

องค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยีและกลไกยับยั้งความเครียดทางเทคโนโลยี
ต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน: บริบทอุตสาหกรรมธนาคาร
The Component of Technostress and Technostress Inhibitors on
Work From Home: Context of Banking industry

ณัชพล ตัณฑ์เอกคุณ* และอรพรรณ คงมาลัย
วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Natchapol Tunekun* and Orapan Khongmalai
College of Innovation, Thammasat University

Received: October 4, 2021

Revised: November 10, 2021

Accepted: November 15, 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาองค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยีและกลไกยับยั้งความเครียดทางเทคโนโลยีต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน บริบทอุตสาหกรรมธนาคาร รวมไปถึงเพื่อเสนอแนะแนวทางเพื่อบรรเทาความเครียดจากเทคโนโลยีให้กับบุคลากร งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งถูกทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา ได้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามทุกข้ออยู่ระหว่าง 0.500–1.000 และทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.827 และได้เก็บแบบสอบถามทางออนไลน์ และออฟไลน์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ที่เคยปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยแบ่งประชากรออกเป็น 5 กลุ่มพนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย และสุ่มจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มประชากร ได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับมาจำนวน 445 ชุด และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทั้งเชิงพรรณนา เชิงอนุมาน ซึ่งการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจสามารถสรุปองค์ประกอบของปัจจัยด้านความเครียดทางเทคโนโลยี ประกอบด้วยความซับซ้อนของเทคโนโลยี การทำงานมากขึ้นจากเทคโนโลยี การถูกบุกรุกจากเทคโนโลยี และความไม่ปลอดภัยจากเทคโนโลยี ส่วนองค์ประกอบของปัจจัยกลไกยับยั้งความเครียดทางเทคโนโลยี ประกอบด้วย การสนับสนุนในการให้ความรู้ และการสนับสนุนทางเทคนิค โดยผลการวิจัยสามารถเสนอแนะแนวทางเพื่อบรรเทาความเครียดจากการใช้เทคโนโลยีสำหรับบุคลากรสำหรับองค์กรในการนำเทคโนโลยีหรือปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการทำงานควรมีการให้ระยะเวลาพนักงานในการเรียนรู้ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง และจัดเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ สำหรับพนักงาน

เพื่อบรรเทาความเครียดจากการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ และช่วยลดผลกระทบต่อพนักงานหากต้องการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ภายในองค์กรในอนาคต

คำสำคัญ: การปฏิบัติงานที่บ้าน ความเครียดทางเทคโนโลยี กลไกดับยั้งความเครียดทางเทคโนโลยี

Abstract

The objective of this research was to identify the component of technostress and technostress inhibitors on work from home: the context of Banking industry. This research was quantitative research by using the questionnaire to collect the data. The content validity (IOC) of questionnaire was tested and the IOC was found between 0.500-1.000. The reliability test of the questionnaire indicated that the coefficient of Cronbach's Alpha was 0.827. The data was collected both online and offline with the sample group of commercial bank employees in Thailand who used to work from home. The purposive sampling was used to recruit the samples. The 445 completed questionnaires were obtained, and the data were analyzed by using the descriptive statistics and inferential statistics to study the components of variables. The exploratory component analysis (EFA) revealed that technostress consisted of complexity, overload, invasion and insecurity. In addition, technostress inhibitors consisted of literacy facilitation and technical support. The research findings also suggested the ways to alleviate the stress of technology use for employees. For organizations to adopt technology or to change the way they work, the sufficient time for learning, the participation in the changes and the preparation of various aspects should be provided for employees to relieve the stress of technology adoption and reduce the impact on employees if technology would be used within the organization in the future.

Keywords: Work from Home, Technostress, Technostress Inhibitors

บทนำ

ปัจจุบันรูปแบบการแข่งขันทางธุรกิจได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเทคโนโลยีปัจจุบันมีความก้าวหน้าขึ้นอย่างมาก ส่งผลให้เกิดการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวก สื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาและสามารถสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งหนึ่งในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรคือการนำระบบการทำงานทางไกล (Telework/Work from home) เข้ามาใช้ซึ่งทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้โดยสามารถอยู่ได้ทุกที่ตลอดเวลาไม่ต้องอยู่ที่สำนักงานหลักไม่มีข้อจำกัดในด้านสถานที่ในการทำงาน โดยการทำงานในรูปแบบนี้มีการใช้อย่างแพร่หลาย

และมีแนวโน้มมากยิ่งขึ้นทั้งในและต่างประเทศ (Panictch, 2016) โดยจากการศึกษารูปแบบการทำงานที่บ้าน ได้มีการแพร่หลายเพิ่มมากขึ้นในไม่กี่ช่วงทศวรรษที่ผ่านมาจากสถิติของ “Global Workplace Analytics” ได้รายงานไว้ในประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีการเติบโตขึ้น 115% นับตั้งแต่ปี 2548 (Global Workplace Analytics, 2017)

อีกทั้งจากสถานการณ์ โควิด-19 ที่เริ่มมีการระบาดในช่วงปลายปี 2562 ทั้งไทยและต่างประเทศ ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัวให้พนักงานภายในองค์กรเริ่มทำงานที่บ้าน (Work from home) มากยิ่งขึ้น เพื่อสามารถที่จะดำเนินธุรกิจในช่วงวิกฤตไปได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งหนึ่งในนั้นคืออุตสาหกรรมธนาคาร ที่ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบเช่นเดียวกัน จากการรายงานของธนาคารไทยพาณิชย์ ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้คงเดิม ซึ่งได้ให้พนักงานทุกคน ทำงานที่บ้าน 100% โดยสามารถให้บริการลูกค้าได้คงเดิม และไม่กระทบต่องาน ซึ่งมีการเตรียมความพร้อมทั้งในด้านบุคลากร, เทคโนโลยี และกระบวนการทำงาน (Siam Commercial Bank, 2020) ธนาคารกรุงเทพ ก็ได้มีการประกาศนโยบายให้พนักงานทำงานที่บ้าน (Work from home) โดยเพิ่มช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ สำหรับการปฏิบัติงานและประชุมให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มมาตรการการรับมือสถานการณ์โควิด-19 และเพื่อให้ธุรกิจยังสามารถดำเนินต่อไปได้ (Bangkok Bank, 2021)

