

**ภาวะความเครียดที่เกิดจากการทำงานแบบ On-line และแบบ On-site
ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา(Covid-19)
ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร**

นวกานต์ ดลับทอง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานแบบ On-line และแบบ On-site ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจัยนั้น ได้แก่ ปัจจัยการทำงานด้านลักษณะงาน (Intrinsic to the job) ปัจจัยการทำงานด้านบทบาทในองค์กร (Role in the Organization) ปัจจัยการทำงานด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationship at Work) ปัจจัยการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) ปัจจัยการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (Organization Structure and Climates) เพื่อประโยชน์ให้แก่องค์กรได้นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาการทำงานของพนักงานและนำมาใช้ในการปรับปรุงจัดการระบบเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อมของการทำงาน แบบ On-line และแบบ On-site โดยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 400 คน ด้วยความเร่งรัดในเวลาจึงเก็บข้อมูลเพียงร้อยละ 50 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด โดยใช้แบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานแบบ On-line และแบบ On-site โดยเรียงลำดับปัจจัยที่ส่งผลจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และพบว่า การทำงานแบบ On-line ส่งผลให้เกิดความเครียดมากกว่าการทำงานแบบ On-site โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลจากมากไปน้อย ได้แก่ ความเข้าใจและการใช้งานผ่านสื่อออนไลน์ ระบบการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารเวลา คุณภาพของงานและความพึงพอใจในงาน เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ของใช้ที่บ้าน ปริมาณของงาน และค่าใช้จ่ายสำหรับการทำงานออนไลน์

คำสำคัญ : ความเครียด, โควิด-19; การทำงานแบบ On-line; การทำงานแบบ On-site

¹นางสาวนวกานต์ ดลับทอง ตำแหน่ง นักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the functional factors affecting Stress from working online and on-site During the COVID-19 situation of employees of private companies in Bangkok which factor Including factors of work on the nature of work (Intrinsic to the job) Factors of work in role in the organization (Role in the Organization) Working factors in relationships at work (Relationship at Work) Work factors for success and career advancement (Career Development) Working factors related to structure and atmosphere in the organization. (Organization Structure and Climates) For the benefit of the organization to use the information to develop the work of employees and used to improve the management of environmental technology systems on-line and on-site work This research is a quantitative research. Survey by collecting data from a sample which is an employee of a private company of 400 people. With the acceleration in time, only 50 percent of the data was collected. Of the total number of samples using an online questionnaire Data were analyzed using Frequency distribution, percentage, average standard deviation and the Pearson correlation coefficient

The results showed that Work factors that result in stress from working on-line and on-site, in order of factors that affect from the most to the least, namely, the nature of work. Structural factors and atmosphere in the organization Factors for success and career advancement Role factors in the organization Relationship factors in the workplace and found that online work resulted in more stress than on-site work. The factors that affected in descending order were comprehension and use through online media. communication systems and information technology time management Quality of work and job satisfaction Furniture and home appliances, the amount of work and the cost of working online.

Keywords: Stress; COVID-19; On-line work; On-site work

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อปัจจัยภายนอก คือโรคระบาดโควิด-19 ที่ระบาดเข้ามาในประเทศไทยในช่วงต้นปี 2563 เป็นสิ่งที่ไม่อาจคาดการณ์และควบคุมได้ ส่งผลกระทบอย่างมากต่อธุรกิจทุกภาคส่วนและชีวิตประจำวันและชีวิตการทำงานของประชาชน ส่งผลให้พนักงานไม่สามารถเข้ามาทำงานร่วมกันที่สำนักงานได้ องค์กรต่างๆ จึงต้องมีการปรับตัวอย่างเร่งด่วน โดยการจัดหาขั้นตอนการทำงานในรูปแบบใหม่ โดยให้พนักงานทำงานที่บ้านอย่างเลี่ยงไม่ได้ และใช้ทรัพยากรเทคโนโลยีทั้งหมดที่องค์กรมี เพื่อใช้ในการปรับตัวในช่วงระยะเวลาสั้นๆ พนักงานเป็นกลไกหลักอย่างหนึ่งในการขับเคลื่อนของธุรกิจองค์กร จึงต้องมีการปรับตัวในการทำงาน ซึ่งในประเทศไทยยังไม่เป็นที่นิยมกับการทำงานแบบระบบการทำงานทางไกล จากการปรับตัวและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ส่งผลทำให้เกิดภาวะความเครียดของพนักงาน รวมทั้งปัจจัยการทำงานในด้านต่างๆ ที่สัมพันธ์กันระหว่างการทำงานแบบ On-line และแบบ On-site

