

ผลกระทบของความเครียดทางเทคโนโลยีและความขัดแย้งภายในองค์กรต่อสภาวะหมดไฟใน การทำงานของพนักงานและผู้ประกอบการในประเทศไทย

จุล ธนศรีวนิชชัย¹, กรองทอง ทองมาก² และ ธนวรรณ โทรสัมพันธ์³

Received: April 12, 2024

Revised: November 29, 2024

Accepted: December 19, 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) ที่มีองค์ประกอบทั้งหมด 5 ด้าน และความขัดแย้งภายในองค์กรที่มีองค์ประกอบทั้งหมด 3 ด้าน ส่งผลต่อการเกิดสภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานในองค์กรและผู้ประกอบการในประเทศไทยอย่างไร หลาย ๆ องค์กรได้มีการเปลี่ยนแปลงโดยการนำเอาเทคโนโลยีอื่น ๆ มาใช้กับทุกภาคส่วนในองค์กร การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้และส่งเสริมให้พนักงานนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ แต่ในทางกลับกันก็ก่อให้เกิดความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) แก่บุคลากรในองค์กรและผู้ประกอบการ ในแง่ของภาระงานหลากหลายและเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งในปัจจุบันสังคมไทยกำลังประสบปัญหาความขัดแย้ง การแตกแยก และแบ่งฝ่ายอย่างรุนแรงและยืดเยื้อต่อเนื่องระหว่างคนไทย อย่างที่ไม่เคยมีมาก่อน และมีแนวโน้มว่าจะทวีความรุนแรงมากขึ้นในสังคมไทยส่งผลถึงความขัดแย้งภายในองค์กร (Intra-organization Conflict) ซึ่งส่วนหนึ่งของการทำงานโดยเฉพาะเมื่อพนักงานในองค์กรและผู้ประกอบการเมื่อต้องอยู่ร่วมกัน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความเครียดที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีและความขัดแย้งภายในองค์กรที่นำไปสู่การเกิดสภาวะหมดไฟในการทำงาน เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและความขัดแย้งภายในองค์กร ผลการศึกษาในงานวิจัยนี้พบว่า ความเครียดทางเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อสภาวะหมดไฟในการทำงาน และองค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยีที่ส่งผลให้เกิดสภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ ด้านการรุกร้าความเป็นส่วนตัว ด้านความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน และด้านความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี อีกทั้งยังพบว่า ปัจจัยความขัดแย้งในองค์กรส่งผลให้เกิดสภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ ความขัดแย้งด้านเป้าหมายของงานและความขัดแย้งในความสัมพันธ์

คำสำคัญ: ความขัดแย้งภายในองค์กร, ความเครียดทางเทคโนโลยี, สภาวะหมดไฟในการทำงาน

¹ อาจารย์, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ผู้รับผิดชอบบทความ, Email: fbusjit@ku.ac.th)

² นักการเงิน, บริษัท จัดหางาน บีซีเนส โปรเฟสชั่นแนล โซลูชั่นส์ จำกัด (Email: krongthong.tho@ku.th)

³ นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ, กรมธนารักษ์ (Email: thanawan.tor@ku.th)

The impact of Technostress and Intra-organization Conflict on employee's and Entrepreneurial Job Burnout in Organization within Thailand

Jul Thanasrivanitchai¹, Krongthong Thongmak² and Thanawan Torasamphan³

Received: April 12, 2024

Revised: November 29, 2024

Accepted: December 19, 2024

Abstract

This study explores the impact of the 5 aspects of technostress and the 3 aspects Intra-organization Conflict to employee's and Entrepreneurial Job Burnout. How do technostress and Intra-organization Conflict affect employee's and Entrepreneurial Job Burnout in Organization within Thailand. Many organizations adopt new technology and encourage employees to use technology for maximum organization benefit and achieve the goals. But it may also cause technostress. Moreover, nowadays Thai society experiences unembellished and never-ending social conflict, leading to Intra-organization Conflict. Therefore, this paper aims to understand how technostress and Intra-organization conflict effect on employee's and Entrepreneurial Job Burnout. To raise an awareness of the impact of technostress and Intra-organization conflict. The results of this study show that Techno-Overload and Techno-Invasion have positive relationship to job burnout. It is also found that Task conflict and Relationship conflict affect job burnout.

Keywords: Intra-organization Conflict, Job burnout, Technostress

¹ Lecturer, Kasetsart Business School, Kasetsart University (Corresponding Author, Email: fbusjtt@ku.ac.th)

² Financial Analyst, BPS Recruitment Co., Ltd. (Email: krongthong.tho@ku.th)

³ Finance and Accounting Analyst, The Treasury Department (Email: thanawan.tor@ku.th)

บทนำ

จากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี สภาวะเศรษฐกิจ หรือสังคม ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจทั่วโลก องค์กรต่าง ๆ จึงต้องพยายามปรับเปลี่ยนการดำเนินธุรกิจของตัวเองให้ยืดหยุ่นมากขึ้น และการปรับเปลี่ยนต่าง ๆ ถูกเร่งจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่เริ่มเกิดขึ้นในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 ได้ส่งผลให้ผู้คนทั่วโลกต้องปรับเปลี่ยนในการดำเนินชีวิตรูปแบบใหม่ รวมไปถึงงานที่มีการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่การทำงานวิถีใหม่ (New normal) โดยมีการให้พนักงานทำงานที่บ้าน (Work from home) เพื่อลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่การทำงานวิถีใหม่นี้หลาย ๆ องค์กรได้มีการเปลี่ยนแปลงโดยการนำเอาเทคโนโลยีอื่น ๆ มาใช้กับทุกภาคส่วน (Digital transformation) ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้และส่งเสริมให้พนักงานนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ พนักงานในองค์กรและผู้ประกอบการเองได้ใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองเพิ่มมากขึ้นจากในช่วงก่อนการแพร่ระบาดของโควิด 19 แต่ก็ทำให้เกิดความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) แก่บุคลากรในองค์กร ในแง่ของภาระงานหลากหลายและเพิ่มมากขึ้น, การต้องเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถทำงานที่บ้าน (Work from home) ได้, การบุกรุกความเป็นส่วนตัว และความไม่มั่นคงที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตามมา การประชุมงานผ่านเทคโนโลยีเช่นการประชุมทางวิดีโอคอลอย่างนับไม่ถ้วนส่งผลเสียกับสุขภาพจิตของพนักงานไม่น้อยเลยทีเดียว ตัวอย่างเช่น วงการด้านสุขภาพได้ระบุผลกระทบทางจิตใจจากการประชุมทางวิดีโอคอล “ภาวะเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ” (Zoom Fatigue) (Bakker & Demerouti, 2017; Bennett et al., 2021; Nadler, 2020; Srivastava & Shainesh, 2015) อีกทั้งพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของคนไทย พบว่า คนไทยกว่า 71 ล้านคน มีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตมากกว่า 61 ล้านคน หรือประมาณ 85% ใน 1 วัน หรือ 24 ชั่วโมง คนไทยใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 8 ชั่วโมง โดยเป็นการใช้ผ่านทางมือถือมากกว่า 5 ชั่วโมงต่อวัน และ ประเทศไทยติดอันดับ 4 ของโลกที่เล่นอินเทอร์เน็ตมือถือสูง ทำให้คนไทยในยุคปัจจุบันเริ่มประสบปัญหาจากการใช้งานเทคโนโลยีเป็นเวลาดูติดต่อกันนาน ๆ ซึ่งอาจทำให้เกิดการสะสมความเครียดจากการใช้เทคโนโลยี (Technostress) ที่เราควรให้ความสนใจมากขึ้นเนื่องจากคนไทยมีแนวโน้มเกิดภาวะนี้เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เพราะพฤติกรรมการทำงานหรือทำธุรกิจแบบออนไลน์มากขึ้น จนมีผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ (Kemp, 2023)

ในปัจจุบันสังคมไทยกำลังประสบปัญหาความขัดแย้ง แบ่งแยกออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ อย่างชัดเจน เนื่องจากความคิดเห็นทางการเมืองที่แตกต่างกัน จากความเหลื่อมล้ำในสังคมไทยที่มากขึ้น การขัดแย้งในผลประโยชน์ระหว่างกัน การขาดโอกาสในการเข้าถึงการศึกษาข้อมูล สื่ออย่างเท่าเทียมกัน การเข้าใจในประชาธิปไตยอย่างไม่ถูกต้อง หรือการขาดบรรทัดฐานหรือเส้นแบ่งที่ชัดเจนของอำนาจนิติบัญญัติ ตุลาการ และบริหาร เป็นต้น และมีแนวโน้มว่าจะทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ (Chittanurak, 2019; Mathulapransan, 2021) ส่งผลถึงความขัดแย้งภายในองค์กร (Intra-organization Conflict) ซึ่งส่วนหนึ่งของการทำงานโดยเฉพาะเมื่อพนักงานในองค์กรและผู้ประกอบการเมืองต้องอยู่ร่วมกัน ความขัดแย้งนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลาเมื่อใดที่คนสองคนมีความแตกต่างกันในกระบวนการคิด ทักษะคิด ความเข้าใจ ความสนใจ หรือผลประโยชน์ ความขัดแย้งมีได้หลายประเภท เช่น ความขัดแย้งทางการเมือง ความขัดแย้งทางศาสนา ความขัดแย้งทางอารมณ์ ความขัดแย้งทางสังคม ความขัดแย้งส่วนบุคคล เป็นต้น ซึ่งความขัดแย้งระหว่างบุคคลมักนำไปสู่ผลทางลบที่ทำให้เกิดการโต้เถียง การทำร้ายร่างกาย และการสูญเสียความสงบสุขและความสามัคคีในองค์กรในท้ายที่สุด ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องหาแนวทางในการจัดการความขัดแย้งในองค์กรและบริหารจัดการความขัดแย้งไม่เหมาะสมอาจเป็นสาเหตุหลักประการหนึ่งของสภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานและผู้ประกอบการในองค์กร และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลงจนถึงอาจคิดเรื่องลาออกในที่สุด (Wu et al., 2017)

สภาวะหมดไฟ เป็นภาวะผิดปกติที่เกิดจากการทำงาน เนื่องจากการขาดสมดุลของชีวิตและการทำงาน จนเกิดความเครียดสะสมเรื้อรังในสถานที่ทำงานโดยที่ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม จะส่งผลต่อปัญหาทางด้านสุขภาพ

(Schaufeli et al., 2020) และ ภาวะหมดไฟ เป็นสภาวะทางสุขภาพที่ต้องได้รับการใส่ใจดูแลรักษา และเป็นสภาวะที่กำลังจะเกิดในสังคมคนเมืองและคนรุ่นใหม่มากขึ้น ซึ่งภาวะหมดไฟหรือหมดแรงบันดาลใจในการทำงาน งานวิจัยจำนวนมากระบุว่าอาจส่งผลให้กลายเป็นโรคซึมเศร้าได้ในระยะยาวและเป็นสาเหตุการเสียชีวิตอันดับที่ 2 ของกลุ่มคนรุ่นใหม่ ทำให้สภาวะหมดไฟจึงไม่ใช่เรื่องไกลตัวและองค์กรควรมาใส่ใจเรื่องนี้อย่างจริงจัง (World Health Organization, 2019)

โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด 19 ที่พนักงานต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเป็นไปในรูปแบบใช้เทคโนโลยีมากขึ้นการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้ถูกปรับเปลี่ยนรูปแบบจากเดิมเป็นแบบเผชิญหน้ามาเป็นการใช้การสื่อสารออนไลน์ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ มากไปกว่านั้น การตอบสนองและรับมือต่อข้อเรียกร้องในงานที่เพิ่มขึ้น พร้อมกันกับการนำเทคโนโลยีที่เชื่อมโยงเข้ากับงานของตนได้ตลอด 24 ชั่วโมง จึงส่งผลให้พนักงานมีการทำงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลาที่นานจนเกินไป และเกิดการเจ็บป่วย จากการทำงาน (Fritz & Ellis, 2015) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานต่างประเทศที่มีเขตเวลาของโลกแตกต่างกัน เมื่อเร็ว ๆ นี้มีการศึกษาพบว่า การปรับเปลี่ยนขั้นตอนในการทำงานอย่างรวดเร็วจากสถานการณ์โควิด 19 ทำให้เกิดความเครียดในการรับมือกับภาระงานที่มากเกินไป ส่งผลต่อการเกิดสภาวะหมดไฟในช่วงสถานการณ์โควิด 19 (Sengül et al., 2021) และการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานหรือการใช้ชีวิตอย่างรวดเร็วนี้ ส่งผลต่อการรับรู้ต่อผลกระทบด้านสุขภาพที่ดีและความทุกข์ทางด้านจิตใจ (De Sio et al., 2021) ซึ่งหากองค์กรเพิกเฉยหรือไม่หาทางแก้ไข ก็อาจจะส่งผลกระทบต่อบุคลากรเหล่านั้นเกิดสภาวะหมดไฟหรือนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานลดลง ที่อาจจะร้ายแรงจนนำไปสู่สาเหตุในการลาออกของบุคลากรได้ในอนาคต (Ayyagari et al., 2011; Srivastava & Shainesh, 2015) และส่งผลให้องค์กรขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้ยากต่อการพัฒนาระบบงานและการดำเนินงานให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในปัจจุบัน สถิติจากผลสำรวจคนไทย 69% (Prachachat, 2022) มีความเห็นที่จะลาออกจากงาน เพื่อแลกกับสุขภาพจิตที่ดี เหตุผลหลักในการลาออกเกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยธุรกิจประเภทพลังงาน อยู่ในอันดับ 2 ที่คนไทยจะลาออก ทั้งนี้ผลการสำรวจพบว่า อัตราการลาออกจากงานจะเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ สภาวะหมดไฟทำให้เกิดความอยากลาออกจากงานเพิ่มมากขึ้น เช่น พนักงานบัญชีที่ต้องทำงานผ่านระบบออนไลน์ได้รับความเครียดจนเกิดสภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยพนักงานที่มีความอาวุโสสูงมีแนวโน้มในการลาออก จากงานมากกว่าพนักงานที่มีอาวุโสน้อย และพนักงานเพศหญิง มีภาวะหมดไฟในการทำงานเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่พนักงานเพศชาย มีความรู้สึกเป็นส่วนตัวมากขึ้น และมีบทบาทมากขึ้น มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างขนาดบริษัทกับภาวะหมดไฟ โดยพนักงานในบริษัทระดับชาติหรือขนาดกลางประสบกับภาวะหมดไฟเพิ่มขึ้นมากที่สุด เป็นเหตุให้ผลผลิตภาพส่วนบุคคลลดลง (Bakarich et al., 2022; Yodmanee, 2023) ในปัจจุบันอัตราการลาออกของพนักงานในประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้น โดยจากผลการสำรวจองค์กร 636 แห่ง ในปี พ.ศ. 2565 พบว่า อัตราการลาออกของพนักงานสูงกว่าร้อยละ 11.9 เมื่อเทียบกับในปี พ.ศ. 2564 ที่มีอัตราการลาออกของพนักงานเพียงร้อยละ 9.4 โดยปัจจัยที่ทำให้พนักงานลาออกเกิดจากความไม่พอใจต่อค่าจ้างเมื่อเทียบกับความสามารถ เกิดจากภาวะหมดไฟในการทำงาน เกิดจากความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเกิดจากการทำงานที่ไม่ยืดหยุ่น ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป (Polchai, 2024)

งานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) ส่วนมากจะเป็นงานวิจัยของนักวิจัยต่างประเทศ มีงานวิจัยที่เกิดจากของนักวิจัยไทยน้อยมาก และด้วยวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน (cross-cultural differences) และระดับความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันของแต่ละประเทศ (Diamantopoulos et al., 2006) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยคิดว่า ตัวแปรดังกล่าวควรถูกเพิ่มเข้ามาในบริบทของประเทศไทยตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

อีกทั้งสังคมไทยในปัจจุบันกำลังประสบปัญหาความขัดแย้งระหว่างคนไทยอย่างรุนแรงแบบที่ไม่เคยมีมาก่อน ทำให้ความขัดแย้งภายในองค์กร (Intra-organization Conflict) เป็นตัวแปรที่น่าจะศึกษาในช่วงเวลาปัจจุบัน ดังนั้น การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจปัจจัยความเครียดทางเทคโนโลยีทั้ง 5 ด้าน และความขัดแย้งภายในองค์กรทั้ง 3 ด้าน ว่าส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างไรในบริบทขององค์กรในประเทศไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

ศึกษาความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) และ ความขัดแย้งภายในองค์กร (Intra-organization Conflict) ส่งผลต่อสภาวะหมดไฟ (Burnout) ในการทำงานของพนักงานในองค์กรและผู้ประกอบการ ผู้วิจัยต้องการทราบว่า ปัจจัยของความเครียดทางเทคโนโลยีที่มี 5 ปัจจัยย่อยและความขัดแย้งภายในองค์กรที่มี 3 ปัจจัยย่อย ปัจจัยย่อยใดบ้างที่จะส่งผลต่อสภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในองค์กรและผู้ประกอบการ เพื่อสร้างความตระหนักรู้และทราบปัจจัยที่ทำให้พนักงานและผู้ประกอบการเกิดสภาวะหมดไฟ เข้าใจการเกิดความเครียดจากเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ในเชิงลึกที่ละเอียดมากขึ้น และทราบประเภทของความขัดแย้งในองค์กรเพื่อหาแนวทางในการจัดการความขัดแย้งได้ตรงกับประเภทของความขัดแย้งที่เหมาะสมและสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นแนวทางเพื่อป้องกันหรือลดการเกิดสภาวะหมดไฟของพนักงานในองค์กรและผู้ประกอบการ ข้อค้นพบของงานวิจัยนี้สามารถนำมาใช้ต่อยอดงานวิจัยอื่นในแขนงการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) เพื่อลดความเครียดอันเกิดจากงานเทคโนโลยี เข้าใจประเภทของความขัดแย้งในองค์กร และสามารถจัดการความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์และป้องกันการเกิดสภาวะหมดไฟ

วรรณกรรมปริทัศน์

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยและพัฒนาสมมติฐานงานวิจัย ซึ่งครอบคลุมแนวคิดทฤษฎี ได้แก่ ความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress), ความขัดแย้งภายในองค์กร (Intra-organization Conflict) และ สภาวะหมดไฟ (Burnout)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress)

ความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) โรคสมัยใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวที่เกิดจากการไม่สามารถรับมือกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ใหม่ ๆ โดยการเกิดความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress Creators) ประกอบไปด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการก่อให้เกิดความเครียดทางเทคโนโลยี เช่น พนักงานไม่สามารถแบ่งแยกเวลางานและชีวิตส่วนตัวได้เมื่อต้องทำงานที่บ้าน (Work from home) ก่อให้เกิดความเครียดทางเทคโนโลยี (Laker, 2021) การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี ช่วยให้การทำงานแบบทำงานที่ไหนก็ได้ (Remote Work) ดำเนินต่อไปได้ พนักงานจึงจำต้องทำงานโดยใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีมากกว่าปกติ (Ting et al., 2020; Zhang et al., 2021) การใช้เทคโนโลยีเป็นตัวช่วยในการทำงานทำให้พนักงานทำงานเป็นระยะเวลานานขึ้น แม้แต่ในวันหยุดและในช่วงหลังเลิกงาน (Rasool et al., 2022) งานวิจัยพบว่า พนักงานที่ทำงานที่บ้านหรือที่ไหนก็ได้ใช้เวลามากถึง 13 ชั่วโมงต่อวันบนอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ (Hernandez, 2022) เป็นการทำงานที่ไม่มีขอบเขตที่ชัดเจนระหว่างงานที่ได้รับมอบหมายกับชีวิตส่วนตัว มีชั่วโมงการทำงานที่เยอะเกินไป ส่งผลให้เกิดระดับความเครียดที่เพิ่มขึ้นได้ (Dragano & Lunau, 2020; Li & Liu, 2022) พนักงานชายและหญิงที่มีอายุมากจะมีความเครียดทางเทคโนโลยีอยู่ในระดับที่สูง จากการถูกบังคับใช้เทคโนโลยี (techno-overload) ความซับซ้อนของเทคโนโลยี (techno-complexity) หรือแม้แต่ความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี (techno-uncertainty) ซึ่งส่งผลเชิงลบต่อผลผลิตการทำงานของพนักงานกลุ่มนี้อีกด้วย (Hayes et al., 2021) องค์การแรงงานระหว่างประเทศและองค์การอนามัยโลกรายงานว่า พนักงานที่มีความเครียดจากทักษะที่ไม่เพียงพอในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) อาจประสบปัญหาด้านสุขภาพ (Mahboob & Khan, 2016) ในขณะเดียวกัน สำหรับสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ความเครียดทางเทคโนโลยีและสภาวะหมดไฟในการทำงานสามารถนำไปสู่อารมณ์ด้านลบ ที่จะนำไปสู่ความไม่พอใจในการปฏิบัติงานในที่ทำงาน และบริษัทปรึกษาทางธุรกิจระดับโลก เช่น แมคคินซีชี้รายงานว่า การที่พนักงานเกิดความเครียดกระทบกับค่าใช้จ่ายทางการแพทย์ที่ไม่จำเป็นของบริษัท ต้นทุนการจ้างงาน และผลผลิตในการประกอบกิจการ (Munandar et al., 2020; Pfeffer, 2018) และ Tarafdar et al. (2007) ได้พัฒนาและตรวจสอบวิธีการวัดความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) ได้กำหนดองค์ประกอบของความเครียดทาง

เทคโนโลยี (Technostress) เพื่อใช้ในการอธิบายสถานการณ์ที่เทคโนโลยีเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อาจจะก่อให้เกิดความเครียดทางเทคโนโลยีและอธิบายความเครียดที่มาจากการใช้เทคโนโลยี มี 5 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้ 1) การถูกบังคับใช้เทคโนโลยี (Techno Overload) อธิบายสถานการณ์ที่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบังคับให้ผู้ใช้ทำงานได้เร็วขึ้นและมากขึ้น 2) การถูกรุกรานโดยเทคโนโลยี (Techno Invasion) อธิบายผลกระทบที่เกิดจากการถูกรุกรานของเทคโนโลยี ที่ทำให้ผู้ใช้ต้องเข้าถึงได้ตลอดเวลา พนักงานรู้สึกว่าจะต้องทำงานอย่างต่อเนื่อง และทำให้เส้นแบ่งระหว่างบริบทที่เกี่ยวข้องกับงานและส่วนบุคคลไม่มีความชัดเจน 3) ความซับซ้อนของเทคโนโลยี (Techno Complexity) ที่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่าทักษะของพวกเขาไม่เพียงพอ และถูกบังคับให้ใช้เวลาและความพยายามในการเรียนรู้และความเข้าใจในด้านต่าง ๆ ของเทคโนโลยีสารสนเทศ 4) ความรู้สึกไม่มั่นคงไม่ปลอดภัยจากเทคโนโลยี (Techno Insecurity) เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่ผู้ใช้รู้สึกถูกข่มขู่ว่าจะสูญเสียงานของพวกเขาด้วยการทำงานแบบอัตโนมัติของเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือสูญเสียงานให้แก่ผู้ที่มีความรู้ด้านนี้ที่ดีกว่า 5) ความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี (Techno Uncertainty) หมายถึง บริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสร้างความไม่แน่นอนสำหรับพวกเขาในการที่พวกเขากังวลเกี่ยวกับการที่จะต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ของเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ความเครียดประเภทนี้เกิดจากการปรับใช้เทคโนโลยีซึ่งเป็นผลมาจากความล้มเหลวในการรับมือกับเทคโนโลยีของแต่ละคนโดย อีกทั้งการเติบโตอย่างมากของแอปพลิเคชันและการพยายามที่จะใช้เทคโนโลยีช่วยเพิ่มความรุนแรงของความเครียดทางเทคโนโลยี (Lee et al., 2014) ความเครียดทางเทคโนโลยีอาจจะส่งผลทำให้พนักงานหมดไฟได้หากไม่สามารถจัดการความเครียดได้หรือไม่ดี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้งภายในองค์กร (Intra-organization Conflict)

