

ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์
ผ่านจอภาพ ภาวะหมดไฟในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่
ระบาดของโควิด 19



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยา
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Relationships among Job Demands, Job Resources, Videoconference
Fatigue, Burnout, and Work Engagement of Employees since the spread of
the COVID-19 Pandemic



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Psychology
FACULTY OF PSYCHOLOGY
Chulalongkorn University
Academic Year 2022
Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงาน
ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ภาวะ
หมดไฟในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในงานของ
พนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19

โดย

น.ส.รสริน บวรวิริยพันธุ์

สาขาวิชา

จิตวิทยา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ต้อยคำภีร์

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะจิตวิทยา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐสุดา เต๋อพันธ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.เจนนิเฟอร์ ชวโนวานิช)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ต้อยคำภีร์)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.รัตติกรณ์ จงวิศาล)

รสริน บวรวิริยพันธุ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ภาวะหมดไฟในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในงานของพนักงาน นับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19. (Relationships among Job Demands, Job Resources, Videoconference Fatigue, Burnout, and Work Engagement of Employees since the spread of the COVID-19 Pandemic) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ศ. ดร.อรุณญา ดุ้ยคำภีร์

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ภาวะหมดไฟ และการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในองค์กรที่มีการทำงานจากที่บ้านอย่างน้อย 2 วันต่อสัปดาห์ และมีการประชุมวิดีโอในทุกสัปดาห์ นับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของสถานการณ์โควิด 19 จำนวน 220 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ มาตรฐานข้อเรียกร้องในงาน มาตรฐานทรัพยากรในงาน มาตรฐานความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ มาตรฐานภาวะหมดไฟ และมาตรฐานการมีส่วนร่วมในงาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการสร้างสมการโครงสร้างโดยใช้โปรแกรมลิสเรล ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อเรียกร้องในงานไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อภาวะหมดไฟของพนักงาน แต่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อภาวะหมดไฟผ่านความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. ข้อเรียกร้องในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ
3. ทรัพยากรในงานมีทั้งอิทธิพลทางตรงต่อภาวะหมดไฟของพนักงานและอิทธิพลทางอ้อมต่อภาวะหมดไฟผ่านความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
4. ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในงานผ่านความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ

สาขาวิชา จิตวิทยา
ปีการศึกษา 2565

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6470038538 : MAJOR PSYCHOLOGY

KEYWORD: Job Demands, Job Resources, Online meeting, burnout, Work Engagement, COVID-19

Rossarin Bowornwiryapan : Relationships among Job Demands, Job Resources, Videoconference Fatigue, Burnout, and Work Engagement of Employees since the spread of the COVID-19 Pandemic. Advisor: Prof. ARUNYA TUICOMEPEE, Ph.D.

The study aimed to examine relationships among job demands, job resources, video conference fatigue, burnout, and work engagement of employees since the Covid-19 pandemic . Participants were 220 employees who have been working from home since the Covid-19 and have been videoconference meeting every week. Instruments were 1) job demands scale 2) job resources scale 3) zoom exhaustion & fatigue scale 4) burnout scale 5) work engagement scale. Data were analyzed using structure equation modeling via LISREL. Findings were as follows

1. Indirect effect of job demands to burnout via videoconference fatigue was significantly different from zero at alpha level 0.01
2. Direct effect of job demands to work engagement was significantly different from zero at alpha level 0.01
3. Direct effect of job resources to burnout was significantly different from zero at alpha level 0.01 and indirect effect of job resources to burnout via videoconference fatigue was significantly different from zero at alpha level 0.01.
4. Direct effect of job resources to work engagement was significantly different from zero at alpha level 0.01

Field of Study: Psychology

Student's Signature

Academic Year: 2022

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางสุขภาพขั้นพื้นฐานและสุขภาพของผู้คนในสังคมเป็นวงกว้าง คนทำงานเองก็ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าวเช่นกัน องค์กรจำนวนมากต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานโดยมีนโยบายการทำงานทางไกลจากที่บ้าน การประชุมออนไลน์ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานอย่างแพร่หลายตั้งแต่ตอนนั้นจนถึงปัจจุบัน ด้วยเหตุนี้ข้าพเจ้าจึงสนใจที่ศึกษาผลกระทบของการประชุมออนไลน์ว่าจะส่งผลต่อสุขภาพและสุขภาพของพนักงานมากน้อยเพียงใด

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ตัญคำภีร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ให้ความเมตตา ให้กำลังใจ ให้การสนับสนุน รวมถึงให้คำแนะนำลูกศิษย์คนที่ไม่เคยมีพื้นฐานด้านจิตวิทยามาก่อน ให้ได้เรียนรู้กระบวนการและได้รับแนวคิดที่เป็นประโยชน์ตลอดระยะเวลาการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ จนกระทั่งวิทยานิพนธ์เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณอาจารย์คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ให้ความรู้ความเข้าใจศาสตร์ด้านจิตวิทยาและด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นประโยชน์ยิ่งต่อการทำวิทยานิพนธ์นี้ ขอขอบพระคุณอาจารย์ รองศาสตราจารย์ ดร.รัตติกรณ์ จงวิศาล อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ และ อาจารย์ ดร. เจนนิเฟอร์ ชวโนวานิช อาจารย์ประจำคณะจิตวิทยา สำหรับความกรุณาในการเป็นกรรมการสอบ รวมถึงคำแนะนำที่เป็นประโยชน์เพื่อให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร. ปริญญา สิริอิตตะกุล ที่คอยให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาในเรื่องสถิติและการวิเคราะห์ จนกระทั่งวิทยานิพนธ์เล่มนี้ลุล่วงสำเร็จ นอกจากนี้ข้าพเจ้าคุณปราณปรียา สัมพันธ์เพ็ง ที่รับฟังทุกปัญหา คอยให้กำลังใจในยามที่ท้อและบอกให้สู้ต่อพร้อมทั้งบอกให้เชื่อมั่นในตนเองว่า ‘เราทำได้’ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ IO รุ่น 4 ที่คอยซัพพอร์ตกันเสมอมา ถึงแม้พวกเราจะเป็นรุ่นเรียนออนไลน์เกือบตลอดหลักสูตร แต่พวกเราสู้กันมาด้วยกันตั้งแต่เทอมแรกยันเทอมสุดท้าย เชื่อว่ามีมิตรภาพนี้จะยังคงอยู่ตลอดไป ขอขอบคุณเองที่ถึงแม้จะท้อแต่ไม่ถอย จนกระทั่งวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้ด้วยดี

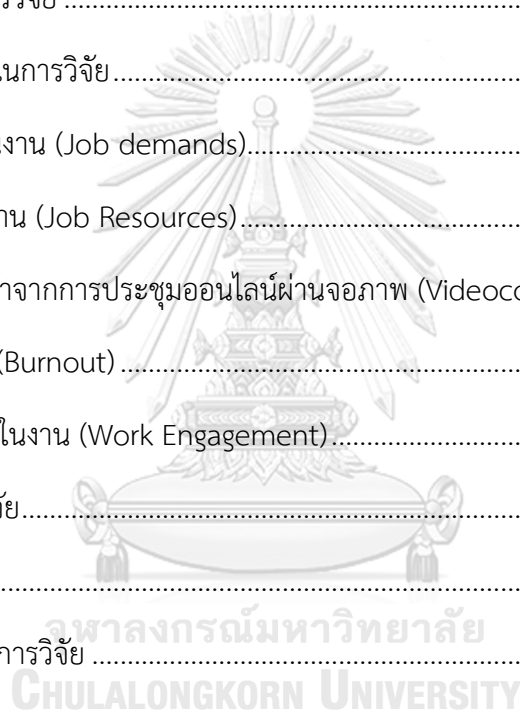
ท้ายสุดข้าพเจ้ากราบขอบคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่คอยอยู่เป็นกำลังใจเสมอมาในทุกช่วงเวลาของชีวิต ในช่วงยามที่เหนื่อยๆ จากการทำวิทยานิพนธ์ก็ยังคงมีอาหารที่อร่อยให้ลูกคนนี้ได้เติมพลังเสมอ รวมถึงพี่สาว พี่สาว และญาติพี่น้อง ที่เติบโตมาด้วยกันและเป็นกำลังใจที่ดีให้กันเสมอมา ข้าพเจ้าคงไม่สามารถทำสิ่งต่างๆ เช่น วิทยานิพนธ์เล่มนี้ให้ลุล่วงลงได้ หากไม่ได้รับกำลังใจและการประคับประคองจากครอบครัวอันเป็นที่รักยิ่ง

รสริน บวรวิริยพันธุ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
1. ข้อเรียกร้องในงาน.....	6
1.1 นิยามและขอบเขต.....	6
1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องในงาน.....	6
2. ทรัพยากรในงาน.....	8
2.1 นิยามและขอบเขต.....	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรในงาน.....	9
3. ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ.....	11
3.1 นิยามและขอบเขต.....	11
3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่าน จอภาพ.....	13
4. ภาวะหมดไฟ.....	16
4.1 นิยามและขอบเขต.....	16

4.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟ	17
5. การมีส่วนร่วมในงาน	20
5.1 นิยามและขอบเขต.....	20
5.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในงาน	21
สรุปผลการทบทวนวรรณกรรม.....	23
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	27
กรอบแนวคิดในการวิจัย	27
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	28
ข้อเรียกร้องในงาน (Job demands).....	28
ทรัพยากรในงาน (Job Resources).....	28
ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ (Videoconference Fatigue).....	29
ภาวะหมดไฟ (Burnout).....	29
การมีส่วนร่วมในงาน (Work Engagement).....	29
ขอบเขตของการวิจัย.....	29
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	30
บทที่ 2 วิธีการดำเนินการวิจัย	31
กลุ่มตัวอย่าง	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
ตอนที่ 1 ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง	40
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรในการวิจัย.....	42
ตอนที่ 3 ผลทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	43



บทที่ 4 การอภิปรายผล	49
บทที่ 5 สรุปลผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	60
สรุปลผลการวิจัย.....	60
ข้อเสนอแนะ	61
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	72
ประวัติผู้เขียน.....	104



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 เกณฑ์การพิจารณาวัดความสอดคล้องของโมเดล (Hair JR, 2010)	38
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่าง (n = 220).....	40
ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิจัย (n = 220).....	42
ตารางที่ 4 เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวแปรที่ศึกษา (n=220).....	43
ตารางที่ 5 แสดงค่าสถิติเกณฑ์การพิจารณาวัดความสอดคล้องของโมเดล (Hair JR, 2010)	44
ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และผลรวมอิทธิพลของตัวแปรใน โมเดล (n=220).....	46
ตารางที่ 7 ตารางสรุปข้อสมมติฐานการวิจัย.....	48

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 อธิบายความสมบูรณ์ของการสื่อสารในแต่ละประเภทตามแนวคิดทฤษฎีความสมบูรณ์ของสื่อ (Media Richness Theory) (Daft & Lengel, 1986).....	15
ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงานที่ส่งผลต่อการทำงานและสุขภาวะของพนักงาน (Schaufeli & Bakker, 2004).....	25
ภาพที่ 3 แสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ภาวะหมดไฟ และการมีส่วนร่วมในงาน.....	27
ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดการวิจัย	27
ภาพที่ 5 แสดงโมเดลเส้นทางที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงาน	45

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่เริ่มเกิดขึ้นในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 ได้ส่งผลให้ผู้คนทั่วโลกมีการปรับตัวในการดำเนินชีวิตรูปแบบใหม่ รวมไปถึงงานที่มีการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่การทำงานวิถีใหม่ (New normal) ด้วยเช่นกัน โดยมีการให้พนักงานทำงานจากระยะทางไกล (Remote working) หรือทำงานที่บ้าน (Work from home) เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส ซึ่งการทำงานในวิถีใหม่นี้ ได้ก่อให้เกิดข้อดีหลายๆ ด้านทั้งต่อตัวพนักงานและองค์กร ในด้านของพนักงานพบว่าการทำงานจากที่บ้านช่วยลดความเสี่ยงและลดความวิตกกังวลในการติดเชื้อไวรัส ลดระยะเวลาในการเดินทางอันยาวนานเพื่อไปทำงาน พนักงานมีอิสระในงานเพิ่มขึ้น มีการได้ใช้เวลาอยู่กับครอบครัวเพิ่มมากขึ้น ในด้านขององค์กรนั้น การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่การทำงานวิถีใหม่นี้ ส่งผลให้เกิดข้อดีในเรื่องการลดภาระค่าใช้จ่ายภายในองค์กร ได้แก่ ลดต้นทุนในการเดินทางไปประชุมในต่างพื้นที่ โดยมีการใช้เทคโนโลยีในการประชุมแบบออนไลน์ หรือการประชุมแบบเสมือนจริงเข้ามาแทนที่ รวมทั้งลดต้นทุนในการเช่าพื้นที่สำนักงานเนื่องจากพนักงานในองค์กรสามารถใช้เทคโนโลยีในการทำงานผ่านระยะไกล อีกทั้งยังสามารถประชุมออนไลน์ผ่านระยะไกลได้นอกจากนี้ หลายๆ องค์กรได้มีการเปลี่ยนแปลงโดยการนำเอาเทคโนโลยีอื่นๆ มาใช้กับทุกภาคส่วน (Digital transformation) ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้และพัฒนาบุคลากร ได้แก่ การกำหนดให้มีการอบรมหลักสูตรออนไลน์ต่างๆ ให้แก่พนักงานในเพิ่มพูนความรู้และศักยภาพในการทำงาน รวมไปถึงงานนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเรียนรู้ของพนักงานผ่านระบบดิจิทัล รวมถึงมีการส่งเสริมให้พนักงานนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

แม้ในปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 จะดีขึ้นจนสามารถกลับไปทำงานในที่ทำงานได้บ้างอย่างไรก็ตามการใช้เทคโนโลยีในการทำงานวิถีใหม่ก็ยังคงเป็นทางเลือกที่หลายองค์กรนำมาใช้ในอนาคต เช่น การปรับเปลี่ยนการทำงานวิถีใหม่แบบผสมผสาน (Hybrid) ตัวอย่าง เช่น Google ได้มีการประกาศถึงรูปแบบการทำงานในอนาคตของบริษัทในการเอาแนวคิดการทำงานแบบผสมผสาน (Hybrid) มาใช้ โดยประกาศว่าจะให้พนักงานเข้าสำนักงานเพียงสัปดาห์ละ 3 วันเท่านั้น (Pichai, 2021) วิธีการทำงานแบบผสมผสานหรือ Hybrid นี้ ได้กลายเป็นวิธีการทำงานมาตรฐานใหม่

ของโลก ที่พิสูจน์ได้จากในช่วงโควิด 19 แล้วว่าการทำงานยังสามารถดำเนินต่อไปได้ด้วยการทำงานจากที่บ้าน โดยอาศัยการทำงานผ่านเทคโนโลยีเป็นหลักในการให้พนักงานสามารถทำงานประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน หรือพูดคุยกันแบบเสมือนจริงผ่านจอภาพผ่านวิธีการประชุมแบบออนไลน์ ซึ่งส่งผลให้การดำเนินการต่างๆ ราบรื่นดังเช่นรูปแบบการทำงานในอดีต อีกทั้งยังผลดีต่อองค์กรในด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจากการศึกษาพบว่านับตั้งแต่การระบาดของสถานการณ์โควิด 19 กลุ่มอาชีพที่มีลักษณะงานที่สามารถทำงานจากที่บ้านได้ ได้แก่ กลุ่มอาชีพด้านการเงินและด้านการบัญชี กลุ่มอาชีพด้านไอทีและด้านโทรคมนาคม กลุ่มอาชีพด้านการค้าและการส่งออก (Dingel & Neiman, 2020; Kawaguchi & Motegi, 2021; Lund et al., 2020) อย่างไรก็ตามการทำงานหรือการประชุมงานผ่านเทคโนโลยีเช่นการประชุมทางวิดีโอคอลอย่างนับไม่ถ้วนส่งผลเสียกับสุขภาพจิตของคนทำงานไม่น้อยเลยทีเดียว ดังที่ล่าสุดวงการด้านสุขภาพได้ระบุผลกระทบทางจิตใจจากการประชุมทางวิดีโอคอล “ภาวะเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ” (Videoconference Fatigue หรือ Zoom Fatigue) (Bennett et al., 2021)

ภาวะเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ (Videoconference Fatigue หรือ Zoom Fatigue) เป็นปรากฏการณ์ในการเกิดความรู้สึกที่เหนื่อยล้ามากหลังจากการใช้เครื่องมือในการประชุมออนไลน์ (Nardi, 2020) เป็นระดับของความเหนื่อยล้าที่เกิดจากการมีส่วนร่วมในการประชุมออนไลน์ (Bennett et al., 2021) มีการศึกษาพบว่าภาวะเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์นี้แนวโน้มเกิดขึ้นมากในปัจจุบันนับตั้งแต่การระบาดของโควิด 19 การประชุมออนไลน์จึงเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานในยุคปัจจุบัน ส่งผลให้พนักงานจะต้องมีการปรับตัวในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นผ่านทางหน้าจอ มีการแสดงออกในการให้ความสนใจผู้อื่นอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาผ่านกล้องในการประชุม รวมถึงตัวพนักงานเองต้องมีการแสดงออกถึงความระมัดระวังในการแสดงออกของตนเองผ่านทางหน้าจอด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการแสดงการรู้คิด สีหน้าท่าทาง อารมณ์ อากัปกริยา มีการแสดงความคิดเห็น แสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในการประชุม เพื่อเป็นการนำเสนอตนเองให้ดูดีตลอดระยะเวลาการประชุม สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้เกิดภาวะความเหนื่อยล้าจากการประชุมวิดีโอ โดยงานวิจัยพบว่าการเปิดกล้องในการประชุมวิดีโอมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อภาวะเหนื่อยล้าของพนักงาน และภาวะเหนื่อยล้านี้ได้มีความสัมพันธ์ในเชิงลบต่อการมีส่วนร่วมในการประชุมและการออกเสียงแสดงความคิดเห็นของการประชุมในวันถัดไป (Shockley et al., 2021)

การศึกษาวิจัยที่ผ่านมามีหลักฐานที่พบว่าการประชุมแบบออนไลน์ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้ามากกว่าการประชุมแบบพบหน้า (face to face) (Spataro, 2020) รวมถึงก่อให้เกิดความเหนื่อย

ล้ำมากกว่าการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในรูปแบบอื่นๆ เช่น การพูดคุยทางโทรศัพท์ การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Nesher & Wehrt, 2022) อีกทั้งการประชุมแบบออนไลน์ยังลดสุขภาวะที่ดีในการทำงานของพนักงานลงด้วย (Bliese et al., 2017) พบว่าการให้เปิดกล้องในการประชุมออนไลน์ ส่งผลต่อภาวะเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพนี้ (Shockley et al., 2021) นอกจากนี้งานวิจัยยังพบว่าการกดปิดเสียงไมค์เมื่อไม่มีการพูด รวมถึงการมีส่วนร่วมในการประชุมสามารถช่วยลดความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพได้ (Bennett et al., 2021) อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่กล่าวถึงปัจจัยทางจิตวิทยาอื่นๆ ที่อาจมีส่วนก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าจากการประชุม เช่น การรู้สึกถึงการมีความรับผิดชอบในงาน การรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของการเปิดกล้อง รวมไปถึงปัจจัยอื่นๆ ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องงาน ว่ามีปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการเพิ่มหรือลดความภาวะเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ

การศึกษาวิจัยเมื่อเร็วๆ นี้กล่าวถึงการทำงานวิถีใหม่ยังส่งผลกระทบต่อตัวพนักงานในเรื่องของข้อเรียกร้องในงาน และทรัพยากรในงาน โดยข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานได้ถูกนำมาใช้เพิ่มมากขึ้นจากสถานการณ์การทำงานช่วงโควิด 19 จากการปรับตัวเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานอย่างกะทันหัน การเปลี่ยนบ้านอันเป็นสถานที่พักผ่อนให้มาเป็นสถานที่ทำงาน ก่อให้เกิดข้อเรียกร้องในงานด้านการยศาสตร์ ในขณะที่เดียวกันการปรับตัวเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีในการที่จะสามารถตอบสนองต่อผลผลิตในการทำงานได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ก่อให้เกิดข้อเรียกร้องในงานด้านทักษะ ความคาดหวังในงาน ชั่วโมงในการทำงาน ปริมาณงาน เป็นผลให้เกิดความไม่สมดุลกันระหว่างปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ การรู้คิด อารมณ์ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน (McGrath, 1976) ที่เรียกว่าความเครียด โดยมีการส่งผลกระทบต่อสุขภาวะที่ดีในด้านลบ (Demerouti et al., 2001) พบว่าพนักงานที่ทำงานจากที่บ้านมีการรับประทานอาหารไม่เป็นเวลา ทานอาหารบ่อยขึ้น รู้สึกทนทุกข์จากการต้องทำงานแบบโดดเดี่ยว ถึงแม้จะทำงานอยู่ที่บ้านแต่ก็ไม่รู้สึกไม่สะดวกสบายเหมือนอยู่ที่บ้าน (De Sio et al., 2021) สิ่งต่างๆ เหล่านี้ส่งผลกระทบต่อสุขภาวะที่ดีของตัวพนักงาน นอกเหนือปัจจัยด้านสุขภาวะแล้ว การปรับตัวทางด้านเทคโนโลยีเพื่อให้สามารถสร้างผลผลิตในการทำงานถือเป็นหนึ่งผลกระทบสำคัญที่มีผลต่อความเครียดในงาน ถึงแม้พนักงานจะมีการตระหนักถึงประโยชน์มหาศาลจากการใช้เทคโนโลยี แต่พนักงานก็มีรับรู้ถึงความเครียดอันเนื่องมาจากปริมาณงานที่มากเกินไปจากการใช้เทคโนโลยีที่มีความซับซ้อน รวมไปถึงข้อจำกัดด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานอันเป็นผลมาจากการใช้เทคโนโลยี (Guenzi & Nijssen, 2021) ซึ่งสอดคล้องกันกับเมื่อพิจารณาจากทฤษฎี JD-R ถึงการมีข้อ

เรียกร้องในงานที่สูงจะส่งผลต่อความเครียดของตัวพนักงาน จากการศึกษาของ Hakanen et al. (2008) พบว่าข้อเรียกร้องในงานสามารถทำนายการเกิดภาวะหมดไฟได้ ในขณะที่ทรัพยากรในงานสามารถส่งผลให้เกิดการเพิ่มของการมีส่วนร่วมในงานของพนักงาน นอกจากนี้ทรัพยากรในงานยังสามารถลดผลกระทบในเชิงลบของภาวะหมดไฟได้ และยังมีงานวิจัยที่พบว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ในทุกภาคส่วนขององค์กรแม้ว่าจะก่อให้เกิดผลดีในแง่ผลผลิตแล้วยังส่งผลให้พนักงานเกิดภาวะเหนื่อยล้า มีภาระงาน (workload) มากจนเกินไป และมีความเครียดในการทำงานเพิ่มมากขึ้น (Guenzi & Nijssen, 2021) ขึ้น สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าทางร่างกายและจิตใจต่อพนักงาน ซึ่งต้องแบกรับความคาดหวังจากองค์กรในการยังคงไว้ซึ่งการสร้างผลผลิตที่ดีในการทำงาน โดยเมื่อความคาดหวังที่มาจากสิ่งแวดล้อมรอบข้างมีมากกว่าทรัพยากรและประสบการณ์ที่พนักงานมีอยู่ จึงส่งผลให้เกิดความเครียดต่อการดำเนินชีวิต เกิดความวิตกกังวล นอนไม่หลับ (Ritsma & Forrest, 2020) ซึ่งเมื่อสะสมเป็นระยะเวลาานจะก่อให้เกิดความอ่อนล้า เกิดความผิดปกติทางอารมณ์และการรู้คิด พนักงานเกิดความต้องการหลีกเลี่ยงจิตใจในการไม่ต้องการดำเนินการทำสิ่งใดๆ ซึ่งเป็นรูปแบบองค์ประกอบหลักของภาวะหมดไฟ (Schaufeli et al., 2020) ส่งผลให้องค์การสูญเสียความสามารถของบุคลากรในการสร้างสรรค์ผลงานที่ดีเพื่อให้บริษัทบรรลุตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

ภาวะหมดไฟ เป็นภาวะผิดปกติที่เกิดจากการทำงาน เนื่องจากการขาดสมดุลของชีวิตและการทำงาน จนเกิดความเครียดสะสมเรื้อรังในสถานที่ทำงานโดยที่ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม ในขณะที่การมีส่วนร่วมในงานเป็นคุณลักษณะตรงข้ามของภาวะหมดไฟ เป็นลักษณะในการที่พนักงานมีพลัง มีความทุ่มเท ภาคภูมิใจกับบทบาทหน้าที่ในการทำงานของตนเอง ภาวะหมดไฟสามารถส่งผลต่อปัญหาทางด้านสุขภาพ (Schaufeli & Bakker, 2004) โดยเฉพาะในสถานการณ์ช่วงโควิด 19 ที่พนักงานต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเป็นไปในรูปแบบใช้เทคโนโลยีมากขึ้น การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้ถูกปรับเปลี่ยนรูปแบบจากเดิมเป็นแบบเผชิญหน้า มาเป็นการใช้การสื่อสารออนไลน์ผ่านหน้าจocomพิวเตอร์ และด้วยรูปแบบของการทำงานจากเดิมพนักงานทำงานที่สำนักงานมาเป็นการทำงานจากสถานที่ใดก็ได้ ส่งผลให้การจัดการแบ่งแยกระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวเป็นไปอย่างลำบาก บ่อยครั้งที่พบว่าพนักงานมีการใช้เวลาพักผ่อนส่วนตัวสำหรับทำงานหรือประชุมอันเนื่องมาจากวัฒนธรรมในการทำงานแบบ ‘พร้อมเสมอ’ ในการตอบสนองและรับมือต่อข้อเรียกร้องในงานที่เพิ่มขึ้น พร้อมกันกับมีการนำเทคโนโลยีที่เชื่อมโยงเข้ากับงานของตนได้ตลอด 24 ชั่วโมง จึงส่งผลให้พนักงานมีการทำงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลาที่นานจนเกินไป และเกิดการเจ็บป่วยจากการทำงาน (Fritz & Ellis, 2015) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ต่างประเทศที่มีเขตเวลาของโลกแตกต่างกัน เมื่อเร็วๆ นี้มีการศึกษาพบว่าการปรับเปลี่ยนขั้นตอนในการทำงานอย่างรวดเร็วจากสถานการณ์โควิด 19 ทำให้เกิดความเครียดในการรับมือกับภาระงานที่มากขึ้นไป ส่งผลต่อการเกิดภาวะหมดไฟในช่วงสถานการณ์โควิด 19 (Sengül et al., 2021) และการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานหรือการใช้ชีวิตอย่างรวดเร็วนี้ ส่งผลต่อการรับรู้ต่อผลกระทบด้านสุขภาพที่ดีและความทุกข์ทางด้านจิตใจ (De Sio et al., 2021) ในขณะเดียวกันก็พบว่า การได้รับการสนับสนุนที่ดีจากองค์กรอาจช่วยลดความเสี่ยงจากภาวะหมดไฟและลดความเครียดจากการทำงาน (Reitz et al., 2021) ดังนั้นนับตั้งแต่สถานการณ์ได้ทำให้ผู้คนได้ปรับวิธีการทำงานมาเป็นวิธีใหม่ จึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ต่อการรับมือกับข้อเรียกร้องในงานที่เพิ่มขึ้นเพื่อให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งส่งผลต่อความเหนื่อยล้า (Demerouti et al., 2001) รวมถึงยังส่งผลให้เกิดความเครียดและภาวะหมดไฟ (Schaufeli & Bakker, 2004) นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Schaufeli and Bakker (2004) พบว่าการมีทรัพยากรในงานมีปฏิสัมพันธ์ในเชิงลบต่อข้อเรียกร้องในงาน อีกทั้งยังส่งผลในการช่วยลดการเกิดภาวะหมดไฟ รวมถึงเพิ่มการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานได้อีกด้วย แต่เนื่องด้วยสถานการณ์การทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปโดยสิ้นเชิงจากในอดีต จึงเป็นที่น่าสนใจว่าข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน ยังคงสามารถทำนายการเกิดภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงานได้อยู่หรือไม่และอย่างไร และความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน กับภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงานได้หรือไม่และอย่างไร

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ที่มีต่อภาวะหมดไฟ และการมีส่วนร่วมในงาน โดยมุ่งเน้นไปที่การใช้ทฤษฎี JD-R (Bakker & Demerouti, 2007) เพื่อลดผลกระทบจากข้อเรียกร้องในงานโดยการเพิ่มทรัพยากรในงานอย่างเหมาะสม มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างผลลัพธ์ในการหาแนวทางเพื่อลดการเกิดภาวะหมดไฟรวมถึงเพิ่มการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานในองค์กรนับตั้งแต่สถานการณ์โควิด 19 ของพนักงานในการทำงานรูปแบบวิธีใหม่ได้อย่างเหมาะสม

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยและพัฒนาสมมติฐานงานวิจัย ซึ่งครอบคลุมแนวคิดทฤษฎี ได้แก่ ข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ภาวะหมดไฟ และการมีส่วนร่วมในงาน ดังนี้

1. ข้อเรียกร้องในงาน

ข้อเรียกร้องในงาน (Job Demands) เป็นปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดความตึงเครียด ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในเรื่องข้อเรียกร้องในงาน ดังนี้

1.1 นิยามและขอบเขต

นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ เช่น Demerouti et al. (2001) ได้ให้ความหมายข้อเรียกร้องว่า หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ว่าจะเป็นด้านกายภาพ สังคม หรือองค์การ ซึ่งทำให้พนักงานต้องใช้ความพยายามทั้งทางร่างกายและจิตใจเพื่อทำงานให้ประสบความสำเร็จ (Demerouti et al., 2001) ในขณะที่ Bakker และคณะ (2007) ได้ให้คำนิยามของข้อเรียกร้องในงานว่า เป็นลักษณะงานที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อข้อเรียกร้องในงานนั้นมีมากเกินไปกว่าขีดความสามารถในการทำงานของพนักงาน (Bakker & Demerouti, 2007) จะเห็นว่าการให้ความหมายของข้อเรียกร้องในงานของนักจิตวิทยาในลักษณะใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ข้อเรียกร้องในงานเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือ ลักษณะงานที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน (Bakker & Demerouti, 2007, 2017; Bakker et al., 2004; Demerouti et al., 2001) ซึ่งในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานกับภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงานของพนักงาน ได้อิงตามนิยามของ Demerouti et al. เช่นงานวิจัยของ Schaufeli and Bakker (2004), Bakker and Demerouti (2007), Hakanen et al. (2008), Schaufeli et al. (2009), Bauer et al. (2014), Morganson and Woods (2022), Bakker et al. (2023) เป็นต้น

ดังนั้นในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกนิยามข้อเรียกร้องในงานตามแนวคิดของ Demerouti et al. ซึ่งข้อเรียกร้องในงานสำหรับงานวิจัยนี้หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านกายภาพ สังคม หรือองค์การ ซึ่งทำให้พนักงานต้องใช้ความพยายามทั้งทางร่างกายและจิตใจเพื่อทำงานให้ประสบความสำเร็จ

1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องในงาน

แนวคิดที่อธิบายข้อเรียกร้องในงานในยุคแรกๆ ที่มีการศึกษาเรื่องนี้ คือ โมเดลความต้องการ-การควบคุม (The Job Demands-Control Model) ซึ่งพัฒนาโดย Karasek Jr (1979) โมเดลความต้องการ-การควบคุมนี้สร้างขึ้นโดยสมมติฐานที่ว่าความเครียดของบุคคลเกิดจาก

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานและอิสระในการตัดสินใจที่บุคคลมี หากบุคคลมีข้อเรียกร้องในงานอยู่ในระดับสูงและมีอิสระในการตัดสินใจและการควบคุมอยู่ในระดับต่ำ ก็จะส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียด และในทางกลับกันหากบุคคลเผชิญกับข้อเรียกร้องในงานสูงแต่มีอิสระในการตัดสินใจที่สูงเช่นเดียวกัน จะส่งผลให้บุคคลมีลักษณะการทำงานในเชิงรุกและเกิดการพัฒนาตนเอง อย่างไรก็ตาม Demerouti et al. (2001) ได้โต้แย้งไว้ว่ามุมมองตามโมเดลความต้องการ-การควบคุมของ (Karasek Jr, 1979) ให้ความสำคัญเพียงแค่ 2 มิติ ของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (อิสระในการตัดสินใจและการควบคุม) แต่ หากแต่ในความเป็นจริงยังมีปัจจัยต่างๆ อีกมากมายในการทำงานที่ส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดได้ ดังนั้น จึงยังมีการศึกษาถึงข้อความรู้เกี่ยวกับข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานอีกมาก

ต่อมา Bakker & Demerouti (2007, 2017) ได้นำเสนอโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (JD-R Model) ซึ่งโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานอธิบายการเกิดกระบวนการ 2 กระบวนการได้แก่ (1) กระบวนการทางด้านแรงจูงใจ (motivation process) โดยได้เสนอว่าทรัพยากรในงานและทรัพยากรส่วนบุคคลสามารถก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (2) กระบวนการด้านการเสื่อมลดต่อสุขภาพ (health-impairment process) โดยได้เสนอว่าการที่บุคคลมีข้อเรียกร้องในงานมากเกินไป สามารถทำให้บุคคลเกิดการใช้ต้นทุนทางร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดความเครียด ความวิตกกังวล เกิดปัญหาด้านสุขภาพ ความเหนื่อยล้า ซึ่งเป็นรูปแบบของภาวะหมดไฟ และนำไปสู่ผลลัพธ์ทางด้านลบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน แต่อย่างไรก็ตาม ได้มีนักวิจัยจำนวนหนึ่งโต้แย้งว่า ข้อเรียกร้องในงานอาจไม่ได้ส่งผลกระทบต่อตัวบุคคลเสมอไป แต่อาจจะสามารถส่งผลในด้านบวกต่อตัวบุคคลได้ด้วย โดยขึ้นอยู่กับว่าบุคคลมีการรับรู้ต่อข้อเรียกร้องในงานนั้นอย่างไร ในประเด็นนี้ Cavanaugh et al. (2000) นำเสนอว่าข้อเรียกร้องในงาน มี 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบที่ 1 ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (Hindrance demand) เป็นสภาพการณ์ที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจอันเนื่องมาจากข้อเรียกร้องในงานเป็นอุปสรรคและขัดขวางไม่ให้คุณค่าประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น การเมืองภายในองค์กร ความกังวลที่มีต่อตำแหน่งหน้าที่การงาน และ ความล่าช้าในการทำงาน รูปแบบที่ 2 ข้อเรียกร้องในงานที่ท้าทาย (Challenge demand) เป็นข้อเรียกร้องในงานที่ก่อให้เกิดความกดดันและความเครียด แต่ข้อเรียกร้องในงานดังกล่าว จะเป็นข้อเรียกร้องในงานที่บุคคลมีการรับรู้ว่าเป็นรางวัลหรือประสบการณ์การทำงานที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์แก่ตนเองมากกว่า เมื่อเทียบกับความกดดันหรือความเครียดที่ได้รับ เช่น ความรับผิดชอบที่สูงขึ้น ความกดดันด้านเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานโดยศึกษาทั้ง 2 รูปแบบ คือ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคและข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงานจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ โดยอาศัยกรอบแนวคิดตามโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (JD-R Model) โดยที่งานวิจัยเชิงประจักษ์นับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 เช่น งานวิจัยของ Morganson and Woods (2022) ที่ศึกษาข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคและข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ร่วมกับความขัดแย้งระหว่างภาระงาน-ภาระครอบครัว (work-family conflict) จากการทำงานที่บ้าน ซึ่งผลการศึกษาพบว่าหากพนักงานมีข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคและข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายอยู่ในระดับสูง รวมถึงมีความขัดแย้งระหว่างภาระงาน-ภาระครอบครัวอยู่ในระดับสูง ส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการเรียนรู้และส่งผลต่อการเสื่อมถอยด้านสุขภาพตามโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน ดังนั้นงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาข้อเรียกร้องในงานทั้งสองประเภทนี้ ร่วมกับการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ เนื่องจากบริบทที่ต้องการศึกษาเป็นกลุ่มพนักงานที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้านนับตั้งแต่สถานการณ์โควิด 19 เพื่อศึกษาถึงผลของข้อเรียกร้องในงานที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงานในงานวิจัยครั้งนี้

2. ทรัพยากรในงาน

ทรัพยากรในงาน (Job resources) เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลลัพท์ทางบวกต่อองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในงาน (work engagement) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในเรื่องทรัพยากรในงาน ดังนี้

2.1 นิยามและขอบเขต

นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การหลายท่าน ได้ให้ความหมายของทรัพยากรในงานไว้ใกล้เคียงกันว่า หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านกายภาพ จิตใจ สังคม หรือองค์การ ที่ช่วยให้พนักงานทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย อีกทั้งช่วยลดผลกระทบด้านลบที่เกิดขึ้นจากข้อเรียกร้องในงานและลดการสูญเสียต้นทุนที่เกี่ยวข้องทั้งทางร่างกายและจิตใจ และยังช่วยกระตุ้นให้บุคคลเกิดการเติบโต เรียนรู้ และพัฒนาตนเอง (Hakanen et al., 2008; Halbesleben, 2010; Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli et al., 2009)

นอกจากนี้ Demerouti et al. ให้นิยามทรัพยากรในงานว่าเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานในแง่มุมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านกายภาพ สังคม หรือองค์การ โดยทำหน้าที่

ดังนั้นคือ ทำให้เป้าหมายในงานบรรลุผลสำเร็จ, ลดข้อเรียกร้องในงานและต้นทุนที่เกี่ยวข้องทางกายภาพและจิตใจ และกระตุ้นให้บุคคลเกิดการเติบโต เรียนรู้ และพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ยังได้เสนอว่าทรัพยากรในงานเป็นปัจจัยหลักต่อกระบวนการสร้างแรงจูงใจอีกทั้งยังสามารถลดอิทธิพลของข้อเรียกร้องในงานที่มีต่อกระบวนการด้านการเสื่อมถอยต่อสุขภาพที่สามารถส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟได้ อีกทั้งยังสามารถส่งผลในเชิงบวกต่อบุคคลในการสร้างทรัพยากรส่วนบุคคล ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง การมองโลกในแง่ดี การตระหนักในคุณค่าของตนเอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อสร้างการสร้างการมีส่วนร่วมในงานและสามารถเกิดการขยายทรัพยากรได้อีกเมื่อเวลาผ่านไป (Bakker & Demerouti, 2007, 2017; Bakker et al., 2004; Demerouti et al., 2001) โดยนักจิตวิทยาและนักวิจัยส่วนใหญ่ใช้คำนิยามทรัพยากรในงาน ตามแนวคิดของ Demerouti et al. ในการอ้างอิงการศึกษาวิจัยทรัพยากรในงานอันเป็นปัจจัยสาเหตุในการอธิบายภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงาน ดังเช่นงานวิจัยของ Schaufeli and Bakker (2004), Bakker and Demerouti (2007), Hakanen et al. (2008), Schaufeli et al. (2009) Bauer et al. (2014), Radic et al. (2020) เป็นต้น

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกนิยามทรัพยากรในงานตามแนวคิดของ Demerouti et al. ซึ่งทรัพยากรในงานวิจัยนี้หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านกายภาพ จิตใจ สังคม หรือองค์การ ที่ช่วยให้พนักงานทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย อีกทั้งช่วยลดผลกระทบด้านลบที่เกิดขึ้นจากข้อเรียกร้องในงานและลดการสูญเสียต้นทุนที่เกี่ยวข้องของทั้งทางร่างกายและจิตใจ และยังช่วยกระตุ้นให้บุคคลเกิดการเติบโต เรียนรู้ และพัฒนาตนเอง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรในงาน

การศึกษาทรัพยากรในงานที่ผ่านมาได้ใช้ ทฤษฎีการรักษาทรัพยากร (Conservation of Resources Theory ; COR Theory) ของ Hobfoll (1989, 2002) โดยทฤษฎีนี้อธิบายว่าบุคคลจะแสวงหาแหล่งทรัพยากรเพื่อให้ได้มา, รักษาไว้, เอาไว้กระตุ้นให้เกิดสร้างแหล่งทรัพยากรใหม่ และปกป้องแหล่งทรัพยากรที่มีอยู่ ทฤษฎีการรักษาทรัพยากรมีข้อตกลงเบื้องต้น (assumption) 2 ประการ ได้แก่

ประการที่ 1 บุคคลจะลงทุนใช้แหล่งทรัพยากรที่ตนได้รับมา เพื่อที่จะจัดการกับสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยความเครียด และเพื่อป้องกันไม่ไห้ตนเองได้รับผลกระทบทางลบจากข้อเรียกร้องในงานนี้ ยกตัวอย่างเช่น เมื่ออยู่ในภาวะที่มีภาระงานมาก การได้รับการสนับสนุนทางสังคม

จากเพื่อนร่วมงาน เช่น การได้รับการช่วยเหลือหรือกำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน จะช่วยให้พนักงานรู้สึกดีและสามารถฝ่าฟันสภาวะที่ยากลำบากเช่นนี้ไปได้ โดยพนักงานคนนั้นก็ยังคงที่จะมีพลังในการทำงาน รู้สึกมุ่งมั่นทุ่มเท และมีสมาธิจดจ่อกับงานที่ทำ โดยได้รับผลกระทบทางลบจากข้อเรียกร้องในงานที่น้อย ดังนั้นทฤษฎีนี้จึงทำนายว่าพนักงานที่มีทรัพยากรในงานมากกว่า เช่น ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานตลอดเวลา พนักงานคนนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะเครียดน้อยกว่า ในขณะที่พนักงานที่มีทรัพยากรในงานน้อยกว่าก็มีแนวโน้มที่จะเครียดมากกว่า ดังนั้นทรัพยากรในงานมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดภาพลักษณ์ด้านบวกเกี่ยวกับตนเอง แล้วจึงไปกระตุ้นให้เกิดผลลัพธ์ในการทำงานด้านบวกเช่นการมีส่วนร่วมในงาน (Demerouti et al., 2001)

ประการที่ 2 บุคคลจะลงทุนใช้แหล่งทรัพยากรของตนที่ได้รับมาเพื่อที่จะป้องกันไม่ให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรในอนาคต, ฟื้นฟูสภาพทรัพยากรใหม่ และสร้างแหล่งทรัพยากรใหม่ ยกตัวอย่างเช่น การที่พนักงานได้รับโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถในงานอยู่บ่อยๆก็จะทำให้พนักงานคนนั้นมีแนวโน้มที่จะแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถของตนเองเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการอบรมที่จัดขึ้นในองค์กรเองหรือจากการอบรมภายนอก เมื่อพนักงานคนนี้ได้รับความรู้แล้วนำมาประยุกต์ใช้ในงานของตนอยู่ตลอดเวลาก็มีแนวโน้มที่จะเกิดการมีส่วนร่วมในงาน โดยมีความทุ่มเทให้กับงาน มีพลังในการทำงาน และมีความสุขกับงานที่ทำ

ในเวลาต่อมา Bakker and Demerouti (2007) ได้นำเสนอโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (Job Demands-Resources Model; JD-R Model) ที่กล่าวถึงทรัพยากรในงานที่เอื้อต่อผลลัพธ์เชิงบวกขององค์กรผ่านกระบวนการแรงจูงใจ ซึ่งตามโมเดลนี้ทรัพยากรในงานที่สำคัญมี 4 ด้าน ได้แก่

1) อิสระในการทำงาน (Autonomy) มีความสำคัญอย่างยิ่งกับสุขภาพและความสุขในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในงานของพนักงาน พนักงานที่ได้รับอิสระในการทำงานสูงจะสามารถจัดการกับสถานการณ์ความเครียดได้ดี ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีการมีส่วนร่วมในงานสูงขึ้นด้วย

2) การสนับสนุนทางสังคม (Social support) เป็นทรัพยากรในงานที่ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานจะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ยังช่วยลดผลกระทบทางลบของข้อเรียกร้องในงานที่มีต่อการมีส่วนร่วมในงานได้

3) ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน (Performance feedback) ช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากข้อมูลป้อนกลับนี้มีความถูกต้องและมีความเฉพาะเจาะจงก็ช่วยให้พนักงานปรับปรุงการทำงานของตนให้ดีขึ้น นอกจากนี้พนักงานที่ได้รับการชมเชยว่ามีผลงานที่ดีก็จะมีแรงจูงใจที่จะทำงานให้ดีขึ้นคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนำไปสู่การมีส่วนร่วมในงานที่มากขึ้นได้

4) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor) เป็นทรัพยากรในงานที่ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้ดี แม้ว่าจะมีข้อเรียกร้องในงานมาก ยกตัวอย่างเช่น การที่พนักงานมีหัวหน้างานที่ดูแลเอาใจใส่ รับฟังปัญหาของลูกน้องอยู่เสมอ ก็จะทำให้พนักงานคนนั้นมีส่วนร่วมในงาน แม้ว่าจะมีภาระงานที่มากก็ตาม

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงาน ที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงาน จากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ โดยอาศัยกรอบแนวคิดตามโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานของ Demerouti et al. จึงเลือกศึกษาทรัพยากรในงานทั้ง 4 ด้านตามแนวคิดของ Bakker and Demerouti (2007) อันได้แก่ อิสระในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมโดยเน้นที่เพื่อนร่วมงาน ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน และความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

3. ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ

ภาวะเหนื่อยล้าเป็นความรู้สึกอ่อนล้าที่สัมพันธ์ต่อการลดระดับของความสามารถทางร่างกายและจิตใจในการทำงาน (Voith et al., 1989) โดยนับตั้งแต่การระบาดของสถานการณ์โควิด 19 ที่มีเปลี่ยนแปลงวิถีการทำงานและได้เกิดการใช้เทคโนโลยีในการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ จึงได้เริ่มมีการศึกษาถึงภาวะความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ โดยนักจิตวิทยาและนักวิจัยได้อธิบายถึงความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ (Videoconference fatigue หรือ Zoom fatigue) ดังนี้

3.1 นิยามและขอบเขต

ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ เป็นปัจจัยที่นักจิตวิทยาหลายกลุ่มได้เริ่มให้ความสนใจนับตั้งแต่เกิดการแพร่ระบาดของสถานการณ์โควิด 19 โดย Nardi (2020) ได้อธิบายว่าความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพนี้เป็นปรากฏการณ์ของการเกิดความรู้สึกที่เหนื่อยล้ามากหลังจากการใช้อุปกรณ์เครื่องมือในการประชุมวิดีโอ ซึ่งส่งผลต่อการแสดงออกทาง

อารมณ์ในแต่ละบุคคล ซึ่งในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน Nadler (2020) ได้ระบุว่า ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพเป็นความซับซ้อนของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงเชิงพื้นที่แบบเฉพาะเจาะจง โดยในปี 2021 ได้เริ่มมีนักวิจัยหลายกลุ่มทำการศึกษาและมีข้อค้นพบจากตัวแปรนี้มากขึ้น โดย Bennett et al. (2021) ได้พบว่าการประชุมออนไลน์ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าได้มากกว่าเมื่อเทียบกับความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้นจากวิถีการดำเนินชีวิตปกติในแต่ละวัน โดยสามารถเกิดขึ้นได้ทันทีเมื่อการประชุมออนไลน์เสร็จสิ้น โดยมีลักษณะความแตกต่างจากความเหนื่อยล้าจากการทำงาน (Work Fatigue) โดยมีลักษณะที่แตกต่างกัน 2 ประเด็น

ประเด็นที่ 1 ความเหนื่อยล้าจากการทำงานเกิดขึ้นจากข้อเรียกร้องทั่วไปในงาน ในขณะที่ภาวะเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ เป็นภาวะความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้นจากข้อเรียกร้องในงานแบบเฉพาะเจาะจงโดยการใช้เทคโนโลยีผ่านอุปกรณ์เครื่องมือในการประชุมวิดีโอ

ประเด็นที่ 2 ภาวะความเหนื่อยล้าจากการทำงานจะเกิดความรู้สึกเหนื่อยล้าขึ้นเมื่อหมดวัน แต่ภาวะความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ สามารถเกิดขึ้นได้ภายหลังจากการประชุมเพียงแค่อครั้งเดียว

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากองค์ความรู้ของความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ในขณะนั้นยังมีไม่มาก ด้วยเหตุที่ว่าเป็นตัวแปรทางจิตวิทยาที่เพิ่งเกิดขึ้นใหม่ จนกระทั่งเมื่อเวลาผ่านไป ได้เริ่มมีกลุ่มนักจิตวิทยาทำการศึกษาตัวแปรดังกล่าวนี้มากขึ้น โดย Fauville et al. (2021) ค้นพบและอธิบายว่าความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ เป็นความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้นจากการเข้าร่วมประชุมทางวิดีโอ ที่ส่งผลต่อไปยังความเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยเป็นผลต่อเนื่องมาจากความเหนื่อยล้าที่เกิดจากงานที่ทำก่อนหน้านี้ เกิดจากสาเหตุ 3 ประการ ได้แก่ ความเหนื่อยล้าทางสังคมผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการสื่อสารแบบอวัจนภาษา

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงใช้นิยามของความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ของ Fauville et al. (2021) ซึ่งหมายถึงความรู้สึกเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจของพนักงานที่เกิดขึ้นภายหลังจากการใช้เทคโนโลยีในการประชุมออนไลน์ อันเป็นผลมาจากความเหนื่อยล้าจากงานที่ทำก่อนหน้า

3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ

Fauville et al. (2021) ได้ทำการศึกษาถึงองค์ประกอบของความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ และได้เสนอว่า ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพนั้น ประกอบไปด้วยความเหนื่อยล้า 5 องค์ประกอบ ดังนี้

ด้านที่ 1 ความเหนื่อยล้าทั่วไป (General fatigue) เป็นลักษณะของความเหนื่อยล้าทางด้านพลังงานซึ่งเกิดขึ้นภายหลังจากการใช้เทคโนโลยีในการประชุมออนไลน์

ด้านที่ 2 ความเหนื่อยล้าทางสายตา (Visual fatigue) เป็นลักษณะของความเหนื่อยล้าที่ก่อให้เกิดความผิดปกติทางสายตาซึ่งเกิดขึ้นภายหลังจากการใช้เทคโนโลยีในการประชุมออนไลน์

ด้านที่ 3 ความเหนื่อยล้าทางสังคม (Social fatigue) เป็นลักษณะของความไม่ต้องการติดต่อกับบุคคลอื่น หรือความต้องการอยู่ลำพังคนเดียว ซึ่งเกิดขึ้นภายหลังจากการใช้เทคโนโลยีในการประชุมออนไลน์

ด้านที่ 4 ความเหนื่อยล้าทางแรงจูงใจ (Motivation fatigue) เป็นลักษณะของความไม่ต้องการทำสิ่งอื่นสิ่งใด ภายหลังจากการใช้เทคโนโลยีในการประชุมออนไลน์

ด้านที่ 5 ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional fatigue) เป็นลักษณะของความเหนื่อยล้าที่ก่อให้เกิดความผิดปกติทางอารมณ์ซึ่งเกิดขึ้นภายหลังจากการใช้เทคโนโลยีในการประชุมออนไลน์

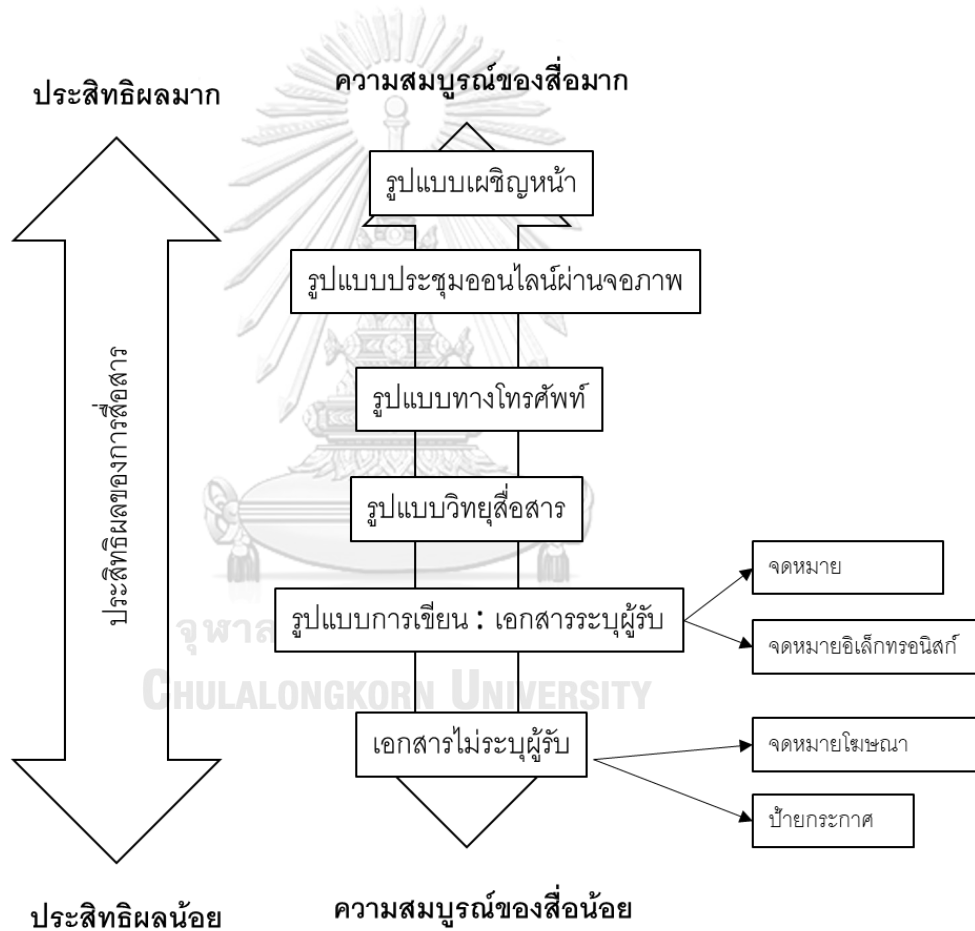
นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ โดยพบว่าความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพที่เกิดขึ้นนี้ไม่มีความสัมพันธ์จากองค์ประกอบอื่นๆ ของการประชุม ได้แก่ ระยะเวลาในการประชุม จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม และการมีหัวหน้างานอยู่ในการประชุม นั้น (Nesher & Wehrt, 2022) ความเหนื่อยล้าเหล่านั้นเกิดขึ้นได้จากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัญหาจากการใช้กล้อง ปัญหาของไมโครโฟน ปัญหาจากการทำงานที่บ้าน (Karl et al., 2022) สิ่งต่างๆ เหล่านี้ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าผ่านการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพเมื่อเปรียบเทียบกับการประชุมแบบพบหน้า ผู้เข้าร่วมประชุมจะมีการมองที่ผู้พูดเพียงคนเดียว มีการจดบันทึก รวมถึงสามารถใช้สายตามองไปยังบรรยากาศโดยรวม แต่ในการประชุมวิดีโอ นอกจากผู้เข้าร่วมประชุมจะมองผู้พูดแล้วจะมีการมองผู้เข้าร่วมประชุมคนอื่นๆ ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์อีกด้วยเพื่อตีความในอวัจภาษาของบุคคลเหล่านั้น เป็นการง่ายในการตีความอวัจภาษาของผู้เข้าร่วมประชุมหากเป็นการประชุมแบบพบหน้า แต่เป็นการยากสำหรับการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพในการใช้สายตาจดจ้องที่

หน้าจอคอมพิวเตอร์เพื่อการตีความอวัจนภาษาเหล่านั้นผ่านกรอบสี่เหลี่ยมเล็กๆ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น งานวิจัยก็ยังพบวิธีการลดความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ได้แก่ การปิดไมค์เมื่อไม่ใช่ผู้พูด รวมถึงการมีส่วนร่วมในการประชุม (Bennett et al., 2021) รวมถึงมีการค้นพบว่าการเปิดกล้องวิดีโอมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความเหนื่อยล้า และส่งผลกระทบต่อเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในเพศหญิงและกลุ่มพนักงานใหม่ (Shockley et al., 2021) เนื่องจากเพศหญิงได้รับความกดดันในการนำเสนอตนเองให้ดูดีและต้องแสดงความสามารถให้ได้ตามมาตรฐานของสังคม เพื่อให้ได้รับการยอมรับในที่ทำงาน (Fauville et al., 2023; Shockley et al., 2021) ทางด้านของพนักงานใหม่หรือพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อย จะมีการแสดงออกในการนำเสนอตนเองให้ดูดีมีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้รับการยอมรับถึงสถานะในองค์กร (Shockley et al., 2021) นอกจากนี้การเปิดกล้องในการประชุม ทำให้บุคคลมองเห็นตนเองอย่างต่อเนื่องจากมุมมองกระจกของกล้องวิดีโอ (mirror view) จากประวัติศาสตร์อันยาวนานของการวิจัยทางจิตวิทยาได้แสดงให้เห็นว่าการส่องกระจกทำให้คนเรามีความสนใจตนเองมากขึ้น โดยเฉพาะเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (Seidman, 2021) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shockley et al. (2021) การเปิดกล้องจึงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความวิตกกังวลและมีสติในการระมัดระวังถึงการแสดงออกของตนเอง อันเนื่องมาจากการเปิดกล้องเป็นการเพิ่มการรับรู้ว่าผู้เข้าร่วมประชุมคนอื่นๆ กำลังให้ความสนใจมองมาที่ตนเอง โดยเฉพาะในขณะที่ตนเองกำลังพูด สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดการวิตกกังวลจากการประชุมแบบเสมือนจริง นอกจากนี้ ความรู้สึกโดดเดี่ยวจากการทำงานที่บ้าน และความเหนื่อยล้าทางอารมณ์อันเนื่องมาจากการขาดการเชื่อมต่อทางสังคม สามารถส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพได้เช่นกัน (Elbogen et al., 2022)

จากงานวิจัยเชิงคุณภาพของ Neshar and Wehrt (2022) ได้พบว่าการประชุมวิดีโอ ก่อให้เกิดการสนทนาในหัวข้อที่ไม่จำเป็น ซึ่งแตกต่างจากการประชุมแบบพบหน้าที่สามารถหลีกเลี่ยงหัวข้อที่ไม่จำเป็นในการสนทนาได้ จึงเป็นเหตุผลให้การประชุมวิดีโอมีการใช้ระยะเวลาที่ยาวนานจนเกินไป และอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานรู้สึกเหนื่อยล้า รวมถึงปัญหาที่เกิดจากเทคโนโลยีในการประชุมวิดีโอ ส่งผลให้เกิดความหงุดหงิดใจและอาจส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าจากการประชุม แต่งานวิจัยชิ้นนี้ยังพบข้อดีจากการประชุมวิดีโอ โดยระบุว่าเป็นช่องทางที่ทำให้พนักงานได้มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในการได้พูดคุยกันท่ามกลางสถานการณ์ของการทำงานจากระยะไกล

นอกจากนี้หากอ้างอิงโดยอาศัยแนวคิดของทฤษฎีความสมบูรณ์ของสื่อ (Media Richness Theory) (Daft & Lengel, 1986) เป็นกรอบแนวคิดเพื่อถูกนำมาใช้ในการหาแนวทางการสื่อสารผ่าน

การประชุมที่เหมาะสมในการช่วยลดภาวะหมดไฟของพนักงานจากการประชุมวิดีโอ กรอบแนวคิดนี้อธิบายการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ในการสร้างข้อมูลที่ส่งผ่าน เพื่อใช้จัดลำดับความสำคัญและความสมบูรณ์ของการสื่อสารในแต่ละประเภท เช่น การส่งข้อความไม่สามารถสร้างสัญญาณทางสังคมในการได้ยินเสียงและมองเห็นท่าทาง, การโทรศัพท์ไม่สามารถสร้างสัญญาณทางสังคมที่มองเห็นได้เช่นท่าทาง, การประชุมทางเสียง การประชุมวิดีโอหรือการสนทนาแบบตัวต่อตัว สามารถส่งสัญญาณทางสังคมผ่านทางเสียงและท่าทางได้ โดยทั่วไปแล้วการสื่อสารที่มีการส่งสัญญาณทางสังคมที่สมบูรณ์จะมีประสิทธิภาพมากกว่า และมีความเหมาะสมสำหรับใช้เพื่อการสื่อสารในประเด็นที่ไม่ชัดเจน ตามแผนภาพ



ภาพที่ 1 อธิบายความสมบูรณ์ของการสื่อสารในแต่ละประเภทตามแนวคิดทฤษฎีความสมบูรณ์ของสื่อ (Media Richness Theory) (Daft & Lengel, 1986)

การประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพถือเป็นช่องทางการสื่อสารแบบเสมือนที่มีประสิทธิภาพดีที่สุดในสถานการณ์การทำงานแบบระยะไกลของสังคมในปัจจุบัน ซึ่งสามารถใช้การประชุมทีมแบบเสมือนตั้งแต่กลุ่มขนาดเล็ก ไปจนถึงกลุ่มทีมแบบเสมือนขนาดใหญ่ สามารถแสดงภาพได้มากกว่าการ

สนทนาด้วยเสียง จึงตอบโต้ทแยงในแง่ของความสมบูรณ์ของสื่อได้มาก แม้ว่าการประชุมแบบเสมือนจะมีความสมบูรณ์น้อยกว่าการสนทนาแบบตัวต่อตัว แต่ในสถานการณ์การทำงานวิถีใหม่ในปัจจุบันการประชุมแบบเสมือนมีการเอื้ออำนวยและเหมาะสมได้มากกว่าการประชุมสนทนาแบบตัวต่อตัว ดังนั้นจึงต้องหาแนวทางที่เหมาะสมที่สุดในการใช้ประโยชน์จากการประชุมแบบเสมือน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงที่สุดในการทำงาน รวมถึงลดภาวะความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ โดยสนับสนุนการสร้างทรัพยากรในงานในการเลือกใช้รูปแบบของการสื่อสารที่เหมาะสม เช่น หากเป็นการสื่อสารที่ไม่เร่งด่วนและไม่มีความซับซ้อน ควรเลือกใช้วิธีการเขียนอีเมลแทนการประชุมวิดีโอ หากเป็นการสื่อสารที่มีความซับซ้อนระดับปานกลางและไม่จำเป็นต้องมีการแสดงแผนภาพ ควรเลือกใช้วิธีการคุยโทรศัพท์ เพื่อช่วยลดความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพได้

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ร่วมกับข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน เพื่อศึกษาถึงผลที่มีต่อภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยอาศัยกรอบแนวคิดตามการศึกษาของ Fauville et.,al., 2001 จึงเลือกศึกษาความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพทั้ง 5 ด้าน อันได้แก่ ความเหนื่อยล้าทั่วไป ความเหนื่อยล้าทางสายตา ความเหนื่อยล้าทางสังคม ความเหนื่อยล้าทางด้านแรงจูงใจ และความเหนื่อยล้าทางอารมณ์

4. ภาวะหมดไฟ

ภาวะหมดไฟ (Burnout) เป็นอาการทางจิตวิทยาเกิดขึ้นเมื่อพนักงานต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่ตึงเครียดอย่างสะสมมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน จากการมีข้อเรียกร้องในงานในระดับที่สูงและมีทรัพยากรในงานระดับที่ต่ำ (Bakker และ Demerouti, 2007) โดยมีนักจิตวิทยาและนักวิจัย ได้ให้นิยามและแนวคิดของภาวะหมดไฟ ดังนี้

4.1 นิยามและขอบเขต

Maslach and Jackson (1981) ระบุว่า ภาวะหมดไฟเป็นอาการที่เกิดขึ้นของความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) การมีเจตคติในด้านลบในการทำงาน ไม่ใส่ใจ เฉยเมย ปฏิบัติต่อผู้อื่นเหมือนผู้อื่นเป็นสิ่งของ หรือแยกตัวออกจากบุคคลอื่น (Depersonalization) และการรู้สึกว่าคุณเองไม่มีประสิทธิภาพและความสามารถในการทำงาน (Reduced personal accomplishment) ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ในกลุ่มคนทำงานที่มีปฏิสัมพันธ์ในด้านการให้บริการกับบุคคลอื่น (Jackson &

Maslach, 1982; Maslach & Jackson, 1981) เช่น ผู้ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข, ผู้ให้บริการทางด้านสังคมหรือการศึกษา เป็นต้น