ดังนั้นเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับอุตสาหกรรมธนาคารที่มีการปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับรูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ จึงต้องมีกลไกในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับรูปแบบการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้นและสำหรับอนาคต เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานที่บ้าน ลดความเครียดจากเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงาน ผู้วิจัยจึงศึกษาองค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยีและกลไกที่ยังความเครียดทางเทคโนโลยีต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน : บริบทอุตสาหกรรมธนาคาร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยี
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของกลไกที่ยังความเครียดทางเทคโนโลยี
3. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาแนวทางเพื่อบรรเทาความเครียดจากเทคโนโลยีให้กับบุคลากรในองค์กร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

1. การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) การปฏิบัติงานที่บ้านได้ถูกให้ความหมายไว้ว่าเป็นการทำงานที่รับผิดชอบโดยอยู่ห่างจากสำนักงานหลัก ไม่ต้องมีการเดินทางไปทำงานเพื่อสามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปและกลับจากที่ทำงาน ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีการทำงานระยะทางไกล (Telework) เข้ามาใช้ในการเข้าถึงข้อมูลจากที่บ้านผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์และสามารถปฏิบัติงานได้จากที่บ้าน (Nile, 1976) รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICTs) เข้ามาใช้ในการทำงานซึ่งสามารถทำงานจากระยะไกลนอกเหนือจากสำนักงานปกติ ซึ่งสามารถทำงานจากนอกสถานที่ไม่เฉพาะที่บ้านเท่านั้น (Panictch, 2016) ซึ่งองค์กรเองควรให้การสนับสนุนในด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ในการทำงานและ

สื่อสารขณะที่ทำงานที่บ้านเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเสมือนกับการทำงานรูปแบบปกติ (Rupietta & Beckman, 2016) โดยได้พบว่าการทำงานที่พนักงานภายในองค์กรมีการทำงานที่บ้านทำให้พนักงานมีความยืดหยุ่นในการทำงานมากกว่ารูปแบบปกติส่งผลให้ความพึงพอใจมากขึ้น (Coenen & Kok, 2014) แต่พนักงานบางส่วนก็เกิดความเครียดในการทำงานเนื่องจากต้องมีการใช้เทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง (Ayoung, 2015)

2. ความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) การที่พนักงานทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ตามหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานส่งผลให้เกิดความเครียดของผู้ใช้งาน ซึ่งในด้านจิตวิทยาส่งผลให้เกิดความเครียดจากการใช้เทคโนโลยีภายในองค์กรที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดความเหนื่อยล้า ความเครียด และความหงุดหงิดจากการทำงาน ซึ่งจากความเครียดในการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีใหม่นั้น ความเครียดจากการปรับตัวทางเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นจะส่งผลกระทบต่อต่าง ๆ ต่อองค์กร (Arnetz & Wiholm, 1997) ความเครียดเป็นภาวะที่ถูกกระตุ้นขึ้นมาและเกิดการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน (Lazarus & Folkman, 1984) ซึ่งรูปแบบโมเดลถูกพัฒนามาจากแบบจำลองความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Person Environment Fit Model) เพื่ออธิบายแนวคิดสำคัญ 2 ประการ คือ ความบีบคั้นขององค์กรและความเครียดของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสองนี้มีผลต่อสุขภาพและศักยภาพในการทำงานของบุคคลนั้น คือความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อการตอบสนอง หรือความต้องการของสิ่งแวดล้อมไม่สอดคล้องกับความต้องการ หรือความสามารถของบุคคล คือถ้าความต้องการหรือความสามารถของบุคคลและสิ่งแวดล้อมไม่สอดคล้อง ดังนั้น ผลที่ตามมาก็คือความเครียด ซึ่งจะมีผลสะท้อนกลับมาที่การปฏิบัติงาน สร้างความรู้สึกลงในทางที่ไม่ดีกับงาน (Caplan, 1987) โดยจากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องทำให้เกิดความเครียดจากการใช้เทคโนโลยี (Technostress) ประกอบด้วย 5 ปัจจัยดังนี้

(1) การทำงานมากขึ้นจากเทคโนโลยี (Overload) คือ การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ซึ่งเปรียบเสมือนการบังคับให้พนักงานทำงานมากขึ้นและเร็วยิ่งขึ้น

(2) การถูกบุกรุกจากเทคโนโลยี (Invasion) คือ การที่เทคโนโลยีรู้สึกว่าคุณถูกบุกรุกชีวิตส่วนตัว ต้องสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา

(3) ความซับซ้อนของเทคโนโลยี (Complexity) คือ ความซับซ้อนของการใช้เทคโนโลยี ที่ผู้ใช้งานไม่สามารถจัดการได้ หรือรู้สึกว่ามีความรู้ และทักษะไม่เพียงพอ โดยจะต้องใช้ระยะเวลาในการทำความเข้าใจต่อการใช้งานเพิ่มขึ้น

(4) ความไม่ปลอดภัยจากเทคโนโลยี (Insecurity) คือ การที่ผู้ใช้งานรู้สึกว่าเทคโนโลยีอาจจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงในการทำงาน หรือการถูกทดแทนด้วยเทคโนโลยีใหม่

(5) ความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี (Uncertainty) คือ การที่ผู้ใช้งานรู้สึกว่าเทคโนโลยีมีความไม่แน่นอน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เช่น การอัปเดต การปรับปรุงข้อมูล

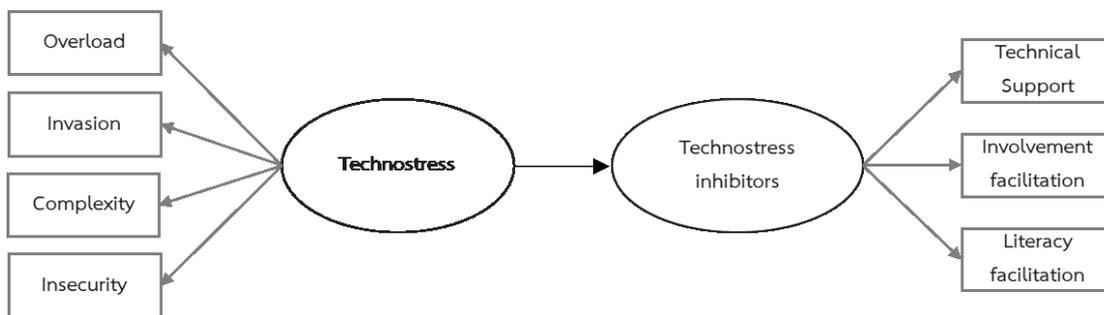
โดยสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดจากเทคโนโลยี ประกอบด้วย การทำงานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น การบุกรุกชีวิตส่วนตัว และความไม่มั่นคงของงาน เมื่อมีเทคโนโลยีเข้ามากระทบงานของตนเอง (Ayyagari, 2011) ซึ่งการทำงานในรูปแบบทางไกลจะต้องแบกรับการทำงานที่มากขึ้น ซึ่งมีการใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ส่งผลให้เกิดการบุกรุกความเป็นส่วนตัว ทำให้เกิดความคลุมเครือของบทบาทในการทำงานจากหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้น (Lee, 2015) รวมถึงความซับซ้อนของระบบเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญสำหรับการดำเนินงานให้

ประสบความสำเร็จ โดยผู้ใช้มักจะเกิดความกังวล เมื่อรับรู้ว่ารระบบมีความซับซ้อนมากขึ้น (Plengsieng, 2015)

3. กลไกที่ยับยั้งความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress inhibitors) การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในแต่ละองค์กรโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ซึ่งแสดงผลลัพธ์ด้านลบนั้น การสนับสนุนทางเทคนิคสำหรับผู้ใช้งาน จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเพิ่มความเข้าใจมากขึ้น (Nelson, 1990) เนื่องจากระบบงานที่นำเข้ามาใหม่จะถูกนำมาใช้อย่างรวดเร็ว ผู้ใช้ปลายทาง (End user) จำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรม และได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้งานในช่วงแรก เพื่อช่วยลดความเครียดหรือความวิตกกังวลของพวกเขา (Clark, 1996) การที่องค์กรให้การสนับสนุนบุคลากรภายในองค์กร เช่น การมีผู้เชี่ยวชาญให้การสนับสนุน (Help desk) คอยช่วยเหลือและสนับสนุนทางเทคนิคเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้ใช้งาน จะทำให้ผู้ใช้สามารถปฏิบัติงานได้ และยังสามารถลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้ ถ้าหากผู้ใช้งานมีเวลาและความรู้ในการใช้งาน (Brod, 1984) ซึ่งจากการศึกษาปัจจัยการยับยั้งความเครียดจากการใช้เทคโนโลยี (Technostress Inhibitors) ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ดังนี้

- (1) การสนับสนุนทางเทคนิค (Technical Support) หมายถึงการสนับสนุนของแต่ละบริษัทหรือองค์กรในการช่วยเหลือสำหรับพนักงาน เช่น helpdesk, IT Service เป็นต้น
- (2) สิ่งอำนวยความสะดวก (Literacy Facilitation) หมายถึง วิธีการเพิ่มระดับทักษะการรู้ทางด้านเทคโนโลยีของพนักงานในองค์กร เช่น การส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปันความรู้ด้านไอซีทีร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับฝ่ายระบบสารสนเทศ ฝ่าย IT Service
- (3) การมีส่วนร่วม (Involvement facilitation) หมายถึง วิธีการทำให้พนักงานผูกพันกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น การให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในกระบวนการเปลี่ยนแปลงระบบที่เกิดขึ้น ที่ส่งผลต่อการทำงานที่ต้องรับผิดชอบของตนเอง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย
ที่มา: ผู้วิจัย (2564)

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการดำเนินการทบทวนกรอบแนวคิด และทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความเครียดจากเทคโนโลยีและกลไกที่ยับยั้งความเครียด

จากเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน เพื่อให้ได้ปัจจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ต้องการศึกษา เรื่อง “องค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยีและกลไกที่ยังความเครียดทางเทคโนโลยีต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน : บริบทอุตสาหกรรมธนาคาร” ให้ครอบคลุมและครบถ้วนมากที่สุด เพื่อสามารถนำมาใช้สร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลงานวิจัย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลผ่าน แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการสุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จาก 5 อันดับธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (Bank of Thailand, 2020) ซึ่งการเก็บข้อมูลเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่เคยปฏิบัติงานที่บ้าน โดยใช้หลักเกณฑ์ของ Linderman, Merenda & Gold (1980) ที่กำหนดไว้ สำหรับการวิเคราะห์สถิติ ประเภททวิแปร ซึ่งควรมีจำนวนประมาณ 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 7 ตัว เมื่อคูณกับ 20 เท่า จะได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 140-180 ตัวอย่าง แต่เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนและเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถามผู้วิจัยจึงได้กระจายแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ต่อ 1 ธนาคาร รวมทั้งสิ้น 500 ชุด ได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับมาจำนวน 445 ชุด

3. การพัฒนาเครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือ การศึกษาในครั้งนี้หลังจากผู้วิจัยได้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ปัจจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษางานวิจัยให้ครอบคลุม และครบถ้วนมากที่สุดเพื่อนำมาใช้พัฒนาแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลงานวิจัย หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความถูกต้องของเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำการพิจารณาความถูกต้องด้านเนื้อหา ความเข้าใจของข้อคำถาม โดยดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของข้อคำถามทุกข้ออยู่ระหว่าง 0.500-1.000 ซึ่งผ่านเกณฑ์การทดสอบ และถือว่าข้อคำถามที่พัฒนาขึ้นมีความเที่ยงตรงของเนื้อหาที่เพียงพอ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยทดสอบกับกลุ่มทดสอบที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยจำนวน 30 คน โดยการทดสอบได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ที่ได้รับมีค่าเท่ากับ 0.827 ซึ่งผ่านเกณฑ์การทดสอบ เนื่องจากมีค่ามากกว่า 0.700 (Nunnally, 1978)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ทั้งทางออนไลน์ผ่าน Google Forms และออฟไลน์ แก่พนักงานพนักงานธนาคารพาณิชย์ 5 แห่ง จำนวนธนาคารละ 100 ชุด โดยได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับมาทั้งสิ้นจำนวน 445 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.00

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

(1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อบรรยายลักษณะเบื้องต้นของประชากรที่ศึกษาจากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแบบสอบถาม เพื่อเป็นการอธิบายค่าของข้อมูล โดยการนำเสนอในรูปแบบของการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

(2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independence Variables) กับตัวแปรตาม (Dependence Variables) โดยการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งทางตรง และทางอ้อมของตัวแปรแฝง (Latent Variables) เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

(Exploratory Factor Analysis: EFA) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลนำมาศึกษาว่าองค์ประกอบร่วมที่จะสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ โดยการจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันเป็นกลุ่มเดียวกัน

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่เคยปฏิบัติงานที่บ้าน โดยทำการแจกแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 445 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 62.921 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 44.719 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 63.820 ตำแหน่งงานในปัจจุบันส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในระดับพนักงานธนาคาร จำนวน 398 คน คิดเป็นร้อยละ 69.950 สายงานปัจจุบันส่วนใหญ่อยู่สายงานบริการลูกค้า จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 41.124

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA)

ข้อมูลที่ได้จากเก็บแบบสอบถามถูกนำมาทดสอบความเหมาะสม และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบตามกรอบแนวคิดงานวิจัย โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) และผลการวิเคราะห์พบว่าค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy หรือ KMO ของข้อคำถามทั้ง 2 ปัจจัย

ตารางที่ 1 แสดงค่า KMO and Bartlett's Test of Sphericity

KMO and Bartlett's Test of Sphericity	ปัจจัยความเครียดทางเทคโนโลยี	ปัจจัยกลไกยับยั้งความเครียดทางเทคโนโลยี
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.816	.864
Approx. Chi-Square	3050.529	3308.531
Df	78	45
Sig.	.000	.000

จากการวิเคราะห์โดยวิธีหมุนแกนด้วยวิธี Varimax ทำให้สามารถสรุปองค์ประกอบได้ดังนี้ ปัจจัยความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) ประกอบด้วย 13 ตัวแปร มีค่า KMO เท่ากับ 0.816 และปัจจัยกลไกยับยั้งความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress inhibitors) ประกอบด้วย 10 ตัวแปร มีค่า KMO เท่ากับ 0.864 ซึ่งค่า KMO ของทั้ง 2 ปัจจัย มีค่ามากกว่า 0.500 ตามเกณฑ์ที่กำหนด และผลการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity มีค่า Significant เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.005 แสดงให้เห็นว่าข้อคำถามชี้วัดทั้งหมดมีความเหมาะสมและสามารถใช้อธิบายปัจจัยได้

โดยจากการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) กลุ่มที่ 1 ความซับซ้อนของเทคโนโลยี (Complexity) ประกอบด้วย 5 ตัวแปรซึ่งเป็นในเรื่องของการทำความเข้าใจและถูกกดดันจากการใช้เทคโนโลยีซึ่งตัวแปรที่สำคัญ 3 ลำดับ โดย Item แรกที่มีค่าสูงสุดคือการทำ ความเข้าใจเทคโนโลยีที่ใช้ในการ Work from home เป็นเรื่องยากมีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.921 และ การไม่ทราบเกี่ยวกับเทคโนโลยีสำหรับการ Work from home มากพอที่จะจัดการงานให้เป็นที่น่าพอใจ มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.909 และความต้องการระยะเวลาในการเรียนรู้ทำความเข้าใจในเทคโนโลยี สำหรับการ Work from home มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.836 ซึ่งจากการสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญพบว่ารูปแบบการทำงานที่บ้านจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีเป็นหลัก ซึ่งแต่ละบุคคลมีความรู้เบื้องต้น ในการใช้เทคโนโลยีไม่เท่ากันทำให้ต้องการระยะเวลาในการเรียนรู้เพื่อทำความเข้าใจวิธีการทำงานในรูปแบบ ใหม่นี้ อีกทั้งด้วยสถานการณ์ที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานอย่างรวดเร็วทำให้พนักงานรู้สึกกดดัน จากการใช้เทคโนโลยีที่เกิดขึ้น ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่า Factors Loading ของความซับซ้อนของเทคโนโลยี (Complexity)

ความซับซ้อนของเทคโนโลยี (Complexity)	Factor Loading
ท่านรู้สึกว่าการทำความเข้าใจเทคโนโลยีที่ใช้ในการ Work from home เป็นเรื่องยาก	0.921
ท่านไม่ทราบเกี่ยวกับเทคโนโลยีสำหรับการ Work from home มากพอที่จะจัดการงานของท่านให้เป็นที่น่าพอใจ	0.909
ท่านต้องการระยะเวลาในการเรียนรู้และทำความเข้าใจในเทคโนโลยีสำหรับการ Work from home	0.836
ท่านรู้สึกว่าถูกกดดันโดยเพื่อนร่วมงานที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่สูงกว่า	0.749
ท่านรู้สึกว่าตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายอาจจะถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยีสำหรับการ Work from home	0.628