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะความเครียดที่เกิดจากการทำงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยการทำงานด้านต่างๆ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานกับภาวะความเครียดของการทำงานรูปแบบ On-line ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานกับภาวะความเครียดของการทำงานรูปแบบ On-site ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการทำงานแบบ On-line ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่งผลให้เกิดความเครียด

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการทำงานแบบ On-site ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่งผลให้เกิดความเครียด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาวะความเครียดที่เกิดจากการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการทำงานรูปแบบ On-line และแบบ On-site ในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid -19) ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในลักษณะการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) โดยการวางแผนคิดและทฤษฎี ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

- ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน (Intrinsic to the job), ด้านบทบาทในองค์กร (Role in the Organization), ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationship at Work), ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development), ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (Organization Structure and Climates)

2. ปัจจัยการทำงานรูปแบบ On-line และรูปแบบ On-site ได้แก่ การบริหารเวลา, คุณภาพของงานและความพึงพอใจ, ปริมาณของงาน, การติดต่อสื่อสาร, ความเข้าใจและการใช้งานผ่านสื่อออนไลน์, สถานที่ทำงาน, เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์เครื่องใช้, ระบบการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ, ค่าใช้จ่าย

- ตัวแปรตาม คือ ความเครียดที่เกิดจากการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 210 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ กรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย ตั้งแต่เดือนมีนาคม - เมษายน พ.ศ. 2566 โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยแบบสอบถาม Google form ในช่วงวันที่ 1 มีนาคม – 30 เมษายน พ.ศ. 2566 เป็นระยะเวลา 2 เดือน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน Cooper and Cartwright, 1997 อ้างใน ภัทรศรี โตตาบ, 2551 ได้อธิบายถึง ปริมาณงานที่เจ้าหน้าที่ได้รับมีจำนวนมาก งานมีความยาก มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีดังกล่าวจึงทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการทำงาน

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน Hellriegel, Slocum and Woodman, 1998 อ้างใน ฐาปนี ว่างานนท์, 2556 ได้อธิบายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือแม้กระทั่งผู้ใต้บังคับบัญชา หากมีความขัดแย้งกัน ขาดความเชื่อใจ ไม่ได้รับการสนับสนุนจากอีกฝ่าย ย่อมเกิดความเครียดทางใจเกิดขึ้นทันที

3. ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) โดย Ajzen, 1985 อ้างใน ชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย, 2559 ได้อธิบายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกลของพนักงานในองค์กร ได้แก่ ปัจจัยความเข้ากันในการใช้ และปัจจัยนโยบายองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือนักลากรที่มีประสบการณ์การทำงานจากที่บ้านในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ผ่านมา ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณตามหลักของ Taro Yamane และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมให้คลาดเคลื่อนได้ร้อยละ $5 = 205$ และป้องกันความผิดพลาดของแบบสอบถาม จึงสำรองไว้ 5% ของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 10 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 215 คน จากจำนวน 400 คน (เก็บข้อมูลเพียงร้อยละ 50 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaires) ผู้วิจัยใช้เครื่องมือนี้กับพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ศึกษา ค้นคว้า เอกสาร ตำรา บทความ ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง นำข้อมูลที่ได้มากำหนดตามลักษณะตัวแปรที่จะศึกษาและนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างแบบสอบถาม การสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการ

วิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเพื่อคัดเลือกเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำงานจากที่บ้านในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการทำงานแต่ละด้านงาน โดยผู้วิจัยสร้างข้อคำถามให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับส่งผล คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เพื่อใช้ปัจจัยการทำงานแต่ละด้านส่งผลต่อความเครียด ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะความเครียดในการทำงานแบบ On-line (ทำงานที่บ้าน) โดยผู้วิจัยสร้างข้อคำถามให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับความเครียด คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เพื่อใช้วัดภาวะเครียดที่เกิดของพนักงานบริษัทเอกชนแต่ละคน ที่มีต่อการทำงานแบบ On-line 1. การบริหารเวลา 2. คุณภาพของงานและความพึงพอใจในงาน 3. ปริมาณของงาน 4. ความเข้าใจและการใช้งานผ่านสื่อออนไลน์ 5. เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ของใช้ที่บ้าน 6. ระบบการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ 7. ค่าใช้จ่าย ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะความเครียดในการทำงานแบบ On-site (ทำงานที่บริษัท) โดยผู้วิจัยสร้างข้อคำถามให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับความเครียด คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เพื่อใช้วัดภาวะเครียดที่เกิดของพนักงานบริษัทเอกชนแต่ละคน ที่มีต่อการทำงานแบบ On-site 1. การบริหารเวลา 2. คุณภาพของงานและความพึงพอใจในงาน 3. ปริมาณของงาน 4. การติดต่อสื่อสาร 5. สถานที่ทำงาน 6. เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์เครื่องใช้ 7. ค่าใช้จ่าย

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 22 - 60 ปี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร และมีประสบการณ์การทำงานแบบ On-line หรือทำงานจากที่บ้าน ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 1) ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร จากปัจจัยการทำงานที่ทำให้พนักงานบริษัทเอกชนฯ เกิดความเครียดทั้ง 5 ด้าน ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนฯ ในระดับปานกลาง โดยด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความเครียดโดยตรงที่มีต่อการทำงาน 2) การบริหารเวลา คุณภาพของงานและความพึงพอใจในงาน ปริมาณของงาน ความเข้าใจและการใช้งานผ่านสื่อออนไลน์ เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ของใช้ที่บ้าน ระบบการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าใช้จ่าย มีความสัมพันธ์กับภาวะความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีต่อการทำงานแบบ On-line 3) การบริหารเวลา คุณภาพของงานและความพึงพอใจในงาน ปริมาณของงาน การติดต่อสื่อสาร สถานที่ทำงาน เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์เครื่องใช้

ค่าใช้จ่าย มีความสัมพันธ์กับภาวะความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีต่อการ
ทำงานแบบ On-site

อภิปรายผล

1. อภิปรายผลการวิเคราะห์ ปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต
พื้นที่กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1.1 ด้านลักษณะงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการทำงานด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อความเครียดอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่
1 มีค่าเฉลี่ย 3.51 (เกณฑ์ระดับมาก = คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cooper and
Cartwright (1997) กล่าวว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงานเป็นสาเหตุหนึ่งของความเครียดในการทำงาน ซึ่งปัจจัยที่
เกี่ยวกับตัวงานที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงานคือ งานที่มีความเร่งด่วน มีความเสี่ยงและต้องใช้ความ
รับผิดชอบสูง ในแต่ละวันมีปริมาณงานที่มากเกินไปเกินความสามารถของพนักงาน งานที่ได้รับมอบหมายไม่ชัดเจน
และงานที่ได้รับมอบหมายไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง และการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ทำให้พนักงานต้อง
ปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธศรี โศดาบ (2551) ที่ทำการศึกษาเรื่อง
ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวน้อารมณ์ ปัจจัยความเครียดในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษา
เจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิต กล่าวว่า ปริมาณงานที่เจ้าหน้าที่ได้รับมีจำนวนมาก งานมีความยาก มีการนำเทคโนโลยี
ใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถ
ปรับตัวได้ทันกับเทคโนโลยีดังกล่าวจึงทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการทำงาน

1.2 ด้านบทบาทในองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการทำงานด้านบทบาทในองค์กร ส่งผลต่อความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง
มีค่าเฉลี่ย 3.40 (เกณฑ์ระดับปานกลาง = คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Brown and
Moberg (1980) กล่าวว่า บทบาทที่ขัดแย้ง เป็นบทบาทของแต่ละคนที่องค์กรกำหนดอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่
ต้องทำจากกลุ่มคน 2 กลุ่มที่องค์กรคาดหวังให้ทำงานแบบเดียวกันซึ่งแต่ละคนมีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับ
งานวิจัยของ วิระศักดิ์ พัทบุรี (2559) ที่ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริหารความขัดแย้ง
สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้
กล่าวว่า องค์ประกอบของรูปแบบการจัดองค์กรบริหารหรือโครงสร้างระบบบริหารและแนวทางในการ
ดำเนินงานในภาระหน้าที่ (Function) ที่สำคัญๆ ในการบริหารงานขององค์กรนั้นๆ เช่น การบริหารงานบุคคล

การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานวิชาการ และการบริหารงานทั่วไป การบริหารความขัดแย้งได้ตามรูปแบบและทฤษฎี โดยนำมากำหนดความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของรูปแบบ โครงสร้างจะสามารถบริหารงานได้อย่างชัดเจน

1.3 ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการทำงานด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ส่งผลต่อความเครียดอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.59 (เกณฑ์ระดับน้อย = คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hellriegel, Slocum and Woodman (1998) ที่กล่าวว่า การขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา จะทำให้บุคคลเกิดความเครียดทางใจและรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง ซึ่งเป็นแหล่งกำเนิดความเครียดหลักของคนทำงานจำนวนมากในองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐาปนี วังกานนท์ (2556) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด กล่าวว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือแม้กระทั่งผู้ใต้บังคับบัญชา หากมีความขัดแย้งกัน ขาดความเชื่อใจ ไม่ได้รับการสนับสนุนจากอีกฝ่ายย่อมเกิดความเครียดทางใจเกิดขึ้นทันที

1.4 ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งผลต่อความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 (เกณฑ์ระดับปานกลาง = คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีตรา ตาละมูล (2557) ที่ศึกษาเรื่อง ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค คอมมูนิเคชั่น จำกัด กล่าวว่า ถ้าพนักงานมีความเครียดในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น การปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานจะลดลงงานที่ได้จะมีคุณภาพต่ำ ด้านความพอใจในงานก็ต่ำลง รวมถึงด้านปริมาณงานก็ส่งผลกระทบเช่นกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ ฐาปนี วังกานนท์ (2556) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด กล่าวว่า ความสำเร็จแล้วความก้าวหน้าในอาชีพหากพนักงานไม่ได้การประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม ไม่ได้มีโอกาสที่ดีจากผู้บังคับบัญชาอาจมีส่วนบั่นทอนความพยายามจนกลายเป็นสาเหตุของความเครียดจากการทำงาน

1.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ส่งผลต่อความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 (เกณฑ์ระดับปานกลาง = คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40) ขวัญและกำลังใจในองค์กรไม่ดี ผู้บังคับบัญชาไม่ยุติธรรม มีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานของหน่วยงานไม่เหมาะสม ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน แนวความคิดในการทำงานขัดแย้งกันกับแนวทางขององค์กร ลักษณะ

โครงสร้างหรือหน่วยงานที่ไม่เหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรศรี โดตาบ (2551) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างเขavnอารมณ์ ปัจจัยความเครียดในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิต กล่าวว่า รูปแบบการบริหารในหน่วยงานที่มีสายการบังคับบัญชาที่ค่อนข้างยาว ทำให้ขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายของผู้บริหารระดับสูงบางครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงตัวผู้บริหาร นโยบายการปฏิบัติงานอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงตาม ซึ่งเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิด ความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิต

2. อภิปรายผลการวิเคราะห์ ความเครียดที่เกิดจากการทำงานแบบ On-line

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานแบบ On-line มากที่สุด คือความ เข้าใจและการใช้งานผ่านสื่อออนไลน์ โดยสามารถวิเคราะห์ได้ว่า การทำงานแบบ On-line จะต้องมีการใช้งาน ผ่านสื่อออนไลน์จึงทำให้ต้องมีความเข้าใจความรู้ในการใช้งานที่มากพอสมควร เป็นการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อ ปัจจัยที่อาจส่งเสริมหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมนั้น (Control beliefs) เช่น การรับรู้ถึงความพร้อมของ ทรัพยากร ทักษะ หรือโอกาสในการแสดงพฤติกรรมนั้น หรือกล่าวได้ว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับเงื่อนไข ของสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating conditions) หมายถึง การเข้าถึงได้ง่ายในด้านเทคโนโลยีและทรัพยากร โครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ajzen (1985) ที่กล่าวว่า ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานทาง เทคโนโลยีส่งผลต่อการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม คือการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานให้ง่าย และพร้อมใช้งานจะส่งผลให้การยอมรับเทคโนโลยีเป็นไปได้มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาลีนี ฐิติโชติ พณิชย์ (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงาน ทางไกลของพนักงานในองค์กร ได้แก่ ปัจจัยความเข้ากันในการใช้ และปัจจัยนโยบายองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานที่บ้าน (On-line) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด-19 (Covid-19) ของพนักงาน บริษัทเอกชน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันระหว่างการทำงาน แบบ On-line และแบบ On-site เมื่อสถานการณ์ที่ไม่มีใครคาดการณ์ได้ว่าจะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อธุรกิจที่ต้อง ปรับตัวอย่างกระทันหัน การเตรียมความพร้อมในภายภาคหน้าเป็นแผนสำรองหรือการปรับให้เป็นการทำงาน ระยะยาว จะส่งผลดีต่อองค์กรที่มีการเตรียมความพร้อมไว้ล่วงหน้า แม้เหตุการณ์ร้ายแรงจะเกิดขึ้นองค์กรจะ

ยังคงต้องขับเคลื่อนต่อไป พนักงานที่เป็นกลไกสำคัญยังต้องเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมขับเคลื่อนองค์กรด้วยเช่นกัน ข้อดีของการทำงานที่บ้านของพนักงานมีมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุนในการเช่าพื้นที่สำนักงาน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด การลดความแออัดบนท้องถนนช่วยลดมลพิษทางอากาศและเสียงในเขตเมือง การเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้นของพนักงานที่ทำงานในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ในการใช้เวลาส่วนมากในการเดินทางไปและกลับจากที่ทำงาน สร้างความเครียดและเสียเวลา หากองค์กรหลายแห่งมองเห็นประโยชน์ของการให้พนักงานทำงานที่บ้านและต้องการปรับการทำงานในองค์กรใหม่ ข้อมูลจากการทำวิจัยนี้ช่วยให้ทราบถึงปัจจัยการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดที่จะเกิดขึ้นกับพนักงาน โดยที่จะทำให้การทำงานที่บ้านมีประสิทธิภาพดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพเช่นเดียวกับการทำที่สำนักงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยฉบับนี้จำกัดอยู่เพียงบริษัทเอกชนในกรุงเทพฯ เนื่องจากผู้วิจัยมองว่าทรัพยากรและเทคโนโลยีของบริษัทเอกชนที่อยู่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑลอาจจะมีความเพียงพอและครอบคลุมให้แก่พนักงานมากกว่าในต่างจังหวัด

2. ควรเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีที่กระจายตัวออกไป เช่น ช่วงอายุ หรือการเก็บข้อมูลอื่นเพิ่มเติม เช่น สถานะทางครอบครัวเพื่อนำมาวิเคราะห์เพิ่มเติมว่าพนักงานที่โสดกับสมรสหรือมีลูกแล้ว จะทำให้ได้ความคิดเห็นที่แตกต่างจากผลที่ได้ในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

กรัณท์รัตน์ ประเสริฐธนากุล. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุด ด้านประกันคุณภาพการศึกษา. วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ, 15(1), 81-96.

กรัณท์รัตน์ ประเสริฐธนากุล. (2565). ภาวะความเครียดในช่วงวิกฤตโควิด-19 ของบุคลากรสาธารณสุขอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10, 20(1), 63-76.

กฤษฎา พรหมมุณี. (2565). วิจัยเรื่อง พฤติกรรมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) กรณีศึกษาตำบลยะหา อำเภอยะหา จังหวัดยะลา.

จารุวรรณ ประภาสอน. (2564). ความเครียดและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19. วารสารศูนย์อนามัยที่ 9, 15(38), 469-483.

ฐาปนีย์ ว่างกานนท์. (2556). วิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความ เครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด.

ณัฐฐินันท์ มรกตศรีวรรณ. (2563). วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพและปริมณฑลในภาวะวิกฤติโควิด-19.

ดอน รูปสม. (2562). วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

ศศิญา ตันวิเชียร. (2562). วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารในการทำงานจากที่บ้าน กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการพิเศษ เพื่อประสานงาน โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19.

ธนิยา รุจนเวชช์. (2564). วิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนผลิตเครื่องเค็มที่ผสมแอลกอฮอล์.

บังอร อยู่ถ้ำ. (2552). วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ การประปานครหลวง.

ปิยพร ประสมทรัพย์, พิเชษฐ เชื้อมัน และโชติ บศิริรัฐ. (2564). Work from Home (WFH) ทำงานที่บ้าน อย่างไรให้เวิร์กและมีความสุข Work from Home Efficiency and Happiness. Journal of Roi Kaensarn Academi, 6(10), 371-381.

เพ็ญศรี ชื่นชม และ นพพล ภณชนันท์. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) กับความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในช่วง การแพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา(Covid-19) ของบุคลากรทางด้านการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วารสารสังคมศาสตร์ นิติรัฐศาสตร์, 6(1), 1-22.

เสาวณีย์ บัวเจริญ. (2562). วิจัยเรื่อง การใช้ช่องทางสื่อสารออนไลน์ ทักษะคิดที่มีต่อการใช้ช่องทาง สื่อสารออนไลน์ในการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) และประสิทธิผลในการทำงาน ในภาวะวิกฤติ โควิด-19 (COVID-19).

อนุรัตน์ อนันตนาธร. (2559). วิจัยเรื่อง ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของ ข้าราชการตำรวจตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2.