แต่อย่างไรก็ตามจากงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาในช่วงเวลาถัดมา โดย Schaufeli et al. (2002) ได้พบว่า ภาวะหมดไฟสามารถเกิดขึ้นได้ในตัวบุคคลหรือพนักงานในกลุ่มที่มีการทำงานที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ในด้านการให้บริการกับบุคคลอื่น ๆ ด้วยได้เช่นกัน โดยได้เสนอองค์ประกอบของภาวะหมดไฟมี 3 องค์ประกอบได้แก่ ความอ่อนล้า (exhaustion) ซึ่งเป็นภาวะที่บุคคลเกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงานที่ไม่ได้มีสาเหตุเกิดขึ้นมาจากบุคคลอื่น ความไม่แยแส (cynicism) ซึ่งหมายถึงความไม่แยแสต่องานโดยทั่วไป และประสิทธิภาพในการทำงาน (professional efficacy) ซึ่งหมายถึงการมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง

เนื่องจากงานวิจัยนี้ ตัวผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาถึงข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟที่เกิดจากบริบทของการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรม ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ เป็นภาวะความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้เครื่องมือในการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ โดยไม่ได้เป็นภาวะความเหนื่อยล้าที่เกิดจากการทำงานที่มีปฏิสัมพันธ์ในด้านการให้บริการกับบุคคลอื่น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดของภาวะหมดไฟตามแนวคิดของ Schaufeli et al. (Schaufeli et al., 2020; Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli et al., 2002) ในการศึกษาภาวะหมดไฟที่เกิดจากบริบทของการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ นับตั้งแต่สถานการณ์โควิด 19

4.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟ

จากแนวคิดของ Schaufeli and Bakker (2004) ได้มีการพัฒนาและเสนอว่าภาวะหมดไฟสามารถเกิดขึ้นกับอาชีพใดก็ได้ ทั้งอาชีพที่ต้องมีการทำงานปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและอาชีพที่ไม่ต้องมีการทำงานปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยภาวะหมดไฟตามแนวคิดนี้มี 3 มิติ ได้แก่ มิติที่หนึ่งความอ่อนล้า (exhaustion) ซึ่งเป็นภาวะที่บุคคลเกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงานที่ไม่ได้มีสาเหตุเกิดขึ้นมาจากบุคคลอื่น มิติที่สองความไม่แยแส (cynicism) ต่องานโดยทั่วไป การแสดงออกถึงความเมินเฉยต่องาน มิติที่สามประสิทธิภาพในการทำงาน (professional efficacy) ซึ่งครอบคลุมทั้งทางด้านสังคมและด้านที่ไม่ใช่สังคมของความสำเร็จในอาชีพ นอกจากนี้ยังพบว่า มีหลักฐานเชิงประจักษ์อย่างเพียงพอที่แสดงให้เห็นว่าความเครียดในลักษณะที่คล้ายกัน อาจนำไปสู่ภาวะหมดไฟ เช่น ภาวะซึมเศร้าที่เกี่ยวข้องกับงาน (Job-related depression) ความวิตกกังวล (Anxiety) และ ข้อร้องเรียน

ทางจิตเวช (Psychosomatic complaints) (Kahn & Byosiere, 1992) นอกจากนี้ในหลายงานวิจัยยังพบว่าข้อเรียกร้องในงานที่สูงอาจส่งผลให้เกิดได้ทั้งความอ่อนล้าทางอารมณ์และภาวะซึมเศร้าที่เกี่ยวข้องกับงาน (Buunk et al., 1993; De Jonge & Schaufeli, 1998; Schaufeli & Enzmann, 1998; Warr, 1990) รวมถึงนำไปสู่ภาวะหมดไฟ และส่งผลกระทบต่อเนื่องไปยังปัญหาสุขภาพในเชิงลบของพนักงานได้อีกด้วย (Schaufeli & Bakker, 2004) ดังนั้น จึงควรต้องมีการนำเอาทรัพยากรในงานมาใช้เพื่อลดภาวะหมดไฟของพนักงาน (Schaufeli & Bakker, 2004) เพิ่มการมีส่วนร่วมในงานและความผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment) (Hakanen et al., 2008)

ต่อมาในปี ค.ศ. 2020 Schaufeli et al. ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงลักษณะอาการ (symptoms) ของภาวะหมดไฟ โดยมีรายละเอียดของอาการ คือ การไม่สามารถดำเนินการได้ (inability to perform) ที่ระบุถึงความอ่อนล้า (exhausted) ความผิดปกติทางการรู้คิดและอารมณ์ ร่วมกับความต้องการดำเนินการใดๆ (unwillingness to perform) ที่ระบุถึงการหลีกเลี่ยงทางจิตใจ (mental distance) โดย Schaufeli et al. (2020) ได้ระบุว่า ภาวะหมดไฟประกอบไปด้วย 2 ด้าน คือ ด้านของพลังงาน (energetic) และด้านแรงจูงใจ (motivation) ดังนั้น จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ความผิดปกติทางการรู้คิดและอารมณ์ สามารถพิจารณาได้ว่าเป็นลักษณะหนึ่งของความอ่อนล้า อันเนื่องมาจากการขาดพลังงานในการควบคุมกระบวนการทางการรู้คิดและอารมณ์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจำแนกออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ อาการหลัก (Core symptoms) และอาการรอง (Secondary symptoms) (Schaufeli et al., 2020)

ประเภทที่ 1 อาการหลัก (core symptoms) มี 4 คุณลักษณะ ได้แก่

- ความอ่อนล้า (exhaustion) หมายถึง การสูญเสียพลังงานอย่างมาก ซึ่งส่งผลต่อทั้งร่างกาย (เกิดความเหนื่อยล้า อ่อนแรง) และจิตใจ (เหน็ดเหนื่อยและหมดพลัง) โดยมีลักษณะอาการเฉพาะ ได้แก่ การขาดพลังงานในการที่จะเริ่มต้นทำงานใหม่ รู้สึกหมดแรงหลังจากทำงานมาทั้งวัน รู้สึกเหนื่อยอย่างรวดเร็วถึงแม้จะใช้ความพยายามน้อยในการทำงาน และไม่สามารถผ่อนคลายหลังจากเลิกงานได้
- ความบกพร่องทางอารมณ์ (emotional impairment) หมายถึง การแสดงออกของปฏิกิริยาทางอารมณ์ที่รุนแรงและท่วมท้น โดยมีลักษณะอาการเฉพาะ ได้แก่ รู้สึกหงุดหงิดและโกรธในขณะทำงาน อารมณ์เสื่อง่าย รู้สึกเศร้าโดยไม่รู้สาเหตุ และรู้สึกไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตัวเองในขณะทำงานได้

- ความบกพร่องทางการรู้คิด (Cognitive impairment) หมายถึง ความผิดปกติด้านความจำ ด้านความสนใจจดจ่อ การขาดสมาธิ และการมีประสิทธิภาพที่ไม่ดีในด้านการรู้คิด โดยมีลักษณะอาการเฉพาะ ได้แก่ มีความยากที่จะคิดได้อย่างชัดเจนและยากที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในที่ทำงาน มีความหลงลืมและขาดสติเหม่อลอย ไม่สามารถตัดสินใจได้ ความสามารถในการจดจำไม่ดี สมาธิสั้น และมีปัญหาต่อการจดจ่อในงาน

- การหลีกหนีทางจิตใจ (Mental distance) หมายถึง การปลีกตนเองออกจากงานซึ่งเป็นลักษณะในทางจิตวิทยาที่บ่งบอกถึงความไม่เต็มใจหรือเกลียดชังในการทำงานเป็นอย่างมาก รวมถึงมีการหลีกเลี่ยงในการติดต่อกับผู้อื่นที่เกี่ยวข้องในการทำงาน เช่น ลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน การมีความไม่แยแสและมีทัศนคติที่แปลกแยกดูถูกดูแคลน ซึ่งเป็นลักษณะของการหลีกหนีทางจิตใจ รวมถึงการขาดความกระตือรือร้น ขาดความสนใจในงาน และเกิดความรู้สึกเหมือนทำงานไปวัน ๆ

ประเภทที่ 2 อาการรอง (secondary symptoms) เป็นอาการที่ไม่ได้เกิดเฉพาะผู้ที่มีภาวะหมดไฟ แต่ผู้ที่มีภาวะหมดไฟมักมีอาการเหล่านี้ร่วมด้วย (Schaufeli et al., 2020) มี 3 คุณลักษณะ ได้แก่

- ความทุกข์ทางจิตใจ (Psychological distress) หมายถึง อาการที่เกิดจากปัญหาทางจิตใจ (psychological problem) ที่ไม่ได้เป็นอาการที่แสดงออกทางร่างกาย เช่น ปัญหาการนอนหลับ ความกังวลใจ รู้สึกเครียดและวิตกกังวล ความรู้สึกถูกรบกวนด้วยเสียงหรือผู้คน การเปลี่ยนแปลงของน้ำหนักตัว (weight fluctuation) โดยที่ไม่ได้ลดน้ำหนัก

- ข้อร้องเรียนทางจิตเวช (Psychosomatic complaints) หมายถึง อาการทางร่างกายที่ไม่สามารถอธิบายได้โดยความผิดปกติทางกาย แต่อาการนั้นเกิดรุนแรงขึ้นเพราะเป็นผลจากปัญหาทางจิตใจ เช่น อาการใจสั่น เจ็บหน้าอก ปวดท้อง ปวดหัว ปวดกล้ามเนื้อ และป่วยบ่อย ฯลฯ

- อารมณ์เศร้าหมอง หดหู่ (Depressed mood) หมายถึง ความมีอารมณ์ที่มีมดมนเศร้า และไม่สามารถที่จะอยู่ในความเพลื่นเพลื่นและมีความสุขได้ รู้สึกไร้พลัง ทุกข์ทรมานจากความรู้สึกผิด และสิ้นหวังกับตัวเอง ทั้งนี้ อารมณ์ซึมเศร้าเป็นสิ่งปกติ เป็นปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความผิดหวังหรือสูญเสียเพียงชั่วคราว ซึ่งแตกต่างจากโรคความผิดปกติทางอารมณ์ (mood disorder) ที่เป็นโรคทางจิตเวช

ในครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาผลของข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ต่อการเกิดภาวะหมดไฟ ตามแนวคิดของ Schaufeli et al.,

(2020) ซึ่งหมายถึงอาการทางจิตวิทยาที่เกิดขึ้นจากการสะสมของความเครียดจากการทำงานมาเป็นระยะเวลานาน ส่งผลให้พนักงานไม่สามารถดำเนินการหรือปฏิบัติงานได้อันเนื่องจากความอ่อนล้าร่วมกับความบกพร่องทางอารมณ์และการรู้คิด และไม่ต้องการดำเนินการใดๆ โดยมี 4 องค์ประกอบหลัก คือ ความอ่อนล้า ความบกพร่องทางอารมณ์ ความบกพร่องทางการรู้คิด และ การหลีกเลี่ยงทางจิตใจ ผู้วิจัยจึงศึกษาภาวะหมดไฟทั้ง 4 ด้านอันเป็นองค์ประกอบหลักของภาวะหมดไฟตามแนวคิดนี้เพื่อใช้ในการศึกษาภาวะหมดไฟของพนักงาน นับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 ในงานวิจัยนี้

5. การมีส่วนร่วมในงาน

การมีส่วนร่วมในงาน (Work Engagement) เป็นลักษณะการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อบทบาทในการทำงาน (Kahn, 1990) ในการแสดงออกถึงความตั้งใจและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Rothbard, 2001) ทั้งทางด้านปัญญา อารมณ์ และพฤติกรรม ที่สัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงาน (Saks, 2006) มีแนวคิดที่แตกต่างจากภาวะหมดไฟ (Schaufeli et al., 2006; Schaufeli et al., 2002) โดยมีนักจิตวิทยาและนักวิจัยได้ให้นิยามของการมีส่วนร่วมในงาน ดังนี้

5.1 นิยามและขอบเขต

Maslach and Leiter (2008) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมในงานว่าเป็นสภาวะที่บุคคลรู้สึกมีพลังที่จะทำงานและมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมหรืองานที่เติมเต็มความรู้สึกของตนเองว่าสามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มการรับรู้ขีดความสามารถของบุคคล โดยพนักงานที่มีการมีส่วนร่วมในงานจะรู้สึกถึงการมีพลังในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมองว่าตนเองมีความสามารถในการจัดการกับข้อเรียกร้องในงานต่างๆได้ ซึ่งการมีส่วนร่วมในงานนี้เป็นข้อตรงข้ามกับภาวะหมดไฟ ในขณะที่ Schaufeli and Bakker (2004) ได้ทำการศึกษาและพบว่าภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงานต่างเป็นตัวแปรอิสระจากกัน ไม่ได้มีลักษณะเป็นข้อตรงข้ามกันอย่างสมบูรณ์ โดยนักจิตวิทยากลุ่มนี้ได้ให้คำนิยามเชิงของการมีส่วนร่วมในงานว่าเป็นสภาวะทางจิตใจด้านบวกและการเติมเต็มอันเกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งได้แก่ การมีพลังในการทำงาน (vigor) ความรู้สึกทุ่มเทในการทำงาน (dedication) และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน (absorption) การมีส่วนร่วมในงานนั้นเป็นสภาวะที่เกี่ยวกับปัญญาและอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้นโดยทั่วไป ไม่ได้เน้นที่วัตถุ เหตุการณ์ บุคคล หรือพฤติกรรมใดโดยเฉพาะและเกิดขึ้นคงทนยาวนาน (Schaufeli & Bakker, 2010; Schaufeli et al., 2002) โดยเกิดจากแรงจูงใจภายใน ซึ่งทำให้บุคคลทำพฤติกรรมที่มีเป้าหมายและมีความมุ่งมั่นทุ่มเทที่จะทำเป้าหมายให้

สำเร็จ บุคคลนั้นก็จะมีพลังในการทำงานระดับสูง มีความรู้สึกกระตือรือร้น รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับงาน และภาคภูมิใจในงานของตน Salanova and Schaufeli (2008)

จากนิยามและความหมายของการมีส่วนร่วมในงานที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดของการมีส่วนร่วมในงานของ Schaufeli et al. ซึ่งหมายถึง สภาวะทางจิตใจด้านบวกและการเติมเต็มอันเกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงาน ซึ่งแสดงออกมาทางด้านพฤติกรรม (ความมีพลังกระตือรือร้นในการทำงาน) ด้านอารมณ์ (ความรู้สึกมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับการทำงาน) และด้านปัญญา (ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงานโดยมีสมาธิจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ) อันส่งผลให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในงาน

การมีส่วนร่วมในงาน เป็นแนวคิดในกลุ่มของจิตวิทยาด้านบวก (Positive Psychology) ที่เน้นเรื่องของความเข้มแข็งและคุณลักษณะทางบวก (positive strength) ของบุคคล การทำหน้าที่ต่างๆ ในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (optimal functioning) สามารถแบ่งได้เป็น 2 แนวทางหลัก คือ บทบาทในการทำงาน และตัวตน (Bakker et al., 2008; Schaufeli & Bakker, 2010) ดังนี้

แนวทางแรก การมีส่วนร่วมในงานถูกนิยามในแง่ของ บทบาทในการทำงาน (work role) โดยนักวิจัยที่นิยามแนวทางนี้คนแรกคือ Kahn (1990) ได้นิยามการมีส่วนร่วมในงานว่าเป็น การควบคุมตนเองของสมาชิกในการทำงานตามบทบาทหน้าที่ของตน โดยที่บุคคลทำงานและทุ่มเทให้กับการทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์และจิตใจอย่างเต็มที่ โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลกับบทบาทในการทำงานเกิดจากการที่ตัวบุคคลใช้พลังงานทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ และจิตใจในการทำงานตามบทบาทที่ได้รับมอบหมาย และในทางกลับกันบทบาทในการทำงานนี้เองก็เปิดโอกาสให้บุคคลได้แสดงออกถึงความสามารถที่ตนมีอยู่

ภายหลัง Kahn and Byosiere (1992) ได้มีการแยกความแตกต่างของการมีส่วนร่วมในงานว่าเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงพลังที่บุคคลทุ่มเทให้กับการทำงานตามบทบาทที่ได้รับมอบหมาย อันเป็นผลจากการแสดงออกของสภาวะทางจิตที่เฉพาะเจาะจง นอกจากนี้ Rothbard (2001) เห็นด้วยกับแนวคิดของ Kahn and Byosiere (1992) และ Kahn (1990) จึงได้นิยามการมีส่วนร่วมในงานว่าเป็นสภาวะทางจิตใจที่เกิดขึ้นของบุคคลจากการมุ่งเน้นไปที่บทบาทในการทำงาน แต่สิ่งที่แตกต่าง

ออกไปคือการทำงานมีส่วนร่วมในงานนั้นเป็นภาวะสันนิษฐานที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ ประกอบด้วยสองมิติ คือ ความตั้งใจ (attention) และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน (absorption)

แนวทางที่สอง การมีส่วนร่วมในงานถูกนิยามในแง่ของตัวเอง (work itself) หรือ กิจกรรมในการทำงานของพนักงาน (employee's work activity) การมีส่วนร่วมในงานที่ศึกษาตามแนวทางที่สองนี้ เป็นสภาวะทางบวก (positive state) ที่ตรงข้ามกับภาวะหมดไฟ (burnout)

นักวิจัยที่นิยามแนวทางนี้คือ Maslach and Leiter (2008) ระบุว่าการทำงานมีส่วนร่วมคือการมีพลังในการทำงาน (energy) การรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน (involvement) และความเชื่อมั่นในความสามารถ (efficacy) ซึ่งตรงข้ามโดยตรงกับภาวะหมดไฟ ที่ประกอบด้วย 3 มิติ คือ ความอ่อนล้า (exhaustion) ความไม่แยแส (cynicism) และความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน (ineffectiveness) โดยมีพลังในการทำงานตรงข้ามกับมิติความอ่อนล้า มิติการรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงานตรงข้ามกับมิติความไม่แยแส และมิติความเชื่อมั่นในความสามารถตรงข้ามกับมิติความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน โดย Maslach and Leiter (2008) สรุปเป็นนิยามว่าการทำงานมีส่วนร่วมคือสภาวะที่บุคคลมีพลังที่จะมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่บุคคลรู้สึกว่าจะตนเองสามารถทำงานได้ ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ (professional efficacy)

นักวิจัยอีกกลุ่มหนึ่งที่ศึกษาการทำงานมีส่วนร่วมในงานตามแนวทางนี้ คือ Schaufeli et al. (2002) ซึ่งได้นิยามการทำงานมีส่วนร่วมในงานว่าเป็นสภาวะจิตทางบวกและการเต็มเต็มอันเกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งมีคุณลักษณะคือ การมีพลังในการทำงาน (vigor) ความรู้สึกทุ่มเทในการทำงาน (dedication) และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน (absorption) การมีส่วนร่วมในงานนี้มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟ

การทำงานมีส่วนร่วมในงานที่ศึกษาโดยนักจิตวิทยาและนักวิจัยตามแนวทางที่สองนี้ มีความเหมือนกันคือ ศึกษาการทำงานมีส่วนร่วมในงานควบคู่ไปกับภาวะหมดไฟ อย่างไรก็ตามทั้งสองกลุ่มมองความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานมีส่วนร่วมในงานกับภาวะหมดไฟต่างกัน กล่าวคือ Maslach and Leiter (2008) มองว่าการทำงานมีส่วนร่วมในงานและภาวะหมดไฟเป็นขั้วตรงข้ามกัน ในขณะที่ Schaufeli et al. (2002) มองว่าการทำงานมีส่วนร่วมในงานและภาวะหมดไฟนั้นเป็นอิสระจากกัน (ผู้ที่มีภาวะหมดไฟในงานสูงก็อาจจะมีการทำงานมีส่วนร่วมในงานสูงด้วยได้)

แม้ว่าจากการทบทวนวรรณกรรม จะเห็นได้ว่ามีแนวคิดที่ว่าภาวะหมดไฟเป็นลักษณะที่ตรงข้ามกับการมีส่วนร่วมในงาน (Maslach & Leiter, 2008) แต่จากการศึกษาของ Schaufeli et al. (2002) พบว่าการมีส่วนร่วมในงานและภาวะหมดไฟนั้นเป็นตัวแปรอิสระจากกัน

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาผลของข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ การมีส่วนร่วมในงาน ตามแนวคิดของ Schaufeli et al. ซึ่งเป็นแนวคิดที่ชัดเจนและยังเป็นอิสระจากตัวแปรภาวะหมดไฟ โดยได้เลือกศึกษาทั้ง 3 ด้านตามแนวคิดดังกล่าว อันได้แก่ การมีพลังในการทำงาน ความรู้สึกทู่หมืดในการทำงาน และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน นอกจากนี้การมีส่วนร่วมในงานดังกล่าวยังเป็นอิสระจากภาวะหมดไฟ (Schaufeli & Bakker, 2010; Schaufeli et al., 2002) ซึ่งตรงกับงานวิจัยในการศึกษาถึงภาวะหมดไฟ และการมีส่วนร่วมในงาน อันเป็นผลจากข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงาน และความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ของพนักงานนับตั้งแต่การระบาดของสถานการณ์โควิด 19

สรุปผลการทบทวนวรรณกรรม

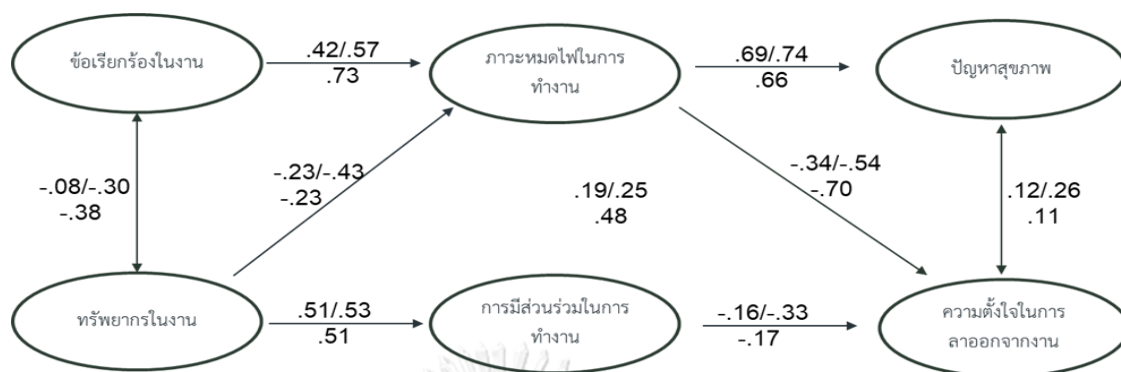
จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดทฤษฎีตามที่กล่าวมาข้างต้น เมื่อพิจารณาเพิ่มเติมถึงบริบทของการทำงานในปัจจุบันที่เน้นการทำงานจากที่บ้านเป็นหลักและใช้เทคโนโลยีในการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานด้วยวิธีเสมือน จากงานวิจัย Nesher and Wehrt (2022) พบว่า การประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพก่อให้เกิดการรับรู้ถึงการสูญเสียคุณสมบัติด้านดีของการประชุมเมื่อเปรียบเทียบกับการประชุมแบบพบหน้า (face to face) ในช่วงก่อนสถานการณ์โควิด 19 อาทิเช่น การขาดความสนใจในการประชุมเมื่อการประชุมกินระยะเวลายาวนาน การพูดคุยในเนื้อหาที่ไม่เกี่ยวข้องกับการประชุมซึ่งหากเป็นการประชุมแบบพบหน้าจะสามารถหลีกเลี่ยงการพูดคุยในบางประเด็นระหว่างการประชุมได้ดีกว่าการประชุมแบบออนไลน์ การที่ตัวพนักงานไม่สามารถพูดหรือแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมได้อันเนื่องมาจากเล็งเห็นถึงความไม่เหมาะสมจากการประชุมที่มีผู้เข้าร่วมประชุมมากเกินไป เป็นต้น ซึ่งการรับรู้ถึงการสูญเสียในสิ่งเหล่านี้เมื่อเปรียบเทียบกับการประชุมแบบพบหน้า ส่งผลให้พนักงานมีการรับรู้ถึงประสบการณ์ในเชิงลบที่มีต่อการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ นอกจากนี้ยังพบว่าได้เกิดผลกระทบโดยเฉพาะกับพนักงานที่มีภาระทางครอบครัว เช่น การมีบุตรที่ต้องดูแล การรับความเครียดเพิ่มขึ้นจากการทำงานจากที่บ้าน (Galanti et al., 2021) แต่ในขณะเดียวกัน การที่พนักงานได้รับความผ่อนคลายในการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานระหว่างการประชุม กลับเป็นความรู้สึกรับรู้ในเชิงบวกต่อการประชุม

ออนไลน์ผ่านจอภาพอันเนื่องมาจากเป็นช่องทางการสื่อสารที่ทำให้เกิดการดำรงไว้ซึ่งสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในขณะที่ต้องทำงานแบบระยะไกล

นอกจากนี้ยังพบความน่าสนใจอีกประการหนึ่งของการใช้ช่องทางการประชุมออนไลน์เพื่อวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้แบบออนไลน์ (E-learning) ซึ่งพบว่าหลังจากการระบาดของสถานการณ์โควิด 19 พนักงานมีความตั้งใจในการเรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตนเองให้ เป็นมืออาชีพในการทำงานเพิ่มมากขึ้นจากก่อนสถานการณ์โควิด 19 (Kleinert et al., 2021) ซึ่งมี ข้อดีในการลดระยะเวลาของการเดินทางไปเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง พนักงานสามารถ เรียนรู้แบบออนไลน์ได้จากที่บ้าน ทำให้สามารถจัดสรรเวลาของตนเองได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสิ่งนี้อาจเป็นหนึ่งใน ทรัพยากรในงานที่อาจส่งผลเชิงลบต่อความเหนื่อยล้าการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพได้ นอกจากนี้การปรับเปลี่ยนกระบวนการและทำงานขององค์กรอันเนื่องมาจากการทำงานวิถีใหม่ ได้ ก่อให้เกิดขั้นตอนในการทำงานและปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นที่ไม่สามารถคาดเดาในระยะยาวได้ อันเป็น ผลเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบายทั้งระดับประเทศและระดับองค์กร โดยส่งผลให้พนักงาน ต้องแบกรับความคาดหวังที่องค์กรมีต่อตนเอง แม้ในขณะที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือ ขั้นตอนการทำงานเพื่อรับมือกับการทำงานวิถีใหม่เพื่อที่ยังสามารถคงไว้ซึ่งผลผลิตในการทำงานที่ดี และราบรื่นเช่นเดียวกับการทำงานแบบวิถีเดิมแม้ตัวพนักงานจะทำงานจากที่บ้าน ถึงแม้การดำรงชีวิต ของผู้คนในปัจจุบันจะเริ่มมีการปรับตัวใช้ชีวิตการทำงานให้เข้ากับสถานการณ์โควิด 19 ได้ดียิ่งขึ้น แต่ ก็เป็นที่น่าสนใจว่าหากพนักงานมีข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานมีความไม่สมดุลอัน เนื่องมาจากรูปแบบในการทำงานได้เปลี่ยนแปลงไปเป็นการทำงานรูปแบบเสมือนมากขึ้น รวมถึงเกิด ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ จะยังคงสามารถส่งผลต่อภาวะหมดไฟอันเป็น กระบวนการทางด้านการเสื่อมถอยต่อสุขภาพ รวมถึงส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในงานอันเป็น กระบวนการทางด้านแรงจูงใจ อยู่หรือไม่

จากข้อความรู้ที่ได้จากผลการศึกษาของข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงานที่ส่งผลต่อภาวะ หมดไฟและสุขภาวะของพนักงาน ของ Schaufeli and Bakker (2004) ดังแผนภาพด้านล่าง จะเห็น ได้ว่า ข้อเรียกร้องในงานส่งผลเชิงบวกต่อภาวะหมดไฟ และส่งผลต่อไปยังการเกิดปัญหาด้านสุขภาพ ในขณะที่ทรัพยากรในงานส่งผลในการลดภาวะหมดไฟ อีกทั้งยังส่งผลต่อไปยังการก่อให้เกิดผลเชิง บวกต่อสุขภาวะ นอกจากนี้ทรัพยากรในงานยังส่งผลในการเพิ่มการมีส่วนร่วมในการทำงาน ซึ่ง หมายถึงการได้รับผลเชิงบวกต่อสภาพจิตใจที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งทำให้มีความกระฉับกระเฉง

กระตือรือร้น ทุ่มเท จดจ่อและมีความสุขอยู่กับการทำงานของตนเอง จนสามารถส่งผลทำให้พนักงาน มีผลการปฏิบัติงานที่ดี



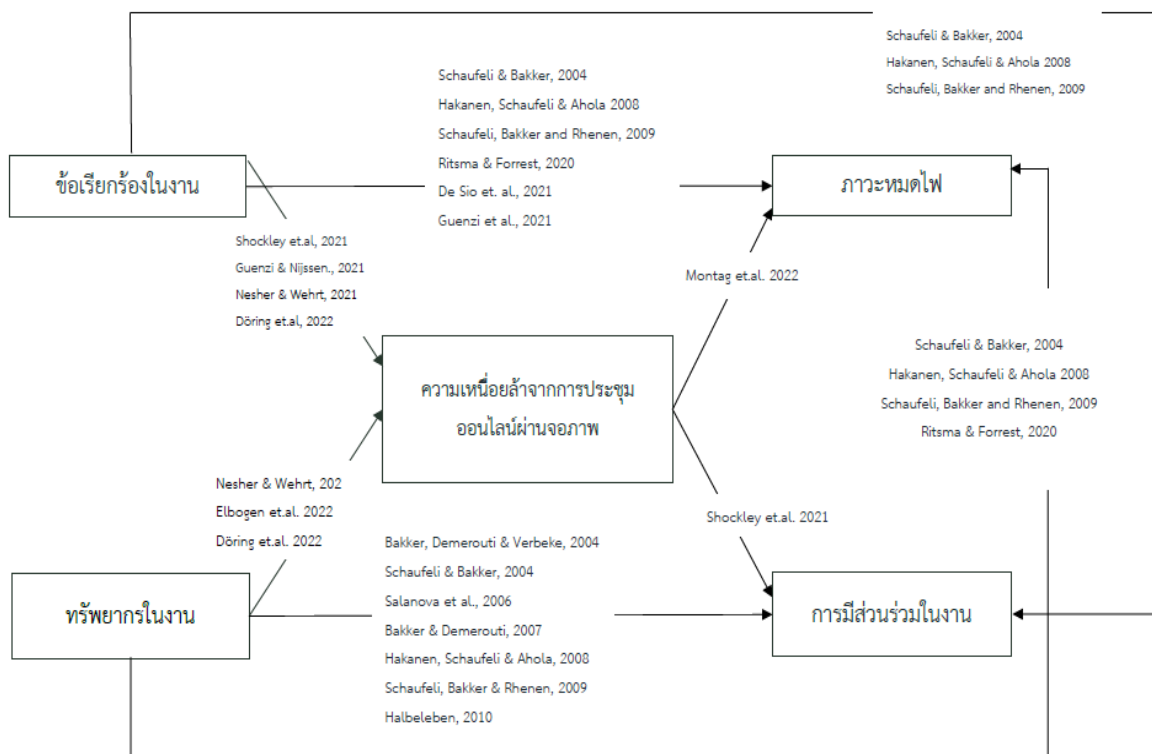
ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงานที่ส่งผลต่อการทำงานและสุขภาวะของ พนักงาน (Schaufeli & Bakker, 2004)

ในปี ค.ศ. 2008 ผลการศึกษาของ Hakanen et al. (2008) ได้สนับสนุนผลการวิเคราะห์ในปี ค.ศ. 2004 กล่าวคือ ข้อเรียกร้องในงานสามารถส่งผลต่อภาวะหมดไฟและ ทรัพยากรในงาน สามารถส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในงาน อีกทั้งภาวะหมดไฟสามารถทำนายการเกิดภาวะซึมเศร้า (Depression) และการมีส่วนร่วมในงานสามารถทำนายการเกิดความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) ได้ นอกจากนี้ งานวิจัยของ Schaufeli et al. (2009) ก็ยังคง ยืนยันถึงผลของข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานที่มีต่อภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงาน ตามโมเดลของผลการวิเคราะห์ในปี ค.ศ.2004 โดยมีข้อความรู้เพิ่มเติมที่ได้จากงานวิจัยนี้คือ ภาวะ หมดไฟสามารถทำนายการเพิ่มของการลาป่วยของพนักงานได้ และการที่พนักงานมีส่วนร่วมในงานใน ระดับที่สูงสามารถเพิ่มพูนทรัพยากรในงานต่อไปได้อีกในอนาคต (Schaufeli et al., 2009)

เมื่อพิจารณาถึงผลกระทบของความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ พบว่า ได้ส่งผลให้เกิดการลดการมีส่วนร่วมในการประชุมและการออกเสียงแสดงความคิดเห็นของการประชุม ในวันถัดไป (Shockley et al., 2021) อีกทั้งยังส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ถดถอยลง ในวันถัดไป (Chong et al., 2020) ด้วยเช่นกัน สิ่งเหล่านี้เป็นผลเชิงลบต่อสภาพจิตใจที่เกี่ยวข้องกับ การมีส่วนร่วมในงาน ในด้านของการลดความมีพลังในการทำงาน ความทุ่มเทแรงกายแรงใจในการ ทำงานลดลง ไม่สามารถมีสมาธิจดจ่อกับบทบาทหน้าที่ของตนได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ยังพบว่า ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพยังส่งผลต่อสุขภาวะที่ดีในด้านลบของพนักงาน (Bennett et al., 2021) อันเนื่องมาจากข้อเรียกร้องในงานที่ต้องใช้ต้นทุนทางร่างกายในระหว่างการ

ประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ซึ่งก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าได้ทันทีหลังจากการประชุมเสร็จสิ้น (Bennett, 2021) นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเพิ่มเติมจากงานวิจัยของ (Montag et al., 2022) พบว่าความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟของกลุ่มบุคคลที่มีบุคลิกภาพไม่เสถียรทางอารมณ์ (Neuroticism) จากผลของงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งข้อสันนิษฐานว่าความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพนี้อาจเป็นหนึ่งในตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อภาวะหมดไฟ รวมถึงลดการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้าน นับตั้งแต่การแพร่ระบาดของสถานการณ์โควิด 19

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น พบว่าการศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงาน ส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องในงาน และทรัพยากรในงาน จึงได้นำปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาในครั้งนี้ อย่างไรก็ตามการศึกษาที่ผ่านมายังไม่พบว่ามีการวิจัยใดที่นำตัวแปรทั้งหมดตามที่กล่าวมาข้างต้นมาศึกษาร่วมกับความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ เพื่อทำนายภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่การแพร่ระบาดของสถานการณ์โควิด 19 ผลการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่มีการศึกษาได้ดังภาพที่ 3



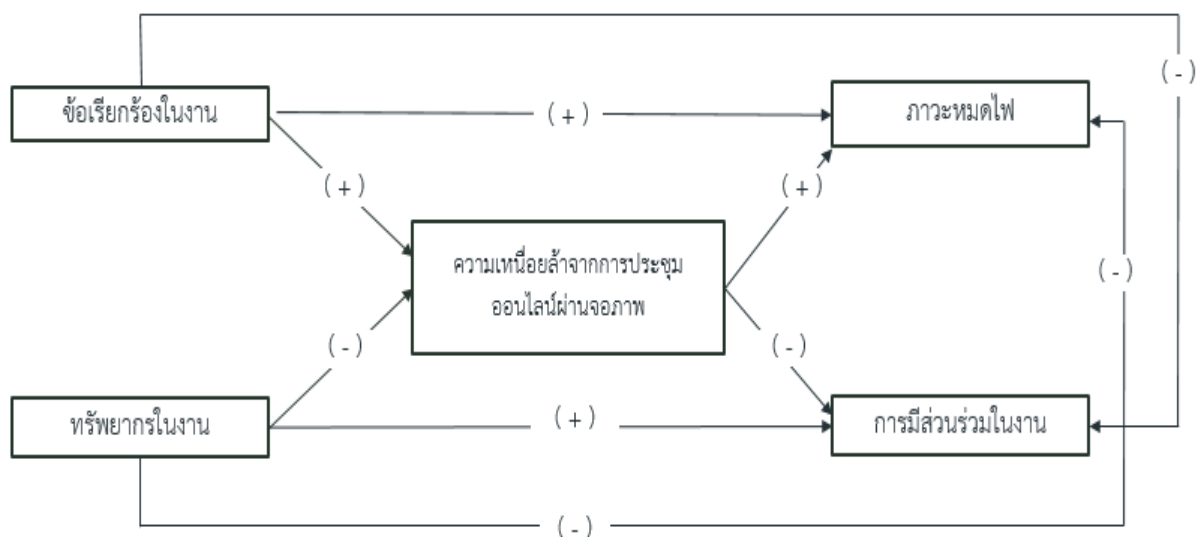
ภาพที่ 3 แสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ภาวะหมดไฟ และการมีส่วนร่วมในงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานที่มีต่อภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยมีความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการทบทวนวรรณกรรมและคำถามการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยพัฒนาเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงานที่มีต่อภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยมีความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ เป็นตัวแปรส่งผ่าน ดังแสดงในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยกำหนดสมมุติฐานการวิจัย 4 ข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้อเรียกร้องในงานมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อภาวะหมดไฟของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยมีความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน

สมมติฐานที่ 2 ข้อเรียกร้องในงานมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยมีความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน

สมมติฐานที่ 3 ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อภาวะหมดไฟของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยมีความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน

สมมติฐานที่ 4 ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยมีความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ข้อเรียกร้องในงาน (Job demands) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งทางด้านกายภาพ จิตใจ สังคม หรือองค์การ ที่ทำให้พนักงานต้องใช้ต้นทุนทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยเฉพาะอารมณ์และความคิด เพื่อใช้ในการพยายามตอบสนองต่อข้อเรียกร้องที่เกี่ยวข้องกับงานนี้ โดยมีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ซึ่งวัดได้จาก มาตรวัดความเครียดของข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายและเป็นอุปสรรค (Challenge- and Hindrance-Related Self-Reported Stress Measures) พัฒนาขึ้นโดย Cavanaugh et al. (2000)

ทรัพยากรในงาน (Job Resources) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งในด้านกายภาพ จิตใจ สังคม หรือองค์การ ที่ช่วยให้พนักงานทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย อีกทั้งช่วยลดผลกระทบด้านลบที่เกิดขึ้นจากข้อเรียกร้องในงานต่างๆและลดการสูญเสียพลังงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ และช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดการเติบโต เรียนรู้ และพัฒนาตนเอง โดยมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ อิสระในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน และความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ซึ่งวัดได้จากมาตรวัด The Questionnaire on the Experience and Evaluation of Work (QEEW) ของ Van Veldhoven et al. (2002)

ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ (Videoconference Fatigue)

หมายถึง ความรู้สึกเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจของพนักงานที่เกิดขึ้นภายหลังจากการใช้เทคโนโลยีในการประชุมออนไลน์ อันเป็นผลมาจากความเหนื่อยล้าจากงานที่ทำก่อนหน้าโดยมีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ความเหนื่อยล้าทั่วไป ความเหนื่อยล้าทางสายตา ความเหนื่อยล้าทางสังคม ความเหนื่อยล้าทางแรงจูงใจ และ ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ วัดได้จากมาตรวัด Zoom Exhaustion & Fatigue Scale (Fauville et al., 2021)

ภาวะหมดไฟ (Burnout)

หมายถึง อាកารทางจิตวิทยาที่เกิดขึ้นจากการสะสมของความเครียดจากการทำงานมาเป็นระยะเวลานาน ส่งผลให้พนักงานไม่สามารถดำเนินการหรือปฏิบัติงานได้อันเนื่องจากความอ่อนล้าร่วมกับความผิดปกติทางการรู้คิดและอารมณ์ และไม่ต้องการดำเนินการใด โดยมี 4 องค์ประกอบหลัก คือ ความอ่อนล้า ความบกพร่องทางการรู้คิด ความบกพร่องทางอารมณ์ และการหลีกเลี่ยงทางจิตใจ นอกจากนี้ ยังมี 3 องค์ประกอบย่อยซึ่งไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะผู้ที่เกิดภาวะหมดไฟ แต่ผู้ที่เกิดภาวะหมดไฟจะมีอาการเหล่านี้ร่วมด้วย ได้แก่ ความทุกข์ทางจิตใจ ข้อร้องเรียนทางจิตเวช อารมณ์เศร้าหมองและหดหู่ วัดได้จากแบบสอบถาม Burnout Assessment Tool (BAT) เวอร์ชัน 2.0 (Schaufeli et al., 2020)

การมีส่วนร่วมในงาน (Work Engagement)

หมายถึง สภาวะจิตด้านบวกของพนักงานในลักษณะที่เต็มไปด้วยพลังที่มีต่อการทำงาน ส่งผลทางบวกของพนักงานต่อการใช้ร่างกาย สติปัญญา และอารมณ์ของตนเองอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมาย โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ การมีพลังในการทำงาน ความรู้สึกทุ่มเทในการทำงาน และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน ซึ่งวัดจากมาตรวัดการมีส่วนร่วมในงาน Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli et al., 2002)

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้านอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 วัน และมีการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพในทุกๆ สัปดาห์ โดยมีอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวนทั้งสิ้น 220 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามคุณสมบัติที่กำหนด ได้แก่ (1) เป็นพนักงานในองค์กรกลุ่มงานต่างๆ เช่น กลุ่มงานด้านการเงินและการบัญชี กลุ่มงานด้านไอทีและด้านโทรคมนาคม กลุ่มงานด้านการค้าและการส่งออก (2) เป็นพนักงานที่มีการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่กำหนดให้พนักงานทำงานจากที่บ้านอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 วัน¹ นับตั้งแต่การแพร่ระบาดของสถานการณ์โควิด 19 (3) เป็นพนักงานที่มีแผนการปฏิบัติงานที่มีการประชุมออนไลน์ในองค์กรในทุกๆ สัปดาห์ นับตั้งแต่การแพร่ระบาดของสถานการณ์โควิด 19 จนถึงปัจจุบัน (4) เป็นพนักงานที่มีอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันอย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป (5) สนใจเข้าร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ สำหรับเกณฑ์คัดออก ได้แก่ (1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ตอบคำถามมากกว่าร้อยละ 10 ของข้อคำถามทั้งหมด หรือ (2) ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเดียวกันในทุกข้อคำถาม การแจกแบบสอบถามในพนักงานที่มีคุณสมบัติดังกล่าวเป็นการแจกตามรายละเอียด

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ความรู้ความเข้าใจในเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานที่มีต่อภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยมีความเห็น้อย่างน้อยจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน เพิ่มเติมจากการศึกษาก่อนหน้านี้
2. ได้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับพนักงาน บุคลากรด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และองค์กรในการลดผลกระทบจากข้อเรียกร้องในงานและเสริมสร้างทรัพยากรในงานอันเป็นการส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน รวมถึงการส่งเสริมทางด้านแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อการทำงาน โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่พนักงานมีการใช้เทคโนโลยีผ่านการประชุมในงาน ซึ่งอาจทำให้เกิดภาวะความเหนื่อยล้า ภาวะหมดไฟและลดการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานได้

¹ จาก report ของ McKinsey (2020) ซึ่งเป็นบริษัทให้คำปรึกษาองค์กรชั้นนำของโลก ระบุว่า 20% ของแรงงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้สัปดาห์ละ 3-5 วัน โดยยังคงไว้ซึ่งประสิทธิผลเดียวกับการทำงานในออฟฟิศ

บทที่ 2 วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานที่มีต่อภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยมีความเห็น้อยู่จากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานจำนวน 220 คน ที่มีคุณสมบัติ ตามเกณฑ์การคัดเลือก กล่าวคือ เกณฑ์คัดเลือก ได้แก่ (1) เป็นพนักงานในองค์กรกลุ่มงานต่างๆ เช่น กลุ่มงานด้านการเงินและการบัญชี กลุ่มงานด้านไอทีและด้านโทรคมนาคม กลุ่มงานด้านการค้าและการส่งออก ซึ่ง อ้างอิงจากการศึกษาของ (Dingel & Neiman, 2020; Kawaguchi & Motegi, 2021; Lund et al., 2020) (2) เป็นพนักงานที่มีการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่กำหนดให้พนักงานทำงานจากที่บ้านอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 วัน นับตั้งแต่การแพร่ระบาดของสถานการณ์โควิด 19 (3) เป็นพนักงานที่มีแผนการปฏิบัติงานที่มีการประชุมออนไลน์ในองค์กรในทุกๆ สัปดาห์ นับตั้งแต่การแพร่ระบาดของสถานการณ์โควิด 19 จนถึงปัจจุบัน (4) เป็นพนักงานที่มีอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันอย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป (5) สมัครใจเข้าร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ สำหรับเกณฑ์คัดออกได้แก่ (1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ตอบคำถามมากกว่าร้อยละ 10 ของข้อคำถามทั้งหมด หรือ (2) ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเดียวกันในทุกข้อคำถาม การแจกแบบสอบถามในพนักงานที่มีคุณสมบัติดังกล่าวเป็นการแจกตามรายสะดวก

สำหรับขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณด้วยใช้วิธีกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power3.1.9.4 (Faul et al., 2009) บนพื้นฐานของการกำหนดค่าทางสถิติ ดังนี้

1. รูปแบบทางสถิติ เลือก Test Family ให้อยู่ในตระกูลสถิติทดสอบไค-สแควร์
2. เลือก Statistical test เป็นการทดสอบดัชนีความสอดคล้องของโมเดล (Goodness-of-Fit tests: Contingency tables)
3. เลือก Type of power analysis เป็นการทดสอบขนาดตัวอย่าง (A priori: Compute required sample size - given α , power, and effect size)
4. กำหนดค่าขนาดอิทธิพลในระดับปานกลาง มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.30 ซึ่งเป็นค่า gold standard ที่ยอมรับกันในระดับสากล (Faul et al., 2007)
5. กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05

6. กำหนดค่าอำนาจการทดสอบ (power of test) เท่ากับ 0.95
7. ค่าองศาอิสระคำนวณได้จากสูตร $df = (NI(NI+1)/2) - NP$
เมื่อ NI หมายถึง จำนวนตัวแปรสังเกตได้และ NP หมายถึง จำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า ซึ่งในที่นี้มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 5 ตัวแปร จำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า 12 ตัวจึงมีค่าองศาอิสระของโมเดลอิสระ เท่ากับ = 3
8. เมื่อกำหนดด้วยโปรแกรม จะได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 191 คน ผู้วิจัยได้ปรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คาดหวังเพิ่มเป็น 220 คนเป็นอย่างน้อย เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 7 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับคัดคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมการวิจัย แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน มาตรการวัดข้อเรียกร้องในงาน มาตรการวัดทรัพยากรในงาน มาตรการวัดความเหนื่อยล้าผ่านการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ มาตรการวัดภาวะหมดไฟ และ มาตรการวัดการมีส่วนร่วมในงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. **คำถามคัดกรองคัดคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมการวิจัย** ได้แก่ จำนวนวันที่ทำงานออนไลน์ต่อสัปดาห์ และ จำนวนชั่วโมงในการประชุมออนไลน์ต่อสัปดาห์
2. **คำถามข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน** ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร
3. **มาตรการวัดข้อเรียกร้องในงาน** ผู้วิจัยใช้มาตรการวัดข้อเรียกร้องในงานฉบับภาษาไทยที่พัฒนาโดยผดาร์ช สีดา (2555) จากแนวคิดของ Van Veldhoven et al. (2002) และ Cavanaugh et al. (2000) ครอบคลุม 2 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค จำนวน 8 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “การได้รับมอบหมายงานเพิ่มขึ้น” ด้านที่ 2 ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนาย จำนวน 8 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “โอกาสในการเติบโตภายในบริษัทถูกจำกัด” มาตรนี้เป็นมาตรที่ผู้ตอบรายงานตนเอง 5 ระดับ (1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง) หากคะแนนสูง หมายความว่า บุคคลมีแนวโน้มข้อเรียกร้องในการทำงานอยู่ในระดับสูง และ หากคะแนนต่ำ หมายความว่า บุคคลมีแนวโน้มข้อเรียกร้องในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ผดาร์ช สีดา รายงานค่าความเที่ยงของมาตรวัดนี้ทั้งฉบับเท่ากับ .89

การตรวจสอบคุณภาพของมาตรการวัดข้อเรียกร้องในงาน

1) ผู้วิจัยใช้มาตรวัดข้อเรียกร้องในงาน ที่พัฒนาโดย ผดาร์ช สีดา (2555) ร่วมกับรองศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ต้อยคำภีร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวดี วัฒนโกศล ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและที่ปรึกษาร่วมขณะนั้น มีข้อคำถามทั้งหมด 16 ข้อ

2) ผู้วิจัยนำมาตรวัดฉบับภาษาไทย ไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่าง 61 คน และคำนวณหาค่าความเที่ยง (reliability) ของมาตรวัด ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่า ค่าความเที่ยงของมาตรวัดทั้งฉบับเท่ากับ .902 รายละเอียดตามตารางภาคผนวก ค

4. มาตรวัดทรัพยากรในงาน ผู้วิจัยใช้มาตรวัดทรัพยากรในงานฉบับภาษาไทยที่พัฒนาโดย สิริพร ทรัพย์ะประภา (2555) แบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (1-5) ซึ่งพัฒนาต่อจาก ผดาร์ช สีดา (2555) จากมาตรวัดต้นฉบับ The Questionnaire on the Experience and Evaluation of Work (QEEW) ของ Van Veldhoven et al. (2002) ครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 อีสาระในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “ฉันสามารถกำหนดหัวข้องานที่ต้องทำได้เอง” ด้านที่ 2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 5 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “ฉันรู้สึกเป็นทีมเดียวกันกับเพื่อนร่วมงาน” ด้านที่ 3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน จำนวน 5 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “เมื่อฉันได้รับมอบหมายงาน หัวหน้าจะแจ้งให้ฉันทราบถึงวัตถุประสงค์ของงานที่ต้องทำ” ด้านที่ 4 ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “เมื่อฉันมีปัญหาฉันสามารถขอคำแนะนำจากหัวหน้าได้” มาตรนี้เป็นมาตรที่ผู้ตอบรายงานตนเอง 4 ระดับ (1 หมายถึง ไม่เคยเลย และ 4 หมายถึง เคยเป็นประจำ) ข้อคำถามด้านลบจะถูกกลับคะแนนก่อนนำมาคำนวณ หากคะแนนสูง หมายความว่า บุคคลมีแนวโน้มทรัพยากรในงานอยู่ในระดับสูง และ หากคะแนนต่ำ หมายความว่า บุคคลมีแนวโน้มทรัพยากรในงานอยู่ในระดับต่ำ สิริพร ทรัพย์ะประภา รายงานค่าความเที่ยงของมาตรวัดนี้ทั้งฉบับเท่ากับ.87

การตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดทรัพยากรในงาน

1) ผู้วิจัยใช้มาตรวัดทรัพยากรในงาน ที่พัฒนาโดย สิริพร ทรัพย์ะประภา (2555) มีข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ

2) ผู้วิจัยนำมาตรวัดฉบับภาษาไทย ไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่าง 61 คน และคำนวณหาค่าความเที่ยง (reliability) ของมาตรวัด ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่า ค่าความเที่ยงของมาตรวัดทั้งฉบับเท่ากับ .933 รายละเอียดตามตารางภาคผนวก ค

5. มาตรวัดความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ผู้วิจัยแปลและเรียบเรียงมาจากมาตรวัดต้นฉบับ คือ Zoom Exhaustion & Fatigue Scale) พัฒนาโดย Fauville et al. (2021) ผู้วิจัยได้ขออนุญาตใช้และพัฒนาเป็นภาษาไทย พร้อมปรับข้อความให้เหมาะกับบริบทสังคมไทย การพัฒนามาตรวัดใช้วิธีการแปลแบบ forward-backward ครอบคลุม 5 ด้าน มีข้อคำถามด้านละ 3 ข้อ รวมจำนวน 15 ข้อ ได้แก่ ประกอบไปด้วย ด้านที่ 1 ความเหนื่อยล้าทั่วไป (General fatigue) ตัวอย่างข้อคำถาม “How tired do you feel after video conferencing?” ด้านที่ 2 ความเหนื่อยล้าทางสายตา (Visual fatigue) ตัวอย่างข้อคำถาม “How much do your eyes hurt after video conferencing?” ด้านที่ 3 ความเหนื่อยล้าทางสังคม (Social fatigue) ตัวอย่างข้อคำถาม “How much do you tend to avoid social situations after videoconferencing?” ด้านที่ 4 ความเหนื่อยล้าทางแรงจูงใจ (Motivation fatigue) ตัวอย่างข้อคำถาม “How often do you feel like doing nothing after videoconferencing?” และ ด้านที่ 5 ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional fatigue) ตัวอย่างข้อคำถาม “How emotionally drained do you feel after video conferencing?” มาตรนี้ผู้ตอบรายงานตนเอง 5 ระดับ (1 หมายถึง ไม่เคยเลย และ 5 หมายถึง เคยเป็นประจำ) หากคะแนนสูง หมายความว่า บุคคลมีแนวโน้มความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพอยู่ในระดับสูง และ หากคะแนนต่ำ หมายความว่า บุคคลมีแนวโน้มความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพอยู่ในระดับต่ำ Fauville et al. (2021) รายงานค่าความเที่ยงของมาตรวัดนี้ทั้งฉบับเท่ากับ .95 และรายด้านอยู่ระหว่าง .83 ถึง .90

การตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ

1) ผู้วิจัยใช้มาตรวัดความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ที่พัฒนาโดย Fauville et al. (2021) โดยมาตรประเมินตนเองฉบับภาษาไทย ได้รับการแปลและปรับปรุงจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย (forward translation) โดยผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จำนวน 2 ท่าน และการแปลแบบย้อนกลับ (back translation) โดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จำนวน 2 ท่าน ซึ่งโดยไม่ใช่บุคคลเดียวกับที่แปลในขั้นตอนแรก และไม่เคยเห็นมาตรประเมินฉบับนี้มาก่อน เพื่อลดอคติในการแปลย้อนกลับ มีข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ

2) ผู้วิจัยนำมาตรวัดฉบับภาษาไทย ไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่าง 61 คน และคำนวณหาค่าความเที่ยง (reliability) ของมาตรวัด ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่า ค่าความเที่ยงของมาตรวัดทั้งฉบับเท่ากับ .940 รายละเอียดตามตารางภาคผนวก ค

6. มาตรการภาวะหมดไฟ ผู้วิจัยใช้มาตรการภาวะหมดไฟ (Burnout Assessment Tool: BAT-12) ฉบับภาษาไทยที่แปลและเรียบเรียงโดยอรุณี ศุทธิชัยนิมิต (2565) จากต้นฉบับที่พัฒนาโดย (Schaufeli et al., 2019) เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ไม่ได้มีความมุ่งหมายในการประเมินภาวะหมดไฟที่ใช้ในการบำบัดรักษาทางคลินิก ผู้วิจัยได้ทำตามข้อเสนอแนะของคู่มือการใช้แบบวัด ที่แนะนำให้เลือกเฉพาะองค์ประกอบหลัก (core symptoms) 4 ด้านได้ โดยใน 4 ด้านหลักมีข้อคำถาม ด้านละ 3 ข้อ รวมจำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ประกอบไปด้วย ด้านที่ 1 ความอ่อนล้า (exhaustion) ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “I feel mentally exhausted” ด้านที่ 2 การหลีกเลี่ยงทางจิตใจ (Mental distance) ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “I struggle to find any enthusiasm for my work” ด้านที่ 3 ความบกพร่องทางอารมณ์ (emotional impairment) ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “I feel unable to control my emotions” และด้านที่ 4 ความบกพร่องทางการรู้คิด (Cognitive impairment) ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “I have trouble staying focused” มาตรการนี้ผู้ตอบรายงานตนเอง 5 ระดับ (1 หมายถึง ไม่เคยเลย และ 5 หมายถึง เคยเป็นประจำ) หากคะแนนสูง หมายความว่า บุคคลมีแนวโน้มภาวะหมดไฟอยู่ในระดับสูง และ หากคะแนนต่ำ หมายความว่า บุคคลมีแนวโน้มเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพอยู่ในระดับต่ำ (Schaufeli et al., 2019) รายงานค่าความเที่ยงของมาตรวัดนี้ทั้งหมดเท่ากับ .95 และรายด้านอยู่ระหว่าง .90 ถึง .92

การตรวจสอบคุณภาพของมาตรการภาวะหมดไฟ

- 1) ผู้วิจัยใช้มาตรการภาวะหมดไฟ (Burnout Assessment Tool: BAT-12) ของ (Schaufeli et al., 2019) โดยมาตรประเมินตนเองฉบับภาษาไทย ได้รับการแปลและปรับปรุงจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยโดยอรุณี ศุทธิชัยนิมิต (2565) มีข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ
- 2) ผู้วิจัยนำมาตรวัดฉบับภาษาไทย ไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่าง 61 คน และคำนวณหาค่าความเที่ยง (reliability) ของมาตรวัด ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่า ค่าความเที่ยงของมาตรวัดทั้งหมดเท่ากับ .864 รายละเอียดตามตารางภาคผนวก ค

7. มาตรการการมีส่วนร่วมในงาน ผู้วิจัยใช้มาตรการการมีส่วนร่วมในงานฉบับภาษาไทยที่พัฒนาโดยสิริพร ทรัพย์ะประภา (2555) ซึ่งพัฒนาต่อจาก ผดาร์ช สีดา (2555) จากมาตรวัดต้นฉบับ The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) ของ (Schaufeli et al., 2002) ครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 การมีพลังในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกเปี่ยมไปด้วยพลัง” ด้านที่ 2 ความรู้สึกทุ่มเทในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “ฉันมีสมาธิจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ” และ ด้านที่ 3 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน จำนวน 5 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “ในขณะที่ทำงาน ฉันรู้สึกเพลินไปกับงานที่ทำ” มาตรการนี้ผู้ตอบรายงานตนเอง

7 ระดับ (1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยมากที่สุด และ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด) หากคะแนนสูงหมายความว่า บุคคลมีแนวโน้มการมีส่วนร่วมในงานอยู่ในระดับสูง และ หากคะแนนต่ำ หมายความว่า บุคคลมีแนวโน้มการมีส่วนร่วมในงานอยู่ในระดับต่ำ สิริพร ทรัพย์ะประภา รายงานค่าความเที่ยงของมาตรวัดนี้ทั้งฉบับอยู่ที่ .96 และรายด้านอยู่ระหว่าง .87 ถึง .90

การตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดการมีส่วนร่วมในงาน

1) ผู้วิจัยใช้มาตรวัดการมีส่วนร่วมในงาน The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) ของ (Schaufeli et al., 2002) ที่พัฒนาและปรับปรุงเป็นภาษาไทยโดยสิริพร ทรัพย์ะประภา (2555) มีข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ

2) ผู้วิจัยนำมาตรวัดฉบับภาษาไทย ไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่าง 61 คน และคำนวณหาค่าความเที่ยง (reliability) ของมาตรวัด ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่า ค่าความเที่ยงของมาตรวัดทั้งฉบับเท่ากับ .933 (รายละเอียดตามตารางภาคผนวก ค)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการติดต่อกับบุคคลที่นำเข้าแหล่งข้อมูล ซึ่งได้แก่ บุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานต่างๆ ที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจในจังหวัดกรุงเทพมหานคร อันได้แก่ ถนนสุขุมวิท สาทร สีลม ปทุมวัน พหลโยธิน เพชรบุรีตัดใหม่ เพื่อสอบถามถึงรูปแบบการทำงานปัจจุบันของพนักงานในองค์กรว่าเป็นรูปแบบการปฏิบัติงานในสำนักงานเท่านั้น หรือเป็นการปฏิบัติจากที่บ้านได้ โดยผู้วิจัยได้ทำการแนะนำตัวพร้อมบอกถึงวัตถุประสงค์ของการทำการวิจัยให้บุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้รับทราบ

ต่อมา ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงวัตถุประสงค์ขอความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ โดยทำการขออนุญาตในการตั้งแผ่นประชาสัมพันธ์ที่แสดงรายละเอียดตลอดจน QR Code ของแบบสอบถาม ไว้ในบริเวณสำนักงานขององค์กร พร้อมทั้งประสานงานเบื้องต้นเพื่ออธิบายโครงการวิจัยและสอบถามความสะดวกในการเข้าเก็บข้อมูลวิจัย รวมถึงได้มีการแนบเอกสารแผ่นประชาสัมพันธ์และแบบสอบถามในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทาง LINE, Facebook, Email ให้แก่บุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการช่วยประชาสัมพันธ์ต่อไปยังพนักงานขององค์กรที่มีนโยบายให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านได้

เมื่อพนักงานแสดงความสนใจเข้าร่วมวิจัย สามารถติดต่อผู้วิจัยเพื่อตอบข้อสงสัยตลอดจนอธิบายข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย จนเกิดความเข้าใจเป็นอย่างดี ผ่านทาง email ของผู้วิจัยที่ได้รับระบุไว้บนแผ่นประชาสัมพันธ์ พนักงานที่แสดงความสนใจเข้าร่วมวิจัยลงนามยินยอมและส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ Survey Monkey โดยการสแกน QR Code ที่แสดงอยู่บนใบประชาสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 86 ข้อ พนักงานตอบแบบสอบถามออนไลน์ 1 ครั้ง โดยใช้เวลาในการตอบประมาณ 20-30 นาที โดยข้อมูลของพนักงานได้ถูกจัดเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ใช้การเข้ารหัสซึ่งมีเพียงผู้วิจัยเท่านั้นที่รู้เพื่อเข้าถึงข้อมูล การนำเสนอจะเป็นในลักษณะภาพรวม ไม่มีการระบุถึงตัวตน ท้ายที่สุดข้อมูลของพนักงานจะถูกทำลายภายใน 1 ปี เมื่อโครงการวิจัยสิ้นสุดลง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลในเดือน มีนาคม พ.ศ. 2566 ถึง เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2566 ผู้วิจัยได้รับการตอบแบบสอบถามกลับทั้งสิ้นจำนวน 226 ชุด และเมื่อนำไปตรวจสอบข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ คงเหลือแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 220 ชุด โดยการเข้าร่วมโครงการของพนักงานเป็นไปด้วยความสมัครใจ และพนักงานสามารถปฏิเสธที่จะเข้าร่วม หรือถอนตัวออกจากการวิจัยได้ทุกขณะ โดยไม่ต้องให้เหตุผล ซึ่งพบว่าพนักงาน 2 ท่านที่มีการเข้าร่วมตอบแบบสอบถามการวิจัยและได้มีการถอนตัวระหว่างทำการตอบแบบสอบถาม นอกจากนี้มีพนักงาน 4 ท่านที่พบว่าไม่ตรงตามเกณฑ์การคัดกรองคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมวิจัยโดยมีการปฏิบัติงานจากที่บ้านน้อยกว่าสัปดาห์ละ 2 วัน ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้นำแบบสอบถามชุดนั้นมารวมในการวิเคราะห์ และไม่ได้ส่งผลกระทบต่อพนักงาน โดยไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลในการทำวิจัยต่อทางองค์การที่พนักงานเกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ภาวะหมดไฟ และการมีส่วนร่วมในงาน โดยมุ่งศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงาน โดยมีความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์เส้นทางโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานที่มีต่อภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยมีความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน รายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ด้วยการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นที่เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมวิจัย ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้เข้าร่วมวิจัย และข้อมูลค่าคะแนนของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 5 ตัวแปร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนสูงสุด คะแนนต่ำสุด ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย ความโด่ง ความเบ้ การวิเคราะห์ส่วนนี้โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ซึ่งไม่ควรมีค่าเกิน .85 (Kline, 2010) เป็นการทดสอบเพื่อตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ของตัวแปรอิสระที่มากกว่า 2 ตัวขึ้นไป โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์เส้นทางโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานที่มีต่อภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยมีความเหนียวแน่นจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL) ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในการวิเคราะห์ ค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้แก่ ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืน GFI (Goodness of Fit Index) ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) ค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า RMSEA (Root Mean Square Error of Approximate) ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือ RMR (Root of Mean Square Residual) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ CFI (Comparative fit Index) โดยมีเกณฑ์ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เกณฑ์การพิจารณาวัดความสอดคล้องของโมเดล (Hair JR, 2010)

ค่าสถิติวัดความสอดคล้องของโมเดล	เกณฑ์สอดคล้องระดับยอมรับได้
χ^2 / df	น้อยกว่า 2
p-value	มากกว่า .05
Comparative Fit Index (CFI)	มากกว่า .90
Goodness of Fit Index (GFI)	มากกว่า .90
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	มากกว่า .90
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	น้อยกว่า .08
Root Mean Square Residual (RMR)	น้อยกว่า .05

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย และ ตอนที่ 3 ผลทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้มีความเข้าใจและความสะดวกในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์แทนความหมายดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์แทนค่าสถิติ

M	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
max	แทน	คะแนนสูงสุด
min	แทน	คะแนนต่ำสุด
C.V.	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย
SK	แทน	ค่าความเบ้
KU	แทน	ค่าความโด่ง
χ^2	แทน	ค่าสถิติไค-สแควร์
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย
r	แทน	ค่าความสัมพันธ์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์
SE	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
df	แทน	ค่าองศาอิสระ
p	แทน	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ
GFI	แทน	ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index)
AGFI	แทน	ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)
TE	แทน	อิทธิพลโดยรวม
DE	แทน	อิทธิพลทางตรง
IE	แทน	อิทธิพลทางอ้อม

ตอนที่ 1 ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้มีผู้มาตอบแบบสอบถามแบบออนไลน์ จำนวน 226 ชุด ผู้วิจัยทำการคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกไป 6 ชุด คงเหลือแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 220 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.34

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง(ร้อยละ 66.82) มีอายุโดยเฉลี่ย 37.60 ปี (SD = 6.46) ร้อยละ 56.36 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 41.82 เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรปัจจุบันโดยเฉลี่ย 5.86 ปี (SD = 4.93) ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุงานระหว่าง น้อยกว่า 5 ปี (ร้อยละ 63.18) มีจำนวนวันโดยเฉลี่ยที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้าน 3.01 วันต่อสัปดาห์ (SD = 0.91) ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานจากที่บ้านโดยเฉลี่ย 3 วันต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 36.82) และมีชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่มีการประชุมออนไลน์โดยเฉลี่ย 7.95 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (SD = 6.43) ส่วนใหญ่มีการประชุมออนไลน์โดยเฉลี่ย 1-5 ชั่วโมง (ร้อยละ 48.48) รายละเอียด ดังปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่าง (n = 220)

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	หญิง	147	66.82
	ชาย	68	30.91
	ไม่ระบุเพศ	5	2.27
อายุ (ปี)	น้อยกว่า 30 ปี	37	16.82
	31-40 ปี	117	53.18
	41-50 ปี	62	28.18
	50 ปีขึ้นไป	4	1.82
	$M = 37.60, SD = 6.46, Mdn = 38.00, Range 22 - 52$ ปี		
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	124	56.36
	อนุปริญญา, ปวส. หรือเทียบเท่า	2	0.91
	ปริญญาโท	92	41.82
	ปริญญาเอก	2	0.91

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลุ่มอาชีพ		
การเงินและการบัญชี	78	35.45
การค้าและการส่งออก	71	32.27
ไอทีและโทรคมนาคม	71	32.27
ตำแหน่งงานในปัจจุบัน		
ผู้บริหารระดับสูง	15	6.82
ผู้บริหารระดับกลาง	73	33.18
ผู้บริหารระดับต้น	40	18.18
พนักงานระดับปฏิบัติการ	92	41.82
ระยะเวลาการทำงานในองค์กรปัจจุบัน (ปี)		
น้อยกว่า 5 ปี	139	63.18
6-10 ปี	53	24.09
11-15 ปี	14	6.36
15 ปีขึ้นไป	14	6.36
	$M = 5.86, SD = 4.93, Mdn = 4.00, Range 1 - 30$ ปี	
จำนวนวันต่อสัปดาห์ที่มีการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยจากที่บ้าน		
2 วันต่อสัปดาห์	75	34.09
3 วันต่อสัปดาห์	81	36.82
4 วันต่อสัปดาห์	50	22.73
5 วันต่อสัปดาห์	14	6.36
	$M = 3.01, SD = 0.91, Mdn = 3.00, Range 2 - 5$ วัน	
จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์โดยเฉลี่ยที่มีการประชุมออนไลน์		
1-5 ชั่วโมง	106	48.18
6-10 ชั่วโมง	73	33.18
11-15 ชั่วโมง	16	7.27
15 ชั่วโมงขึ้นไป	25	11.36
	$M = 7.95, SD = 6.43, Mdn = 6.00, Range 1 - 35$ ช.ม.	

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรในการวิจัย

ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรในการวิจัย ได้แก่ ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน และ ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าต่ำสุด (\min) ค่าสูงสุด (\max) สัมประสิทธิ์การกระจาย ($C.V.$) ค่าความเบ้ (SK) และค่าความโด่ง (KU) พบว่า ข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ภาวะหมดไฟ และการมีส่วนร่วมในงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.41 ถึง 5.19 (ค่าอยู่ในช่วง 1 ถึง 7) และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) อยู่ระหว่าง 0.48 ถึง 0.84 โดยการมีส่วนร่วมในงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($M = 5.19, SD = 0.84$) รองลงมาคือ ทรัพยากรในงาน ($M = 3.18, SD = 0.48$) ข้อเรียกร้องในงาน ($M = 2.84, SD = 0.67$) ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ($M = 2.75, SD = 0.78$) และภาวะหมดไฟ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($M = 2.41, SD = 0.71$) ในส่วนของค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย ($C.V.$) อยู่ระหว่าง 0.15 ถึง 0.29 มีค่าความเบ้ (SK) อยู่ระหว่าง -0.09 ถึง -0.83 แสดงถึงตัวแปรมีการแจกแจงข้อมูลในลักษณะเบ้ซ้าย จำนวน 3 ตัวแปร และมีค่าความเบ้ (SK) เท่ากับ 0.21 และ 0.55 แสดงถึงตัวแปรมีการแจกแจงข้อมูลในลักษณะเบ้ขวา จำนวน 2 ตัวแปร ส่วนค่าความโด่ง (KU) อยู่ระหว่าง -0.11 ถึง -0.65 แสดงถึงตัวแปรมีค่าความโด่งต่ำกว่าค่าปกติ จากค่าสถิติเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าตัวแปรนี้มีการกระจายของข้อมูลมาก จำนวน 3 ตัวแปร และมีค่าความโด่ง (KU) เท่ากับ 0.11 และ 0.85 แสดงถึงตัวแปรมีค่าความโด่งสูงกว่าค่าปกติ จากค่าสถิติเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าตัวแปรนี้มีการกระจายของข้อมูลน้อย จำนวน 2 ตัวแปร ดังปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิจัย ($n = 220$)

ตัวแปร	M	SD	\min	\max	$C.V.$	SK	KU
1. ข้อเรียกร้องในงาน	2.84	0.67	1.00	4.44	0.24	-0.09	-0.24
2. ทรัพยากรในงาน	3.18	0.48	1.45	4.00	0.15	-0.83	0.85
3. ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ	2.75	0.78	1.00	4.47	0.28	0.21	-0.65
4. ภาวะหมดไฟ	2.41	0.71	1.00	4.50	0.29	0.55	0.11
5. การมีส่วนร่วมในงาน	5.19	0.84	2.93	7.00	0.16	-0.31	-0.11

หมายเหตุ: ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความเบ้ (standard error of skewness) = 0.16,

ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความโด่ง (standard error of kurtosis) = 0.33

2.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพและภาวะหมดไฟมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.580, p < .01$) ขนาดความสัมพันธ์ปานกลางค่อนข้างสูง เช่นเดียวกับกับข้อเรียกร้องในงานและภาวะหมดไฟมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.328, p < .01$) ขนาดความสัมพันธ์ปานกลาง นอกจากนี้ภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงาน มีความสัมพันธ์กันในทิศทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -0.585, p < .01$) ขนาดความสัมพันธ์ปานกลางค่อนข้าง และ ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพกับการมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -0.261, p < .01$) จากเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรมีค่าไม่เกิน .85 (Kline, 2010) ซึ่งระหว่าง -.585 ถึง .580 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ยอมรับไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุ ดังปรากฏในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 เมทริกซ์สหสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวแปรที่ศึกษา (n=220)

ตัวแปร	1	2	3	4	5
1.ข้อเรียกร้องในงาน	-				
2.ทรัพยากรในงาน)	-.362**	-			
3.ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ	.416**	-.371**	-		
4.ภาวะหมดไฟ	.328**	-.495**	.580**	-	
5.การมีส่วนร่วมในงาน	-.077	.516**	-.261**	-.585**	-

$p < .05, **p < .01$

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

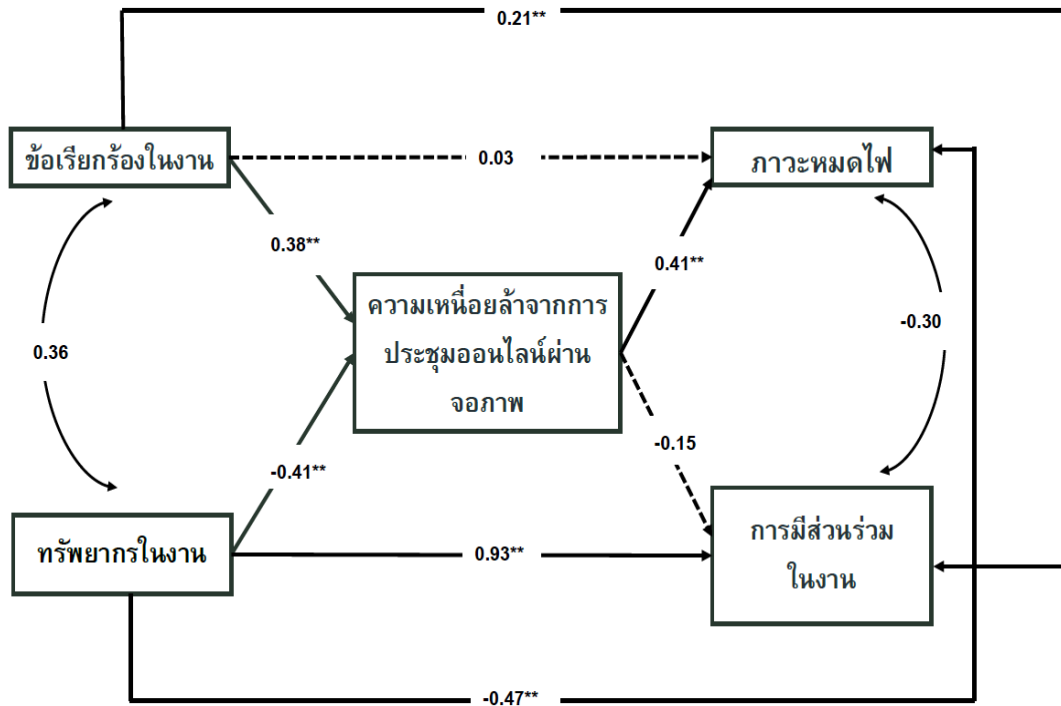
ตอนที่ 3 ผลทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) โดยเริ่มจากการตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานที่มีต่อภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยมีความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน ด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL) รวมทั้งการวิเคราะห์ประมาณค่าอิทธิพลทางตรง (direct effect) อิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) และอิทธิพลรวม (total effect) ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา ดังจะได้นำเสนอผลต่อไปนี้

3.1 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานที่มีต่อภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยมีความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการวิเคราะห์พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี ($\chi^2 = 0.03$, $df = 1$, $n = 220$, $p = 0.87061$, $GFI = 1.00$, $AGFI = 1.00$ $RMSEA = 0.000$) โดยพิจารณาได้จากค่าสถิติเกณฑ์การพิจารณาว่าความสอดคล้องของโมเดล (Hair JR, 2010) ดังแสดงในตารางที่ 5 ภาพที่ 5 และตารางที่ 6 ดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงค่าสถิติเกณฑ์การพิจารณาว่าความสอดคล้องของโมเดล (Hair JR, 2010)

ค่าสถิติวัดความสอดคล้องของโมเดล	เกณฑ์สอดคล้อง ระดับยอมรับได้	ค่าดัชนีที่ได้จาก การวิเคราะห์ผล	การพิจารณา
χ^2 / df	น้อยกว่า 2	1	สอดคล้อง
p-value	มากกว่า .05	0.871	สอดคล้อง
Comparative Fit Index (CFI)	มากกว่า .90	1	สอดคล้อง
Goodness of Fit Index (GFI)	มากกว่า .90	1	สอดคล้อง
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	มากกว่า .90	1	สอดคล้อง
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	น้อยกว่า .08	0	สอดคล้อง
Root Mean Square Residual (RMR)	น้อยกว่า .05	0.002	สอดคล้อง



$\chi^2 = 0.03, df = 1, n = 220, p = 0.87061, GFI = 1.00, AGFI = 1.00, RMSEA = 0.000$

ภาพที่ 5 แสดงโมเดลเส้นทางที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงาน

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และผลรวมอิทธิพลของตัวแปรในโมเดล (n=220)

อิทธิพล		ความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ			ภาวะหมดไฟ			การมีส่วนร่วมในงาน		
		TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE
ข้อเรียกร้องในงาน	<i>b</i>	0.38	0.38	-	0.18	0.03	0.15	0.16	0.21	-0.06
	<i>SE</i>	0.07	0.07	-	0.07	0.06	0.04	0.08	0.08	0.03
	<i>t</i>	5.11**	5.11**	-	2.75**	0.42	4.25**	2.04*	2.63**	1.93
ทรัพยากรในงาน	<i>b</i>	-0.41	-0.41	-	-0.64	-0.47	-0.17	0.99	0.93	0.06
	<i>SE</i>	0.10	0.10	-	0.09	0.08	0.05	0.11	0.11	0.03
	<i>t</i>	3.99**	3.99**	-	6.96**	-5.57**	3.54**	9.08**	8.31**	1.84
ความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์	<i>b</i>	-	-	-	0.41	0.41	-	-0.15	-0.15	-
	<i>SE</i>	-	-	-	0.05	0.05	-	0.07	0.07	-
	<i>t</i>	-	-	-	7.68**	7.68**	-	-2.08*	-2.08*	-
R SQAURE		0.23			0.43			0.29		

หมายเหตุ: : TE = อิทธิพลโดยรวม DE = อิทธิพลทางตรง IE = อิทธิพลทางอ้อม *b* = ค่าสัมประสิทธิ์, *SE* = ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน, *t* = t-value
p* < .05, *p* < .01

3.2 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และผลรวมอิทธิพลของตัวแปรในโมเดล ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานที่มีต่อภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยมีความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน เพื่อทดสอบสมมุติฐานการวิจัย โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ข้อเรียกร้องในงานมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อภาวะหมดไฟโดยมีความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าข้อเรียกร้องในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อภาวะหมดไฟผ่านตัวแปรความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพด้วยขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.15 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($b = 0.15, SE = 0.04, t = 4.25$) อย่างไรก็ตามไม่พบอิทธิพลทางตรงของข้อเรียกร้องในงานต่อภาวะหมดไฟ ($b = 0.03, SE = 0.06, t = 0.42$) นั้นหมายความว่า ความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ เป็นตัวแปรส่งผ่านสมบูรณ์ในความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่มีต่อภาวะหมดไฟ **ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 เพียงบางส่วน**

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ข้อเรียกร้องในงานมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในงานโดยมีความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าข้อเรียกร้องในงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในงานด้วยขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($b = 0.21, SE = 0.08, t = 2.63$) อย่างไรก็ตามข้อเรียกร้องในงานไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในงานผ่านตัวแปรความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ($b = -0.06, SE = 0.03, t = -1.93$) นั้นหมายความว่า ความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ไม่มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่มีต่อการมีส่วนร่วมในงาน ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานมีอิทธิพลตรงทางลบต่อการมีส่วนร่วมในงาน **ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 2 เพียงบางส่วน**

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อภาวะหมดไฟโดยมีความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อภาวะหมดไฟ ด้วยขนาดอิทธิพลเท่ากับ -0.47 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($b = -0.47, SE = 0.08, t = -5.57$) และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อภาวะหมดไฟผ่านตัวแปรความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพด้วยขนาดอิทธิพลเท่ากับ -0.17 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($b = -0.17, SE = 0.05, t = -3.54$) นั้นหมายความว่า ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อภาวะหมดไฟ **ผลการวิจัยข้างต้นสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 3**

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในงานโดยมีความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในงาน ด้วยขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.93 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($b = 0.93, SE = 0.11, t = 8.31$) อย่างไรก็ตามทรัพยากรในงานไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในงาน ผ่านตัวแปรความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ($b = 0.06, SE = 0.03, t = 1.84$) นั้นหมายความว่า ความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพไม่มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานที่มีต่อการมีส่วนร่วมในงาน ในขณะที่ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลตรงทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในงาน ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 เพียงบางส่วน

สรุปรายละเอียดผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยทั้ง 4 ข้อ ดังตารางที่ 7
ตารางที่ 7 ตารางสรุปข้อสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย		ผลการทดสอบ
สมมติฐานการวิจัยที่ 1	ข้อเรียกร้องในงานมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อภาวะหมดไฟโดยมีความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน	สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 1 บางส่วน
สมมติฐานการวิจัยที่ 2	ข้อเรียกร้องในงานมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในงานโดยมีความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน	สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 2 บางส่วน
สมมติฐานการวิจัยที่ 3	ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อภาวะหมดไฟโดยมีความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน	สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 3
สมมติฐานการวิจัยที่ 4	ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในงานโดยมีความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน	สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 4 บางส่วน

บทที่ 4 การอภิปรายผล

ผลการศึกษานี้มุ่งตอบคำถามเพิ่มเติมจากการศึกษาก่อนหน้านี้ที่ระบุว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานสามารถทำนายภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานได้ โดยผลการศึกษานี้ได้เพิ่มเติมบทบาทของปัจจัยด้านความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพในสถานการณ์การทำงานปัจจุบันนับตั้งแต่การแพร่ระบาดของโควิด 19 ได้ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานกับภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงานดังการอภิปรายผลการวิจัยต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1

ข้อเรียกร้องในงานมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อภาวะหมดไฟในโดยมีความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลการวิจัย

สนับสนุนสมมติฐานบางส่วน

ผลการวิจัยพบว่า ข้อเรียกร้องในงานไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อภาวะหมดไฟ ($b = 0.03$, $SE = 0.06$, $t = 0.42$) ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานมีอิทธิพลทางอ้อมในเชิงบวกต่อภาวะหมดไฟ ผ่านตัวแปรความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ($b = 0.15$, $SE = 0.04$, $t = 4.25$) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้ผลการวิจัยนี้สามารถอภิปรายได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาข้อความรู้จากโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (Bakker & Demerouti, 2007, 2017; Bakker et al., 2004; Demerouti et al., 2001) ซึ่งระบุว่าโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานได้ถูกนำมาอธิบายการเกิดกระบวนการ 2 กระบวนการ ได้แก่ (1) กระบวนการทางด้านแรงจูงใจ (motivation process) โดยเป็นกระบวนการที่สามารถก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล อันเกิดจากการมีทรัพยากรในงานและทรัพยากรส่วนบุคคล จนนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และ (2) กระบวนการด้านการเสื่อมถอยต่อสุขภาพ (health-impairment process) โดยกระบวนการด้านการเสื่อมถอยต่อสุขภาพนี้ เป็นกระบวนการอันเนื่องมาจากการใช้ต้นทุนทางร่างกายและจิตใจ จากการมีข้อเรียกร้องในงานที่มากเกินไป ส่งผลต่อความอ่อนล้า ความเครียด ความผิดปกติในการควบคุมอารมณ์ สุขภาพจิต ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบภาวะหมดไฟ (Schaufeli et al., 2020) และนำไปสู่ผลลัพธ์ทางด้านลบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน จากโมเดลดังกล่าวได้อธิบายไว้ว่า การที่บุคคลมีทรัพยากรในงานและ

ทรัพยากรส่วนบุคคลอยู่ในระดับสูง จะทำให้สามารถลดผลกระทบจากข้อเรียกร้องในงาน และลดการเกิดความอ่อนล้า ความเครียด รวมถึงลดผลเสียต่อปัญหาสุขภาพได้

เมื่อพิจารณาถึงบริบทของการทำงานในสถานการณ์ปัจจุบันที่พนักงานได้มีการปฏิบัติงานจากที่บ้านนับตั้งแต่สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยได้พบว่าพนักงานที่มีการทำงานจากที่บ้านได้มีเวลาในการอยู่กับครอบครัวเพิ่มมากขึ้น รวมถึงลดระยะเวลาที่ต้องเดินทางไปทำงาน (Mehta, 2021) ซึ่งการใช้เวลาในการเดินทางไปกลับจากสถานที่ทำงาน ไม่เพียงแต่ส่งผลเพียงร่างกายแต่ยังส่งผลทางจิตใจ (Burch & Barnes-Farrell, 2020) โดยส่งผลเกิดความหงุดหงิดและอ่อนไหวและลดประสิทธิภาพในการควบคุมตนเองในที่ทำงาน (Wiese et al., 2020) ในขณะที่พนักงานที่มี การทำงานจากที่บ้านจะมีอิสระและความยืดหยุ่นในการวางแผน ตัดสินใจ จัดการ ทำงานของตนเองได้ (Shumate et al., 2013) ดังนั้นจึงเป็นไปได้ว่า พนักงานที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้านมีอิสระในการจัดการควบคุมตนเองและอิสระใจการตัดสินใจอยู่ในระดับที่สูง ส่งผลให้มีลักษณะการทำงานในเชิงรุกและเกิดการพัฒนาดตนเอง (Karasek Jr, 1979) ซึ่งเป็นลักษณะของการสร้าง ทรัพยากรในงาน ที่ส่งผลต่อกระบวนการทางด้านแรงจูงใจในระดับบุคคลต่อการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ รวมถึงลดสามารถลดผลกระทบจากข้อเรียกร้องในงาน อันได้แก่ ความอ่อนล้า ความเครียด ปัญหาด้านสุขภาพจิต นอกจากนี้เมื่อพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม พบว่า ค่า คะแนนเฉลี่ยของทรัพยากรในงาน มีค่าเท่ากับ 3.17 (SD=0.47) จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน ซึ่งถือว่า อยู่ในระดับที่สูง ในขณะที่ค่าคะแนนเฉลี่ยตอบแบบสอบถามของข้อเรียกร้องในงานเท่ากับ 2.84 (SD=0.67) จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง และค่าคะแนนเฉลี่ยตอบ แบบสอบถามของภาวะหมดไฟเท่ากับ 2.41 (SD=0.7) จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งถือว่าอยู่ใน ระดับต่ำถึงปานกลาง จึงมีความเป็นไปได้ว่า พนักงานกลุ่มนี้สามารถเข้าถึงทรัพยากรในงานได้ในระดับที่ สูงและส่งผลให้พนักงานกลุ่มนี้สามารถจัดการรับมือกับข้อเรียกร้องในงานได้ (Mäkikangas et al., 2013) จึงทำให้ข้อเรียกร้องในงานไม่มีอิทธิพลต่อการเกิดภาวะหมดไฟ จากงานวิจัยนี้

จากการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานในสถานการณ์ปัจจุบัน ยังคงมีปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ ควรต้องนำมาพิจารณาด้วย เช่น ในเรื่องการถูกรบกวนระหว่างภาระงาน-ภาระที่บ้าน (work-home interference) โดย Schaufeli et al. (2009) ได้ศึกษานำมาเป็นส่วนหนึ่งของข้อเรียกร้องในงาน และพบว่าการถูกรบกวนระหว่างภาระงาน-ภาระที่บ้าน สามารถทำนายการเกิดภาวะหมดไฟได้ นอกจากนี้หากบุคคลมีข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคและข้อเรียกร้องในงานอยู่ในระดับสูง รวมถึง มีความขัดแย้งระหว่างภาระงาน-ภาระครอบครัวอยู่ในระดับสูง ส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียด รวมถึงไม่สามารถสร้างโอกาสในการเรียนรู้พัฒนา และสามารถส่งผลเสียในระดับบุคคลได้ (Morganson & Woods, 2022) ซึ่งจากการศึกษานับตั้งแต่สถานการณ์โควิด 19 พบว่าพนักงาน

ได้รับผลกระทบในเรื่องภาระงานบ้านที่เพิ่มขึ้น (Adisa et al., 2021) รวมถึงมีการพูดคุยและมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานลดลง (Ramakrishnan, 2020) ส่งผลต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และอาจส่งผลให้เกิดความทุกข์ทางจิตใจ (psychological distress) เช่น ภาวะซึมเศร้า และ ภาวะหมดไฟ (Lee & Fung, 2023) ถึงแม้จะมีการใช้ช่องทางประชุมออนไลน์ในการทำงานและติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน แต่จากการทบทวนวรรณกรรมก็พบว่าการใช้เทคโนโลยีในการประชุมสามารถส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพได้ (Nardi, 2020) ซึ่งเป็นความรู้สึกเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจของพนักงานที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้เทคโนโลยีในการประชุมออนไลน์ อันเป็นผลมาจากความเหนื่อยล้าจากงานที่ทำก่อนหน้า (Fauville et al., 2021) อันเกิดขึ้นได้จากความเหนื่อยล้าทางสังคมผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการสื่อสารแบบอวัจนภาษาที่มากเกินไป (nonverbal overload mechanisms) ในระหว่างการประชุมออนไลน์ (Fauville et al., 2023) ซึ่งประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบหลักอันได้แก่ ความเหนื่อยล้าทั่วไป ความเหนื่อยล้าทางสายตา ความเหนื่อยล้าทางสังคม ความเหนื่อยล้าทางแรงจูงใจ และความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ เมื่อพิจารณาถึงข้อความรู้จากการทบทวนวรรณกรรมและหลักฐานเชิงประจักษ์ทั้งหมดในข้างต้น ถึงแม้การที่พนักงานมีการทำงานจากที่บ้าน ถึงแม้จะมีข้อดีในด้านการลดระยะเวลาการเดินทาง การได้มีเวลาอยู่กับครอบครัวมากขึ้น การมีอิสระในการทำงานและการตัดสินใจ และความยืดหยุ่นในการทำงานจากที่บ้านได้ แต่ก็มีผลกระทบด้านลบจากภาระที่งานสู่ภาระงานที่ส่งผลต่อการเพิ่มระดับของข้อเรียกร้องในงานอันเป็นผลกระทบในด้านความเครียดและเหนื่อยล้า รวมถึงผลกระทบจากความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ที่ส่งผลกระทบต่อตัวบุคคลทั้งกระบวนการด้านแรงจูงใจ และ กระบวนการด้านการเชื่อมถอยต่อสุขภาพ ตามโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน จึงสรุปได้ว่า ข้อเรียกร้องในงานจึงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อภาวะหมดไฟโดยมีความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพเป็นตัวแปรส่งผ่าน

สมมติฐานข้อที่ 2

ข้อเรียกร้องในงานมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในงาน โดยมีความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลการวิจัย

สนับสนุนสมมติฐานบางส่วน

ผลการวิจัยพบว่าข้อเรียกร้องในงานมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในงาน ($b = 0.21$, $SE = 0.08$, $t = 2.63$) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้างต้น อย่างไรก็ตามข้อเรียกร้องในงานไม่มี

อิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในงานผ่านตัวแปรความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่าน จอภาพ ($b = -0.06$, $SE = 0.03$, $t = -1.93$) ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้ผลการวิจัยนี้ สามารถอภิปรายได้ดังนี้

โมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (Bakker & Demerouti, 2007, 2017; Bakker et al., 2004; Demerouti et al., 2001) ได้ถูกนำมาอธิบายกระบวนการทางด้านแรงจูงใจ โดยได้อธิบายว่ากระบวนการทางด้านแรงจูงใจนี้เกิดจากการมีทรัพยากรในงานและทรัพยากรส่วนบุคคล ส่งผลบวกต่อการเกิดแรงจูงใจ จนนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนี้กระบวนการทางด้านแรงจูงใจสามารถส่งผลต่อการเกิดการมีส่วนร่วมในงานของบุคคลได้ ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงาน ส่งผลด้านบวกต่อการเกิดความเครียด ความอ่อนล้า ปัญหาด้านสุขภาพ อันเป็นกระบวนการด้านการเสื่อมถอยต่อสุขภาพ และยังส่งผลต่อการลดการสร้างกระบวนการทางด้านแรงจูงใจ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในงานได้ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นนักวิจัยจำนวนหนึ่งได้ให้ความเห็นว่า ข้อเรียกร้องในงานอาจไม่ได้ส่งผลกระทบทางลบต่อตัวบุคคลเสมอไป แต่อาจจะสามารถส่งผลในด้านบวกต่อตัวบุคคลได้ด้วย โดยขึ้นอยู่กับว่าบุคคลมีการรับรู้ต่อข้อเรียกร้องในงานนั้นอย่างไร โดย Cavanaugh et al. (2000) ได้มีการเสนอข้อเรียกร้องในงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค ซึ่งบุคคลจะรับรู้ว่าเป็นข้อเรียกร้องในงานประเภทนี้เป็นสิ่งขัดขวางไม่ให้ประสบผลสำเร็จในการทำงาน และ ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนาย ซึ่งบุคคลจะรับรู้ว่าเป็นข้อเรียกร้องในงานประเภทนี้สามารถส่งผลเชิงบวกต่อตนเองในด้านการทำงาน เป็นรางวัลหรือประสบการณ์ที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง ซึ่งจากโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน ได้ระบุว่า การเพิ่มทรัพยากรในงานให้แก่พนักงาน ลดข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค รวมถึงการมีข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนาย สามารถส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านบวกต่อการทำงานในเชิงรุกของตัวบุคคล เกิดการในการพัฒนาตนเอง เป็นกระบวนการทางด้านแรงจูงใจที่ส่งผลให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่เสมอ

จากแนวคิดและนิยามของการมีส่วนร่วมในงาน ที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ หมายถึง สภาวะทางจิตใจด้านบวกและการเต็มเต็มอันเกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งได้แก่ การมีพลังในการทำงาน (vigor) ความรู้สึกทุ่มเทในการทำงาน (dedication) และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน (absorption) โดยเป็นกระบวนการทางด้านแรงจูงใจอันมีทรัพยากรในงานเป็นแรงขับเคลื่อนโดยธรรมชาติ (Schaufeli & Bakker, 2010; Schaufeli et al., 2002) นอกจากนี้ ยังมีนักจิตวิทยาอีกหลายท่านที่

ได้ศึกษาในเรื่องการมีส่วนร่วมในงาน และได้อธิบายคุณลักษณะในด้านที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ การมีส่วนร่วมในงานเป็นการมีพลังในการทำงานระดับสูง มีความรู้สึกกระตือรือร้น รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับงานและภาคภูมิใจในงานของตน มีพฤติกรรมที่มีเป้าหมายและมุ่งมั่นทุ่มเทที่จะทำเป้าหมายให้สำเร็จ (Salanova & Schaufeli, 2008) โดยพนักงานที่มีการมีส่วนร่วมในงานจะรู้สึกถึงการมีพลังในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมองว่าตนเองมีความสามารถในการจัดการกับข้อเรียกร้องในงานต่างๆได้ (Maslach & Leiter, 2008) จากลักษณะทั้งหมดที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าการมีส่วนร่วมในงาน เป็นลักษณะในเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงานอันเกิดจากทรัพยากรในงาน ถึงแม้จะมีงานวิจัยที่ศึกษาและพบว่าการทำงานจากที่บ้านในสถานการณ์โควิด 19 สามารถส่งผลต่อข้อเรียกร้องในงานที่เพิ่มขึ้น อันเกิดจากภาระงานบ้านที่เพิ่มขึ้น (Adisa et al., 2021) ความขัดแย้งระหว่างภาระงาน-ภาระที่บ้าน (Morganson & Woods, 2022) การสูญเสียสมดุลระหว่างภาระงานและชีวิตส่วนตัวจนส่งผลต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Ramakrishnan, 2020) แต่ก็ยังมีงานวิจัยที่พบว่าการทำงานจากที่บ้านท่ามกลางสถานการณ์ โควิด 19 สามารถส่งผลเชิงบวกต่อการเกิดการมีส่วนร่วมในงานได้ อันเนื่องมาจากพนักงานที่ได้มีอิสระในงานจากการทำงานที่บ้าน มีความสะดวกสบายจากการทำงานที่บ้าน รวมถึงการรับรู้ถึงความปลอดภัยทางด้านสุขภาพจากการทำงานที่บ้าน (Mehta, 2021) ซึ่งสนับสนุนผลจากงานวิจัยก่อนหน้านี้ในช่วงก่อนสถานการณ์โควิด 19 ที่พบว่าการทำงานจากที่บ้านส่งผลให้พนักงานจะมีอิสระและความยืดหยุ่นในการวางแผน ตัดสินใจ จัดการงานของตนเองได้ (Shumate et al., 2013) โดยเมื่อพนักงานมีอิสระในการจัดการควบคุมตนเองและอิสระใจการตัดสินใจอยู่ในระดับที่สูง ส่งผลให้มีลักษณะการทำงานในเชิงรุกและเกิดการพัฒนาตนเอง (Karasek Jr, 1979) เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของทรัพยากรในงาน มีค่าเท่ากับ 3.17 (SD=0.47) จากระดับ 4 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับที่สูง ค่าคะแนนเฉลี่ยของข้อเรียกร้องในงาน มีค่าเท่ากับ 2.84 (SD=0.67) จากระดับ 5 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง และค่าคะแนนเฉลี่ยตอบแบบสอบถามของการมีส่วนร่วมในงานอยู่ที่ 5.19 (SD=0.84) จากระดับ 7 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แสดงให้เห็นว่าพนักงานกลุ่มนี้มีทรัพยากรในงานระดับสูง ในขณะที่มีข้อเรียกร้องในงานอันประกอบไปด้วยข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคและข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาควบคู่กับข้อความรู้จากโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน ที่ระบุว่า การที่พนักงานมีทรัพยากรในงานสูง รวมถึงการมีข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายและลดข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค สามารถส่งผลให้เกิดการทำงานในเชิงรุก เกิดการพัฒนาตนเอง ทำให้มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่เสมอ ซึ่งเป็นกระบวนการ

ทางด้านแรงจูงใจในการก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในงานขึ้นได้ ดังนั้น ข้อเรียกร้องในงานจึงมีอิทธิพลทางตรงต่อการเกิดการมีส่วนร่วมในงาน จากผลของงานวิจัยนี้

ในขณะที่ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ เป็นความรู้สึกเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจของพนักงานที่เกิดขึ้นภายหลังจากการใช้เทคโนโลยีในการประชุมออนไลน์ อันเป็นผลมาจากความเหนื่อยล้าจากงานที่ทำก่อนหน้า (Fauville et al., 2021) เกิดขึ้นได้จากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับทางเทคโนโลยี ได้แก่ ปัญหาจากการใช้กล้อง ปัญหาของไมค์โครโฟน ปัญหาเทคโนโลยีจากการทำงานที่บ้าน (Karl et.al. 2021) รวมถึงใช้กลไกทางอวัจนภาษาที่มากเกินไปในระหว่างการประชุม (Fauville et al., 2023) ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพนี้ สามารถเกิดขึ้นได้ทันทีหลังการประชุมเสร็จสิ้น ซึ่งความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพมีแตกต่างจากความเหนื่อยล้าทั่วไปในการทำงาน กล่าวคือความเหนื่อยล้าทั่วไปจากการทำงานเกิดขึ้นจากข้อเรียกร้องในงานทั่วไป ในขณะที่ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพเกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีในการประชุม (Bennett et al., 2021) ดังนั้น จากองค์ความรู้นี้จะเห็นได้ว่าความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ไม่ได้เกิดจากข้อเรียกร้องในงานทั่วไปที่พนักงานได้รับในแต่ละวัน แต่เกิดขึ้นได้จากการใช้เทคโนโลยีในการประชุม ซึ่งเมื่อพิจารณาจากโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานที่ระบุว่า การมีส่วนร่วมในงานเป็นกระบวนการทางด้านแรงจูงใจ อันเกิดจากทรัพยากรในงานและทรัพยากรส่วนบุคคล จากแนวคิดและนิยามของความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพของงานวิจัยนี้ จะเห็นได้ว่าความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพไม่ได้มีคุณลักษณะอันเกิดจากข้อเรียกร้องในงานทั่วไป รวมถึงไม่ได้มีคุณลักษณะที่ส่งผลกระทบต่อ การเพิ่มหรือลดทรัพยากรในงานและทรัพยากรส่วนบุคคล ที่มีต่อกระบวนการทางด้านแรงจูงใจของโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน จึงส่งผลให้ข้อเรียกร้องในงานไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในงานโดยมีความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพเป็นตัวแปรส่งผ่าน

สมมติฐานข้อที่ 3

ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อภาวะหมดไฟโดยมีความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลการวิจัย

สนับสนุนสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่าทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางตรงในเชิงลบกับภาวะหมดไฟ เท่ากับ -0.32 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ ($b = -0.47, SE = 0.08, t = -5.57$) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้างต้น และทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางอ้อมในเชิงลบต่อภาวะหมดไฟ โดยส่งผ่านตัวแปรความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ เท่ากับ -0.11 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ ($b = -0.17, SE = 0.05, t = -3.54$) ผลการวิจัยดังกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ 3 ทั้งนี้ผลการวิจัยนี้สามารถอภิปรายได้ดังนี้

โมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (Bakker & Demerouti, 2007, 2017; Bakker et al., 2004; Demerouti et al., 2001) ที่อธิบายการเกิดกระบวนการ 2 กระบวนการ ได้แก่ 1) กระบวนการทางด้านแรงจูงใจ อันเกิดจากการมีทรัพยากรในงานและทรัพยากรส่วนบุคคล จนนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และ 2) กระบวนการด้านการเสื่อมถอยต่อสุขภาพ เกิดขึ้นเนื่องจากการใช้ต้นทุนทางร่างกายและจิตใจ จากการมีข้อเรียกร้องในงานที่มากเกินไป ส่งผลต่อความอ่อนล้า ความเครียด ความผิดปกติในการควบคุมอารมณ์ สุขภาพจิต ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบภาวะหมดไฟ (Schaufeli et al., 2020) นอกจากนี้ โมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานยังได้เสนออีกว่า ทรัพยากรในงาน เป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านกายภาพ จิตใจ สังคม หรือองค์การ ที่ช่วยให้พนักงานทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย อีกทั้งช่วยลดผลกระทบด้านลบที่เกิดขึ้นจากข้อเรียกร้องในงานและลดการสูญเสียต้นทุนที่เกี่ยวข้องทั้งทางร่างกายและจิตใจ (กระบวนการด้านการเสื่อมถอยต่อสุขภาพ) และยังช่วยกระตุ้นให้บุคคลเกิดการเติบโตเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง (กระบวนการทางด้านแรงจูงใจ) ในการนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีในการทำงาน

จากข้อความรู้ในโมเดลดังกล่าวข้างต้น ได้มีหลายงานวิจัยที่ได้นำโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานไปทำการศึกษาถึงผลต่อการเกิดภาวะหมดไฟ และได้รับข้อค้นพบที่สนับสนุนข้อโมเดลดังกล่าว เช่น Schaufeli and Bakker, 2004 พบว่าทรัพยากรในงานส่งผลในเชิงลบต่อภาวะหมดไฟ และจากงานวิจัยปี 2009 พบว่า หากพนักงานมีข้อเรียกร้องในงานระดับสูง และมีทรัพยากรในงานระดับต่ำ สามารถทำนายการเกิดภาวะหมดไฟได้ (Schaufeli, Bakker and Rhenen, 2009) เป็นต้น โดยภาวะหมดไฟจากแนวคิดของ Schaufeli et al. (2020) ระบุว่า ภาวะหมดไฟมีองค์ประกอบหลัก 4 ด้าน ได้แก่ ความอ่อนล้า (exhaustion) ความบกพร่องทางอารมณ์ (emotional impairment) ความบกพร่องทางการรู้คิด (Cognitive impairment) และ การหลีกเลี่ยงทางจิตใจ (Mental distance)

ถึงแม้จากข้อค้นพบในงานวิจัยเชิงประจักษ์นับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของสถานการณ์โควิด 19 พบว่าพนักงานได้รับผลกระทบในเรื่องภาระงานบ้านที่เพิ่มขึ้น (Adisa et al., 2021) ส่งผลต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และอาจส่งผลให้เกิดความทุกข์ทางจิตใจ (psychological distress) เช่น ภาวะซึมเศร้า และ ภาวะหมดไฟ (Lee & Fung, 2023) แต่ก็พบว่าการทำงานที่พนักงานมีการทำงานจากที่บ้านนับตั้งแต่สถานการณ์โควิด 19 สามารถก่อให้เกิดการสร้างทรัพยากรในงานได้เพิ่มมากขึ้น อันได้แก่ การพบว่าพนักงานมีการใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองเพิ่มมากขึ้นจากในช่วงก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 (Kleinert et al., 2021) รวมถึงการทำงานจากที่บ้าน ทำให้พนักงานมีอิสระในการทำงาน มีความยืดหยุ่นในการจัดการงานของตนเองได้ดีขึ้น และได้รับความสะดวกสบายจากการทำงานที่บ้าน (Mehta, 2021) สิ่งเหล่านี้เป็นลักษณะของทรัพยากรในงานของพนักงานที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้านนับตั้งแต่โควิด 19 เนื่องจากเป็นลักษณะในเชิงบวกของการมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมทั้งทางกายภาพ จิตใจ และสังคมต่อการทำงานของพนักงาน เมื่อพิจารณาจากข้อความรู้ของโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานที่ระบุว่า เมื่อพนักงานได้รับทรัพยากรในระดับที่สูง จะสามารถลดอิทธิพลของข้อเรียกร้องในงานที่มีต่อการเกิดความเครียด อันเป็นกระบวนการทางด้านการเสื่อมถอยต่อสุขภาพ (Bakker & Demerouti, 2017) ซึ่งเป็นรูปแบบของภาวะหมดไฟ ดังนั้นทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อภาวะหมดไฟในงานของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของสถานการณ์โควิด 19 ซึ่งสนับสนุนองค์ความรู้ตามโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน

จากข้อความรู้จากผลการวิจัยนี้ทรัพยากรในงานสามารถมีอิทธิพลทางตรงด้านลบต่อการเกิดภาวะหมดไฟ เมื่อพิจารณาถึงผลจากความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพที่มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างทรัพยากรในงานและภาวะหมดไฟ พบว่าสนับสนุนสมมติฐาน ซึ่งถึงแม้การทำงานจากที่บ้าน จะพบว่าเกิดข้อดีในแง่ของการสรรหาทรัพยากรในการพัฒนาตนเองและลดการเกิดภาวะหมดไฟดังหลักฐานเชิงประจักษ์ที่ได้ทำการชี้แจงในข้างต้น แต่ก็ค้นพบว่าหากบุคคลเกิดความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ จะสามารถส่งผลต่อภาวะหมดไฟได้ โดยความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพนี้มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างทรัพยากรในงานและภาวะหมดไฟ อันเนื่องมาจากความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ เป็นความรู้สึกเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจของพนักงานที่เกิดขึ้นภายหลังจากการใช้เทคโนโลยีในการประชุมออนไลน์ อันเป็นผลมาจากความเหนื่อยล้าจากงานที่ทำก่อนหน้า (Fauville et al., 2021) อันเกิดขึ้นได้จากความเหนื่อยล้าทางสังคมผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ

การสื่อสารแบบอวัจนภาษาที่มากเกินไป (nonverbal overload mechanisms) ในระหว่างการประชุมออนไลน์ (Fauville et al., 2023) ซึ่งประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบหลักอันได้แก่ ความเหนื่อยล้าทั่วไป ความเหนื่อยล้าทางสายตา ความเหนื่อยล้าทางสังคม ความเหนื่อยล้าทางแรงจูงใจ และความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ จากข้อความรู้ในโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบของความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ มีลักษณะเด่นต่อการเกิดความเหนื่อยล้า ความเครียด อันเป็นกระบวนการทางด้านการเสื่อมถอยต่อสุขภาพตามโมเดลดังกล่าว ซึ่งกระบวนการทางด้านการเสื่อมถอยต่อสุขภาพนี้เป็นลักษณะเดียวกันกับการเกิดภาวะหมดไฟ โดยองค์ประกอบหลักของภาวะหมดไฟตามแนวคิดของ Schaufeli et al. (2020) ระบุว่า ได้แก่ ความอ่อนล้า (exhaustion) ความบกพร่องทางอารมณ์ (emotional impairment) ความบกพร่องทางการรู้คิด (Cognitive impairment) และการหลีกเลี่ยงทางจิตใจ (Mental distance) ซึ่งเห็นได้ว่าความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพนี้และภาวะหมดไฟ เป็นในลักษณะของการสูญเสียพลังงานทางร่างกาย (เกิดความเหนื่อยล้า อ่อนแรง) และจิตใจ (เหน็ดเหนื่อยและหมดพลัง) โดยมีผลในการเกิดกระบวนการเสื่อมถอยต่อสุขภาพ และลดกระบวนการทางด้านแรงจูงใจ อันมีทรัพยากรในงานเป็นตัวขับเคลื่อน ตามโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน ดังนั้น จึงส่งผลให้ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างทรัพยากรในงานและภาวะหมดไฟ สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 4 ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในงานโดยมีความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลการวิจัย สนับสนุนสมมติฐานบางส่วน

ผลการวิจัยที่พบว่าทรัพยากรในงาน มีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในงานเท่ากับ 0.53 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($b = 0.93, SE = 0.11, t = 8.31$) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้างต้น อย่างไรก็ตามทรัพยากรในงานไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในงาน โดยส่งผ่านตัวแปรความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ($b = 0.06, SE = 0.03, t = 1.84$) ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้ผลการวิจัยนี้สามารถอภิปรายได้ดังนี้

โมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (Bakker & Demerouti, 2007, 2017; Bakker et al., 2004; Demerouti et al., 2001) ที่อธิบายการเกิดกระบวนการ 2 กระบวนการ ได้แก่ 1) กระบวนการทางด้านแรงจูงใจ อันเกิดจากการมีทรัพยากรในงานและทรัพยากรส่วนบุคคล

และ 2) กระบวนการด้านการเชื่อมรอยต่อสุขภาพโดยโมเดลนี้ ซึ่งกระบวนการทางด้านแรงจูงใจนั้น เป็นคุณลักษณะในด้านบวกต่อตัวบุคคล ในการก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในงาน ซึ่งปัจจัยหลักเกิดจากการมีทรัพยากรในงาน โดยโมเดลนี้ได้อธิบายถึงทรัพยากรในงานว่า เป็นสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในด้านกายภาพ จิตใจ สังคม หรือองค์กร ที่ช่วยให้พนักงานทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย อีกทั้งช่วยลดผลกระทบด้านลบที่เกิดขึ้นจากข้อเรียกร้องในงานและลดการสูญเสียต้นทุนที่เกี่ยวข้องทั้งทางร่างกายและจิตใจ และยังช่วยกระตุ้นให้บุคคลเกิดการเติบโต เรียนรู้ และพัฒนาตนเอง โดยกระบวนการทางด้านแรงจูงใจ ในการนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีในการทำงาน

นักวิจัยหลายท่านนำโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน ทำการศึกษาการเกิดการมีส่วนร่วมในงาน และพบว่าการทำงานที่มีทรัพยากรในงานสูง จะส่งผลให้พนักงานนั้นเกิดการมีส่วนร่วมในงานสูง และการที่พนักงานมีส่วนร่วมในงานสูง ก็ยังสามารถส่งผลให้เกิดการเพิ่มพูนทรัพยากรในงานต่อไปได้อีกในอนาคต (Schaufeli et al., 2009) นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยอีกหลายงานที่สนับสนุนว่าทรัพยากรในงานส่งผลในเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในงาน (Hakanen et al., 2008; Schaufeli & Bakker, 2004) ซึ่งสนับสนุนแนวคิดจากโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน ที่มีต่อการมีส่วนร่วมในงาน โดยการมีส่วนร่วมในงานนั้น เป็นสภาวะทางจิตใจด้านบวกและการเติมเต็มอันเกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งได้แก่ การมีพลังในการทำงาน (vigor) ความรู้สึกทุ่มเทในการทำงาน (dedication) และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน (absorption) โดยเป็นกระบวนการทางด้านแรงจูงใจอันมีทรัพยากรในงานเป็นแรงขับเคลื่อนโดยธรรมชาติ (Schaufeli & Bakker, 2010; Schaufeli et al., 2002)

การศึกษาในเรื่องการทำงานที่บ้านจากสถานการณ์โควิด 19 พบว่า การทำงานที่บ้านได้ช่วยส่งผลในด้านการสร้างทรัพยากรในงาน เช่น การที่พนักงานมีอิสระในงานมากขึ้นจากการได้ทำงานที่บ้าน มีความสะดวกสบายจากการทำงานที่บ้าน เกิดความปลอดภัยทางด้านจิตใจ สิ่งส่งผลให้สามารถทำนายการเกิดการมีส่วนร่วมในงานจากการทำงานที่บ้านได้ (Mehta, 2021) และการสร้างทรัพยากรส่วนบุคคล เช่น การที่พนักงานมีการใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองเพิ่มมากขึ้นจากในช่วงก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 (Kleinert et al., 2021) สิ่งต่างๆ เหล่านี้ ถือเป็นทรัพยากรในงาน ในการจุดประกายพลังของพนักงานและทำให้รู้สึกมีส่วนร่วมในงานจนนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีในการทำงาน (Schaufeli, 2017) อันเป็นปัจจัยหลักต่อกระบวนการด้านแรงจูงใจตามโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน กล่าวคือเมื่อบุคคลได้รับทรัพยากรในงานและทรัพยากรบุคคลในระดับสูง สามารถส่งผลในด้านบวกต่อการแรงจูงใจ อันก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในงาน เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด ดังนั้นจากพบการวิจัยนี้

พบว่าทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่สถานการณ์โควิด 19 ซึ่งสนับสนุนข้อความรู้งกล่าวตามโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน

เมื่อพิจารณาถึงผลจากความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพที่มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างทรัพยากรในงานและการมีส่วนร่วมในงาน โดยความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ เป็นความรู้สึกเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจของพนักงานที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้เทคโนโลยีในการประชุมออนไลน์ อันเป็นผลมาจากความเหนื่อยล้าจากงานที่ทำก่อนหน้า (Fauville et al., 2021) ประกอบด้วย ความเหนื่อยล้าทั่วไป ความเหนื่อยล้าทางสายตา ความเหนื่อยล้าทางสังคม ความเหนื่อยล้าทางแรงจูงใจ และความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ซึ่งความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพนี้เป็นลักษณะรูปแบบของความอ่อนล้าเหนื่อยล้าของกระบวนการด้านการเสื่อมถอยต่อสุขภาพ ตามโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน ซึ่งจากโมเดลดังกล่าวได้ระบุว่าหากบุคคลมีทรัพยากรในงานอยู่ในระดับที่สูง สามารถก่อให้เกิดผลบวกต่อแรงจูงใจ ซึ่งก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในงานได้ นอกจากนี้ การมีทรัพยากรในงานระดับสูง ยังสามารถลดผลกระทบอันเกิดจากข้อเรียกร้องในงานที่ส่งผลต่อความเครียด ความเหนื่อยล้า อันเป็นกระบวนการด้านการเสื่อมถอยต่อสุขภาพได้ ซึ่งผลจากงานวิจัยนี้พบว่าความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพไม่มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างทรัพยากรในงานและการมีส่วนร่วมในงาน อันเนื่องมาจากการที่พนักงานมีทรัพยากรในงานอยู่ในระดับสูง จากผลค่าคะแนนเฉลี่ยทรัพยากรในงานจากงานวิจัยนี้ มีค่าเท่ากับ 3.17 (SD=0.47) จากระดับ 4 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับที่สูง จึงสอดคล้องกับความรู้จากโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานที่ว่าคนที่บุคคลมีทรัพยากรในงานในระดับสูงสามารถส่งผลต่อการลดความเครียด ความเหนื่อยล้าอันเกิดจากข้อเรียกร้องในงาน และลดผลกระทบต่อกระบวนการทางด้านการเสื่อมถอยต่อสุขภาพ อันเป็นเหตุให้ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพไม่มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างทรัพยากรในงานต่อการมีส่วนร่วมในงาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ภาวะหมดไฟ และการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานในองค์กรจำนวน 220 คน เป็นพนักงานที่มีอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันอย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป ในกลุ่มงานด้านการเงินและการบัญชี กลุ่มงานด้านไอทีและด้านโทรคมนาคม กลุ่มงานด้านการค้าและการส่งออกที่มีการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่กำหนดให้พนักงานทำงานจากที่บ้านอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 วัน และมีการประชุมออนไลน์ในองค์กรในทุกๆ สัปดาห์ นับตั้งแต่การแพร่ระบาดของสถานการณ์โควิด 19 จนถึงปัจจุบัน มีอายุระหว่าง 22-52 ปี มีอายุเฉลี่ย 37.60 ปี (SD = 6.46) ทำงานที่บ้านเฉลี่ย 3.01 วันต่อสัปดาห์ (SD = 0.91) มีการประชุมออนไลน์เฉลี่ย 7.95 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (SD = 6.43) มีอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันโดยเฉลี่ย 5.86 ปี (SD = 4.93)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย (1) คำถามคุณลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร (2) มาตรวัดข้อเรียกร้องในงาน ของ ผดาร์ช สีดา (2555) ที่พัฒนาจากแนวคิดของ Cavanaugh et al. (2000) จำนวน 16 ข้อ มีค่าความสอดคล้องภายในวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของทั้งฉบับ เท่ากับ .89 (3) มาตรวัดทรัพยากรในงาน ฉบับภาษาไทย พัฒนาโดยสิริพร ทรัพย์ะประภา (2555) ซึ่งพัฒนาต่อจาก ผดาร์ช สีดา (2555) จากมาตรวัดต้นฉบับ The Questionnaire on the Experience and Evaluation of Work (QEEW) ของ Van Veldhoven et al. (2002) จำนวน 20 ข้อ มีค่าความสอดคล้องภายในวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของทั้งฉบับ เท่ากับ .87 (4) มาตรวัดความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ฉบับแปลภาษาไทยจากมาตรวัดต้นฉบับ Zoom Exhaustion & Fatigue Scale โดย Fauville et al. (2021) จำนวน 15 ข้อ มีค่าความสอดคล้องภายในวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของทั้งฉบับ เท่ากับ .95 (5) มาตรวัดภาวะหมดไฟฉบับแปลภาษาไทย แปลและเรียบเรียงโดย อรุณี ศุทธิชัย นิमित (2565) จากมาตรวัดต้นฉบับ Burnout Assessment Tool: BAT-12 ของ Schaufeli et al. (2019) มีจำนวน 12 ข้อ มีค่าความสอดคล้องภายในวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของทั้งฉบับ เท่ากับ .95 (6) มาตรวัดการมีส่วนร่วมในงานฉบับแปลภาษาไทย พัฒนาโดยสิริพร ทรัพย์ะประภา (2555) จากมาตรวัดต้นฉบับ The Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

ของ Schaufeli et al. (2002) มีจำนวน 15 ข้อ มีค่าความสอดคล้องภายในวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของทั้งฉบับ เท่ากับ .96

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามออนไลน์ด้วยผ่านเว็บไซต์ Survey Monkey วิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานที่มีต่อภาวะหมดไฟและการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยมีความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน ด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL)

ผลการวิจัยตามสมมติฐาน พบว่า

(1) ข้อเรียกร้องในงาน ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อภาวะหมดไฟ ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อภาวะหมดไฟ โดยส่งผ่านตัวแปรความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.15 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสรุปได้ว่าข้อเรียกร้องในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อภาวะหมดไฟ โดยส่งผ่านตัวแปรความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ

(2) ข้อเรียกร้องในงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในงาน ขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในงาน โดยส่งผ่านตัวแปรความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ซึ่งสรุปได้ว่าข้อเรียกร้องในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในงาน

(3) ทรัพยากรในงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อภาวะหมดไฟ ขนาดอิทธิพลเท่ากับ -0.47 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อภาวะหมดไฟ โดยส่งผ่านตัวแปรความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ขนาดอิทธิพลเท่ากับ -0.17 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสรุปได้ว่าทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อภาวะหมดไฟ

(4) ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในงาน ขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.93 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่ทรัพยากรในงานไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในงาน โดยส่งผ่านตัวแปรความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ซึ่งสรุปได้ว่าทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในงาน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนี่ย้อล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ภาวะหมดไฟ และการมีส่วนร่วมในงานของพนักงาน ครั้งนี้ทำให้ได้

ข้อมูลสารสนเทศสำหรับพนักงาน บุคลากรด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และองค์กร ในการลดผลกระทบจากข้อเรียกร้องในงานและเสริมสร้างทรัพยากรในงานอันเป็นการส่งเสริมสุขภาวะของพนักงาน รวมถึงการส่งเสริมทางด้านแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อการทำงาน โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิจัยที่พบว่าทรัพยากรในงานสามารถช่วยลดการเกิดภาวะหมดไฟ ผลการวิจัยนี้ นำมาสู่ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงาน บุคลากรด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และองค์กร ในการช่วยลดการเกิดภาวะหมดไฟ และส่งเสริมต่อการเกิดการมีส่วนร่วมในงาน ตัวอย่างเช่น บุคลากรด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และองค์กร อาจมีการใช้หลักการส่งเสริมการสร้างทรัพยากรในงานและทรัพยากรส่วนบุคคลให้แก่พนักงาน โดยเริ่มจากองค์กรและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่พนักงานทุกระดับโดยเฉพาะฝ่ายบริหารองค์กรต่อความเข้าใจในความหมายของข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน รวมถึงผลกระทบอันเกิดจากข้อเรียกร้องในงาน และผลในด้านบวกอันเกิดจากการสร้างทรัพยากรในงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อการวางกลยุทธ์ขององค์กรในการสร้างสุขภาวะที่ดีแก่พนักงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในงานภายในองค์กร

1.2 ผลการวิจัยที่พบว่าความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ สามารถส่งผลกระทบต่อการเกิดภาวะหมดไฟ ระหว่างข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานได้ ผลการวิจัยนี้ นำมาสู่ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงาน บุคลากรด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และองค์กร ในการร่วมกันกำหนดแนวปฏิบัติในการประชุมออนไลน์อย่างเหมาะสม เพื่อลดผลกระทบต่อการเกิดภาวะหมดไฟ เช่น แนวปฏิบัติให้มีการการหลีกเลี่ยงการจัดการประชุมออนไลน์ที่นอกเหนือจากเวลางานโดยไม่จำเป็น เพื่อลดผลกระทบของข้อเรียกร้องในงานที่มีต่อความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ อันเป็นสาเหตุให้เกิดภาวะความเหนื่อยล้าของตัวพนักงาน รวมถึงรณรงค์ให้มีการใช้ระยะเวลาในการประชุมอย่างเหมาะสม ไม่นานจนเกินไป และควรมีช่วงเวลาที่พักอย่างเหมาะสมให้แก่ผู้เข้าร่วมประชุม เพื่อช่วยลดภาวะความเหนื่อยล้า อันก่อให้เกิดผลเสียในระยะยาวของพนักงาน

1.3 ผลการวิจัยที่พบว่าทรัพยากรในงานสามารถช่วยและส่งเสริมต่อการเกิดการมีส่วนร่วมในงาน องค์กรและฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรมุ่งเน้นการสร้างทรัพยากรในงานให้แก่พนักงาน อันได้แก่การมีอิสระในงาน การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและระหว่างหัวหน้างาน-ลูกน้อง

การส่งเสริมการมีให้ข้อมูลป้อนกลับ (feedback) อย่างสร้างสรรค์ในองค์การ การส่งเสริมทักษะให้แก่พนักงานในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง การมีรางวัลหรือคำชมเชยอย่างเหมาะสมให้แก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี การส่งเสริมให้พนักงานได้รับโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในงานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ภาวะหมดไฟ และการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 อย่างไรก็ตามแบบสอบถามที่ให้ผู้เข้าร่วมวิจัยได้ทำการประเมินตนเองในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสอบถามโดยรวมซึ่งผู้ตอบอาจไม่ได้นึกถึงบริบทของการตอบว่ามุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวในสถานการณ์ที่เจาะจงนับตั้งแต่การแพร่ระบาดของโควิด 19 ซึ่งการไม่ได้ระบุงรอบเวลาที่เฉพาะเจาะจงอาจทำให้ผู้ตอบที่ไม่ได้ตระหนักในบริบทดังกล่าว ดังนั้น ในการวิจัยครั้งถัดไป ผู้วิจัยจึงเสนอว่าจึงควรมีการกำหนดกรอบเวลาที่เฉพาะเจาะจง เพื่อแนะนำให้ผู้ตอบนึกถึงช่วงเวลานับตั้งแต่การแพร่ระบาดของโควิด 19 ซึ่งอาจทำให้ได้ผลการวิจัยที่สะท้อนปรากฏการณ์ที่ต้องการศึกษาได้อย่างตรงประเด็น

2.2 การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลในพนักงาน 3 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ กลุ่มงานด้านการเงินและการบัญชี กลุ่มงานด้านไอทีและด้านโทรคมนาคม กลุ่มงานด้านการค้าและการส่งออก ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการทำงานจากที่บ้านอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 วัน และมีการประชุมออนไลน์ในองค์การทุกๆ สัปดาห์ ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่าข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงาน และความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ สามารถร่วมกันทำนายภาวะหมดไฟของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมดสามารถร่วมทำนายภาวะหมดไฟได้ร้อยละ 43 จะเห็นได้ว่าภาวะหมดไฟของพนักงานที่มีทำงานจากที่บ้าน ยังมีตัวแปรที่ควรนำมาศึกษาเพิ่มเติมได้อีก ดังนั้นการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยอื่นๆ เช่น การมีภาระงานที่บ้าน การสูญเสียสมดุลในการแบ่งแยกเวลางานและเวลาส่วนตัว การรู้สึกโดดเดี่ยวจากการทำงานคนเดียว เพื่อให้ได้ข้อสรุปผลในการหาตัวแปรอื่นๆ ที่สามารถเป็นปัจจัยในการส่งผลกระทบต่อภาวะหมดไฟของพนักงานที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้านอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 วัน และมีการประชุมในองค์การทุกสัปดาห์ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ผลการวิจัยที่พบว่า ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน ต่อการเกิดภาวะหมดไฟของพนักงานใน 3 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ กลุ่มงานด้านการเงินและการบัญชี กลุ่มงานด้านไอทีและด้านโทรคมนาคม กลุ่มงานด้านการค้าและการส่งออก ที่มีการทำงานจากที่บ้านอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 วัน และมีการประชุมออนไลน์ในองค์การทุกๆ สัปดาห์ ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมขยายไปถึงพนักงานในกลุ่มงานอื่นๆ ที่มีการทำงานจากที่บ้านอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 วัน และมีการประชุมออนไลน์ในองค์การทุกๆ สัปดาห์ด้วยเช่นกัน เพื่อให้ได้ผลการวิจัยและข้อสรุปผลของการเกิดภาวะหมดไฟของพนักงานกลุ่มที่ทำงานจากที่บ้านและมีการประชุมออนไลน์ในองค์การทุกสัปดาห์ได้ดียิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- Adisa, T. A., Aiyenitaju, O., & Adekoya, O. D. (2021). The work–family balance of British working women during the COVID-19 pandemic. *Journal of Work-Applied Management*.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands–resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of occupational health psychology*, 22(3), 273.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands–resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, 43(1), 83-104.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187-200.
- Bakker, A. B., Xanthopoulou, D., & Demerouti, E. (2023). How does chronic burnout affect dealing with weekly job demands? A test of central propositions in JD–R and COR–theories. *Applied Psychology*, 72(1), 389-410.
- Bauer, G. F., Hämmig, O., Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the job demands–resources model: Implications for improving work and health. *Bridging occupational, organizational and public health: A transdisciplinary approach*, 43-68.
- 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.
- Bliese, P. D., Edwards, J. R., & Sonnentag, S. (2017). Stress and well-being at work: A century of empirical trends reflecting theoretical and societal influences. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 389.

- Burch, K. A., & Barnes-Farrell, J. L. (2020). When work is your passenger: Understanding the relationship between work and commuting safety behaviors. *Journal of occupational health psychology, 25*(4), 259.
- Buunk, B. P., Doosje, B. J., Jans, L. G., & Hopstaken, L. E. (1993). Perceived reciprocity, social support, and stress at work: The role of exchange and communal orientation. *Journal of personality and social psychology, 65*(4), 801.
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among US managers. *Journal of Applied Psychology, 85*(1), 65.
- Chong, S., Huang, Y., & Chang, C.-H. D. (2020). Supporting interdependent telework employees: A moderated-mediation model linking daily COVID-19 task setbacks to next-day work withdrawal. *Journal of Applied Psychology, 105*(12), 1408.
- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management science, 32*(5), 554-571.
- De Jonge, J., & Schaufeli, W. B. (1998). Job characteristics and employee well-being: a test of Warr's Vitamin Model in health care workers using structural equation modelling. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, 19*(4), 387-407.
- De Sio, S., Cedrone, F., Nieto, H., Lapteva, E., Perri, R., Greco, E., Mucci, N., Pacella, E., & Buompriso, G. (2021). Telework and its effects on mental health during the COVID-19 lockdown. *Eur Rev Med Pharmacol Sci, 25*(10), 3914-3922.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*(3), 499.
- Dingel, J. I., & Neiman, B. (2020). How many jobs can be done at home? *Journal of Public Economics, 189*, 104235.
- Elbogen, E. B., Lanier, M., Griffin, S. C., Blakey, S. M., Gluff, J. A., Wagner, H. R., & Tsai, J. (2022). A national study of zoom fatigue and mental health during the COVID-19 pandemic: Implications for future remote work. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking, 25*(7), 409-415.

- Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A.-G. (2009). Statistical power analyses using G* Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior research methods, 41*(4), 1149-1160.
- Faul, F., Erdfelder, E., Lang, A.-G., & Buchner, A. (2007). G* Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behavior research methods, 39*(2), 175-191.
- Fauville, G., Luo, M., Queiroz, A., Lee, A., Bailenson, J., & Hancock, J. (2023). Video-conferencing usage dynamics and nonverbal mechanisms exacerbate Zoom Fatigue, particularly for women. *Computers in Human Behavior Reports, 10*, 100271.
- Fauville, G., Luo, M., Queiroz, A. C., Bailenson, J. N., & Hancock, J. (2021). Zoom exhaustion & fatigue scale. *Computers in Human Behavior Reports, 4*, 100119.
- Fritz, C., & Ellis, A. M. (2015). A Marathon, Not a Sprint: The Benefits of Taking Time to Recover from Work Demands.
- Galanti, T., Guidetti, G., Mazzei, E., Zappalà, S., & Toscano, F. (2021). Work from home during the COVID-19 outbreak: The impact on employees' remote work productivity, engagement, and stress. *Journal of occupational and environmental medicine, 63*(7), e426.
- Guenzi, P., & Nijssen, E. J. (2021). The impact of digital transformation on salespeople: an empirical investigation using the JD-R model. *Journal of Personal Selling & Sales Management, 41*(2), 130-149.
- Hair JR, J. (2010). Multivariate data analysis. In.
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., & Ahola, K. (2008). The Job Demands-Resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work & Stress, 22*(3), 224-241.
- Halbesleben, J. R. (2010). A meta-analysis of work engagement: Relationships with burnout, demands, resources, and consequences. *Work engagement: A handbook of essential theory and research, 8*(1), 102-117.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist, 44*(3), 513.
- Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of*

general psychology, 6(4), 307-324.

Jackson, S. E., & Maslach, C. (1982). After-effects of job-related stress: Families as victims. *Journal of organizational behavior*, 3(1), 63-77.

Kahn, R. L., & Byosiere, P. (1992). Stress in organizations.

Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of management journal*, 33(4), 692-724.

Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.

Karl, K. A., Peluchette, J. V., & Aghakhani, N. (2022). Virtual work meetings during the COVID-19 pandemic: The good, bad, and ugly. *Small Group Research*, 53(3), 343-365.

Kawaguchi, D., & Motegi, H. (2021). Who can work from home? The roles of job tasks and HRM practices. *Journal of the Japanese and International Economies*, 62, 101162.

Kleinert, C., Zoch, G., Vicari, B., & Ehlert, M. (2021). Work-related online learning during the COVID-19 pandemic in Germany. *Zeitschrift für Weiterbildungsforschung*, 44(3), 197-214.

Kline, R. B. (2010). Promise and pitfalls of structural equation modeling in gifted research.

Lee, H.-C., & Fung, J. (2023). Associations Between Work–Family Conflict, Psychological Distress, and Well-Being Among Taiwanese Clergy. *Journal of Psychology and Theology*, 51(1), 32-47.

Lund, S., Madgavkar, A., Manyika, J., & Smit, S. (2020). What's next for remote work: An analysis of 2,000 tasks, 800 jobs, and nine countries. *McKinsey Global Institute*, 1-13.

Mäkikangas, A., Feldt, T., Kinnunen, U., & Mauno, S. (2013). Does personality matter? A review of individual differences in occupational well-being. *Advances in positive organizational psychology*, 1, 107-143.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.

- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology, 93*(3), 498.
- McGrath, J. (1976). Stress and behavior in organizations. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*.
- Mehta, P. (2021). Work from home—Work engagement amid COVID-19 lockdown and employee happiness. *Journal of Public Affairs, 21*(4), e2709.
- Montag, C., Rozgonjuk, D., Riedl, R., & Sindermann, C. (2022). On the associations between videoconference fatigue, burnout and depression including personality associations. *Journal of affective disorders reports, 100409*.
- Morganson, V. J., & Woods, D. (2022). Challenge–hindrance stressor framework and work–family conflict: The moderating effects of individual learning goal orientation. *Psychology of Leaders and Leadership*.
- Nadler, R. (2020). Understanding “Zoom fatigue”: Theorizing spatial dynamics as third skins in computer-mediated communication. *Computers and Composition, 58*, 102613.
- Nardi, C. (2020). *Nearly three out of every four Canadians say virtual conferencing tools an ‘excellent’ alternative to interacting in person*. National Post. <https://nationalpost.com/news/canada/nearlythree-out-of-four-canadians-says-virtual-conferencing-tools-are-an-excellentalternative-to-interacting-in-person>
- Nesher, H., & Wehrt, W. (2022). Understanding “Zoom fatigue”: A mixed-method approach. *Applied Psychology, 71*(3), 827-852.
- Pichai, S. (2021). *A Message from our CEO: A hybrid approach to work approach*. <https://blog.google/inside-google/life-at-google/hybrid-approach-work/>
- Radic, A., Arjona-Fuentes, J. M., Ariza-Montes, A., Han, H., & Law, R. (2020). Job demands–job resources (JD-R) model, work engagement, and well-being of cruise ship employees. *International Journal of Hospitality Management, 88*, 102518.
- Ramakrishnan, D. (2020). Work life balance post COVID-19.
- Reitz, K. M., Terhorst, L., Smith, C. N., Campwala, I. K., Owoc, M. S., Downs-Canner, S. M., Diego, E. J., Switzer, G. E., Rosengart, M. R., & Myers, S. P. (2021). Healthcare

- providers' perceived support from their organization is associated with lower burnout and anxiety amid the COVID-19 pandemic. *PLoS one*, 16(11), e0259858.
- Ritsma, A., & Forrest, L. (2020). Causes of chronic stress and impact on physician health. *Humanism and Resilience in Residency Training: A Guide to Physician Wellness*, 247-271.
- Rothbard, N. P. (2001). Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles. *Administrative science quarterly*, 46(4), 655-684.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of managerial psychology*, 21(7), 600-619.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2008). A cross-national study of work engagement as a mediator between job resources and proactive behaviour. *The international journal of human resource management*, 19(1), 116-131.
- Schaufeli, W., De Witte, H., & Desart, S. (2019). Burnout Assessment Tool (BAT)–Test Manual. *KU Leuven: Leuven, Belgium*.
- Schaufeli, W., De Witte, H., & Desart, S. (2020). Manual Burnout Assessment Tool (BAT)–Version 2.0.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC press.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, 12, 10-24.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and psychological measurement*, 66(4), 701-716.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism.

- Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 30(7), 893-917.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies*, 3, 71-92.
- Seidman, G. (2021). *Can How You Look on Screen Contribute to Zoom Fatigue?* Psychology Today. <https://www.psychologytoday.com/us/blog/close-encounters/202112/can-how-you-look-screen-contribute-zoom-fatigue>
- Şengül, 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. *Haseki Tip Bulteni*.
- Shockley, K. M., Gabriel, A. S., Robertson, D., Rosen, C. C., Chawla, N., Ganster, M. L., & Ezerins, M. E. (2021). The fatiguing effects of camera use in virtual meetings: A within-person field experiment. *Journal of Applied Psychology*, 106(8), 1137.
- Shumate, M., Contractor, N., Putnam, L., & Mumby, D. (2013). The SAGE handbook of organizational communication.
- Spataro, J. (2020). *The future of work—the good, the challenging & the unknown*. Microsoft. <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/2020/07/08/future-work-good-challenging-unknown/>
- Voith, A., Frank, A., & Smith Pigg, J. (1989). Nursing diagnosis: fatigue. Classification of nursing diagnoses. Proceedings of 8th Conference NANDA. St. Louis: Mosby,
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of occupational Psychology*, 63(3), 193-210.
- Wiese, B. S., Chaillie, O., Noppeney, R., & Stertz, A. M. (2020). Daily experiences of commuting strain and self-control at work and at home. *Journal of Personnel Psychology*.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

1. ใบรับรองโครงการวิจัย
2. หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหวิทยาบาล ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 254 อาคารจามจุรี 1 ชั้น 2 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
 โทรศัพท์: 02-218-3202, 02-218-3049 Email: eccu@chula.ac.th

COA No. 056/66

ใบรับรองโครงการวิจัย


โครงการวิจัยที่ 660021 : ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงาน ทัศนคติในงาน ความงอกเงยจากการประชุมออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน และผลผลิตในการทำงาน และความสัมพันธ์กับงานของพนักงานในตำแหน่งการแพทย์ระบบของโรคไต 19

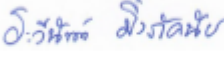
ผู้วิจัยหลัก : นางสาว อธิพันธ์ นววิทย์พันธุ์

หน่วยงาน : คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหวิทยาบาล ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ได้พิจารณาโดยใช้หลักของ Belmont Report 1979, Declaration of Helsinki 2013, Council for International Organizations of Medical Sciences (CIOMS) 2016, มาตรฐานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน (ค.) 2560, นโยบายแห่งชาติ และแนวทางการปฏิบัติการวิจัยในมนุษย์ 2558 และได้ดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าวได้

ลงนาม 
 (รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ นัตนา วทนะสากุลเดชะ)
 ประธาน

ลงนาม 
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วารินทร์ มีชัยชาติดี)
 กรรมการและเลขานุการ

วันที่รับรอง : 22 มีนาคม 2566

วันที่หมดอายุ : 21 มีนาคม 2567

เอกสารที่คณะกรรมการรับรอง

1. เอกสารข้อมูลสำเนาที่ผู้วิจัยไม่เข้าร่วมในการวิจัยและงานวิจัยอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัย
2. โครงการวิจัย
3. ผู้วิจัย
4. เครื่องมือวิจัย
5. ใบปะหน้ายื่นพิมพ์

เงื่อนไข

1. ผู้วิจัยต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขการวิจัยในคนอย่างเคร่งครัดและปฏิบัติตามกฎระเบียบของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน
2. กรณีที่ผู้วิจัยต้องหยุดการวิจัยในคนชั่วคราว ผู้วิจัยต้องแจ้งคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนก่อน
3. ผู้วิจัยต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขการวิจัยในคนอย่างเคร่งครัดและปฏิบัติตามกฎระเบียบของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน
4. ผู้วิจัยต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขการวิจัยในคนอย่างเคร่งครัดและปฏิบัติตามกฎระเบียบของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน
5. กรณีที่ผู้วิจัยต้องหยุดการวิจัยในคนชั่วคราว ผู้วิจัยต้องแจ้งคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนก่อน
6. กรณีที่ผู้วิจัยต้องหยุดการวิจัยในคนชั่วคราว ผู้วิจัยต้องแจ้งคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนก่อน
7. กรณีที่ผู้วิจัยต้องหยุดการวิจัยในคนชั่วคราว ผู้วิจัยต้องแจ้งคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนก่อน
8. กรณีที่ผู้วิจัยต้องหยุดการวิจัยในคนชั่วคราว ผู้วิจัยต้องแจ้งคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนก่อน
9. กรณีที่ผู้วิจัยต้องหยุดการวิจัยในคนชั่วคราว ผู้วิจัยต้องแจ้งคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนก่อน
10. กรณีที่ผู้วิจัยต้องหยุดการวิจัยในคนชั่วคราว ผู้วิจัยต้องแจ้งคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนก่อน
11. กรณีที่ผู้วิจัยต้องหยุดการวิจัยในคนชั่วคราว ผู้วิจัยต้องแจ้งคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนก่อน



เลขที่โครงการวิจัย 660021
 วันที่รับรอง 22 มี.ค. 2566
 วันที่หมดอายุ 21 มี.ค. 2567

AF 03-06

เอกสารข้อมูลสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และหนังสือแสดงยินยอมเข้าร่วมการวิจัย
(สำหรับพนักงานในองค์กรที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 220 คน)

ชื่อโครงการวิจัย	ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ การหมดไฟในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19
ชื่อผู้วิจัย	นางสาว รสริณ บรรวิทย์พันธ์ นิสิตปริญญาโท แผนกวิชาจิตวิทยาทรัพยากรมนุษย์ และการทำงาน คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
สถานที่ติดต่อผู้วิจัย	คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อาคารบรมราชชนนีศรีศุภพร ชั้น 7 ถนนพระราม 1 แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทร 0-2218-11
โทรศัพท์	มือถือ 092-609-3656 E-mail : rossarinboworn@gmail.com

1. ผู้วิจัยมีความยินดีขอเชิญท่านเข้าร่วมการวิจัย โดยก่อนที่ท่านจะตัดสินใจเข้าร่วมในการวิจัย มีความจำเป็นที่ท่านควรทำความเข้าใจว่างานวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพราะเหตุใด และเกี่ยวข้องกับอะไร กรุณาใช้เวลาในการอ่านข้อมูลต่อไปนี้อย่างละเอียดรอบคอบ และตอบตามข้อมูลเพิ่มเติมหรือข้อมูลที่ไม่มีชัดเจนได้ตลอดเวลา

2. โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ ได้แก่ (1) ศึกษาความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ที่ส่งผลกระทบต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 (2) ตรวจสอบไม่แสดงความสัมพันธ์ของข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ที่ส่งผลกระทบต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19

3. ท่านได้รับเชิญให้เข้าร่วมการวิจัย ด้วยการตอบแบบสอบถามตามความสมัครใจ เนื่องจากท่านเป็นหนึ่งในพนักงานที่ปฏิบัติงานองค์กร จำนวน 220 คน ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์การคัดเลือก คือ

เกณฑ์คัดเลือก

1) เป็นพนักงานในองค์กรกลุ่มงานต่างๆ เช่น กลุ่มงานด้านการเงินและการบัญชี กลุ่มงานด้านไอทีและด้านโทรคมนาคม กลุ่มงานด้านการค้าและการส่งออก ซึ่ง อ้างอิงจากการศึกษาของ Dingel & Neiman, (2020); Lund et.al, (2020); Kawaguchi & Motegi (2021) ทั้งนี้เพื่อให้ข้อมูลมีการกระจายในกลุ่มตัวอย่างอย่างทั่วถึงในแต่ละกลุ่มอาชีพ ผู้วิจัยจะได้กระจายการเก็บตัวอย่างในพนักงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มอาชีพด้านการเงินและด้านการบัญชี ประมาณ จำนวน 80 คน กลุ่มอาชีพด้านไอทีและด้านโทรคมนาคม จำนวน 70 คน และกลุ่มอาชีพด้านการค้าและการส่งออก จำนวน 70 คน

2) เป็นพนักงานที่มีการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่กำหนดให้พนักงานทำงานจากที่บ้านอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 วัน นับตั้งแต่การแพร่ระบาดของสถานการณ์โควิด-19

3) เป็นพนักงานที่มีแผนการปฏิบัติงานที่มีการประชุมออนไลน์เป็นประจำในทุกๆ สัปดาห์ นับตั้งแต่การแพร่ระบาดของสถานการณ์โควิด-19จนถึงปัจจุบัน

4) เป็นพนักงานที่มีอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันอย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป

เกณฑ์การคัดออก (exclusion criteria) ได้แก่

(1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ตอบคำถามมากกว่าร้อยละ 10 ของข้อคำถามทั้งหมด หรือ

(2) ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเดียวกันในทุกข้อคำถาม

4. กระบวนการวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ผู้วิจัยทำการติดต่อกับบุคคลที่เข้าแหล่งข้อมูล ซึ่งได้แก่ บุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานต่างๆ ที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ชินได้แก่ ถนนสุขุมวิท สาทร สีลม ปทุมวัน พหลโยธิน เพชรบุรีตัดใหม่ เพื่อสอบถามถึงรูปแบบการทำงานปัจจุบันของพนักงานในองค์กรว่าเป็นรูปแบบการปฏิบัติงานในสำนักงานเท่านั้น หรือเป็นการปฏิบัติงานที่บ้านได้ โดยผู้วิจัยจะทำการแนะนำตัวพร้อมบอกถึงวัตถุประสงค์ของการทำการวิจัยให้บุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้รับทราบ

4.2 ผู้วิจัยทำการแจ้งวัตถุประสงค์ขอความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ โดยทำการขออนุญาตในการตั้งแผ่นประชาสัมพันธ์ที่แสดงรายละเอียดตลอดจน QR Code ของแบบสอบถาม ไว้ในบริเวณสำนักงานขององค์กร รวมถึงแนบเอกสารแผ่นประชาสัมพันธ์ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่บุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการช่วยประชาสัมพันธ์ต่อไปยังพนักงานขององค์กร พร้อมทั้งประสานงานเบื้องต้นเพื่ออธิบายโครงการวิจัยและสอบถามความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลวิจัย ในองค์กรที่มีนโยบายให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านได้

4.3 เมื่อพนักงานแสดงความสนใจเข้าร่วมวิจัย สามารถติดต่อผู้วิจัยเพื่อตอบข้อสงสัยตลอดจนอธิบายข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย จนเกิดความเข้าใจเป็นอย่างดี ผ่านทาง email ของผู้วิจัยที่ได้ระบุไว้บนแผ่นประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้พนักงานที่แสดงความสนใจเข้าร่วมวิจัยลงนามยินยอมและส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ Survey Monkey โดยการสแกน QR Code ที่แสดงอยู่บนใบประชาสัมพันธ์ โดยจะตอบแบบสอบถามแบบออนไลน์จำนวน 1 ครั้ง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ 6 ข้อ ข้อมูลที่คุณลักษณะการทำงานของผู้ตอบแบบสำรวจ 2 ข้อ มาตรการข้อเรียกร้องในงาน 16 ข้อ มาตรการทรัพยากรในงาน 20 ข้อ มาตรการความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ 15 ข้อ มาตรการภาระหนักหน่วงในการทำงาน 12 ข้อ และ มาตรการมีส่วนร่วมในงาน 15 ข้อ รวมทั้งสิ้น 66 ข้อ โดยใช้เวลาในการตอบประมาณ 20-30 นาที โดยข้อมูลของท่านจะถูกจัดเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ใช้การเข้ารหัสขึ้นกับผู้วิจัยเท่านั้นที่ผู้เข้าถึงข้อมูล การนำเสนองานในลักษณะภาพรวม ไม่มีการระบุถึงตัวตน ท้ายที่สุดข้อมูลของท่านจะถูกทำลายภายใน 1 ปี เมื่อโครงการวิจัยสิ้นสุดลง

4.4 การเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ ไม่มีค่าชดเชยการเสียเวลา ผู้วิจัยคาดว่าประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากงานวิจัยนี้ จะเป็นการสร้างองค์ความรู้ในการลดการเกิดภาระหนักหน่วงในการทำงานรวมถึงเพิ่มการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานในองค์กรนับตั้งแต่สถานการณ์โควิด-19 ได้

AF 03-06

5. การเข้าร่วมโครงการของท่านครั้งนี้เป็นไปด้วยความสมัครใจ และท่านสามารถปฏิเสธที่จะเข้าร่วม หรือถอนตัวออกจากการวิจัยได้ทุกขณะ โดยไม่ต้องให้เหตุผล รวมถึงจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน โดยไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลในการทำวิจัยต่อทางองค์กรที่ท่านเกี่ยวข้อง

6. หากท่านมีข้อสงสัยสอบถามเพิ่มเติม สามารถติดต่อผู้วิจัยได้ตลอดเวลา และหากผู้วิจัยมีข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์หรือโทษเกี่ยวกับการวิจัย ผู้วิจัยจะแจ้งให้ท่านทราบอย่างรวดเร็ว

7. หากท่านไม่ได้รับการปฏิบัติตามข้อมูลดังกล่าว ท่านสามารถร้องเรียนได้ที่สำนักงานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ยุคที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขที่ 254 อาคารจามจุรี 1 ชั้น 2 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10300 โทรศัพท์/โทรสาร 0-2218-3202, 0-2218-3049 Email: eccu@chula.ac.th

ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายจากผู้วิจัย และเข้าใจข้อมูลดังกล่าวข้างต้นทุกประการแล้ว จึงลงนามเข้าร่วมการวิจัยด้วยความสมัครใจ และได้รับเอกสารไว้ 1 ชุดแล้ว

ลงชื่อ.....	ลงชื่อ.....
(.....)	(.....)
ผู้วิจัยหลัก	ผู้เข้าร่วมการวิจัย
วันที่...../...../.....	วันที่...../...../.....

ลงชื่อ.....

/ /



ภาคผนวก ข

เครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ภาวะหมดไฟในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 ก่อนตอบแบบสอบถาม ขอให้ท่านตอบข้อคำถามตรวจสอบคุณสมบัติผู้เข้าร่วม ข้างล่างนี้

- ใช่ ไม่ใช่ 1. ท่านเป็นพนักงานในองค์กร ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานด้านการเงินและการบัญชี กลุ่มงานด้านไอทีและด้านโทรคมนาคม กลุ่มงานด้านการค้าและการส่งออก
- ใช่ ไม่ใช่ 2. การปฏิบัติงานจากที่บ้านอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 วัน นับตั้งแต่การแพร่ระบาดของสถานการณ์โควิด-19 (มีนาคม พ.ศ. 2563)
- ใช่ ไม่ใช่ 3. มีการประชุมออนไลน์ในองค์กรในทุกๆ สัปดาห์ นับตั้งแต่การแพร่ระบาดของสถานการณ์โควิด-19 (มีนาคม พ.ศ. 2563) จนถึงปัจจุบัน
- ใช่ ไม่ใช่ 4. การตอบแบบสอบถามนี้เป็นความสมัครใจของผู้เข้าร่วมวิจัย

หากท่านมีคำตอบว่า “ไม่ใช่” ตั้งแต่ หนึ่งข้อในสี่ข้อ ท่านสามารถหยุดการตอบแบบสอบถามได้เลยเนื่องจากท่านมีคุณสมบัติไม่ตรงกับที่งานวิจัยกำหนด และผู้วิจัยขอขอบคุณที่ท่านให้ความสนใจมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สำหรับท่านที่ตอบครบทั้ง 4 ข้อ ขอเชิญท่านตอบแบบสอบถามนี้ 1 ครั้ง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 7 ส่วน แต่ละส่วนมีจำนวนข้อคำถามดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้งหมด 6 ข้อ
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่คุณลักษณะการทำงานของผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้งหมด 2 ข้อ
- ส่วนที่ 3 มาตรวัดข้อเรียกร้องในงาน ทั้งหมด 16 ข้อ
- ส่วนที่ 4 มาตรวัดทรัพยากรในงาน ทั้งหมด 20 ข้อ
- ส่วนที่ 5 มาตรวัดความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ ทั้งหมด 15 ข้อ
- ส่วนที่ 6 มาตรวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน ทั้งหมด 12 ข้อ
- ส่วนที่ 7 มาตรวัดการมีส่วนร่วมในงาน ทั้งหมด 15

ข้อรวมทั้งสิ้น 86 ข้อ โดยใช้เวลาในการตอบ ประมาณ 20-30 นาที ทั้งนี้ในการตอบคำถามบางข้อที่ท่านอ่านแล้วไม่สบายใจ ท่านสามารถเว้นว่างไม่ตอบคำถามเหล่านั้นได้ คำตอบทั้งหมดของ

ท่านจะถือเป็นความลับ และจะไม่มีการระบุตัวตนของผู้ตอบ การวิเคราะห์และการนำเสนอผลการสำรวจจะเป็นการสรุปภาพรวมเท่านั้น

ข้อมูลจากท่าน มีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการสร้างองค์ความรู้ในการลดการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานรวมถึงเพิ่มการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานในองค์กรนับตั้งแต่สถานการณ์โควิด-19 ได้

นางสาวสริน บวรวิริยพันธุ์

นิสิตหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการจิตวิทยาทรัพยากรมนุษย์และการทำงาน
สาขาวิชาจิตวิทยา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1.1 เพศ ชาย หญิง ไม่ระบุ

1.2 อายุ _____ ปี

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด :

1) มัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือต่ำกว่า 2) มัธยมศึกษาปีที่ 6, ปวช. หรือ

เทียบเท่า

3) อนุปริญญา, ปวส. หรือเทียบเท่า 4) ปริญญาตรี

5) ปริญญาโท 6) ปริญญาเอก

7) อื่นๆ โปรดระบุ _____

1.4 ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานในกลุ่มงาน

ด้านการเงินและการบัญชี

ด้านไอทีและด้านโทรคมนาคม

ด้านการค้าและการส่งออก

1.5 ตำแหน่งงาน :

1) พนักงานระดับปฏิบัติการ 2) ผู้บริหารระดับต้น (หัวหน้างาน)

3) ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้จัดการ) 4) ผู้บริหารระดับสูง

(กรรมการบริหาร)

5) อื่นๆ โปรดระบุ _____

1.6 ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรปัจจุบัน _____ ปี _____ เดือน

2. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากที่บ้านและการประชุมออนไลน์นับตั้งแต่การแพร่ระบาดของ
ของสถานการณ์โควิด 19

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อมูลตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน นับตั้งแต่การแพร่ระบาดของ
สถานการณ์โควิด 19 ไทย (มีนาคม พ.ศ. 2563) จนถึงปัจจุบัน

2.1 จำนวนวันต่อสัปดาห์โดยเฉลี่ยที่ท่านมีการปฏิบัติงานจากที่บ้าน _____ วัน /สัปดาห์

2.2 จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์โดยเฉลี่ยที่ท่านมีการประชุมออนไลน์ _____ ชั่วโมง /สัปดาห์

3. มาตรวัดข้อเรียกร้องในงาน

คำชี้แจงในการตอบ: ขอให้ท่านนึกถึง**บริบทในการทำงาน**ของท่าน และโปรดทำเครื่องหมาย

X ในช่องที่ตรงกับความเห็นท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย และไม่ เห็นด้วย พอๆกัน	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	การเล่นพรรคเล่นพวกในองค์กร	1	2	3	4	5
2	ความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงาน	1	2	3	4	5
3	ความไม่พร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ	1	2	3	4	5
4	ขาดความมั่นคงในการทำงานภายใน องค์กร	1	2	3	4	5
5	โอกาสในการเติบโตภายในบริษัทถูกจำกัด	1	2	3	4	5
6	การสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพ	1	2	3	4	5
7	ความลำเอียงของหัวหน้างาน	1	2	3	4	5
8	การประเมินผลงานที่ขาดความโปร่งใส	1	2	3	4	5
9	การได้รับมอบหมายงานเพิ่มขึ้น	1	2	3	4	5
10	ความหลากหลายของงาน	1	2	3	4	5
11	การทำงานภายใต้ระยะเวลาที่จำกัด	1	2	3	4	5

ข้อ	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย และไม่ เห็นด้วย พอๆกัน	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
12	การได้รับมอบหมายงานพิเศษ นอกเหนือจากงานในหน้าที่ปัจจุบัน	1	2	3	4	5
13	ภาระความรับผิดชอบในงานที่เพิ่มขึ้น	1	2	3	4	5
14	งานที่มีความยาก	1	2	3	4	5
15	การทำงานหลายงานพร้อมๆกัน	1	2	3	4	5
16	งานที่มีความซับซ้อน	1	2	3	4	5

4. มาตรการทรัพยากรในงาน

คำชี้แจงในการตอบ: ขอให้ท่านนึกถึง**บริบทในการทำงาน**ของท่าน และโปรดทำเครื่องหมาย

X ในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ไม่เคย เลย	เคย นานๆ ครั้ง	เคย บ่อยครั้ง	เคยเป็น ประจำ
1	ฉันรู้สึกเป็นทีมเดียวกันกับเพื่อนร่วมงาน	1	2	3	4
2	เพื่อนร่วมงานเป็นมิตรกับฉัน	1	2	3	4
3	ฉันรู้สึกอึดอัดเมื่อต้องทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ในหน่วยงานเดียวกัน	1	2	3	4
4	ฉันรู้สึกสนุกเมื่อได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	1	2	3	4
5	ฉันได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อฉัน มีปัญหา	1	2	3	4
6	ฉันแสดงความคิดเห็นในงานที่ทำได้อย่างเต็มที่	1	2	3	4
7	ฉันเสนอความคิดเห็นได้ว่าขั้นตอนในการทำงาน ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไร	1	2	3	4
8	ฉันสามารถกำหนดหัวข้องานที่ต้องทำได้เอง	1	2	3	4
9	ฉันกำหนดขั้นตอนการทำงานด้วยตนเอง	1	2	3	4

ข้อ	ข้อความ	ไม่เคย เลย	เคย นานๆ ครั้ง	เคย บ่อยครั้ง	เคยเป็น ประจำ
10	ฉันมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ รับผิดชอบ	1	2	3	4
11	เมื่อฉันได้รับมอบหมายงาน หัวหน้าจะแจ้งให้ฉัน ทราบถึงวัตถุประสงค์ของงานที่ต้องทำ	1	2	3	4
12	เมื่อฉันได้รับมอบหมายงาน หัวหน้าจะแจ้งให้ฉัน ทราบถึงสิ่งที่คาดหวังจากการทำงานของฉัน	1	2	3	4
13	ฉันนำคำแนะนำของหัวหน้ามาใช้ในการปรับปรุง การทำงานของตนเอง	1	2	3	4
14	ฉันมักจะได้รับคำแนะนำในการทำงานจากเพื่อน ร่วมงาน	1	2	3	4
15	เมื่อทำงานเสร็จฉันได้รับข้อมูลป้อนกลับจาก หัวหน้าถึงผลการทำงานของฉัน	1	2	3	4
16	หัวหน้าเต็มใจที่จะช่วยเหลือฉัน	1	2	3	4
17	หัวหน้ามักจะให้ความช่วยเหลือแก่ฉันทุกครั้งที่ฉัน ขอความช่วยเหลือ	1	2	3	4
18	หัวหน้ามีท่าทีที่เป็นมิตรกับฉัน	1	2	3	4
19	เมื่อฉันมีปัญหาฉันสามารถขอคำแนะนำจาก หัวหน้าได้	1	2	3	4
20	ฉันสบายใจเมื่อต้องทำงานร่วมกับหัวหน้า	1	2	3	4

5. มาตรวัดความเหนียวส้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ

คำชี้แจงในการตอบ: ขอให้ท่านนึกถึง**บริบทในการทำงาน**ของท่าน และโปรดทำเครื่องหมาย

X ในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ไม่ เคย เลย	แทบจะ ไม่เคย	เคยกับไม่ เคย พอๆ กัน	เคย บ่อยครั้ง	เคย เป็น ประจำ
-----	---------	-------------------	-----------------	-----------------------------	------------------	----------------------

ข้อ	ข้อความ	ไม่เคย	แทบจะไม่เคย	เคยกับไม่เคยพอๆ กัน	เคยบ่อยครั้ง	เคยเป็นประจำ
1	คุณรู้สึกเหนื่อย หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	1	2	3	4	5
2	คุณรู้สึกหมดแรง หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	1	2	3	4	5
3	คุณรู้สึกเหนื่อยล้าในจิตใจ หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	1	2	3	4	5
4	ตาคุณพร่ามัว หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	1	2	3	4	5
5	คุณรู้สึกกระคายเคืองตา หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	1	2	3	4	5
6	คุณเจ็บตา หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	1	2	3	4	5
7	คุณมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงสถานการณ์ทางสังคม หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	1	2	3	4	5
8	คุณอยากอยู่ลำพัง หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	1	2	3	4	5
9	คุณรู้สึกอยากมีเวลาเป็นของตนเอง หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	1	2	3	4	5
10	คุณรู้สึกกลัวที่จะทำสิ่งต่าง ๆ มาก หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	1	2	3	4	5
11	คุณรู้สึกไม่อยากทำอะไรเลยบ่อย หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	1	2	3	4	5
12	คุณรู้สึกเหนื่อยเกินไปที่จะทำอย่างอื่นบ่อย หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	1	2	3	4	5
13	คุณรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์ หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	1	2	3	4	5
14	คุณรู้สึกหงุดหงิด หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	1	2	3	4	5
15	คุณรู้สึกอารมณ์เสีย หลังจากประชุมผ่าน	1	2	3	4	5

ข้อ	ข้อความ	ไม่เคย	แทบจะ ไม่เคย	เคยกับไม่ เคย พอๆ กัน	เคย บ่อยครั้ง	เคย เป็นประจำ
	วิดีโอ					

6. มาตรวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน

คำชี้แจงในการตอบ: ขอให้ท่านนึกถึง**บริบทในการทำงาน**ของท่าน และโปรดทำเครื่องหมาย X

ในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ไม่เคย เลย	แทบจะ ไม่เคย	เคยกับไม่ เคย พอๆ กัน	เคย บ่อย ครั้ง	เคย เป็นประจำ
1	ฉันรู้สึกเหนื่อยใจ	1	2	3	4	5
2	การฟื้นคืนพลังให้กลับมาสดชื่น ในช่วงท้ายของวัน เป็นเรื่องที่ทำ ได้ยากสำหรับฉัน	1	2	3	4	5
3	ฉันรู้สึกเหนื่อยกาย	1	2	3	4	5
4	ฉันพยายามอย่างมากเพื่อให้ รู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน	1	2	3	4	5
5	ฉันรู้สึกอยากหนีงานที่ฉันทำ มาก	1	2	3	4	5
6	ฉันเคลือบแคลงใจว่างานที่ฉัน ทำจะมีความหมายอะไรกับใคร ได้	1	2	3	4	5
7	ฉันมีปัญหาที่ในการรักษาสมาธิ	1	2	3	4	5
8	ฉันมีปัญหาในการสนใจจดจ่อ	1	2	3	4	5
9	ฉันทำผิดพลาดเพราะใจลอยไป ให้ความสนใจสิ่งอื่น	1	2	3	4	5
10	ฉันรู้สึกว่าฉันไม่สามารถควบคุม อารมณ์ตนเองได้	1	2	3	4	5

ข้อ	ข้อความ	ไม่เคย เลย	แทบจะ ไม่เคย	เคยกับไม่ เคย พอๆ กัน	เคย บ่อย ครั้ง	เคย เป็นประจำ
11	ฉันจำไม่ได้ว่าตนเองตอบสนอง ต่อสิ่งต่างๆ ด้วยอารมณ์แบบ ไหนบ้าง	1	2	3	4	5
12	ฉันอาจจะตอบสนองต่อสิ่ง ต่างๆแบบเกินควรโดยไม่ตั้งใจ	1	2	3	4	5

7. มาตรการมีส่วนร่วมในงาน

คำชี้แจงในการตอบ: ขอให้ท่านนึกถึง**บริบทในการทำงาน**ของท่าน และโปรดทำเครื่องหมาย

X ในช่องที่ตรงกับความเห็นท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย ที่สุด	ไม่เห็น ด้วย มาก	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย และไม่ เห็นด้วย พอๆ กัน	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด
1	ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึก เปี่ยมไปด้วยพลัง	1	2	3	4	5	6	7
2	ฉันสามารถอดทนทำงานนั้น ให้สำเร็จได้ แม้จะต้องใช้ เวลาที่ต่อเนื่องและยาวนาน	1	2	3	4	5	6	7
3	งานที่ฉันทำเป็นงานที่มี คุณค่าและมีความหมายกับ ฉัน	1	2	3	4	5	6	7
4	ฉันรู้สึกกระตือรือร้นในงานที่ ทำ	1	2	3	4	5	6	7
5	เวลาที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกมี ความสุข	1	2	3	4	5	6	7
6	ฉันมีสมาธิจดจ่ออยู่กับงานที่ ทำ	1	2	3	4	5	6	7

ข้อ	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย ที่สุด	ไม่เห็น ด้วย มาก	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย และไม่ เห็นด้วย พอๆ กัน	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด
7	เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาเดิม ในงาน ฉันพร้อมที่จะทำงาน นั้น	1	2	3	4	5	6	7
8	แม้ว่ามีปัญหาในงาน ฉันก็ ยืนหยัดที่จะทำงานนั้นต่อไป	1	2	3	4	5	6	7
9	งานที่ฉันทำอยู่เป็นแรง บันดาลใจให้ฉันก้าวไปสู่ ความสำเร็จ	1	2	3	4	5	6	7
10	ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ	1	2	3	4	5	6	7
11	ในขณะที่ทำงาน ฉันรู้สึก เพลินไปกับงานที่ทำ	1	2	3	4	5	6	7
12	ถ้าฉันทำงานติดพันอยู่ ฉัน จะหยุดทำงานนั้นไม่ได้	1	2	3	4	5	6	7
13	ในการทำงาน ฉันรู้สึกว่าฉัน สามารถจัดการกับอุปสรรค ได้ด้วยความสามารถและความ มุ่งมั่น	1	2	3	4	5	6	7
14	งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ฉัน ได้พัฒนาตนเอง	1	2	3	4	5	6	7
15	ฉันทำงานเพลินจนลืมเวลา	1	2	3	4	5	6	7

ภาคผนวก ค

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. มาตรฐานวัดข้อเรียกร้องในงาน

ผู้วิจัยทดสอบมาตรฐานวัดข้อเรียกร้องในงานฉบับภาษาไทยที่พัฒนาโดยสิริพร ทรัพย์ะประภา (2555) ซึ่งพัฒนาต่อจาก ผดาร์ช สีดา (2555) ที่พัฒนาร่วมกับรองศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ต้อยคำภีร์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรวดี วัฒนทกโกศล ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและที่ปรึกษาร่วมขณะนั้น ตามลำดับ โดยมาตรวัดนี้เรียบเรียงและพัฒนาจากแนวคิดของ Van Veldhoven et al. (2002) และ Cavanaugh et al. (2000) มาตรวัดนี้ประกอบด้วยข้อคำถาม 16 ข้อ นำมาทดสอบเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 61 คน และวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของมาตรวัดได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของทั้งฉบับเท่ากับ .902 ดังตาราง

ตารางสถิติพื้นฐานและค่า CITC ข้อคำถามของมาตรวัดข้อเรียกร้องในงาน (N = 61)

ข้อ	ข้อคำถาม	M	SD	CITC
1	การเล่นพรรคเล่นพวกในองค์กร	1.71	0.892	0.526
2	ความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงาน	2.00	0.851	0.514
3	ความไม่พร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ	2.37	0.981	0.376
4	ขาดความมั่นคงในการทำงานภายในองค์กร	2.37	1.032	0.531
5	โอกาสในการเติบโตภายในบริษัทถูกจำกัด	2.63	1.097	0.542
6	การสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพ	2.68	1.210	0.598
7	ความลำเอียงของหัวหน้างาน	1.97	1.033	0.515
8	การประเมินผลงานที่ขาดความโปร่งใส	2.10	1.125	0.552
9	การได้รับมอบหมายงานเพิ่มขึ้น	3.39	1.067	0.752
10	ความหลากหลายของงาน	3.53	0.971	0.495
11	การทำงานภายใต้ระยะเวลาที่จำกัด	3.34	0.976	0.673
12	การได้รับมอบหมายงานพิเศษนอกเหนือจากงานในหน้าที่ปัจจุบัน	3.37	1.032	0.589

ข้อ	ข้อความ	M	SD	CITC
13	ภาระความรับผิดชอบในงานที่เพิ่มขึ้น	3.66	1.108	0.739
14	งานที่มีความยาก	3.44	0.815	0.504
15	การทำงานหลายงานพร้อมๆกัน	3.66	1.044	0.672
16	งานที่มีความซับซ้อน	3.39	0.965	0.591

Critical $r = .213$, $df = 59$, $\alpha = .05$ ทางเดียว

2. มาตรวัดทรัพยากรในงาน

ผู้วิจัยทดสอบมาตรวัดทรัพยากรในงานฉบับภาษาไทยที่พัฒนาโดยสิริพร ทรัพย์ะประภา (2555) ซึ่งพัฒนาต่อจาก ผดาร์ช สีดา (2555) ที่พัฒนาร่วมกับรองศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ต้อยคำภีร์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรวดี วัฒนทกโกศล ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและที่ปรึกษาร่วมขณะนั้น ตามลำดับ โดยมาตรวัดนี้เรียบเรียงและพัฒนาจากมาตรวัด The Questionnaire on the Experience and Evaluation of Work (QEEW) ของ Van Veldhoven et al. (2002) มาตรวัดนี้ประกอบด้วยข้อความ 20 ข้อ นำมาทดสอบเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 61 คน และวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของมาตรวัดได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของทั้งฉบับเท่ากับ .933 ดังตาราง

ตารางสถิติพื้นฐานและค่า CITC ข้อคำถามของมาตรวัดทรัพยากรในงาน ($N = 61$)

ข้อ	ข้อความ	M	SD	CITC
1	ฉันรู้สึกเป็นทีมเดียวกันกับเพื่อนร่วมงาน	3.29	0.649	0.672
2	เพื่อนร่วมงานเป็นมิตรกับฉัน	3.40	0.647	0.703
3	ฉันรู้สึกอึดอัดเมื่อต้องทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน	3.43	0.624	0.342
4	ฉันรู้สึกสนุกเมื่อได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	3.29	0.676	0.608
5	ฉันได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อฉันมีปัญหา	3.43	0.596	0.714
6	ฉันแสดงความคิดเห็นในงานที่ทำได้อย่างเต็มที่	3.10	0.718	0.625

ข้อ	ข้อความคำถาม	M	SD	CITC
7	ฉันเสนอความคิดเห็นได้ว่าขั้นตอนในการทำงานควรปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไร	3.00	0.701	0.618
8	ฉันสามารถกำหนดหัวข้องานที่ต้องทำได้เอง	3.09	0.756	0.483
9	ฉันกำหนดขั้นตอนการทำงานด้วยตนเอง	3.33	0.659	0.387
10	ฉันมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ	3.33	0.604	0.549
11	เมื่อฉันได้รับมอบหมายงาน หัวหน้าจะแจ้งให้ฉันทราบถึงวัตถุประสงค์ของงานที่ต้องทำ	3.16	0.696	0.674
12	เมื่อฉันได้รับมอบหมายงาน หัวหน้าจะแจ้งให้ฉันทราบถึงสิ่งที่คาดหวังจากการทำงานของฉัน	3.00	0.749	0.578
13	ฉันนำคำแนะนำของหัวหน้ามาใช้ในการปรับปรุงการทำงานของตนเอง	3.16	0.790	0.623
14	ฉันมักจะได้รับความแนะนำในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	2.78	0.677	0.435
15	เมื่อทำงานเสร็จฉันได้รับข้อมูลป้อนกลับจากหัวหน้าถึงผลการทำงานของฉัน	2.78	0.727	0.638
16	หัวหน้าเต็มใจที่จะช่วยเหลือฉัน	3.31	0.681	0.822
17	หัวหน้ามักจะให้ความช่วยเหลือแก่ฉันทุกครั้งที่ฉันขอความช่วยเหลือ	3.28	0.720	0.747
18	หัวหน้ามีท่าทีที่เป็นมิตรกับฉัน	3.36	0.693	0.752
19	เมื่อฉันมีปัญหาฉันสามารถขอคำแนะนำจากหัวหน้าได้	3.23	0.780	0.752
20	ฉันสบายใจเมื่อต้องทำงานร่วมกับหัวหน้า	3.16	0.834	0.677

Critical $r = .213$, $df = 59$, $\alpha = .05$ ทางเดียว

3. มาตรวัดความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ

ผู้วิจัยทดสอบมาตรวัดความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ (Zoom Exhaustion & Fatigue Scale) ที่พัฒนาโดย Fauville et.al. (2021) มาตรวัดนี้

ประกอบด้วยข้อคำถาม 15 ข้อ นำมาทดสอบเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 61 คน และวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของมาตรวัดได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของทั้งฉบับ เท่ากับ .940 ดังตาราง

ตารางสถิติพื้นฐานและค่า CITC ข้อคำถามของมาตรวัดความเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ผ่านจอภาพ (N = 61)

ข้อ	ข้อคำถาม	M	SD	CITC
1	คุณรู้สึกเหนื่อย หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	3.32	0.897	0.735
2	คุณรู้สึกหมดแรง หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	3.29	0.986	0.683
3	คุณรู้สึกเหนื่อยล้าในจิตใจ หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	3.16	0.930	0.685
4	ตาคุณพร่ามัว หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	3.11	1.155	0.576
5	คุณรู้สึกกระคายเคืองตา หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	3.05	1.135	0.635
6	คุณเจ็บตา หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	2.59	1.041	0.603
7	คุณมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงสถานการณ์ทางสังคม หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	2.64	1.135	0.644
8	คุณอยากอยู่ลำพัง หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	2.91	1.210	0.765
9	คุณรู้สึกอยากมีเวลาเป็นของตนเอง หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	3.30	1.127	0.792
10	คุณรู้สึกกลัวที่จะทำสิ่งต่าง ๆ มาก หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	2.14	0.962	0.594
11	คุณรู้สึกไม่อยากทำอะไรเลยบ่อย หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	2.66	1.032	0.693
12	คุณรู้สึกเหนื่อยเกินไปที่จะทำอย่างอื่นบ่อย หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	2.88	1.046	0.726
13	คุณรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์ หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	2.95	0.999	0.791
14	คุณรู้สึกหงุดหงิด หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	2.61	0.985	0.773
15	คุณรู้สึกอารมณ์เสีย หลังจากประชุมผ่านวิดีโอ	2.39	0.908	0.755

Critical $r = .213$, $df = 59$, $\alpha = .05$ ทางเดียว

4. มาตรการภาวะหมดไฟ

ผู้วิจัยทดสอบมาตรการภาวะหมดไฟ (Burnout Assessment Tool: BAT-12) ฉบับภาษาไทยที่พัฒนาโดยอรุณี ศุทธิชัยนิมิต (2565) โดยมาตรวัดนี้พัฒนาโดย Schaufeli et al. (2019) มาตรวัดนี้ประกอบด้วยข้อคำถาม 12 ข้อ นำมาทดสอบเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 61 คน และวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของมาตรวัดได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของทั้งฉบับเท่ากับ .864 ดังตาราง

ตารางสถิติพื้นฐานและค่า CITC ข้อคำถามของมาตรการภาวะหมดไฟ ($N = 61$)

ข้อ	ข้อคำถาม	M	SD	CITC
1	ฉันรู้สึกเหนื่อยใจ	3.02	0.774	0.492
2	การฟื้นคืนพลังให้กลับมาสดชื่นในช่วงท้ายของวัน เป็นเรื่องที่ทำได้ยากสำหรับฉัน	2.86	0.980	0.519
3	ฉันรู้สึกเหนื่อยกาย	3.30	0.893	0.262
4	ฉันพยายามอย่างมากเพื่อให้รู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน	3.18	0.956	0.524
5	ฉันรู้สึกอยากหนีงานที่ฉันทำมาก	1.84	1.023	0.546
6	ฉันเคลือบแคลงใจว่างานที่ฉันทำจะมีความหมายอะไรกับใครได้	1.66	0.920	0.679
7	ฉันมีปัญหาที่ในการรักษาสมาธิ	2.52	0.914	0.528
8	ฉันมีปัญหาในการสนใจจดจ่อ	2.59	1.005	0.572
9	ฉันทำผิดพลาดเพราะใจลอยไปให้ความสนใจสิ่งอื่น	2.34	0.880	0.640
10	ฉันรู้สึกว่าฉันไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้	2.16	1.005	0.497
11	ฉันจำไม่ได้ว่าตนเองตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ ด้วยอารมณ์แบบไหนบ้าง	2.04	0.894	0.630
12	ฉันอาจจะตอบสนองต่อสิ่งต่างๆแบบเกินควรโดยไม่ตั้งใจ	2.18	0.789	0.698

Critical $r = .213$, $df = 59$, $\alpha = .05$ ทางเดียว

5. มาตรการมีส่วนร่วมในงาน

ผู้วิจัยทดสอบมาตรการมีส่วนร่วมในงานฉบับภาษาไทยที่พัฒนาโดยสิริพร ทรัพย์ประภา (2555) แบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (1-5) ซึ่งพัฒนาต่อจาก ผดาร์ช สีดา (2555) ที่พัฒนาร่วมกับ รองศาสตราจารย์ ดร.อรุณญา ต้อยคำภีร์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรวดี วัฒนทกโกศล ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและที่ปรึกษาร่วมขณะนั้น ตามลำดับ โดยมาตรวัดนี้ เรียบเรียงและพัฒนาจากมาตรวัด The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) ของ Schaufeli et al. (2002) มาตรวัดนี้ประกอบด้วยข้อคำถาม 15 ข้อ นำมาทดสอบเก็บข้อมูล ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 61 คน และวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของมาตรวัดได้ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาคของทั้งฉบับเท่ากับ .933 ดังตาราง

ตารางสถิติพื้นฐานและค่า CITC ข้อคำถามของมาตรการมีส่วนร่วมในงาน (N = 61)

ข้อ	ข้อคำถาม	M	SD	CITC
1	ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกเปี่ยมไปด้วยพลัง	4.88	0.935	0.721
2	ฉันสามารถอดทนทำงานนั้นให้สำเร็จได้ แม้จะต้องใช้เวลาที่ต่อเนื่องและยาวนาน	5.25	0.995	0.519
3	งานที่ฉันทำเป็นงานที่มีคุณค่าและมีความหมายกับฉัน	5.61	1.155	0.730
4	ฉันรู้สึกกระตือรือร้นในงานที่ทำ	5.11	1.123	0.795
5	เวลาที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกมีความสุข	4.98	1.183	0.715
6	ฉันมีสมาธิจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ	5.04	0.953	0.612
7	เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาเดิมในงาน ฉันพร้อมที่จะทำงานนั้น	5.05	1.102	0.544
8	แม้ว่ามีปัญหาในงาน ฉันก็ยืนหยัดที่จะทำงานนั้นต่อไป	5.39	0.888	0.641
9	งานที่ฉันทำอยู่เป็นแรงบันดาลใจให้ฉันก้าวไปสู่ความสำเร็จ	5.32	1.252	0.819
10	ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ	5.79	1.171	0.811

ข้อ	ข้อความ	M	SD	CITC
11	ในขณะที่ทำงาน ฉันรู้สึกเพลินไปกับงานที่ทำ	5.07	1.319	0.836
12	ถ้าฉันทำงานติดพันอยู่ ฉันจะหยุดทำงานนั้นไม่ได้	5.00	1.128	0.315
13	ในการทำงาน ฉันรู้สึกว่าคุณสามารถจัดการกับอุปสรรคได้ด้วยความพยายามและความมุ่งมั่น	5.27	1.053	0.793
14	งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ฉันได้พัฒนาตนเอง	5.46	1.175	0.684
15	ฉันทำงานเพลินจนลืมเวลา	4.84	1.276	0.542

Critical $r = .213$, $df = 59$, $\alpha = .05$ ทางเดียว



ภาคผนวก ง

ผลการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างของโมเดลเชิงสาเหตุภาวะหมดไฟ และการมีส่วนร่วม
 ร่วมในงานของพนักงานนับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของ โควิด 19

DATE: 6/1/2023
 TIME: 20:35

L I S R E L 8.72

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
 Scientific Software International, Inc.
 7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
 Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.
 Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
 Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2005
 Use of this program is subject to the terms specified in the
 Universal Copyright Convention.
 Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file

TI
 !DA NI=5 NO=220 MA=CM
 SY='C:\Users\Bowornr\Desktop\SEM1\SEM1.DSF'
 SE
 3 4 5 1 2 /
 MO NX=2 NY=3 BE=FU GA=FI PS=SY TY=FI TX=FI AL=FI KA=FI
 FI PS(1,1)
 FR BE(2,1) BE(3,1) GA(1,1) GA(1,2) GA(2,1) GA(2,2) GA(3,1) GA(3,2) AL(1)
 FR AL(2) AL(3) KA(1) KA(2) PS(3,2)
 VA 0.46 PS(1,1)
 PD
 OU AM RS EF FS SS

TI

Number of Input Variables 5
 Number of Y - Variables 3
 Number of X - Variables 2
 Number of ETA - Variables 3
 Number of KSI - Variables 2
 Number of Observations 220

TI

Covariance Matrix

	ZoomFa	Burnout	WorkEn	JobDe	JobRe
ZoomFa	0.61				

Burnout	0.32	0.50			
WorkEn	-0.17	-0.35	0.70		
JobDe	0.22	0.16	-0.04	0.45	
JobRe	-0.14	-0.17	0.21	-0.12	0.23

Means

	ZoomFa	Burnout	WorkEn	JobDe	JobRe
	-----	-----	-----	-----	-----
	2.75	2.41	5.19	2.84	3.18

TI

Parameter Specifications

BETA

	ZoomFa	Burnout	WorkEn
	-----	-----	-----
ZoomFa	0	0	0
Burnout	1	0	0
WorkEn	2	0	0

GAMMA

	JobDe	JobRe
	-----	-----
ZoomFa	3	4
Burnout	5	6
WorkEn	7	8

PHI

	JobDe	JobRe
	-----	-----
JobDe	9	
JobRe	10	11

PSI

	ZoomFa	Burnout	WorkEn
	-----	-----	-----
ZoomFa	0		
Burnout	0	12	
WorkEn	0	13	14

ALPHA

	ZoomFa	Burnout	WorkEn
	-----	-----	-----
	15	16	17

TI

Number of Iterations = 0

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

BETA

	ZoomFa	Burnout	WorkEn
--	--------	---------	--------

ZoomFa	-----	-----	-----
	- -	- -	- -
Burnout	0.41	- -	- -
	(0.05)		
	7.68		
WorkEn	-0.15	- -	- -
	(0.07)		
	-2.08		

GAMMA

	JobDe	JobRe
	-----	-----
ZoomFa	0.38	-0.41
	(0.07)	(0.10)
	5.11	-3.99
Burnout	0.03	-0.47
	(0.06)	(0.08)
	0.42	-5.57
WorkEn	0.21	0.93
	(0.08)	(0.11)
	2.63	8.31

Covariance Matrix of Y and X

	ZoomFa	Burnout	WorkEn	JobDe	JobRe
	-----	-----	-----	-----	-----
ZoomFa	0.60				
Burnout	0.32	0.50			
WorkEn	-0.17	-0.35	0.70		
JobDe	0.22	0.16	-0.04	0.45	
JobRe	-0.14	-0.17	0.21	-0.12	0.23

Mean Vector of Eta-Variables

	ZoomFa	Burnout	WorkEn
	-----	-----	-----
	2.75	2.41	5.19

PHI

	JobDe	JobRe
	-----	-----
JobDe	0.45	
	(0.04)	
	10.42	
JobRe	-0.12	0.23
	(0.02)	(0.02)
	-5.02	10.42

PSI

	ZoomFa	Burnout	WorkEn
	-----	-----	-----
ZoomFa	0.46		

Burnout	--	0.29 (0.03) 10.42	
WorkEn	--	-0.18 (0.03) -6.31	0.50 (0.05) 10.42

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

ZoomFa	Burnout	WorkEn
0.23	0.43	0.29

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

ZoomFa	Burnout	WorkEn
0.23	0.27	0.28

Reduced Form

	JobDe	JobRe
ZoomFa	0.38 (0.07) 5.11	-0.41 (0.10) -3.99
Burnout	0.18 (0.07) 2.75	-0.64 (0.09) -6.96
WorkEn	0.16 (0.08) 2.04	0.99 (0.11) 9.08

ALPHA

ZoomFa	Burnout	WorkEn
2.99 (0.45) 6.61	2.71 (0.39) 6.93	2.04 (0.52) 3.95

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 1
 Minimum Fit Function Chi-Square = 0.026 (P = 0.87)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 0.027 (P = 0.87)
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 0.0
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 1.92)

Minimum Fit Function Value = 0.00012
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.0
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.0088)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.0
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.094)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.90

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.16

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.16 ; 0.17)
 ECVI for Saturated Model = 0.14
 ECVI for Independence Model = 1.88

Chi-Square for Independence Model with 10 Degrees of Freedom = 396.98
 Independence AIC = 406.98
 Model AIC = 38.03
 Saturated AIC = 30.00
 Independence CAIC = 428.95
 Model CAIC = 121.51
 Saturated CAIC = 95.90

Normed Fit Index (NFI) = 1.00
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.03
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.100
 Comparative Fit Index (CFI) = 1.00
 Incremental Fit Index (IFI) = 1.00
 Relative Fit Index (RFI) = 1.00

Critical N (CN) = 55335.01

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.0020
 Standardized RMR = 0.0035
 Goodness of Fit Index (GFI) = 1.00
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 1.00
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.067

TI

Fitted Covariance Matrix

	ZoomFa	Burnout	WorkEn	JobDe	JobRe
ZoomFa	0.60				
Burnout	0.32	0.50			
WorkEn	-0.17	-0.35	0.70		
JobDe	0.22	0.16	-0.04	0.45	
JobRe	-0.14	-0.17	0.21	-0.12	0.23

Fitted Means

	ZoomFa	Burnout	WorkEn	JobDe	JobRe
	2.75	2.41	5.19	2.84	3.18

Fitted Residuals

	ZoomFa	Burnout	WorkEn	JobDe	JobRe
ZoomFa	0.01				
Burnout	0.00	0.00			
WorkEn	0.00	0.00	0.00		
JobDe	0.00	0.00	0.00	0.00	
JobRe	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Fitted Residuals for Means

	ZoomFa	Burnout	WorkEn	JobDe	JobRe
	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Summary Statistics for Fitted Residuals

Smallest Fitted Residual = 0.00
 Median Fitted Residual = 0.00
 Largest Fitted Residual = 0.01

Stemleaf Plot

```
- 0|14000000000
  0|22
  2|9
  4|
  6|2
```

Standardized Residuals

	ZoomFa	Burnout	WorkEn	JobDe	JobRe
ZoomFa	0.16				
Burnout	0.16	0.16			
WorkEn	-0.16	-0.16	0.16		
JobDe	-	-	-	-	
JobRe	-	-	-	-	-

Summary Statistics for Standardized Residuals

Smallest Standardized Residual = -0.16
 Median Standardized Residual = 0.00
 Largest Standardized Residual = 0.16

Stemleaf Plot

```
- 1|66
- 0|0000000000
  0|
  1|6666
```

TI

Qplot of Standardized Residuals



-
 3.5.....
 .
 -3.5
 3.5

Standardized Residuals

TI

Modification Indices and Expected Change

Modification Indices for BETA

	ZoomFa	Burnout	WorkEn
ZoomFa	0.03	0.03	0.03
Burnout	- -	- -	- -
WorkEn	- -	- -	- -

Expected Change for BETA

	ZoomFa	Burnout	WorkEn
ZoomFa	0.01	0.02	-0.05
Burnout	- -	- -	- -
WorkEn	- -	- -	- -

Standardized Expected Change for BETA

	ZoomFa	Burnout	WorkEn
ZoomFa	0.01	0.03	-0.08
Burnout	- -	- -	- -
WorkEn	- -	- -	- -

No Non-Zero Modification Indices for GAMMA

No Non-Zero Modification Indices for PHI

Modification Indices for PSI

Note: This matrix is diagonal.

ZoomFa	Burnout	WorkEn
0.03	- -	- -

Expected Change for PSI

Note: This matrix is diagonal.

ZoomFa	Burnout	WorkEn
0.01	- -	- -

Standardized Expected Change for PSI

Note: This matrix is diagonal.

ZoomFa	Burnout	WorkEn
0.01	- -	- -

Modification Indices for THETA-EPS

Note: This matrix is diagonal.

ZoomFa	Burnout	WorkEn

```

-----
0.03      - -      - -
    
```

Expected Change for THETA-EPS
 Note: This matrix is diagonal.

```

      ZoomFa      Burnout      WorkEn
-----
0.01      - -      - -
    
```

Modification Indices for THETA-DELTA-EPS

```

      ZoomFa      Burnout      WorkEn
-----
JobDe      0.03      - -      - -
JobRe      0.03      - -      - -
    
```

Expected Change for THETA-DELTA-EPS

```

      ZoomFa      Burnout      WorkEn
-----
JobDe     -0.01      - -      - -
JobRe      0.01      - -      - -
    
```

Modification Indices for THETA-DELTA

```

      JobDe      JobRe
-----
JobDe      0.03
JobRe      0.03      0.03
    
```

Expected Change for THETA-DELTA

```

      JobDe      JobRe
-----
JobDe      0.05
JobRe     -0.02      0.04
    
```

No Non-Zero Modification Indices for TAU-Y

No Non-Zero Modification Indices for TAU-X

No Non-Zero Modification Indices for ALPHA

No Non-Zero Modification Indices for KAPPA

Maximum Modification Index is 0.03 for Element (1, 2) of BETA

TI

Factor Scores Regressions

Y

```

      ZoomFa      Burnout      WorkEn      JobDe      JobRe
-----
ZoomFa      1.00      0.00      0.00      0.00      - -
Burnout      0.00      1.00      - -      0.00      0.00
WorkEn      0.00      0.00      1.00      0.00      - -
    
```

X

```

      ZoomFa      Burnout      WorkEn      JobDe      JobRe
-----
    
```

JobDe	0.00	0.00	0.00	1.00	- -
JobRe	0.00	0.00	- -	- -	1.00

TI

Standardized Solution

BETA

	ZoomFa	Burnout	WorkEn
ZoomFa	- -	- -	- -
Burnout	0.45	- -	- -
WorkEn	-0.14	- -	- -

GAMMA

	JobDe	JobRe
ZoomFa	0.33	-0.25
Burnout	0.02	-0.32
WorkEn	0.17	0.53

Correlation Matrix of Y and X

	ZoomFa	Burnout	WorkEn	JobDe	JobRe
ZoomFa	1.00				
Burnout	0.58	1.00			
WorkEn	-0.26	-0.58	1.00		
JobDe	0.42	0.33	-0.08	1.00	
JobRe	-0.37	-0.50	0.52	-0.36	1.00

PSI

	ZoomFa	Burnout	WorkEn
ZoomFa	0.77		
Burnout	- -	0.57	
WorkEn	- -	-0.30	0.71

Regression Matrix Y on X (Standardized)

	JobDe	JobRe
ZoomFa	0.33	-0.25
Burnout	0.17	-0.43
WorkEn	0.13	0.56

TI

Total and Indirect Effects

Total Effects of X on Y

	JobDe	JobRe
ZoomFa	0.38 (0.07) 5.11	-0.41 (0.10) -3.99
Burnout	0.18 (0.07) 2.75	-0.64 (0.09) -6.96

WorkEn	0.16	0.99
	(0.08)	(0.11)
	2.04	9.08

Indirect Effects of X on Y

	JobDe	JobRe
	-----	-----
ZoomFa	- -	- -
Burnout	0.15	-0.17
	(0.04)	(0.05)
	4.25	-3.54
WorkEn	-0.06	0.06
	(0.03)	(0.03)
	-1.93	1.84

Total Effects of Y on Y

	ZoomFa	Burnout	WorkEn
	-----	-----	-----
ZoomFa	- -	- -	- -
Burnout	0.41	- -	- -
	(0.05)		
	7.68		
WorkEn	-0.15	- -	- -
	(0.07)		
	-2.08		

Largest Eigenvalue of B*B' (Stability Index) is 0.191

TI

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of X on Y

	JobDe	JobRe
	-----	-----
ZoomFa	0.33	-0.25
Burnout	0.17	-0.43
WorkEn	0.13	0.56

Standardized Indirect Effects of X on Y

	JobDe	JobRe
	-----	-----
ZoomFa	- -	- -
Burnout	0.15	-0.11
WorkEn	-0.04	0.03

Standardized Total Effects of Y on Y

	ZoomFa	Burnout	WorkEn
	-----	-----	-----
ZoomFa	- -	- -	- -
Burnout	0.45	- -	- -

WorkEn -0.14 - - - -

Time used: 0.016 Seconds



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	รสริน บวรวิริยพันธุ์
วัน เดือน ปี เกิด	27 ธันวาคม 2526
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	คณะวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาจุลชีววิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ที่อยู่ปัจจุบัน	464/105 ถนนเพชรเกษม แขวงบางด้วน เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY