดสถานะ Multicollinearity นั่นคือ ตัวแปรอิสระไม่มี

ความสัมพันธ์กันเองก่อน หากมีความสัมพันธ์กันเองก่อนแล้ว ส่งผลให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการทดสอบโมเดล ผลการวิเคราะห์ทั้งหมดแสดงว่าโมเดลที่สร้างขึ้น มีความเหมาะสมเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Model: SEM) ต่อไป ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูล

ตัวแปร	TA1	TA2	TB1	TB2	TC1	TC2	TC3	TC4
TA1	1							
TA2	.776**	1						
TB1	.719**	.876**	1					
TB2	.751**	.846**	.872**	1				
TC1	.687**	.758**	.760**	.788**	1			
TC2	.633**	.675**	.701**	.709**	.848**	1		
TC3	.623**	.676**	.717**	.726**	.864**	.903**	1	
TC4	.588**	.651**	.687**	.684**	.809**	.869**	.878**	1
Mean	4.28	4.11	4.02	4.08	4.14	4.10	4.11	4.06
S.D.	.625	.779	.861	.849	.857	.856	.860	.879

** Correlation is Significant at the 0.01, Bartlett's Test of Sphericity = 2348.735,

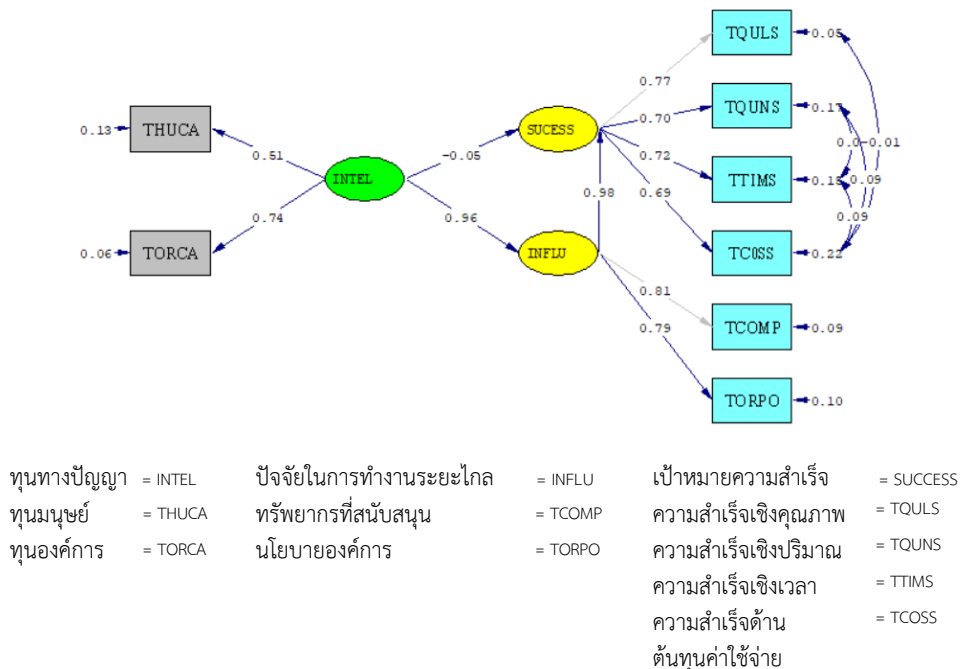
df = 28, p-value. = .000**, Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = .927

**p<.01	ทุนมนุษย์	= TA1	ความสำเร็จเชิงคุณภาพ	= TC1
	ทุนองค์การ	= TA2	ความสำเร็จเชิงปริมาณ	= TC2
	ทรัพยากรที่สนับสนุน	= TB1	ความสำเร็จเชิงเวลา	= TC3
	นโยบายองค์การ	= TB2	ความสำเร็จด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย	= TC4

2.2 ขั้นตอนที่สอง การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Model: SEM) ด้วยเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล โดยอาศัยโปรแกรม LISREL ครึ่งนี้ ผลการตรวจสอบแสดงถึงโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ได้แก่ ทุนทางปัญญา ปัจจัยในการทำงานระยะไกล และเป้าหมายความสำเร็จ ที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ปรากฏว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาตามเกณฑ์ของแฮร์ (Joseph F. Hair, et.al., 2010) โดยได้ผลการพิจารณาดัชนีความสอดคล้องของโมเดลที่พัฒนาขึ้น มีค่า p-value = 0.043, GFI = 0.98, CFI = 0.98, NFI = 0.99, IFI = 1.00, RMSEA = 0.056, SRMR = 0.013 ซึ่งมีความสอดคล้องกับวรรณกรรมและข้อมูลเชิงประจักษ์ ผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่าแม้ว่าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า .05 เล็กน้อย แต่สามารถพิจารณาความสอดคล้องของโมเดลต่อมาได้จากค่าความสอดคล้องอื่น ๆ คือ GFI, CFI, NFI, IFI และ SRMR ที่ผ่านตามเกณฑ์ (James Peugh and David F. Feldon, 2020; Muhammad Anwar and Syed Zulfiqar Ali Shah, 2020) รวมถึง ค่า RMSEA ที่มีค่าเกิน .05 มาเล็กน้อย แต่ไม่เกิน .08 เท่ากับว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิง

ประจักษ์ในระดับพอใช้ เช่นกัน (Adamantios Diamantopoulos and Judy A Siguaw, 2000; Schumacker, Randall E. and Lomax, Richard G., 2010)

3. การวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของกลุ่มพนักงานในสำนักงาน ยุคปกติใหม่ พบว่า ทูนาทางปัญญา ปัจจัยในการทำงานระยะไกล และ เป้าหมายความสำเร็จ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ผลการทดสอบดังเส้นทางความสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้นที่พัฒนาขึ้น ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 เส้นทางความสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้นที่พัฒนาขึ้น

จากภาพที่ 2 เห็นได้ว่าเส้นทางความสัมพันธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้นที่พัฒนาขึ้นจากตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร นั้นในแต่ละตัวแปรมีตัวแปรสังเกตได้เป็นองค์ประกอบที่ดีสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของกลุ่มพนักงานในสำนักงาน ยุคปกติใหม่ได้ โดยจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านทุนทางปัญญา ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด คือ ทุนมนุษย์ (THUCA) และทุนองค์กร (TORCA) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ดีของทุนทางปัญญา (INTEL) โดยมีค่า Factor Loading และ R^2 เท่ากับ 0.81 ($R^2 = 0.88$) และ 0.79 ($R^2 = 0.86$) ตามลำดับ

ด้านปัจจัยในการทำงานระยะไกล ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด คือ ทรัพยากรที่สนับสนุน (TCOMP) และนโยบายองค์กร (TORPO) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ดีของปัจจัยในการทำงานระยะไกล (INFLU) โดยมีค่า Factor Loading และ R^2 เท่ากับ 0.81 ($R^2 = 0.88$) และ 0.79 ($R^2 = 0.86$) ตามลำดับ

ด้านเป้าหมายความสำเร็จ ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัด คือ ความสำเร็จเชิงปริมาณ (TQUNS) ความสำเร็จเชิงคุณภาพ (TQULS) ความสำเร็จด้านเวลา (TTIMS) ความสำเร็จด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย (TCOSS) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ดีของความสำเร็จในการทำงานระยะไกล (SUCCESS) โดยมีค่า Factor Loading และ R^2 เท่ากับ 0.77 ($R^2 = 0.94$), 0.70 ($R^2 = 0.77$), 0.72 ($R^2 = 0.80$), 0.69 ($R^2 = 0.72$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานระยะไกลนอกที่ตั้งของกลุ่มพนักงานในสำนักงาน ยุคปกติใหม่ ผลการวิจัย พบว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของกลุ่มพนักงานในสำนักงาน ยุคปกติใหม่ ประกอบด้วย ทูทางปัญญา ปัจจัยในการทำงานระยะไกล และเป้าหมายความสำเร็จ ซึ่งต่างมีอิทธิพลต่อกันเป็นลำดับ จึงสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ทูทางปัญญาส่งผลต่อปัจจัยในการทำงานระยะไกล

ทูทางปัญญา มีความสำคัญในด้านการสนับสนุนการทำงานให้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะในการสร้างสรรค์นวัตกรรมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยทูทางปัญญาเป็นผลรวมของทุนมนุษย์และทุนโครงสร้าง ซึ่งรวมถึงประสบการณ์ที่นำมาประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีขององค์กร ความสัมพันธ์กับลูกค้าและทักษะเชิงวิชาชีพ ช่วยให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน (Leif Edvinsson and Michael S. Malone, 1997) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเซินเซงและฮวาง (Ming-Chin Chen, Shu-Ju Cheng and Yuhchang Hwang, 2005) ที่พบว่า ทูทางปัญญาเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจขององค์กร เป็นสัญลักษณ์ของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการพัฒนาของประเทศ ดังนั้น การค้นหาแนวทางความสำเร็จในการทำงานระยะไกลนั้น สามารถนำองค์ประกอบของทูทางปัญญาเป็นเครื่องมือในการวัดและประเมินผลเพื่อนำไปสู่การพัฒนาต่อไป

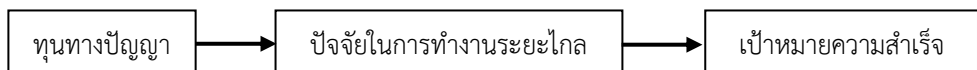
ปัจจัยในการทำงานระยะไกล ส่งผลต่อ เป้าหมายความสำเร็จ

ปัจจัยในการทำงานระยะไกล ส่งผลต่อเป้าหมายความสำเร็จ ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร ในการใช้ตัวกลางในการสื่อสารเชื่อมโยงระหว่างผู้ปฏิบัติงานนอกที่ตั้งกับองค์กร ได้แก่ ทรัพยากรที่สนับสนุน ได้แก่ เทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของริโว อูบูโด (Marcella Riwo-Abudho, Lily W. Njanja, Isaac Ochieng, 2013) พบว่า การมีนวัตกรรมและวิทยาการที่ทันสมัย การแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลที่มีเสถียรภาพ รวดเร็วและทันเหตุการณ์ ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง สามารถเชื่อมต่อข้อมูลระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยเพิ่มพูนสมรรถนะขององค์กรเชิงแข่งขัน นอกจากนั้นนโยบายองค์กรเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการทำงานระยะไกล (Alexandra Beauregard et al 2019) โดยตัวชี้วัดเป้าหมายความสำเร็จในการทำงานระยะไกล ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัด คือ ความสำเร็จเชิงปริมาณ ความสำเร็จเชิงคุณภาพ ความสำเร็จด้านเวลา และความสำเร็จด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา

ของบริติชแอร์เวย์ (British Airways, 2008 อ้างถึงในเสาวลักษณ์ แจ่มจำรูณ, นิตากร สมสุข, 2559) พบว่า ความถูกต้อง รวดเร็ว ตรงต่อเวลา ความสามารถในการปฏิบัติงานอันเนื่องจากการจัดการที่ชัดเจน การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถรวมกับการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ภายใต้การดำเนินงานที่ประหยัดต้นทุน การบริหารการเงินที่เหมาะสมคุ้มค่าลดการสูญเสียโดยไม่จำเป็น จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพของการบริหารองค์การ

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของพนักงานในสำนักงานยุคปกติใหม่ตามโมเดลที่ได้พัฒนาขึ้น เมื่อพิจารณาอิทธิพลรวมของโมเดล พบว่า ทูทางปัญญา (INTEL) มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยในการทำงานระยะไกล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางอิทธิพลเท่ากับ 0.96 ($t=17.85$) ในขณะเดียวกัน ปัจจัยในการทำงานระยะไกล (INFLU) ก็มีอิทธิพลทางตรงต่อเป้าหมายความสำเร็จ (SUCCESS) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางอิทธิพลเท่ากับ 0.98 ($t=2.66$) อย่างมีนัยสำคัญ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 โมเดลตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของพนักงานในสำนักงานยุคปกติใหม่

ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานที่มีการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง สามารถใช้ตัวชี้วัดที่ได้จากผลการวิจัยนี้ เป็นกรอบในการวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของกลุ่มพนักงานในสำนักงาน โดยเฉพาะองค์ประกอบ ทุนทางปัญญาและปัจจัยในการทำงานระยะไกล เพื่อประเมินสภาพปัจจุบันในการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งในองค์การ ที่นำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการสนับสนุนการทำงานนอกที่ตั้งให้มีประสิทธิภาพต่อไป ขณะเดียวกัน องค์ประกอบเป้าหมายความสำเร็จ สามารถนำไปใช้ประเมินประสิทธิภาพการทำงานนอกที่ตั้งของกลุ่มพนักงานในสำนักงาน ดังองค์ประกอบดัชนีและตัวชี้วัด ต่อไปนี้

1. ดัชนีด้านทุนทางปัญญา เป็นปัจจัยสนับสนุนการทำงานให้ประสบความสำเร็จ องค์การควรทำการประเมินเพื่อวัดความพร้อมระหว่างพนักงานและองค์การ และนำไปสู่การส่งเสริมต่อไป ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด คือ ทุนมนุษย์ และทุนองค์การ ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

ทุนมนุษย์	ทุนองค์การ
1. ความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงานของพนักงาน (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์)	1. ระบบสารสนเทศที่มีความพร้อมสนับสนุนข้อมูลให้พนักงานอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
2. ความพร้อมในการรับส่งข้อมูล หรือติดต่อข่าวสารได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ตลอดเวลาทำงานปกติ	2. มีฐานข้อมูลที่มีความพร้อมสนับสนุนข้อมูลให้พนักงานอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
3. ทักษะคติที่เป็นบวกของพนักงาน	3. ระเบียบ วิธีปฏิบัติขององค์การ ที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง

2. ดัชนีปัจจัยในการทำงานระยะไกล เป็นปัจจัยสนับสนุนเพื่อเชื่อมต่อการปฏิบัติงานระหว่างในที่ต้งกับนอกที่ตั้ง ให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามพันธกิจที่รับผิดชอบ องค์การจึงควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด คือ ทรัพยากรที่สนับสนุน และนโยบายองค์การ ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

ทรัพยากรที่สนับสนุน	นโยบายองค์การ
1. มีเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน พนักงานสามารถเข้าถึงได้ง่าย และ การฝึกทักษะให้พนักงานมี ทักษะการทำงานที่เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานทางไกล	1. การสนับสนุนที่เด่นชัดของผู้บริหารระดับสูง
2. หน่วยงานสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานนอกที่ตั้ง ที่เพียงพอ และเหมาะสม	2. องค์การมีความเชื่อใจต่อพนักงาน
3. บรรยากาศในการทำงานนอกสถานที่ เอื้อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	3. นโยบายที่ชัดเจนในการส่งเสริมให้พนักงานใช้ระบบการทำงานทางไกล วัฒนธรรมการทำงานที่ยืดหยุ่น เหมาะสมกับการทำงานนอกที่ตั้ง

3. ดัชนีเป้าหมายความสำเร็จ เป็นผลการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยใช้ทรัพยากรและปัจจัยในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า ได้ผลงานตามวัตถุประสงค์ โดยประหยัด ทั้งเวลา ทรัพยากรและกำลังแรงงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัด คือ คุณภาพของงาน คุณภาพของงาน เวลาที่ใช้ในงาน และประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

คุณภาพของงาน	คุณภาพของงาน	เวลาที่ใช้ในงาน	ประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน
1. การพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น	1. ผลงานเสร็จตามกำหนดเมื่อเทียบกับความยากง่ายของงาน	1. การวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	1. การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่าที่สุด
2. คุณภาพของผลงานได้รับความพึงพอใจและยอมรับของลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ	2. ผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นจะต้องมีปริมาณงานที่เหมาะสมตาม	2. การกำหนดเวลาใช้ในการดำเนินงานเหมาะสมตามลักษณะของงาน	2. การวางแผนก่อนเริ่มงานเพื่อขจัดความซ้ำซ้อนในการลดต้นทุนของการผลิต
3. ผลการทำงานที่ถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ ได้มาตรฐาน มีคุณภาพสูง	เหมาะสมตามแผนงานที่ได้กำหนด	3. ผลการทำงานที่รวดเร็ว ส่งมอบงานตรงตามเวลา	3. ต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงาน มีความเหมาะสมกับผลงานที่ได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ควรมีนโยบาย เพื่อการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง ดังนี้

1. ผู้บริหารควรทบทวนนโยบายการบริหารให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง ตามหลักการ 4M's ประกอบด้วย นโยบายด้านคน นโยบายการบริหาร นโยบายด้านการสนับสนุน เครื่องมืออุปกรณ์ และนโยบายด้านงบประมาณ ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง
2. การบริหารงานและการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง ต้องพร้อมต่อการปรับปรุงและพัฒนาอย่างทันทั่วทั้งที่ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางสังคมและการทำงานอยู่เสมอ
3. มีกระบวนการ Paradigm Shift ของผู้บริหารและพนักงานในการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง
4. กำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล ที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในและนอกที่ตั้งที่เท่าเทียมกัน และนโยบายด้าน Work-life Balance เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ก่อนที่จะนำตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของพนักงานในสำนักงานยุคปกติใหม่ ไปใช้ประโยชน์นั้น เพื่อให้การนำผลวิจัยไปใช้เกิดผลต่อการพัฒนาองค์การ หน่วยงานควรเตรียมการวางระบบตามหลัก PDCA ดังนี้

1. วางระบบการบริหารและการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง (Management)
2. สนับสนุนอุปกรณ์ที่สามารถใช้เชื่อมต่อการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งระหว่างพนักงานและองค์การ อย่างเป็นระบบ (Material)
3. วางแผนเตรียมความพร้อมแก่บุคคล (Man) ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจ การวางระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม การให้ความรู้ในระบบงานและการใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง และกำหนดเป้าหมายการทำงานที่มาจากการมีส่วนร่วม ทั้งด้านความสำเร็จเชิงปริมาณ ความสำเร็จเชิงคุณภาพ ความสำเร็จด้านเวลา และความสำเร็จด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย
4. บริหารงบประมาณ (Money) เพื่อสนับสนุนระบบและอุปกรณ์เพื่อการดังกล่าว ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากการลดค่าใช้จ่ายจากการเปลี่ยนการทำงานแบบยุคปกติใหม่ (New Normal) ใน การปฏิบัติงานในสำนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชปัญษา. (2557). *การวิเคราะห์สถิติ/สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรเทพ ศิริวนารังสรรค์. (2563). *Physical Distancing กับ Social Distancing เหมือนหรือต่างกันอย่างไร*. เข้าถึงได้จาก <https://covid19.thaipbs.or.th/faq/?post=23345>

- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2563). *แนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2563*. เข้าถึงได้จาก <https://www.ocsc.go.th/blog/2020/03>
- เสาวลักษณ์ แจ่มจำรุณ และนิศากร สมสุข. (2559). ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติการบินของสายการบินนกแอร์. *EAU HERITAGE JOURNAL Science and Technology*, 10(2), 160-174.
- Alan Felstead, Nick Jewson and Sally Walters. (2003). Managerial Control of Employees Working at Home. *British Journal of Industrial Relations*, 41(2), 241-264.
- Anderson, J. C. and Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Anwar, M., Zaman Khan, S., and Ali Shah, S.Z. (2020). A Study of the Relationship Between Innovation and Performance Among NPOs in Pakistan. *Journal of Social Service Research*, 46(1), 26-40.
- Beauregard, T.A., Basile, K.A., and Canonico, E. (2019). *Telework: Outcomes and facilitators for employees*. In R. N. Landers (Ed.), *The Cambridge handbook of technology and employee behavior*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Chen, M. C., Cheng, S. J. and Hwang, Y. (2005). An empirical investigation of the relationship between intellectual capital and firms' market value and financial performance. *Journal of Intellectual Capital*, 6(2), 159-176.
- Diamantopoulos, A. and Siguaw, J. A., (2000). *Introduction to LISREL: A guide for the uninitiated*. London: SAGE Publications, Inc.
- Edvinsson, L., and Malone, M. S. (1997). *Intellectual capital: Realizing your company's true value by finding its hidden brainpower*. New York: Harper Collins.
- Hair, J. F. ed al. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. (7thed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Huang, C.J. and Liu, C.J. (2005). Exploration for the Relationship between Innovation IT and Performance. *Journal of Intellectual Capital*, 6(2), 237-252.
- Illegems, V., Verbeke, A., and S'Jegers, R. (2001). The organizational context of teleworking implementation. *Technological forecasting and social change*, 68(3), 275-291.

- Kianto, A., Hurmelinna-Laukkanen, P., and Ritala, P. (2010). Intellectual capital in Service and product oriented companies. *Journal of Intellectual Capital*, 11(3), 305-325.
- Marr, B., Schiuma, G., and Neely, A. (2004). The dynamics of value creation: Mapping your intellectual performance drivers. *Journal of Intellectual Capital*, 5(2), 312-325.
- Peterson, E. and Plowman, E.G. (1989). *Business Organization and Management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Peugh, J., and Feldon, D. F. (2020). "How Well Does Your Structural Equation Model Fit Your Data?": Is Marcoulides and Yuan's Equivalence Test the Answer?. *CBE-Life Sciences Education*, 19(es5), 1-8.
- Riwo-Abudho, Njanja and Ochieng. (2013). *Key success factors in airlines overcoming the challenges*. New York: Kabarak University.
- Schumacker, R. E. and Lomax, R. G., (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling*. (3rd ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Sydler, R., Haefliger, S., and Pruksa, R. (2014). Measuring intellectual capital with financial figures: Can we predict firm profitability?. *European Management Journal*, 32(2), 244-259.
- Van der Meulen, N., van Baalen, P., and van Heck, E. (2014). No place like home: The effect of telework gains on knowledge worker productivity. *Academy of Management Proceedings*. NY: Academy of Management.
- Ward, N. and Shabha, G. (2001). Teleworking: an assessment of socio-psychological factors. *Facilities*, 19(1/2), 61-71.