

ความเครียดและภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 ที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร



ณัฐนิชา พ่วงอังกทอง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ความเครียดและภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566

Nalwidiy

นางสาวณัฐนิชา พ่วงอังกทอง

ผู้วิจัย

Pongjil Kongsri

รองศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

Janee

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนพล วีระสา,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

Volunta Kachnamy

รองศาสตราจารย์วิจิตา รักธรรม,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล

Savitree P.

สาวิตรี สันติพิริยพร,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณา และให้คำปรึกษาในการทำวิจัยมาโดยตลอด คือ รองศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาในการให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนแก้ไขจุดบกพร่อง พร้อมทั้งเสนอแนวทางในการปรับปรุงเนื้อหาให้มีความสมบูรณ์ และให้ความเอาใจใส่เป็นอย่างดี เพื่อให้งานวิจัยเล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ขอขอบพระคุณครอบครัว บิดา มารดา และน้องชาย ที่คอยเป็นกำลังใจอยู่เสมอ รวมถึง น.ส.จุฑามาศ วัฒนอากาศ (ทับทิม) น.ส.สิรินทร์ ชุ่มอินทรจักร (พลอย) และเพื่อนๆจากวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร รุ่น 24A ทุกคน ที่คอยให้กำลังใจซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือกันมาตลอดในระยะเวลาของการศึกษางานวิจัยฉบับนี้

ณัฐนิชา พ่วงอ่างทอง

ความเครียดและภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร

STRESS AND BURNOUT OF WORKING FROM HOME DURING COVID-19 THAT AFFECTS THE PERFORMANCE OF THE COMPANY'S EMPLOYEES IN BANGKOK

ณัฐนิชา พ่วงอังกทอง 6450082

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ชนพล วีราสา, Ph.D., สาวิตรี สันติพิริยพร, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความเครียดและภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการสุ่มตัวอย่างที่เป็น Non-probability แบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งประชากรในงานวิจัยนี้คือ พนักงานบริษัทที่ทำงานที่บ้าน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05

ผลวิจัยพบว่า ความเครียดในด้านบทบาทหน้าที่ในงานและภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรไม่ได้กำหนดลักษณะงานที่ชัดเจนให้พนักงานทราบ การแบ่งงานไม่เหมาะสมกับพนักงานจึงทำให้พนักงานเกิดความเครียด และองค์กรอาจต้องจัดกิจกรรมหรือมาตรการให้กับพนักงานในขณะที่พนักงานทำงานที่บ้าน เพื่อให้พนักงานรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานและเป็นการป้องกันภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่จะเกิดขึ้น ในขณะที่ ความเครียดด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสนับสนุนการทำงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ไม่ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ภาวะหมดไฟในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์กับบุคคล และด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ก็ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเช่นกัน นั่นอาจเป็นเพราะองค์กรมีนโยบายที่ดีเป็นระบบ สามารถดูแลพนักงานได้เป็นอย่างดีในขณะที่พนักงานทำงานที่บ้าน จึงไม่เกิดความเครียดและภาวะหมดไฟด้านต่างๆดังกล่าว ทำให้ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำสำคัญ: ความเครียด/ ภาวะหมดไฟ/ การทำงานที่บ้าน (Work from home)/ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน/
โรคโควิด-19

สารบัญ

| | หน้า |
|--|-----------|
| กิตติกรรมประกาศ | ข |
| บทคัดย่อ | ค |
| สารบัญ | ง |
| สารบัญตาราง | ฉ |
| สารบัญรูปภาพ | ช |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| 1.2 คำถามงานวิจัย | 3 |
| 1.3 วัตถุประสงค์งานวิจัย | 3 |
| 1.4 ขอบเขตงานวิจัย | 3 |
| 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 4 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 5 |
| 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด | 5 |
| 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน | 7 |
| 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) | 8 |
| 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน (Work from home) | 11 |
| 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | 13 |
| 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 15 |
| 2.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย | 27 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย | 38 |
| 3.1 รูปแบบงานวิจัย | 38 |
| 3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง | 38 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล | 39 |
| 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล | 40 |

สารบัญ (ต่อ)

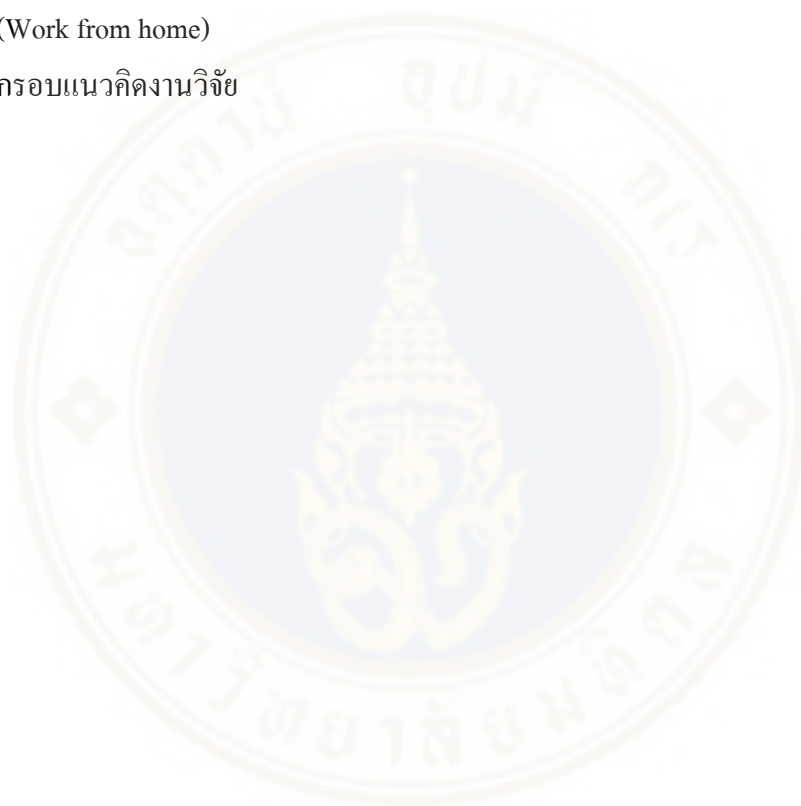
| | หน้า |
|---|-----------|
| บทที่ 4 ผลการวิจัย | 41 |
| 4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง | 41 |
| 4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis) | 43 |
| 4.3 การทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัด (Reliability) | 55 |
| 4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation Analysis) | 56 |
| 4.5 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) | 58 |
| 4.6 ผลสรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย | 60 |
| บทที่ 5 การอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ | 61 |
| 5.1 อภิปรายผลการวิจัย | 61 |
| 5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร | 65 |
| 5.3 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป | 66 |
| บรรณานุกรม | 68 |
| ภาคผนวก | 72 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | | หน้า |
|-------|--|------|
| 2.1 | ความเครียดในการทำงาน มีความแตกต่างกับ ภาวะหมดไฟในการทำงาน | 10 |
| 2.2 | งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และความเครียดในการทำงาน | 15 |
| 2.3 | งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน | 22 |
| 2.4 | งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและภาวะหมดไฟ | 25 |
| 4.1 | แสดงภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ | 41 |
| 4.2 | แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของกลุ่มตัวแปร (ครั้งที่ 1) | 44 |
| 4.3 | แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบตัวแปร (ครั้งที่ 1) | 44 |
| 4.4 | แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของกลุ่มตัวแปร (ครั้งที่ 2) | 46 |
| 4.5 | แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบตัวแปร (ครั้งที่ 2) | 46 |
| 4.6 | แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของกลุ่มตัวแปร (ครั้งที่ 3) | 48 |
| 4.7 | แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบตัวแปร (ครั้งที่ 3) | 49 |
| 4.8 | แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของกลุ่มตัวแปร (ครั้งที่ 4) | 51 |
| 4.9 | แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบตัวแปร (ครั้งที่ 4) | 51 |
| 4.10 | การปรับสมมติฐานใหม่ตามผลลัพธ์จากการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร | 54 |
| 4.11 | แสดงผลลัพธ์จากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแต่ละกลุ่มตัวแปร | 55 |
| 4.12 | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) | 57 |
| 4.13 | แสดงผลลัพธ์ Model Summary จากการวิเคราะห์การถดถอย (Regression) | 58 |
| 4.14 | แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม (Coefficients) | 58 |
| 4.15 | แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย | 60 |

สารบัญรูปภาพ

| รูปภาพ | หน้า |
|--|------|
| 2.1 แสดงโมเดลการตอบสนองทางสรีรวิทยา “General Adaptation Syndrome (GAS)” | 6 |
| 2.2 แสดงการทำงานยุคใหม่กับมุมมองด้านบวกและด้านลบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) | 10 |
| 2.3 กรอบแนวคิดงานวิจัย | 28 |



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

เมื่อตั้งแต่ต้นปีพ.ศ. 2563 ที่โรคโควิด-19 ได้เข้าสู่ประเทศไทย จากเริ่มแรกที่คนไทยทั้งประเทศยังไม่ได้ตระหนักถึงความรุนแรง มีการดำเนินชีวิตปกติ ยังไม่มีการใส่หน้ากากอนามัย จนกระทั่งโรคโควิด-19 เริ่มรุนแรงมากขึ้น เริ่มมีผู้คนเสียชีวิตจากโรคนี ทำให้คนไทยทั้งประเทศเริ่มตระหนักถึงความอันตราย ใส่หน้ากากอนามัย หันมาใช้แอลกอฮอล์ รักษาความสะอาด ระวังตัวในการใช้ชีวิตกันมากขึ้น ซึ่งโรคโควิด-19 นี้ ส่งผลต่อการดำเนินชีวิต การทำงาน และธุรกิจกิจการต่างๆมากมาย ต้องปิดตัวลงเพราะไปต่อไม่ไหว สภาพเศรษฐกิจย่ำแย่ ซึ่งสภาพการณ์ดังกล่าวทำให้หลายคนเกิดภาวะเครียด กลัว ส่งผลกระทบทางด้านจิตใจของหลายๆคนที่เกิดการสูญเสียขึ้น ซึ่งในระยะเวลาต่อมา หลังจากที่คนไทยตระหนักแล้วว่าควรจะทำตัวอย่างไรในช่วงโควิด-19 กำลังระบาด จึงมีการใช้ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) เกิดขึ้น เช่น 1. การเว้นระยะห่างทางสังคม จากเดิมการนั่งในรถสาธารณะ สามารถนั่งชิดกันได้ปกติ ก็เปลี่ยนเป็นให้นั่งคนเดียว หรือเว้นที่นั่งว่างไว้ให้เพื่อไม่ต้องสัมผัสใกล้ชิดกัน 2. ธุรกิจการส่งอาหารแบบ Food Delivery ขายดีมากยิ่งขึ้น จากเดิมที่ผู้คนที่ต้องออกไปสั่งอาหารด้วยตนเอง ก็หันมาสั่งผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ เช่น Lineman, Grabfood, หรือ Food Panda มากยิ่งขึ้น 3. การใช้เทคโนโลยีอย่างอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน อย่างเช่นการทำธุรกรรมการเงิน การชำระเงินซึ่งแต่ก่อนจะใช้เงินสดในการชำระค่าสิ่งของ แต่เมื่อยุควิถีใหม่ การชำระเงินสามารถทำได้ง่ายขึ้น โดยการสแกน QR Code แทนได้ ซึ่งเป็นวิธีที่สะดวกและรวดเร็ว สำหรับผู้ที่ใช้สมาร์ทโฟน และอย่างการเรียน หรือการทำงาน โดยจากเดิมที่ต้องเข้าไปเรียนที่โรงเรียน ทำงานที่ออฟฟิศ ก็เปลี่ยนมาใช้วิธีการเรียน ทำงาน ประชุม ออนไลน์ การทำงานแบบที่บ้านก็เกิดขึ้นมาในช่วงโควิด-19 นี้ ทำให้การทำงานตั้งแต่นั้นมา มีการเปลี่ยนแปลงไป และต้องปรับเปลี่ยนให้เท่าทันกับสถานการณ์ในปัจจุบันให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งบางองค์กรก็ได้มีการปรับเปลี่ยนการทำงาน ให้เข้ากับยุควิถีใหม่ จากการที่ต้องเดินทางเข้าไปออฟฟิศทุกวัน ก็เริ่มมีการให้ทำงานที่บ้านได้เป็นบางวัน จนบางองค์กรก็ให้พนักงานทำงานได้ที่บ้านได้ทุกวัน หรือมีทั้งการ

สลับการทำงานระหว่างที่ทำงานแบบเข้าออฟฟิศกับทำงานที่บ้าน ซึ่งในปัจจุบัน สถานการณ์โควิด-19 นั้นก็ได้คลี่คลายลง แต่บางองค์กรก็ยังคงรูปแบบการทำงานที่บ้านไว้

การทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 นี้ ก็มีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดีของการทำงานที่บ้านคือ ได้ประหยัดเวลาในการเดินทาง มีเวลาให้ครอบครัวมากยิ่งขึ้น ยืดหยุ่นเวลาในการทำงานได้มากขึ้น ส่วนข้อเสียของการทำงานที่บ้าน เช่น ไม่มีสมาธิในการทำงาน เนื่องจากบางครอบครัวเป็นครอบครัวใหญ่อยู่กันหลายคน พื้นที่ทำงานไม่เหมาะสม บ้านบางคนไม่มีพื้นที่ส่วนตัว มีเหตุที่ต้องใช้เงินมากขึ้นอย่างค่าไฟฟ้า ค่าอินเทอร์เน็ตหรือค่าโทรศัพท์พุ่งสูงขึ้น ติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานน้อยลง เป็นต้น การทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 นี้ อาจส่งผลให้พนักงานบางคนปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่สำหรับบางคนอาจจะแย่ลง เนื่องจากหลายปัจจัย เช่น ภาวะความเครียดที่เกิดจากงานเอง หรือการทำงานที่บ้านไม่ค่อยเอื้ออำนวยความสะดวก เพราะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานไม่สะดวก และอาจจะทำงานที่บ้านมานานจนบางคนไม่สามารถแยกเวลางานกับเวลาพักผ่อนออกจากกันได้ บางคนมีภาวะเบื่อหน่ายในการทำงาน เนื่องจากอยู่แต่บ้านไม่ได้ออกไปพักผ่อนที่ไหนเลย หรือหากไปเที่ยวก็ต้องวางแผนคิดไปทำด้วย หรืออาจจะเกิดจากตัวงานที่ไม่สร้างความท้าทายให้พนักงานอีกต่อไปแล้วก็ได้ ปัจจัยอื่นอาจจะมาจากปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เงินเดือน หรือสวัสดิการที่ได้รับ อาจจะน้อยเกินไป หรือให้เท่าเดิม แต่ภาระค่าใช้จ่ายที่บ้านเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากการทำงานที่บ้าน ปัจจัยเหล่านี้ที่ได้กล่าวไป อาจส่งผลให้การทำงานของพนักงานไม่มีประสิทธิภาพก็เป็นได้

งานวิจัยจากสหรัฐฯ ชี้ว่า คนไทย คนสิงคโปร์ และคนฮ่องกง มีความเครียดยิ่งขึ้นเมื่อทำงานที่บ้านในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 (ไทยรัฐออนไลน์, 2563) มีรายงานวิจัยโดยบริษัท Cigna ที่ให้บริการด้านสุขภาพของสหรัฐฯ ใช้วิธีการสอบถามกลุ่มตัวอย่างในประเทศไทย สิงคโปร์ และฮ่องกง ซึ่งงานผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างในประเทศไทย มีความเครียดจากงาน ที่เดิม 48% เพิ่มขึ้นเป็น 52% เช่นเดียวกับฮ่องกงที่เพิ่มจาก 46% เป็น 47% ส่วนกลุ่มตัวอย่างของประเทศสิงคโปร์ จากเดิมมีความเครียดอยู่ที่ 58% เพิ่มขึ้นเป็น 63% ในเดือนมกราคม ที่เป็นช่วงที่โรคโควิด-19 ไม่ได้ระบาดรุนแรง และยังไม่มีการให้ทำงานที่บ้าน (Work From Home) ด้วยซ้ำ งานวิจัยนี้ยังกล่าวอีกว่า ปัจจัยที่ทำให้คนไทย สิงคโปร์ และฮ่องกง ต้องตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาเป็นเพราะวัฒนธรรมที่คนเอเชีย กลัวจะพลาดการติดต่องานที่จะเข้ามา ต้องคอยตรวจสอบอีเมล โทรศัพท์ หรือข้อความ ซึ่งข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ประเทศนี้ ระบุว่า ต้องตื่นตัวอยู่ตลอดเวลามากถึง 70% และยังมี การตั้งข้อสังเกตจากนักวิทยาศาสตร์ชาวสิงคโปร์ว่า การทำงานที่บ้านทำให้แยกแยะชีวิตส่วนตัวกับชีวิตทำงานยากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้การทำงานที่บ้าน มีความเครียดหนักขึ้น

สถานการณ์ดังกล่าวมานั้น ทำให้ผู้วิจัยได้มีความสนใจที่จะ ศึกษาในหัวข้อ ความเครียดและภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2 คำถามงานวิจัย

1. ความเครียดของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างไร
2. ภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเครียดของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4 ขอบเขตงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาปัจจัยของความเครียด และปัจจัยของภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้ทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 จำนวน 385 คน
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา เดือน พฤษภาคม ถึง เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลของงานวิจัยนี้ สามารถนำไปใช้เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานที่บ้านของพนักงาน ว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างไร เพื่อทางผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง จะได้จัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก หรือสวัสดิการให้เหมาะสมกับพนักงานในขณะที่ทำงานอยู่ที่บ้านมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับพนักงานได้

2. ผลงานของวิจัยนี้ ทำให้ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาของการที่ทำให้พนักงานมีความหมดไฟในการทำงานที่บ้านได้ เพื่อหาแนวทางการป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ พนักงานจะได้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

ความเครียดเป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลต้องเจอกับปัญหามากมาย ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กัดค้น ตลอดจนถูกบีบบังคับ โดยความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 3 ด้าน (คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2554) ได้แก่

1. ด้านร่างกาย ภาวะเครียดทำให้เกิดอาการต่างๆกันไป ทั้งนี้แล้วแต่ด้วยว่าบุคคลนั้นมีภาวะเครียดมากขนาดไหน ซึ่งอาการที่เกิดขึ้นได้ เช่น หน้ามืด เจ็บหน้าอก ปวดหัว อ่อนเพลีย และยังมีโรคต่างๆตามมาได้อีก เช่น หลอดเลือดอุดตัน โรคหัวใจ หากบุคคลใดที่เผชิญกับความเครียดที่รุนแรงมาก อาจทำให้เสียชีวิตได้ เนื่องจากระบบทำงานที่ล้มเหลวของร่างกาย

2. ด้านจิตใจและอารมณ์ จิตใจของบุคคลที่มีภาวะเครียด จะเต็มไปด้วยความคิดมากมาย ไม่สนใจคนรอบข้าง ไม่มีสมาธิ ไม่ระวัง จนทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ หากสูญเสียความเชื่อมั่นในการจัดการชีวิต ขาดความภูมิใจในตัวเอง บางรายอาจตกอยู่ในภาวะเครียดมานาน อาจก่อให้เกิดอาการทางจิต หรือโรคซึมเศร้าได้

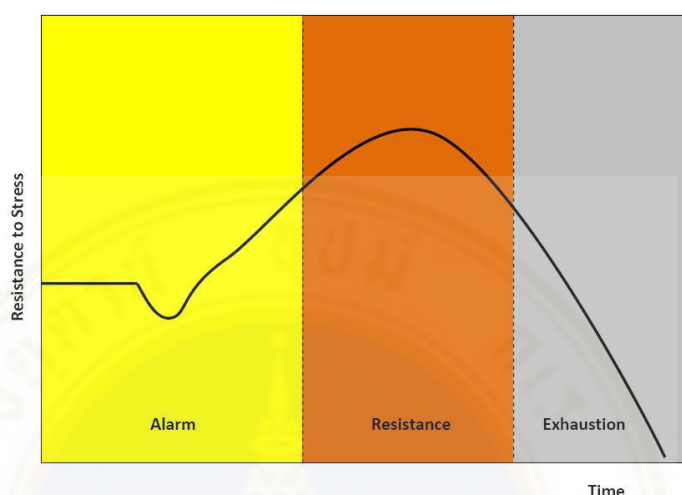
3. ด้านพฤติกรรม บุคคลที่เครียดมากๆอาจมีพฤติกรรมที่นอนหลับยาก นอนไม่หลับ ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดน้อยลง หรือบางรายมีการเบื่ออาหาร หรือรู้สึกหิวตลอดเวลาทำให้ทานอาหารมากกว่าปกติ หลายครั้งที่บางคนมีพฤติกรรมผิดๆ เชื่อว่าหากทำพฤติกรรมแบบนี้แล้วจะหายเครียด เช่น ดื่มเหล้า สูบบุหรี่ เล่นพนัน เป็นต้น

Hans Selye (1956) ได้อธิบายความเครียดไว้ว่า เป็นรูปแบบการตอบสนองทางสรีรวิทยา และมีการจำลองโมเดลขึ้น เรียกว่า “General Adaptation Syndrome (GAS)” เพื่ออธิบายความเครียด ประกอบไปด้วย 3 ระยะ ได้แก่

1. ระยะเตือน (Alarm) เป็นระยะที่เริ่มมีสิ่งคุกคามเข้ามา ร่างกายจะผลิตฮอร์โมนหลายชนิด เพื่อรักษาสมดุลร่างกายไว้ ซึ่งฮอร์โมนเหล่านี้ จะทำให้เกิดความดันโลหิตสูง มีผลในกระเพาะอาหารและลำไส้ เบื่ออาหาร และนอนไม่หลับ

2. ระยะต่อต้าน (Resistance) เมื่อมาถึงระยะนี้ เป็นระยะที่เริ่มมีการต่อต้านสิ่งที่เข้ามาคุกคาม เริ่มใช้วิธีและกลวิธีต่างๆ เพื่อปรับตัว

3. หมดพลัง (Exhaustion) เป็นระยะที่ร่างกายพยายามตอบสนองต่อสิ่งคุกคามจนสุดความสามารถ และไม่สามารถต่อสู้ได้อีกต่อไป ทำให้เกิดความดันโลหิตต่ำ อัตราการเต้นของหัวใจผิดปกติ อ่อนเพลียอย่างรุนแรง และเสียชีวิตลง



ภาพที่ 2.1 General Adaptation to Stress (GAS) Model

Leka (2004) กล่าวว่า ผู้คนจะมีความรู้สึกเครียด เมื่อไม่มีความสามารถ ไม่มีความเข้าใจที่เพียงพอ ที่จะรับมือกับความยุ่งยาก และปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ

Abualrub (2008) กล่าวว่า ความเครียดเป็นองค์ประกอบหลัก และมีความสำคัญเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับอัตราการลาออกและความตั้งใจในการลาออกสูง รวมทั้ง การขาดงาน และการมีปัญหาด้านสุขภาพ

ทิวา หอมสวัสดิ์ (2543) กล่าวว่า ความเครียดคือพฤติกรรมของผู้คนที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองภาวะกดดันต่างๆ รวมไปถึงด้านร่างกายและจิตใจ ที่ไม่สามารถปรับสภาพกลับคืนสู่ภาวะปกติได้ ทำให้มีพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปจากเดิม และไม่มีความสุขในชีวิต

สิริอร วิชชาวุธ (2553) กล่าวว่า ความเครียดเป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับผู้คนที่สามารถทำร้ายทั้งสุขภาพ และการทำงานได้ สาเหตุของความเครียดทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีระ และสามารถลดกำลังที่ผู้คนนั้นสะสมไว้ หมดไปได้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน

กรมสุขภาพจิต (2541) กล่าวว่า ความเครียดจากการทำงาน เป็นอาการที่เกิดจากการทำงานแล้วส่งผลเสียต่อสุขภาพ ร่างกายและจิตใจ โดยพนักงานได้รับงานที่ไม่เหมาะสมกับตนเอง งานที่เกินความสามารถของพนักงาน โดยความเครียดจากการทำงานเกิดจากหลายทาง ทั้งปัจจัยภายนอก เช่น การลดเงินเดือน ลดจำนวนคนงาน จากปัจจัยของงาน เช่น ลักษณะงาน ที่มีงานมากหรือน้อยเกินไป พนักงานต้องทำงานที่ต่ำกว่าความรู้ความสามารถ บางคนขาดทักษะในการทำงาน จากบทบาทหน้าที่ในงาน เช่น หน้าที่ไม่ชัดเจน การทำงานไม่เป็นระบบ จากสัมพันธภาพในการทำงาน เช่น เกิดการขัดแย้งกับคนที่ทำงาน ไม่ไว้ใจกัน จากความสามารถในการบริหารเวลา ขาดความสมดุลในการใช้ชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว เป็นต้น (ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, 2560) ซึ่งความเครียดมีหลายระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต้น มีพฤติกรรม เบื่อ เหนื่อยหน่ายกับงาน อ่อนล้า ซึ่งความเครียดในระดับนี้ต้องการเวลาพักผ่อน หาเพื่อนเพื่อพูดคุย รับฟังปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งใช้เวลาไม่นาน ความเครียดจะเบาลงได้
2. ความเครียดระดับกลาง สามารถส่งผลต่อการใช้ชีวิต เช่น นอนไม่หลับ ปวดหัวบ่อยๆ อยากรู้คนเดียว ซึ่งความเครียดในระดับนี้ ต้องการการแก้ไขปัญหายังจริงจัง เช่น ออกกำลังกายประจำ ปรับชีวิตการทำงาน และหาที่ปรึกษาทางด้านจิตใจ
3. ความเครียดระดับสูง สามารถส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันได้ ซึ่งอาจมีพฤติกรรม สูบบุหรี่ ดื่มสุรา เครียดจนร้องไห้บ่อยๆ นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิในการทำงานไม่ได้ ไม่สนใจคนรอบข้าง โดยความเครียดระดับนี้ต้องเข้าพบแพทย์เพื่อเข้ารับการรักษาตามขั้นตอน

Cooper และ Cartwright (1997) ได้สรุปต้นเหตุของความเครียดในการทำงานไว้ 6 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ภาระงาน ปริมาณของงานที่มาก หรือน้อยเกินไป, ชั่วโมงการทำงาน เช่น งานที่เป็นกะ ใช้เวลาทำงานยาวนานเกินไป, การเดินทางไปทำงาน และเทคโนโลยีใหม่ที่ต้องนำมาใช้ในงาน
2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร ได้แก่ ความไม่ชัดเจนในงานที่ทำ และความขัดแย้งในงานที่ต้องรับผิดชอบ
3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ความสัมพันธ์กับลูกน้อง และความสัมพันธ์กับลูกค้า
4. ปัจจัยด้านการพัฒนาทางอาชีพการงาน ได้แก่ พนักงานตั้งความหวังกับงานที่ทำ ในเรื่องการเติบโต และความก้าวหน้า และความต้องการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ

5. ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ได้แก่ ขาดการยืดหยุ่น, ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และพนักงานไม่เกิดความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าขององค์กร

6. ปัจจัยที่ด้านความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ได้แก่ แบ่งเวลาระหว่างงานกับครอบครัวไม่ได้

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout)

จากการศึกษา บทความ วารสาร ทฤษฎี มีผู้เชี่ยวชาญ และนักวิจัยหลายท่าน ได้ให้นิยามไว้หลากหลาย ดังต่อไปนี้

Maslach (1986) มีแนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานที่ว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นอาการที่ทำให้รู้สึกอ่อนเพลียทางร่างกาย และจิตใจ มีความคิดลบ เป็นผลมาจากความเครียดของการทำงาน โดยเฉพาะงานด้านบริการ ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ต้องเผชิญกับปัญหาของผู้รับบริการไปด้วย

Maslach และ Jackson (1986) ได้แบ่งความเหนื่อยหน่ายในงานออกเป็น 3 ด้าน ต่อไปนี้

1. ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการระยะแรกของการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งจะมีอาการ หมดกำลัง ไม่อยากไปทำงาน อ่อนเพลีย ควรได้รับการแก้ไข ไม่เช่นนั้นจะมีอาการเลวร้ายลง เช่น ขาดงานบ่อย หมดกำลังในการทำงาน ไม่อยากแก้ไข ปัญหาหรืออุปสรรคใดๆ เป็นต้น

2. ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล หรือ การลดความเป็นบุคคล (Cynicism) เป็นอาการหลังจากที่เกิดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ โดยจะเริ่มมีทัศนคติลบต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือคนรอบข้าง ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไร้ปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นๆ

3. ด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หรือ การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Ineffectiveness) ในด้านนี้จะเริ่มรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำอะไรไปก็ไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง หรือไม่ดีพอ มีความรู้สึกด้อยประสิทธิภาพ ไม่สนุกกับงาน ขาดเป้าหมายในการทำงาน ไม่ภูมิใจในความสามารถหรือผลงานของตัวเองอีกต่อไป

กมลพร วรรณฤทธิ์ (2562) ได้ให้คำนิยามของภาวะหมดไฟในการทำงาน ว่า เป็นภาวะการเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจที่เกิดจากความเครียดเรื้อรังในการทำงาน ซึ่งมีอาการหลักอยู่ 3 อาการ ดังนี้

1. สูญเสียพลังงานทางจิตใจ และรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์

2. มองตัวเองแล้วรู้สึกว่าไม่มีความสามารถ รู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จ
3. รู้สึกห่างเหินกับผู้ร่วมงาน หรือลูกค้า เป็นการมองความสัมพันธ์ในที่ทำงานไป

ในทางลบ

ลักษณะของบุคคลที่เสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟ

1. ปริมาณงานมาก งานหนักเกิน และต้องทำงานในเวลาเร่งรีบ
2. เรียงลำดับความสำคัญของงานไม่เป็น ขาดอำนาจในการตัดสินใจ
3. ไม่ได้รับการตอบแทนกับงานที่ทุ่มเท
4. รู้สึกว่าตัวเองไร้ตัวตน ไม่เป็นส่วนหนึ่งของทีม
5. ไม่ได้ได้รับความยุติธรรม
6. ระบบบริหารในที่ทำงานขัดต่ออุดมการณ์ในชีวิต

Miller และ Smith (1993) ได้แบ่งระยะในการทำงานที่นำมาสู่ภาวะหมดไฟ

1. ระยะฮันนีมูน (The Honeymoon) เป็นช่วงเริ่มงาน ที่พนักงานตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ มีความทุ่มเทในงาน และพยายามปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน หรือคนในองค์กร
2. ระยะรู้สึกตัว (The Awakening) เมื่อเวลาผ่านไป พนักงานเริ่มรู้สึกว่างานไม่ตรงกับ ความคาดหวังของตนเอง ทั้งในด้านค่าตอบแทน หรือการยอมรับจากผู้อื่น พนักงานจะรู้สึกว่าใช้ชีวิต อย่างผิดพลาด และไม่สามารถจัดการได้ ทำให้เกิดความเหนื่อยล้า
3. ระยะไฟตก (Brownout) คนทำงานมีความเหนื่อยล้าเรื้อรัง มีพฤติกรรมและวิถีชีวิต ที่เปลี่ยนไป เช่น หงุดหงิดง่ายขึ้น หันไปดื่มสุรา ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เริ่มมีการ แยกตัวจากเพื่อนร่วมงาน และเริ่มวิจารณ์องค์กรของตนเอง
4. ภาวะหมดไฟเต็มที่ (Full Scale of Burnout) หากช่วงระยะไฟตกไม่ได้รับการแก้ไข หรือทำให้ดีขึ้น พนักงานจะรู้สึกสิ้นหวัง มีความคิดว่าตนเองล้มเหลว ไม่มีความมั่นใจ ซึ่งเป็นอาการ ของภาวะหมดไฟเต็มที่
5. ระยะฟื้นตัว (The Phoenix Phenomenon) หากพนักงานที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้พักผ่อนอย่างเต็มที่ จนผ่อนคลายจะสามารถเรียกตนเองกลับมาอยู่ในภาวะปกติ และเริ่มมี เป้าหมายในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย

พรชัย สิทธิศรีธนย์กุล (2019) กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน ไม่ใช่โรค แต่เป็น ภาวะผิดปกติที่เกิดจากการทำงาน (Occupational Phenomenon) โดยสาเหตุของภาวะหมดไฟ อาจมา จากการขาดสมดุลในการใช้ชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) ที่ทำให้เกิดปัจจัยมากมาย ซึ่ง นำมาสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน เช่น ขาดอำนาจในการตัดสินใจ สภาพแวดล้อมในที่ทำงานกดดัน

และเครียดอยู่ตลอดเวลา ขาดความชัดเจนในงานที่ทำ เพื่อนหรือหัวหน้างาน ไม่ให้การยอมรับ งานที่ทำไม่เหมาะสมกับตนเอง เป็นต้น

ความเครียด มีความแตกต่างกับ ภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังนี้

1. ความเครียด มักจะเกิดขึ้นในระยะเวลานั้นๆ เช่น หากมีงานเข้ามามาก หรืองานเร่งด่วน ที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกว่าทำไมทัน หรือกดดันจนเกินไป ก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ แต่หากว่า สถานการณ์ในงานนั้นๆ ได้คลี่คลายลงแล้ว ก็จะทำให้ความเครียดเริ่มหายไปด้วย แต่ทั้งนี้ ก็ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยซึ่ง ความเครียดก็สามารถเกิดขึ้นในระยะยาวได้เช่นกัน

2. ภาวะหมดไฟในการทำงาน จะเกิดเป็นระยะเวลาที่ยาวนานกว่า จะเกิดขึ้นเมื่อรู้ว่าจะงานที่ทำนั้น ไร้ความหมาย หรือไม่ได้สอดคล้องกับสิ่งที่บุคคลนั้นทำอยู่ ภาระงานหนักหรือเบาจนเกินไป ทำให้รู้สึกไม่สำคัญในงาน ไม่มีความผูกพันในงาน ผู้ร่วมงาน หัวหน้างาน หรือองค์กรเท่าที่ควร ซึ่งภาวะเช่นนี้จะทำให้เกิดการหมดพลัง มองโลกในแง่ลบ ทำให้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้

ตารางที่ 2.1 ความเครียดในการทำงาน มีความแตกต่างกับ ภาวะหมดไฟในการทำงาน

| ความเครียดในการทำงาน | ภาวะหมดไฟในการทำงาน |
|---|--|
| ● นำตัวเองไปผูกมัดกับงานมากเกินไป | ● รู้สึกเบื่อ และเฉยเมยกับทุกสิ่ง |
| ● รู้สึกเร่งรีบกับทุกสิ่ง | ● ขาดแรงจูงใจ |
| ● ไม่มีพลังงานมากพอที่จะทำงานให้เสร็จ | ● ท้อแท้ สิ้นหวัง |
| ● วิตกกังวล | ● รู้สึกแปลกแยก ซึมเศร้า |
| ● ส่งผลเสียต่อร่างกาย ทำให้เกิดโรคตามมา | ● ส่งผลต่ออารมณ์ มีความเบื่อหน่ายกับสิ่งรอบตัว |
| ● อาจทำให้ถึงขั้นเสียชีวิตได้ | ● รู้สึกคุณค่าในตัวเองลดลง |

ผลที่ตามมาจากการมีภาวะหมดไฟจากการทำงาน ได้แก่

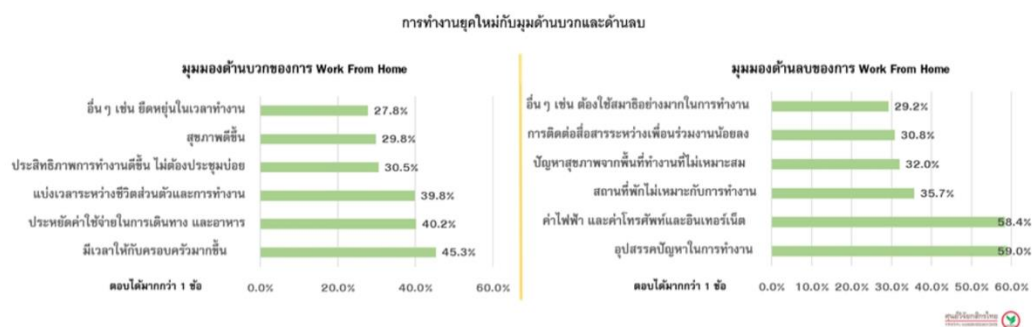
1. ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ส่งผลไปถึงทีมงาน และองค์กรด้วย
2. ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ ขาดแรงจูงใจ ทำให้ไม่เห็น โอกาสในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ได้
3. ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน องค์กร และครอบครัว
4. มีผลกระทบต่อสุขภาพ อาจจะทำให้เกิดโรคต่างๆตามมาได้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน (Work from home)

อภิชาต และ สุรสิทธิ์ (2563) ให้ความหมายไว้ว่า “Work from home” มีความหมายตรงตัวที่แปลว่า การทำงานที่บ้าน เป็นการที่บริษัทให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ได้ โดยที่ไม่ต้องเข้าบริษัท มีการประชุมทางไกล (VDO conference) ซึ่งการทำงานที่บ้านนี้เคยเกิดขึ้นแล้วที่ประเทศอังกฤษ ที่ผู้คนส่วนใหญ่ทำงานที่บ้าน เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างปี ค.ศ. 1981-1998 นอกจากนี้ในสหรัฐฯ เกิดวิกฤติเศรษฐกิจ Global Financial Crisis เป็นช่วงเวลาที่เศรษฐกิจชะลอตัว และไม่มีแนวโน้มที่ดีขึ้น บริษัทต่างๆจึงพยายามจะลดต้นทุน รวมไปถึงลดขนาดของตัวออฟฟิศ และสนับสนุนให้พนักงานทำงานที่บ้านมากขึ้น

การทำงานที่บ้านที่เหมาะสมกับการทำงานของคนรุ่นใหม่ ที่อยากทำงานแบบมีอิสระ ทำงานที่ไหนก็ได้ ซึ่ง การทำงานที่บ้าน ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 นี้ อาจไม่ใช่สิ่งที่มาตามกระแสหรือทางเลือกในการทำงานเท่านั้น แต่การทำงานที่บ้านกำลังจะกลายมาเป็นทางรอดของมนุษย์ในยุคสมัยนี้ เพราะตั้งแต่มีโรคระบาดโควิด-19 เข้ามา เริ่มมีการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) เพื่อช่วยลดการแพร่กระจายของเชื้อโรคนี่ ดังนั้นการทำงานที่บ้าน จึงเป็นวิธีที่ดีที่สุดที่จะช่วยให้คนสามารถรักษาระยะห่างกันได้ แต่ยังสามารถทำงานด้วยกันได้ ถึงแม้จะอยู่กันคนละที่ แต่ก็ไม่ใช่ทุกอาชีพที่สามารถทำงานที่บ้านได้ เพราะลักษณะงานไม่เอื้ออำนวย เช่น งานบริการ งานที่ต้องพบผู้คน งานช่าง วิศวกร เจ้าหน้าที่ธนาคาร แท็กซี่รับจ้าง เป็นต้น ซึ่งผู้ประกอบการหรือผู้ที่ประกอบอาชีพเหล่านี้จึงต้องหาทางปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์โควิด-19 โดยการมองหารายได้จากช่องทางอื่น ที่จะช่วยให้ธุรกิจสามารถขับเคลื่อนไปได้

ซึ่งการทำงานที่บ้านของพนักงานประจำ พนักงานออฟฟิศนั้น ต้องได้รับเครื่องมือที่เหมาะสมในการทำงาน เช่น โปรแกรมการเข้าร่วมการประชุมต่างๆ สวัสดิการที่เหมาะสม เพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตมากจนเกินไปด้วย (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์, 2563)



ภาพที่ 2.2 การทำงานยุคใหม่กับมุมมองด้านบวกและด้านลบ ของการทำงานที่บ้าน (Work from home), ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2564)

ประโยชน์ของการ Work From Home (รวีศ หาญอุตสาหะ, 2564)

1. พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ผู้บริหารหรือหัวหน้าอีกหลายท่านยังมีความคิดว่า การที่ให้พนักงานทำงานที่บ้าน จะได้ผลงานไม่ดีเท่าที่ควร เพราะกลัวพนักงานจะอยู่บ้าน ไม่ทำงาน จนงานไม่เสร็จ ซึ่งมีการทำผลสำรวจออกมาแล้วว่าเรื่องนี้ไม่เป็นความจริง ซึ่งการศึกษาของ MindMetre พบว่า 56% ของผู้ตอบแบบสอบถาม บอกว่าการทำงานแบบทางไกล ช่วยให้พนักงานมีสมาธิทำงานมากขึ้น ในขณะที่ 53% บอกว่าสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้กับพนักงานได้

2. พนักงานพึงพอใจในงานมากขึ้น ในปี 2017 มีผลสำรวจของ Morar Consulting ผลรายงานว่า 38% ของแรงงานในสหรัฐอเมริกาที่มีการทำงานที่บ้าน อย่างน้อยสัปดาห์ละหนึ่งวัน มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าคนทำงานที่ไม่ได้รับสิทธิ์นี้

3. อัตราการลาออกลดลง จากผลงานศึกษาของมหาวิทยาลัย Stanford ร่วมกับ Ctrip รายงานว่า การทำงานที่บ้าน ช่วยลดความอยากลาออกของพนักงานได้ถึง 50% เมื่อเทียบกับพนักงานที่เข้าทำงานในออฟฟิศเป็นหลัก

4. ลดต้นทุนของการเข้าทำงานในออฟฟิศลงได้ เนื่องจากพนักงานได้ทำงานที่บ้าน ความจำเป็นในการเข้าออฟฟิศจึงลดลง ทำให้ออฟฟิศบางแห่งมีการปรับลดพื้นที่การใช้งานเป็นโต๊ะทำงานแบบหมุนเวียน ทำให้เป็น Co-Working Space มากยิ่งขึ้น

ข้อเสียของการ Work From Home (ปณิดดา เกษมจันทโชติ, 2563)

1. มีความเครียดมากขึ้น เนื่องจากการทำงานที่บ้าน ทำให้งานบางอย่างต้องทำเพียงลำพัง ซึ่งอาจทำให้เกิดความเครียดมาจากหลายสาเหตุ ตั้งแต่การที่ไม่ได้พูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้าสั่งงานไม่หยุด

2. แยกเวลางานกับเวลาส่วนตัวออกจากกันไม่ได้ พนักงานหลายคนอาจต้องเผชิญภาวะที่ต้องทำงานหนักขึ้น 2 เท่า ด้วยเนื้องานที่ยากขึ้น หรือจัดการบริหารเวลาไม่ลงตัว หรืองานหนักขึ้นจากหัวหน้างานสั่งงาน หรือเพราะคนในทีมทำงานไม่เป็น

3. มีสิ่งรบกวน ไม่มีสมาธิ บ้านของพนักงานบางคน อยู่กันเป็นครอบครัวใหญ่ และไม่มีที่เอาไว้สำหรับทำงาน จึงมีสิ่งรบกวนอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเสียง สื่อบันเทิงต่างๆ ที่คนในครอบครัวกำลังดู ทำให้การทำงานไม่มีสมาธิหรือไม่สามารถจดจ่อกับงานได้

4. มีการสื่อสารที่ผิดพลาด การทำงานอยู่บ้าน เวลาประชุมจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตเป็นตัวหลักในการติดต่อสื่อสาร ทั้งผ่านโปรแกรม Zoom, WebX หรือ โปรแกรมอื่นๆ หากบ้านของพนักงานบางคนไม่มีความพร้อม หรือไม่สะดวกในเรื่องของสัญญาณ อาจทำให้เกิดความผิดพลาด และทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพไม่พอ เหมือนกับการพูดคุยตัวต่อตัว

5. ทำงานเสร็จช้ากว่าปกติ ในช่วงแรกๆของการทำงานที่บ้าน หลายคนอาจไม่เคยเจอปัญหานี้ แต่พอเริ่มทำงานไปนานๆ จะเริ่มมีความสุข เริ่มทำงานบนเตียง เดินไปหาของทานบ่อๆ จนอาจทำให้งานเสร็จช้าก็ว่าได้ และอาจเกิดความเครียดสะสมได้

6. ไม่มีแรงบันดาลใจ การทำงานนานๆที่บ้าน ในสถานการณ์โควิด-19 ทำให้ไม่สามารถไปนั่งทำงานที่อื่นได้ เช่น ร้านกาแฟต่างๆ หรือไปหาบรรยากาศเพื่อสร้างแรงบันดาลใจใหม่ๆ โดยเฉพาะคนที่ทำงานด้านครีเอทีฟ ที่จำเป็นจะต้องมีความคิดสร้างสรรค์อยู่ตลอดเวลาในการสร้างงาน

7. โรคภัยเพิ่มขึ้น การทำงานที่ออฟฟิศก็มีโรคที่ต้องเสี่ยงอยู่แล้ว นั่นคือ ออฟฟิศซินโดรม แต่เมื่อทำงานอยู่บ้านก็ยังมีโรคอื่นๆตามมาอย่างไม่ทันรู้ตัว เช่น นอนไม่เป็นเวลา นอนดิ๊กเกินไป เพราะแบ่งเวลาไม่ได้ หรือการทานข้าวไม่ตรงเวลา ทำให้เป็นโรคกระเพาะได้ นอกจากนี้ยังมีโรคซึมเศร้า ปวดเมื่อยต่างๆ เป็นต้น