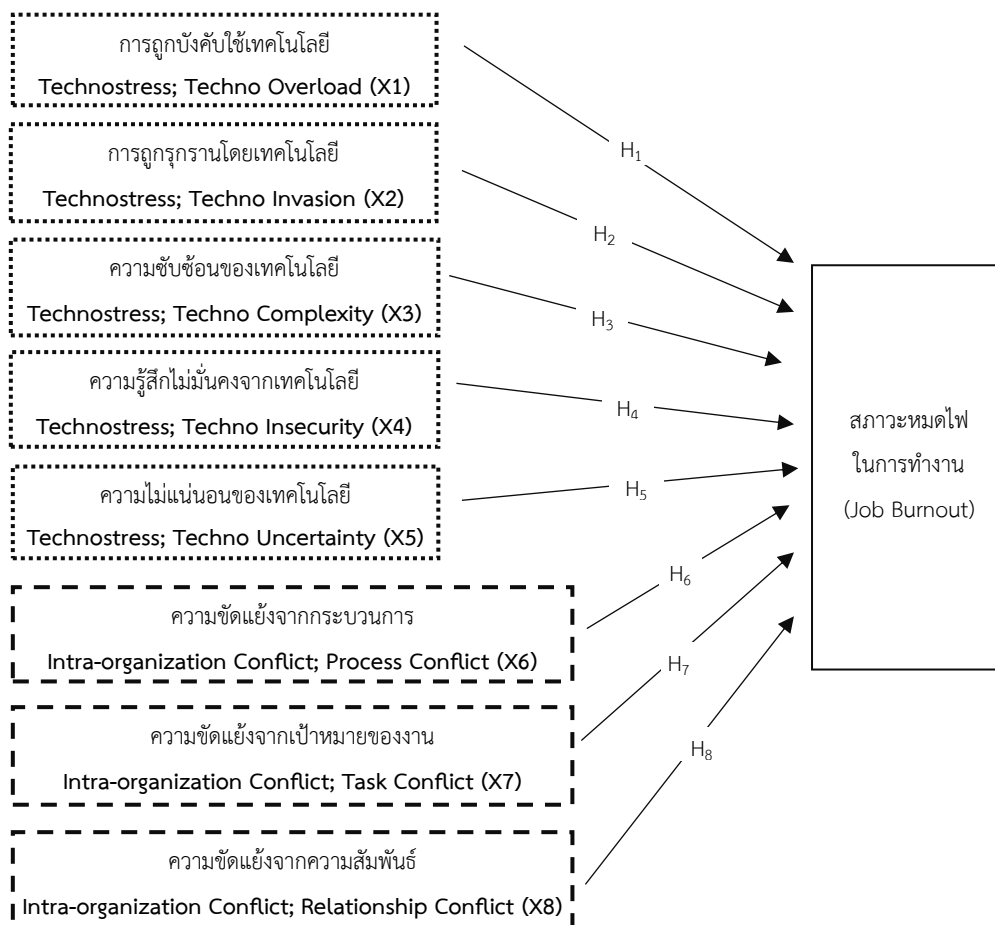
ความขัดแย้งภายในองค์กร (Intra-organization Conflict) คือ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมาโดยมีคู่กรณีขัดแย้งเป็นบุคคลหรือกลุ่มย่อย ๆ ที่มีอยู่ในกลุ่มหรือที่อยู่ในองค์กรหรือกลุ่มต่าง ๆ ความขัดแย้งประเภทนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคล กลุ่มและแผนกในองค์กรมองเห็นว่าวิธีการปฏิบัติงาน ภาระเบี่ยงเบนในการทำงาน หรือนโยบายของบริษัทไม่สามารถเอื้ออำนวยต่อความต้องการของแต่ละฝ่ายได้ ความขัดแย้งในความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความกระตือรือร้น ผลการปฏิบัติงาน และมีสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดและความตั้งใจในการเปลี่ยนงาน (Shaukat et al., 2017; Tafvelin et al., 2020) นอกจากนี้การมอบหมายงานหรือกระจายงานที่ไม่มีมาตรฐานที่ชัดเจนอาจนำมาซึ่งความรู้สึกไม่พอใจ ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล กลุ่มและแผนกขึ้น เมื่อความขัดแย้งทวีความรุนแรงและขยายวงกว้างมากขึ้น ความขัดแย้งนั้นจะกลายเป็นความขัดแย้งระดับองค์กร (Hwang & Shin, 2023) ความขัดแย้งภายในองค์กร (Intra-organization Conflict) อาจมีความหลากหลายตั้งแต่ความไม่ลงรอยกันเล็กน้อย ๆ น้อย ๆ เกี่ยวกับงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน และรุนแรงไปจนถึงการทำร้ายร่างกาย เช่น การศึกษาของ Wu et al. (2017) ที่ระบุถึงความขัดแย้งจากเป้าหมายของงาน กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการมอบหมายงาน และความสัมพันธ์ในองค์กร มีความเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ในการทำความเข้าใจว่า ความขัดแย้งดังกล่าวส่งผลต่อภาวะหมดไฟในบริบทขององค์กรในประเทศไทยอย่างไร โดย Jehn และ Mannix (2001) และ Wu et al. (2017) ได้แบ่งประเภทของความขัดแย้งภายในองค์กร ไว้ 3 รูปแบบ ดังนี้ 1) ความขัดแย้งจากกระบวนการเป็นความขัดแย้งและความไม่ลงรอยกันเกี่ยวกับกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับประเด็นของหน้าที่และการมอบหมายงาน และความขัดแย้งในบทบาทมีผลต่อความตั้งใจลาออกของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่ระดับนัยสำคัญที่ 2) ความขัดแย้งจากเป้าหมายของงาน คือ ความขัดแย้งของงานเกี่ยวข้องกับเป้าหมายการทำงานที่ต่างกัน ความขัดแย้งในบทบาทที่ได้รับและความคลุมเครือในบทบาทของบุคลากรพยาบาลส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความตั้งใจลาออกของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนผลการวิจัยพบว่าความคลุมเครือในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาทมีผลต่อความตั้งใจลาออกของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Leelathanapipa & Jadesadalug, 2017) 3) ความขัดแย้งจากความสัมพันธ์ เป็นการตระหนักถึงความไม่ลงรอยกันระหว่างบุคคล ไม่พอใจสมาชิกในกลุ่ม และรู้สึกไร้ค่าโดยธรรมชาติของ

มนุษย์โดยทั่วไปจะมีความแตกต่างกันระหว่างบุคคลทั้งนิสัยใจคอ ทักษะ และวิธีการทำงาน เมื่อต้องมา ทำงานอยู่ร่วมกันในองค์กร ย่อมมีโอกาสเกิดความขัดแย้ง (Jenkwa, 2020) เมื่อพิจารณาความขัดแย้งในองค์กรแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ความขัดแย้งที่สร้างสรรค์ (Functional Conflict) หมายถึง การเผชิญหน้าระหว่างกลุ่มหรือสมาชิกในองค์กรที่เกิดผลในเชิงบวกให้แก่บุคลากร กลุ่มและองค์กร ความขัดแย้งประเภทนี้เปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรได้ระบุถึงปัญหาและโอกาสที่ถูกมองข้าม ซึ่งทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และการระดมสมองทำให้เกิดการสร้างแนวทางใหม่ ๆ ขึ้นในองค์กร 2) ความขัดแย้งที่ไม่สร้างสรรค์ (Dys Functional Conflict) หมายถึง การเผชิญหน้าระหว่างกลุ่มหรือสมาชิกในองค์กรเพื่อสร้างผลกระทบในเชิงลบให้แก่บุคลากร ความขัดแย้งประเภทนี้มักเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มในองค์กรไม่สามารถทำงานร่วมกันได้ เนื่องจากความเกลียดชังระหว่างกันในระดับที่สูงมาก ความขัดแย้งแบบนี้ทำให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรลดลง จะมีการขาดงานบ่อยๆและการลาออกจากงาน ทำให้ผลผลิตในการทำงานลดลง ซึ่งเป็นอันตรายต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรหาทางขจัดความขัดแย้งประเภทนี้ให้หมดไปจากองค์กร (Jenkwa, 2020)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ (Burnout)

ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) คือ อาการอ่อนเพลียทางร่างกายและจิตใจ การเหนื่อยล้า รวมถึงมีความท้อแท้ใจจนนำไปสู่การลาออก ทำให้มีทัศนคติในทางลบต่อตนเองและผู้ร่วมงาน มีความรู้สึกไม่อยากทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นผลที่เกิดจากความเครียดจากการทำงานที่ถูกสะสมอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน (Burnout) หรือภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นการตอบสนองต่อภาวะทางอารมณ์และความเครียดเรื้อรังต่อการทำงาน เกิดภาวะเครียดเรื้อรังในที่ทำงานที่ไม่สามารถจัดการได้ ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญของคนวัยทำงานในปัจจุบัน ในปี ค.ศ. 2019 WHO (World Health Organization) ได้รับรองว่า Burnout ไม่ใช่โรคแต่เป็นปรากฏการณ์เหตุอาชีพ (occupational phenomenon) เป็นครั้งแรกในคู่มือวินิจฉัยและจัดประเภทของโรคระหว่างประเทศ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเปราะบางในการทำงานและอาจจะทำให้เกิดความเสี่ยงที่จะเป็นโรคซึมเศร้าและทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงและส่งผลกระทบต่อองค์การในท้ายที่สุด (Schaufeli et al., 2023) ผลกระทบที่เกิดจากภาวะหมดไฟในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยส่งผลเสียต่อสุขภาพ เช่น ความจำไม่ดี นอนไม่ค่อยหลับ ความกระตือรือร้นลดลง ก่อให้เกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ความไม่พึงพอใจในงาน ผลงานขาดประสิทธิภาพ และความสามารถในการตั้งใจเรียนลดลง (Xu, 2019) และพบว่า ภาวะหมดไฟจะสามารถส่งต่อระหว่างบุคคลได้และพบว่า คู่สมรสเป็นบุคคลที่ได้รับผลกระทบได้ง่ายที่สุด (Schaufeli et al., 2020) ภาวะหมดไฟของพนักงานนำไปสู่การขาดงาน และการลาออก ทำให้องค์กรต้องเสียทรัพยากรในการสรรหา และฝึกอบรมพนักงานใหม่ การที่บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานลดลงและมีความรู้สึกว่าการทำทุกอย่างยากขึ้นไปหมด โดยมีสัญญาณเตือนคือรู้สึกคับข้องใจ, อารมณ์พุ่งพล่าน, การถอนตัวออกจากสังคม และมีปัญหาสุขภาพ (Freudenberger, 1989; Potter, 2009) ภาวะหมดไฟในการทำงานมักเกิดขึ้นในช่วงปีแรกของการทำงาน หากสามารถรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจัดการความเครียดของตัวเองได้ดี ผู้ปฏิบัติงานจะทำงาน ณ ที่นั้นต่อไป แต่หากรับมือไม่ได้ก็จะลาออกในที่สุด ดังนั้น มักพบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานจึงเกิดขึ้นกับผู้ที่มีอายุน้อยมากกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า และเพศหญิงมีภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่าเพศชาย สาเหตุจากการขัดกันของบทบาท เนื่องจากต้องรับผิดชอบทั้งการทำงานในที่ทำงานและรับผิดชอบในบทบาทของการดูแลครอบครัวด้วย (Aydemir & Icelli, 2012) โดยในงานวิจัยนี้จะใช้เครื่องมือ (แบบสอบถาม) ในการประเมินสำหรับภาวะหมดไฟ (Burnout) Bergen Burnout Inventory หรือ BBI 9 Item Scale ที่มีความน่าเชื่อถือและความถูกต้อง อ้างอิงตามงานวิจัยของ (Feldt et al., 2014; Näätänen et al., 2003) ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงระบบ (Systematic Review) เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากหลายแหล่งที่มาเพื่อสรุปผลการวิจัยที่มีอยู่เกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้งภายในองค์กร (Intra-organization Conflict) ซึ่งเป็นปัญหาหรือคำถามที่เกี่ยวข้องในวรรณกรรมที่รวบรวมมาเป็นกรอบของการ

ทบทวนวรรณกรรมและสังเคราะห์กรอบแนวความคิด จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยต้องการจะทดสอบปัจจัยย่อยต่าง ๆ 5 ปัจจัยด้านความเครียดทางเทคโนโลยี และปัจจัยย่อยต่าง ๆ 3 ปัจจัยด้านความขัดแย้งภายในองค์กรส่งผลต่อสภาวะหมดไฟ (Burnout) ในการทำงานของพนักงานในองค์กรและผู้ประกอบการโดยมีกรอบแนวคิด (Conceptual Framework) ดังนี้



จากกรอบแนวความคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะหมดไฟ (Burnout) ในการทำงานของพนักงานในองค์กรและผู้ประกอบการที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ขึ้นแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะหมดไฟ (Burnout) ของพนักงานในองค์กรและผู้ประกอบการ จะประกอบไปด้วย 1) การถูกบังคับใช้เทคโนโลยี (Techno Overload) 2) การถูกรุกรานโดยเทคโนโลยี (Techno Invasion) 3) ความซับซ้อนของเทคโนโลยี (Techno Complexity) 4) ความรู้สึกไม่มั่นคงไม่ปลอดภัยจากเทคโนโลยี (Techno Insecurity) 5) ความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี (Techno Uncertainty) 6) ความขัดแย้งจากกระบวนการ (Process Conflict) 7) ความขัดแย้งจากเป้าหมายของงาน (Task Conflict) 8) ความขัดแย้งจากความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) และผู้วิจัยต้องการจะทดสอบสมมติฐาน จำนวน 8 สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

เทคโนโลยีเป็นตัวช่วยในการทำงาน ทำให้พนักงานทำงานเป็นระยะเวลานานขึ้น การทำงานหนักเกินไปหรือการมีภาระงานที่มากเกินไป มีความกดดันด้านเวลา งานวิจัยพบว่า พนักงานใช้เวลาต่อวันมากในการทำงาน เกิดการเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ทำให้เกิดความเครียดและเมื่อยล้าต่องานในที่สุด ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นเป็นปัจจัยทำให้เกิดอารมณ์เชิงลบและสภาวะหมดไฟในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรต่ำ การขาดงานบ่อย ความไม่พึงพอใจในการทำงาน เมื่อถึงจุด ๆ หนึ่งที่พนักงานไม่สามารถปรับตัวต่อความเครียดได้ จะส่งผลให้เกิดการแสดงออกทางร่างกาย จิตใจ หรือพฤติกรรมในตัวเองที่แตกต่างไปจากเดิม โดยมากมักเป็นการแสดงออกที่เป็นผลทางลบเพื่อตอบสนองต่อความเครียดนั้น ซึ่งจะนำไปสู่ผลกระทบทั้งต่อตัวบุคคลและองค์กร (Pongboonchoo & Limpanitgul, 2017; Rasool et al., 2022) ดังนั้นจึงเชื่อได้ว่า การถูกบังคับใช้

เทคโนโลยีในจำนวนชั่วโมงที่มากเกินไป ส่งผลให้เกิดสภาวะหมดไฟในการทำงาน เพราะฉะนั้นจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัย ได้แก่

สมมติฐานที่ 1 (H₁) ปัจจัยความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) ด้านการถูกบังคับใช้เทคโนโลยี (Techno Overload) ส่งผลเชิงบวกให้เกิดสภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout)

การใช้เทคโนโลยีในวันหยุดและในช่วงหลังเลิกงาน การทำงานที่ไม่มีขอบเขตที่ชัดเจนระหว่างงานที่ได้รับมอบหมาย กับชีวิตส่วนตัว รวมถึงการถูกตามตัวที่ง่ายขึ้นในวันหยุดและในช่วงหลังเลิกงานจากใช้เทคโนโลยีหรือแอปพลิเคชันใน โทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น Line หรือ WhatsApp (Zhang et al., 2021) ดังนั้นจึงเชื่อได้ว่า การรุกร้าความเป็นส่วนตัวจาก เทคโนโลยี ส่งผลให้เกิดสภาวะหมดไฟในการทำงาน เพราะฉะนั้นจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัย ได้แก่

สมมติฐานที่ 2 (H₂) ปัจจัยความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) ด้านการรุกร้าความเป็นส่วนตัว (Techno Invasion) ส่งผลเชิงบวกให้เกิดสภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout)

การศึกษาก่อนหน้านี้พบว่า ชับซ้อนทางเทคโนโลยีอาจทำให้เกิดสภาวะหมดไฟในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานลดลง องค์การอนามัยโลกรายงานว่า พนักงานที่มีความเครียดจากทักษะที่ไม่เพียงพอในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หรือทักษะที่พนักงานมีไม่สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่ใช้ในงานต่าง ๆ ทำให้ขาดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการใช้เทคโนโลยี (Mahapatra & Pati, 2018) ตัวอย่าง เช่น ปัญหาโรคระบาดไวรัสโคโรนาเมื่อปี ค.ศ. 2019 ทำให้ครูและนักเรียนต้องปรับตัวและค้นหาวิธีการเรียนแนวใหม่ เช่น การเรียนแบบออนไลน์ แต่การเรียนออนไลน์นี้มีข้อจำกัดเรื่องความพร้อมส่วนบุคคล โดยเฉพาะในโรงเรียนที่อยู่ต่างจังหวัด ต่างอำเภอ ที่คุณครูก็ยังไม่มีความคุ้นเคยกับโปรแกรมต่าง ๆ นักเรียนไม่มีอุปกรณ์ รวมถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่ดีนัก คุณครูบางคนไม่สามารถเรียนรู้ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการสอนแบบออนไลน์ ทำให้ครูต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ หากครูไม่สามารถปรับตัวต่อสภาวะดังกล่าว อาจทำให้เกิดความกดดันในงานซึ่งมีแนวโน้มจะพัฒนาไปสู่ความเครียด และส่งผลให้เกิดสภาวะหมดไฟในการทำงานได้ (Apiwatnawapol et al., 2024) ดังนั้นจึงเชื่อได้ว่า ความซับซ้อนทางเทคโนโลยี ส่งผลให้เกิดสภาวะหมดไฟในการทำงาน เพราะฉะนั้นจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัย ได้แก่

สมมติฐานที่ 3 (H₃) ปัจจัยความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) ด้านความซับซ้อนทางเทคโนโลยี (Techno Complexity) ส่งผลเชิงบวกให้เกิดสภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout)

การที่พนักงานรู้สึกว่าจะสูญเสียงานของพวกเขาเพราะรูปแบบการทำงานจากเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือ ผู้ประกอบการเองจะรู้สึกถึงกลัวว่าผลการดำเนินงานหรือผลประกอบการจะไม่ดีเหมือนเดิมเพราะมีผู้ประกอบการที่มีความรู้ ด้านนี้ที่ดีกว่า (Lee et al., 2014) ดังนั้นจึงเชื่อได้ว่า ความความรู้สึกไม่มั่นคงในงานจากเทคโนโลยีอัตโนมัติใหม่ ๆ ส่งผลให้เกิดสภาวะหมดไฟในการทำงาน เพราะฉะนั้นจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัย ได้แก่

สมมติฐานที่ 4 (H₄) ปัจจัยความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) ด้านความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน (Techno Insecurity) ส่งผลเชิงบวกให้เกิดสภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout)

การล้มเหลวในการรับมือกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ของแต่ละคน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาของเทคโนโลยี ที่รวดเร็ว ก่อให้เกิดความไม่แน่นอน และสร้างความกังวล ความเครียดได้ (Hayes et al., 2021) ดังนั้นจึงเชื่อได้ว่า ความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี ส่งผลให้เกิดสภาวะหมดไฟในการทำงาน เพราะฉะนั้นจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัย ได้แก่

สมมติฐานที่ 5 (H₅) ปัจจัยความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) ด้านความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี (Techno Uncertainty) ส่งผลเชิงบวกให้เกิดสภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout)

การมองวิธีการทำงานที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลและกลุ่มได้ทำให้เกิดทัศนคติในทางลบต่อผู้ร่วมงานนำไปสู่ความรู้สึกที่ไม่อยากทำงาน (Hwang & Shin, 2023) ดังนั้นจึงเชื่อได้ว่า ความขัดแย้งจากกระบวนการทำงานที่ต่างกัน ส่งผลให้เกิดสภาวะหมดไฟในการทำงาน เพราะฉะนั้นจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัย ได้แก่

สมมติฐานที่ 6 (H₆) ปัจจัยความขัดแย้งในองค์กร (Organization Conflict) ด้านความขัดแย้งจากกระบวนการ (Process Conflict) ส่งผลเชิงบวกให้เกิดสภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout)

การมองเป้าหมายในการทำงาน วัตถุประสงค์ หรือผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ก่อให้เกิดความขัดแย้ง และรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงานและน่าจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (Tafvelin et al., 2020) ดังนั้นจึงเชื่อได้ว่า ความขัดแย้งจากเป้าหมายของงานที่ต่างกัน ส่งผลให้เกิดสภาวะหมดไฟในการทำงาน เพราะฉะนั้นจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัย ได้แก่

สมมติฐานที่ 7 (H₇) ปัจจัยความขัดแย้งในองค์กร (Organization Conflict) ด้านความขัดแย้งจากเป้าหมายของงาน (Task Conflict) ส่งผลเชิงบวกให้เกิดสภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout)

สภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) เป็นปัญหาที่พบได้มากโดยเฉพาะในบุคลากรที่มีอาชีพในการบริการ โดยพบประมาณร้อยละ 15-50 ของคนทำงานอาชีพที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งครูและอาจารย์พบว่า เป็นอาชีพที่ประสบปัญหาสภาวะหมดไฟโดยที่สาเหตุเกิดจากความสัมพันธ์กับนักเรียน ผู้ปกครอง การขาดการสื่อสารกัน ไม่รับฟังการแสดงความคิดเห็นของผู้อื่น ทำให้เกิดความขัดแย้งด้านสัมพันธภาพและการทำงานที่ไม่ราบรื่น (Apiwatnawapol et al., 2024) ดังนั้นจึงเชื่อได้ว่า ความขัดแย้งจากความสัมพันธ์ ส่งผลให้เกิดสภาวะหมดไฟในการทำงาน เพราะฉะนั้นจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัย ได้แก่

สมมติฐานที่ 8 (H₈) ปัจจัยความขัดแย้งในองค์กร (Organization Conflict) ด้านความขัดแย้งจากความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) ส่งผลเชิงบวกให้เกิดสภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout)

วิธีการวิจัย

สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยี ความขัดแย้งภายในองค์กร และสภาวะหมดไฟในการทำงานในของพนักงานในองค์กรและผู้ประกอบการ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงปริมาณ โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบสอบถามมี 3 ส่วน ประกอบไปด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปมีจำนวน 11 ข้อ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมในส่วนนี้จะเป็ข้อมูลที่ออกแบบมาเพื่อใช้ในการวิจัยเท่านั้น และไม่สามารถระบุตัวตนของผู้ที่เข้าร่วมตอบแบบสอบถามได้ เพื่อเป็นการป้องกันและเคารพในความเป็นส่วนตัวด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ประสบการณ์การทำงาน ที่ทำงานปัจจุบัน จำนวนครั้งในการโยกย้าย/เปลี่ยนงาน กลุ่มธุรกิจของบริษัทที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่ ส่วนที่ 2 แบบทดสอบประเมินความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) จำนวนคำถาม 23 ข้อ และเป็นองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของความเครียดทางเทคโนโลยีทั้ง 5 องค์ประกอบย่อย (ด้านการถูกบังคับใช้เทคโนโลยี ด้านการรุกร้าความเป็นส่วนตัว ด้านความซับซ้อนทางเทคโนโลยี ด้านความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน ด้านความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี) และแต่ละองค์ประกอบย่อยจะมีจำนวนคำถาม 4-5 ข้อ โดยอ้างอิงจาก Ragu-Nathan et al. (2008) ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 แบบทดสอบเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร (Intra-organization Conflict) จะมีจำนวนคำถาม 20 ข้อ และเป็นองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของความขัดแย้งในองค์กรที่ประกอบไป 3 องค์ประกอบย่อย (ความขัดแย้งด้านกระบวนการทำงาน ความขัดแย้งด้านเป้าหมายของงาน ความขัดแย้งในความสัมพันธ์) และมีจำนวนคำถามแต่ละองค์ประกอบ 6-7 ข้อ แบบทดสอบสภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) จำนวน 9 ข้อ คำถาม ซึ่งผู้วิจัยเลือกอิงจากแบบทดสอบของ The Bergen Burnout Inventory