Note : $\alpha = 3.593$, Variance Explained = 27.642%

กลุ่มที่ 2 การทำงานมากขึ้นจากเทคโนโลยี (Overload) ประกอบด้วย 4 ตัวแปรซึ่งเป็นในเรื่องของการที่นำเทคโนโลยีสำหรับการทำงานที่บ้าน (Work from home) เข้ามาใช้ทำให้พนักงานรู้สึกต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานและมีการทำงานมากกว่ารูปแบบปกติ โดยตัวแปรที่สำคัญ 3 ลำดับ คือการต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.823 และการรู้สึกถูกบังคับให้เปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานเพื่อให้เข้ากับเทคโนโลยี มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.738 ซึ่งจากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญพบว่าจากรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้น พนักงานจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานจากเดิมตามนโยบายในแต่ละธนาคาร ซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกว่าการต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานให้เข้ากับเทคโนโลยี รวมถึงพนักงานรู้สึกว่าภาระหน้าที่ความรับผิดชอบมากขึ้นเมื่อนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ซึ่งมีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.734 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่า Factors Loading ของการทำงานมากขึ้นจากเทคโนโลยี (Overload)

การทำงานมากขึ้นจากเทคโนโลยี (Overload)	Factor Loading
ท่านรู้สึกจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี สำหรับการ Work from home	0.823
ท่านรู้สึกว่าถูกบังคับให้เปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานเพื่อปรับให้เข้ากับเทคโนโลยี สำหรับการ Work from home	0.738
ท่านรู้สึกว่าภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้นเมื่อมีการนำเทคโนโลยีสำหรับ Work from home เข้ามาใช้	0.734
ท่านรู้สึกว่า การนำเทคโนโลยีสำหรับ Work from home ทำให้ท่านทำงานมากกว่าปกติ	0.594

Note : $\alpha = 3.2338$, Variance Explained = 17.985%

กลุ่มที่ 3 ของการถูกบุกรุกจากเทคโนโลยี (Invasion) ประกอบด้วย 3 ตัวแปรซึ่งเป็นในส่วนของ การถูกบุกรุกเมื่อมีการใช้เทคโนโลยี ซึ่งพนักงานรู้สึกว่าจะต้องถูกติดต่องานตลอดเวลาแม้ว่าจะเป็นวันหยุดหรือนอกเวลางานมีค่า Factor Loading = 0.789 และมีเวลาให้กับตนเองและครอบครัวลดลงมีค่า Factor Loading = 0.768 และรู้สึกอึดอัดเมื่อต้องทำงานผ่านเทคโนโลยีสำหรับการ Work from home มีค่า Factor Loading = 0.756 ซึ่งจากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญได้ให้พบว่าเนื่องจากรูปแบบการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบปกติที่มีการติดต่องานกันก็จะเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่สามารถพบเจอกันได้ในการทำงานที่สำนักงานหลักทำให้พนักงานเองเกิดความรู้สึกอึดอัดในการที่จะต้องมีการติดต่องาน ในเวลาหรือนอกเหนือเวลาการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีเวลาให้กับตนเองและครอบครัว ลดลงจากเดิม ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่า Factors Loading ของการถูกบุกรุกจากเทคโนโลยี (Invasion)

การถูกบุกรุกจากเทคโนโลยี (Invasion)	Factor Loading
ท่านรู้สึกว่าจะต้องถูกติดต่องานตลอดเวลาแม้ว่าจะเป็นวันหยุดหรือนอกเวลางาน	0.789
ท่านรู้สึกว่าท่านมีเวลาให้กับตนเองและครอบครัวลดลง	0.768
ท่านรู้สึกอึดอัดเมื่อต้องทำงานผ่านเทคโนโลยีสำหรับการ Work from home	0.756

Note : $\alpha = 2.319$, Variance Explained = 17.383%

กลุ่มที่ 4 การพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยี (Technology skill development) ซึ่งได้มีการพิจารณา ในการตั้งชื่อจากตัวแปรเป็นหลัก ซึ่งตัวแปรเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องเพื่อไม่ให้ถูกการแทนที่ ด้วยเทคโนโลยีสำหรับการ Work from home ซึ่งมีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.926 เนื่องจากการเรียนรู้ ในการใช้เทคโนโลยีจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องเพราะรูปแบบการใช้เทคโนโลยีในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงค่า Factors Loading ของการพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยี (Technology skill development)

การพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยี (Technology skill development)	Factor Loading
ท่านรู้สึกว่าคุณจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องเพื่อไม่ให้ถูกการแทนที่ด้วยเทคโนโลยี สำหรับการ Work from home	0.926

Note : $\alpha = 1.261$, Variance Explained = 9.696%

ซึ่งจากการจัดกลุ่มองค์ประกอบของปัจจัยที่มีความสำคัญในส่วนของปัจจัยความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบความซับซ้อนของเทคโนโลยี (Complexity) มีความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่า Factors Loading ร้อยละ 27.642 การทำงานมากขึ้นจากเทคโนโลยี (Overload) ร้อยละ 17.985 การถูกบุกรุกจากเทคโนโลยี (Invasion) ร้อยละ 17.838 และความไม่ปลอดภัยจากเทคโนโลยี (Insecurity) ร้อยละ 9.696

โดยจากการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยกลไกที่ยังความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress inhibitors) กลุ่มที่ 1 การสนับสนุนให้ความรู้ (Literacy facilitation) ประกอบด้วย 6 ตัวแปร โดยปัจจัย 3 ลำดับแรกที่สำคัญเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนในการแบ่งปันความรู้เพื่อเตรียมรับมือเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งมีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.855 และการจัดเตรียมคู่มือ สำหรับการใช้เทคโนโลยี มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.854 และการจัดฝึกอบรม (Training) ให้แก่พนักงานก่อนที่จะเริ่มใช้เทคโนโลยี มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.821 ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดเกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมสำหรับธนาคารที่จะเริ่มการนำเทคโนโลยีสำหรับพนักงานทั้งด้านการเตรียมความพร้อมด้านคู่มือในการใช้งาน การจัดการฝึกอบรม รวมถึงการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการทำงาน ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงค่า Factors Loading ของการสนับสนุนให้ความรู้ (Literacy facilitation)

การสนับสนุนให้ความรู้ (Literacy facilitation)	Factor Loading
องค์กรของท่านมีการสนับสนุนให้มีการแบ่งปันความรู้เพื่อรับมือกับเทคโนโลยีใหม่	0.855
องค์กรของท่านมีการจัดเตรียมคู่มือสำหรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ให้กับพนักงาน	0.854
องค์กรของท่านมีการจัดฝึกอบรม (Training) ก่อนเริ่มใช้เทคโนโลยีใหม่	0.821
องค์กรของท่านได้ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนหรือนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้	0.809
องค์กรของท่านสนับสนุนให้พนักงานทดลองใช้เทคโนโลยีใหม่	0.776
องค์กรของท่านได้ให้คำปรึกษาแก่พนักงานก่อนจะมีการนำเสนอเทคโนโลยีใหม่	0.634

Note : $\alpha = 4.207$, Variance Explained = 42.072%

กลุ่มที่ 2 การสนับสนุนจากฝ่ายไอที (Technical Support) ประกอบด้วย 4 ตัวแปร โดยในทุกตัวแปร บ่งชี้ไปในการสนับสนุนจากหน่วยงานทางด้าน IT ของธนาคาร ซึ่งปัจจัยที่สำคัญ 3 ลำดับแรก โดย Item ที่มีค่าสูงสุดคือฝ่ายช่วยเหลือทางด้าน IT ขององค์กรมีการให้คำแนะนำในการตอบคำถามได้เป็นอย่างดี มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.902 การปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการทำงานโดยการใช้เทคโนโลยีเป็นหลัก ในส่วนของพนักงานจำเป็นต้องได้รับคำแนะนำต่าง ๆ เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานซึ่งหากหน่วยงาน IT มีความรู้และความสามารถในการให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดีก็จะทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และฝ่าย IT สามารถติดต่อและเข้าถึงได้ง่าย มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.857 ซึ่งจากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญตัวแปรทั้งหมดมีความสอดคล้องกันในด้านทั้งการให้คำแนะนำ การเข้าถึง และสามารถติดต่อได้ง่ายจะทำให้พนักงานสามารถลดความเครียด ความกดดันในการทำงานจากปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงการสนับสนุนในเครื่องมือต่าง ๆ ก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยในการทำงานรูปแบบนี้ได้ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงค่า Factors Loading ของการสนับสนุนจากฝ่ายไอที (Technical Support)

การสนับสนุนจากฝ่ายไอที (Technical Support)	Factor Loading
ฝ่ายช่วยเหลือทางด้าน IT ขององค์กรมีการให้คำแนะนำในการตอบคำถามได้เป็นอย่างดี	0.902
ฝ่ายช่วยเหลือทางด้าน IT ขององค์กรสามารถติดต่อและเข้าถึงได้ง่าย	0.857
ฝ่ายช่วยเหลือทางด้าน IT ขององค์กรมีความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในการให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยี	0.661
องค์กรของท่านให้การสนับสนุนในเครื่องมือต่าง ๆ ในการทำงาน Work from home	0.577

Note : $\alpha = 2.948$, Variance Explained = 29.481%

ปัจจัยกลไกที่ยังความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress inhibitors) จากการหมุนแกนองค์ประกอบสามารถจัดได้เป็น 2 องค์ประกอบโดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบ โดยการสนับสนุนให้ความรู้ (Literacy facilitation) มีความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่า Factors Loading ร้อยละ 42.072 และการสนับสนุนจากฝ่ายไอที (Technical Support) ร้อยละ 29.481

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาและวิจัยในเรื่องของ “องค์ประกอบของความเครียดทางเทคโนโลยีและกลไกที่ยังความเครียดทางเทคโนโลยีต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน : บริบทอุตสาหกรรมธนาคาร” โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ 5 แห่ง ที่เคยปฏิบัติงานที่บ้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการวิจัยบนพื้นฐานทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเปรียบเทียบเชิงวิชาการ เพื่อนำมาเปรียบเทียบเชิงบริหาร โดยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก และนำมาวิเคราะห์ เสนอแนวทางในการสนับสนุนปัจจัยต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress) จากการศึกษาพบว่าองค์ประกอบทั้งหมดของปัจจัยที่ได้จากการทบทวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกัน โดยองค์ประกอบด้านความซับซ้อนของเทคโนโลยี (Complexity) แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้และทำความเข้าใจเทคโนโลยีสำหรับการทำงานที่บ้าน ซึ่งหากองค์กรมีการเตรียมความพร้อมให้การให้ระยะเวลาในการเรียนรู้และทำความเข้าใจในวิธีการทำงานผ่านเทคโนโลยีให้แก่พนักงาน ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความเข้าใจในการทำงานมากขึ้น และช่วยลดความเครียดในการทำงานที่บ้านได้ การทำงานมากขึ้นจากเทคโนโลยี (Overload) ได้อธิบายถึงสถานการณ์ที่พนักงานรู้สึกว่าการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้สำหรับการปฏิบัติงานที่บ้านทำให้ทำงานมากกว่าปกติ มีภาระงานที่รับผิดชอบมากขึ้นจากเดิม ถูกบังคับให้เปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานจากการทำงานรูปแบบเดิม ซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานในขณะที่ทำงานที่บ้านควรมีการจัดการหรือกำหนดวิธีการปฏิบัติงานให้ชัดเจนเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่รู้สึกรู้ว่าต้องรับภาระงานมากขึ้น จนเกินไปเมื่อเทียบกับการทำงานรูปแบบปกติ การถูกบุกรุกจากเทคโนโลยี (Invasion) แสดงให้เห็นว่าพนักงานในขณะที่ทำงานที่บ้านรู้สึกอึดอัดในการทำงานผ่านเทคโนโลยีเนื่องจากต้องมีการถูกติดตามอยู่เสมอ มีการติดต่อกันตลอดเวลา แม้ว่าจะเป็นวันหยุดหรือนอกเวลางาน และองค์ประกอบความไม่ปลอดภัยจากเทคโนโลยี (Insecurity) ซึ่งพนักงานรู้สึกว่าการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้สำหรับการปฏิบัติงานที่บ้านทำให้การทำงานที่ได้รับมอบหมายจะได้รับผลกระทบจากการเข้ามาของเทคโนโลยีและถูกกดดันจากรูปแบบการทำงานที่บ้านซึ่งใช้เทคโนโลยีเป็นหลัก ซึ่งสิ่งเหล่านี้ องค์การควรมีการเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานสำหรับการทำงานที่บ้านเพื่อลดความเครียดที่จะเกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) เพื่อไม่ให้กระทบต่อความเครียดของพนักงานที่ได้รับจากการทำงานในรูปแบบที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wanichsamphan, S. (2011) ที่พบว่า การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ที่ทำให้วิธีการทำงานจากเดิมเปลี่ยนแปลงไปเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่พนักงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติไม่สามารถรับมือหรือจัดการกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทางผู้บริหารหรือองค์กรเองควรมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการทำงานให้ชัดเจน สนับสนุนให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ก่อนที่จะนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suh (2015) ที่กล่าวว่า การนำเทคโนโลยีสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้านเข้ามาใช้ภายในองค์กรจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมสำหรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อตัวพนักงานภายในองค์กร ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเครียดที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีที่นำเข้ามาใช้งาน เพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดการรูปแบบการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ล้วนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความเครียดที่เกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้านเข้ามาใช้

2. ปัจจัยกลไกที่ยังความเครียดทางเทคโนโลยี (Technostress inhibitors) จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยได้มีการจัดองค์ประกอบของปัจจัยใหม่ออกเป็น 2 กลุ่มคือ การสนับสนุนในการให้ความรู้ (Literacy facilitation) โดยองค์กรจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมในการให้ความรู้ ฝึกอบรม จัดเตรียมคู่มือสำหรับการทำงานที่บ้านให้แก่พนักงาน รวมถึงควรสนับสนุนให้พนักงานทดลองใช้เทคโนโลยีก่อนที่จะใช้งานจริง ให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการปรับเปลี่ยนหรือนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเป็นส่วนในการลดความเครียดที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) และการสนับสนุนทางเทคนิค (Technical Support) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์กรธนาคารจำเป็นต้องมีฝ่ายช่วยเหลือทางด้าน IT ที่เหมาะสม

มีการให้คำแนะนำ มีการให้ความรู้ที่ดีและเข้าถึงง่ายให้แก่พนักงานที่ได้ปฏิบัติงานที่บ้าน รวมถึงการสนับสนุนทางด้านเครื่องมือต่าง ๆ ในการช่วยเหลือพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Clark และ Kalin (1996) ที่กล่าวว่าคนที่ให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้งานตั้งแต่เริ่มต้น รวมถึงการออกแบบวิธีการทำงานจะช่วยให้พนักงานคุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่ตั้งแต่ต้นก่อนการใช้งานจริง ซึ่งจะช่วยบรรเทาความเครียดระหว่างการใช้งานได้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Brod (1984) และ Zorn (2002) ที่กล่าวว่าการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงานจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ทั้งการให้ความรู้ ฝึกอบรม รวมถึงควรสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเลือกและทดลองใช้เทคโนโลยีก่อนที่จะใช้งานจริง ให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการปรับเปลี่ยนหรือก่อนนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ รวมถึงควรมีฝ่ายช่วยเหลือทางด้าน IT ที่เหมาะสมมีการให้คำแนะนำเมื่อพบเจอปัญหาระหว่างการทำงาน เพื่อให้พนักงานสามารถลดความเครียดในการทำงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทียบเท่ากับการทำงานรูปแบบปกติ

3. เพื่อเสนอแนวทางเพื่อบรรเทาความเครียดจากเทคโนโลยีให้กับบุคลากรในองค์กร ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าการที่องค์กรนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้นั้น พนักงานเองจะมีความเครียดจากการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นในด้านความซับซ้อน ความรู้สึกว่ามีงานที่ต้องรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น รู้สึกว่าเทคโนโลยีบุกรุกรูปแบบการทำงานเดิมจากรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไป ซึ่งองค์กรเองควรมีการเตรียมความพร้อมก่อนการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานควรให้ระยะเวลาในการเรียนรู้แก่พนักงาน จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น จัดทำคู่มือสำหรับปฏิบัติงาน จัดการฝึกอบรม และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการเตรียมความพร้อมเพื่อสนับสนุนพนักงานเพื่อช่วยบรรเทาความเครียดหรือความกังวลในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ รวมถึงควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพฝ่ายสนับสนุนทางด้าน IT ขององค์กรเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามให้แก่พนักงานระหว่างการทำงานเพื่อให้พนักงานรู้สึกคลายความเครียดในการต้องแก้ไขปัญหาด้วยตัวเองเมื่อต้องใช้เทคโนโลยีระหว่างปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. สำหรับธนาคารที่ต้องการนำเทคโนโลยีสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้านเข้ามาใช้ควรให้ความสำคัญถึงพนักงานภายในธนาคารเป็นหลักโดยควรมีการเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ให้แก่พนักงานเพื่อให้มีความเข้าใจในรูปแบบเทคโนโลยีที่นำเข้ามาใช้ เพื่อไม่ให้พนักงานรู้สึกกดดัน หรือถูกบังคับให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานมากกว่ารูปแบบปกติ รวมถึงควรมีการเตรียมความพร้อมในด้านกระบวนการและวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อไม่ให้พนักงานเกิดความเครียด ความอึดอัดจากการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home)

2. ธนาคารควรมีการสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการนำเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในการทำงานที่บ้านเข้ามาใช้ ให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในแนวทางสำหรับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน อีกทั้งธนาคารควรมีการเตรียมความพร้อมในด้านการจัดเตรียมคู่มือ การฝึกอบรมและเครื่องมือต่าง ๆ ในการทำงานที่บ้าน เพื่อให้พนักงานได้มีระยะเวลาในการเรียนรู้วิธีการทำงาน เข้าใจรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป

อีกทั้งยังสามารถทบทวนความรู้ให้แก่ตนเองได้ในขณะทำงานที่บ้านได้ รวมถึงธนาคารควรเพิ่มประสิทธิภาพหน่วยงานทางด้าน IT ให้สามารถให้คำแนะนำในการตอบคำถาม มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในการให้คำแนะนำเมื่อพนักงานที่ทำงานที่บ้านพบเจอปัญหาจากการใช้เทคโนโลยี และสามารถติดต่อได้ง่ายก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้พนักงานลดความเครียดจากการใช้เทคโนโลยีได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในมุมมองของความเครียดและกลไกที่ยังความเครียดจากเทคโนโลยีสำหรับการทำงานที่บ้าน ดังนั้น ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่ได้นำรูปแบบการทำงานที่บ้านเข้ามาใช้ภายในองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนสำหรับบริหารองค์กรสำหรับการเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ในอนาคตต่อไป

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมจากมุมมองความคิดของผู้เชี่ยวชาญขององค์กรต่าง ๆ ที่รับผิดชอบในการดูแลการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพิ่มเติม เพื่อจะได้รับทราบถึงองค์ประกอบในมุมมองต่าง ๆ ที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงความสัมพันธ์ระหว่างสององค์ประกอบที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มเติม เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาสำหรับองค์กรในการกำหนดแนวทางให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานที่บ้านได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ชาลิตี ฐิติพนิชย์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงานกรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปวีณา เปล่งเสียง. (2558). ตัวเสริมและยับยั้งสมรรถนะการทำงานของผู้ใช้งานระบบ ERP (Enterprise Resource Planning). วิทยาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ) สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรพรรณ คงมาลัย และอัญญา ดิษฐานนท์. (2561). เทคนิควิจัย ด้านการบริหารเทคโนโลยีและนวัตกรรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

References

Abu Zafar Ahmed Mukul, Shah Johir Rayhan, Fazlul Hoque, Faijul Islam. (2013). Job Characteristics Model of Hackman and Oldham in Garment Sector in Bangladesh: A Case Study in Savar Area in Dhaka District. **International Journal of Economics, Finance and Management Sciences**. 1 (4), 188-195.

Andrea Ollo-Lopez, Salome Goni-Legaz. (2020). Home-based Telework: Usefulness and Facilitators. **International Journal of Manpower**. 42 (4), 644-660.

- Arash Asiaei, Nor Zairah Ab. Rahim. (2018): A Multifaceted Framework for Adoption of Cloud Computing in Malaysian SMEs. **Journal of Science and Technology Policy Management**. **10** (3), 708-750.
- Ayoung Suh. (2015). Understanding Teleworkers' Technostress and Its Influence on Job Satisfaction. **Internet Research**. **27** (1), 140-159.
- Jon Pauline Ramos. (2020). **The Impact of Work-Home Arrangement on the Productivity of Employees During COVID-19 Pandemic in the Philippines: A Structural Equation Modelling Approach**. International Conference on Industrial and Business Engineering, (2020), pp. 135-140.
- Kira Rupietta & Michael Beckmann. (2016). Working from home: What is the effect on employees' effort?., **WWZ Working Paper, No. 2016/07, University of Basel, Center of Business and Economics (WWZ), Basel**. [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.5451/unibas-ep61317>
- Monica Molino, Emanuela Ingusci, Fulvio Signore, Amelia Manuti. (2020). **Wellbeing Costs of Technology Use During Covid-19 Remote Working: An Investigation Using the Italian Translation of the Technostress Creators Scale**. *Sustainability* 2020, 12, 5911. [Online]. Available:<https://doi:10.3390/su12155911>. [2020, July 20].
- Pornrat Sadangharn. (2020). Work from Home Adaptation of Employees in the Eastern Economic Corridor During the Covid-19 Crisis. **Burapha Journal of Business Management, Burapha University**. **9** (2), 14-33.
- Qin Shu, Qiang Tu & Kanliang Wang. (2011). The Impact of Computer Self-Efficacy and Technology Dependence on Computer-Related Technostress: A Social Cognitive Theory Perspective. **International Journal of Human-Computer Interaction**. **27** (10), 923-939.
- Suphischa Limtrakoolthai, Viroj Jadesadalog. (2018). The Influences of Job Characteristics to Organizational Affective Commitment Through Performance: The Mediator Role of Perceived Supervisor Support and Perceived Organization Support of Private School. **Veridian E-Journal, Silpakorn University**. **11** (2), 2920-2935.
- T. S. Ragu-Nathan, Monideepa Tarafdar, Bhanu S. Ragu-Nathan. (2008). The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. **Information Systems Research**. **19** (4), 417-433.
- Valerie J. Morganson, Debra A. Major and Kurt L. Oborn. (2008). Comparing Telework Locations and Traditional Work Arrangements Differences in Work-life Balance Support, Job Satisfaction, and Inclusion. **Journal of Managerial Psychology**. **25** (6), 578-595.

Vivek Tiwari. (2021). Countering Effects of Technostress on Productivity: Moderating Role of Proactive Personality. *Benchmarking: An International Journal*. 28 (2), 636-651.

Translated Thai References

Chaline Thitichontpanitth. (2016): **Factors Affecting Adoption in Telework of Employee Case Study: Private Company in Bangkok**. Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University. (in Thai)

Khongmalai, O. & Distanont, A. (2018). **Research Techniques in Technology and Innovation Management**. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)

Paweena Plengsieng. (2015): **Creators and Inhibitors of User Job Performance With Using ERP System (Enterprise Resource Planning)**. Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University. (in Thai)

คณะผู้เขียน

นายณัฏพล ตันท์เอกคุณ

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เลขที่ 2 ถนนพระจันทร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

e-mail: natchapoltun@gmail.com

รองศาสตราจารย์ ดร. อรพรรณ คงมาลัย

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เลขที่ 2 ถนนพระจันทร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

e-mail: okhangmalai@yahoo.com