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการอ่านทบทวนวรรณกรรมจาก วารสาร บทความ และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องพบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน มีความหมายที่หลากหลาย ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Millet (1954 อ้างถึงใน เขมมารี รัชชชูชีพ และจิตรลดา ตรีสาคร, 2558) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการทำงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และการที่ได้กำไรจากการทำงานนั้น

Mager และ Besch (1967 อ้างถึงใน ปิยะมากรณ์ กู้กิตติไมตรี, 2558) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถของประสิทธิภาพการทำงานไว้ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง สามารถบอกได้ว่างานสำคัญได้เสร็จลงแล้ว หรือสามารถแยกได้ว่า สิ่งใดถูกต้อง สิ่งใดไม่ถูกต้อง

2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง สามารถหาขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาได้ โดยสามารถสอนให้พนักงานได้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่าง อาการ และ สาเหตุที่จะเกิดขึ้นในระหว่างที่ทำการแก้ไขได้

3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง สามารถที่จะเรียงลำดับความสำคัญก่อน-หลังของงานได้ และทราบถึงระเบียบของการทำงานของงานใดงานหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็น ประสิทธิภาพ และความสามารถเชิงสติปัญญา

4. ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง รู้จักเครื่องมือ หรือเครื่องกลต่างๆ ที่สามารถนำมาปรับใช้ทำงานให้เสร็จสิ้นลงได้

5. ความสามารถในการพูด หมายถึง สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี

Peterson และ Plowman (1989 อ้างถึงใน กัญศิมา ศรีสุริยงค์, 2561) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน มีองค์ประกอบอยู่ 4 ด้าน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) ผู้ผลิตจะต้องผลิตสิ่งที่มีคุณภาพสูง และผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า มีความพึงพอใจในผลงาน ทำงานได้มาตรฐาน ถูกต้อง รวดเร็ว นอกจากนี้ ต้องก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพอใจให้ผู้เข้ารับบริการด้วย

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามที่หน่วยงานคาดหวังไว้ โดยงานที่ต้องเหมาะสมตามที่บริษัทกำหนดตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ และควรวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการทำงาน ต้องถูกต้องเหมาะสมกับงาน

4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ค่าใช้จ่ายในการทำงาน ต้องเหมาะสมกับงานและต้องลงทุนน้อย แต่ได้ผลกำไรมากที่สุด รวมถึงการใช้ทรัพยากร เช่น เงิน คน เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและสูญเสียน้อยที่สุด

อัครินทร์ พวพเสวด (2546) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการนำเอาความรู้ และความสามารถที่มีอยู่แล้ว มาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้เกิดขึ้น โดยการร่วมมือและมีความรับผิดชอบ ต่อสังคม สามารถวิเคราะห์ปัญหาและใส่ใจในคุณภาพของงานที่ทำ

สมใจ ลักษณะ (2549) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน คือ การทำงานให้เสร็จ โดยใช้ เวลาและพลังงานน้อยที่สุด หมายถึง การทำงานเร็ว แต่งานที่ออกมาดีมีคุณภาพ บุคลากรที่ทำงานมี ประสิทธิภาพ จะทำงานเต็มความสามารถ โดยมีวิธี เทคนิค ในการสร้างผลงานออกมาได้ดีมาก เป็น งานที่น่าพอใจ โดยใช้ต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลา น้อยที่สุด

สิริวดี ชูเชิด (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน คือ ความสามารถและทักษะของ ตนเอง หรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองหรือองค์กร เพื่อสุดท้ายแล้วจะเกิดความ พึงพอใจในที่สุด

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาในเรื่อง ความเครียด ความเครียดในการทำงาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน ทำให้พบว่ามีความแปรหลายตัวที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังที่แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และความเครียดในการทำงาน

| ชื่อผู้ศึกษา | ชื่อเรื่อง | กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม | ผลการศึกษาที่ได้ |
|-----------------------|---|--|--|
| พิมพ์ ศรีทองคำ (2557) | ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าไปและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง | พนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าไปและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง จำนวน 300 คน | <p>- ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกัน ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเมื่อพนักงานมีอายุมากอาจมีประสบการณ์ในการทำงานมาก จึงทำให้สามารถทำงานได้ดีกว่าคนอายุน้อย</p> <p>- ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่ต่างกัน สำหรับปัจจัยด้านเพศ การทำงานในบริษัทนำเข้า และจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่น สามารถทำงานได้ทั้งเพศชาย และหญิง หากพนักงานมีความรู้ ความสามารถเพียงพอ ปัจจัยด้านระดับการศึกษาอาจไม่ได้เป็นตัวแปรสำคัญทั้งหมด โดยทักษะ และความชอบ หรือ ความชำนาญเฉพาะทางด้านแฟชั่น อาจส่งเสริมให้การ</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>ทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นได้ และปัจจัยด้านระยะเวลาในการทำงาน จากกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่า 5 ปี โดยที่กลุ่มคนเหล่านี้ อาจไม่ได้มีประสบการณ์สูงในการทำงาน แต่อาจมีความชอบในเรื่องของ แฟชั่นเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว จึงทำให้ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความเครียดในการทำงานด้าน ความกดดันด้านเวลา ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงาน เพราะมีงานต้องทำ มาก แต่เวลาทำงานมีน้อย ทำให้รู้สึกว่ามีวันหยุด ไม่มีเวลาทำกิจกรรมอื่นๆ จึงทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน - ความเครียดในการทำงานด้าน ความวิตกกังวล ไม่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงาน เพราะพนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับด้านแฟชั่น ได้ทำงานที่ตนเองชอบ มีความสุขในการทำงาน จึงทำให้ไม่มี ความเครียด |
|--|--|---|

| | | | |
|-----------------------------------|---|--|---|
| <p>ปวีตรา ลาภละมูล (2557)</p> | <p>ความเครียดภายใน องค์กร ที่มี ความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท ไอ. เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด</p> | <p>พนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมู นิเคชั่น 98 คน</p> | <ul style="list-style-type: none"> - ความเครียดด้านลักษณะงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงานและด้านความพอใจในงาน แต่มี ความ สัม พันธ์ กับ ประสิทธิภาพการทำงานใน ด้านปริมาณงาน - ความเครียดในด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การทำงานในด้านคุณภาพงาน ด้านความพอใจในงาน และ ด้านปริมาณงาน - ความเครียดด้านนโยบาย องค์กร พบ ว่า ไม่ มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงาน ใน ด้านคุณภาพงานและด้าน ปริมาณงาน แต่มีความสัมพันธ์ ในด้านความพอใจในงาน - ความเครียดด้านผลตอบแทน พบว่า ความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงานใน ด้านคุณภาพงานและด้านความ พ อ ใจ ใน ง า น แต่ไม่ มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การทำงานในด้านปริมาณงาน - ค ว า ม เ ค รี ย ด ดั า น ส ภา พ แ ว ด ลั อ ม ใน การ ท างาน |
|-----------------------------------|---|--|---|

| | | | |
|------------------------|---|---|---|
| | | | <p>พบว่า มีความสัมพันธ์ในด้านคุณภาพงาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์ในด้านความพอใจในงาน และด้านปริมาณงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประสิทธิภาพการทำงาน ในด้านปริมาณงานโดยรวมมีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับมาก ส่วนในด้านคุณภาพงานและด้านความพอใจในงานมีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง - ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กรโดยรวม กับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ด้านคุณภาพและปริมาณงาน มีความสัมพันธ์ตรงข้ามกันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 และด้านความพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทิศตรงข้ามกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 |
| เบญจมาศ อิ่มมาก (2558) | คุณภาพชีวิตและความเครียดในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานใน | พนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น เฉพาะบริษัทที่มียอดขาย | ปัจจัยความเครียดในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับน้อย โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านจิตใจ รองลงมาคือ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ |

| | | | |
|--------------------------|--|---|--|
| | อุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น | 5 อันดับแรกของประเทศไทย จำนวน 400คน | <ul style="list-style-type: none"> - ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ พบว่า พนักงานมีความหงุดหงิดใจ รำคาญใจ นอนไม่หลับ คิดมาก และชีวิตของตนเองไม่มีคุณค่า - ความเครียดในด้านร่างกาย พบว่า พนักงานมีการปวด เกร็ง กล้ามเนื้อ มีอาการมึนงง เวียนศีรษะอยู่บ่อยครั้ง - ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม พบว่า พนักงานรู้สึกตื่นตื้นง่ายกับเหตุการณ์ใหม่ๆที่ไม่คุ้นเคย กระทบกระวายเป็นอยู่ตลอดเวลา |
| จุฬารัตน์ ทางธรรม (2558) | ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ | พนักงานกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 คน | <p>ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานนั้นพบว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> - ด้านลักษณะงาน ยังขาดทักษะในการบริหารจัดการเวลาในการทำงาน งานที่ทำมีมาก หรือน้อยจนเกินไป จึงก่อให้เกิดความเครียด - ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร เนื่องจากพนักงานต้องทำตามคำสั่งของหัวหน้างาน และทำหน้าที่ของตนเอง รวมทั้งการทำงานเป็นทีม จึงทำให้เจอบุคคลที่มีหลายบุคลิก และพบเจออารมณ์ที่แตกต่าง |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>กัน ทำให้ยากต่อการควบคุม หรือการประเมินประนอม สิ่งเหล่านี้จึงเป็นเหตุให้เกิดความเครียดได้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน พนักงานรู้สึกว่าจะไม่ได้ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน เพราะอาจมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีร่วมกัน รวมทั้งบรรยากาศในการทำงานนั้นเครียดจนเกินไป - ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ พนักงานไม่ได้รับความสนับสนุนในการทำงานจากหัวหน้างานตามเกณฑ์ของบริษัท เนื่องจากภายในบริษัทมีบรรยากาศในการทำงานที่เครียดจนเกินไป - ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร พนักงานไม่ได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อการทำงานของ บริษัท รวมไปถึงแนวคิดของพนักงานไม่สอดคล้องกับนโยบายของบริษัท - ด้านร่างกาย พนักงานมีวิถีชีวิตในการทำงานที่เร่งรีบ ทำให้เกิดความสับสนในการทำกิจกรรมต่างๆหลายอย่างพร้อม |
|--|--|---|

| | | | |
|-----------------------------------|--|--|--|
| | | | <p>กัน และยังคงแบกรับความกดดันในงานมากมาย</p> <p>- ด้านจิตใจ เมื่อพนักงานเกิดความเครียดขึ้น สามารถส่งผลต่อจิตใจได้ ทำให้มีอาการปวดศีรษะ อาการเจ็บป่วยอื่นๆ ตามมา</p> <p>- ด้านพฤติกรรม พนักงานรู้สึกตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย ทำให้ขาดสมาธิในการทำงาน ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นเหตุให้พนักงานเกิดความเครียดได้</p> |
| <p>อรรถพล ทองดี (2562)</p> | <p>ผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน และความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจค้าส่ง</p> | <p>พนักงานระดับปฏิบัติการของกลุ่มธุรกิจค้าส่ง จำนวน 400 คน</p> | <p>อิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พบว่าปัจจัยด้านความเครียดมีอิทธิพลร้อยละ 42.1 โดยเป็นด้านของงาน มีอิทธิพลร้อยละ 12.3 ด้านนโยบายองค์กร มีอิทธิพลร้อยละ 21.9 และด้านผลตอบแทน มีอิทธิพลร้อยละ 39.3 ในขณะที่ด้านโอกาสก้าวหน้าการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05</p> |
| <p>กณิศา จิตต์สุภาพรรณ (2563)</p> | <p>ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพ</p> | <p>พนักงานบริษัท ไอ ที ในเขต</p> | <p>- พนักงานบริษัทไอทีที่ลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันคือ รายได้ และประสบการณ์</p> |

| | | | |
|--|--|-------------------------|---|
| | การทำงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร | กรุงเทพมหานคร 385 คน | ทำงาน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาและตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ- ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การพัฒนาทางอาชีพการทำงาน ลักษณะองค์กร และความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานทุกด้าน คือ ด้านปริมาณงาน คุณภาพงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญ |
|--|--|-------------------------|---|

ตารางที่ 2.3 งานวิจัยเกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

| ชื่อผู้ศึกษา | ชื่อเรื่อง | กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม | ผลการศึกษาที่ได้ |
|-----------------------------|---|---|--|
| นวลพรรณ ชื่นประโยชน์ (2554) | ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงานและความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรค ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก | ประชากรที่ทำงานในบริษัทกำแพงแสน คอมเมอร์เชียล จำกัด จำนวน 78 คน | ความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้าน (ความอ่อนล้าทางอารมณ์, การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และ ความไม่รู้ประสิทธิภาพ) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 |
| เหมือนขวัญ จรงค์หนู และ | ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและ | บุคลากรสายสนับสนุน | ภาวะหมดไฟโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับ |

| | | | |
|--|---|--|--|
| <p>น น ทิ ร ัต น์ พ ฒ น กั ก ดี (2563)</p> | <p>ประ ส ทิ ทิ ธ า พ ใน ก ร ป ฏิ บั ดิ ง น ของ บุ ค ล ก ร ส า ย ส นั บ ส นุ น วิ ช า ก ร ใน ม ห า วิ ท ย า ลั ย</p> | <p>วิ ช า ก ร ใน ม ห า วิ ท ย า ลั ย จ ำ น ว น 361 ค น</p> | <p>ประ ส ทิ ทิ ธ า พ ใน ก ร ท ำ ก ร ของ พ ัก ก น หมาย ถึง ถ ำ ก าวะ ห ม ด ไ ฟ ของ พ ัก ก น ต ำ ประ ส ทิ ทิ ธ า พ ใน ก ร ท ำ ก ร จะ ส ู ง ช ี น จาก ก ร คื ก ษา ใน ก าวะ ห ม ด ไ ฟ ท ี ง 3 ค ำ น ไ ด้ แ ก้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ค ำ น ค วาม อ ่ น ล ำ ท ำ ก ร อ ร ม ณ์ ไ ม้ มี ค วาม ส ัม พ ัน ธ์ กั บ ประ ส ทิ ทิ ธ า พ ก ร ท ำ ก ร เ พ ร า ะ พ ัก ก น มี ค วาม ร ู้ ส ี ก ร ัก ใน ก น ท ี ท ำ พ ัก ก น จ ี ง มี ค วาม ร ับ ผิ ด ข อ บ ส ู ง ค วาม อ ่ น ล ำ ท ำ ก ร อ ร ม ณ์ จ ี ง ไ ม้ มี ผ ล ต ่อ พ ัก ก น - ก ร ล ด ค ำ ค วาม เป็น บุ ค ล ใน ผ ู อ ื่น มี ค วาม ส ัม พ ัน ธ์ ท ำ ก ร กั บ ประ ส ทิ ทิ ธ า พ ใน ก ร ท ำ ก ร ห า ก ก าวะ ห ม ด ไ ฟ ค ำ น น ี ส ู ง ประ ส ทิ ทิ ธ า พ ใน ก ร ท ำ ก ร จะ ส ู ง เม ื่ อ พ ัก ก น ไ ด้ ร ับ ค วาม ก ด ค ัน จาก ก ร ท ำ ก ร น ัก ไ ด้ ร ับ แ ร ง ก ด ค ัน จาก ค ำ น ต ำ ก ร อ ำ จ ส ่ง ผ ล ไ ้ พ ัก ก น มี ท ี ส น ค ติ ไ ม้ ดี กั บ ก น และ ส ่ง ผ ล ไป ย ี ง เพื่ อ ร ่วม ก น ไ ด้ - ค วาม ร ู้ ส ี ก ไ ้ ประ ส ทิ ทิ ธ า พ มี ค วาม ส ัม พ ัน ธ์ ท ำ ก ร ล บ กั บ ประ ส ทิ ทิ ธ า พ ก ร ท ำ ก ร ห a k ก าวะ ห ม ด ไ ฟ ค ำ น น ี ต ำ ประ ส ทิ ทิ ธ า พ ใน ก ร ท ำ ก ร จะ ส ู ง พ ัก ก น ร ู้ ส ี ก ว ำ ต น เอง ไ ม้ มี |
|--|---|--|--|

| | | | |
|---|--|--|---|
| | | | <p>ความสำคัญต่อองค์กร ไม่ได้รับ ชื่นชมในผลงานจากหัวหน้า งาน องค์กรไม่สนับสนุน จึง เป็นเหตุให้พนักงานคิดว่า ตนเองนั้นไม่มีความสำคัญ</p> |
| <p>ปองกานต์ ศิโรรัตน์ (2563)</p> | <p>การศึกษาเกี่ยวกับภาวะ หมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) ของ พนักงานองค์กร รัฐวิสาหกิจ กลุ่มเจเนอ เรชันเบบี้บูมเมอร์</p> | <p>โดยใช้วิธีการสุ่ม ตัวอย่างโดยไม่ใช้ ความน่าจะเป็น แบบ เฉพาะเจาะจง ซึ่ง เป็นการเลือกกลุ่ม ตัวอย่างจากความ สมัครใจ เป็นกลุ่ม เจเนอเรชันเบ บี้บูมเมอร์ จำนวน 30 คน</p> | <p>ภาพรวมของพนักงานองค์กร รัฐวิสาหกิจ กลุ่มเจเนอเรชันเบ บี้บูมเมอร์ มีระดับภาวะหมด ไฟในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ โดยสาเหตุของภาวะหมดไฟ ในการทำงาน ได้แก่ หัวหน้า งาน งานที่ไม่ถนัด เพื่อน ร่วมงาน ภาระงาน การถูกลด ความสำคัญ ปัญหาสุขภาพ ผู้บริหาร อายุ การเลื่อน ตำแหน่ง ระบบงาน และ ทัศนคติ</p> |
| <p>เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล (2564)</p> | <p>ภาวะหมดไฟในการ ทำงาน (Burnout) ของ พนักงานบริษัทเอกชนใน กลุ่ม Generation Y</p> | <p>สุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยไม่ใช้หลัก ความน่าจะเป็น แบบตาม วัตถุประสงค์ โดย เป็นกลุ่มพนักงาน บริษัทเอกชน และ อยู่ในกลุ่ม Generation Y จำนวน 30 คน</p> | <p>ภาพรวมของพนักงาน บริษัทเอกชนในกลุ่ม Generation Y มีภาวะหมดไฟ ในระดับปานกลาง สาเหตุของ การเกิดภาวะหมดไฟในการ ทำงาน ได้แก่ ภาระงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ผลตอบแทนที่ได้จากการ ทำงาน และระบบการทำงาน ซึ่งสาเหตุที่ยังคงทำงานใน สภาพแวดล้อมเดิม ในขณะที่ ยังมีภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ หางานใหม่/หางานใหม่</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | ไม่ได้ กำลังศึกษาต่อ เนื่องจากมีความหลากหลาย และกลัวถูกมองในแง่ลบ พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในการทำงาน เมื่อมีภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ การบ่น อ่อนล้า ไม่ทำงาน ไม่ใส่ใจงาน และไม่เป้าหมาย |
|--|--|--|---|

ตารางที่ 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและภาวะหมดไฟ

| ชื่อผู้ศึกษา | ชื่อเรื่อง | กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม | ผลการศึกษาที่ได้ |
|----------------------------------|--|---|--|
| ณัฐสินี นันท์เมธากาญจนานา (2562) | ความเครียดและความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท เอ็น เอ แคล เทคโนโลยี จำกัด | พนักงานบริษัท เอ็น เอ แคล เทคโนโลยี จำกัด จำนวน 186 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก | <ul style="list-style-type: none"> - ความเครียดด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรมทุกด้าน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 - ความเบื่อหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ไม่ส่งผลต่อการทำงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาในการทำงาน - ความเบื่อหน่ายด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคล ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา - ความเบื่อหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จ ไม่ส่งผลต่อการทำงานด้านคุณภาพงาน และด้านปริมาณงาน แต่ส่งผล |

| | | | ต่อการทำงานในด้านเวลาที่ใช้ ในการทำงาน |
|---|--|--|--|
| วัฒนา ศรีวิสัย และ กล้าหาญ ณ น าน (2564) | ความเครียดและความ เหนื่อยหน่ายในการ ทำงานที่มีอิทธิพลต่อผล การปฏิบัติงานของ พนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) | พนักงานบริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 231 คน | - ความเครียด ในด้านจิตใจและ พฤติกรรม มีอิทธิพลต่อการ ปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมี นัยสำคัญ ส่วนความเครียด ทางด้านร่างกายไม่มีอิทธิพล ต่อผลการปฏิบัติงานของ พนักงานอย่างมีนัยสำคัญ - ความเหนื่อยหน่ายในการ ทำงานด้านความอ่อนล้าทาง อารมณ์ ไม่มีอิทธิพลต่อผลการ ปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมี นัยสำคัญที่ระดับ 0.05 - ความเหนื่อยหน่ายในการ ทำงานด้านการลดค่าความเป็น บุคคลในผู้อื่น และ ด้าน ความรู้สึกว่าตนไม่ประสบ ความสำเร็จ มีอิทธิพลต่อการ ทำงานของพนักงานอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 |

การทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา เกี่ยวกับความเครียด ความเครียดในงาน และภาวะ
หมดไฟในการทำงาน ทำให้พบว่า ผลการวิจัยปัจจัยความเครียดในงาน และภาวะหมดไฟในการ
ทำงานมีทั้งที่ส่งผล และไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยที่นักวิจัยในอดีต
ได้ศึกษาไว้ ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความเครียดในงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการศึกษาตารางที่ 2-4 พบว่ามีการศึกษา ตัวแปรความเครียดและภาวะหมดไฟด้าน
ต่างๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจากตัวอย่างที่ศึกษาสามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน
โดยเริ่มจาก ปัจจัยความเครียด (Cooper & Cartwright, 1997) ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน มีดังนี้ ด้าน
ลักษณะของงาน (ปวีตรา ตากละมุล, 2557; จุฑารัตน์ ทางธรรม, 2558; อรรถพล ทองดี, 2562; กณิศา