(Feldt et al., 2014; Näätänen et al., 2003) เพื่อให้แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจและตอบคำถามงานวิจัยมีความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงได้ทำการออกแบบหัวข้อในแบบสอบถามแต่ละส่วนอ้างอิงตามทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแปลเป็นภาษาไทยและแปลย้อนกลับ (Translate/back translation) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าใจและได้ผลการทดสอบที่มีความเที่ยงตรงมากที่สุด โดยแบบสอบถามแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้ งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงปริมาณ โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยใช้การสุ่มผู้เข้าร่วมการวิจัยโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ Non-probability sampling โดยสุ่มจากบุคคลที่อยู่ในช่วงวัยทำงานในองค์กรทั้งจากภาครัฐและเอกชนรวมถึงผู้ประกอบการ (เจ้าของกิจการ) กลุ่มตัวอย่างจะประกอบด้วย ข้าราชการ/พนักงานและลูกจ้างหน่วยงานราชการ, พนักงานบริษัทเอกชน, และเจ้าของกิจการ ซึ่งอาจส่งผลต่อความเที่ยงตรงภายนอก (External Validity) ของผลการวิจัยได้ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ด้วยโปรแกรม Python เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างองค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ความขัดแย้งด้านต่าง ๆ ส่งผลต่ออาการหมดไฟในการทำงาน ที่ระดับนัยทางสถิติที่ค่าความเชื่อมั่น (Confidence Level) = 95%

กลุ่มประชากรตัวอย่างและการวิเคราะห์ข้อมูล

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะอ้างอิงจาก Cochran (1942) โดยเลือกใช้สมการแบบกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษามีขนาดใหญ่ และกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งจากการคำนวณผู้วิจัยจะต้องรวบรวมตัวอย่างให้ได้มากกว่า 385 ตัวอย่าง แต่เพื่อความถูกต้องของข้อมูลที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยจึงพิจารณาเพิ่มจำนวนการเก็บแบบสอบถามเพิ่มเติมเป็น 500 แบบสอบถาม เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีคุณภาพมากที่สุดที่จะใช้ในการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อตอบคำถามวิจัยทั้งหมด 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบออนไลน์หรือสำเนาอิเล็กทรอนิกส์ (Soft Copy) ผ่านช่องทางไมโครซอฟท์ฟอร์ม (Microsoft Form) และรูปแบบฉบับพิมพ์ (Hard Copy) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และช่วยให้สามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น จากนั้นกระจายแบบสอบถามทั้งหมด ทั้ง 2 รูปแบบ ไปยังหน่วยงานที่ผู้วิจัยสังกัดอยู่ และตัวแทนในองค์กรต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยได้ติดต่อและได้รับความยินยอมในการดำเนินการจัดส่งและรวบรวมแบบสอบถาม

งานวิจัยนี้ได้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หมายเลข KUREC-SSR66/116 โดยผู้เข้าร่วมวิจัยได้รับการพิทักษ์สิทธิผู้เข้าร่วมวิจัยตามหลักจริยธรรมการทำวิจัยในมนุษย์ทั้ง 3 ประการ ดังต่อไปนี้ 1) หลักความเคารพในบุคคล (Respect for person) ผู้วิจัยได้มีการแนบเอกสารแสดงเจตนายินยอมในการเข้าร่วมงานวิจัย โดยให้อาสาสมัครตัดสินใจอย่างอิสระในการให้ความยินยอมเข้าร่วมในการวิจัย ปราศจากการข่มขู่ บังคับ และตัดสินใจอย่างอิสระในการให้ความยินยอมเข้าร่วมในการวิจัย, เคารพในความเป็นส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม และเคารพในการเก็บรักษาความลับของข้อมูลส่วนตัว โดยในเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลจะไม่มีข้อมูลที่บ่งชี้ (Identifiers) ถึงผู้ตอบแบบสอบถาม 2) หลักการให้ประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดอันตราย (Beneficence/non-maleficence) ในกรณีที่อาจเกิดความเสียหายต่อจิตใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงมีวิธีการป้องกัน โดยการหลีกเลี่ยงใช้คำถามที่เป็นข้อคำถามเชิงเสนอแนะที่อาจส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น คำถามที่มีการพูดถึงประเด็นส่อเสียดสังคม เป็นต้น 3) หลักความยุติธรรม (Justice) ผู้วิจัยได้ออกแบบเกณฑ์การคัดเลือกของผู้ตอบแบบสอบถามที่เหมาะสมกับงานวิจัย โดยมีการชี้แจงถึงรายละเอียดในเอกสารแสดงเจตนายินยอมในการเข้าร่วมงานวิจัย

กลุ่มประชากรที่การศึกษาได้แบ่งจากสายอาชีพพนักงานของรัฐและภาคเอกชนในประเทศไทย แล้วคัดแยกอัตราส่วนของกลุ่มประชากรตัวอย่างให้มีความใกล้เคียงกันมากที่สุด เพื่อให้สามารถอธิบายลักษณะความสัมพันธ์ในแต่ละกลุ่มตัวอย่างได้อย่างเหมาะสม โดยหลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดจากแหล่งต่าง ๆ แล้วจึงดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผลทางสถิติ เกณฑ์การคัดเข้า คือ เป็นบุคคลในช่วงวัยทำงาน เป็นพนักงานในองค์กรและผู้ประกอบการ ไม่จำกัดอาชีพ มีสัญชาติไทยและสามารถพูด อ่าน เขียนภาษาไทยได้และยินยอมเข้า

ร่วมการวิจัย โดยสมัครใจ เกณฑ์การคัดออก คือ ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในแบบสอบถาม หรือให้ข้อมูลที่มีลักษณะผิดปกติ เช่น การพบการตอบคำถามในแบบสอบถามแบบทั้งดิ่ง หรือ การเลือกตัวเลือกเดียวกันเหมือนกันทุกข้อของแบบสอบถาม หรือใช้เวลาในการทำแบบสอบถามน้อยเกินไปในการเก็บแบบสอบถามรูปแบบฉบับพิมพ์ (Hard Copy) แบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มอย่างทั้งหมดประมาณ 500 ฉบับ ในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Microsoft Form และแบบกระดาษ โดยจากการรวบรวมแบบสอบถาม สามารถรวบรวมแบบสอบถามเพื่อการวิจัยได้ทั้งหมด 474 ฉบับ คิดเป็น 94.8% และหลังจากดำเนินการปรับปรุงข้อมูล เพื่อคัดแยกข้อมูลที่มีความผิดปกติตามเกณฑ์การคัดออก เช่น ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในแบบสอบถาม หรือให้ข้อมูลที่มีลักษณะผิดปกติ เช่น เลือกตัวเลือกเดียวกันเหมือนกันทุกข้อในทุกส่วนของแบบสอบถาม หรือใช้เวลาในการทำแบบสอบถามผิดปกติ เช่น ใช้เวลาเร็วเกินไป เป็นต้น และเกณฑ์การคัดเข้า เช่น เป็นพนักงานหรือผู้ประกอบการ โดยไม่จำกัดอาชีพและยินยอมเข้าร่วมการวิจัยโดยสมัครใจ และ ส่งผลให้เหลือแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ทั้งหมด 427 ฉบับ คิดเป็น 85.4% โดยใช้เวลาก่อนแบบสอบถาม ประมาณ 2 เดือน การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามงานวิจัย ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยโปรแกรม Python เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างองค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร (Organization Conflict) กับ สภาวะหมดไฟในการทำงาน ว่ามีนัยทางสถิติที่ค่าความเชื่อมั่น (Confidence Level) 95% หรือไม่ โดยข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะต้องผ่านขั้นตอนการแปลงข้อมูลเป็นรูปแบบมาตรวัดแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เพื่อนำไปใช้ในการทดสอบในโมเดลทางสถิติด้วยมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) สำหรับแบบสอบถามแต่ละส่วน และทดสอบความน่าเชื่อถือของผลการทดสอบตามข้อบังคับของโมเดลที่ใช้ในการทดสอบ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1) ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หรือความสอดคล้องระหว่างข้อความที่เขียนขึ้นในแบบสอบถามกับนิยามศัพท์และผู้วิจัยได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

2) ทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 427 คน ที่ตรงตามเงื่อนไขในเกณฑ์การคัดเข้า และนำมาทดสอบโดยใช้ค่าทางสถิติ Cronbach's alpha ในการพิจารณาความเชื่อมั่น โดยค่า Cronbach's Alpha ที่ได้จากการคำนวณมีค่าตั้งแต่ 0-1 โดยที่ 0 คือ มีระดับความน่าเชื่อถือน้อย และ 1 คือ มีระดับความน่าเชื่อถือสูง หรือหมายความว่าข้อคำถามที่ใช้ในการทดสอบระดับของตัวแปรอิสระแต่ละข้อนั้นสามารถอธิบายคุณลักษณะของตัวแปรอิสระตัวนั้นได้ 100% อย่างไรก็ตามค่า Cronbach's Alpha ที่อยู่ในเกณฑ์น่าเชื่อถืออยู่ที่ระดับไม่ต่ำกว่า 70% หรือ 0.70 (Nunnally, 1978) แสดงว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือทางสถิติ ซึ่งหลังจากทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง 427 คน จะได้ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นเป็นไปตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบค่า Cronbach's alpha ของกลุ่มตัวอย่าง 427 คน

ตัวแปรที่ต้องการศึกษา	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ด้านการถูกบังคับใช้เทคโนโลยี (Techno Overload)	0.88
ด้านการรุกรานความเป็นส่วนตัว (Techno Invasion)	0.86
ด้านความซับซ้อนทางเทคโนโลยี (Techno Complexity)	0.84
ด้านความรู้สึกละطمطمในใจ (Techno Insecurity)	0.77
ด้านความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี (Techno Uncertainty)	0.86

ตัวแปรที่ต้องการศึกษา	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ความขัดแย้งด้านกระบวนการทำงาน (Process conflict)	0.70
ความขัดแย้งด้านเป้าหมายของงาน (Task conflict)	0.91
ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ (Relationship conflict)	0.93
สภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout)	0.93

ค่าจากตารางที่ 1 จะพบว่า ค่า Cronbach's Alpha ขององค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยีทั้ง 5 ด้าน และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรทั้ง 3 ด้าน เมื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแล้ว มีค่า Cronbach's Alpha สูงกว่า 0.70 ทั้งหมด เพราะฉะนั้นสามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานมีความน่าเชื่อถือ

ผลทดสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนกด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Discriminant Validity by Correlation coefficient)

ในส่วนของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรอิสระใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยในการศึกษานี้จะใช้การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนกด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Discriminant Validity by Correlation coefficient) โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้จากทดสอบต้องมีค่าไม่เกิน 0.8 (Hair et al., 2009) แสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางแสดงการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนกด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Discriminant Validity Test by Correlation coefficient)

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
X1	1.00							
X2	0.58	1.00						
X3	0.48	0.54	1.00					
X4	0.46	0.48	0.57	1.00				
X5	0.15	0.08	0.11	0.07	1.00			
X6	0.25	0.28	0.26	0.35	0.02	1.00		
X7	0.25	0.39	0.38	0.44	-0.06	0.60	1.00	
X8	0.24	0.34	0.30	0.48	-0.10	0.50	0.69	1.00

ค่าจากตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรทั้ง 8 ตัว ซึ่งประกอบไปด้วย X1: ด้านการถูกบังคับใช้เทคโนโลยี (Techno Overload), X2: ด้านการรุกร้าความเป็นส่วนตัว (Techno Invasion), X3: ด้านความซับซ้อนทางเทคโนโลยี (Techno Complexity), X4: ด้านความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน (Techno Insecurity), X5: ด้านความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี (Techno Uncertainty), X6: ความขัดแย้งด้านกระบวนการทำงาน (Process conflict), X7: ความขัดแย้งด้านเป้าหมายของงาน (Task conflict) และ X8: ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ (Relationship conflict) เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกันแล้วมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.80 (Hair et al., 2009) ทั้งหมด แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

3) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การศึกษาค้นคว้าของบทความเกี่ยวกับความเครียดทางเทคโนโลยี และความขัดแย้งภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อสภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในองค์กรและผู้ประกอบการ ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐานทั้ง 8 ข้อ โดยสมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Equation) ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เป็นดังต่อไปนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8 + \epsilon_i$$

โดยที่	Y_i	คือ สภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในองค์กรและผู้ประกอบการ
	β_0	คือ ค่าคงที่ หรือจุดตัดแกน Y
	β_1	คือ สัมประสิทธิ์การถดถอยของความเครียดทางเทคโนโลยีด้านการถูกบังคับใช้เทคโนโลยี
	X_1	คือ ความเครียดทางเทคโนโลยีด้านการถูกบังคับใช้เทคโนโลยี
	β_2	คือ สัมประสิทธิ์การถดถอยของความเครียดทางเทคโนโลยีด้านการรู้ค่าความเป็นส่วนตัว
	X_2	คือ ความเครียดทางเทคโนโลยีด้านการรู้ค่าความเป็นส่วนตัว
	β_3	คือ สัมประสิทธิ์การถดถอยของความเครียดทางเทคโนโลยีด้านความซับซ้อนทางเทคโนโลยี
	X_3	คือ ความเครียดทางเทคโนโลยีด้านความซับซ้อนทางเทคโนโลยี
	β_4	คือ สัมประสิทธิ์การถดถอยของความเครียดทางเทคโนโลยีด้านความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน
	X_4	คือ ความเครียดทางเทคโนโลยีด้านความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน
	β_5	คือ สัมประสิทธิ์การถดถอยของความเครียดทางเทคโนโลยีด้านความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี
	X_5	คือ ความเครียดทางเทคโนโลยีด้านความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี
	β_6	คือ สัมประสิทธิ์การถดถอยของความขัดแย้งด้านกระบวนการทำงาน
	X_6	คือ ความขัดแย้งด้านกระบวนการทำงาน
	β_7	คือ สัมประสิทธิ์การถดถอยของความขัดแย้งด้านเป้าหมายของงาน
	X_7	คือ ความขัดแย้งด้านเป้าหมายของงาน
	β_8	คือ สัมประสิทธิ์การถดถอยของความขัดแย้งในความสัมพันธ์
	X_8	คือ ความขัดแย้งในความสัมพันธ์
	ϵ_i	คือ ค่าความผิดพลาด หรือ Error

ผลการวิจัย

ตารางที่ 3 ตารางแสดงรายละเอียดของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป		ความถี่ (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ	ชาย	142	33.3%
	หญิง	281	65.8%
	อื่น ๆ	4	0.9%
สถานภาพสมรส	โสด	299	70.0%
	แต่งงานแล้ว	128	30.0%
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	44	10.3%
	ปริญญาตรี	321	75.2%
	ปริญญาโท	62	14.5%
	ปริญญาเอก	0	0.0%
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	0	0.0%
	18 - 24 ปี	29	6.8%
	25 - 42 ปี	337	78.9%
	43 - 60 ปี	61	14.3%
รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	8	1.90%
	10,000 - 25,000 บาท	214	50.10%
	25,001 - 50,000 บาท	151	35.40%
	50,001 - 70,000 บาท	27	6.30%
	70,001 - 100,000 บาท	13	3.00%
	สูงกว่า 100,000 บาท	14	3.30%
อาชีพหลัก	ข้าราชการ / พนักงานและลูกจ้างหน่วยงานราชการ	141	33.0%
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	35	8.2%
	พนักงานบริษัทเอกชน (บริษัทสัญชาติไทย)	120	28.1%
	พนักงานบริษัทเอกชน (บริษัทต่างชาติ)	21	4.9%
	เจ้าของกิจการ	110	25.8%
ประสบการณ์การทำงาน (ที่ทำงานปัจจุบัน)	น้อยกว่า 1 ปี	46	10.8%
	ตั้งแต่ 1 ปี - ไม่เกิน 2 ปี	41	9.6%
	ตั้งแต่ 2 ปี - ไม่เกิน 3 ปี	51	11.9%
	ตั้งแต่ 3 ปี - ไม่เกิน 5 ปี	97	22.7%
	ตั้งแต่ 5 ปี - ไม่เกิน 10 ปี	114	26.7%
	ตั้งแต่ 10 ปี - ขึ้นไป	78	18.3%

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) และปัจจัยความขัดแย้งในองค์กร (Intra-Organization Conflict) ที่ส่งผลต่อสภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout)

ตารางที่ 4 ตารางแสดงผลทดสอบการถดถอยเชิงพหุคูณโดยภาพรวม

	df	SS	MS	F	Significance F
Regression	8	313.434	39.179	36.685	** 0.000
Residual	418	446.416	1.068		
Total	426	759.850			

R Square=0.412; Adjusted R Square=0.401

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ขององค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยี และปัจจัยความขัดแย้งในองค์กรกับสภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตัวแปร	β	Standard Error	t-test	Significant (p-value)	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	-0.001	0.332	-0.002	0.998	-
X1: ด้านการถูกบังคับใช้เทคโนโลยี (Techno Overload)	0.136	0.069	1.974	*0.049	1.69
X2: ด้านการรุกล้ำความเป็นส่วนตัว (Techno Invasion)	0.317	0.064	4.965	**0.000	1.84
X3: ด้านความซับซ้อนทางเทคโนโลยี (Techno Complexity)	0.009	0.078	0.121	0.904	1.79
X4: ด้านความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน (Techno Insecurity)	0.154	0.080	1.913	0.056	1.88
X5: ด้านความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี (Techno Uncertainty)	-0.074	0.060	-1.222	0.222	1.06
X6: ความขัดแย้งด้านกระบวนการทำงาน (Process conflict)	0.108	0.087	1.253	0.211	1.63
X7: ความขัดแย้งด้านเป้าหมายของงาน (Task conflict)	0.199	0.088	2.258	*0.024	2.45
X8: ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ (Relationship conflict)	0.292	0.072	4.047	**0.000	2.15

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05, **ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

ค่าจากตารางที่ 5 จากการทดสอบการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ขององค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) ทั้ง 5 ด้านและปัจจัยความขัดแย้งในองค์กร (Intra-Organization Conflict) ทั้ง 3 ด้าน ที่ส่งผลกระทบต่อสภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) และการพิจารณาค่า Variance Inflation Factor หรือ VIF ร่วมด้วย ซึ่งเมื่อพิจารณาผลการทดสอบค่า VIF ของตัวแปรอิสระทั้งหมดแล้ว ตามตารางที่ 5 แล้วพบว่า มีค่าต่ำกว่า 10 ทั้งหมด ซึ่งหมายความว่าองค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยีและปัจจัยความขัดแย้งในองค์กรไม่มีปัญหา Multicollinearity (Hair et al., 2009) อีกทั้งการตรวจสอบการกระจายข้อมูลของตัวแปรตาม (สภาวะหมดไฟในการทำงาน) ผลการทดสอบการกระจายข้อมูล (Normality Test) พบการกระจายตัวของข้อมูลแบบปกติ ด้วยสถิติ Shapiro-Wilk Test Statistic = 0.997, ค่า p-value มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ($p = 0.68$) และสถิติ Kolmogorov-Smirnov Test

Statistic = 0.023, ค่า p-value มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ($p = 0.968$) ส่งผลให้ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้รับการยอมรับและมีความน่าเชื่อถือ

จากผลการทดสอบที่แสดงในตารางที่ 5 ในส่วนของ Significant (p-value) ของตัวแปรอิสระทั้งหมดพบว่า องค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) ด้านที่มีความสัมพันธ์กับสภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ประกอบไปด้วย ด้านการถูกบังคับใช้เทคโนโลยี (Techno Overload) มีค่า p-value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) มีค่าเท่ากับ 0.136 และด้านการรุกรานความเป็นส่วนตัว (Techno Invasion) มีค่า p-value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) มีค่าเท่ากับ 0.317 สำหรับปัจจัยความขัดแย้งในองค์กร (Organization Conflict) ด้านที่มีความสัมพันธ์กับสภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ประกอบไปด้วย ความขัดแย้งจากเป้าหมายของงาน (Task Conflict) มีค่า p-value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) มีค่าเท่ากับ 0.199 และความขัดแย้งจากความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) มีค่า p-value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.01 และ 0.05 โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) มีค่าเท่ากับ 0.292 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของการถดถอยขององค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยีทั้งหมดแล้ว พบว่าความเครียดทางเทคโนโลยีด้านการรุกรานความเป็นส่วนตัว (Techno Invasion) มีอิทธิพลต่อสภาวะหมดไฟในการทำงานมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ขององค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยี และปัจจัยความขัดแย้งในองค์กร กับสภาวะหมดไฟในการทำงาน สามารถนำมาเขียนอยู่ในสมการความสัมพันธ์ได้ดังต่อไปนี้

$$\text{Job Burnout} = -0.001 + \underline{0.136 \text{ Techno Overload}} + \underline{0.317 \text{ Techno Invasion}} + 0.009 \text{ Techno Complexity} \\ + 0.154 \text{ Techno Insecurity} - 0.074 \text{ Techno Uncertainty} + 0.108 \text{ Process conflict} + \underline{0.199 \text{ Task Conflict}} + \\ \underline{0.292 \text{ Relationship Conflict}} + \epsilon_i$$

จากสมการความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ และปัจจัยความขัดแย้งในองค์กร กับสภาวะหมดไฟในการทำงาน สามารถอธิบายได้ว่าระดับของสภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) จะเปลี่ยนแปลงไปเมื่อความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) ด้านการถูกบังคับใช้เทคโนโลยี (Techno Overload) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้สภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) เพิ่มขึ้น 13.6%, ความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) ด้านการรุกรานความเป็นส่วนตัว (Techno Invasion) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้สภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) เพิ่มขึ้น 31.7%, ความขัดแย้งในองค์กร (Organization Conflict) ด้านความขัดแย้งจากเป้าหมายของงาน (Task Conflict) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้สภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) เพิ่มขึ้น 19.9% และความขัดแย้งในองค์กร (Organization Conflict) ด้านความขัดแย้งจากความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้สภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) ลดลง 29.2%

ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดอันเกิดจากการถูกบังคับให้ใช้เทคโนโลยี (Techno Overload) การถูกรุกรานของเทคโนโลยี (Techno Invasion) ส่งผลต่อสภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Statistical Significant) เนื่องจากการที่พนักงานและผู้ประกอบการต้องทำงานได้เร็วขึ้นและมากขึ้นอีกทั้งการทำงานผ่านเทคโนโลยีและต้องเข้าถึงเทคโนโลยีตลอดเวลาเสมือนมีการถูกติดตามอยู่ตลอดเวลาแม้ว่าจะเป็นวันหยุดหรือนอกเวลางาน ทำให้รู้สึกอึดอัด (Califf & Brooks, 2020; Mahapatra & Pati, 2018)

ผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งในองค์กรด้านเป้าหมายของงานและความขัดแย้งในความสัมพันธ์ทำให้พนักงานเกิดสภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Statistical Significant) การทราบประเภทหรือสาเหตุความขัดแย้งในองค์กรที่ทำให้เกิดสภาวะหมดไฟในการทำงานมาจากประเภทของความขัดแย้งใดบ้างก็จะสามารถที่จะหาแนวทางในการจัดการความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์ในลำดับต่อไปได้

การอภิปราย สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การถูกบังคับใช้เทคโนโลยี (Techno Overload) มีผลการวิจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อสภาวะหมดไฟในการทำงาน และมีค่า $\beta = 0.136$ สามารถอธิบายได้ว่า สถานการณ์ที่บังคับให้ผู้ใช้เทคโนโลยีต้องทำงานมากขึ้นและเร็วขึ้น พนักงานถูกบังคับให้เปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานจากการทำงานรูปแบบเดิม ซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อสภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Califf และ Brooks (2020) ที่ว่าความเครียดทางเทคโนโลยีด้านการถูกบังคับใช้เทคโนโลยีมีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับสภาวะหมดไฟ กลุ่มตัวอย่างที่มีความเครียดทางเทคโนโลยีด้านการถูกบังคับใช้เทคโนโลยีจะรู้สึกทราบว่าเทคโนโลยีที่พวกเขาใช้สำหรับการทำงานมีส่วนช่วยให้วันทำงานยาวนานขึ้น และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านนิสัยในการทำงาน, ด้านการรุกรานความเป็นส่วนตัว (Techno Invasion) มีผลการวิจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อสภาวะหมดไฟในการทำงาน และมีค่า $\beta = 0.317$ สามารถอธิบายได้ว่าการถูกรุกรานของเทคโนโลยีที่ทำให้พนักงานและผู้ประกอบการต้องเข้าถึงเทคโนโลยีตลอดเวลา ทำให้รู้สึกอึดอัดในการทำงานผ่านเทคโนโลยีเนื่องจากต้องมีการถูกติดตามอยู่เสมอ ซึ่งผลของการศึกษานี้สอดคล้องในบางส่วนโดยเฉพาะด้านการรุกรานความเป็นส่วนตัว กับการศึกษาของ Mahapatra และ Pati (2018) ว่าความเครียดทางเทคโนโลยีด้านการรุกรานความเป็นส่วนตัวและด้านความรู้สึกไม่มั่นคงใน มีความเกี่ยวข้องในเชิงบวกกับสภาวะหมดไฟในการทำงาน และพบว่า การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ทำให้วิธีการทำงานจากเดิมเปลี่ยนแปลงไปเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดจากเทคโนโลยีแก่พนักงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติไม่สามารถรับมือหรือจัดการกับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทางผู้บริหารหรือองค์กรเองควรมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการทำงานให้ชัดเจน สนับสนุนให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ก่อนที่จะนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างเป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suh และ Lee (2017) ที่กล่าวว่า การนำเทคโนโลยีสำหรับการปฏิบัติงานที่นำมาใช้ภายในองค์กรจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมสำหรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อตัวพนักงานภายในองค์กร ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเครียดที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีที่นำเข้ามาใช้งาน เพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดการรูปแบบการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความเครียดที่เกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กร

ผลการวิจัยนี้นำมาสู่ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงาน ผู้ประกอบการ และบุคลากรด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และองค์กร ในการร่วมกันกำหนดวิธีการประชุมออนไลน์ที่เหมาะสม เพื่อลดผลกระทบต่อการเกิดสภาวะหมดไฟ เช่น การหลีกเลี่ยงการจัดการประชุมออนไลน์ที่นอกเหนือจากเวลางานโดยไม่จำเป็น เพื่อลดผลกระทบของการรุกรานความเป็นส่วนตัว (Techno Invasion) ต่อความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ อันเป็นสาเหตุให้เกิดสภาวะหมดไฟในการทำงาน รวมถึงรณรงค์ให้มีการใช้ระยะเวลาในการประชุมอย่างเหมาะสม ไม่นานจนเกินไป (Time efficiency) และควรมีช่วงเวลาพักอย่างเหมาะสมให้แก่ผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อช่วยลดภาวะความเหนื่อยล้า อันก่อให้เกิดสภาวะหมดไฟในการทำงานและผลเสียในระยะยาวของพนักงานและองค์กร

ผลงานวิจัยนี้ทำให้เราทราบว่าความขัดแย้งด้านเป้าหมายของงาน (Task conflict) มีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่า $\beta = 0.199$ สามารถอธิบายได้ว่า ความซับซ้อนของงานและการเรียงลำดับความสำคัญของงานแตกต่างกันของพนักงาน ก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน และความขัดแย้งจากเป้าหมายของงานทำให้ความสามารถในการทำงานของทีมลดลง อาจคิดเรื่องลาออกในที่สุด ส่งผลให้มีอาการของภาวะซึมเศร้าและอาการนอนไม่หลับได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen et al. (2019) อธิบายว่า ความขัดแย้งจากเป้าหมายของงานเป็นความขัดแย้งในทีม (Team conflict) รูปแบบหนึ่งที่เป็นกลไกสำคัญในการอธิบายถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นมาจากความหลากหลายในองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ต่างกันของพนักงานและผู้ประกอบการในองค์กร ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรควรมีการถลงนโยบายการปฏิบัติงานขององค์กรให้กับพนักงานทุกระดับทราบโดยสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกันจะสามารถช่วยลดความขัดแย้งด้านเป้าหมายของงานได้

ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ (Relationship conflict) มีระดับนัยสำคัญทางสถิติต่อสภาวะหมดไฟในการทำงาน และมีค่า $\beta = 0.292$ สามารถอธิบายได้ว่า ความขัดแย้งจากความสัมพันธ์ในที่ทำงานถือเป็นแรงกดดันที่สำคัญของพนักงาน และประสบการณ์จากความขัดแย้งนี้ทำให้เกิดความเครียดและสภาวะหมดไฟภายในบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tafvelin et al. (2020) ที่พบว่า ความขัดแย้งจากความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียด ความเหนื่อยหน่าย และภาวะซึมเศร้าของพนักงาน นอกจากนี้ Esbati และ Korunka (2021) ยังพบว่า ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ส่งผลเสียต่อความสามารถในการทำงานของทีมและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ความขัดแย้งจากความสัมพันธ์มีระดับนัยสำคัญทางสถิติและส่งผลรุนแรงที่สุดต่อสภาวะหมดไฟในการทำงาน ($\beta = 0.292$) สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานทำงานร่วมกันมาระยะเวลาหนึ่งและเกิดความสนิทสนมและไว้วางใจกันแล้ว บางครั้งมักจะแสดงออกถึงคำพูด หรือการกระทำที่ละเลยการเอาใจเขามาใส่ใจเรา จนอาจเลยเถิดไปเป็นความขัดแย้งในความสัมพันธ์ขั้นรุนแรง หรือด้วยภาระหน้าที่และปริมาณงานของพนักงานในองค์กรแต่ละคน อาจทำให้ไม่มีเวลาพูดคุยจนนำมาสู่ความห่างเหินและอาจทำให้เกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้ ผู้บริหารควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีบรรยากาศของการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การรับประทานอาหารร่วมกันทำให้สมาชิกในองค์กรมีโอกาสพูดคุยกัน ช่วยสานสัมพันธ์ภายในองค์กรให้ดีขึ้น หรือการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวประจำปีร่วมกันเพื่อกระชับความสัมพันธ์ภายในองค์กร การจัดสถานที่และบรรยากาศ เช่น มุมกาแฟในที่ทำงานทำให้เกิดการพูดคุยสอบถามสารทุกข์สุกดิบหรือทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อกระชับความสัมพันธ์ภายในองค์กร อีกทั้งองค์กรควรเน้นการสื่อสารกันภายในอย่างตรงไปตรงมาและมีประสิทธิภาพมีส่วนทำให้ความขัดแย้งลดลงได้ (Wu et al., 2019)

ประโยชน์ของงานวิจัยนี้สามารถนำมาใช้ในองค์กร ฝ่ายพัฒนาบุคคลและผู้บริหารในแขนงจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ (Industrial and Organizational Psychology) และการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร (Human Relation in Organization) การมีองค์ความรู้ในด้านนี้มากขึ้นทำให้เราทราบแนวทางการปรับเปลี่ยนหรือเสริมสร้างนโยบายเพื่อป้องกันการเกิดสภาวะหมดไฟในการทำงานดูแลสุขภาพทางจิตใจเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น องค์กรควรจัดเทรนนิ่งการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ ๆ ที่มีความซับซ้อน เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (Generative AI) หรือ Chat GPT (Chatbot Generative Pre-trained Transformer) เพราะเทคโนโลยีดังกล่าว อาจส่งผลให้เกิดความเครียดทางเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม ควบคู่กับการสร้างคู่มือการฝึกและพัฒนาสติ (Mindfulness) ส่งเสริมการปฏิบัติธรรม จัดเตรียมสถานที่ร่มรื่นเหมาะสมในการเจริญสติในชีวิตประจำวันให้กับพนักงานจะเพื่อช่วยลดความเครียดอันเกิดจากการถูกบังคับให้ใช้เทคโนโลยีที่ต้องทำงานได้เร็วขึ้นและถูกรุกรานของเทคโนโลยีที่ทำให้พนักงานและผู้ประกอบการต้องเข้าถึงเทคโนโลยีตลอดเวลาทำให้รู้สึกอึดอัดเนื่องจากรู้สึกถึงการมีการถูกติดตามอยู่ตลอดเวลาและส่งผลกระทบต่อสภาวะหมดไฟในการทำงาน (Suyi et al., 2017) และยังพบว่า การฝึกและพัฒนาสติช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงาน (Hülsheger et al., 2013) การทำงานและใช้ชีวิตยุคดิจิทัลจึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงการใช้เทคโนโลยีได้แต่สิ่งที่เราทำได้คือการควบคุมการใช้เทคโนโลยีในแต่ละวัน เช่น การจัดสรรเวลาในการ “ออฟไลน์” (offline) บ้างโดยอาจเริ่มจากการวางโทรศัพท์มือถือไว้ไกล ๆ นอกห้องนอนเพื่อจะได้ไม่หยิบโทรศัพท์มือถือเป็นสิ่งแรกเมื่อตื่นตอนเช้า หรือวางโทรศัพท์มือถือไว้ห่างตัวเมื่อกลับถึงบ้านหลังเลิกงานเพื่อเพิ่มเวลาคุณภาพกับครอบครัว หรือการปิดแจ้งเตือนต่าง ๆ เพื่อไม่มีสิ่งคอยกระตุ้นให้ใช้โทรศัพท์มือถือ และที่สำคัญควรสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เคารพช่วงเวลานส่วนตัว ไม่ติดต่อเรื่องงานในช่วงเวลาส่วนตัว

การเข้าใจประเภทของความขัดแย้งในองค์กรด้านเป้าหมายของงานและความขัดแย้งในความสัมพันธ์ทำให้พนักงานเกิดสภาวะหมดไฟในการทำงาน งานวิจัยทำให้เราทราบสาเหตุของการเกิดสภาวะหมดไฟในการทำงานมาจากประเภทของความขัดแย้งใดบ้างและสามารถที่จะหาแนวทางในการจัดการความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์ในลำดับต่อไปได้เช่นสร้างบรรยากาศในการยอมรับความแตกต่างระหว่างกันได้ ทำงานราบรื่นไม่เกิดปัญหา สร้างความพึงพอใจในงานให้กับพนักงาน ทำให้บุคลากรเกิดความภักดีต่อองค์กร ลดปัญหาอัตราการลาออก คนภายนอกให้ความเชื่อถือและสามารถดึงดูดให้คนมีศักยภาพอยากมาร่วมงานกับองค์กร นำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร

ในด้านงานวิจัย ผลการวิจัยในครั้งนี้ได้เพิ่มหรือสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในแวดวงนักวิจัยหรือนักวิชาการ เนื่องจากในประเทศไทยยังมีการศึกษาถึงความเครียดทางเทคโนโลยีในการทำงานในพนักงานและผู้ประกอบการมีอยู่ไม่มากและเป็นหัวข้อที่ถุ่กนำมาวิจัยได้ไม่นาน โดยเฉพาะการศึกษาความสัมพันธ์ตัวแปรต้นอย่างปัจจัยความเครียดทางเทคโนโลยีส่งผลถึงตัวแปรตามตัวใดอย่างไรร่าง หากมีงานวิจัยที่สร้างองค์ความรู้ในด้านนี้มากขึ้น จะสามารถนำไปสู่การปรับเปลี่ยนหรือเสริมสร้างนโยบายต่าง ๆ เพื่อป้องกันการเกิดสภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ดูแลสุขภาพทางจิตใจ เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) การวิจัยครั้งต่อไปการเลือกศึกษากลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ระหว่าง พนักงานในองค์กร หรือ ผู้ประกอบการ เนื่องจากสภาพการทำงานของทั้ง 2 กลุ่มมีความแตกต่างกันมาก ทำให้มีปัจจัย และตัวแปรควบคุมในการวิเคราะห์ผลต่อภาวะการ burnout ที่แตกต่างกัน และน่าจะได้ผลการวิเคราะห์ที่มีความถูกต้อง แม่นยำทางสถิติมากขึ้น
- 2) ผลการทดสอบองค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อสภาวะหมดไฟในการทำงาน ในการศึกษาี้เก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและทดสอบสมมติฐานจากหน่วยงานทั่วไปทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งมีความแตกต่างทั้งในด้านการดำเนินธุรกิจและการพัฒนาองค์กร ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตควรแยกกลุ่มตัวอย่างของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนแยกออกจากกัน เพราะอาจจะส่งผลกับระดับความเครียดอันเกิดจากงานเทคโนโลยี เข้าใจประเภทของความขัดแย้งในองค์กรและสภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน
- 3) งานวิจัยในอนาคตควรเลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างโดยแยกประเภทของกลุ่มอุตสาหกรรมของบริษัทที่พนักงานหรือผู้ประกอบการ ที่ทำงานอยู่เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความคล้ายคลึงกัน เช่น ระดับการใช้เทคโนโลยีใกล้เคียงกัน ความรุนแรงในการแข่งขันที่ใกล้เคียงกัน เพื่อให้ได้ผลทดสอบที่เที่ยงตรงมากขึ้น นอกจากนั้นหากสามารถเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างให้มีสัดส่วนของข้อมูลทั่วไป (Demographic Profile) ที่มีจำนวนที่เหมาะสมหรือใกล้เคียงกันระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ก็จะช่วยให้การวิเคราะห์และเปรียบเทียบตัวแปรต่างๆระหว่างกลุ่มประชากรได้
- 4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะหมดไฟในการทำงาน อาจมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีก การเพิ่มปัจจัยอื่นๆจะช่วยให้สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรได้ดีขึ้น เช่น ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ลักษณะของผู้บริหารในองค์กร เป็นต้น หากผู้วิจัยในอนาคตลองพิจารณาศึกษาเพิ่มเติม จะทำให้สามารถเห็นมุมมองใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น

ข้อจำกัดในการศึกษา

- 1) การศึกษานี้มีการเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและทดสอบสมมติฐานจากองค์กรที่ต่างอุตสาหกรรม ซึ่งระดับการใช้เทคโนโลยีที่ต่างกัน จึงควรจะมีการทำวิจัยแยกอุตสาหกรรม
- 2) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่านั้น โดยไม่ได้มีการสังเกตหรือเก็บข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ร่วมด้วย จึงควรจะมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและละเอียดยิ่งขึ้น

แหล่งทุน

แหล่งทุนงานวิจัยชิ้นนี้ ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาอาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เลขที่ อว 6501.0501/5854

เอกสารอ้างอิง

- Apiwatnawapol, S., Wongupparaj, P., & Pradujprom, P. (2024). The Development of Burnout Scale for Teachers Teaching in Fundamental Education Level, Under the Office of the Private Education Commission (OPEC). *Journal of BSRU-Research and Development Institute*, 9(1), 55-66. [in Thai]
- Aydemir, O., & Icelli, I. (2012). Burnout: Risk factors. In S. Bährer-Kohler (Ed.), *Burnout for experts: Prevention in the context of living and working* (pp. 119-143). Springer.
- Ayyagari, R., Grover, V., & Purvis, R. (2011). Technostress: Technological antecedents and Implications. *MIS quarterly*, 35(4), 831-858.
- Bakarich, K. M., Marcy, A. S., & O'Brien, P. E. (2022). Has the fever left a burn? A study of the impact of COVID-19 remote working arrangements on public accountants' burnout. *Accounting Research Journal*, 35(6), 792-814. <https://doi.org/10.1108/ARJ-09-2021-0249>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of occupational health psychology*, 22(3), 273-285.
- Bennett, A. A., Campion, E. D., Keeler, K. R., & Keener, S. K. (2021). Videoconference fatigue? Exploring changes in fatigue after videoconference meetings during COVID-19. *Journal of Applied Psychology*, 106(3), 330-344.
- Califf, C. B., & Brooks, S. (2020). An empirical study of techno-stressors, literacy facilitation, burnout, and turnover intention as experienced by K-12 teachers. *Computers & Education*, 157, 1-15.
- Chen, X., Liu, J., Zhang, H., & Kwan, H. K. (2019). Cognitive diversity and innovative work behaviour: The mediating roles of task reflexivity and relationship conflict and the moderating role of perceived support. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 92(3), 671-694.
- Chittanurak, P. (2019). Conflict in Thai Society: Alternatives to Conflict Resolution. *Academic Journal of Political Science and Public Administration*, 1(3), 32-40. [in Thai]
- Cochran, W. G. (1942). Sampling Theory When the Sampling-Units are of Unequal Sizes. *Journal of the American Statistical Association*, 37(218), 199-212.
- De Sio, S., Cedrone, F., Nieto, H. A., Lapteva, E., Perri, R., Greco, E., Mucci, N., Pacella, E., & Buomprisco, G. (2021). Telework and its effects on mental health during the COVID-19 lockdown. *European review for medical and pharmacological sciences*, 25(10), 3914-3922.
- Diamantopoulos, A., Reynolds, N. L., & Simitras, A. C. (2006). The Impact of the response styles on the stability of cross-cultural comparisons. *Journal of Business Research*, 59(8), 925-935.

- Dragano, N., & Lunau, T. (2020). Technostress at work and mental health: Concepts and research results. *Current Opinion in Psychiatry*, 33(4), 407-413.
- Esbati, Z., & Korunka, C. (2021). Does Intragroup Conflict Intensity Matter? The Moderating Effects of Conflict Management on Emotional Exhaustion and Work Engagement. *Frontiers in psychology*, 12, 614001.
- Feldt, T., Rantanen, J., Hyvönen, K., Mäkikangas, A., Huhtala, M., Pihlajasaari, P., & Kinnunen, U. (2014). The 9-item Bergen Burnout Inventory: Factorial validity across organizations and measurements of longitudinal data. *Industrial health*, 52(2), 102-112.
- Freudenberger, H. J. (1989). Burnout: Past, present, and future concerns. *Loss, Grief & Care*, 3(1-2), 1-10.
- Fritz, C., & Ellis, A. M. (2015). A Marathon, Not a Sprint: The Benefits of Taking Time to Recover from Work Demands. *Psychology Faculty Publications and Presentations*. 87, 1-11.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Prentice Hall.
- Hayes, S. W., Priestley, J. L., Moore, B. A., & Ray, H. E. (2021). Perceived stress, work-related burnout, and working from home before and during COVID-19: An examination of workers in the United States. *SAGE Open*, 11(4), 1-12. <https://doi.org/10.1177/21582440211058193>
- Hernandez, M. (2022). *Remote workers spend roughly 13 hours per day staring at screens: Survey*. Anadolu Ajansı. <https://www.aa.com.tr/en/americas/remote-workers-spend-roughly-13-hours-perday-staring-at-screens-survey/2643659#>
- Hülshager, U. R., Alberts, H. J. E. M., Feinholdt, A., & Lang, J. W. (2013). Benefits of mindfulness at work: The role of mindfulness in emotion regulation, emotional exhaustion, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 98(2), 310-325.
- Hwang, J., & Shin, K. (2023). Transformation of task conflict into relational conflict and burnout: enhancing effect of leader's discriminatory effect. *Psychological Reports*, 127(6), 3133-3155.
- Jehn, K. A., & Mannix, E. A. (2001). The dynamic nature of conflict: A longitudinal study of intragroup conflict and group performance. *Academy of management journal*, 44(2), 238-251.
- Jenkwo, S. (2020). The Alternatives of Conflict Management in Organizations. *Journal of Legal Entity Management and Local Innovation*, 6(2), 229-240. [in Thai]
- Kemp, S. (2023). *Digital 2023 Global Overview Report*. Kepios. <https://datareportal.com/reports/digital-2023-global-overview-report>

- Laker, B. (2021). *94% of workers are stressed: KPMG research reveals covid-19's lingering effects on employees*. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/benjaminlaker/2021/05/04/the-future-world-of-work-is-fascinating-reveals-new-research-from-kpmg/>
- Lee, Y.-K., Chang, C.-T., Lin, Y., & Cheng, Z.-H. (2014). The dark side of smartphone usage: Psychological traits, compulsive behavior and technostress. *Computers in human behavior*, 31, 373-383.
- Leelathanapipa, J., & Jadesadalug, V. (2017). Role Ambiguity, Role Conflict and Role Overload Affecting Turnover Intentions of Lecturer in Private Higher Education Institutions. *Panyapiwat Journal*, 9(1), 96-107. [in Thai]
- Li, X., & Liu, D. (2022). The influence of technostress on cyberslacking of college students in technology-enhanced learning: mediating effects of deficient self-control and burnout. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(18), 11800.
- Mahapatra, M., & Pati, S. P. (2018). Technostress creators and burnout a job demands-resources perspective. In B. Aubert, D. Compeau, & M. Tarafdar (Eds.), *Proceedings of the 2018 ACM SIGMIS conference on computers and people research* (pp. 70-77). New York, USA: Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/3209626.3209711>
- Mahboob, A., & Khan, T. (2016). Technostress and Its Management Techniques: A Literature Review. *Journal of Human Resource Management*, 4(3), 28-31. <https://doi.org/10.11648/j.jhrm.20160403.12>
- Mathulapransan, K. (2021). The Factors and conditions of conflict in Thai Society. *Journal of Yanasangvorn Research Institute Mahamakut, Buddhist University*, 12(1), 120-130. [in Thai]
- Munandar, T., Musnadi, S., & Utami, S. (2020). Determinant of job satisfaction with burnout as a mediation and teamwork as a moderation: Study in Bank Indonesia. *International Journal of Business Management and Economic Review*, 3(01), 198-218.
- Näätänen, P., Aro, A., Matthiesen, S., & Salmela-Aro, K. (2003). *Bergen Burnout Indicator-15*. Edita Publishing.
- Nadler, R. (2020). Understanding "Zoom fatigue": Theorizing spatial dynamics as third skins in computer-mediated communication. *Computers and Composition*, 58, 102613.
- Nunnally, J. C. (1978). An Overview of Psychological Measurement. In B. B. Wolman (Ed.), *Clinical Diagnosis of Mental Disorders: A Handbook* (pp. 97-146). Springer.
- Pfeffer, J. (2018). The overlooked essentials of employee well-being. *McKinsey Quarterly*, 3(2018), 82-89.

- Polchai, P. (2024). The Influence of Work Stress and Burnout on Turnover Intentions of Private Office Workers in Nonthaburi Province. *Romphruek Journal of the Humanities and Social Sciences*, 42(2), 141-160. [in Thai]
- Pongboonchoo, T., & Limpanitgul, T. (2017). The Moderating Effects of Leadership on the Relationships between Work Stress, Job Burnout and Deviant Workplace Behavior. *Kasetsart Business Applied Journal*, 11(15), 14-32. [in Thai]
- Potter, B. A. (2009). *Overcoming job burnout: How to renew enthusiasm for work*. Ronin Publishing.
- Prachachat. (2022). *The big resignation trend: 69% of Thais do not want to increase their salary in exchange for life balance*. <https://www.prachachat.net/csr-hr/news-967002>
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation. *Information systems research*, 19(4), 417-433.
- Rasool, T., Warraich, N. F., & Sajid, M. (2022). Examining the Impact of Technology Overload at the Workplace: A Systematic Review. *SAGE Open*, 12(3), 1-18.
- Schaufeli, W. B., Desart, S., & De Witte, H. (2020). Burnout Assessment Tool (BAT)—Development, Validity, and Reliability. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(24), 9495. <https://doi.org/10.3390/ijerph17249495>
- Schaufeli, W. B., De Witte, H., Hakanen, J. J., Kaltiainen, J., & Kok, R. (2023). How to assess severe burnout? Cutoff points for the Burnout Assessment Tool (BAT) based on three European samples. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 49(4), 293-302.
- Sengül, H., Bulut, A., & Kahraman, B. (2021). The impact of changing processes in the COVID-19 pandemic on health care workers' burnout syndrome: web-based questionnaire study. *The Medical Bulletin of Haseki*, 59(1), 36-44.
- Shaukat, R., Yousaf, A., & Sanders, K. (2017). Examining the linkages between relationship conflict, performance and turnover intentions: Role of job burnout as a mediator. *International Journal of Conflict Management*, 28(1), 4-23.
- Srivastava, S. C., & Shainesh, G. (2015). Bridging the service divide through digitally enabled service innovations. *Mis Quarterly*, 39(1), 245-268.
- Suh, A., & Lee, J. (2017). Understanding teleworkers' technostress and its influence on job satisfaction. *Internet research*, 27(1), 140-159.

- Suyi, Y., Meredith, P., & Khan, A. (2017). Effectiveness of mindfulness intervention in reducing stress and burnout for mental health professionals in Singapore. *Explore*, 13(5), 319-326.
- Tafvelin, S., Keisu, B.-I., & Kvist, E. (2020). The prevalence and consequences of intragroup conflicts for employee well-being in women-dominated work. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 44(1), 47-62.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of management information systems*, 24(1), 301-328.
- Ting, H., Ling, J., & Cheah, J. H. (2020). It will go away!? Pandemic crisis and business in Asia. *Asian Journal of Business Research*, 10(1), 1-7.
- World Health Organization. (2019). *Burn-out an "occupational phenomenon: international classification of diseases*. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Wu, G., Liu, C., Zhao, X., & Zuo, J. (2017). Investigating the relationship between communication-conflict interaction and project success among construction project teams. *International Journal of Project Management*, 35(8), 1466-1482.
- Wu, G., Hu, Z., & Zheng, J. (2019). Role stress, job burnout, and job performance in construction project managers: the moderating role of career calling. *International journal of environmental research and public health*, 16(13), 2394.
- Xu, L. (2019). Teacher-researcher role conflict and burnout among Chinese University Teachers: A job demand- resources model perspective. *Studies in Higher Education*, 44(6), 903-919.
- Yodmanee, P. (2023). Factors Affecting the Workplace Burnout under the COVID-19 pandemic. *Journal of Arts Management*, 7(1), 262-277.
- Zhang, C., Yu, M. C., & Marin, S. (2021). Exploring public sentiment on enforced remote work during COVID-19. *Journal of Applied Psychology*, 106(6), 797-810.