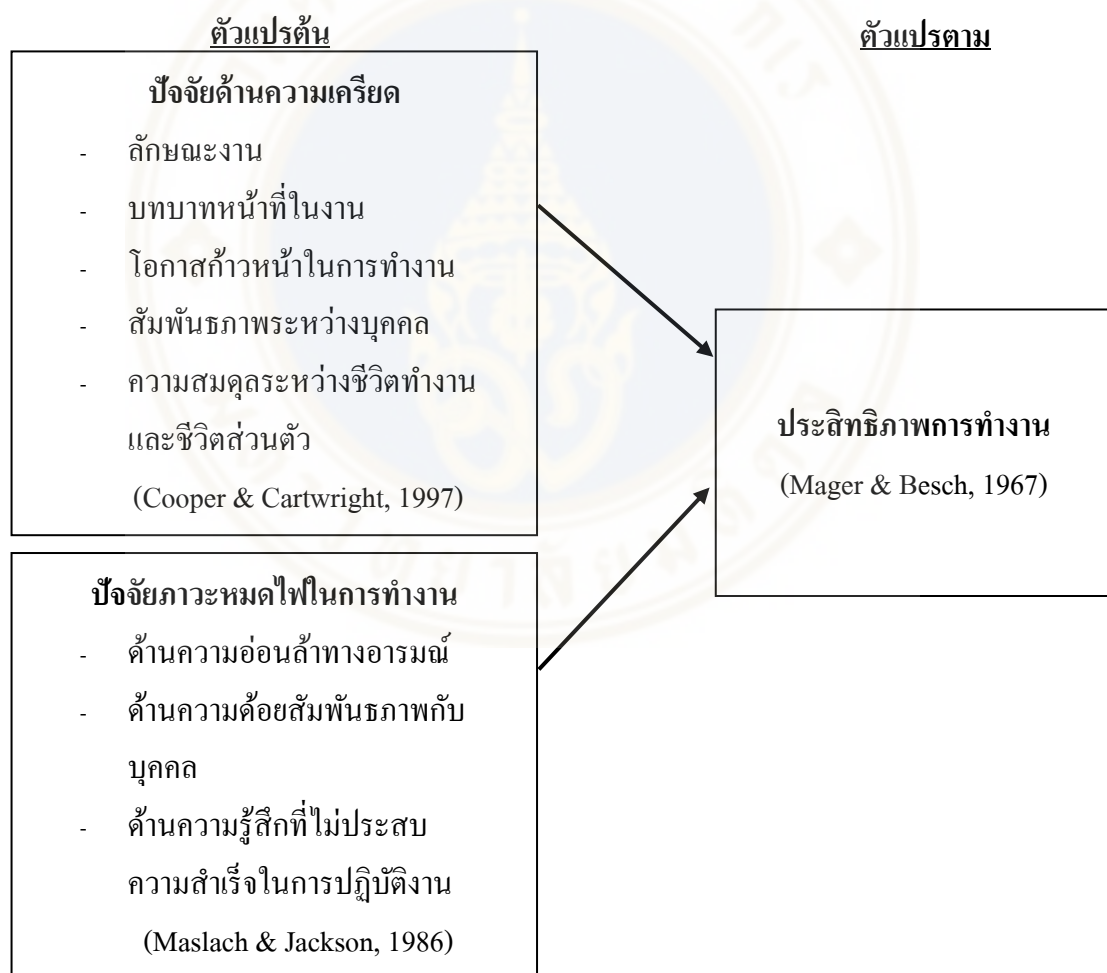
จิตต์สุภาพรรณ, 2563) ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร (จุฑารัตน์ ทางธรรม, 2558; กณิศา จิตต์สุภาพรรณ, 2563) ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (ปวีตรา ลาภละมูล, 2557; จุฑารัตน์ ทางธรรม, 2558; อรรถพล ทองดี, 2562; กณิศา จิตต์สุภาพรรณ, 2563) ด้านนโยบายขององค์กร (ปวีตรา ลาภละมูล, 2557; อรรถพล ทองดี, 2562) ด้านผลตอบแทน (ปวีตรา ลาภละมูล, 2557; อรรถพล ทองดี, 2562) ด้านลักษณะองค์กร (กณิศา จิตต์สุภาพรรณ, 2563) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว (จุฑารัตน์ ทางธรรม, 2558; กณิศา จิตต์สุภาพรรณ, 2563) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (จุฑารัตน์ ทางธรรม, 2558; กณิศา จิตต์สุภาพรรณ, 2563) ปัจจัยด้านความเครียด (Parker & De Cotuis, 1983) ได้แก่ ความกดดันด้านเวลา (พิมพ์ ศรีทองคำ, 2557) และความวิตกกังวล (พิมพ์ ศรีทองคำ, 2557) และ ปัจจัยความเครียด (Robbins & Judge, 2007) ในด้านจิตใจ (เบญจมาศ อิ่มมาก, 2558; ญัฐสินีนันท์ เมธากาญจนานา, 2562; วัฒนา ศรีวิสัย และ กล้าหาญ ฌ น่าน, 2564) ด้านร่างกาย (เบญจมาศ อิ่มมาก, 2558; ญัฐสินีนันท์ เมธากาญจนานา, 2562; วัฒนา ศรีวิสัย และ กล้าหาญ ฌ น่าน, 2564) และ ด้านพฤติกรรม (เบญจมาศ อิ่มมาก, 2558; ญัฐสินีนันท์ เมธากาญจนานา, 2562; วัฒนา ศรีวิสัย และ กล้าหาญ ฌ น่าน, 2564)

ตัวแปรภาวะหมดไฟในงาน (Maslash & Jackson 1986) ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน มีดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (นวลพรรณ ชื่นประโยชน์, 2554; ญัฐสินีนันท์ เมธากาญจนานา, 2562; เหมือนขวัญ จรงค์หนู และ นนทธีรัตน์ พัฒนภักดี, 2563; วัฒนา ศรีวิสัย และ กล้าหาญ ฌ น่าน, 2564), ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคล (นวลพรรณ ชื่นประโยชน์, 2554; ญัฐสินีนันท์ เมธากาญจนานา, 2562; เหมือนขวัญ จรงค์หนู และ นนทธีรัตน์ พัฒนภักดี, 2563; วัฒนา ศรีวิสัย และ กล้าหาญ ฌ น่าน, 2564), ด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (นวลพรรณ ชื่นประโยชน์, 2554; ญัฐสินีนันท์ เมธากาญจนานา, 2562; เหมือนขวัญ จรงค์หนู และ นนทธีรัตน์ พัฒนภักดี, 2563; วัฒนา ศรีวิสัย และ กล้าหาญ ฌ น่าน, 2564)

2.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และศึกษางานวิจัยในอดีต พบว่าส่วนใหญ่เป็นการศึกษาความเครียดในงาน และภาวะหมดไฟในการทำงานแบบทั่วไป โดยเป็นการศึกษากับพนักงานบริษัทต่างๆ เช่น ธุรกิจนำเข้าเสื้อผ้าแฟชั่น (พิมพ์ ศรีทองคำ, 2557) ธุรกิจเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือ (ปวีตรา ลาภละมูล, 2557) อุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น (เบญจมาศ อิ่มมาก, 2558) อุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ (จุฑารัตน์ ทางธรรม, 2558) ธุรกิจค้าส่ง (อรรถพล ทอง

ดี, 2562) บริษัท ไอที (กณิศา จิตต์สุภาพรรณ, 2563) ธุรกิจสินค้าเกษตรส่งออก (นวลพรรณ ชื่นประโยชน์, 2554) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย (เหมือนขวัญ จรงค์หนู และ นนทิรัตน์ พัฒนภักดี, 2563) พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ปองกานต์ ศิโรรัตน์, 2563) พนักงานเอกชนในกลุ่ม Generation Y (เพ็ญพิชชา เกตุชัย โกลศ, 2564) และ บริษัทเทคโนโลยี (ณัฐสินีนันท์ เมธากาญจนานา, 2562) ซึ่งผู้วิจัยยังไม่พบการศึกษาความเครียดในงาน และภาวะหมดไฟในการทำงานในช่วงทำงานที่บ้านของพนักงานบริษัท ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำมาศึกษาว่าทั้งความเครียดในการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงานในช่วงที่พนักงานทำงานที่บ้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไร จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยดังที่แสดงในภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

ปัจจัยด้านความเครียด จากทฤษฎีของ Cooper และ Cartwright (1997) มีทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน ลักษณะองค์กร บทบาทหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพระหว่างบุคคล โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และ ความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว แต่เพื่อปรับให้เข้ากับบริบทในการทำงานที่บ้าน ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาเพียงแค่ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพระหว่างบุคคล โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ดังต่อไปนี้

1. ความเครียดด้านลักษณะงาน

พนักงานมีความรู้สึกกดดันในลักษณะงาน ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีองค์ประกอบหลายอย่างที่ทำให้เกิดความเครียดได้เมื่อทำงานที่บ้าน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป เกิดจากการมอบหมายงานที่อาจจะไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน การทำงานที่หนักเกินไปติดต่อกันหลายชั่วโมง มีการกำหนดเส้นตาย ถูกกดดันด้วยเวลา งานที่ยากเกินไป ซึ่งต้องใช้เทคนิคสูงในงาน นอกจากนี้ยังมีการนำเทคโนโลยีใหม่ที่ใช้ในการทำงานที่บ้าน เช่น การประชุม การส่งงานต่างๆ ผ่านโปรแกรม Zoom, Google Meet หรือ WebX ซึ่งพนักงานบางคนไม่สามารถทำความเข้าใจกับเทคโนโลยีใหม่นี้ได้ ไม่เข้าใจวิธีการใช้งาน หรือหากเกิดปัญหาในการใช้งานขึ้น ก็ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง ทำให้ไม่สามารถทำงานต่อไปได้ จึงเป็นอีกสาเหตุที่ทำให้เพิ่มความเครียดให้กับพนักงานได้ (จุฑารัตน์ ทางธรรม, 2558)

จากการศึกษาที่ผ่านมา การศึกษาของปวีตรา ลาภละมูล (2557) พบว่า ความเครียดด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัทไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทั้งในด้านคุณภาพงาน ในด้านความพอใจในงาน แต่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณงานในระดับปานกลาง ในขณะที่จุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) พบว่า ความเครียดด้านลักษณะงานของพนักงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน แต่เป็นความเครียดในทางบวก ที่กระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานยิ่งขึ้น การศึกษาของกณิศา จิตต์สุภาพรรณ (2563) พบว่า พนักงานบริษัทไอที มีความเครียดด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานด้านคุณภาพ และด้านค่าใช้จ่าย

ในอดีต นักวิจัยหลายท่านที่ได้ทำการศึกษาในความเครียดด้านลักษณะงานนี้ แต่ยังไม่สามารถมีข้อสรุปไปในทิศทางเดียวกันได้ ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำ ซึ่งการทำงานที่บ้าน หากได้รับมอบหมายงานมีปริมาณมากเกินไป จนทำให้ใช้ชั่วโมงการทำงานเกินปกติคิดว่าเวลาที่ทำงานในออฟฟิศ และจากการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาทำงานที่บ้าน ทำให้พนักงานบางคนไม่

สามารถปรับตัวเข้าหาเทคโนโลยีที่ว่ามีได้ เช่น การใช้โปรแกรมประชุมต่างๆ จึงทำให้พนักงานเกิดความเครียดในงาน แล้วส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานลดลงได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 1 ความเครียดของการทำงานที่บ้าน ในด้านลักษณะงาน ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ความเครียดด้านบทบาทหน้าที่ในงาน

นอกเหนือจากความเครียดจากลักษณะงานแล้ว พนักงานยังอาจมีความเครียดอันเนื่องมาจากการขาดความชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในงาน เช่น พนักงานมีข้อมูลไม่เพียงพอในการทำงาน รวมไปถึงการมีบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบมากเกินไป เช่น พนักงานหนึ่งคนต้องทำหน้าที่หลายอย่างมากในองค์กร ทำให้งานหลักที่เป็นบทบาทหน้าที่จริงๆ ที่ต้องทำไม่สำเร็จ หรือสำเร็จช้ากว่ากำหนด และส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดได้ (Cooper & Cartwright, 1997)

การศึกษาของ จุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) พบว่า ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด จากอีก 3 ตัวแปรต้นที่เหลือ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการทำงาน และด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน เนื่องจากพนักงานกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์มีความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ในองค์กรของตนเองเป็นอย่างดี จึงทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับดี ในขณะที่กณิศา จิตต์สุภาพรรณ (2563) พบว่า พนักงานบริษัทไอทีที่มีความเครียดในด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานด้านคุณภาพ และด้านค่าใช้จ่าย

ผู้วิจัยเห็นว่า หากมีการกำหนดหน้าที่หรือบทบาทในงานไม่ชัดเจน อาจทำให้พนักงานมีความสับสนในหน้าที่งานได้ ยิ่งต้องทำงานที่บ้านแล้ว ทางบริษัท จำเป็นต้องกำหนดงานให้พนักงานอย่างชัดเจนว่ามีหน้าที่จะต้องทำอะไรบ้าง เพื่อให้พนักงานแต่ละคนทราบถึงหน้าที่ของตนเอง และทำงานออกมามีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของบริษัท แต่หากพนักงานเกิดความไม่เข้าใจในหน้าที่ของตนเองอยู่บ่อยครั้ง และพนักงานไม่กล้าที่จะถามหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน อาจทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้ จนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลงได้ ดังนั้นผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดของการทำงานที่บ้าน ในด้านบทบาทหน้าที่ในงาน ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ความเครียดด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

การที่พนักงานตั้งความหวังไว้กับเรื่องการเติบโตในหน้าที่การงานในอนาคต เป็นความต้องการที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ๆเพิ่มเติม มีรายได้เพิ่มขึ้น ได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับรางวัล แต่หากสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้นตามที่ต้องการ เช่น ไม่มีการเลื่อนขั้น งานเริ่มไม่มั่นคง สามารถทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้ (กณิศา จิตต์สุภาพรธม, 2563) ซึ่งการทำงานที่บ้านนั้น ก็ทำให้พนักงานเสียโอกาสต่างๆที่บริษัท เช่น การเสนอความเห็น โครงการต่างๆ หรือการอาสาทำงานที่อยากทำ และหากงานที่ทำนั้นออกมามีคุณภาพ แต่ก็อาจเสียโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง หรือถูกลดความสำคัญจากบริษัทลง พนักงานจึงเกิดความเครียดในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานได้จากการศึกษาที่ผ่านมาของปวีตรา ลากละมุล (2557) พบว่า พนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด มีความเครียดด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานในด้านคุณภาพงาน ในด้านความพอใจในงาน และด้านปริมาณงาน ในขณะที่ จุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) พบว่า ความเครียดด้านการพัฒนาการทางอาชีพการงานของพนักงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ที่เป็นความเครียดในทางบวก ที่กระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานยิ่งขึ้น การศึกษาของอรุณพล ทองดี (2562) พบว่า ความเครียดในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง ในขณะที่กณิศา จิตต์สุภาพรธม (2563) พบว่า พนักงานบริษัทไอที มีความเครียดด้านการพัฒนาทางอาชีพการงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านเวลา

ผู้วิจัยเห็นว่า การทำงานที่บ้านอาจทำให้แรงจูงใจในการทำงานลดลง มีความเสี่ยงที่เงินเดือนและสวัสดิการจะลดลงตามไปด้วย และพนักงานบางคนอาจมองว่างานเริ่มไม่ท้าทาย จำเจ ไม่ได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเอง ไม่เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงาน ซึ่งอาจมีผลต่อการเลื่อนขั้นปรับตำแหน่ง หรือบางคนอาจไม่เห็นโอกาสในการเติบโตในสายงาน ปัจจัยเหล่านี้ อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลงได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานในด้านความเครียดของการทำงานที่บ้านว่า

สมมติฐานที่ 3 ความเครียดของการทำงานที่บ้าน ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ความเครียดด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ความเครียดด้านสัมพันธภาพเป็นความสัมพันธ์กับบุคคลในองค์กร หากบรรยากาศการทำงานดำเนินไปได้ด้วยดี จะทำให้พนักงานมีความสุขไว้ใจซึ่งกันและกัน แต่หากบรรยากาศการทำงานไม่ดี ขาดความเชื่อใจ พนักงานรู้สึกอึดอัด ไม่มีความสุขในการทำงาน สามารถทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้ (อนุรัตน์ อนันทนาธร, 2559) โดยมีความสัมพันธ์ทั้งกับหัวหน้างาน ลูกน้อง และเพื่อนร่วมงาน ในด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน พนักงานอาจไม่ได้รับความเอาใจใส่ หรือ

ช่วยเหลือจากหัวหน้างานมากที่ควร โดยหัวหน้างานให้ความสำคัญในงานมากกว่าตัวบุคคล และมีความคิดว่าการสร้างสัมพันธ์กับลูกน้องไม่ใช่เรื่องจำเป็น เช่น การสังสรรค์กันนอกเวลางาน หรือการปรึกษาเรื่องราวชีวิตส่วนตัว เป็นต้น ในด้านความสัมพันธ์กับลูกน้องและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อาจไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน ทั้งให้ทำงานคนเดียว ไม่ใส่ใจในงาน สิ่งเหล่านี้อาจทำให้เกิดความเครียดด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้ โดยส่งผลกระทบต่อการทำงานในที่สุด (กณิศา จิตต์สุภาพรรณ, 2563) นอกเหนือจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กรแล้ว พนักงานอาจเกิดความเครียดจากสัมพันธภาพจากบุคคลภายนอกองค์กรได้ เช่น ลูกค้าไม่อนุญาตให้พนักงานเข้าถึงข้อมูลบางอย่าง ทำให้พนักงานทำงานได้ยากมากขึ้น จนก่อให้เกิดความเครียด

การศึกษาของ จุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) พบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานรองลงมาจากปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร โดยอีก 2 ตัวแปรต้น ที่ศึกษาได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน เนื่องจากพนักงานกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานของตนเอง จึงทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ในขณะที่กณิศา จิตต์สุภาพรรณ (2563) พบว่า พนักงานบริษัทไอทีมีความเครียดด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านค่าใช้จ่าย

ผู้วิจัยเห็นว่า การทำงานที่บ้านสามารถทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลลดลงได้ เนื่องจากปกติแล้ว หากทำงานในออฟฟิศ สามารถพูดคุยกันได้ซึ่งหน้า ปรึกษางาน คอยงาน หรือแม้กระทั่งคุยเรื่องอื่นๆทั่วไป ก็สามารถเจอหน้าพูดคุยกันได้ ซึ่งสามารถทำให้ความเครียดในงานลดลงได้ แต่เมื่อทำงานที่บ้าน ทำให้การสื่อสารลดลง เพราะต้องทำงานคนเดียว การสื่อสารพูดคุยกับทั้งหัวหน้างานเอง เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง มีการสื่อสารกันยากมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อมีพนักงานใหม่เข้ามา ทำให้การสื่อสารหรือการพัฒนาความสัมพันธ์ในทีมยิ่งน้อยลงไปอีก เวลางานมีปัญหา ทำให้ไม่รู้ว่าจะต้องไปปรึกษาใครได้บ้าง จึงทำให้ความสัมพันธ์กันในองค์กรลดลง ซึ่งสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ เพราะไม่สามารถพูดคุยกันได้เหมือนเดิม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงไปด้วย ดังนั้นผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 4 ความเครียดของการทำงานที่บ้าน ในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร

5. ความเครียดด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

ความเครียดด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว เป็นการจัดสรรระหว่างเวลางานและเวลาส่วนตัวที่ไม่สอดคล้องกัน ซึ่งเมื่อทำงานที่บ้านนั้นจะรวมไปถึงครอบครัว

ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานด้วย (Rice, 1992 อ้างถึงใน กณิศา จิตต์สุภาพรรณ, 2563) การสร้างความสมดุลของชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว อาจไม่ได้แบ่งอยู่ที่ 50:50 เพราะไม่สามารถแยกงานออกจากชีวิตส่วนตัวได้อย่างที่คิด หากพนักงานทำงานหนักจะทำให้ไม่สามารถหยุดคิดงานในเวลาพักผ่อนได้ สามารถกระทบไปถึงอารมณ์จนเกิดความเครียด หมดสนุกกับเวลาส่วนตัว สัดส่วนระหว่างงานและชีวิตอาจแบ่งเป็น 80:20 ก็ได้ สมดุลในชีวิตจะยิ่งแย่เข้าไปอีก เพราะเมื่อก่อนที่ทำงานและที่พักจะแยกออกจากกันชัดเจน แต่เมื่อที่ทำงานกับที่บ้านกลายเป็นสถานที่เดียวกัน ชีวิตส่วนตัวจะเข้าไปปนกับงานเสมอ ซึ่งเป็นเหตุให้พนักงานเกิดความเครียดได้ เพราะไม่สามารถแยกชีวิตทำงานกับชีวิตส่วนตัวออกจากกันได้ (Sanit Rachata, 2021)

จากการศึกษาที่ผ่านมาของกณิศา จิตต์สุภาพรรณ (2563) พบว่า พนักงานบริษัทไอที มีความเครียดด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทุกด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน เนื่องจากพนักงานได้รับความกดดันในงานมาก งานใช้ความละเอียดสูง ทำให้ไม่สามารถทำงานได้ตามปริมาณงาน จึงส่งผลให้เกิดความเครียดในงานได้ ถัดมาในด้านคุณภาพงาน หากพนักงานมีความเครียดในงานมาก จะส่งผลให้คุณภาพงานออกมาไม่ได้คุณภาพตามที่ต้องการ หรือทำให้คุณภาพงานแย่ลง ในด้านเวลา เนื่องจากความเครียดจากงานที่ทำ ทำให้ไม่สามารถส่งงานได้ทันเวลาที่กำหนด ไม่สามารถจัดเวลาการทำงานได้ และด้านค่าใช้จ่าย พนักงานมีความเครียดมากในงาน อาจส่งผลให้การงานล่าช้าไป ทำให้ส่งงานไม่ตรงกำหนด ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรได้ จึงอาจเกิดค่าใช้จ่ายขึ้น

เนื่องจากผู้วิจัยพบว่ามีเพียงงานวิจัยเดียวที่ศึกษาในความเครียดด้านนี้ จึงมีความสนใจที่อยากศึกษาเพิ่มเติม โดยเห็นว่าเมื่อพนักงานเข้าทำงานที่ออฟฟิศ สามารถแบ่งเวลางาน เวลาทานอาหาร เวลาประชุม ได้ปกติ เมื่อเลิกงานก็สามารถใช้เวลาส่วนตัวได้ พนักงานบางคนอาจแบ่งเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวแบบ 50:50 ได้ แต่บางคนก็ไม่สามารถทำได้ เพราะขึ้นอยู่กับความพอใจในการแบ่งเวลาของแต่ละคนด้วย แต่เมื่อมีการทำงานที่บ้านเกิดขึ้น พนักงานหาสมดุลในชีวิตได้ยาก เพราะที่ทำงานกับที่พักคือที่เดียวกัน กลายเป็นว่าทั้งชีวิตงานและชีวิตส่วนตัวปะปนกันได้ง่าย ซึ่งเป็นอีกสาเหตุให้เกิดความเครียดและอาจส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 5 ความเครียดของการทำงานที่บ้าน ในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร

ภาวะหมดไฟในการทำงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาทั้งหมด 3 ด้าน ตามทฤษฎีของ Maslach และ Jackson (1986) ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธ์กับบุคคล และด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

ความอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นพื้นฐานของความเครียดในบุคคล โดยมีสาเหตุมาจากการทำงานหนัก จนมีความรู้สึกท้อแท้ สิ้นหวัง จิตใจห่อเหี่ยวจากการทำงาน หหมดกำลังใจในการทำงาน ขาดความกระตือรือร้น หหมดแรงเมื่อสิ้นสุดเวลางาน รู้สึกเปลี่ยวเมื่อตื่นนอนตอนเช้าและรู้ว่าต้องไปทำงาน โดยเฉพาะการทำงานที่ให้บริการแก่คนอื่นตลอดเวลาทำให้รู้สึกเครียดได้ อาจทำให้เกิดการขาดงาน ผลการปฏิบัติงานลดลง และอาจส่งผลถึงขั้นลาออกจากงานได้ (เหมือนขวัญ จรงค์หนู และ นนทิรัตน์ พัฒนภักดี, 2563)

จากการศึกษาของ นวลพรรณ ชื่นประโยชน์ (2554) พบว่า ความเหนื่อยหน่ายทางความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในขณะที่ณัฐสินันท์ เมธากัญญา (2562) พบว่า ภาวะหมดไฟในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานบริษัทเอ็นเอ แคล เทคโนโลยี ไม่ส่งผลต่อการทำงานในด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ในการทำงาน เมื่อพนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานจำนวนมาก และสะสมเป็นเวลานาน สามารถทำให้พนักงานเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ แต่พนักงานสามารถหยุดพักให้หายเหนื่อยได้ การศึกษาของเหมือนขวัญ จรงค์หนู และ นนทิรัตน์ พัฒนภักดี (2563) พบว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน คือ เมื่อบุคลากรมีความรู้สึกท้อในงาน แต่ยังมีความรักที่จะทำงาน จึงทำให้มีความรับผิดชอบในหน้าที่สูงกว่าความอ่อนล้าทางอารมณ์ การศึกษาของวัฒนา ศรีวิสัย และ กล้าหาญ ฦ น่าน (2564) พบว่า ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ไม่มีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์

ผู้วิจัยเห็นว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ สามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลงได้ เนื่องจากการทำงานที่บ้านเป็นการทำงานเพียงผู้เดียว ไม่ได้มีเพื่อนหรือ หัวหน้างานคอยให้คำปรึกษาตลอดเวลา อาจทำให้พนักงานรู้สึกหมดกำลังใจ และเบื่อหน่ายในการทำงานที่บ้าน ซึ่งหากพนักงานได้ทำงานที่หนักจนเกินไป อาจทำให้เกิดความรู้สึกท้อแท้ สิ้นหวังในการทำงาน ไม่อยากทำงานอีกต่อไป ส่งผลให้งานเสร็จไม่ทันเวลา หรือไม่ได้คุณภาพตามที่บริษัทต้องการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 6 ภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้าน ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคล

ความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลเป็นอาการที่เกิดต่อเนื่องมาจากความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งเกิดจากการตอบสนองต่อการทำงานหนัก โดยมีความรู้สึกต่อผู้อื่นในด้านลบ ไม่เต็มใจจะทำงานด้วย ไม่สุภาพอ่อนโยน ไม่อยากยุ่งเกี่ยวกับใคร จนทำให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (ปทุมรัตน์ สกุลพิมลรัตน์, 2556)

จากการศึกษาของ นวลพรรณ ชื่นประโยชน์ (2554) พบว่า ความเหนื่อยหน่ายทางด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การศึกษาของณัฐสินีนันท์ เมธากาญจนา (2562) พบว่า ภาวะหมดไฟ ในด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคล ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน เมื่อพนักงานมีความรู้สึกเบื่อจากการทำงานหนักซ้ำๆ เป็นเวลานาน และหากได้รับมอบหมายงานในปริมาณมาก ทำให้ต้องทำงานหนักขึ้น หากทำงานสะสมติดต่อกันเป็นเวลานานจะทำให้รู้สึกหมดแรง อ่อนเพลีย พนักงานเริ่มมีความรู้สึกไม่อยากพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน เริ่มรู้สึกติดลบกับคนอื่นๆ ทำงานกับแผนกอื่นๆ ไม่ได้ งานจึงสำเร็จได้ช้า และไม่เท่าที่ควร การศึกษาของเหมือนขวัญ จรงค์หนู และ นนทิรัตน์ พัฒนภักดี (2563) พบว่า ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษาของวัฒนา ศรีวิไล และ กล้าหาญ ณ น่าน (2564) พบว่า ภาวะหมดไฟด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์

ผู้วิจัยเห็นว่า การทำงานที่บ้านของพนักงานบริษัท อาจมีภาวะหมดไฟในด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้ หากพนักงานมีความรู้สึกเบื่อกับการทำงานซ้ำๆเป็นเวลานาน ทำงานในปริมาณมาก จนงานหนักขึ้นเรื่อย ๆ สะสมติดต่อกันเป็นเวลานาน จะทำให้พนักงานอ่อนเพลีย จนเกิดความรู้สึกไม่อยากพูดคุยกับบุคคลอื่น ประกอบกับทำงานที่บ้านด้วยแล้ว การติดต่อกับบุคคลอื่นเพื่อพูดคุย หรือปรึกษาจะทำให้มีความยากขึ้นไปอีก ซึ่งอาจจะส่งให้พนักงาน มีประสิทธิภาพในการทำงานลดลงไปด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 7 ภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้าน ในด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคล ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน บุคคลนั้นรู้สึกว่าคุณเองไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ ขาดทักษะในการเผชิญปัญหา ประเมินตนเองในด้านลบ รู้สึกไม่สนุกกับงานที่ทำ ขาดเป้าหมายในชีวิต (พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน, 2560) ทำให้ตนเองมีความรู้สึกว่าทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย และขาดความภูมิใจในผลงานของตนเอง (ศิรยา เลิศหัตถศิลป์, 2554)

จากการศึกษาของ นवलพรรณ ชื่นประโยชน์ (2554) พบว่า ความเหนื่อยหน่ายทางด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในขณะที่ณัฐสินีนันท์ เมธากาญจนนา (2562) พบว่า ภาวะหมดไฟในด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอ็นเอ แคลเทคเทคโนโลยี ไม่ส่งผลต่อการทำงานในด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณและด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน เนื่องจากเป็นหน้าที่ที่พนักงานต้องรับผิดชอบ ถึงแม้งานจะเยอะ หรืองานหนัก ไร่ก็ตามพนักงานก็จำเป็นจะต้องทำให้เสร็จ และยังสามารถทำงานออกมาได้คุณภาพอีกด้วย การศึกษาของเหมือนขวัญ จรงค์หนู และ นนทิรัตน์ พัฒนภักดี (2563) พบว่า ความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการทำงาน บุคลากรรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่าและไม่ได้รับความสำคัญจากองค์กร ไม่ได้รับการชื่นชมในผลงาน หรือจากหัวหน้างาน และองค์กรไม่สนับสนุน อำนวยความสะดวกต่างๆในการทำงาน จึงเป็นเหตุให้บุคลากรคิดว่างานของตนเองนั้นไม่มีความสำคัญ การศึกษาของวัฒนา ศรีวิสัย และ กล้าหาญ ณ น่าน (2564) พบว่า ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงานบริษัท ไลน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ เนื่องจากในองค์กรมีหลายแผนก ซึ่งแต่ละแผนกก็จะมีมาตรฐานของงานที่แตกต่างกันไป ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองต้องทำงานหลายอย่าง มีการสั่งงานที่ไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานทำงานผิดพลาด และทำงานไม่มีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยเห็นว่า การทำงานของพนักงาน เมื่อทำงานที่บ้านจะไม่มีผู้ใดทราบว่าตัวพนักงานนั้นๆต้องทำงานหนักมากน้อยเพียงใด เนื่องจากไม่ได้รายงานหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน หรือแจ้งลูกน้องตลอดเวลา ซึ่งพนักงานนั้นๆอาจจะได้รับงานที่ทำทนายและภาระงานที่เพิ่มขึ้นอย่างหนักหน่วงมาก เมื่อทำงานสำเร็จ พนักงานกลับไม่ได้รับการชื่นชม หรือการตอบรับที่ดีจากผลลัพธ์ของงานนั้น หากบ่อยครั้งเข้าอาจทำให้พนักงานเริ่มรู้สึกว่าตนเองไม่ดีพอ ไม่มีคุณค่า เพราะไม่ได้ได้รับความสำคัญจากองค์กร จนทำให้พนักงานเริ่มรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งอาจจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานต่อไป ลดลงได้ ดังนั้นผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 8 ภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้าน ในด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร



บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความเครียด (Stress) และภาวะหมดไฟ (Burnout) ของการทำงานที่บ้าน (Work Form Home) ในช่วงโควิด-19 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีรายละเอียดในวิธีดำเนินงานวิจัย ดังนี้

3.1 รูปแบบงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นตัวเลข และวิเคราะห์ข้อสรุปตามผลวิจัยด้วยวิธีทางสถิติ เช่น ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อให้ทราบถึงข้อเท็จจริง (กัญญามน อินสว่าง, 2560) เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่เป็นเหตุเป็นผลสามารถพิสูจน์ อ้างอิงได้ตามแนววิทยาศาสตร์ และประมวลข้อสรุปเพื่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน (Error) น้อยที่สุด (เกียรติคุณบุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2549)

3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรในงานวิจัยนี้คือ พนักงานบริษัทที่ทำงานที่บ้าน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงมีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะใช้สูตรคำนวณของคอแครน (Cochran, 1963) ดังนี้

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)}{e^2}$$

- | | | | |
|-------|---|-----|--|
| เมื่อ | n | คือ | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง |
| | Z | คือ | ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนด |
| | | | - ถ้าระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า Z = 1.96 |
| | | | - ถ้าระดับความเชื่อมั่น 99% หรือระดับนัยสำคัญ 0.01 มีค่า Z = 2.576 |

p คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่ม
e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

ในกรณีนี้ผู้วิจัยไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากรจึงกำหนด ให้ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ 5% และสัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่ม เท่ากับ 0.5 ขนาดของประชากรที่ต้องการเท่ากับ

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times (1-0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n \approx 384.16 = 384 \text{ คน}$$

ดังนั้น ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน

โดยการสุ่มตัวอย่างที่เป็น Non-probability แบบสะดวก (Convenience Sampling) หรือ การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกที่ไม่มีกฎเกณฑ์ โดยอาศัยความสะดวกของผู้วิจัยเป็นหลัก กลุ่มตัวอย่างเป็นใครก็ได้ที่ให้ความร่วมมือกับผู้วิจัยในการให้ข้อมูล (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2544) อย่างไรก็ตามการสุ่มตัวอย่างดังกล่าว อาจทำให้ไม่ได้ตัวแทนที่ดีของประชากร ส่งผลให้งานวิจัยเกิดความคลาดเคลื่อน และไม่สามารถอ้างอิงไปถึงประชากรทั้งหมดได้ ซึ่งอาจจะสรุปได้เพียงขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น (หทัยชนก พรอคเจริญ, 2555)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมี การปรับปรุง คัดแปลง ต่อยอดมาจากการศึกษางานวิจัยในอดีต เพื่อนำมาพัฒนาให้เข้ากับงานวิจัยชิ้นนี้ มากยิ่งขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และจำนวนวันในการทำงานที่บ้าน

ส่วนที่ 2 ความเครียดในการทำงานที่บ้าน ตามทฤษฎีของ Cooper และ Catwright (1997) ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ทั้งหมด 38 ข้อ โดยใน 3 ด้านแรกได้คัดแปลงมาจากมาตรวัดของ นาดยา สุวรรณจันทร์ (2559) ได้แก่

- | | |
|-----------------------------|--------------|
| 1. ด้านลักษณะงาน | จำนวน 10 ข้อ |
| 2. ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร | จำนวน 10 ข้อ |

3. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ
และ ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่บ้าน อีก 2 ด้าน ดัดแปลงมาจากมาตรวัดของ กณิศ จิตต์สุภาพรรณ (2563) ได้แก่

4. ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล จำนวน 4 ข้อ

5. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 ภาวะหมดไฟในการทำงานที่บ้าน ตามทฤษฎีของ Maslach และ Jackson (1986) ประกอบไปด้วย 3 ด้าน มีทั้งหมด 11 ข้อ โดยดัดแปลงมาจากมาตรวัดของ ณัฐสินันท์ เมธากาญจน (2562) ได้แก่

1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำนวน 4 ข้อ

2. ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคล จำนวน 4 ข้อ

3. ด้านความรู้สึกล้มเหลวไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โดยศึกษาตามทฤษฎีของ Mager และ Besch (1967) โดยดัดแปลงมาจากมาตรวัดของ พิมพ์ ศรีทองคำ (2557) ทั้งหมด 7 ข้อ

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2-4 นี้ ใช้มาตรวัดเป็นมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดคะแนนตามสเกล ดังนี้

| | | | |
|------------|---|---------|----------------------|
| ระดับคะแนน | 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด |
| ระดับคะแนน | 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| ระดับคะแนน | 3 | หมายถึง | ปานกลาง |
| ระดับคะแนน | 2 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย |
| ระดับคะแนน | 1 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยมากที่สุด |

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัด (Reliability Test) การทดสอบสหสัมพันธ์ (Correlations) และ การวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “ความเครียดและภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลตัวอย่าง จำนวน 385 คน และได้ผลการวิจัยดังต่อไปนี้

4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

หลังจากที่ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน สามารถแจกแจงภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างด้านประชากรศาสตร์ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ | จำนวน (คน) | สัดส่วน (ร้อยละ) |
|-----------------------------|------------|------------------|
| 1. เพศ | | |
| 1) ชาย | 156 | 40.5 |
| 2) หญิง | 181 | 47.0 |
| 3) ไม่ต้องการระบุ | 48 | 12.5 |
| รวม | 385 | 100 |
| 2. อายุ | | |
| 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี | 76 | 19.7 |
| 2) อายุ 26 – 30 ปี | 125 | 32.5 |
| 3) อายุ 31 – 35 ปี | 104 | 27.0 |
| 4) อายุ 36 – 40 ปี | 53 | 13.8 |
| 5) อายุ 41 – 45 ปี | 17 | 4.4 |
| 6) อายุ 46 – 50 ปี | 9 | 2.3 |
| 7) อายุ 51 ปีขึ้นไป | 1 | 0.3 |

| | | |
|-------------------------------------|-----|------|
| รวม | 385 | 100 |
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี | 18 | 4.7 |
| 2) ปริญญาตรี | 324 | 84.2 |
| 3) ปริญญาโท | 43 | 11.2 |
| 4) ปริญญาเอก | 0 | 0 |
| รวม | 385 | 100 |
| 4. ตำแหน่งงาน | | |
| 1) ผู้บริหาร | 5 | 1.3 |
| 2) ระดับหัวหน้างาน/ผู้จัดการ | 43 | 11.2 |
| 3) พนักงานทั่วไป | 337 | 87.5 |
| รวม | 385 | 100 |
| 5. จำนวนวันในการทำงานที่บ้าน | | |
| 1) 1 วัน/สัปดาห์ | 21 | 5.5 |
| 2) 2 วัน/สัปดาห์ | 85 | 22.1 |
| 3) 3 วัน/สัปดาห์ | 120 | 31.2 |
| 4) 4 วัน/สัปดาห์ | 54 | 14.0 |
| 5) 5 วัน/สัปดาห์ | 81 | 21.0 |
| 6) 6 วัน/สัปดาห์ | 14 | 3.6 |
| 7) 7 วัน/สัปดาห์ | 10 | 2.6 |
| รวม | 385 | 100 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย (หญิง 47% ชาย 40.5%) ซึ่งมีอายุมากที่สุดอยู่ในช่วงระหว่าง 26-30 ปี (32.5%) ช่วงอายุ 31-35 ปี (27%) และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี (19.7%) ตามลำดับ มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ ระดับปริญญาตรี (84.2%) รองลงมาเป็นระดับปริญญาโท (11.2%) ต่ำกว่าปริญญาตรี (4.7%) ตามลำดับ โดยที่ไม่มี การศึกษาในระดับปริญญาเอก ในการทำแบบสอบถามงานวิจัยชิ้นนี้ ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็น พนักงานทั่วไป (87.5%) รองลงมาคือ ระดับหัวหน้างานหรือผู้จัดการ (11.2%) และผู้บริหาร (1.3%) กลุ่มประชากรตัวอย่างที่ทำงานที่บ้านมากที่สุดอยู่ที่ 3 วันต่อสัปดาห์ (31.2%) รองลงมาคือ 2 วันต่อ สัปดาห์ (22.1%) และท้ายสุด 5 วันต่อสัปดาห์ (21%) ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยความเครียดและภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความเครียดด้านลักษณะงาน 10 คำถาม, ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร 10 คำถาม, ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน 10 คำถาม, ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล 4 คำถาม, ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว 4 คำถาม, ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ 4 คำถาม, ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคล 4 คำถาม, ด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 3 คำถาม และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 7 คำถาม

โดยผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างจากค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ซึ่งควรมีค่ามากกว่า 0.5 และยิ่งเข้าใกล้ 1 มากขึ้น หมายความว่าข้อมูลชุดนั้นมีความเหมาะสมที่จะทำ Factor Analysis มากยิ่งขึ้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546 อ้างถึงใน โอภาส จุเลิศตระกูล, 2564) จากการตรวจสอบข้อมูล ได้ค่า KMO เท่ากับ 0.931 ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์ องค์ประกอบหลัก ด้วยวิธี Principal Component Analysis ที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร เพื่อหาจำนวนโครงสร้างขององค์ประกอบตัวแปรที่เหมือนกัน โดยที่ค่า Eigen Value ต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 1 ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำสุดที่ใช้ในการควบคุมจำนวนองค์ประกอบ จากนั้นจึงทำการหมุนแกนที่บรรจุตัวแปรเข้าไปในแต่ละองค์ประกอบ โดยใช้วิธี Varimax เป็นการหมุนแกนแบบ Orthogonal เพื่อคำนวณหาค่าน้ำหนักของปัจจัยในแต่ละองค์ประกอบ ผลลัพธ์ที่ได้เป็นค่า Communalities ซึ่งเป็นค่าความแปรปรวนที่เกิดจากองค์ประกอบร่วมและค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) และค่า Barlett's Test Sphericity ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่า Significant ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ($p < 0.05$)

ผลการใช้ Factor Analysis นั้น ผู้วิจัยได้พิจารณาค่าน้ำหนักขององค์ประกอบต่างๆว่าตัวแปรใดมีค่ามากที่สุดจะอยู่ที่องค์ประกอบใด ให้จัดตัวแปรไว้ในองค์ประกอบนั้น ซึ่งต้องมีค่าน้ำหนักของแต่ละองค์ประกอบมากกว่า 0.45 ขึ้นไป (Comrey & Lee, 1992; Tabachnick & Fidell, 2007) ถึงจะแสดงว่าตัวแปรต่างๆ มีความเที่ยงตรง ดังนั้น ผู้วิจัยได้ทำการตัดข้อคำถามบางข้อ และมีการจัดกลุ่มตัวแปรใหม่ตามผลการวิเคราะห์เบื้องต้น เพื่อให้ได้เป็นกลุ่มตัวแปรที่มีความเหมาะสมเพื่อหาความสัมพันธ์ของแต่ละกลุ่มตัวแปรในขั้นตอนต่อไป

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของกลุ่มตัวแปร (ครั้งที่ 1)

| KMO and Bartlett's Test | | |
|--|--------------------|-----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | .931 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 14821.995 |
| | df | 1540 |
| | Sig. | .000 |

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบตัวแปร (ครั้งที่ 1)

| Rotated Component Matrix ^a | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | Component | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| Burn_Relation_08 | .817 | .109 | .056 | .066 | .041 | .030 | -.014 | .056 | .148 | .026 | .079 |
| Burn_Relation_07 | .775 | .128 | .023 | .098 | .015 | .091 | .101 | .001 | .259 | .037 | .158 |
| Burn_Relation_06 | .761 | .145 | .089 | .103 | .074 | .044 | .058 | .045 | .261 | -.057 | .177 |
| Burn_Relation_05 | .752 | .106 | .056 | .088 | .047 | .038 | -.039 | -.008 | .269 | -.014 | .314 |
| Burn_Work_10 | .745 | .223 | .082 | .141 | .043 | .085 | .169 | .146 | -.047 | .075 | -.081 |
| Burn_Work_09 | .740 | .213 | .030 | .167 | .084 | .101 | .135 | .142 | .057 | .066 | -.184 |
| Burn_Work_11 | .694 | .154 | .038 | .240 | .072 | .115 | .134 | .162 | .092 | .070 | -.039 |
| Stress_People_34 | .122 | .736 | .133 | .202 | .064 | .065 | .123 | .101 | .011 | .158 | .141 |
| Stress_WLB_35 | .102 | .686 | .095 | .108 | .074 | -.007 | .203 | .140 | .265 | .087 | .167 |
| Stress_People_33 | .172 | .676 | .165 | .209 | .200 | .069 | .091 | .083 | .019 | .174 | .127 |
| Stress_WLB_36 | .199 | .657 | .041 | .179 | .167 | .083 | .209 | .114 | .125 | -.087 | .124 |
| Stress_People_32 | .215 | .628 | .056 | .323 | .098 | .167 | .042 | .114 | .041 | .070 | .048 |
| Stress_WLB_37 | .191 | .619 | .097 | .119 | .202 | .254 | .062 | .223 | .170 | .007 | -.058 |
| Stress_People_31 | .238 | .597 | .150 | .388 | .200 | .163 | -.187 | -.013 | -.038 | .086 | -.014 |
| Stress_WLB_38 | .241 | .563 | .069 | .127 | .217 | .231 | .032 | .195 | .272 | -.020 | -.042 |
| EFF_03 | .020 | .065 | .836 | .055 | .143 | .006 | .062 | -.022 | .002 | -.044 | -.045 |
| EFF_07 | .024 | .028 | .825 | .009 | -.026 | -.017 | .051 | .052 | .070 | .032 | .088 |
| EFF_06 | -.031 | .126 | .817 | .026 | .041 | .126 | .030 | .048 | .092 | .034 | .023 |
| EFF_05 | .029 | .115 | .814 | .109 | .059 | .059 | -.012 | .098 | .053 | -.022 | -.037 |
| EFF_01 | .090 | -.032 | .796 | .071 | .073 | .045 | .115 | .050 | .050 | .127 | .117 |

| | | | | | | | | | | | |
|------------------|------|------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------|
| EFF_04 | .060 | .090 | .786 | .090 | -.029 | .107 | -.032 | .002 | .011 | .068 | -.051 |
| EFF_02 | .141 | .095 | .780 | -.008 | .079 | .037 | .077 | .017 | .028 | .030 | .027 |
| Stress_Career_29 | .196 | .205 | .057 | .725 | .226 | .099 | .071 | .084 | .175 | -.028 | .034 |
| Stress_Career_21 | .119 | .225 | .088 | .675 | .022 | .068 | .290 | .065 | -.033 | .191 | .101 |
| Stress_Career_22 | .163 | .269 | .049 | .654 | .062 | .156 | .233 | .201 | .036 | .130 | .015 |
| Stress_Career_30 | .211 | .418 | .064 | .639 | .177 | .086 | -.099 | .141 | .003 | .132 | -.013 |
| Stress_Career_23 | .095 | .236 | .143 | .623 | .308 | .162 | .019 | .295 | -.004 | .039 | .095 |
| Stress_Career_28 | .173 | .124 | .035 | .618 | .070 | .075 | .213 | .252 | .322 | .030 | .072 |
| Stress_Role_20 | .171 | .281 | .075 | .448 | .214 | .325 | .269 | -.080 | .081 | .084 | .302 |
| Stress_Job_08 | .064 | .181 | .009 | .109 | .774 | .153 | .097 | .098 | .068 | .054 | .001 |
| Stress_Job_07 | .059 | .157 | .094 | .171 | .757 | .097 | .029 | .079 | .140 | .101 | .113 |
| Stress_Job_02 | .057 | .115 | .079 | .127 | .693 | .148 | .285 | .052 | .039 | .213 | .078 |
| Stress_Job_01 | .041 | .221 | .073 | .152 | .635 | .067 | .321 | .066 | .068 | .171 | .138 |
| Stress_Role_17 | .135 | .155 | .163 | .125 | .213 | .773 | .052 | .170 | .091 | .110 | .065 |
| Stress_Role_18 | .078 | .202 | .099 | .204 | .100 | .743 | .088 | .075 | .165 | .185 | .012 |
| Stress_Role_19 | .141 | .216 | .142 | .369 | .169 | .478 | .327 | -.066 | .123 | .135 | .211 |
| Stress_Role_16 | .174 | .153 | .114 | .058 | .328 | .445 | .134 | .283 | -.042 | .101 | .353 |
| Stress_Job_10 | .145 | .098 | .156 | .225 | .375 | .151 | .634 | .155 | -.002 | .184 | .031 |
| Stress_Job_09 | .113 | .167 | .118 | .134 | .433 | .030 | .587 | .151 | .046 | .161 | .042 |
| Stress_Job_03 | .145 | .064 | .090 | .172 | .327 | .089 | .485 | .221 | .078 | .354 | .132 |
| Stress_Role_11 | .201 | .252 | .155 | .225 | .169 | .372 | .439 | .000 | .023 | .066 | .075 |
| Stress_Role_12 | .237 | .303 | .037 | .270 | .251 | .373 | .394 | .080 | .073 | -.118 | .048 |
| Stress_Role_13 | .237 | .307 | .024 | .325 | .248 | .191 | .347 | .145 | .095 | -.054 | .252 |
| Stress_Career_26 | .120 | .248 | .043 | .151 | .064 | .096 | .184 | .766 | .118 | .109 | .045 |
| Stress_Career_25 | .191 | .195 | .097 | .214 | .208 | .061 | .014 | .736 | -.043 | .099 | .115 |
| Stress_Career_27 | .087 | .230 | .054 | .362 | .002 | .128 | .252 | .549 | .207 | .112 | .040 |
| Stress_Career_24 | .140 | .098 | .155 | .472 | .299 | .104 | -.044 | .506 | .077 | .068 | .168 |
| Burn_Tired_04 | .420 | .134 | .101 | .081 | .022 | .027 | -.090 | .019 | .673 | .160 | .241 |
| Burn_Tired_03 | .404 | .196 | .135 | .072 | .043 | .041 | .067 | .052 | .661 | .180 | .095 |
| Burn_Tired_02 | .333 | .147 | .064 | .125 | .200 | .165 | .075 | .081 | .659 | .030 | -.166 |
| Burn_Tired_01 | .343 | .136 | .154 | .122 | .194 | .179 | .084 | .105 | .575 | -.055 | -.170 |
| Stress_Job_05 | .012 | .073 | .090 | .106 | .341 | .157 | .060 | .080 | .116 | .716 | -.002 |

| | | | | | | | | | | | |
|----------------|------|------|------|------|-------------|------|------|------|-------|-------------|-------------|
| Stress_Job_04 | .131 | .165 | .067 | .182 | .190 | .192 | .312 | .224 | .077 | .637 | .083 |
| Stress_Job_06 | .036 | .233 | .124 | .148 | .496 | .095 | .111 | .092 | .086 | .510 | .098 |
| Stress_Role_15 | .192 | .282 | .072 | .177 | .252 | .179 | .053 | .178 | -.051 | .125 | .617 |
| Stress_Role_14 | .180 | .306 | .008 | .234 | .232 | .081 | .298 | .217 | .043 | .015 | .548 |

จากตารางที่ 4.3 พบว่าค่าถาม Stress_Role_20, Stress_Role_16, Stress_Role_11, Stress_Role_12 และ Stress_Role_13 มีค่า Factor Loading ต่ำกว่า 0.45 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความไม่สอดคล้องกันของกลุ่มคำถาม ผู้วิจัยจึงพิจารณาตัดคำถามดังกล่าวออก ในส่วนของคำถาม Stress_Career_24 และ Stress_Job_06 เกิด Cross loading ขึ้น แสดงให้เห็นว่าข้อคำถามถูกจัดเข้าได้มากกว่า 1 องค์ประกอบ ผู้วิจัยจึงตัดคำถาม Stress_Career_24 ออกก่อน ปรากฏว่ายังเกิด Cross loading ของคำถาม Stress_Job_06 ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาตัดคำถามดังกล่าวทั้ง 2 ข้อออก

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของกลุ่มตัวแปร (ครั้งที่ 2)

| KMO and Bartlett's Test | | |
|--|--------------------|-----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | .923 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 12576.811 |
| | df | 1176 |
| | Sig. | .000 |

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบตัวแปร (ครั้งที่ 2)

| Rotated Component Matrix ^a | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-------------|------|------|------|------|-------|------|------|-------|
| | Component | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Stress_Job_02 | .765 | .064 | .139 | .074 | .098 | .047 | .034 | .116 | .190 |
| Stress_Job_01 | .744 | .055 | .256 | .067 | .118 | .058 | .027 | .052 | .101 |
| Stress_Job_09 | .698 | .129 | .162 | .113 | .166 | .037 | .117 | .011 | -.106 |
| Stress_Job_10 | .685 | .160 | .090 | .152 | .272 | -.002 | .136 | .106 | -.129 |
| Stress_Job_08 | .679 | .058 | .208 | .002 | .056 | .095 | .051 | .094 | .424 |
| Stress_Job_03 | .666 | .154 | .081 | .087 | .189 | .073 | .190 | .107 | -.242 |

| | | | | | | | | | |
|------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------|-------|-------|-------|
| Stress_Job_07 | .655 | .058 | .209 | .088 | .129 | .162 | .009 | .032 | .353 |
| Stress_Job_04 | .553 | .104 | .160 | .067 | .187 | .126 | .238 | .275 | -.293 |
| Stress_Job_05 | .534 | -.047 | .055 | .092 | .077 | .225 | .123 | .223 | -.049 |
| Stress_Role_14 | .427 | .250 | .412 | .008 | .219 | -.039 | .197 | -.010 | -.186 |
| Burn_Relation_08 | .045 | .819 | .130 | .052 | .046 | .142 | .038 | .037 | .011 |
| Burn_Relation_07 | .099 | .795 | .155 | .019 | .093 | .230 | -.007 | .083 | -.103 |
| Burn_Relation_06 | .094 | .789 | .190 | .084 | .079 | .218 | .008 | .038 | -.039 |
| Burn_Relation_05 | .065 | .787 | .188 | .050 | .045 | .219 | -.044 | .013 | -.092 |
| Burn_Work_10 | .105 | .728 | .167 | .088 | .173 | -.011 | .215 | .068 | .096 |
| Burn_Work_09 | .102 | .711 | .141 | .036 | .203 | .107 | .192 | .098 | .159 |
| Burn_Work_11 | .137 | .678 | .130 | .043 | .262 | .126 | .173 | .091 | .052 |
| Stress_People_34 | .173 | .129 | .750 | .130 | .178 | .007 | .102 | .117 | -.112 |
| Stress_People_33 | .267 | .175 | .700 | .160 | .165 | .022 | .066 | .128 | -.025 |
| Stress_WLB_35 | .201 | .110 | .697 | .091 | .129 | .271 | .125 | -.034 | -.159 |
| Stress_WLB_36 | .203 | .216 | .665 | .040 | .184 | .122 | .114 | .021 | .027 |
| Stress_People_32 | .112 | .205 | .625 | .058 | .307 | .070 | .139 | .161 | .077 |
| Stress_People_31 | .074 | .201 | .604 | .149 | .352 | .035 | -.019 | .151 | .264 |
| Stress_WLB_37 | .168 | .174 | .589 | .098 | .132 | .224 | .228 | .199 | .202 |
| Stress_WLB_38 | .160 | .230 | .541 | .069 | .136 | .312 | .192 | .178 | .210 |
| Stress_Role_15 | .392 | .235 | .427 | .066 | .172 | -.085 | .092 | .058 | -.143 |
| EFF_03 | .118 | .023 | .056 | .836 | .039 | .000 | -.009 | -.004 | .110 |
| EFF_07 | .041 | .036 | .046 | .824 | .008 | .050 | .037 | -.010 | -.109 |
| EFF_06 | .070 | -.030 | .133 | .818 | .020 | .102 | .035 | .114 | -.012 |
| EFF_05 | .034 | .024 | .114 | .815 | .104 | .068 | .076 | .051 | .077 |
| EFF_01 | .186 | .099 | -.010 | .794 | .085 | .046 | .036 | .026 | -.098 |
| EFF_04 | -.008 | .051 | .082 | .785 | .079 | .026 | -.001 | .137 | .016 |
| EFF_02 | .104 | .141 | .088 | .782 | -.001 | .043 | .035 | .003 | .030 |
| Stress_Career_29 | .214 | .197 | .236 | .054 | .726 | .184 | .033 | .049 | .133 |
| Stress_Career_21 | .240 | .123 | .225 | .091 | .707 | -.023 | .096 | .052 | -.146 |

| | | | | | | | | | |
|------------------|------|------|------|------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------|
| Stress_Career_22 | .222 | .166 | .265 | .051 | .680 | .033 | .189 | .181 | -.073 |
| Stress_Career_28 | .196 | .198 | .141 | .034 | .632 | .285 | .227 | .067 | -.087 |
| Stress_Career_30 | .136 | .179 | .434 | .062 | .617 | .056 | .109 | .098 | .173 |
| Stress_Career_23 | .300 | .090 | .300 | .140 | .602 | .017 | .183 | .134 | .133 |
| Burn_Tired_02 | .167 | .317 | .099 | .062 | .138 | .700 | .092 | .127 | .160 |
| Burn_Tired_03 | .138 | .407 | .204 | .131 | .067 | .666 | .049 | .041 | -.162 |
| Burn_Tired_04 | .069 | .438 | .191 | .095 | .042 | .649 | -.010 | .038 | -.172 |
| Burn_Tired_01 | .134 | .326 | .093 | .153 | .155 | .624 | .088 | .108 | .189 |
| Stress_Career_26 | .207 | .130 | .233 | .049 | .169 | .109 | .807 | .071 | -.017 |
| Stress_Career_25 | .254 | .186 | .246 | .098 | .170 | -.021 | .698 | .015 | .090 |
| Stress_Career_27 | .183 | .119 | .208 | .061 | .372 | .153 | .606 | .168 | -.102 |
| Stress_Role_18 | .220 | .109 | .215 | .098 | .169 | .133 | .086 | .795 | -.003 |
| Stress_Role_17 | .284 | .154 | .191 | .161 | .123 | .092 | .118 | .737 | .093 |
| Stress_Role_19 | .392 | .198 | .261 | .140 | .316 | .058 | -.033 | .493 | -.128 |

ผู้วิจัยพบว่า หลังจากที่ได้ตัดข้อคำถามบางข้อจากตารางที่ 4.3 ไปแล้ว ทำให้เหลือองค์ประกอบในตารางที่ 4.5 อยู่ทั้งหมด 9 องค์ประกอบ และ ยังมีคำถาม Stress_Role_14 และ Stress_Role_15 มีค่า Factor Loading ต่ำกว่า 0.45 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความไม่สอดคล้องกันของกลุ่มคำถาม ผู้วิจัยจึงพิจารณาตัดคำถามดังกล่าวออก

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของกลุ่มตัวแปร (ครั้งที่ 3)

| KMO and Bartlett's Test | | |
|--|--------------------|-----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | .922 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 12076.650 |
| | df | 1081 |
| | Sig. | .000 |

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบตัวแปร (ครั้งที่ 3)

| Rotated Component Matrix ^a | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------|-------|-------|-------|-------|
| | Component | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Burn_Relation_08 | .822 | .046 | .051 | .124 | .046 | .144 | .041 | .032 | .019 |
| Burn_Relation_07 | .795 | .117 | .018 | .146 | .093 | .240 | -.008 | .079 | -.067 |
| Burn_Relation_06 | .791 | .096 | .083 | .180 | .081 | .224 | .009 | .041 | .001 |
| Burn_Relation_05 | .782 | .060 | .051 | .161 | .053 | .242 | -.036 | .026 | -.021 |
| Burn_Work_10 | .732 | .096 | .088 | .163 | .174 | -.013 | .208 | .066 | .077 |
| Burn_Work_09 | .717 | .087 | .035 | .147 | .200 | .095 | .184 | .094 | .124 |
| Burn_Work_11 | .680 | .135 | .042 | .126 | .262 | .126 | .167 | .088 | .048 |
| Stress_Job_09 | .143 | .734 | .109 | .189 | .154 | .015 | .091 | -.013 | .005 |
| Stress_Job_10 | .168 | .719 | .149 | .104 | .263 | -.011 | .111 | .088 | -.016 |
| Stress_Job_03 | .158 | .719 | .083 | .087 | .182 | .075 | .173 | .082 | -.108 |
| Stress_Job_02 | .068 | .701 | .075 | .131 | .106 | .040 | .039 | .123 | .363 |
| Stress_Job_01 | .061 | .700 | .066 | .250 | .126 | .052 | .031 | .056 | .280 |
| Stress_Job_04 | .110 | .634 | .062 | .176 | .176 | .125 | .220 | .236 | -.210 |
| Stress_Job_05 | -.049 | .546 | .090 | .062 | .076 | .227 | .116 | .204 | .045 |
| EFF_03 | .027 | .096 | .836 | .060 | .040 | -.011 | -.007 | .000 | .126 |
| EFF_07 | .034 | .058 | .825 | .039 | .009 | .060 | .036 | -.008 | -.083 |
| EFF_06 | -.031 | .072 | .818 | .130 | .023 | .106 | .036 | .116 | .001 |
| EFF_05 | .027 | .029 | .814 | .120 | .104 | .058 | .078 | .046 | .058 |
| EFF_01 | .095 | .195 | .794 | -.022 | .087 | .062 | .033 | .029 | -.042 |
| EFF_04 | .053 | .001 | .784 | .088 | .078 | .023 | .000 | .129 | -.014 |
| EFF_02 | .138 | .090 | .783 | .080 | .004 | .051 | .036 | .008 | .055 |
| Stress_People_34 | .145 | .210 | .127 | .761 | .181 | -.008 | .099 | .103 | -.089 |
| Stress_People_33 | .193 | .286 | .157 | .716 | .166 | -.001 | .062 | .117 | .011 |
| Stress_WLB_35 | .120 | .239 | .088 | .705 | .134 | .265 | .122 | -.046 | -.106 |
| Stress_WLB_36 | .226 | .196 | .039 | .664 | .194 | .114 | .118 | .021 | .073 |

| | | | | | | | | | |
|------------------|------|-------------|------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Stress_People_32 | .214 | .102 | .058 | .621 | .317 | .062 | .144 | .161 | .078 |
| Stress_People_31 | .207 | .016 | .150 | .594 | .368 | .029 | -.004 | .161 | .256 |
| Stress_WLB_37 | .176 | .121 | .098 | .578 | .150 | .224 | .240 | .209 | .225 |
| Stress_WLB_38 | .228 | .103 | .071 | .523 | .155 | .317 | .207 | .195 | .246 |
| Stress_Career_29 | .197 | .173 | .056 | .211 | .736 | .186 | .042 | .062 | .178 |
| Stress_Career_21 | .124 | .271 | .091 | .211 | .709 | -.012 | .086 | .046 | -.110 |
| Stress_Career_22 | .173 | .250 | .049 | .257 | .680 | .030 | .186 | .168 | -.059 |
| Stress_Career_28 | .200 | .214 | .034 | .126 | .631 | .286 | .226 | .066 | -.046 |
| Stress_Career_30 | .184 | .101 | .063 | .419 | .629 | .052 | .121 | .101 | .176 |
| Stress_Career_23 | .093 | .263 | .141 | .278 | .613 | .017 | .192 | .143 | .186 |
| Burn_Tired_02 | .312 | .133 | .062 | .100 | .140 | .694 | .093 | .128 | .177 |
| Burn_Tired_04 | .427 | .083 | .095 | .171 | .048 | .673 | -.003 | .041 | -.099 |
| Burn_Tired_03 | .405 | .173 | .129 | .210 | .062 | .666 | .041 | .030 | -.119 |
| Burn_Tired_01 | .318 | .087 | .155 | .085 | .161 | .626 | .091 | .119 | .207 |
| Stress_Career_26 | .133 | .214 | .050 | .215 | .175 | .111 | .809 | .072 | .010 |
| Stress_Career_25 | .191 | .236 | .099 | .227 | .179 | -.022 | .705 | .018 | .124 |
| Stress_Career_27 | .124 | .213 | .060 | .194 | .372 | .149 | .605 | .165 | -.079 |
| Stress_Role_18 | .112 | .227 | .098 | .208 | .170 | .130 | .087 | .799 | .017 |
| Stress_Role_17 | .150 | .258 | .162 | .170 | .133 | .103 | .129 | .746 | .133 |
| Stress_Role_19 | .197 | .408 | .140 | .245 | .320 | .071 | -.038 | .498 | -.038 |
| Stress_Job_08 | .062 | .565 | .004 | .198 | .071 | .080 | .070 | .109 | .568 |
| Stress_Job_07 | .054 | .534 | .091 | .179 | .151 | .166 | .033 | .062 | .537 |

จากตารางที่ 4.7 พบว่าคำถาม Stress_Job_08 และ Stress_Job_07 เกิด Cross loading ขึ้น แสดงให้เห็นว่าข้อคำถามถูกจัดเข้าได้มากกว่า 1 องค์ประกอบ ผู้วิจัยจึงตัดคำถาม Stress_Job_08 ออกก่อน ปรากฏว่ายังเกิด Cross loading ของคำถาม Stress_Job_07 อยู่ ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาตัดคำถามดังกล่าวทั้ง 2 ข้อออก

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของกลุ่มตัวแปร (ครั้งที่ 4)

| KMO and Bartlett's Test | | |
|--|--------------------|-----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | .920 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 11514.987 |
| | df | 990 |
| | Sig. | .000 |

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบตัวแปร (ครั้งที่ 4)

| | Rotated Component Matrix ^a | | | | | | | |
|------------------|---------------------------------------|-------------|-------------|------|------|-------|-------|-------|
| | Component | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Burn_Relation_08 | .819 | .050 | .132 | .047 | .045 | .151 | .042 | .036 |
| Burn_Relation_07 | .797 | .018 | .139 | .112 | .089 | .242 | .007 | .072 |
| Burn_Relation_06 | .791 | .084 | .181 | .088 | .082 | .228 | .020 | .041 |
| Burn_Relation_05 | .787 | .052 | .156 | .043 | .051 | .236 | -.012 | .034 |
| Burn_Work_10 | .724 | .086 | .184 | .106 | .178 | .006 | .188 | .063 |
| Burn_Work_09 | .704 | .031 | .178 | .106 | .202 | .118 | .155 | .094 |
| Burn_Work_11 | .671 | .039 | .143 | .145 | .263 | .142 | .154 | .083 |
| EFF_03 | .022 | .836 | .077 | .099 | .045 | -.003 | -.015 | .015 |
| EFF_07 | .041 | .825 | .028 | .051 | .003 | .051 | .054 | -.010 |
| EFF_06 | -.030 | .818 | .132 | .072 | .019 | .104 | .040 | .113 |
| EFF_05 | .021 | .813 | .132 | .039 | .106 | .068 | .066 | .045 |
| EFF_01 | .097 | .795 | -.026 | .191 | .086 | .062 | .044 | .024 |
| EFF_04 | .052 | .784 | .088 | .003 | .080 | .028 | .000 | .122 |
| EFF_02 | .133 | .781 | .092 | .101 | .004 | .061 | .025 | .010 |
| Stress_People_34 | .154 | .129 | .738 | .193 | .170 | -.024 | .129 | .083 |
| Stress_People_33 | .196 | .157 | .708 | .278 | .158 | -.008 | .078 | .107 |
| Stress_WLB_35 | .125 | .089 | .680 | .221 | .120 | .250 | .150 | -.072 |
| Stress_WLB_36 | .221 | .036 | .672 | .200 | .186 | .115 | .113 | .012 |

| | | | | | | | | |
|------------------|-------|------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Stress_People_32 | .205 | .054 | .634 | .118 | .309 | .072 | .132 | .152 |
| Stress_People_31 | .191 | .146 | .632 | .037 | .369 | .048 | -.037 | .170 |
| Stress_WLB_37 | .155 | .090 | .622 | .161 | .139 | .247 | .190 | .204 |
| Stress_WLB_38 | .206 | .063 | .569 | .140 | .146 | .342 | .157 | .194 |
| Stress_Job_09 | .136 | .107 | .187 | .742 | .155 | .030 | .084 | -.040 |
| Stress_Job_10 | .160 | .145 | .107 | .741 | .257 | .005 | .101 | .061 |
| Stress_Job_03 | .160 | .080 | .076 | .724 | .169 | .075 | .186 | .055 |
| Stress_Job_02 | .052 | .070 | .179 | .719 | .111 | .060 | .009 | .152 |
| Stress_Job_01 | .051 | .061 | .286 | .713 | .121 | .061 | .013 | .078 |
| Stress_Job_04 | .116 | .061 | .149 | .633 | .160 | .119 | .245 | .196 |
| Stress_Job_05 | -.054 | .086 | .073 | .559 | .066 | .232 | .110 | .193 |
| Stress_Career_29 | .187 | .053 | .241 | .176 | .735 | .196 | .039 | .078 |
| Stress_Career_21 | .124 | .090 | .201 | .273 | .702 | -.009 | .101 | .019 |
| Stress_Career_22 | .173 | .048 | .255 | .247 | .674 | .030 | .204 | .152 |
| Stress_Career_30 | .172 | .059 | .450 | .115 | .627 | .067 | .104 | .106 |
| Stress_Career_28 | .202 | .034 | .123 | .198 | .624 | .278 | .257 | .065 |
| Stress_Career_23 | .082 | .138 | .311 | .275 | .611 | .029 | .178 | .154 |
| Burn_Tired_02 | .292 | .058 | .132 | .149 | .142 | .716 | .067 | .126 |
| Burn_Tired_03 | .407 | .130 | .190 | .155 | .056 | .659 | .071 | .009 |
| Burn_Tired_01 | .291 | .147 | .128 | .125 | .159 | .658 | .043 | .117 |
| Burn_Tired_04 | .434 | .097 | .151 | .055 | .042 | .657 | .038 | .034 |
| Stress_Career_26 | .131 | .049 | .226 | .205 | .168 | .109 | .814 | .072 |
| Stress_Career_25 | .182 | .097 | .255 | .240 | .176 | -.012 | .690 | .028 |
| Stress_Career_27 | .130 | .062 | .186 | .189 | .364 | .137 | .638 | .163 |
| Stress_Role_18 | .113 | .098 | .211 | .229 | .164 | .128 | .105 | .795 |
| Stress_Role_17 | .143 | .161 | .192 | .269 | .134 | .115 | .124 | .748 |
| Stress_Role_19 | .199 | .140 | .237 | .407 | .316 | .072 | -.018 | .480 |

จากที่ผู้วิจัยได้ตัดข้อความบางข้อจากตารางที่ 4.7 ไปแล้ว ทำให้เหลือองค์ประกอบในตารางที่ 4.9 อยู่ทั้งหมด 8 องค์ประกอบ และพบว่ามีการบ่งชี้ปัจจัยความเครียดและภาวะหมดไฟ ที่ถูกตัดข้อความ รวมข้อความ และ แยกข้อความใหม่ ดังต่อไปนี้

- ปัจจัยความเครียดด้านลักษณะงาน เหลือ 7 ข้อคำถาม ได้แก่ Stress_Job_01, Stress_Job_02, Stress_Job_03, Stress_Job_04, Stress_Job_05, Stress_Job_09 และ Stress_Job_10
- ปัจจัยความเครียดด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร เหลือเพียง 3 ข้อคำถาม ได้แก่ Stress_Role_17, Stress_Role_18 และ Stress_Role_19
- ปัจจัยความเครียดด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ถูกแบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ ดังนี้
 - องค์ประกอบที่ 1 ประกอบไปด้วย 6 ข้อคำถาม ได้แก่ Stress_Career_21, Stress_Career_22, Stress_Career_23, Stress_Career_28, Stress_Career_29 และ Stress_Career_30
 - องค์ประกอบที่ 2 ประกอบไปด้วย 3 ข้อคำถาม ได้แก่ Stress_Career_25, Stress_Career_26 และ Stress_Career_27
- ปัจจัยความเครียดด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล 4 ข้อคำถาม และ ปัจจัยความเครียดด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว 4 ข้อคำถาม ถูกรวมเป็นข้อคำถามภายใต้องค์ประกอบเดียวกัน โดยผู้วิจัยพิจารณาแล้วว่า ข้อคำถามมีความคล้ายคลึงกันสามารถอยู่รวมกันได้ จึงไม่ได้ตัดข้อความใดออก ประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ ได้แก่ Stress_People_31, Stress_People_32, Stress_People_33, Stress_People_34, Stress_WLB_35, Stress_WLB_36, Stress_WLB_37 และ Stress_WLB_38
- ภาวะหมดไฟในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มี 4 ข้อคำถามเช่นเดิม ได้แก่ Burn_Tired_01, Burn_Tired_02, Burn_Tired_03 และ Burn_Tired_04
- ภาวะหมดไฟด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคล 4 ข้อคำถาม และ ปัจจัยภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 3 ข้อคำถาม ถูกรวมเป็นข้อคำถามภายใต้องค์ประกอบเดียวกัน โดยผู้วิจัยพิจารณาแล้วว่า ข้อคำถามมีความคล้ายคลึงกันสามารถอยู่รวมกันได้ จึงไม่ได้ตัดข้อความใดออก ประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ ได้แก่ Burn_Relation_05, Burn_Relation_06, Burn_Relation_07, Burn_Relation_08, Burn_Work_09, Burn_Work_10 และ Burn_Work_11
- ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน มี 7 ข้อคำถาม เช่นเดิม ได้แก่ EFF_01, EFF_02, EFF_03, EFF_04, EFF_05, EFF_06 และ EFF_07

เนื่องจากการปรับองค์ประกอบของตัวแปรใหม่ ผู้วิจัยจึงต้องปรับสมมติฐานใหม่ให้เหมาะสม ดังนี้

ตารางที่ 4.10 การปรับสมมติฐานใหม่ตามผลลัพธ์จากการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร

| สมมติฐานเดิม | สมมติฐานใหม่ |
|--|---|
| สมมติฐานที่ 1 ความเครียดของการทำงานที่บ้าน ในด้านลักษณะงาน ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร | สมมติฐานเดิม |
| สมมติฐานที่ 2 ความเครียดของการทำงานที่บ้าน ในด้านบทบาทหน้าที่ในงาน ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร | สมมติฐานเดิม |
| สมมติฐานที่ 3 ความเครียดของการทำงานที่บ้าน ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร | สมมติฐานที่ 3 ความเครียดของการทำงานที่บ้าน ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร สมมติฐานที่ 4 ความเครียดของการทำงานที่บ้าน ในด้านสนับสนุนการทำงาน ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร |
| สมมติฐานที่ 4 ความเครียดของการทำงานที่บ้าน ในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร | สมมติฐานที่ 5 ความเครียดของการทำงานที่บ้าน ในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร |
| สมมติฐานที่ 5 ความเครียดของการทำงานที่บ้าน ในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร | |

| | |
|---|--|
| สมมติฐานที่ 6 ภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้าน ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร | สมมติฐานเดิม |
| สมมติฐานที่ 7 ภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้าน ในด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร | สมมติฐานที่ 7 ภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้าน ในด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล และด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร |
| สมมติฐานที่ 8 ภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้าน ในด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร | |

4.3 การทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัด (Reliability)

หลังจากที่ได้วิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) แล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำคำถามที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์องค์ประกอบนี้ มาทดสอบหาความเชื่อถือของมาตรวัด (Reliability) เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์และนำไปอธิบายหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ได้อย่างมีความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.11 แสดงผลลัพธ์จากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแต่ละกลุ่มตัวแปร

| สัญลักษณ์ | รายการตัวแปร | Cronbach's Alpha |
|----------------|--|------------------|
| Stress_Job | ความเครียดด้านลักษณะงาน | 0.874 |
| Stress_Role | ความเครียดด้านบทบาทหน้าที่ในงาน | 0.810 |
| Stress_Career | ความเครียดด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน | 0.885 |
| Stress_Support | ความเครียดด้านสนับสนุนการทำงาน | 0.810 |

| | | |
|---------------|---|-------|
| Stress_People | ความเครียดด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้าน ความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว | 0.900 |
| Burn_Tired | ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ | 0.839 |
| Burn_Relation | ภาวะหมดไฟด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคล และ ด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน | 0.916 |
| EFF | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | 0.920 |

จากตารางที่ 4.11 ผลลัพธ์ของการทดสอบค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแต่ละกลุ่มตัวแปรนี้ อยู่ในช่วงระหว่าง 0.810 ถึง 0.920 ซึ่งมากกว่า 0.70 ที่เป็นค่าความน่าเชื่อถือที่ยอมรับได้ (Nunnally, 1978) จึงถือว่ามาตรวัดเหล่านี้มีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำมาใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ถัดไปได้

4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation Analysis)

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรและทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัดแล้ว จึงได้ทำการหาค่าเฉลี่ย โดยพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.08 – 3.85 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อตัวแปรต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง ในลำดับถัดไป ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัย หรือกลุ่มตัวแปรหลักทั้งหมดในงานวิจัย ด้วยวิธี Bivariate Correlation ที่สามารถระบุความสัมพันธ์ต่อกัน โดยแยกเป็นคู่ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เพียร์สัน (Person Correlation) ซึ่งพบว่า ความเครียดด้านลักษณะงาน ($r = .259, p < 0.001$) ความเครียดด้านบทบาทหน้าที่ในงาน ($r = .287, p < 0.001$) ความเครียดด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ($r = .225, p < 0.001$) ความเครียดด้านสนับสนุนการทำงาน ($r = .195, p < 0.001$) ความเครียดด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ($r = .276, p < 0.001$) ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = .248, p < 0.001$) และภาวะหมดไฟด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคล และด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($r = .174, p < 0.001$) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

| Correlations | | | | | | | | | |
|--|------|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | Mean | Std. Deviation | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. ความเครียดด้านลักษณะงาน | 3.13 | .88 | | | | | | | |
| 2. ความเครียดด้านบทบาทหน้าที่ในงาน | 3.14 | .96 | .571*** | | | | | | |
| 3. ความเครียดด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน | 3.15 | .91 | .562*** | .552*** | | | | | |
| 4. ความเครียดด้านสนับสนุนการทำงาน | 3.08 | 1.00 | .502*** | .431*** | .593*** | | | | |
| 5. ความเครียดด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว | 3.13 | .88 | .523*** | .557*** | .678*** | .547*** | | | |
| 6. ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ | 3.21 | .91 | .367*** | .409*** | .414*** | .350*** | .492*** | | |
| 7. ภาวะหมดไฟด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคล และด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน | 3.21 | .95 | .336*** | .382*** | .464*** | .386*** | .517*** | .648*** | |
| 8. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | 3.85 | .84 | .259*** | .287*** | .225*** | .195*** | .276*** | .248*** | .174*** |

N = 385 *p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001

4.5 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผู้วิจัยใช้ตัวแปรปัจจัยทั้งหมดในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Linear Regression แบบวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมดในคราวเดียว (All Enter) ได้ผลลัพธ์ ดังนี้

ตารางที่ 4.13 แสดงผลลัพธ์ Model Summary จากการวิเคราะห์การถดถอย (Regression)

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .345 ^a | .119 | .102 | .80412 |

a. Predictors: (Constant), Stress_Job, Stress_Role, Stress_Career, Stress_Support, Stress_People Burn_Tired, Burn_Relation

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ตัวแปรต้น สามารถอธิบายผลของตัวแปรตาม ได้ 10.2%

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม (Coefficients)

| Coefficients ^a | | | | | |
|--|-----------------------------|-------------|---------------------------|--------------|-------------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 2.618 | .193 | | 13.590 | .000 |
| 1. ความเครียดด้านลักษณะงาน | .087 | .062 | .091 | 1.404 | .161 |
| 2. ความเครียดด้านบทบาทหน้าที่ในงาน | .123 | .057 | .141 | 2.166 | .031 |
| 3. ความเครียดด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน | -.022 | .069 | -.023 | -.313 | .755 |
| 4. ความเครียดด้านสนับสนุนการทำงาน | .007 | .053 | .008 | .132 | .895 |

| | | | | | |
|---|-------|------|-------|-------|------|
| 5. ความเครียดด้าน สัมพันธภาพระหว่าง บุคคล และด้านความ สมดุลระหว่างชีวิต ทำงานและชีวิตส่วนตัว | .117 | .071 | .121 | 1.642 | .101 |
| 6. ภาวะหมดไฟด้านความ อ่อนล้าทางอารมณ์ | .131 | .062 | .140 | 2.117 | .035 |
| 7. ภาวะหมดไฟด้านความ ด้อยสัมพันธภาพกับ บุคคล และด้าน ความรู้สึกละเลยที่ไม่ประสบ ความสำเร็จในการ ปฏิบัติงาน | -.050 | .060 | -.057 | -.840 | .401 |

a. Dependent Variable: Efficiency

จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) พบว่า ปัจจัยความเครียดด้านบทบาทหน้าที่ ในงาน ($\beta = .141, p < 0.05$) และ ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($\beta = .140, p < 0.05$) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ปัจจัยความเครียดด้านลักษณะงาน ($\beta = .091, p > 0.05$), ความเครียดด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ($\beta = -.023, p > 0.05$), ความเครียดด้านสนับสนุนการทำงาน ($\beta = .008, p > 0.05$), ความเครียดด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ($\beta = .121, p > 0.05$) และภาวะหมดไฟด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคล และด้านความรู้สึกละเลยที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\beta = -.057, p > 0.05$) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท

4.6 ผลสรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

ตารางที่ 4.15 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

| สมมติฐาน | ผลการทดสอบ |
|--|-------------|
| สมมติฐานที่ 1 ความเครียดของการทำงานที่บ้าน ในด้านลักษณะงาน ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร | ไม่สนับสนุน |
| สมมติฐานที่ 2 ความเครียดของการทำงานที่บ้าน ในด้านบทบาทหน้าที่ในงาน ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร | สนับสนุน |
| สมมติฐานที่ 3 ความเครียดของการทำงานที่บ้าน ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร | ไม่สนับสนุน |
| สมมติฐานที่ 4 ความเครียดของการทำงานที่บ้าน ในด้านสนับสนุนการทำงาน ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร | ไม่สนับสนุน |
| สมมติฐานที่ 5 ความเครียดของการทำงานที่บ้าน ในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร | ไม่สนับสนุน |
| สมมติฐานที่ 6 ภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้าน ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร | สนับสนุน |
| สมมติฐานที่ 7 ภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้าน ในด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคล และความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร | ไม่สนับสนุน |

บทที่ 5

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความเครียดและภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร” ซึ่งผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน สามารถสรุปผลจากการวิเคราะห์ได้ดังนี้

5.1 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ความเครียดในด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการสนับสนุนการทำงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว และภาวะหมดไฟ ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลและความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ความเครียดของการทำงานที่บ้าน ในด้านลักษณะงาน ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลวิจัยพบว่า ความเครียดของการทำงานที่บ้านในด้านลักษณะงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โดยไม่เป็นไปตามสมมติฐานของงานวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของจุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) ที่พบว่า ความเครียดด้านลักษณะงานของพนักงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นความเครียดในทางบวก เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งไปทำงานที่ท้าทาย ทำให้เกิดความตื่นเต้น ที่จะกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานยิ่งขึ้นได้ รวมถึงยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกณิศา จิตต์สุภาพรรณ (2563) ที่พบว่า พนักงาน มีความเครียดด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ทั้งนี้ เหตุผลที่ความเครียดของการทำงานที่บ้านในด้านลักษณะงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากงานที่พนักงานได้รับมอบหมายนั้น ไม่ได้มีความซับซ้อน งานที่ทำตรงกับความสามารถและไม่ทำงานหนักเกินไป และการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงานที่บ้าน อย่างเช่น Zoom, Google Meet หรือ WebX ก็อาจจะไม่ใช่เรื่องยุ่งยากที่จะเรียนรู้ รวมทั้งจำเป็นต้องเรียนรู้และใช้งานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน ซึ่งจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษาพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 26-30ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีอยู่แล้ว และก่อนที่จะใช้งานทางบริษัทอาจมีการสอนวิธีการใช้งานมาก่อน จึงทำให้การประชุม หรือการทำงานออนไลน์ ไม่ใช่เรื่องยาก พนักงานจึงไม่เกิดความเครียดในด้านลักษณะงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปวิตรา ลาภละมูล (2557) ที่พบว่า ความเครียดด้านลักษณะงานของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดของการทำงานที่บ้าน ในด้านบทบาทหน้าที่ในงาน ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลวิจัยพบว่า ความเครียดของการทำงานที่บ้านในด้านบทบาทหน้าที่ในงาน ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Cooper และ Catwright (1997) ที่ว่าหากพนักงานมีความไม่ชัดเจนในงานที่ได้รับมอบหมาย หรือมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไป งานที่ทำสำเร็จช้ากว่ากำหนดและส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดได้ ซึ่งการทำงานที่บ้าน หัวหน้างานอาจกำหนดหน้าที่ในงานไม่ชัดเจนได้ จนส่งผลให้พนักงานอาจเกิดความสับสนในงานที่ได้รับมอบหมาย และไม่สามารถตีความได้ว่า แล้วตนเองมีหน้าที่บทบาทอะไรในงาน และหัวหน้างานไม่มีการประเมินผลงาน ขาดการทำงานที่เป็นระบบ จึงทำให้ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้

สมมติฐานที่ 3 ความเครียดของการทำงานที่บ้าน ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลวิจัยพบว่า ความเครียดของการทำงานที่บ้านในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของงานวิจัยที่ตั้งไว้ และขัดแย้งกับงานวิจัยของปวิตรา ลาภละมูล (2557) และ กณิศา จิตต์สุภาพรรณ (2563) ที่พบว่า ความเครียดด้านโอกาสในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะพนักงานมีการตั้งความหวังไว้ในเรื่องของการเติบโตในหน้าที่การงานในอนาคต มีรายได้เพิ่มขึ้น ได้เลื่อนตำแหน่ง แต่หากสิ่งนั้นไม่เป็นอย่างที่คิด พนักงานอาจเกิดความเครียดและทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงได้

ทั้งนี้ เหตุผลที่ความเครียดของการทำงานที่บ้านในด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น อาจเนื่องจากพนักงานยังได้รับโอกาสในการพัฒนา ก้าวหน้าในหน้าที่การงานเหมือนเดิม พนักงานยังคงได้ทำกิจกรรมและโครงการต่างๆ เพิ่มขึ้น เพื่อให้พนักงานได้แสดงความคิดสร้างสรรค์หรือความสามารถได้ เพื่อจะปรับตำแหน่งหน้าที่การงานให้พนักงานเช่นเดิม จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของอรรถพล ทองดี (2562) ที่พบว่า ความเครียดในด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มี ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 ความเครียดของการทำงานที่บ้านในด้านสนับสนุนการทำงาน ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลวิจัยพบว่า ความเครียดของการทำงานที่บ้านในด้านสนับสนุนการทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และขัดแย้งกับการศึกษาของจุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) ที่พบว่า การทำงานของพนักงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นความเครียดเชิงบวก ที่กระตุ้นให้พนักงานทำงานได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการทำงานที่บ้านนั้น พนักงานอาจได้รับการสนับสนุนที่ดีขององค์กรและหัวหน้างานที่ได้มอบหมายให้พนักงานได้รับงานที่มีความสำคัญ ได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทำให้พนักงานไม่พลาดโอกาสในการทำผลงานต่างๆ ซึ่งไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 5 ความเครียดของการทำงานที่บ้าน ในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลวิจัยพบว่า ความเครียดของการทำงานที่บ้านในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และขัดแย้งกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) และกณิศา จิตต์สุภาพรรณ (2563) ที่พบว่า ความเครียดด้านสัมพันธภาพนั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เพราะพนักงานอาจเจอความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง นอกจากนี้ยังพบว่าความเครียดในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัวก็มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเช่นกัน เนื่องมาจากพนักงานได้รับความกดดันในงานมาก และต้องทำงานในปริมาณมาก การส่งงานต้องทำให้เสร็จในวันที่กำหนด จึงเป็นเหตุให้เกิดความเครียดได้

ทั้งนี้ เหตุผลที่ความเครียดของการทำงานที่บ้าน ในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

อาจเป็นเพราะในขณะที่ทำงานที่บ้าน พนักงานมีสัมพันธภาพที่ดีกับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และ ลูกน้อง โดยอาจมีการติดต่อกันอย่างสม่ำเสมอทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว มีความไว้วางใจซึ่งกัน และกัน จึงมีความสัมพันธ์ที่ดีเช่นเดิม และงานที่ได้รับมอบหมายที่ทำที่บ้านอาจยังคงเป็นงานเดิมที่ พนักงานทำอยู่เป็นประจำ นอกจากนี้การทำงานที่บ้านทำให้พนักงานหลายคนไม่ต้องเดินทาง เมื่อ ตื่นมาแล้วมีเวลาทำกิจกรรมเพิ่มได้ เช่น ออกกำลังกาย หรือทานข้าว สามารถแบ่งเวลาระหว่างชีวิต การทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม ประกอบกับครอบครัวมีความเข้าใจในการทำงานที่ บ้านของพนักงาน จึงทำให้พนักงานไม่เกิดความเครียดที่จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลดลง

สมมติฐานที่ 6 ภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้าน ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลวิจัยพบว่า ภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้าน ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของงานวิจัยที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของนวลพรรณ ชื่นประโยชน์ (2554) ที่พบว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากพนักงานต้องทำงานที่นำเบื่อ จำเจ และต้องเป็นงานที่ตัดสินใจเร่งด่วนอยู่ตลอดเวลา การทำงานมีเวลาพักที่ไม่แน่นอน วันหยุดพักผ่อน ไม่เพียงพอ จึงส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้

ภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้านในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์นั้น อาจเกิดขึ้นได้ เมื่อพนักงานทำงานที่บ้านอยู่ตลอดเวลา ไม่ได้เปลี่ยนบรรยากาศ ได้รับมอบหมายแต่งานที่ซ้ำซาก จำเจ ทนทำงานที่ไม่ได้อยากทำเป็นเวลานานๆ พนักงานจึงเริ่มหมดความอดทนในการทำงานที่บ้าน หมดกำลังใจ ไม่มีใจในการทำงาน หมดความกระตือรือร้น ทำให้ไม่สามารถทำงานที่บ้านต่อไปได้ ซึ่งอาจทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงได้

สมมติฐานที่ 7 ภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้าน ในด้านความด้อยสัมพันธภาพกับ บุคคล และความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลวิจัยพบว่า ภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้าน ในด้านความด้อยสัมพันธภาพกับ บุคคล และด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของงานวิจัยที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของณัฐสินีนันท์ เมธากัญญา (2562) ที่พบว่า ความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลจะส่งผลต่อ การปฏิบัติงาน เพราะพนักงานมีความรู้สึกเบื่อจากการทำงานหนักๆซ้ำๆเป็นเวลานาน โดยที่มี ปริมาณงานมาก ส่งผลให้พนักงานเริ่มไม่อยากพูดคุยกับใครเพราะต้องจดจ่ออยู่กับการทำงาน และ

เริ่มเหนื่อยล้าจากการทำงาน ทำให้งานเริ่มสำเร็จได้ช้าและงานออกมาไม่ดีเท่าที่ควร และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเหมือนขวัญ จรงค์หนู และ นนทิรัตน์ พัฒนภักดี (2563) ที่พบว่า บุคลากร รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า ไม่ได้รับการชื่นชมในผลงาน องค์กรไม่สนับสนุนอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นเหตุให้บุคลากรคิดว่างานตนเองนั้นไม่สำคัญ จึงเกิดเป็นภาวะหมดไฟในด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้

ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าการทำงานที่บ้านของพนักงาน อาจไม่ได้ทำให้พนักงานรู้สึกมีภาวะหมดไฟในด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ถึงแม้พนักงานจะทำงานประจำซ้ำๆ เดิม ๆ ก็ตาม เนื่องจากพนักงานอาจมีการประชุมหรือปรึกษารื้อกันอยู่บ่อยครั้ง พนักงานรู้สึกว่าตนได้รับการสนับสนุนที่ดีจากครอบครัว จึงไม่ได้ทำให้เกิดภาวะหมดไฟในด้านความสัมพันธ์ที่ด้อยลงไป นอกจากนี้ ภาวะหมดไฟในด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่ส่งผลต่อการทำงาน เพราะเนื่องจากเป็นหน้าที่ที่พนักงานจะต้องรับผิดชอบอยู่แล้ว ไม่ว่าจะทำที่ทำงานหรือทำที่บ้านก็ตาม ถึงแม้งานจะเยอะหรือหนักแค่ไหน พนักงานก็จะยังคงต้องทำงานให้สำเร็จและมีคุณภาพที่ดี

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เกิดเหตุการณ์หลากหลายที่ทำให้การทำงานต้องเปลี่ยนไป ทั้งองค์กร ผู้บริหาร และพนักงาน ต่างต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา จึงทำให้บางคนมีความเครียด โดยไม่รู้ตัว ซึ่งเมื่อเกิดความเครียดขึ้น ก็จะไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้ ไม่มีสมาธิ ทำงานบกพร่อง อารมณ์แปรปรวน อาจส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงได้ และเดิมบ้านเคยกลายเป็นที่พักผ่อน คลายความรู้สึกเหนื่อยของพนักงานหลังจากเลิกงาน แต่เมื่อต้องทำงานที่บ้าน ความรู้สึกผ่อนคลายอาจหายไป ทำให้ต้องใช้การปรับตัว เพราะพนักงานบางคนก็อาจทำงานไปเรื่อย ๆ ทั้งวัน หัวหน้างานก็มีสิ่งงานนอกเวลาแล้วคาดหวังที่จะให้ส่งงานได้เร็ว เมื่อเป็นเช่นนี้บ่อยครั้ง พนักงานอาจมีความรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงานได้ ดังนั้น สิ่งที่ผู้บริหารสามารถช่วยเหลือพนักงานได้ เพื่อให้บรรเทาความเครียด และภาวะหมดไฟลงได้ มีรายละเอียดดังนี้

1. จากผลวิจัยแสดงให้เห็นว่าความเครียดด้านบทบาทหน้าที่ในงาน ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรควรกำหนดลักษณะงานของพนักงานในแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน ว่างานที่ต้องรับผิดชอบมีอะไรบ้าง เพื่อให้ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง นอกจากนี้ยังควรแบ่งงานให้เหมาะสมกับความสามารถของพนักงานแต่ละคน เพื่อให้พนักงานได้ปฏิบัติงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. จากผลวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าภาวะหมดไฟในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นภาวะที่เกิดจากการทำงานที่หนักเกินไป มีอารมณ์ร่วมกับการทำงานลดลง ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ไม่สามารถจัดการงานต่างๆ ได้ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง พนักงานอาจคิดลาออกได้ในที่สุด นอกจากนี้ยังอาจส่งผลต่อด้านร่างกาย เช่น มีอาการเหนื่อยล้าเรื้อรัง ปวดเมื่อย ปวดศีรษะ และส่งผลต่อด้านจิตใจ เช่น การหมดหวัง หมดหนทางในการทำงานต่อไป ดังนั้นองค์กรควรให้เริ่มจากการป้องกันเพื่อไม่ให้พนักงานเกิดภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยจัดกิจกรรมหรือมาตรการสำคัญในทางบวกให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านได้ เพื่อพัฒนาจิตใจของพนักงาน ที่สำคัญควรให้พนักงานได้ออกความคิดเห็นนโยบายในการป้องกัน หรือแก้ไขปัญหา เพื่อให้องค์กรนำมาปฏิบัติป้องกันหรือแก้ไขได้ตรงจุด เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

3. ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าความเครียดในด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสนับสนุนการทำงาน ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ไม่ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ภาวะหมดไฟในด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล และด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ก็ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อาจเป็นเพราะบริษัทมีมาตรการ หรือนโยบายที่ดี เป็นระบบ สามารถดูแลพนักงานได้อย่างครอบคลุมในขณะที่พนักงานทำงานที่บ้าน จึงไม่เกิดความเครียดและภาวะหมดไฟด้านต่างๆดังกล่าว ทำให้ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

5.3 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ มีข้อจำกัด และข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาความเครียดตามทฤษฎีของ Cooper และ Cartwright (1997) และภาวะหมดไฟที่ ตามทฤษฎีของ Maslach และ Jackson (1986) ซึ่งอาจมีตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในการงานที่ทำ สภาพแวดล้อมการทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงาน (อัครเดช ไม้จันทร์, 2560) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ทางกายภาพ ด้านสังคม และด้านจิตใจ, ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (วิษณุ กิตติพงษ์วรการ, 2563) ปัจจัยความเครียด ด้านความกดดันเวลา และความ

วิตกกังวล ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแลกเปลี่ยน (พิมพ์ ศรีทองคำ, 2559) ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตจึงควรศึกษาปัจจัยเหล่านี้เพิ่มเติม เพื่อให้ทราบอิทธิพลของปัจจัยเหล่านี้ที่อาจมีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถแยกย่อยไปได้อีกหลายด้าน ได้แก่ ด้านส่วนบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน (นิมมล ทองแสน, 2559) ด้านต้นทุน ค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตและผลลัพธ์ (วิญญู กิตติพิงศ์วรการ, 2563) ด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ในการทำงาน (จุฑารัตน์ ทางธรรม, 2558) ซึ่งงานนี้ศึกษาแค่ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่ได้แยกย่อยตามแต่ละด้าน ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตควรศึกษาประสิทธิภาพการทำงานที่แยกตามแต่ละด้าน ให้เหมาะสมกับงานวิจัยมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ได้ผลวิจัยที่ละเอียด และครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษาทั้งหมด

2. งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเรื่องความเครียดและภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 ซึ่งพนักงานจะต้องทำงานที่บ้านเนื่องจากสถานการณ์ของโรคระบาดที่รุนแรง และมีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดมากมาย ดังนั้น หากการแพร่ระบาดลดลงจนพนักงานไม่ต้องทำงานที่บ้าน หรือหากบริษัทเปลี่ยนมาตรการให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านได้ 100% โดยที่ไม่ต้องเข้าออฟฟิศแล้ว ผลการวิจัยอาจมีความแตกต่างกัน ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตควรมีการศึกษาปัจจัยความเครียดและภาวะหมดไฟของการทำงานที่บ้าน 100% ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในช่วงที่สถานการณ์กลับมาเป็นปกติแล้ว เพื่อให้ได้ข้อมูลในมุมมองด้านอื่นเพิ่มมากขึ้น

3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบริษัททั่วไป ไม่ได้จำกัดเพียงแค่บริษัทใดบริษัทหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ทำให้ได้เห็นภาพรวมของพนักงานบริษัทต่างๆ หลากหลายตำแหน่งงาน ทั้งผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงานทั่วไป แต่งานวิจัยเล่มนี้เป็นเพียงการศึกษาแค่ในประเทศไทยเท่านั้น หากผู้ที่สนใจศึกษางานวิจัยเล่มนี้อาจจะนำข้อมูลไปปรับใช้กับงานวิจัยในประเทศอื่น อาจจะไม่สามารถนำข้อมูล หรือผลลัพธ์ที่ได้ ไปปรับใช้ได้ เพราะมีหลายปัจจัยที่ประเทศอื่น ๆ นั้นแตกต่างจากประเทศไทย เช่น สถานการณ์โรคระบาดที่เกิดขึ้นในประเทศไทย ลักษณะประชากร การออกนโยบาย มาตรการต่างๆของบริษัทที่มีความแตกต่างกัน จึงเห็นว่าในอนาคต หากผู้วิจัยท่านอื่นมีความต้องการศึกษาในหัวข้อนี้ ทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ ก็จะสามารถนำผลลัพธ์ของงานวิจัยเล่มนี้ไปศึกษาควบคู่กันได้

บรรณานุกรม

- กณิศา จิตต์สุภาพรรณ. (2563). *ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม
- กมลพร วรรณฤทธิ. (2562). *ภาวะหมดไฟในการทำงาน (burnout syndrome)*. สืบค้นจาก https://www.si.mahidol.ac.th/siriraj_online/thai_version/Health_detail.asp?id=1385
- กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. (2563). *'Work From Home' คืออะไร ช่วยให้รอดจาก 'โควิด-19' ได้อย่างไร*. สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/lifestyle/872368>
- กัญศิมา ศรีสุริยงค์. (2561). *ความผูกพันต้ององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, คณะบริหารธุรกิจ
- เขมมาวีร์ รักษ์ชูชีพ และ จิตรลดา ตริสาคร. (2558). *ประสิทธิภาพการบริหารต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในเขตกรุงเทพมหานคร*. 7(2). 57-70
- จุฑารัตน์ ทางธรรม. (2558). *ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ
- ฐาปนี วิ่งกานนท์. (2556). *ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ
- ณัฐสินีนันท์ เมธากาญจนาน. (2562). *ความเครียดและความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ

- ทิวา หอมสวาสดี. (2543). *ความเครียดของครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, :ม.ป.ท.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2563). งานวิจัยสหรัฐฯ ชี้ “ไทย-สิงคโปร์-ฮ่องกง” ทำงานที่บ้านยิ่งเครียด. สืบค้นจาก <https://www.thairath.co.th/news/foreign/1866884>
- นवलพรรณ ชื่นประโยชน์. (2554). *ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงานและความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรค ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก*. (สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์
- นาตนา สุวรรณจันทร์. (2560). *การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
- เบญจมาศ อิ่มมาก. (2558). *คุณภาพชีวิตและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ
- เบญจมาศ อิ่มมาก. (2558). *คุณภาพชีวิตและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศ และเครื่องทำความเย็น*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ
- ปณิตดา เกษมจันทโชติ. (2563). *เช็คลิสต์ Work From Home (WFH) ของคุณฟังหรือไม่*. สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/877324>
- ปวีตรา ลาภละมูล. (2557). *ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ปองกานต์ ศิริรัตน์. (2563). *การศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจ กลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์*. (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

- ปิยมภรณ์ กู้กิตติไมตรี. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา โรงงานผลิตอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา. (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, คณะวิทยาศาสตร์
- พรชัย สิทธิศรีณย์กุล. (2019). *Burn out* ภาวะหมดไฟในการทำงาน. สืบค้นจาก <http://doh.hpc.go.th/bs/topicDisplay.php?id=273>
- พิมพ์ ศรีทองคำ. (2557). ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล. (2564). ภาวะหมดไฟในการทำงาน (*Burnout*) ของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่ม *Generation Y*. (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
- รวีศ หาญอุตสาหะ. (2564). *Work from Home* คืออนาคตของการทำงานต่อจากนี้. สืบค้นจาก <https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/work-from-home-is-the-future>
- วัฒนา ศรีวิไล และ กล้าหาญ ณ น่าน. (2564). ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ไฟน์ เมททอลล์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน). 7(2), 34-42
- ศรีสกุล เกือบแหลม, และ เพ็ญญา แดงด้อมยุทธ์ (2019). ภาวะหมดไฟในการทำงาน. *Royal Thai Air Force Medical Gazette*. 65(2). 44-52
- สมใจ ลักษณะ. (2549). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- สิริวดี ชูเชิด . (2556) . การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน . สืบค้นจาก <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771>
- สิริอร วิชาวุธ. (2553). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เหมือนขวัญ จรงค์หนู และ นนทิรัตน์ พัฒนภักดี. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย. 13(2), 48-61. Doi: 10.14416/j.faa.2020.24.005

- อรรถพล ทองดี. (2562). ผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน และ ความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน: กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจค้าส่ง. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- อักรินทร์ พวพเสวต. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- Burman, R. & Goswami G. T., Dr. (2018). *A Systematic Literature Review of Work Stress*. 3(9), 112-132. Doi: 10.18843/ijms/v5i3(9)/15
- Chowdhury, R. A. (2018). *Burnout and its Organizational Effects: A Study on Literature Review*.7(4), 1-3. Doi: 10.4172/ 2167-0234.1000353
- Cooper, C. L. & Cartwright, S. (1997). *Managing Workplace Stress*. California: SAGE Publications, Inc.
- Cummings, J. A. & Sanders, L. (2019). *Introduction to Psychology*. Retrieved from: <https://openpress.usask.ca/introductiontopsychology/chapter/stress-and-coping/>
- Tchounwou, B. P. (2022). *Burnout: A Review of Theory and Measurement*. Retrieved from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8834764/>
- Maslach, C. (1986). *Stress, burnout, and workaholism*. In R. R. Kilburg, P. E. Nathan, & R. W. Thoreson (Eds.), *Professionals in distress: Issues, syndromes, and solutions in psychology*. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10056-004>

51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. ตำแหน่งงาน

ผู้บริหาร

หัวหน้างาน/ผู้จัดการ

พนักงานทั่วไป

5. จำนวนวันในการทำงานที่บ้าน

1 วัน/สัปดาห์

2 วัน/สัปดาห์

3 วัน/สัปดาห์

4 วัน/สัปดาห์

5 วัน/สัปดาห์

6 วัน/สัปดาห์

7 วัน/สัปดาห์

ส่วนที่ 2 ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่บ้าน ทั้งหมด 5 ด้าน

คำชี้แจง โปรดเลือกช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

| | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|-------------------------------|---------------------|-------------|-----------------|----------------------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่บ้าน | เห็น ด้วย มาก ที่สุด | เห็น ด้วย มาก | ปาน กลาง | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็น ด้วย มาก ที่สุด |
| ด้านลักษณะงาน | | | | | |
| 1. เมื่อทำงานที่บ้าน งานที่ท่านทำ มีปริมาณ มาก | | | | | |
| 2. เมื่อทำงานที่บ้าน งานที่ท่านทำ ต้องใช้ ทักษะเฉพาะเป็นอย่างมาก | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 3. เมื่อทำงานที่บ้าน งานที่ท่านทำนั้น ไม่ตรงกับ ความถนัดและความสามารถของท่าน | | | | | |
| 4. เมื่อทำงานที่บ้าน งานที่ท่านทำมีขั้นตอน มากเกินไป | | | | | |
| 5. เมื่อทำงานที่บ้าน งานที่ท่านทำนั้น จำเป็นต้องมีความรับผิดชอบสูงมาก | | | | | |
| 6. เมื่อทำงานที่บ้าน งานที่ท่านทำ ส่วนใหญ่มี ความเร่งรัด เร่งด่วน | | | | | |
| 7. เมื่อทำงานที่บ้าน งานที่ท่านทำ ต้องใช้ ชั่วโมงในการทำงานมาก | | | | | |
| 8. ทรัพยากรที่ท่านใช้ทำงานที่บ้านมีจำกัด | | | | | |
| 9. การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆทำงานที่บ้าน ทำให้ ท่านรู้สึกว่ามีความเสี่ยงในการใช้งาน | | | | | |
| 10. เมื่อทำงานที่บ้าน งานที่ท่านทำ มีความ เสี่ยงด้านความปลอดภัยต่อสุขภาพกายและ สุขภาพจิต | | | | | |
| ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร | | | | | |
| 11. เมื่อท่านทำงานที่บ้าน การกำหนดหน้าที่ ในการทำงาน ไม่มีความชัดเจน | | | | | |
| 12. เมื่อท่านทำงานที่บ้าน งานที่ได้รับ มอบหมายนั้น ไม่เหมาะสมกับท่าน | | | | | |
| 13. งานที่ท่านได้รับมอบหมายขณะทำงานที่ บ้าน ขาดความเป็นธรรม | | | | | |
| 14. ท่านมีปริมาณงานที่รับผิดชอบมากเกินไป เมื่อทำงานที่บ้าน | | | | | |
| 15. เมื่อท่านทำงานที่บ้าน ทำให้ขาดอิสระใน การตัดสินใจในการทำงาน | | | | | |
| 16. เมื่อท่านทำงานที่บ้าน ทำให้ขาดข้อมูลใน การตัดสินใจในการทำงาน | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 17. เมื่อท่านทำงานที่บ้าน ทำให้ขาดการนำผล ประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงาน | | | | | |
| 18. เมื่อท่านทำงานที่บ้าน ทำให้การประเมิน ขาดความเป็นระบบและไม่มีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 19. เมื่อทำงานที่บ้าน ท่านเกิดความขัดแย้งใน ตนเองกับงานที่ทำ | | | | | |
| 20. เมื่อทำงานที่บ้าน ท่านมีความขัดแย้งกับ เพื่อนร่วมงานในการทำงาน | | | | | |
| ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน | | | | | |
| 21. เมื่อทำงานที่บ้าน ทำให้ท่านขาดโอกาสใน การเลื่อนขึ้นเงินเดือนกรณีพิเศษ | | | | | |
| 22. เมื่อทำงานที่บ้าน ลักษณะงานที่ทำ ทำให้ ท่านมีโอกาสน้อยลงในงานน้อยลง | | | | | |
| 23. เมื่อทำงานที่บ้าน งานที่ท่านทำ ไม่ส่งเสริม ความคิดสร้างสรรค์ของท่าน | | | | | |
| 24. เมื่อทำงานที่บ้าน งานที่ท่านทำ ไม่เกิด ความท้าทาย ซ้ำซาก จำเจ | | | | | |
| 25. เมื่อทำงานที่บ้าน ทำให้ท่านไม่ได้รับการ สนับสนุนให้ทำงานที่สำคัญ | | | | | |
| 26. เมื่อทำงานที่บ้าน ท่านไม่ได้รับโอกาสใน การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| 27. เมื่อทำงานที่บ้าน ทำให้ท่านขาดโอกาสใน การทำผลงาน เพื่อเลื่อนตำแหน่ง | | | | | |
| 28. เมื่อทำงานที่บ้าน ทำให้ท่านได้รับการ พิจารณาเลื่อนตำแหน่งช้า | | | | | |
| 29. เมื่อทำงานที่บ้าน ทำให้ท่านไม่เห็น โอกาส ในการก้าวหน้าในสายงาน | | | | | |
| 30. เมื่อทำงานที่บ้าน ทำให้ท่านขาดการ สนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้บังคับบัญชา | | | | | |
| ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 31. เมื่อทำงานที่บ้าน ท่านไม่สามารถให้คำปรึกษาปัญหาในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ | | | | | |
| 32. เมื่อทำงานที่บ้าน ทำให้ท่านไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากหัวหน้า | | | | | |
| 33. เมื่อทำงานที่บ้าน ทำให้ท่านไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 34. เมื่อทำงานที่บ้าน ทำให้ท่านไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากลูกน้อง | | | | | |
| ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว | | | | | |
| 35. เมื่อทำงานที่บ้าน ทำให้ท่านไม่มีเวลาออกกำลังกายเป็นประจำ | | | | | |
| 36. ครอบครัวของท่านไม่สนับสนุนในการทำงานที่บ้าน | | | | | |
| 37. การทำงานที่บ้านของท่าน กระทบต่อการใช้เวลาในชีวิตส่วนตัว | | | | | |
| 38. เมื่อทำงานที่บ้าน ท่านไม่สามารถจัดสรรเวลาในการทำงานและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม | | | | | |

ส่วนที่ 3 ภาวะหมดไฟในการทำงานที่บ้าน ทั้งหมด 3 ด้าน

คำชี้แจง โปรดเลือกช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

| | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---------------------------------|-------------------|-------------|---------|-------------|----------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ภาวะหมดไฟในการทำงานที่บ้าน | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | ปานกลาง | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยมากที่สุด |
| ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 1. เมื่อทำงานที่บ้าน ท่านมีความรู้สึกอ่อนเพลียหรือหมดแรงหลังจากที่ทำงานเสร็จในแต่ละวัน | | | | | |
| 2. เมื่อทำงานที่บ้าน ท่านมีความรู้สึกกังวลเกี่ยวกับการทำงาน เมื่อเผชิญกับภาวะแวดล้อมที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ | | | | | |
| 3. เมื่อทำงานที่บ้าน ท่านรู้สึกคับข้องใจ ไม่พอใจในการทำงานบ่อยครั้ง เมื่อไม่สามารถทำงานได้ตามที่หวัง | | | | | |
| 4. เมื่อทำงานที่บ้าน ท่านรับรู้ได้ว่าตนเองขาดความอดทน และไม่สามารถทำงานต่อไปได้เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีความกดดัน | | | | | |
| ด้านความต้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล | | | | | |
| 5. เมื่อทำงานที่บ้าน ท่านพยายามเลี่ยงทำงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ | | | | | |
| 6. เมื่อทำงานที่บ้าน ท่านมีความรู้สึกไม่ดีกับเพื่อนร่วมงานในทีม จนไม่อยากทำงานร่วมกัน | | | | | |
| 7. ท่านแสดงความไม่สุภาพต่อเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง เมื่องานที่ทำที่บ้านต้องทำอย่างเร่งรีบ | | | | | |
| 8. เมื่อทำงานที่บ้าน ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานน้อยลง ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว | | | | | |
| ด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 9. เมื่อทำงานที่บ้าน ท่านรับรู้ได้ว่าความสามารถในการทำงานลดลง ส่งผลให้งานเสร็จตามกำหนดช้า | | | | | |
| 10. เมื่อทำงานที่บ้าน ท่านรู้สึกว่าประสิทธิภาพการทำงานลดลง เป็นเหตุให้หัวหน้าตักเตือน | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 11. เมื่อทำงานที่บ้าน ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย และ มีความพยายามที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมาย ให้เสร็จน้อยกว่าเดิม | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดเลือกช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

| ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|-------------------------------|---------------------|-------------|-----------------|----------------------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | เห็น ด้วย มาก ที่สุด | เห็น ด้วย มาก | ปาน กลาง | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็น ด้วย มาก ที่สุด |
| 1. ท่านมีความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ | | | | | |
| 2. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำ | | | | | |
| 3. ท่านมีความสามารถในการประสานงานกับ เพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี | | | | | |
| 4. ท่านสามารถดำเนินการตามแผนงานที่วาง ไว้จนบรรลุเป้าหมายได้ | | | | | |
| 5. ท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ใส่ใจใน การทำงานอย่างเต็มที่และสุดความสามารถ | | | | | |
| 6. ท่านตระหนักถึงการทำงานที่ถูกต้อง เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน | | | | | |
| 7. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถ ตัดสินใจแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี | | | | | |