

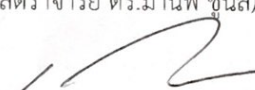


ใบรับรองสารนิพนธ์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงาน
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์
โดย นางสาวสุพัตรา เทพวิญญากิจ

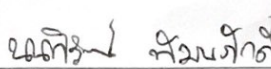
ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

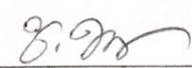
 คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชินิต)

 หัวหน้าภาควิชามนุษยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เต็มเพชร สุขคนาภิบาล)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

 ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.มารุต วัฒนผล)

 กรรมการ
(อาจารย์ ดร.นนทรีรัตน์ พัฒนภักดี)

 กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ชวนีย์ พงศาพิชน์)

ความสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงาน
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์

นางสาวสุพัตรา เทพวิญญากิจ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ชื่อ : นางสาวสุพัตรา เทพวิญญากิจ
ชื่อสารนิพนธ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านและความเครียด
จากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก : อาจารย์ ดร. นนทิรัตน์ พัฒนภักดี
ปีการศึกษา : 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำนวน 364 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบบางส่วนและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 2) วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดจากการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .805$) 3) วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดจากการทำงานด้านร่างกายของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .418$) 4) วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .437$) 5) วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดจากการทำงานด้านพฤติกรรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .514$)

(สารนิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 101 หน้า)

คำสำคัญ : การทำงานที่บ้าน ความเครียดจากการทำงาน

____อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก

Name : Miss Supattra Tepvinyagit
Master Project Title : Relationship between The number of Days Working from
Home and Work Stress of Commercial Bank Employees
Major Field : Industrial and Organization Psychology king Mongkut's
University of Technology North Bangkok
Master Project Advisor : Dr. Nontirat Pattanapakdee
Academic Year : 2020

Abstract

The objective of this research are: 1) To study the level of work stress of commercial bank employees 2) To study the relationship between the number of days working from home and work stress of commercial bank employee, analyzed by a set of questionnaires with 364 commercial bank employees who work at headquarter as the sampling target. The instrument employed in the study was a 5 points Likert – scale questionnaire. The analysis made, using frequency, percentage, mean, standard deviation, partial correlation coefficient, Pearson product – moment correlation coefficients method, showed that 1) average work stress of commercial bank employees was in medium level 2) the correlation between the number of day working from home and work stress of commercial bank employees was significant at .01 level ($r = .805$) 3) the correlation between the number of day working from home and physical stress of commercial bank employees was significant at .01 level ($r = .418$) 4) the correlation between the number of day working from home and emotional stress of commercial bank employees was significant at .01 level ($r = .437$) 5) the correlation between the number of day working from home and behavioral stress of commercial bank employees was significant at .01 level ($r = .514$)

(Total 101 pages)

Keywords : working from home, work stress

Advisor

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากอาจารย์ ดร.นนทิรรัตน์ พัฒนภักดี ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ซึ่งได้ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ ตลอดจนคอยให้กำลังใจและคอยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในทุกขั้นตอน เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น นอกจากนี้ตลอดระยะเวลาการวิจัยข้าพเจ้ายังได้รับความกรุณาและการสนับสนุนจากผู้มีพระคุณหลายท่าน อันจะขอกล่าวถึงไว้ดังนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.มารุต พัฒนาผล ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ขวัญย์ พงศาพิชน์ และอาจารย์ ดร.นนทิรรัตน์ พัฒนภักดี กรรมการสอบสารนิพนธ์ ในความกรุณาให้คำชี้แนะที่เป็นประโยชน์ และสละเวลาในการเป็นกรรมการสอบ จนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล รองศาสตราจารย์ ขวัญย์ พงศาพิชน์ และอาจารย์ ดร.ชนิดดา เพ็ชรประยูร ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบ ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็น รวมไปถึงทำการประเมินคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณเจ้าของเอกสาร งานวิจัย หนังสือ และบทความ ทุกท่าน ที่ได้นำมาอ้างอิงในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้สั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ แก่ผู้วิจัย ตลอดระยะเวลาในการศึกษา

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยเฉพาะเพื่อน ๆ กลุ่ม SVACC ที่คอยเป็นกำลังใจและคอยช่วยเหลือผู้วิจัยตลอดมาในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณครอบครัวที่อบอุ่น โดยเฉพาะคุณแม่และคุณป้า ที่คอยสนับสนุน คอยดูแล และให้กำลังใจในทุก ๆ เรื่องตลอดมา ขอขอบคุณผู้มีอุปการคุณทุกท่านที่ได้กล่าวไปในข้างต้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์ที่ได้รับ ซึ่งส่งผลให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี จึงขอกราบขอบคุณด้วยความเคารพอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

สุพัตรา เทพวิญญูกิจ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์	4
1.5 ประโยชน์ของผลการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 เอกสารที่เกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน	6
2.2 เอกสารที่เกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน	21
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
2.4 ที่มาสมมติฐาน	35
2.5 สมมติฐาน	37
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	38
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	39
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดจากการทำงาน	50
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	61
5.1 สรุปผลการวิจัย	62
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	64
5.3 ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก ก	80
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามสารนิพนธ์	81
หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ	82
ภาคผนวก ข	86
การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)	87
ภาคผนวก ค	90
ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	91
ภาคผนวก ง	95
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	96
ประวัติผู้วิจัย	101

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
3-2 ข้อความของแบบสอบถามความเครียดจากการทำงาน	41
3-3 ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของความเครียดจากการทำงาน	44
3-4 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	46
4-1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	48
4-2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	48
4-3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	49
4-4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	49
4-5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนวันในการทำงานที่บ้าน	50
4-6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเครียดจากการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์โดยรวม	51
4-7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเครียดจากการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านร่างกาย	51
4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเครียดจากการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านจิตใจ	52
4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเครียดจากการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านพฤติกรรม	53
4-10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์โดยรวมและรายด้าน	55
4-11 ความถี่ ร้อยละ ค่าไค-สแควร์ ของระดับความเครียดจากการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยรวม จำแนกตามวันในการทำงานที่บ้าน	57
4-12 ความถี่ ร้อยละ ค่าไค-สแควร์ ของระดับความเครียดจากการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านร่างกาย โดยจำแนกตามวันในการทำงานที่บ้าน	58
4-13 ความถี่ ร้อยละ ค่าไค-สแควร์ ของระดับความเครียดจากการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านจิตใจ จำแนกตามวันในการทำงานที่บ้าน	59
4-14 ความถี่ ร้อยละ ค่าไค-สแควร์ ของระดับความเครียดจากการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านพฤติกรรม จำแนกตามวันในการทำงานที่บ้าน	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	64
ข-1 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับวันในการทำงานที่บ้าน	87
ข-2 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน	87
ค-1 ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected Item – Total Correlation และค่า Alpha if Item Deleted ของความเครียดจากการทำงาน	91
ค-2 ค่าความเชื่อมั่นของความเครียดจากการทำงานทั้งรายด้านและภาพรวม	94

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2-1	กระบวนการที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน (Dynamic of Work Stress) โดย Cooper & Marshall (1976)	12
2-2	ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน	16
2-3	โครงสร้างความเครียดจากการทำงาน	20
2-4	วิวัฒนาการและจำนวนผู้ที่ทำงานทางไกลหรือทำงานที่บ้าน	25
2-5	กรอบแนวคิดการวิจัย	38

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและระบบการสื่อสารที่เจริญมากขึ้น ส่งผลให้รูปแบบการใช้ชีวิตและการทำงานของผู้คนในสังคมเริ่มเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กระแสการทำงานที่บ้าน (Work from home) ซึ่งได้กลายเป็นอีกภาพหนึ่งของรูปแบบการทำงานที่สามารถพบเห็นได้ในองค์กรขนาดใหญ่หลายแห่งที่เริ่มมีการปรับตัวด้วยการนำการทำงานที่บ้าน (Work from home) เข้ามาปรับใช้ร่วมกับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิม ในปี 2019 กระแสดังกล่าวเริ่มขยายตัวเป็นวงกว้างมากยิ่งขึ้น เมื่อทั่วโลกต้องเผชิญกับการระบาดของไวรัสโควิด 19 กลุ่มธุรกิจต่าง ๆ เช่น สถาบันการเงินเริ่มมีการพิจารณาถึงความสำคัญของการทำงานที่บ้าน เพื่อลดความเสี่ยงในการระบาดของเชื้อไวรัสจากการเดินทางมาทำงานในชั่วโมงเร่งด่วน และการต้องมารวมตัวกันอยู่ภายในสำนักงานซึ่งเป็นพื้นที่ปิด ปันสุตา (2563) Chief Operation Officer ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ ผู้เขียนบทความ Work From home ความปกติรูปแบบใหม่ ของการทำงาน กล่าวว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ที่เกิดขึ้น ทำให้ทางองค์กรเริ่มมีการออกนโยบายให้พนักงานสลับกันเข้ามาทำงานที่สำนักงานและมีบางส่วนที่ทำงานจากที่บ้าน เพื่อช่วยลดความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยมีเป้าหมายในระยะยาวว่าพนักงานต้องสามารถทำงานจากที่บ้านได้ในทุกภาคส่วน เพื่อความปลอดภัยของพนักงานทุกคน องค์กรจะมีการปรับระบบต่าง ๆ ให้เอื้อต่อการทำงานที่บ้าน เช่น การประชุมผ่านระบบออนไลน์ การอนุมัติงานผ่านทางอีเมล การเก็บเอกสารออนไลน์ไว้บนระบบส่วนกลาง รวมไปถึงการเปลี่ยนรูปแบบการส่งเอกสารให้เป็นแบบออนไลน์แทนการใช้พนักงานส่งเอกสาร วิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ส่งผลให้ภาพการทำงานในสำนักงานแบบเดิมกำลังจะกลายเป็นเพียงภาพเก่าในอดีต เพราะแม้ว่าสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 จะสามารถคลี่คลายได้ แต่วิถีชีวิตที่ผู้คนมีต่อพื้นที่การทำงานในยุคนี้จะไม่เหมือนเดิมอีกต่อไป การทำงานจากที่บ้านจะกลายเป็นหนึ่งในพฤติกรรมปกติใหม่ หรือที่เรียกกันว่า “New normal” ซึ่งผู้คนในปัจจุบันจะต้องยอมรับและปรับตัวให้เข้ากับสิ่งที่เกิดขึ้น

สำหรับประเทศไทย การทำงานที่บ้าน (Work from home) นับเป็นสิ่งใหม่ที่อาจดูขัดจากวัฒนธรรมการทำงานแบบดั้งเดิมซึ่งเน้นการทำงานในสำนักงานที่มีความเป็นทางการ มีการกำหนดเวลาในการทำงานที่ชัดเจนภายใต้กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ขององค์กร ทำให้ในระยะแรกของการนำรูปแบบการทำงานดังกล่าวมาใช้ อาจต้องมีการปรับตัวทั้งในส่วนของผู้บริหารและพนักงาน เสาวรัง (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด19 พบว่า การทำงานที่บ้าน แม้จะมีผลดีต่อองค์กรและพนักงาน ทั้งในแง่ของค่าใช้จ่ายที่ลดลง การประหยัดเวลาในการเดินทาง รวมไปถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น แต่ในทางตรงกันข้าม การทำงานที่บ้านก็ได้ทำให้เส้นแบ่งระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตที่บ้านถูกทำลายลงหรือทำให้เลือนลางจนแยกออกจากกันได้ยาก เนื่องจาก “งาน” ซึ่งควรจะถูกจำกัดให้อยู่ในพื้นที่ของสำนักงานกลับถูกนำมาทำที่ “บ้าน” อันเป็นพื้นที่ส่วนตัวสำหรับการพักผ่อน สำหรับบางคน “บ้าน” อาจมิได้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมแก่การทำงาน เช่น บ้านที่มีเด็กเล็ก บ้านที่เป็นครอบครัวใหญ่และอยู่อาศัยรวมกันเป็นจำนวนมากโดยไม่ได้แยกห้องออกจากกันเป็นส่วน สภาวะแวดล้อมรอบบ้าน เช่น เพื่อนบ้าน หรือกระทั่งความพร้อมทางด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การสื่อสารสำหรับการทำงานนอกสถานที่ (Younghwan song and Jia Gao, 2018) นอกจากนี้ยังพบว่าเมื่อพนักงานทำงานที่บ้านมักต้องเผชิญกับปัญหาชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานกว่าการทำงานในสำนักงาน ทำให้เกิดความรู้สึกเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นเหล่านี้ หากปราศจากการวางแผนเพื่อรับมืออย่างเหมาะสม อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานทั้งในแง่ของประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง รวมไปถึงสภาวะทางจิตใจที่ในระยะยาวอาจเกิดความเครียดสะสมจนยากแก่การแก้ไข

ความเครียดจากการทำงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลที่ต้องเผชิญกับแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมและสถานการณ์การทำงาน เช่น ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เวลาในการทำงาน ปริมาณและคุณภาพของงาน (Ivancevich and Matteson, 1978) ปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อตัวบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม รวมไปถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยความเครียดที่เกิดขึ้นกับแต่ละบุคคลนั้น แม้จะมีสาเหตุมาจากสิ่งเดียวกัน แต่จะมีระดับความรุนแรงและการแสดงออกที่แตกต่างกันออกไป เช่น ในสถานการณ์การโดนบีบบังคับจากหัวหน้างานให้ทำงานให้เสร็จภายใต้กำหนดระยะเวลาที่กระชั้นชิด พนักงาน A อาจสามารถรับมือกับสถานการณ์ตรงหน้าด้วยความสงบและสุขุม มากกว่าพนักงาน B ที่แสดงอาการไม่พอใจหรือหงุดหงิดออกมา ทั้งนี้เป็นเพราะพื้นฐานทางด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงความสามารถในการรับรู้และปรับตัวของแต่ละบุคคลนั้นมีความแตกต่างกัน

ปัจจุบันนี้การศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานได้รับความสนใจอย่างมากในบริบทโลก โดยเฉพาะประเด็นของเวลาในการทำงานที่บ้าน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์อย่างยิ่งต่อความเครียดจากการทำงาน หากทว่าในสังคมไทยการศึกษาในประเด็นดังกล่าวยังคงมีผู้ให้ความสนใจศึกษาค้นคว้าน้อย ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาหัวข้อดังกล่าว เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงเพื่อหาแนวทางในการรับมือหรือปรับตัวให้เข้ากับรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อป้องกันมิให้เกิดผลกระทบต่อการขับเคลื่อนขององค์กร

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับของความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาระดับและความสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์ 2 แห่ง และมีวันในการทำงานที่บ้าน ธนาคารแห่งที่ 1 มีจำนวนพนักงาน 3000 คน และธนาคารแห่งที่ 2 มีจำนวนพนักงาน 3800 คน รวมทั้งสิ้น 2 ธนาคารมีจำนวนพนักงาน 6800 คน (ข้อมูล ณ กรกฎาคม 2563) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Krejcie และ Morgan (พิชิต, 2547) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ มีทั้งสิ้น 364 คน ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ 0.05

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2564

1.3.4 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ 1 วันในการทำงานที่บ้าน

ตัวแปรที่ 2 ความเครียดจากการทำงาน ประกอบด้วย

- ด้านร่างกาย
- ด้านจิตใจ
- ด้านพฤติกรรม

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 ความเครียดจากการทำงาน (Work stress) หมายถึง ความรู้สึกกดดันทางจิตใจของพนักงาน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ภาระงานที่มากหรือยากเกินไป งานที่ขาดโอกาสในความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างบุคคลหรือกลุ่มในองค์กร บรรยากาศองค์การที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความวิตกกังวล กดดัน คับข้องใจ หรือขัดแย้งในใจ จนทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต รวมไปถึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลง จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานของ Robbins and Judge (2013) Terry Beehr and John Newman (1974) และสุริษา (2556) ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์องค์ประกอบของความเครียดจากการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1.4.2 ความเครียดจากการทำงานด้านร่างกาย หมายถึง พนักงานเกิดความเครียดหรือความกังวลใจ จะมีผลกระทบต่อร่างกาย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกาย ตั้งแต่ในระดับเล็กน้อย โดยมีอาการหัวใจเต้นเร็ว หายใจถี่ ความดันโลหิตเพิ่มสูง ปวดหัว อ่อนเพลีย เหงื่อออกมาก มีความผิดปกติของกระเพาะและลำไส้ โรคผิวหนัง กล้ามเนื้อเกร็ง ไปจนถึงอาการป่วยในระดับที่รุนแรงและส่งผลกระทบยาว ได้แก่ ระบบภูมิคุ้มกันต่ำทำให้ป่วยบ่อย โรคหลอดเลือดหัวใจ และอาการหัวใจวาย

1.4.3 ความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจ หมายถึง พนักงานเกิดความเครียดหรือความกังวลใจจะมีการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์และความคิด โดยทำให้เกิดความรู้สึกวิตกกังวล หงุดหงิด เบื่อหน่าย ขาดสมาธิ ท้อแท้และสิ้นหวัง ขาดความมั่นใจในการทำงาน รู้สึกไม่พึงพอใจในงานที่ทำ รวมไปถึงความรู้สึกมีส่วนร่วมในงานที่ต่ำลง

1.4.4 ความเครียดจากการทำงานด้านพฤติกรรม หมายถึง พนักงานเกิดความเครียดหรือความวิตกกังวลจะมีการเปลี่ยนแปลงด้านการแสดงออกทางกรกระทำ โดยมีพฤติกรรมขาดงานหรือลาหยุดงานบ่อย หลีกเลียงงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง เบื่ออาหารหรือเจริญอาหาร ผิดปกติ พุดเร็วขึ้น กินเหล้า สูบบุหรี่ มีความผิดปกติด้านการนอน ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว และเพื่อนร่วมงานลดลง มีความต้องการโยกย้าย หรือเปลี่ยนหน่วยงาน และต้องการลาออกจากงาน

1.4.5 การทำงานที่บ้าน (Working from home) หมายถึง การทำงานจากที่บ้านหรือสถานที่อื่นที่มีใช้สำนักงานของบริษัท ผ่านทางระบบเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยไม่ต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานในช่วงวันและเวลาทำงานปกติ

1.4.6 วันในการทำงานที่บ้าน (The number of day working from home) หมายถึง วันที่พนักงานปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองจากที่บ้านหรือสถานที่อื่นที่มีใช้สำนักงานของบริษัท ผ่านทางระบบเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยไม่ต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานในช่วงวันและเวลาทำงานปกติ

1.4.7 พนักงานธนาคารพาณิชย์ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธนาคารพาณิชย์สำนักงานใหญ่ทั้งพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวที่มีวันในการทำงานที่บ้านอย่างน้อย 1 วัน

1.5 ประโยชน์ของการวิจัย

1.5.1 ทำให้ทราบถึงระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ และสามารถดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ให้ลดลงและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ให้สูงขึ้น

1.5.2 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ และนำไปกำหนดเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือรับมือกับสถานการณ์ความเครียดจากการทำงานที่บ้านได้อย่างเหมาะสม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงาน เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาโดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

2.1 เอกสารเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน

2.2 เอกสารเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 ที่มาสมมติฐาน

2.5 สมมติฐาน

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 เอกสารเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน

2.1.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียดเป็นประสบการณ์ชีวิตของบุคคลที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากความเครียดนั้นเป็นผลมาจากการที่มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งต่าง ๆ รอบข้าง ซึ่งในการปฏิสัมพันธ์นี้หากขาดสมดุลก็จะทำให้เกิดความเครียด อันจะส่งผลต่ออารมณ์ กระบวนการคิด และศักยภาพในการปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้ามความเครียดที่พอเหมาะจะก่อให้เกิดภาวะสมดุลและความสุขในชีวิต โดยในการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้

Cooper and Davidson (1991) กล่าวว่า Stress หมายถึง ความเครียด มีรากศัพท์มาจากคำว่า Strictus ในภาษาละติน หมายถึง ความกดดัน ความตึงเครียด หรือความพยายามอย่างแรงกล้า โดยในช่วงแรก ความเครียด ถูกใช้ในทางวิศวกรรม แต่ภายหลังได้ถูกนำมาใช้ในความหมายของพลังที่มีต่อบุคคล ซึ่งหมายถึง แรงกดดันจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ทำให้คนเกิดความเครียด เรียกว่า Stressor

กรมสุขภาพจิตกระทรวงสาธารณสุข (2541) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับภาวะต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้นกดดันจนทำให้เกิดความรู้สึกทุกขใจ สับสน โกรธหรือเสียใจ

Selye (1956) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นหรือคุกคามทั้งภายในและภายนอกร่างกาย โดยสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ และมีสาเหตุมาจากการสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับทั้งร่างกาย จิตใจ สิ่งแวดล้อม และสังคมที่บุคคลประเมินแล้วว่าเป็นอันตรายต่อตนเอง

สิริอร (2544) กล่าวถึงความเครียดว่า เป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคล ซึ่งสามารถทำร้ายสุขภาพและการทำงานของบุคคล ความเครียดเป็นสาเหตุให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระและสามารถลดประสิทธิภาพที่บุคคลเก็บสะสมให้หมดไป สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดคือ ความกังวลกลัวว่าตนไม่สามารถทำกิจกรรมที่รับผิดชอบอยู่นั้นได้สำเร็จ กังวลกลัวว่าตนจะไม่ได้รับในสิ่งที่ตนปรารถนา เนื่องจากงานที่ทำนั้นมากเกินไปเกินกำลังหรือเกินความสามารถ หรือกำลังถูกประเมินค่าของการกระทำหรือค่าของความเป็นคน หรือมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่ไม่รู้ว่าจะเป็นผลดีหรือผลเสียต่อตน หรือมีความสับสนขัดแย้งในบทบาทที่ตนจะต้องทำ ไม่สามารถตัดสินใจว่าตนจะต้องทำอย่างไรจึงจะถูกต้องเป็นผลดีแก่ตน

Lazarus and Folkman (1984) กล่าวว่าความเครียดเป็นสถานการณ์ที่เกิดจากข้อเรียกร้องภายนอกตัวบุคคลและข้อเรียกร้องภายในตัวบุคคล หรือข้อเรียกร้องทั้งสองประเภทร่วมกัน ซึ่งส่งผลให้บุคคลมีการใช้กลไกการปรับตัวและการใช้แหล่งให้การช่วยเหลือและสนับสนุนทั้งภายในและภายนอกบุคคลในการเผชิญภาวะเครียด

สมจิตต์ (2538) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่สุขภาพร่างกายและจิตใจ ขาดความสมดุล อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นสำคัญ

สมิต (2537) กล่าวว่า ความเครียดคือสภาวะที่ซับซ้อนของร่างกายและจิตใจ อันเกิดจากสภาวะแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่บีบบังคับให้ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงไป และความเครียดจะยังคงอยู่เรื่อยไปจนกว่าสถานการณ์นั้นจะถูกกำจัดให้หมดไป ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดได้กับทุกคนในทุกช่วงเวลา เมื่อเกิดความเครียดขึ้นในตัวบุคคลแล้วจะทำให้เกิดอาการไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น หงุดหงิด วิตกกังวล ปวดศีรษะ เกิดอาการทางกระเพาะอาหารไม่ย่อย นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย ย้ำคิดย้ำทำและเกิดอาการผิดปกติทางประสาทหรือทางใจได้

จากความหมายของความเครียดสรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึงสภาวะที่ร่างกายและจิตใจของบุคคลตอบสนองต่อสิ่งที่เข้ามาคุกคามหรือบีบคั้น ยังผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ทำให้บุคคลต้องใช้ความสามารถในการปรับตัวเพื่อรักษาสมดุลของร่างกายและจิตใจ

2.1.2 ความหมายของความเครียดจากการทำงาน

ความเครียดจากการทำงาน จะมีลักษณะคล้ายคลึงกับความเครียดทั่วไป แต่จะชี้เฉพาะลงไป ที่ความเครียดอันเกิดจากการทำงานของบุคคล โดยมีผู้ศึกษาและอธิบายความหมายของความเครียด จากการทำงานไว้เป็นจำนวนมาก ดังนี้

Cooper and Marshal (1976) ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียดในงานเป็นความรู้สึกซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสับสนและขัดแย้งในบทบาทของการทำงาน งานที่ต้องรับผิดชอบสูง และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่ดี ปัจจัยเหล่านี้ล้วนทำให้บุคคลเกิดความกดดัน ความเครียดและมีผลทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ

Beehr and Newman (1974) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงาน ส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงภายในตัวบุคคลทั้งทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม

French et al. (1974) กล่าวว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานเป็นการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความต้องการมากกว่าความสามารถที่บุคคลจะตอบสนองได้ เมื่อหาทางออกไม่ได้จะมีผลต่อความรู้สึกเกี่ยวกับงาน เช่น ความไม่พึงพอใจในงาน เป็นต้น

Ross and Altmaier (1994) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน คือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับพนักงานโดยปริมาณงานมีมากกว่าความสามารถที่พนักงานจะทำได้ มีผลให้พนักงานเกิดความเครียด

Weiman (1977) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ผลรวมที่มีความสัมพันธ์กับงาน และมีผลกระทบต่อสมดุลของร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากร

Rice (1992) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานคือการที่บุคคลได้รับปริมาณงานที่มากเกินไป ความสามารถที่บุคคลจะทำได้

Terry and John (1978 อ้างถึงใน ศิริมาส, 2542) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน คือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับลักษณะของงานที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของหน้าที่ทางจิตใจและทางกาย

ศิริมาส (2542) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับบุคคลที่ไม่สมดุล และไม่เหมาะสมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกายและจิตใจในตัวบุคคล

จุฑามาศ (2553) กล่าวว่า ความเครียดจากการทำงาน เป็นสภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่ได้รับ หน้าที่หรือความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับ และการได้รับปริมาณงานที่มากกว่าความสามารถของบุคคลนั้น รวมไปถึงความสัมพันธ์หรือ

การปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและประสบการณ์ที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างความต้องการในสิ่งแวดล้อมกับความสามารถของบุคคลนั้น เหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ซึ่งเมื่อเกิดความเครียดขึ้นแล้วก็จะส่งผลต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจในที่สุด

พรรณรัตน์ และคณะ (2553) กล่าวว่า ความเครียดจากการทำงานเป็นปฏิกริยาระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดความเครียดในงาน โดยบุคคลอาจเกิดความเครียดเมื่อสิ่งแวดล้อมมีความต้องการเกินกว่าความสามารถที่มีอยู่ของบุคคล หรือในกรณีที่บุคคลไม่มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของงานหรือสภาพแวดล้อมได้ หรืออีกแง่หนึ่ง บุคคลอาจเกิดความเครียดเมื่อพบกับสภาพแวดล้อมในทางลบ หรือสภาพแวดล้อมที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคลด้วย

อาภรณ์ (2542) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานว่าหมายถึง สภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณงาน บทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ที่จะส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานทั้งทางบวกและทางลบ

จากความหมายของความเครียดจากการทำงานสามารถสรุปได้ว่า ความรู้สึกกดดันทางจิตใจของพนักงาน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ภาระงานที่มากหรือยากเกินไป งานที่ขาดโอกาสในความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างบุคคลหรือกลุ่มในองค์กร บรรยากาศองค์กรที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความวิตกกังวล กัดดัน คับข้องใจ หรือขัดแย้งในใจ จนทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต รวมไปถึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลง

2.1.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน

ความเครียดจากการทำงานนั้นมีสาเหตุและปัจจัยมาจากสิ่งต่าง ๆ หลายประการด้วยกัน เช่น ปริมาณงาน บทบาทหน้าที่ในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความก้าวหน้าในงาน รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคคลทั้งสิ้น (Cooper & Marshall, 1976) ซึ่งองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานนั้นมีนักวิชาการและนักวิจัยสนใจศึกษาและแบ่งประเภทได้ดังนี้

Cooper and Cartwright (1997) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานออกเป็น 6 ประการดังนี้

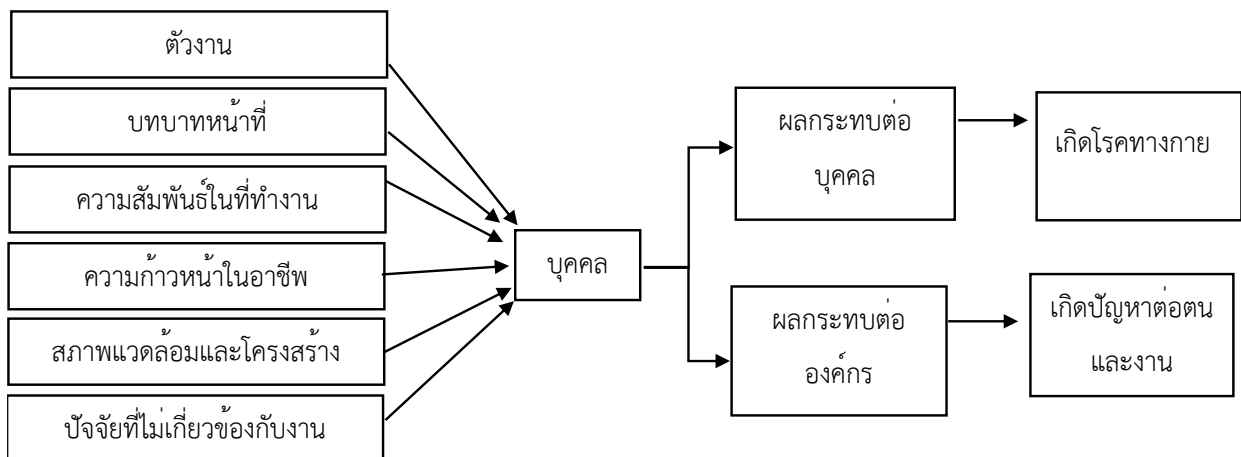
1. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน ประกอบด้วย
 - สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น เสียงดัง แสงสว่างที่มากหรือน้อยเกินไป กลิ่น และสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ ที่มากระทบความรู้สึกและจิตใจของบุคคล
 - ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload) แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ
 - ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative Overload) หมายถึง ความต้องการงานในปริมาณที่มากเกินไปความสามารถของคนทำงาน มักเกิดขึ้นในกรณีที่ต้องเร่งทำงานให้ได้ปริมาณมาก ภายในระยะเวลาที่จำกัด
 - คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative Overload) หมายถึง งานที่ยากและมีความซับซ้อนเกินไป ต้องใช้ทักษะและสมาธิอย่างมากในการทำงาน
 - ปริมาณงานที่น้อยเกินไป (Work Underload) หมายถึง การที่พนักงานเปรียบเทียบกับงานที่ได้รับกับคนอื่นและเห็นว่าตนเองมีงานทำน้อยกว่า ก็จะรู้สึกว่ามีโอกาสแสดงความสามารถทำให้เกิดอาการเบื่อหน่ายในงานได้
 - งานเป็นกะ (Shift Work) หมายถึง งานที่ต้องมีการหมุนเวียนตารางการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง ลักษณะงานจะรบกวนกลไกของระบบร่างกาย สภาพจิตใจ เนื่องจากการพักผ่อนที่ไม่เป็นเวลา
 - งานที่ต้องใช้ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Long Hours Work) มีผลกระทบทั้งต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ
 - งานที่ต้องมีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical Danger) หมายถึง งานบางประเภทที่ต้องเผชิญกับการคุกคาม เสี่ยงต่อการได้รับบาดเจ็บ
 - การเดินทาง (Travel) รถติดในระหว่างการเดินทาง ซึ่งพบในงานของผู้บริหารที่ต้องมีการเดินทางบ่อย
 - เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การเปลี่ยนแปลงหรือการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้งาน ทำให้พนักงานต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ใหม่ๆ

2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร กล่าวคือ ถ้ามบทบาทของพนักงานในองค์กรได้ถูกกำหนดและมีการสื่อสารให้พนักงานได้เข้าใจอย่างชัดเจน ความคาดหวังขององค์กรที่มีต่อพนักงานในการแสดงบทบาทนั้น ๆ ก็จะไม่เกิดความขัดแย้ง ความเครียดในงานก็จะต่ำ บทบาทในองค์กรที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง เช่น
 - ความไม่ชัดเจนสับสนในบทบาท (Role Ambiguity) หมายถึง พนักงานมีข้อมูลไม่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายในงาน ความรับผิดชอบ ขอบเขตหน้าที่และบทบาทของตนเอง
 - ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) หมายถึง ความไม่สอดคล้องกันของความต้องการความคิดเห็น ค่านิยมของตัวบุคคลกับบทบาทที่ได้รับมอบหมาย
 - หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง หน้าที่ ความรับผิดชอบในองค์กร แบ่งเป็น 2 แบบ
 - หน้าที่รับผิดชอบต่อสิ่งของ เช่น อุปกรณ์ งบประมาณ อาคารสถานที่
 - หน้าที่รับผิดชอบต่อบุคคล
3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationship at Work) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร ซึ่งมีส่วนทำให้เกิดความเครียดดังนี้
 - ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with Boss) หมายถึง การไม่ได้รับการเอาใจใส่หรือไม่ได้รับการช่วยเหลือจากหัวหน้างาน จนเกิดความไม่ลงรอยกัน และนำไปสู่ความเครียด ซึ่งจะตรงข้ามกับหัวหน้างานที่เอาใจใส่และคอยให้ความช่วยเหลือ
 - ความสัมพันธ์กับลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinates) หมายถึง หัวหน้าที่ให้ความสนใจในงานมากกว่าบุคคล และมีความคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์กับลูกน้องเป็นเรื่องไม่จำเป็น ความสัมพันธ์แบบนี้มีแนวโน้มจะก่อให้เกิดความเครียดสูงกว่าความสัมพันธ์แบบหัวหน้างานเอาใจใส่
 - ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Colleagues) หมายถึง ความขัดแย้งทางบุคลิกภาพของคนในกลุ่ม การขาดการสนับสนุนทางสังคมในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งที่ย่อให้เกิดความสัมพันธ์ในทางลบ อันจะนำมาสู่ความเครียด
 - ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relationship with Customer) หมายถึง การที่พนักงานต้องทำการติดต่อประสานงาน หรือบริการลูกค้าที่ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน มีแนวโน้มที่จะทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานที่สูงขึ้น

4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) หมายถึง การที่บุคคลตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำในเรื่องของความก้าวหน้าในอนาคต ความต้องการโอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ การได้รับมอบหมายให้ทำสิ่งใหม่ๆ และมีรายรับเพิ่มขึ้น แต่ถ้าสิ่งที่คาดหวังไม่เกิดขึ้นหรือไม่เป็นไปตามที่ต้องการ เช่น ไม่ได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือการที่ไม่มีความมั่นคงในงาน ก็จะทำให้เกิดความเครียดในการทำงานขึ้นได้
5. โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (Organization Structure and Climate) หมายถึง โครงสร้างการบริหารงานที่ตายตัว ขาดการยืดหยุ่น บรรยากาศภายในองค์กรไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานไม่เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของในองค์กร การถูกจำกัดการสื่อสารในองค์กร สิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้พนักงานเกิดความเครียดในงาน
6. ปัจจัยที่นอกเหนือจากงาน (Non – Work Factor) หมายถึง การจัดสรรเวลา ระหว่างงานกับครอบครัวไม่สอดคล้องกัน ผลกระทบของครอบครัวที่มีผลต่อการทำงาน ในทางกลับกันการทำหน้าที่ทั้ง 2 อย่าง (Dual – Career Stress) โดยเฉพาะในเพศหญิงที่ถูกคาดหวังให้ทำงานบ้านด้วย ส่วนผู้ชายก็อาจจะต้องพร้อมสำหรับการถูกตามตัวให้มาทำงานได้ตลอดเวลา

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

ผลที่เกิดจากความเครียด



ภาพที่ 2-1 กระบวนการที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน (Dynamic of Work Stress) โดย Cooper & Marshall (1976)

Smith (1993) ได้จำแนกปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ 3 ประเภทดังนี้

1. ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณและระดับความยากของงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ
2. ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง บทบาทที่พนักงานต้องรับผิดชอบเมื่ออยู่ในองค์กร
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เสียงดัง อุณหภูมิร้อน หรือเย็นจนเกินไป มีกลิ่นหรือมีมลพิษต่าง ๆ เป็นต้น

กิตติพล (2548) ได้แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน ออกเป็น 2 ปัจจัย

1. สาเหตุจากตัวบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ชีวิต บุคลิกภาพ ความคับข้องใจ ความรู้สึกสูญเสีย และความรู้สึกผิด ความเจ็บปวดด้านร่างกายและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อปัจเจกบุคคล
2. สาเหตุจากภายนอกบุคคล เป็นเรื่องของปัญหาที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ปัญหาจากอาชีพการงาน ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคม การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความรับผิดชอบและตำแหน่งหน้าที่การงาน รวมไปถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่แวดล้อมตัวบุคคลนั้น ๆ

รัตติพร (2544) สรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานไว้ ดังนี้

1. ลักษณะงาน หมายถึง งานในหน้าที่รับผิดชอบที่มีปริมาณไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน งานที่มีความเร่งด่วนและต้องแข่งขันกับเวลา งานที่มีความยากเกินกว่าความสามารถของพนักงานและต้องใช้ทักษะเฉพาะ งานที่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไปทำให้เกิดปัญหาในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ งานที่มีความรับผิดชอบสูง ไม่มีความชัดเจนทางบทบาทหน้าที่ งานที่ต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ งานที่ซ้ำซากจำเจ หรืองานที่พนักงานรู้สึกว่าเป็นงานที่ไร้ความสำคัญ
2. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ การไม่สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงาน การขาดความภูมิใจในผลงาน การไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในเรื่องต่าง ๆ เช่น การหาความรู้เพิ่มเติม การเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการที่เงินเดือนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่
3. ความสัมพันธ์ หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือกลุ่มบุคคลในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับผู้บังคับบัญชาทั้งทางตรงและทางอ้อม ในเรื่องของความร่วมมือ ความช่วยเหลือ ความสามัคคี การยอมรับความสามารถและคำปรึกษา
4. โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร หมายถึง ลักษณะของโครงสร้างหรือหน่วยงานที่สังกัดไม่เหมาะสม การมีปัญหการเมืองในหน่วยงาน การที่พนักงานมีแนวคิดในการทำงานขัดแย้งกับนโยบายขององค์กร ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม ไม่รับผิดชอบ ไม่ช่วยแก้ปัญหา นโยบายการบริหารไม่

ชัดเจน และปัญหาการเข้าใจผิด ลักษณะสภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม การขาดแคลน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และการขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน

2.1.4 ระดับความเครียด

ณัฐธิดา (2559) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานจะมีมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการคือ การรับรู้และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดของบุคคล ซึ่งทำให้ความเครียดที่เกิดขึ้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นน้อยมากและหมดไปภายในระยะเวลาไม่นาน เป็นภาวะปกติที่สามารถพบได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน บางครั้งบุคคลอาจไม่รู้ตัวหรือรู้สึกเพียงเล็กน้อย ความเครียดระดับนี้ไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่เห็นได้ชัดเจน อีกทั้งไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินชีวิต ซึ่งเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดระดับต่ำ ได้แก่ เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น การไปทำงานสายและการเตรียมตัวสอบ เป็นต้น
2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลาปานกลางหลายชั่วโมงหรือหลายวัน เป็นภาวะความเครียดที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจและพฤติกรรมการใช้ชีวิต บุคคลจะมีการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว และอื่น ๆ ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ทั่วไป ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกายและทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น ตื่นตัวในการทำสิ่งต่าง ๆ แต่ทั้งนี้ความเครียดในระดับนี้ก็เป็นสัญญาณเตือนเบื้องต้นว่าได้เกิดภาวะเสียสมดุลขึ้นในตัวบุคคลแล้ว จึงต้องมีการแก้ไขหรือผ่อนคลายภาวะที่เกิดขึ้น เพราะหากปล่อยให้ภาวะเครียดดำเนินต่อไปจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตและอาจทำให้บุคคลนั้นมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ผู้ที่มีความเครียดในระดับนี้ หากได้รับการให้คำปรึกษาจะสามารถแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่
3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นระยะเวลานานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี สภาวะดังกล่าวนี้ ร่างกายและจิตใจจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างเห็นได้ชัดเจน และอาจถึงขั้นเกิดเป็นโรคทางร่างกายขึ้น การดำเนินชีวิตจะมีความผันผวนหรือเสื่อมลงจากเดิม การตัดสินใจจะเริ่มมีความผิดพลาดบ่อยครั้ง ผู้ที่อยู่ในภาวะนี้จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือหรือรักษาจากบุคลากรทางจิตเวช เนื่องจากหากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้บุคลิกภาพแปรปรวนหรือเจ็บป่วยเรื้อรัง

ธนัพร (2547) แบ่งระดับความเครียดจากการทำงานไว้ 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ หมายถึง ความเครียดที่มีปริมาณน้อย ซึ่งจะไม่กระตุ้นและทำลายให้บุคคลทำงาน ทำให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่ายและไม่ใส่ใจในการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ
2. ความเครียดในระดับปานกลาง หมายถึง ความเครียดที่มีอยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับสูง
3. ความเครียดในระดับสูง หมายถึง ความเครียดที่มีปริมาณมากเกินไป ซึ่งจะสร้างปัญหาสุขภาพให้แก่บุคคล และทำให้เกิดภาวะการระเปิดอารมณ์ ควบคุมสติอารมณ์ไม่อยู่ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

2.1.5 ผลกระทบความเครียดจากการทำงาน

ความเครียดจากการทำงานเป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน โดยเมื่อบุคคลเกิดความเครียดขึ้น จะแสดงออกผ่านทางสภาพร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ซึ่งหากปล่อยให้เกิดความเครียดเป็นระยะเวลายาวนานจนเรื้อรัง ก็จะไปสู่ปัญหาสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมไปถึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง มีอัตราการขาดงาน ลางานสูงขึ้น เหล่านี้ล้วนส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งสิ้น

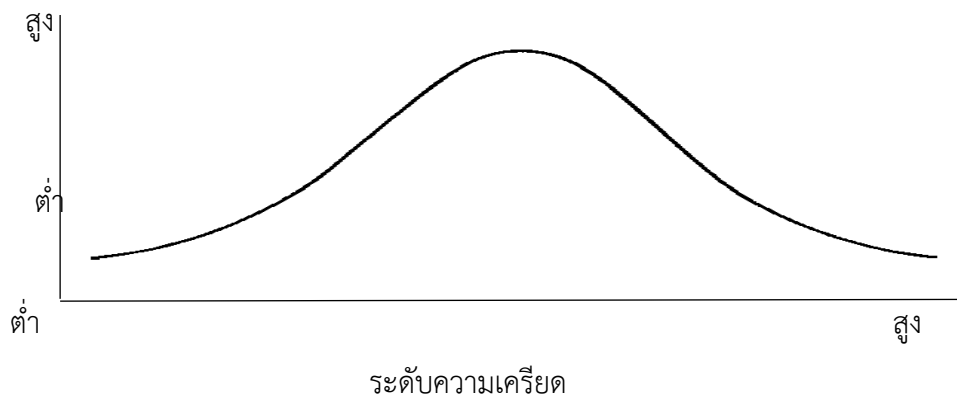
สำหรับการศึกษาผลกระทบของความเครียดจากการทำงานนั้น มีนักวิชาการและนักวิจัยสนใจศึกษาและแบ่งผลกระทบของความเครียดจากการทำงานออกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้

Salas and Driskell (1996) ได้แบ่งผลกระทบของความเครียดออกเป็น 5 ด้าน

1. ด้านการตอบสนองทางกาย (Physiological Reactions) เมื่อเกิดความเครียดบุคคลจะแสดงอาการตั้งแต่ขั้นเล็กน้อยและเกิดขึ้นในระยะสั้น เช่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ความดันในเลือดและน้ำตาลในเลือดสูง หายใจติดขัด และตัวสั่น ไปจนถึงขั้นรุนแรงและส่งผลระยะยาว เช่น ภูมิคุ้มกันทางร่างกายลดลงและเกิดความเจ็บป่วยทางกายขึ้น เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะ โรคเกี่ยวกับไขมันอุดตันในเส้นเลือด ปวดศีรษะอย่างรุนแรง และปวดกล้ามเนื้อ ไขข้อ เป็นต้น
2. ด้านการตอบสนองทางอารมณ์ (Emotional Reaction) เช่น ความรู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ กลัว โกรธ วิตกกังวลและเศร้าซึม ซึ่งอาการเหล่านี้จะมีปรากฏตั้งแต่ระดับเล็กน้อยไป และมากขึ้น จนถึงขั้นหมดอาลัยในชีวิต และสุขภาพจิตเสื่อม มีอาการทางโรคจิตประสาท ไปจนถึงมีความผิดปกติทางบุคลิกภาพและทางเพศ เป็นต้น

3. ด้านการตอบสนองทางการรับรู้และความคิด (Cognitive Effect) พบว่าความเครียดทำให้กระบวนการรับรู้และการคิดด้อยคุณภาพลง กล่าวคือ รับรู้ช้าและคิดช้า มีความสนใจและวิสัยทัศน์แคบลง ยึดติดอยู่กับแนวความคิดเดิม ขาดความละเอียดรอบคอบและลึกซึ้งในการคิดวิเคราะห์ ถ้าเผชิญกับความเครียดมากบุคคลมีแนวโน้มที่จะกลับไปใช้ประสบการณ์เดิมนำการตัดสินใจ มากกว่าที่จะใช้สติปัญญาและความสามารถ
4. ด้านพฤติกรรมสังคม (Social Behavior) พบว่า ความเครียดทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของความไม่มีน้ำใจ ลดพฤติกรรมในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น แสดงความก้าวร้าวไม่ให้ความร่วมมือกับกลุ่ม และอาจมีพฤติกรรมทำร้ายตัวเอง
5. ด้านการทำงาน (Performance) พบว่า เมื่อบุคคลเกิดความเครียดขึ้นจะทำให้ความถูกต้องของการทำงานลดน้อยลง งานล่าช้า ผิดพลาด และทำให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน มีพฤติกรรมขาดงาน ลางาน มาสาย และมีความต้องการโอนย้ายหรือเปลี่ยนสายงาน รวมไปถึงลาออกจากงานในที่สุด

ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน



ภาพที่ 2-2 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน Robbin, et al. (2013)

Terry Beehr and John Newman (1974) ได้ทำการศึกษาและแบ่งผลกระทบของความเครียดจากการทำงานออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านสุขภาพจิต กล่าวคือ ความผิดปกติทางจิตมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งยวดต่อสภาวะการทำงาน โดยสามารถสรุปอาการทางจิตที่เกิดจากการทำงานได้ ดังนี้
 - ความวิตกกังวล ความเครียด ความสับสน และความฉุนเฉียว
 - ความรู้สึกไม่สมหวัง โกรธและไม่พอใจ
 - อารมณ์อ่อนไหวมาก และการตอบสนองสูง
 - ความรู้สึกอดกลั้นน้อยลง
 - ประสิทธิภาพการสนทนาลดลง
 - ความรู้สึกตกต่ำ
 - รู้สึกโดดเดี่ยวและห่างเหิน
 - รู้สึกเบื่อและความพึงพอใจในงานต่ำ
 - จิตใจอ่อนล้าและความสามารถทางปัญญาลดลง
 - ขาดสมาธิ
 - ขาดการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์
 - ขาดความมั่นใจ
2. ด้านสุขภาพกาย ที่แสดงออกอย่างชัดเจนหลัก ๆ มีดังนี้
 - อัตราการเต้นของหัวใจและความดันโลหิตสูง
 - เพิ่มการหลั่งของอะดรีนาลีนและนอร์อะดรีนาลีน
 - ความผิดปกติของระบบลำไส้และกระเพาะ
 - อาการบาดเจ็บทางกาย
 - ความอ่อนล้าทางกาย
 - เสียชีวิต
 - โรคหัวใจ
 - ปัญหาระบบทางเดินหายใจ
 - เหนื่อยออกมา
 - โรคผิวหนัง
 - ปวดศีรษะ
 - มะเร็ง

- กล้ามเนื้อเกร็ง
- นอนไม่หลับ

3. ด้านพฤติกรรม ความเครียดจากการทำงานมีผลต่อพฤติกรรม ดังนี้

- การผัดวันประกันพรุ่ง และการหลีกเลี่ยงงาน
- ผลงานและผลผลิตตกต่ำ
- การใช้ยาในทางที่ผิดและดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น
- ก่อวินาศกรรมในงาน
- เข้าร้านขายยาบ่อยขึ้น
- รับประทานอาหารมากทำให้อ้วน
- รับประทานอาหารน้อยหรือเบื่ออาหารเพราะรู้สึกกดดัน
- สูญเสียรสชาติในการรับประทานอาหารทำให้น้ำหนักลดลง
- มีพฤติกรรมเสี่ยง เช่น ขับรถประมาท
- ก้าวร้าว ปาเถื่อน ลักขโมย
- ความสัมพันธ์กับครอบครัวและเพื่อนร่วมงานลดลง
- ขาดหรือพยายามฆ่าตัวตาย

สุริชา (2556) พบว่า ความเครียดสามารถส่งผลกระทบต่อ 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านร่างกาย หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาและสภาพร่างกาย อันเป็นผลมาจากการที่ต้องพบเจอกับสถานการณ์ที่มีความกดดัน หรือความรู้สึกทำให้ทุกข์ใจ เช่น อาการปวดศีรษะ ปวดท้อง ปวดกล้ามเนื้อ อ่อนเพลีย และเจ็บป่วยบ่อยครั้ง
2. ด้านอารมณ์และจิตใจ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึก หรือความคิดจากการที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์กดดัน หรือความรู้สึกทำให้ทุกข์ใจ เช่น อาการวิตกกังวล หงุดหงิด กลัว ขาดสมาธิ ต่ำหนืดตนเอง สิ้นหวัง ท้อแท้ และไม่มีความสุขในการทำงาน
3. ด้านพฤติกรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงการกระทำและการแสดงออกในการดำเนินชีวิต อันเนื่องมาจากการพบเจอกับสถานการณ์ความกดดัน หรือการความรู้สึกทำให้เกิดความทุกข์ เช่น อาการนอนไม่หลับ การเบื่ออาหารหรือเจริญอาหาร การหลีกเลี่ยงการเข้าสังคม การทำงานผิดพลาดบ่อยครั้ง มีการขัดแย้งกับผู้อื่นมากขึ้น

Robbins and Judge (2013) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของความเครียดจากการทำงาน พบว่า เมื่อบุคคลเกิดความเครียดขึ้น จะสามารถแสดงอาการออกมาได้หลายแบบ เช่น อาการความดันโลหิตสูง ร้อนใน เป็นแผลในปาก หงุดหงิดง่าย มีการตัดสินใจที่ช้าลง เบื่ออาหาร สมองเบลอ และอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งสามารถสรุปอาการที่เกิดขึ้นเหล่านี้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน

1. ด้านร่างกาย กล่าวคือ เมื่อบุคคลเกิดความเครียดหรือความกังวลใจ จะมีผลกระทบต่อร่างกาย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกายตั้งแต่ในระดับเล็กน้อย เช่น หัวใจเต้นเร็ว หายใจถี่ ความดันโลหิตเพิ่มสูง ปวดหัว อ่อนเพลีย ไปจนถึงอาการป่วยในระดับที่รุนแรงและส่งผลระยะยาว เช่น ระบบภูมิคุ้มกันต่ำทำให้ป่วยบ่อย โรคหลอดเลือดหัวใจ และอาการหัวใจวาย
2. ด้านจิตใจ คือ การเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์และความคิดของบุคคลเมื่อต้องเผชิญกับความเครียด เช่น รู้สึกวิตกกังวล หงุดหงิด เบื่อหน่าย ผัดวันประกันพรุ่ง หลีกเลียงงาน รู้สึกไม่พึงพอใจในงานที่ทำ รวมไปถึงความรู้สึกมีส่วนร่วมในงานที่ต่ำลง
3. ด้านพฤติกรรม คือ การเปลี่ยนแปลงการแสดงออกทางการกระทำของบุคคล เมื่อเผชิญกับความเครียด เช่น การขาดงานหรือลาหยุดงานบ่อย ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง พูดเร็วขึ้น กินเหล้า สูบบุหรี่ มีความผิดปกติด้านการนอน มีความต้องการโยกย้ายหรือเปลี่ยนหน่วยงานและต้องการลาออกจากงาน

Potential Source

Consequences



ภาพที่ 2-3 โครงสร้างความเครียดจากการทำงาน Robbins and Judge. (2013)

จากที่ได้กล่าวถึงความหมายและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน รวมไปถึงองค์ประกอบหรือผลของความเครียดในการทำงานไปในข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความเครียดจากการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกกดดันทางจิตใจของพนักงาน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ภาระงานที่มากหรือยากเกินไป งานที่ขาดโอกาสในความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างบุคคลหรือกลุ่มในองค์กร บรรยากาศองค์การที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความวิตกกังวล กดดัน คับข้องใจ หรือขัดแย้งในใจ จนทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต รวมไปถึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลง ความเครียดจากการทำงานสามารถแบ่งได้เป็น 3 ระดับ คือ ความเครียดระดับต่ำ ความเครียดระดับกลาง และความเครียดระดับสูง โดยระดับความเครียดจะมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของงาน กล่าวคือ ระดับความเครียดที่เหมาะสมจะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานสูง ความเครียดจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดการปรับตัวและหาทางจัดการกับปัญหา ในทางตรงกันข้ามหากระดับความเครียดเพิ่มสูงขึ้นจนเกินกว่าขีดความสามารถของบุคคลจะรับได้ ก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง

เมื่อเกิดความเครียด บุคคลจะมีการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบ โดยผลที่เกิดขึ้นจากความเครียดสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านพฤติกรรม ซึ่งจะมีการแสดงออกแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ด้วยเหตุผลที่ได้กล่าวไปทั้งหมดนั้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความเครียดจากการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันหรือลดปัญหาที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลและเสถียรภาพขององค์กร

2.2 เอกสารเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน

2.2.1 ความหมายของการทำงานที่บ้าน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ พบว่า มีคณะวิจัยและนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการทำงานที่บ้าน โดยใช้ศัพท์ในการเรียกแตกต่างกันออกไป ซึ่งอันที่จริงแล้วคำศัพท์เหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีความหมายไปในทางเดียวกัน (มนัสนันท์ และพิชิต, 2553) โดยคำที่พบในการศึกษาต่าง ๆ มีดังนี้ เช่น การทำงานทางไกล Work from Home, Work at Home, Home – Based Working, Flexiplace, Flexi – Working, Telework, Teleworking, Telecommuting, Remote Work เป็นต้น ผู้วิจัยขอเลือกความหมายที่น่าสนใจมาใช้ในการศึกษา ดังนี้

Nilles (1998) กล่าวว่า การทำงานที่บ้านหรือการทำงานทางไกล (Telework) เป็นการจัดการทำงานที่ยืดหยุ่น ซึ่งสามารถให้พนักงานทำงานจากที่บ้านได้ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การทำงานรูปแบบนี้มีลักษณะสำคัญ คือ เป็นการเคลื่อนย้ายตัวงานไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน แทนการเคลื่อนย้ายผู้ปฏิบัติงานไปสู่ตัวงานเหมือนในอดีต ส่วน Telecommuting หมายถึง การปฏิบัติงานนอกสถานที่ที่เป็นครั้งคราว เพื่อขจัดความเครียดจากการทำงานในรูปแบบเดิม (การทำงานในสำนักงาน) ซึ่งให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานจากที่บ้าน หรือสถานที่ที่ใกล้กับลูกค้า รวมไปถึงศูนย์การทำงานระยะไกล ได้ 1 วัน หรือมากกว่านั้นต่อ 1 สัปดาห์

Bailey and Kurland (1999) กล่าวว่า การทำงานที่บ้านหรือการทำงานทางไกล (Teleworking) เป็นการทำงานได้ในทุกที่ทุกเวลา สามารถแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ การทำงานจากบ้าน การทำงานจากสำนักงานดาวเทียม การทำงานจากศูนย์ทำงานละแวกบ้าน และการทำงานผ่านอุปกรณ์สื่อสาร

Pearce (2009) กล่าวว่า การทำงานที่บ้านหรือการทำงานทางไกล หมายถึง ระบบซึ่งสามารถให้พนักงานทำงานตามปกติ โดยมอบหมายหน้าที่อย่างเป็นทางการให้สามารถทำงานที่บ้านหรือทำงานที่อื่น ตามพื้นที่ที่สะดวกต่อที่อยู่อาศัยของพนักงาน

Nelson and Cengiz (2005) กล่าวว่า การทำงานที่บ้านหรือการทำงานทางไกล คือ การนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาช่วยในการจัดการงานต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ อีเมล ระบบคอนเฟอร์เรนซ์ และอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านหรือพื้นที่ใกล้เคียง ทำให้เกิดการทำงานที่ยืดหยุ่นมากขึ้นกว่าการทำงานแบบดั้งเดิม สอดคล้องกับงานของ E. Clark (1998) ที่กล่าวว่า การทำงานที่บ้านหรือการทำงานทางไกล คือ ลักษณะการทำงานที่ใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ มาควบคุมการทำงานระยะไกลผ่านทางช่องทางการให้บริการอินเทอร์เน็ต อีเมล บริการฝากข้อความเสียง หรือระบบคอนเฟอร์เรนซ์ เป็นต้น

Harrington and Ruppel (1999) กล่าวว่า การทำงานที่บ้านหรือการทำงานทางไกล คือ ลักษณะการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสายโทรศัพท์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดต่อสำนักงาน หรือลูกค้าได้อย่างสะดวก รวดเร็ว จากสถานที่ห่างไกล แทนการเดินทางไปปฏิบัติงานถึงสถานที่จริง

James and Hopkinson (2006) กล่าวว่า การทำงานที่บ้านหรือการทำงานทางไกล (E-Working) คือ การทำงานที่หลากหลายสถานที่ โดยอาศัยเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการทำงานอย่างเหมาะสม

Rupietta and Beckmann (2016) กล่าวว่า การทำงานที่บ้าน เป็นการที่พนักงานทำงานนอกสถานที่ทำงานปกติ

Crosbie and Moore (2004) กล่าวว่า การทำงานที่บ้าน คือ การทำงานที่พนักงานดำเนินงานจากที่บ้านเป็นหลัก (อย่างน้อย 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์) และเป็นงานที่ได้ค่าตอบแทนการทำงาน

Duxbury and Thomas (1996) กล่าวว่า การทำงานที่บ้านหรือการทำงานทางไกล เป็นการทำงานในสถานที่ที่ห่างไกลจากสำนักงานหลัก ในช่วงเวลาทำงานปกติ โดยผ่านทางเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมที่ใช้คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

วลัญช์ (2554) กล่าวว่า การทำงานที่บ้านหรือการทำงานทางไกล คือ ลักษณะการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสายโทรศัพท์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดต่อสำนักงาน หรือลูกค้าได้สะดวก รวดเร็วแทนการเดินทางไปปฏิบัติงานในสถานที่จริง

กล่าวโดยสรุป การทำงานที่บ้าน เป็นการปฏิบัติงานจากที่บ้านหรือสถานที่อื่นที่มีใช้สำนักงานของบริษัท ผ่านทางระบบเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยไม่ต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานในช่วงวันและเวลาทำงานปกติ

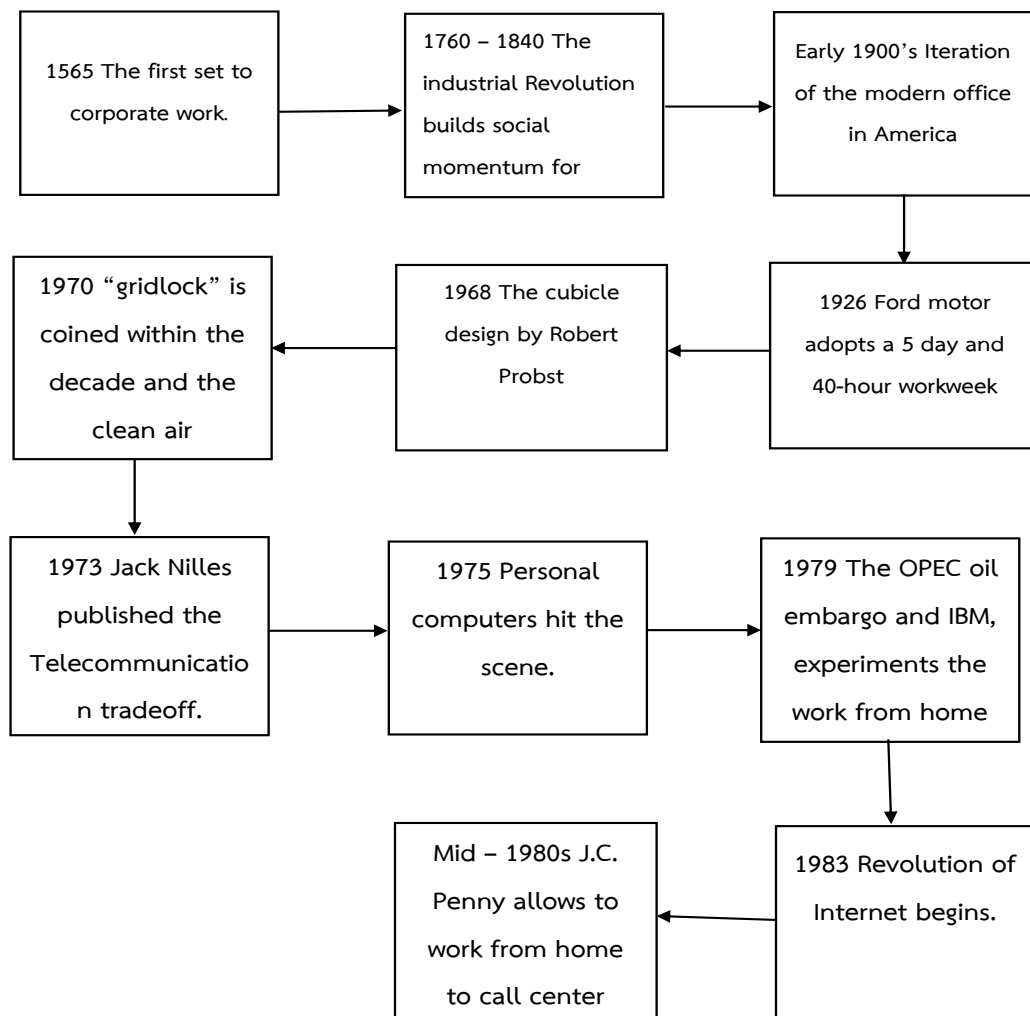
2.2.1.1 วิวัฒนาการของการทำงานที่บ้าน

การทำงานทางไกลหรือการทำงานที่บ้าน คือ การที่บริษัทให้พนักงานทำงานจากที่บ้านหรือสถานที่ใดก็ได้ โดยไม่ต้องเดินทางเข้าไปทำงานที่สำนักงาน ในระยะแรกการทำงานทางไกลหรือที่บ้านเป็นเรื่องที่ยากต่อการเข้าถึง เนื่องจากอุปสรรคทางเทคโนโลยี ต่อมาในช่วงทศวรรษที่ 1970 เทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้น ระบบการสื่อสารโทรคมนาคมได้เข้ามามีบทบาทอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละองค์กร ส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านและสถานที่ต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ผ่านทางการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารแบบเคลื่อนที่ เช่น แลปท็อป แท็บเล็ต หรือสมาร์ทโฟน เพื่อทำงานจากนอกสำนักงาน จากการสำรวจความคิดเห็นของสำนักข่าวรอยเตอร์ พบว่า ประมาณ 1 ใน 5 ของคนงานทั่วโลก โดยเฉพาะพนักงานในแถบตะวันออกกลาง ละตินอเมริกา และเอเชีย จะมีการติดต่อสื่อสารทางไกลค่อนข้างถี่และเกือบ 10 เปอร์เซ็นต์มีการทำงานจากที่บ้านทุกวัน (Kela, 2020)

ในช่วงทศวรรษที่ 1990 การสื่อสารโทรคมนาคมกลายเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจ และในปี 1995 คำขวัญที่ว่า "งานคือสิ่งที่คุณทำ ไม่ใช่สิ่งที่คุณเดินทางไป" ก็ได้รับการประกาศออกมา นอกจากนี้ยังมีคำขวัญในลักษณะเดียวกันอีกมากมาย เช่น "งานคือสิ่งที่เราทำ ไม่ใช่สถานที่ที่เราไป"

และ "งานคือสิ่งที่เราทำ ไม่ใช่ที่ที่เราอยู่" เป็นต้น การสื่อสารโทรคมนาคมได้ถูกนำมาใช้ในธุรกิจหลายประเภท รวมไปถึงหน่วยงานรัฐและองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร โดยองค์การอาจใช้การสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อลดค่าใช้จ่ายภายในสำนักงาน เช่น การที่พนักงานที่ใช้ระบบการสื่อสารโทรคมนาคมในการทำงาน ทำให้ไม่จำเป็นต้องมีสำนักงาน และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการจัดสถานที่ทำงาน บางองค์การนำการสื่อสารโทรคมนาคมมาใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตของพนักงาน เนื่องจากโดยทั่วไปแล้วการทำงานทางไกลหรือที่บ้านจะช่วยลดระยะเวลาในการเดินทางและปัญหาการจราจรติดขัดในเวลาเร่งด่วน ทำให้พนักงานสามารถสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ดีขึ้น บางองค์การอาจนำการทำงานทางไกลหรือที่บ้านมาใช้เพื่อเหตุผลด้านสิ่งแวดล้อม (Kela, 2020) เนื่องจากการที่ไม่ต้องเดินทางเข้ามาที่สำนักงาน สามารถลดความแออัดและมลพิษทางอากาศได้ เพราะจะทำให้มีรถยนต์บนท้องถนนน้อยลง

ช่วงศตวรรษที่ 21 เป็นต้นมา แนวโน้มของจำนวนผู้ที่ทำงานทางไกลและที่บ้านมีการขยายตัวมากขึ้น ตัวอย่างเช่น สัดส่วนของพนักงานที่ทำงานทางไกลและที่บ้านในประเทศฝรั่งเศสเพิ่มขึ้นจาก 7 เปอร์เซ็นต์ ในปี 2007 เป็น 12.4 เปอร์เซ็นต์ ในปี 2012 (Greenworking, 2012) เช่นเดียวกับในประเทศสวีเดนสัดส่วนของพนักงานที่มีการทำงานทางไกลมีเพิ่มมากขึ้นจาก 36 เปอร์เซ็นต์ ในปี 2003 เป็น 51 เปอร์เซ็นต์ ในปี 2014 (Vilhelmson and Thulin, 2016) และในปี 2015 การทำงานทางไกลและที่บ้านได้ขยายขอบเขตอย่างกว้างขวางในกลุ่มประเทศแถบสหภาพยุโรป โดยสามารถพบเห็นได้จากการที่หลากหลายอาชีพมีการทำงานจากที่บ้าน เช่น พนักงานธุรการ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหาร พนักงานด้านไอที และอื่น ๆ อีกมากมาย กระทั่งในปี 2019 การทำงานทางไกลและที่บ้านได้ขยายขอบเขตออกไปทั่วทุกภูมิภาคของโลก เนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 หลายองค์การจึงนำรูปแบบการทำงานดังกล่าวมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงการแพร่ระบาดของโรค และช่วยลดค่าใช้จ่ายขององค์กร (Jon and Oscar, 2017)



ภาพที่ 2-4 วิวัฒนาการและจำนวนผู้ทำงานทางไกลหรือทำงานที่บ้าน (Kela, 2020)

2.2.1.2 ผลกระทบของการทำงานที่บ้าน

ในปัจจุบันการทำงานที่บ้านเริ่มเป็นที่นิยมและมีการนำมาใช้ในองค์กรขนาดใหญ่หลายแห่ง ทำให้มีนักวิชาการเป็นจำนวนมากสนใจศึกษาถึงผลกระทบที่จะตามมาจากการนำรูปแบบการทำงานดังกล่าวมาใช้ จากการศึกษาส่วนใหญ่ พบว่า การทำงานที่บ้านไม่เพียงส่งผลต่อตัวพนักงานเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อองค์กร และสังคมแวดล้อมอีกด้วย งานวิจัยของ Kira and Michael (2018) ได้ทำการศึกษาผลกระทบจากการทำงานที่บ้านของพนักงานบริษัทในประเทศเยอรมัน จำนวน 20,000 คน โดยใช้ข้อมูลการสำรวจทางสังคมและเศรษฐกิจของครัวเรือนชาวเยอรมัน หรือ The German Socio-Economic Panel (SOEP) พบว่า พนักงานที่ทำงานที่บ้านมีความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น เพราะรู้สึกมีอิสระในการทำงานและไม่ต้องทนรับแรงกดดันจากบรรยากาศการทำงานในสำนักงาน รวมไปถึงมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการไม่ต้องใช้ชีวิตเร่งรีบ เพื่อเดินทางไปทำงานในช่วงเวลาเร่งด่วน (Tracey and Jeanne, 2000) ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะพนักงานมีผลิตภาพที่เพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยให้องค์กรสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายภายในสำนักงาน เช่น ค่าไฟ ค่าน้ำ และค่าเช่าที่ ทว่าการทำงานที่บ้านก็ได้ส่งผลกระทบในทางบวกแต่เพียงอย่างเดียว เนื่องจากการที่พนักงานต้องทำงานที่บ้านอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน และได้พบปะเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน ก็อาจทำให้เกิดความรู้สึกแปลกแยก ขาดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับเพื่อนร่วมงานและองค์กร รวมไปถึงอาจทำให้ความใส่ใจในงานลดน้อยลงอีกด้วย การศึกษาของ Fortin (1986) และ Hamilton (1987) ได้แสดงถึงผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบของการทำงานทางไกล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผลกระทบการทำงานที่บ้านต่อพนักงาน

ผลกระทบเชิงบวก

- ลดเวลาในการเดินทางและเพิ่มเวลาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สามารถจัดการชีวิตให้มีความยืดหยุ่น
- ประหยัดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่าอาหาร ค่าเดินทาง และค่าจอดรถ
- เพิ่มโอกาสในการดูแลคนในครอบครัว
- เพิ่มโอกาสในการหารายได้เสริมให้แก่ครอบครัว
- มีบรรยากาศในการทำงานที่เป็นกันเองมากขึ้น

ผลกระทบเชิงลบ

- รู้สึกโดดเดี่ยวจากองค์กร
- ขาดการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับเพื่อนร่วมงาน

- อาจทำลายการร่วมกันเป็นทีม
- ขาดความสามารถที่จะมองเห็นถึงความก้าวหน้าและการพัฒนาในอาชีพ
- มีโอกาสในการทำงานหนักจนเกินไป ซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียดและเหนื่อยล้าจากการทำงาน
- ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการเข้าร่วมประชุมขององค์การ
- การได้รับการดูแลจากหัวหน้าลดลง

2. ผลกระทบการทำงานที่บ้านต่อองค์การ

ผลกระทบเชิงบวก

- ลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานลง โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพื้นที่สำนักงาน
- มีการปรับปรุงผลผลิตได้ดีขึ้นจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- มีรอบการทำงานที่เพิ่มขึ้นและสามารถทำงานได้ตลอดเวลา จากการทำงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ช่วยปรับปรุงคุณภาพชีวิตของพนักงานให้ดีขึ้น
- ลดอัตราการขาดงาน

ผลกระทบเชิงลบ

- มีความเสี่ยงในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล
- การทำงานที่บ้านส่งผลเสียต่อรูปแบบการทำงานร่วมกัน
- เกิดปัญหาในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน การบริหารงานและขาดการควบคุมดูแล
- มาตรฐานที่แตกต่างระหว่างพนักงานที่ทำงานที่บ้านและพนักงานที่ทำงานที่สำนักงาน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน

พรรณรัตน์ และคณะ (2553) ศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน ความผูกพันกับองค์กรและความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานในบริษัทบุญถาวร เซรามิค จำกัด จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) มาตรวัดความเครียดในงาน 2) มาตรวัดความผูกพันองค์กร และ 3) มาตรวัดความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดในงานและความผูกพันกับองค์กรสามารถทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานได้ 33.3% โดยความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันกับองค์กร ($r = -.341$, $p < .05$) ความผูกพันกับองค์กรมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ($r = -.425$, $p < .05$)

สูตรรัตน์ (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะความเครียดของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 234 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้า ยอมรับว่าในการทำงานแต่ละวันมีภาวะเครียดปานกลาง ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อภาวะความเครียดเกิดจากหลากหลายปัจจัย แต่ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดมากที่สุด คือ ด้านครอบครัว การวิจัยครั้งนี้ยังพบว่าความแตกต่างที่เกี่ยวข้องปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และระดับมาตรฐานของโรงแรมที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดของพนักงานแต่ละคน

อนิตยัสรา (2559) ศึกษาเกี่ยวกับการปั่นแต่งทางอารมณ์และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่พยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าของธนาคาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริการลูกค้าของธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ธนาคารออมสิน ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 347 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า การปั่นแต่งทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การปั่นแต่งทางอารมณ์ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ที่มองเห็นได้จากภายนอกและการแสดงออกทางอารมณ์ที่มาจากความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคล ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งจากการทำงานไปสู่ครอบครัว สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานได้ร้อยละ 49.8

สุภวรรณ (2550) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานลูกค้าสัมพันธ์จำนวน 330 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล 2. ปัจจัยแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 3. แบบทดสอบระดับความเครียด 4. ข้อเสนอแนะ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีระดับความเครียดโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีความเครียดในด้านร่างกายและด้านพฤติกรรม อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ส่วนด้านความรู้สึกและความคิด อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านความต้องการจากงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านการเดินทางมาปฏิบัติงาน

ซูลีพร (2550) ศึกษาเรื่องเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 318 คน พบว่าพนักงานธนาคารมีระดับความเครียดจากการทำงานโดยรวมในระดับต่ำ มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ได้รับการสนับสนุนจากสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาอยู่ในระดับสูง และมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ และมีกลวิธีในการเผชิญกับปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานโดยรวมได้ร้อยละ 22.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อดิศักดิ์ (2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 305 คน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน และปัจจัยในการทำงานด้านนโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

อุทุมพร (2553) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 348 คน พบว่า พนักงานธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน) มีระดับความเครียดอยู่ในระดับต่ำ โดยภาพรวมสาเหตุความเครียดด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านวงจรชีวิตองค์การมีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.22$) ด้านภาวะผู้นำในองค์การมีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) ด้านความต้องการส่วนบุคคลมีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับมาก ($\bar{x} = 2.88$) ตามลำดับ สาเหตุความเครียดด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ดังนี้ ด้านความต้องการส่วนบุคคลและด้านโครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ด้านภาวะผู้นำในองค์การ และด้านวงจรชีวิตขององค์การมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรอุมา (2547) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 176 คน พบว่า ในภาพรวมพนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความเครียดทั้งในด้านร่างกาย ด้านความรู้สึกและพฤติกรรม ล้วนอยู่ในระดับสูงเช่นกัน สภาพปัจจัยแวดล้อมในภาพรวม พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียด สภาพปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับดี นอกจากนั้น สภาพปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับลูกค้า การเดินทางมาปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในงาน ปริมาณงาน และสวัสดิการรวมไปถึงค่าตอบแทน ล้วนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านปริมาณงาน และความก้าวหน้าในงาน

ศิริมาส (2542) ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความเครียดในการปฏิบัติงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 257 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านการสมรส ตำแหน่งงาน และระดับชั้น มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไป ตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความเครียดทั่วไป คือ ลักษณะงาน ความสำเร็จในงาน รวมไปถึงความก้าวหน้าในอาชีพ

วรรณนา (2541) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของผู้ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ในหน่วยงานสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 247 คน พบว่า ปัจจัยภายในตัวบุคคล ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับภาวะสุขภาพความรู้สึก ความนึกคิดทางอารมณ์ มีผลต่อความเครียดในระดับต่ำ ส่วนปัจจัยภายนอกบุคคล แบ่งออกเป็น ปัจจัยทางด้านกายภาพ คือ สภาพแวดล้อมในห้องให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ อุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก ระยะเวลา และระยะทางจากบ้านมาที่ทำงาน ปัจจัยทางด้านองค์การ 4 ด้าน คือ หน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา ลักษณะงานและผู้ร่วมงานมีผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง

เจษฎา (2555) ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานและเปรียบเทียบปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ จำนวน 326 คน พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐส่วนใหญ่มีความเครียดในการทำงานระดับต่ำถึงปานกลาง ส่วนความแตกต่างของเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส สถานภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา ประเภทมหาวิทยาลัยรัฐ กลุ่มวิชา ตำแหน่งทางวิชาการ อายุงาน และจำนวนชั่วโมงการทำงานสอนต่อสัปดาห์ พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ เป็นอันดับแรก คือ ด้านการประกัน

คุณภาพการศึกษา รองลงมาคือ ด้านค่าตอบแทน ด้านภาระงานทางวิชาการ ด้านระบบบริหารและการจัดการภายในมหาวิทยาลัย และด้านตำแหน่งทางวิชาการตามลำดับ

นฤตวัน และ ศุภปิติพร (2019) ศึกษาเกี่ยวกับภาวะเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท นำเข้าเหล็กในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 370 ราย พบว่า ภาวะเครียดของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความเครียดจากภาระงาน ด้านความเครียดจากการทำงานหนัก ด้านความมั่นคงของงาน ด้านปัจจัยเสี่ยงในการทำงาน จัดอยู่ระดับปานกลาง ส่วนด้านความอิสระในการตัดสินใจและด้านแรงจูงใจ สนับสนุนทางสังคม จัดอยู่ในระดับสูง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาวะเครียดจากการทำงานด้านปัจจัยเสี่ยงในการทำงาน ได้แก่ อายุ อายุงาน ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ย นโยบายการบริหารงาน สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เมื่อวิเคราะห์สถิติการถดถอยแบบพหุคูณเป็นรายด้าน ปัจจัยทำนายภาวะเครียดจากการทำงาน ด้านปัจจัยเสี่ยงในการทำงาน ได้แก่ สถานภาพการสมรส การทำงานล่วงเวลา ความไม่เพียงพอของรายได้ สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน เพศ และประสบการณ์การทำงาน

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2562 อ้างถึงใน โปสตุญญ์ 2562) ศึกษาเกี่ยวกับชั่วโมงการทำงานของกลุ่มคนทำงานในประเทศไทย พบว่าร้อยละ 70 ของกลุ่มคนทำงานมีความเสี่ยงในการเกิดความเครียดในการทำงานสูง เนื่องจากหน้าที่ ความรับผิดชอบ และเวลาในการทำงานที่มากกว่า 50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน สุขภาพกายและสุขภาพจิต โดยจะแสดงออกผ่านอาการทั้ง 3 ด้าน ดังนี้ ด้านร่างกาย ผู้ที่มีความเครียดมักจะมีอาการป่วยบ่อยโดยไม่ทราบสาเหตุ อ่อนเพลีย ปวดศีรษะ ปวดท้อง นอนไม่หลับ ด้านจิตใจ ผู้ที่มีความเครียดจะมีการหงุดหงิด ฟุ้งซ่าน เหม่อลอย เบื่อหน่าย ขาดสมาธิ และเศร้าหมอง ส่วนด้านพฤติกรรม จะมีการจู้จี้ ขี้บ่น ดื้อสุรา สูบบุหรี่ หรืออาจมีการใช้ยากระตุ้น เช่น ยานอนหลับหรือสารเสพติดต่าง ๆ

สมพร และคณะ (2554) ศึกษาเกี่ยวกับระดับความเครียดและความสัมพันธ์กับปัจจัยบางประการของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสกลนคร จำนวน 155 คน พบว่า บทบาทหน้าที่รับผิดชอบในที่ทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รองลงมาได้แก่ การสร้างพลังในตนเองด้านการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบ การพักผ่อนและผ่อนคลายความเครียด ระยะเวลาในการทำงานหรือระยะเวลาที่ประกอบอาชีพ รายได้ต่อเดือน รวมทั้งการเข้าเวรผลัดเข้าป่วย ดิถีมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Wong, et al. (2019) ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานที่ส่งผลต่อสุขภาพหรือชีวนามัยผ่านทางหลักฐานที่ได้รับการบันทึกและตีพิมพ์ครอบคลุมตั้งแต่ปี 1998 – 2018 จำนวน 243 รายการ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานมีความเสี่ยง

ที่จะได้รับความเครียดและความทุกข์ทรมานจากปัญหาเรื่องสุขภาพ เช่น ความเหนื่อยล้า ความวิตกกังวล ปัญหาการนอนไม่หลับ ระยะเวลาการนอนหลับที่สั้นลง ซึ่งสัมพันธ์กับชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน รวมไปถึงอาการบาดเจ็บอันเป็นผลมาจากการเหนื่อยล้าสะสมเรื้อรัง

Karhula, et al. (2013) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานกับชั่วโมงการทำงานของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลในคลินิกดูแลสุขภาพประจำเขตทั้งห้าเขตและจากสี่เมืองในประเทศฟินแลนด์ จำนวน 95 คน ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดในการทำงานที่สูงขึ้นของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับภาระงานที่ค่อนข้างมากอันเนื่องมาจากการจัดตารางงานที่ขาดประสิทธิภาพ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีความเครียดในการทำงานสูงจะมีปริมาณงานในแต่ละวันสูงมาก และมีวันหยุดเพียง 1 วัน ทั้งยังต้องขึ้นเวรกะเช้า ซึ่งชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานนี้ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความอ่อนล้าทางร่างกาย อ่อนเพลีย และประสบปัญหาเกี่ยวกับการนอนไม่พอหรือนอนไม่หลับ

Moen, et al. (2013) ศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการรับมือกับความเครียดของพนักงานตำแหน่งงานระดับสูงที่มีเวลาในการทำงานที่ไม่ชัดเจน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งสูงในบริษัทจะมีช่วงเวลาในการทำงานที่ไม่ชัดเจน ทำให้มีวันหยุดและช่วงเวลาในการพักผ่อนที่ไม่ชัดเจนตามไปด้วย ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานที่เพิ่มสูงขึ้น ในการวิจัยมีการใช้กลยุทธ์ 4 ประการ ในการรับมือกับความเครียดในการทำงานของพนักงานที่มีตำแหน่งสูง คือ การจัดลำดับความสำคัญของเวลา การลดขนาดภาระหน้าที่ การปิดกั้นเวลา และการปรับเปลี่ยนเวลาของภาระผูกพันทางบ้านให้เหมาะสม ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์เหล่านี้สามารถช่วยให้พนักงานรับมือกับความเครียดในการทำงานได้ดีขึ้น สามารถจัดสมดุลเวลาในการทำงานและเวลาที่มีให้กับครอบครัวได้ดียิ่งขึ้น

Gilligan, et al. (2019) ศึกษาเกี่ยวกับระยะเวลาในการทำงานของแรงงานในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการทำงานอยู่ที่ 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ โดยเป็นการทำงานผ่านทางระบบเทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์เคลื่อนที่ ไลน์ และเฟซบุ๊ก ซึ่งพนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านหรือที่ใดก็ได้โดยไม่จำเป็นต้องเข้าสำนักงาน ผลการวิจัยเผยว่า แม้เทคโนโลยีที่ถูกรนำเข้ามาช่วยเหล่านี้อาจเป็นประโยชน์ในแง่ของการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาทำงานของพนักงาน ทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดสรรพื้นที่ทำงานแก่พนักงานสำหรับองค์กร แต่อีกนัยหนึ่งการที่พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านหรือสถานที่ใดก็ได้ก็ทำให้พนักงานรู้สึกว่าจะต้องทำงานตลอดเวลา เพราะต้องคอยตรวจสอบอีเมล ข้อความ หรือตอบคำถามของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในช่วงหลังเวลางาน สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดความเครียด ความเหนื่อยล้า และรู้สึกว่าชีวิตส่วนตัวถูกแทรกแซงจากการทำงาน

Cho, et al. (2018) ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบจากชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานและการสูญเสียความสามารถในการควบคุมเวลาการทำงานของตนเองที่ส่งผลต่อสุขภาพของพนักงานในประเทศเกาหลีใต้ พบว่า พนักงานที่สูญเสียความสามารถในการควบคุมเวลาการทำงานของตนเองและมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน จะมีผลกระทบทางลบต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ ได้แก่ โรคหัวใจ โรคหลอดเลือดสมอง โรควิตกกังวล โรคซึมเศร้า และโรคนอนไม่หลับ

Vallo, et al. (2020) ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบจากชั่วโมงการทำงานของพนักงานบริษัท SABERTEK ในประเทศแอฟริกาใต้ จำนวน 59 คน พบว่า พนักงานของพนักงานบริษัท SABERTEK มีการทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน หรือ 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และหลายครั้งต้องมีการทำงานล่วงเวลาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการผลิต ซึ่งจำนวนวันหรือชั่วโมงในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้พนักงานมีเวลาพักผ่อนน้อยลง ส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยล้า ความเครียด และเกิดปัญหาสุขภาพทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

2.3.2 งานวิจัยเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน

มนัสนันท์ และพิชิต (2553) ศึกษาเกี่ยวกับการทำงานทางไกลและที่บ้านของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย และกลุ่มอาชีพอิสระ รวมทั้งสิ้นจำนวน 297 คน โดยเป็นการศึกษาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน และศึกษาถึงข้อดีข้อเสียของการทำงานทางไกลและที่บ้าน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับการทำงานในยุคปัจจุบัน ผลการศึกษาพบว่า เพศ ลักษณะงานรายได้และเงินเดือน การใช้ระบบการประชุมทางไกลและการส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อเปรียบเทียบความเห็นของผู้ที่ทำงานทางไกลและที่บ้านกับผู้ทำงานภายในสำนักงาน พบว่า การทำงานทางไกลหรือที่บ้านดีกว่าการทำงานรูปแบบเดิมดังนี้ พนักงานมีอิสระในการทำงานมากขึ้น สุขภาพจิตดีขึ้น มีความสุขมากกว่าเดิม ความขัดแย้งลดลง มีความมั่นใจในการตัดสินใจในการกระทำของตนเองมากกว่าเดิม งานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม สามารถสื่อสารและมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้ดีกว่าเดิม

เสาวรัช และเมธาวี (2563) ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด - 19 ของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย จำนวน 136 คน โดยพนักงานส่วนใหญ่ ทำงานจากที่บ้านเฉลี่ย 3.9 วันต่อสัปดาห์ รองลงมามีการทำงานอยู่ที่บ้าน เฉลี่ย 2.3 วันต่อสัปดาห์ และมีพนักงานบางส่วนที่ไม่สามารถทำงานจากที่บ้านได้ เนื่องจากรูปแบบการทำงานไม่เอื้ออำนวย เพราะต้องใช้อุปกรณ์สำนักงานและต้องพบปะประสานงานกับผู้คน ผลการศึกษาพบว่า การทำงานที่บ้านนั้นมีทั้งผลดีและผลเสีย กล่าวคือ การทำงานที่บ้านทำให้ค่าใช้จ่ายในการทำงานของพนักงานลดลงประหยัดเวลาในการเดินทาง และผลิตภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น จากการ

ที่พนักงานมีเวลาในการทำกิจกรรมที่ต้องการเพิ่มขึ้น นอกเหนือจากข้อดีที่ได้กล่าวไปในข้างต้น งานวิจัยดังกล่าวยังพบว่า การทำงานที่บ้านทำให้พนักงานบางส่วนมีผลผลิตในการทำงานลดน้อยลง เนื่องจากมีสิ่งเบี่ยงเบนความสนใจทำให้เสียสมาธิในการทำงาน เช่น การดูหนัง การเล่นเกม การเล่นอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงการมีสภาพบรรยากาศในการทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่น เสียงรบกวนจากเพื่อนบ้านและครอบครัว หรือการขาดแรงกระตุ้นในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงการมีเวลาในการทำงานที่บ้านยาวนานเกินไปทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเหงาและมีรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงานน้อยลง สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานบางส่วนต้องการทำงานที่สำนักงานมากกว่าที่จะทำงานจากที่บ้าน

Bloom (2020) ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการทำงานที่บ้านที่มีต่อสุขภาพจิตใจของพนักงานบริษัทท่องเที่ยวในประเทศจีน พบว่า การให้พนักงานทำงานที่บ้านเป็นระยะเวลานาน โดยไม่ได้พบปะกับเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเครียดมากขึ้นกว่าการทำงานที่สำนักงาน เนื่องจากการทำงานผ่านทางระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเหงา แยกแยก และรู้สึกขาดการมีส่วนร่วมในงานที่ทำ จนนำไปสู่ความเครียดทางด้านจิตใจ โดยพนักงานกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ ที่มีการทำงานที่บ้าน อยากกลับไปทำงานที่สำนักงานตามปกติ แม้ว่าจะต้องใช้เวลาเดินทางกว่า 40 นาที และต้องมีค่าใช้จ่ายในการทำงานเพิ่มขึ้น

Hayes, et al. (2020) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเครียด ความเหนื่อยหน่ายในงาน และการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด - 19 ของกลุ่มคนที่มีการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด - 19 จำนวน 326 คน พบว่า กลุ่มคนที่มีการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด - 19 มีระดับการรับรู้ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในงานที่สูงขึ้น เมื่อศึกษาเปรียบเทียบกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง พบว่า เพศชายมีความเหนื่อยหน่ายในงานสูงกว่าเพศหญิง ในขณะที่เพศหญิงมีระดับการรับรู้ความเครียดสูงกว่าเพศชาย โดยปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีระดับการรับรู้ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในงานสูงขึ้นคือปัจจัยเกี่ยวกับการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานผ่านทางเทคโนโลยี การมีบทบาทและภาระงานที่มากเกินไป รวมไปถึงการบริหารเวลาในการทำงานเพื่อสร้างสมดุลระหว่างงานและครอบครัว

2.4 ที่มาสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 วันในการทำงานที่บ้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ในช่วงที่มีการระบาดของโรคโควิด – 19 หลายองค์กรมีการออกนโยบายให้พนักงานสามารถทำงานจากการที่บ้านได้ โดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงาน การทำงานที่บ้านจึงเริ่มเข้ามามีบทบาทในวิธีการทำงานของผู้คนยุคปัจจุบัน ซึ่งธนาคารพาณิชย์นับเป็นหนึ่งในองค์กรที่มีการนำรูปแบบการทำงานดังกล่าวเข้ามาปรับใช้กับพนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้พนักงานและองค์กรจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ Nelson Oly and Cengiz (2005) กล่าวว่า การทำงานที่บ้านหรือการทำงานทางไกลเป็นการนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาช่วยในการจัดการงานต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ อีเมล ระบบคอนเฟอร์เรนซ์ และอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านหรือพื้นที่ใกล้เคียงได้ รูปแบบการทำงานดังกล่าวทำให้ “งาน” ซึ่งควรจำกัดไว้ในสำนักงานถูกนำเข้ามาใน “บ้าน” ซึ่งเป็นพื้นที่พักผ่อนส่วนตัว ส่งผลให้เส้นแบ่งระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวถูกทลายลง ปัญหาหนึ่งที่สามารถพบได้จากการทำงานที่บ้าน คือ การที่พนักงานมีภาระงานและชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น และต้องทำงานติดต่อกันหลายชั่วโมงจนไม่มีเวลาพักผ่อน เนื่องจากการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงาน ทำให้ผู้บริหารหรือหัวหน้างานสามารถมอบหมายงานและติดต่อกับพนักงานได้ตลอดเวลา (Sherril W. Hayes et al., 2020) เส้นแบ่งชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่ได้ถูกทำลายลงนี้ได้นำไปสู่ปัญหาความเครียดจากการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Cartwright and Cooper (1997) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน พบว่า การที่บุคคลจะเกิดความเครียดในการทำงานได้นั้น ประกอบจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน ซึ่งปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน เช่น การมีภาระงานและชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไปก็เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน Sparks et al. (อ้างถึงใน Cooper et al., (2001) ระบุว่า ชั่วโมงการทำงานมีความสัมพันธ์กับอาการที่เกิดขึ้นจากความเครียดทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยบุคคลที่ทำงานมากกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ หรือมีภาระงานเป็นจำนวนมากทำให้ต้องทำงานล่วงเวลา มักจะเกิดความเครียดและมีปัญหาสุขภาพตามมาในที่สุด โดยอาการที่บุคคลจะแสดงออกเมื่อเกิดความเครียดจากการทำงานจะปรากฏผ่านทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ซึ่งตรงกับแนวคิดของ Robbin, et al. (2013) ที่ได้แบ่งผลของความเครียดออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านจิตใจ และ 3) ด้านพฤติกรรม โดยแต่ละบุคคลจะมีการแสดงออกถึงความเครียดแตกต่างกันออกไปตามเงื่อนไขส่วนบุคคล

จากแนวคิดและข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าวันในการทำงานที่บ้านของพนักงานธนาคารพาณิชย์ย่อมมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่าวันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

สมมติฐานที่ 1.1 วันในการทำงานที่บ้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานด้านร่างกายของพนักงานธนาคารพาณิชย์

จากการศึกษาของ Jon and Oscar (2017) ได้ศึกษาถึงผลกระทบของการทำงานทางไกลและที่บ้านของพนักงานในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก โดยอ้างอิงจากข้อมูลของ Eurofound และ ILO (International Labour Organization) พบว่า พนักงานที่มีการทำงานทางไกลและที่บ้านจะมีความเครียดที่สูงกว่าพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน เนื่องจากต้องเผชิญกับชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น เพราะต้องทำงานผ่านเทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น มือถือ โน้ตบุ๊ก และแท็บเล็ต ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ตลอดเวลา แม้ว่าจะเป็นเวลาเลิกงานแล้วก็ตาม ซึ่งความเครียดที่เพิ่มสูงขึ้นของพนักงานที่ทำงานทางไกลและที่บ้านนั้น ทำให้พนักงานมีอาการเหนื่อยล้าและอ่อนเพลีย เพราะหลายครั้งต้องทำงานในช่วงเวลากลางคืน (ระหว่างเวลา 24.00 น. – 05.00 น.) หรือทำงานในช่วงวันหยุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kapo Wong, et al. (2019) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานที่ส่งผลต่อสุขภาพและชีวนามัยผ่านทางหลักฐานที่ได้รับการตีพิมพ์ตั้งแต่ปี 1998 – 2019 พบว่า พนักงานที่มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานจะมีความเครียดและปัญหาสุขภาพ ตั้งแต่ระดับเล็กน้อยไปจนถึงระดับรุนแรง เช่น อาการเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย มึนงง ไปจนถึงโรคหัวใจ และโรคหลอดเลือดสมอง

สมมติฐานที่ 1.2 วันในการทำงานที่บ้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์

จากการศึกษาของ Beauregard, et al. (2013) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการทำงานทางไกลและที่บ้านของพนักงานในกรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ พบว่า พนักงานที่มีการทำงานที่บ้านมีความเสี่ยงต่อการเกิดความเครียดทางด้านจิตใจ เช่น ความรู้สึกเหงา โดดเดี่ยว สิ้นหวัง และขาดความมั่นใจในการทำงาน มากกว่าพนักงานที่ทำงานในสำนักงานหรือพนักงานที่มีการทำงานที่บ้านเป็นครั้งคราว ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการขาดปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและขาดการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Manager Italia (2011 อ้างถึงใน Jon and Oscar, 2017) ที่ได้ทำการสำรวจพนักงานตำแหน่งผู้จัดการในบริษัทต่าง ๆ ของประเทศอิตาลี พบว่า พนักงานที่ทำงานที่บ้านจะมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับเพื่อนร่วมงานลดน้อยลง และรู้สึกเบื่อหน่ายจากการที่ต้องทำงานที่บ้านเป็นระยะเวลานาน รวมไปถึงขาดแรงจูงใจในงาน และรู้สึกมีส่วนร่วมในงานลดน้อยลง

สมมติฐานที่ 1.3 วันในการทำงานที่บ้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานด้านพฤติกรรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์

จากการศึกษาของ Eurofound (2010) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการทำงานทางไกลและที่บ้านในสหภาพยุโรปพบว่า พนักงานที่ทำงานทางไกลและที่บ้านจะมีความเครียดที่เพิ่มสูงขึ้นกว่าพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน เนื่องมาจากปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน เช่น ชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น ภาระงานที่หนักขึ้น การติดต่อกันผ่านทางเทคโนโลยีที่สะดวกรวดเร็ว และหลักเกณฑ์ในการทำงานที่บ้านซึ่งเข้มงวดกว่าในสำนักงาน เพื่อที่จะควบคุมประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความเครียดและมักมีปัญหาเรื่องการนอน เช่น อาการนอนไม่หลับ หรือตื่นกลางดึกบ่อยครั้ง สอดคล้องกับผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2562 อ้างถึงใน โพส্তুทุเดช, 2562) ที่พบว่าร้อยละ 70 ของกลุ่มคนทำงานในประเทศไทย มีความเสี่ยงในการเกิดความเครียดจากการทำงานสูง เนื่องจากเวลาในการทำงานที่มากกว่า 50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง รวมไปถึงสุขภาพร่างกายที่ย่ำแย่ โดยจะมีอาการ อ่อนเพลีย นอนไม่หลับ ปัสสาวะบ่อยจากสังคม ไปจนถึงการดื่มสุราและสูบบุหรี่เมื่อเกิดความเครียด

2.5 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 วันในการทำงานที่บ้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

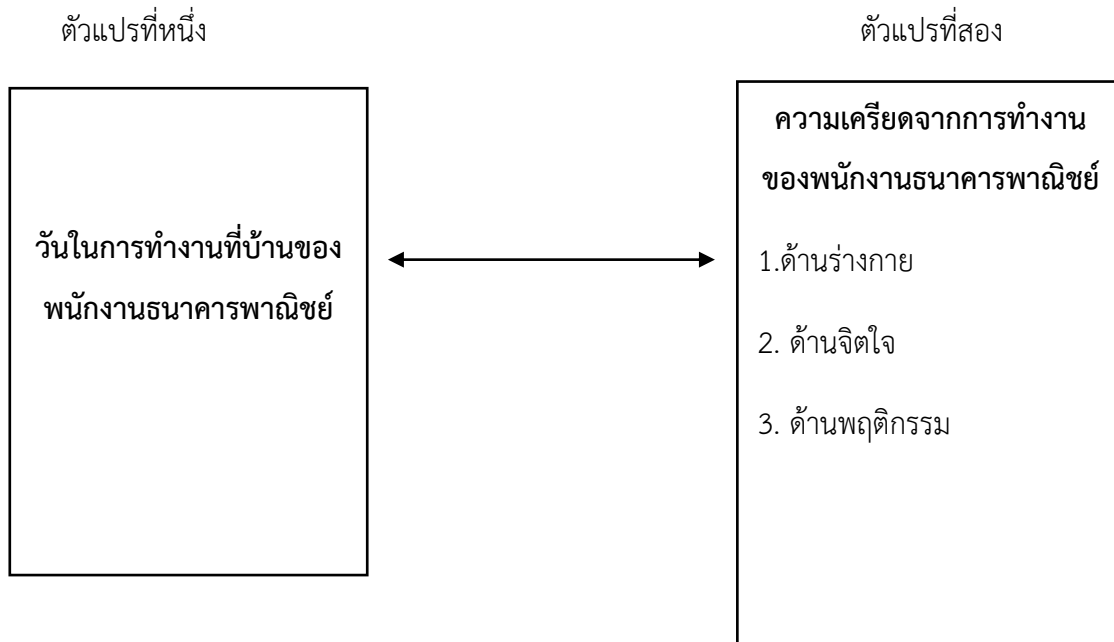
สมมติฐานที่ 1.1 วันในการทำงานที่บ้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานด้านร่างกายของพนักงานธนาคารพาณิชย์

สมมติฐานที่ 1.2 วันในการทำงานที่บ้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์

สมมติฐานที่ 1.3 วันในการทำงานที่บ้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานด้านพฤติกรรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 2-5 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlational Research) ที่มุ่งศึกษาระดับความเครียดจากการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมีรายละเอียดการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารพาณิชย์สำนักงานใหญ่ 2 แห่ง และมีวันในการทำงานที่บ้าน ผู้วิจัยได้สอบถามข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลจากทั้ง 2 แห่ง ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2563 พบว่าธนาคารแห่งที่ 1 มีจำนวนพนักงาน 3,000 คน และธนาคารแห่งที่ 2 มีจำนวนพนักงาน 3,800 คน รวมพนักงานทั้ง 2 แห่ง จำนวน 6,800 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารพาณิชย์สำนักงานใหญ่ 2 แห่ง และมีวันในการทำงานที่บ้าน โดยผู้วิจัยใช้วิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณตามสูตรของ Krejcie and Mogan (1970 อ้างถึงใน พิชิต, 2547) ดังสมการต่อไปนี้

$$S = \frac{\chi^2 NP(1 - P)}{d^2(N - 1) + \chi^2 P(1 - P)}$$

S = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

χ^2 = การแจกแจงแบบ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และค่าองศาอิสระ (Degree of Freedom) เป็น 1 ซึ่งเป็นตารางที่ $\chi^2_{.05}$ และ df = 1 ได้ค่า Chi-Square = 3.841

N = ขนาดของประชากร

P = สัดส่วนประชากร (กำหนดให้เป็น .05 สำหรับขนาดตัวอย่างที่มากที่สุด)

d = ความถูกต้องแม่นยำที่ยอมรับได้คิดเป็นสัดส่วน (ซึ่งในตาราง Chi-Square กำหนดให้เท่ากับ .05)

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า มีประชากรในการวิจัยจำนวน 6,800 คน โดยแบ่งออกเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งที่ 1 จำนวน 3,000 คน และธนาคารพาณิชย์แห่งที่ 2 จำนวน 3,800 คน ผู้วิจัยยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนจากตัวอย่างได้ 5 % แทนค่าในสูตรได้ดังต่อไปนี้

$$S = \frac{(3.841)(6,800)(0.05)(1 - 0.05)}{(0.05)^2(6,800 - 1) + (3.841)(0.05)(1 - 0.05)}$$

$$S = 364$$

จากสมการได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ 364 คน เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล และทดแทนแบบสอบถามที่อาจไม่ได้รับคืนจึงทำการเพิ่มตัวอย่างร้อยละ 10 ดังนั้นจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 418 คน โดยในการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบสะดวก (Convenience Sampling) ดังตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามธนาคาร

ธนาคาร	ประชากร (N) คน	กลุ่มตัวอย่างที่ คำนวณได้	กลุ่มตัวอย่างที่ แจกเพิ่ม 10 %	กลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บได้จริง
ธนาคารพาณิชย์แห่ง ที่ 1	3000	160	184	164
ธนาคารพาณิชย์แห่ง ที่ 2	3800	204	234	220
รวม	6800	364	418	384

จำนวนแบบสอบถามที่ได้การตอบรับจำนวน 418 คน ผู้วิจัยได้พิจารณาคุณสมบัติและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เมื่อพิจารณาแล้วได้ข้อมูลของแบบสอบถามทั้งหมด 384 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงาน เพื่อสร้างแบบสอบถามสำหรับใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เกณฑ์ผู้เข้าร่วมวิจัยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ เป็นลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check List) มีตัวเลือกให้เลือกตอบตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) มีตัวเลือกให้เลือกตอบตามความเป็นจริงประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลจำนวนวันในการทำงานที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ โดยลักษณะของคำถามจะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบจำนวนวันในการทำงานที่บ้านตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน จำนวน 36 ข้อ โดยลักษณะของคำถามจะเป็นคำถามทางบวกที่ให้ผู้ตอบพิจารณาว่าตรงกับความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรมของผู้ตอบมากเท่าใด เนื้อหาของข้อคำถามจะแบ่งเป็น 3 ด้าน ตามองค์ประกอบของความเครียดจากการทำงาน คือ ด้านร่างกาย จำนวน 10 ข้อ ด้านจิตใจ จำนวน 10 ข้อ และด้านพฤติกรรม จำนวน 16 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 ข้อความของแบบสอบถามความเครียดจากการทำงาน

ความเครียดจากการทำงาน	จำนวนข้อความ	ลำดับข้อความ
ด้านร่างกาย	10	1-10
ด้านจิตใจ	10	11-20
ด้านพฤติกรรม	16	21-36

แบบสอบถามใช้มาตราวัดประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว กำหนดน้ำหนักของแต่ละคำตอบดังนี้

ทุกครั้ง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	4
บ่อย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	3
บางครั้ง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	2
นาน ๆ ครั้ง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	1
ไม่เคย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	0

เมื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ในการพิจารณาเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์การแปลระดับจากการคำนวณค่าอันตรภาคชั้นของกลุ่มตัวอย่างดังนี้ (กานดา, 2530)

$$\text{ระดับคะแนนเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{4 - 0}{3} = 1.33$$

จากเกณฑ์ความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนและหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงาน ดังนี้

0.00 – 1.33	มีระดับความเครียดจากการทำงานต่ำ
1.34 – 2.66	มีระดับความเครียดจากการทำงานปานกลาง
2.67 – 4.00	มีระดับความเครียดจากการทำงานสูง

3.2.2 การพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

ขั้นที่ 1 รวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสร้างข้อคำถาม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิด และกำหนดนิยามของตัวแปรแต่ละตัว จากนั้นทำการสร้างข้อความตามนิยามที่ได้กำหนดไว้ ทำให้ได้แบบสอบถามฉบับร่างของแต่ละตัวแปร จากนั้นนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบและพิจารณาข้อความเบื้องต้นให้ครอบคลุมและตรงตามนิยามที่กำหนดไว้ และปรับปรุงแก้ไขให้ชัดเจนและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างมากขึ้น

ขั้นที่ 2 ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยได้แบบสอบถามฉบับร่างที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน (ภาคผนวก ค) ตรวจสอบและพิจารณาว่าข้อความมีความตรงของเนื้อหาตามนิยามปฏิบัติการหรือไม่ โดยใช้ค่า Index of Item-objective Congruence (IOC) ที่ให้คะแนนโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ระดับคะแนน ได้แก่

- 1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้ สามารถวัดได้ตามนิยามปฏิบัติการของแบบสอบถาม
- 0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อความนี้ สามารถวัดได้ตามนิยามปฏิบัติการของแบบสอบถาม
- 1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้ ไม่สามารถวัดได้ตามนิยามปฏิบัติการของแบบสอบถาม

จากนั้นนำคะแนนรวมจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คนมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง ข้อความ กับนิยามศัพท์ ดังสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

- IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับนิยามศัพท์
- $\sum R$ = ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน
- N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จากนั้นจะเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 จึงสามารถยอมรับได้ (ฉัตรศิริ, 2548) นอกจากนี้ ผู้เชี่ยวชาญยังได้ให้คำแนะนำในการปรับข้อความเพื่อให้ข้อความกระชับ เหมาะสม และถูกต้อง ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับปรุงแก้ไขข้อความตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง (ภาคผนวก ง)

ขั้นที่ 3 การทดสอบค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) และการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบทดสอบที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มาทำการทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ชุด หลังจากนั้น นำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อความรายข้อกับ ภาพรวมข้อคำถามที่เหลือของแบบสอบถามแต่ละด้าน หากข้อความใดมีค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่า 0.2 (ทิพย์ศิริ และศิริชัย, 2559) จะถูกคัดออกและจากนั้นหาค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) (Cronbach, 1990) ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายด้านของแต่ละตัวแปร โดยระดับแอลฟาที่เป็นที่ยอมรับได้ต้องมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อย่างน้อยอยู่ที่ระดับ 0.7

การทดสอบความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามฉบับจริงดังตารางที่ 3-3

ตารางที่ 3-3 ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนก

แบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
ความเครียดจากการทำงาน	.492 – .870	.978
ด้านร่างกาย	.585 – .858	.939
ด้านจิตใจ	.751 – .899	.964
ด้านพฤติกรรม	.631 – .891	.960

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.3.1 ดำเนินการติดต่อกับธนาคารพาณิชย์ทั้ง 2 แห่ง เพื่อขอเข้าดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการประสานงานกับบุคลากรภายใน

3.3.2 เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ดำเนินการแจกแบบสอบถามผ่าน Google Form ให้กับพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยในแบบสอบถามจะมีการชี้แจงถึงรายละเอียดและขั้นตอนต่าง ๆ ในการกรอกแบบสอบถามอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเกิดความเข้าใจและสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง

3.3.3 ผู้วิจัยใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเป็นระยะเวลา 1 เดือน โดยจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับมีจำนวน 418 คน ผู้วิจัยได้พิจารณาคุณสมบัติและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ปรากฏว่าได้ข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด 384 คน

3.3.4 นำแบบสอบถามจำนวน 384 ชุด มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์สำหรับการประมวลผลข้อมูลทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

3.4.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ใช้ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนวันที่ทำงานที่บ้าน

3.4.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์และอธิบายถึงระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

3.4.3 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยรวม

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วน (Partial Correlation) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ รายด้าน

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (บุญชม, 2553) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.80 ขึ้นไป	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงที่สุด
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.60 – 0.79	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.40 – 0.59	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.20 – 0.39	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 0.20	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำสุด

3.4.4 การหาค่าไคสแควร์ (Pearson's Chi - Square) เพื่อศึกษาความถี่ ร้อยละของความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยจำแนกตามจำนวนวันในการทำงานที่บ้าน

ตาราง 3-4 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 การทำงานที่บ้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียด จากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
1.1 การทำงานที่บ้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการ ทำงานด้านร่างกายของพนักงานธนาคารพาณิชย์	Partial Correlation
1.2 การทำงานที่บ้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการ ทำงานด้านจิตใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์	Partial Correlation
1.3 การทำงานที่บ้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการ ทำงานด้านพฤติกรรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์	Partial Correlation

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานที่บ้านกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 4 ตอน มีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การเข้าร่วมวิจัย ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เวลาในการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงาน เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

การแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่าง
X	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของคะแนน (Mean)
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
f	หมายถึง	ค่าความถี่
χ^2	หมายถึง	ค่าไค-สแควร์ (Chi – Square)
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน
r ²	หมายถึง	ค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน
p	หมายถึง	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
**	หมายถึง	ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวันในการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	191	49.74
หญิง	193	50.26
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 4-1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50.26 และเป็นเพศชาย จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.74

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ ดังตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	35	9.11
25 – 34 ปี	140	36.46
35 – 44 ปี	116	30.21
45 – 54 ปี	68	17.71
55 ปีขึ้นไป	25	6.51
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 4-2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 25 – 34 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.46 รองลงมาคือช่วงอายุ 35 – 44 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.21 ช่วงอายุ 45 – 54 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.71 ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.11 และช่วงอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.51 ตามลำดับ

4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา ดังตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4-3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	192	50.00
ปริญญาโท	178	46.35
ปริญญาเอก	14	3.65
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 4-3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 46.35 และระดับปริญญาเอก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.65 ตามลำดับ

4.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ดังตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	23	6.00
1-5 ปี	145	37.76
6-10 ปี	149	38.80
11 ปีขึ้นไป	67	17.44
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 4-4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานอยู่ที่ 6 – 10 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 รองลงมาคือผู้ที่มีประสบการณ์อยู่ที่ 1 – 5 ปี จำนวน 145 คน

คิดเป็นร้อยละ 37.76 ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานอยู่ที่ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.44 และผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่ถึง 1 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวันในการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวันในการทำงานที่บ้านและระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์โดยรวมและแบบแยกตามองค์ประกอบได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4-5 - ตารางที่ 4-8

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนวันในการทำงานที่บ้าน ดังตารางที่ 4-5

ตารางที่ 4-5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนวันในการทำงานที่บ้าน

จำนวนวันในการทำงานที่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	5	1.33
2	17	4.42
3	56	14.58
4	103	26.82
5	189	49.21
6	12	3.12
7	2	0.52
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 4-5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนวันในการทำงานที่บ้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการทำงานที่บ้านอยู่ที่ 5 วัน จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.21 รองลงมาคือผู้ที่มีการทำงานที่บ้าน 4 วัน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.82 ผู้ที่มีการทำงานที่บ้าน 3 วัน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.58 ผู้ที่มีการทำงานที่บ้าน 2 วัน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.42 ผู้ที่มีการทำงานที่บ้าน 6 วัน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.12 ผู้ที่มีการทำงานที่บ้าน 1 วัน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 และผู้ที่มีการทำงานที่บ้าน 7 วัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์โดยรวม

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านร่างกาย	1.91	.75	ปานกลาง
ด้านจิตใจ	2.12	.49	ปานกลาง
ด้านพฤติกรรม	1.93	.58	ปานกลาง
ความเครียดจากการทำงาน	1.98	.47	ปานกลาง

จากการวิเคราะห์พบว่า โดยเฉลี่ยพนักงานมีความเครียดจากการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 1.98$, S.D.= .47) เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น คือ ด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.12$, S.D.= .49) รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 1.93$, S.D.= .58) และด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 1.91$, S.D.= .75) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านร่างกาย จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ความเครียดจากการทำงานด้านร่างกาย	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1	ท่านมักมีอาการหายใจถี่เวลาที่มีความกังวลเกี่ยวกับงาน	1.84	1.04	ปานกลาง
2	ท่านมักมีอาการหัวใจเต้นเร็วเมื่อต้องนำเสนองานในที่ประชุม	2.07	1.01	ปานกลาง
3	ท่านมักมีอาการอ่อนเพลียจากการทำงาน	2.08	1.04	ปานกลาง
4	ท่านมีอาการมึนงง เวียนหัว เหนื่อยง่าย เมื่อประสบปัญหาในการทำงาน	1.91	1.02	ปานกลาง
5	ท่านมักมีอาการปวดหัวเมื่อผลงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้	1.97	1.00	ปานกลาง
6	เมื่อทำงานหน้าคอมพิวเตอร์เป็นเวลานานท่านมักมีอาการปวดเกร็งกล้ามเนื้อ คอ บ่า ไหล่และหลัง	2.02	1.04	ปานกลาง

ตารางที่ 4 – 7 (ต่อ)

7	เวลาทำงานท่านมักมีอาการปวดท้องคล้ายเป็นโรคกระเพาะ	1.80	.95	ปานกลาง
8	เมื่อท่านกังวลเกี่ยวกับงานท่านมักมีอาการท้องเสีย	1.75	.91	ปานกลาง
9	เมื่อท่านมีความวิตกกังวลในเรื่องงานท่านมักมีสิวขึ้นบริเวณใบหน้าหรือลำตัว	1.82	.96	ปานกลาง
10	ท่านมักมีอาการแน่นหน้าอก ปวดบีบหัวใจและหายใจไม่สุด	1.83	.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ความเครียดจากการทำงานด้านร่างกายที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อ 3 “ท่านมักมีอาการอ่อนเพลียจากการทำงาน” อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.08$, $SD = 1.04$) รองลงมาได้แก่ ข้อ 2 “ท่านมักมีอาการหัวใจเต้นเร็วเมื่อต้องนำเสนองานในที่ประชุม” อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.07$, $SD = 1.01$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นได้แก่ ข้อ 7 “เวลาทำงานท่านมักมีอาการปวดท้องคล้ายเป็นโรคกระเพาะ” อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 1.80$, $SD = .95$)

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านจิตใจ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจ	$\bar{x}$	SD	ระดับ
11	เมื่อผลงานไม่เป็นไปตามความคาดหวังท่านมักรู้สึกโกรธฉุนเฉียว	2.18	.87	ปานกลาง
12	เมื่อท่านกังวลเกี่ยวกับงานท่านมักคิดฟุ้งซ่าน	2.17	.86	ปานกลาง
13	ท่านมีความรู้สึกเบื่อหน่ายในงานและภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	2.19	.90	ปานกลาง
14	เวลาทำงานท่านมักรู้สึกไม่มีสมาธิ	2.19	.89	ปานกลาง
15	เวลาทำงานท่านมีความรู้สึกวิตกกังวลกับงานมากจนเกินไป	2.13	.86	ปานกลาง

ตารางที่ 4-8 (ต่อ)

16	ท่านมักมีความรู้สึกท้อแท้เมื่องานไม่เป็นไปตามความคาดหวัง	2.15	.86	ปานกลาง
17	ท่านรู้สึกไม่มีความมั่นใจหากงานที่ได้รับมอบหมายยากเกินความสามารถ	2.05	.84	ปานกลาง
18	เมื่อท่านพบเจอกับปัญหาในการทำงานท่านมักรู้สึกสิ้นหวัง	2.14	.80	ปานกลาง
19	ท่านมักรู้สึกไม่พึงพอใจในงานที่ทำ หากงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้	2.08	.82	ปานกลาง
20	ท่านรู้สึกไม่มีส่วนร่วมในงานที่ทำ	1.92	.87	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ความเครียดจากการทำงาน ด้านจิตใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อ 13 “ท่านมีความรู้สึกเบื่อหน่ายในงานและภารกิจที่ได้รับมอบหมาย” อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.19$, $SD = .90$) รองลงมาได้แก่ ข้อ 14 “เวลาทำงานท่านมักรู้สึกไม่มีสมาธิ” อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.19$, $SD = .89$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นได้แก่ ข้อ 20 “ท่านรู้สึกไม่มีส่วนร่วมในงานที่ทำ” อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 1.92$, $SD = .87$)

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านพฤติกรรม จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ความเครียดจากการทำงานด้านพฤติกรรม	$\bar{x}$	SD	ระดับ
21	ท่านมีพฤติกรรมขาดงาน เมื่อประสบปัญหาในการทำงาน	1.92	.89	ปานกลาง
22	ท่านมีพฤติกรรมลางาน เมื่อไม่สามารถแก้ปัญหาจากการทำงาน	2.08	.81	ปานกลาง
23	เมื่อเกิดความวิตกกังวลในงานท่านมักทำงานผิดพลาด	2.08	.83	ปานกลาง
24	ประสิทธิภาพในการทำงานของท่านลดน้อยลง เมื่อท่านรู้สึกวิตกกังวลในงาน	1.77	.93	ปานกลาง

ตารางที่ 4-9 (ต่อ)

25	เมื่องานไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ท่านมักแสดงพฤติกรรมหลีกเลี่ยงงาน	2.03	.89	ปานกลาง
26	ท่านกินจุและกินอาหารถี่มากขึ้น เมื่องานมีปัญหา	2.07	.92	ปานกลาง
27	เมื่อกังวลเกี่ยวกับงาน ท่านมักกินอาหารน้อยลง	2.15	.93	ปานกลาง
28	ท่านมักวิตกกังวลเกี่ยวกับเรื่องงานจนนอนไม่หลับ	2.02	.85	ปานกลาง
29	เมื่อต้องนำเสนองาน ท่านมักมีการพูดที่เร็วกว่าปกติ	1.83	.87	ปานกลาง
30	เมื่อเกิดความกังวลในการทำงาน ท่านมักดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์	1.81	1.39	ปานกลาง
31	ท่านมักสูบบุหรี่เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากปัญหาในการทำงาน	1.90	.79	ปานกลาง
32	เมื่อท่านรู้สึกกังวลเกี่ยวกับงานท่านมักจะแยกตัวออกจากครอบครัว	1.91	.78	ปานกลาง
33	เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ท่านมักหลีกเลี่ยงการเข้าสังคมกับเพื่อนร่วมงาน	1.86	.77	ปานกลาง
34	ความกดดันจากการทำงานทำให้ท่านมีความต้องการโยกย้ายตำแหน่งงาน	1.85	.73	ปานกลาง
35	ความกดดันจากการทำงานทำให้ท่านมีความต้องการเปลี่ยนย้ายฝ่ายงาน	1.77	.74	ปานกลาง
36	บ่อยครั้งที่ท่านต้องการลาออกจากงาน เพราะประสบปัญหาจากการทำงาน	1.76	.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ความเครียดจากการทำงาน ด้านพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ข้อ 27 “เมื่อกังวลเกี่ยวกับงาน ท่านมักกินอาหารน้อยลง” อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.15$, $SD = .93$) รองลงมาได้แก่ ข้อ 23 “เมื่อเกิดความวิตกกังวลในงานท่านมักทำงานผิดพลาด” อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.08$, $SD = .83$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นได้แก่ ข้อ 36 “บ่อยครั้งที่ท่านต้องการลาออกจากงาน เพราะประสบปัญหาจากการทำงาน” อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 1.76$, $SD = .76$)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 วันในการทำงานที่บ้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

สมมติฐานที่ 1.1 วันในการทำงานที่บ้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานด้านร่างกายของพนักงานธนาคารพาณิชย์

สมมติฐานที่ 1.2 วันในการทำงานที่บ้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์

สมมติฐานที่ 1.3 วันในการทำงานที่บ้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานด้านพฤติกรรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4-10

ตารางที่ 4-10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์โดยรวมและรายด้าน

ความเครียดจากการทำงาน	วันในการทำงานที่บ้าน			
	r	r ² ×100	p	ระดับ
ด้านร่างกาย	.418**	17.47	.000	ปานกลาง
ด้านจิตใจ	.437**	19.09	.000	ปานกลาง
ด้านพฤติกรรม	.514**	26.41	.000	ปานกลาง
ความเครียดจากการทำงาน ภาพรวม	.805**	64.80	.000	สูงที่สุด

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 1 วันในการทำงานที่บ้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

จากตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้าน และความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$) กล่าวคือ ถ้าวันในการทำงานที่บ้านเพิ่มขึ้น ความเครียดจากการทำงานจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงที่สุด ($r = .805$) คิดเป็นร้อยละ 64.80 ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.1 วันในการทำงานที่บ้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานด้านร่างกายของพนักงานธนาคารพาณิชย์

จากตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้าน และความเครียดจากการทำงานด้านร่างกายของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พบว่า วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดจากการทำงานด้านร่างกายของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .418$) คิดเป็นร้อยละ 17.47 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$) ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 วันในการทำงานที่บ้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์

จากตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้าน และความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พบว่า วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .437$) คิดเป็นร้อยละ 19.09 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$) ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 วันในการทำงานที่บ้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานด้านพฤติกรรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์

จากตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้าน และความเครียดจากการทำงานด้านพฤติกรรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พบว่า วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดจากการทำงานด้านพฤติกรรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .514$) คิดเป็นร้อยละ 26.41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$) ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

นอกจากนี้ทางผู้วิจัยได้มีการศึกษาถึงรายละเอียดของวันในการทำงานที่บ้านกับระดับความเครียดจากการทำงานทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยใช้ค่าไค-สแควร์ในการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4-11 – 4-14

ตารางที่ 4-11 ความถี่ (f) ร้อยละ (%) ค่าไค-สแควร์ (χ^2) ของระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยรวม จำแนกตามวันในการทำงานที่บ้าน

การทำงานที่บ้าน	ระดับความเครียดจากการทำงาน						รวม	χ^2
	ต่ำ		ปานกลาง		สูง			
	f	%	f	%	f	%	f	
1 วัน	5	100.0	0	0.00	0	0.00	5	294.611
2 วัน	14	82.35	3	17.64	0	0.00	17	
3 วัน	16	28.57	40	71.42	0	0.00	56	
4 วัน	2	1.94	100	97.08	1	1.00	103	
5 วัน	0	0.00	175	92.59	14	7.40	189	
6 วัน	0	0.00	5	41.66	7	58.33	12	
7 วัน	0	0.00	0	0.00	2	100.00	2	
รวม	37	9.63	323	84.11	24	6.25	384	

$$\chi^2 = 294.611 \quad \text{Sig.} = 0.000$$

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ส่วนมากพนักงานทำงานที่บ้านจำนวน 5 วัน โดยส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 92.59 รองลงมาเป็นพนักงานที่ทำงานที่บ้านจำนวน 4 วัน โดยส่วนใหญ่ความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 97.08 ถัดมาเป็นพนักงานที่ทำงานที่บ้านจำนวน 3 วัน ส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 71.42 นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าคนที่ทำงานที่บ้านอยู่ในช่วง 6-7 วัน ส่วนใหญ่จะมีความเครียดอยู่ในระดับสูง ในขณะที่คนที่ทำงานที่บ้านอยู่ในช่วง 1-2 วัน ส่วนใหญ่จะมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ

ตารางที่ 4-12 ความถี่ (f) ร้อยละ (%) ค่าไค-สแควร์ (χ^2) ของระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านร่างกาย โดยจำแนกตามวันในการทำงานที่บ้าน

การทำงานที่บ้าน	ระดับความเครียดจากการทำงานด้านร่างกาย						รวม	χ^2
	ต่ำ		ปานกลาง		สูง			
	f	%	f	%	f	%	f	
1 วัน	4	80.00	1	20.00	0	0.00	5	148.604
2 วัน	11	64.70	6	35.30	0	0.00	17	
3 วัน	33	58.90	22	39.30	1	1.80	56	
4 วัน	28	27.20	73	79.90	2	1.90	103	
5 วัน	33	17.50	121	64.00	35	18.50	189	
6 วัน	0	0.00	1	8.30	11	91.70	12	
7 วัน	0	0.00	0	0.00	2	100.00	2	
รวม	109	28.40	224	58.30	51	13.30	384	

$$\chi^2 = 148.604 \quad \text{Sig} = 0.000$$

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ส่วนมากพนักงานทำงานที่บ้านจำนวน 5 วัน โดยส่วนใหญ่มีความเครียดด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่ทำงานที่บ้านจำนวน 4 วัน โดยส่วนใหญ่ความเครียดด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 79.90 ถัดมาเป็นพนักงานที่ทำงานที่บ้านจำนวน 3 วัน ส่วนใหญ่มีความเครียดด้านร่างกายอยู่ในระดับต่ำ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 58.90 นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่ทำงานที่บ้านอยู่ในช่วง 6-7 วัน ส่วนใหญ่จะมีความเครียดด้านร่างกายอยู่ในระดับสูง ในขณะที่คนที่ทำงานที่บ้านอยู่ในช่วง 1-2 วัน ส่วนใหญ่จะมีความเครียดด้านร่างกายอยู่ในระดับต่ำ

ตารางที่ 4-13 ความถี่ (f) ร้อยละ (%) ค่าไค-สแควร์ (χ^2) ของระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านจิตใจ จำแนกตามวันในการทำงานที่บ้าน

การทำงานที่บ้าน	ระดับความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจ						รวม	χ^2
	ต่ำ		ปานกลาง		สูง			
	f	%	f	%	f	%	f	
1 วัน	4	80.00	1	20.00	0	0.00	5	253.224
2 วัน	9	52.90	8	47.10	0	0.00	17	
3 วัน	0	0.00	56	100.00	0	0.00	56	
4 วัน	6	5.80	94	91.30	3	2.90	103	
5 วัน	1	0.50	166	87.80	22	11.60	189	
6 วัน	0	0.00	2	16.70	10	83.30	12	
7 วัน	0	0.00	0	0.00	2	100.00	2	
รวม	20	5.20	327	85.20	37	9.60	384	

$$\chi^2 = 253.224 \quad \text{Sig} = 0.000$$

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ส่วนมากพนักงานทำงานที่บ้านจำนวน 5 วัน โดยส่วนใหญ่มีความเครียดด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมาเป็นพนักงานที่ทำงานที่บ้านจำนวน 4 วัน โดยส่วนใหญ่ความเครียดด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 91.30 ถัดมาเป็นพนักงานที่ทำงานที่บ้านจำนวน 3 วัน ส่วนใหญ่มีความเครียดด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าคนที่ทำงานที่บ้านอยู่ในช่วง 6-7 วัน ส่วนใหญ่จะมีความเครียดด้านจิตใจอยู่ในระดับสูง ในขณะที่คนที่ทำงานที่บ้านอยู่ในช่วง 1-2 วัน ส่วนใหญ่จะมีความเครียดด้านจิตใจอยู่ในระดับต่ำ

ตารางที่ 4-14 ความถี่ (f) ร้อยละ (%) ค่าไค-สแควร์ (χ^2) ของระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านพฤติกรรม จำแนกตามวันในการทำงานที่บ้าน

การทำงานที่บ้าน	ระดับความเครียดจากการทำงานด้านพฤติกรรม						รวม	χ^2
	ต่ำ		ปานกลาง		สูง			
	f	%	f	%	f	%	f	
1 วัน	5	100.00	0	0.00	0	0.00	5	202.896
2 วัน	13	76.50	4	23.50	0	0.00	17	
3 วัน	30	53.60	26	46.40	0	0.00	56	
4 วัน	5	4.90	96	93.20	2	1.90	103	
5 วัน	3	1.60	163	86.20	23	12.20	189	
6 วัน	0	0.00	11	91.70	1	8.30	12	
7 วัน	0	0.00	1	50.00	1	50.00	2	
รวม	56	14.60	301	78.40	27	7.00	384	

$$\chi^2 = 202.896 \quad \text{Sig} = 0.000$$

จากตารางที่ 4-14 พบว่า ส่วนมากพนักงานทำงานที่บ้านจำนวน 5 วัน โดยส่วนใหญ่มีความเครียดด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 86.20 รองลงมา เป็นพนักงานที่ทำงานที่บ้านจำนวน 4 วัน โดยส่วนใหญ่ความเครียดด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 93.20 ถัดมาเป็นพนักงานที่ทำงานที่บ้านจำนวน 3 วัน ส่วนใหญ่มีความเครียดด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับต่ำ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 นอกจากนี้จะเห็นว่าคนที่ทำงานที่บ้านอยู่ในช่วง 6-7 วัน ส่วนใหญ่จะมีความเครียดด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่คนที่ทำงานที่บ้านอยู่ในช่วง 1-2 วัน ส่วนใหญ่จะมีความเครียดด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับต่ำ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation research) ที่มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาระดับของความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานธนาคารพาณิชย์จำนวน 6,800 คน โดยเป็นพนักงานธนาคารแห่งที่ 1 จำนวน 3,000 คน และพนักงานธนาคารแห่งที่ 2 จำนวน 3,800 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2563) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณตามสูตรของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างอิงใน พิชิต, 2547) ได้จำนวน 364 คน ทั้งนี้ในการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนได้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารแห่งที่ 1 จำนวน 160 คน และพนักงานธนาคารแห่งที่ 2 จำนวน 204 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 364 คน ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามเพิ่มเติมจากยอดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ 10% แยกเป็นธนาคารแห่งที่ 1 จำนวน 184 คน และพนักงานธนาคารแห่งที่ 2 จำนวน 234 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างแจกจริง 418 คน จากนั้นดำเนินการแจกแบบสอบถาม โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนที่คำนวณไว้ ผู้วิจัยใช้เวลาในการรวบรวมแบบสอบถามตลอดเดือนมกราคม 2564 เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาจึงทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามได้จำนวน 384 คน และนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ต่อไป

เครื่องมือที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม โดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เกณฑ์ผู้เข้าร่วมวิจัยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ เป็นลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check List) มีตัวเลือกให้เลือกตอบตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) มีตัวเลือกให้เลือกตอบตามความเป็นจริงประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลจำนวนวันในการทำงานที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ โดยลักษณะของคำถามจะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบจำนวนวันในการทำงานที่บ้านตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน จำนวน 36 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating scale) จำนวน 5 ระดับ ได้ความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ เท่ากับ .978

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความเครียดจากการทำงาน การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์โดยภาพรวม ตามสมมติฐานที่ 1 และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วน (Partial Correlation) ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ รายด้าน ตามสมมติฐานที่ 1.1 – 1.3 การหาค่าไค-สแควร์ (Pearson's Chi-Square) ใช้ในการวิเคราะห์หาความถี่และร้อยละของระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยจำแนกตามจำนวนวันในการทำงานที่บ้าน

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานจำนวน 384 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50.26 มีอายุอยู่ระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.46 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 6-10 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 มีการทำงานที่บ้านส่วนใหญ่อยู่ที่ 5 วัน คิดเป็นร้อยละ 49.21

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดจากการทำงาน

ระดับความเครียดจากการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 1.98$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น คือ ด้านจิตใจ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.12$, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรม ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 1.93$, S.D. = 0.58) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น คือ ด้านร่างกาย ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 1.91$, S.D. = 0.75)

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงาน

สมมติฐานที่ 1 วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ผลการวิจัย พบว่า วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์โดยรวม อยู่ในระดับสูงที่สุด ($r = .805$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$)

สมมติฐานที่ 1.1 วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านร่างกาย

ผลการวิจัย พบว่า วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดจากการทำงานด้านร่างกาย อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .418$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$)

สมมติฐานที่ 1.2 วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านจิตใจ

ผลการวิจัย พบว่า วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านจิตใจ อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .437$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$)

สมมติฐานที่ 1.3 วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านพฤติกรรม

ผลการวิจัย พบว่า วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .514$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$)

จากการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ได้
ดังตารางที่ 5-1

ตารางที่ 5-1

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.1 วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านร่างกาย	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านจิตใจ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.3 วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านพฤติกรรม	ยอมรับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

จากการสรุปผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์มีความเครียดจากการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความเครียดระดับนี้เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับปัญหาหรือปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมไปถึงยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbin et al. (2013) ที่กล่าวว่าเมื่อบุคคลมีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลางจะกระตุ้นให้ร่างกายเกิดความตื่นตัว มีสมาธิ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น นอกจากนี้ยังมีแนวคิดของ Baron & Paulus. (1991) ที่พบว่า เมื่อบุคคลมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานจะดีขึ้น และประสิทธิภาพในการทำงานจะดีขึ้นเรื่อย ๆ เมื่อระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้แม้ว่าความเครียดระดับปานกลางจะเป็นความเครียดที่อยู่ในเกณฑ์ปกติ (กรมสุขภาพจิต, 2542) แต่ก็เป็นสัญญาณเตือนเบื้องต้นว่าได้เกิดภาวะเสียสมดุลขึ้นในตัวบุคคลแล้ว

จึงต้องมีการแก้ไขหรือผ่อนคลายภาวะที่เกิดขึ้น เพราะหากปล่อยให้ภาวะเครียดดำเนินต่อไปจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตและอาจทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

จากผลการวิจัย เมื่อพิจารณาความเครียดจากการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ๆ คือ ความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจ พนักงานส่วนใหญ่มักจะมี ความเครียดด้านจิตใจในขณะปฏิบัติงานที่บ้าน โดยจะมีอาการโกรธฉุนเฉียว เบื่อหน่าย ท้อแท้ และขาดสมาธิ ทั้งนี้ อาจมาจากภาระงานที่ค่อนข้างมากและต้องทำงานแข่งกับเวลา เมื่อปริมาณงานมีมาก ประกอบกับเวลาที่จำกัด และต้องใช้ความละเอียด รอบคอบ รวมไปถึงทักษะความชำนาญเฉพาะทาง จึงทำให้พนักงานเกิดความเครียดจากการทำงาน เพราะเกรงว่าจะไม่สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ นอกจากนี้เมื่อพนักงานมีการปฏิบัติงานที่บ้าน ก็จะทำให้มีเวลาในการปฏิบัติงานที่ไม่แน่นอน บางวันอาจต้องประชุมยาวนานกินระยะเวลาในการพักผ่อน ทำให้มีเวลาในการพักผ่อนไม่เพียงพอ จึงเป็นสาเหตุให้เกิดอาการดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องกับงานของสุวรรณ. (2550) ที่กล่าวว่า พนักงานที่มีลักษณะงานที่ต้องใช้ปฏิภาณไหวพริบและความรับผิดชอบสูง รวมไปถึงการมีภาระงานที่มากและมีระยะเวลาในการทำงานจำกัด จะมีความเครียดจากการทำงานในด้านจิตใจ ซึ่งจะแสดงออกผ่านอาการหงุดหงิดรำคาญใจ รู้สึกเศร้าหมอง รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ และรู้สึกเพลียไม่มีแรงจะทำอะไร ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง

ส่วนที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

สมมติฐานที่ 1 วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

จากการสรุปผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เนื่องจากการทำงานที่บ้านมีระยะเวลาในการทำงานที่ยืดหยุ่น ทำให้มีชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้น ผู้บริหารหรือหัวหน้างานมีการมอบหมายภาระงานอย่างต่อเนื่อง ผ่านทางเทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น อีเมล โทรศัพท์ ไลน์ และเฟซบุ๊ก แม้ว่าจะหมดเวลางานแล้วก็ตาม (Younghwan song and Jia Gao, 2018). ดังนั้นเมื่อบุคคลมีจำนวนวันในการทำงานที่บ้านมากขึ้นเท่าใดก็มีโอกาสทำให้เกิดความเครียดในการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ Cartwright and Cooper (1997) ที่กล่าวว่า ชั่วโมงการทำงานมีความสัมพันธ์กับสุขภาพทางกายและทางจิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีส่วนทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงานได้ นอกจากนี้ Spark, et al. (1997 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001) ยังได้ระบุว่า ชั่วโมงการทำงานมีความสัมพันธ์กับอาการที่เกิดจาก

ความเครียด โดยบุคคลที่มีการทำงานมากกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ หรือมีภาระงานเป็นจำนวนมาก ทำให้ต้องทำงานล่วงเวลา มักเกิดความเครียดจนมีปัญหาสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ งานวิจัยขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (2560 อ้างถึงใน Younghwan song and Jia Gao, 2018) ซึ่งได้ทำการสำรวจแรงงานจาก 15 ประเทศในยุโรป พบว่า บุคคลที่ทำงานนอกสำนักงาน มักจะมีช่วงเวลาในการทำงานที่นานขึ้น และมีแนวโน้มจะนำงานเข้าไปปะปนกับชีวิตส่วนตัว ทำให้เกิดความเครียดในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ojala Nätti and Anttila (2014) ที่พบว่า พนักงานที่ทำงานที่บ้านและมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดและความขัดแย้งกับครอบครัว จากการที่ไม่สามารถจัดสมดุลระหว่างเวลาในการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้

ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนผลการวิจัยตามสมมติฐาน ผู้วิจัยจึงศึกษาถึงความถี่และร้อยละของระดับความเครียดจากการทำงาน โดยจำแนกตามวันในการทำงานที่บ้าน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีการทำงานที่บ้านอยู่ในช่วง 6 – 7 วัน ส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับสูง ส่วนพนักงานที่มีการทำงานที่บ้านอยู่ในช่วง 3 – 5 วัน ส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับปานกลาง ในขณะที่พนักงานที่ทำงานที่บ้านอยู่ในช่วง 1 – 2 วัน มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 1.1 วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านร่างกาย

จากการสรุปผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานด้านร่างกายของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jon and Oscar (2017) ที่กล่าวว่า พนักงานที่มีการทำงานทางไกลและที่บ้านจะมีความเครียดที่สูงกว่าพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน เนื่องจากต้องเผชิญกับชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น เพราะรูปแบบการทำงานดังกล่าวเป็นการทำงานผ่านเทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น มือถือ โน้ตบุ๊ก และแท็บเล็ต ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ตลอดเวลา แม้ว่าจะเป็นเวลาเลิกงานแล้วก็ตาม ซึ่งผลการวิจัยพบว่าความเครียดที่เพิ่มสูงขึ้นของพนักงานที่ทำงานทางไกลและที่บ้านนั้น ทำให้พนักงานมีอาการเหนื่อยล้าและอ่อนเพลียมากขึ้น เพราะหลายครั้งต้องทำงานในช่วงเวลากลางคืน (ระหว่างเวลา 24.00 น. – 05.00 น.) งานวิจัยของ Seong – Sik Cho, et al. (2018) ที่ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานที่ส่งผลต่อสุขภาพของพนักงานในประเทศเกาหลี ระบุว่า พนักงานที่มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน โดยเฉพาะผู้ที่มีการทำงาน 55 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ขึ้นไป มีความเสี่ยงในการเกิดโรคต่าง ๆ เช่น โรคหัวใจ และโรคหลอดเลือดสมอง มากกว่าผู้ที่มีชั่วโมงการทำงาน 35 – 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ชั่วโมงการทำงานมาตรฐาน) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kapo Wong, et al. (2019) ที่ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานที่ส่งผล

ต่อสุขภาพและชีวนามัยผ่านทางหลักฐานที่ได้รับการตีพิมพ์ตั้งแต่ปี 1998 – 2019 พบว่า พนักงานที่มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานจะมีความเครียดและปัญหาสุขภาพ ตั้งแต่ระดับเล็กน้อยไปจนถึงระดับรุนแรง เช่น อาการเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย มึนงง ไปจนถึงโรคหัวใจ และโรคหลอดเลือดสมอง

นอกจากนี้เพื่อสนับสนุนผลการวิจัยตามสมมติฐาน ผู้วิจัยจึงศึกษาถึงความถี่และร้อยละของระดับความเครียดจากการทำงานด้านร่างกาย โดยจำแนกตามวันในการทำงานที่บ้าน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีการทำงานที่บ้านอยู่ในช่วง 6 – 7 วัน ส่วนใหญ่มีความเครียดด้านร่างกายอยู่ในระดับสูง ส่วนพนักงานที่มีการทำงานที่บ้านอยู่ในช่วง 4 – 5 วัน ส่วนใหญ่มีความเครียดด้านร่างกายในระดับปานกลาง ในขณะที่พนักงานที่ทำงานที่บ้านอยู่ในช่วง 1 – 3 วัน มีความเครียดด้านร่างกายอยู่ในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 1.2 วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน of พนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านจิตใจ

จากการสรุปผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Beauregard, et al. (2013) ที่พบว่า พนักงานที่มีการทำงานที่บ้านมีความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาทางด้านจิตใจ เช่น ความรู้สึกเหงา โดดเดี่ยว ลึ้นหวัง และขาดความมั่นใจในการทำงาน มากกว่าพนักงานที่ทำงานในสำนักงานหรือพนักงานที่มีการทำงานที่บ้านเป็นครั้งคราว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการขาดปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและขาดการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน Manager Italia (2011 อ้างถึงใน Jon Messenger and Oscar Vargas Llave, 2017) ได้ทำการสำรวจพนักงานตำแหน่งผู้จัดการในบริษัทต่าง ๆ ของประเทศอิตาลี ระบุว่า พนักงานที่ทำงานที่บ้านจะมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับเพื่อนร่วมงานลดน้อยลง และรู้สึกเบื่อหน่ายจากการที่ต้องทำงานที่บ้านเป็นระยะเวลานาน รวมไปถึงขาดแรงจูงใจในงานและความรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dylan Loh (2020) ที่ได้ทำการศึกษาผลกระทบจากการทำงานที่บ้านในประเทศสิงคโปร์ ออสเตรเลีย และไทย พบว่า 70 เปอร์เซ็นต์ของพนักงานที่ทำงานที่บ้านมีความเครียดและวิตกกังวลเพิ่มมากขึ้น เพราะรู้สึกว่าต้องเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานตลอดเวลา และหลายครั้งต้องทำงานในช่วงเวลาหลังเลิกงานและวันหยุด ทำให้ไม่สามารถแบ่งเวลาในการทำงานและเวลาพักผ่อนส่วนตัวออกจากกันได้ การทับซ้อนของพื้นที่การทำงานและพื้นที่ส่วนตัว ทำให้พนักงานรู้สึกขัดแย้งในบทบาทที่มีอยู่และวิตกกังวลว่าจะไม่สามารถทำงานและหน้าที่ส่วนตัวได้ดีพอ

นอกจากนี้เพื่อสนับสนุนผลการวิจัยตามสมมติฐาน ผู้วิจัยจึงศึกษาถึงความถี่และร้อยละของระดับความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจ โดยจำแนกตามวันในการทำงานที่บ้าน ซึ่งผลการศึกษา

พบว่า พนักงานที่มีการทำงานที่บ้านอยู่ในช่วง 6 – 7 วัน ส่วนใหญ่มีความเครียดด้านจิตใจอยู่ในระดับสูง ส่วนพนักงานที่มีการทำงานที่บ้านอยู่ในช่วง 3 – 5 วัน ส่วนใหญ่มีความเครียดด้านจิตใจในระดับปานกลาง ในขณะที่พนักงานที่ทำงานที่บ้านอยู่ในช่วง 1 – 2 วัน มีความเครียดด้านจิตใจอยู่ในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 1.3 วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านพฤติกรรม

จากการสรุปผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานด้านพฤติกรรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Eurofound (2010) ที่พบว่า พนักงานที่ทำงานที่บ้านจะมีความเครียดที่เพิ่มสูงขึ้นกว่าพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน เนื่องจากปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน เช่น ชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น ภาระงานที่หนักขึ้น การติดต่องานผ่านทางเทคโนโลยีที่สะดวกรวดเร็ว และหลักเกณฑ์ในการทำงานที่บ้านซึ่งเข้มงวดกว่าในสำนักงาน เพื่อที่จะควบคุมประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความเครียดและมักมีปัญหาเรื่องการนอน เช่น อาการนอนไม่หลับ หรือตื่นกลางดึกบ่อยครั้ง งานวิจัยของ Kati Karhula, et al. (2013) ที่ศึกษาความเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงาน ชั่วโมงการทำงานและภาระงาน ระบุว่าความเครียดในการทำงานที่สูงขึ้นของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับปริมาณงานที่เพิ่มสูงขึ้นและชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน อันเกิดจากการจัดตารางงานที่ไม่มีประสิทธิภาพขององค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีความเครียดสูงมักมีอาการง่วงนอนระหว่างวัน อ่อนเพลีย และนอนไม่หลับ สอดคล้องกับผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2562 อ้างถึงใน โพสต์ทูเดย์ 2562) ที่พบว่า ร้อยละ 70 ของกลุ่มคนทำงานในประเทศไทย มีความเสี่ยงในการเกิดความเครียดจากการทำงานสูง เนื่องจากเวลาในการทำงานที่มากกว่า 50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง รวมไปถึงสุขภาพร่างกายที่ย่ำแย่ โดยจะมีอาการ อ่อนเพลีย นอนไม่หลับ ปลีกตัวออกจากสังคม ไปจนถึงการดื่มสุราและสูบบุหรี่เมื่อเกิดความเครียด

นอกจากนี้เพื่อสนับสนุนผลการวิจัยตามสมมติฐาน ผู้วิจัยจึงศึกษาถึงความถี่และร้อยละของระดับความเครียดจากการทำงานด้านพฤติกรรม โดยจำแนกตามวันในการทำงานที่บ้าน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีการทำงานที่บ้านอยู่ในช่วง 6 – 7 วัน ส่วนใหญ่มีความเครียดด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานที่มีการทำงานที่บ้านอยู่ในช่วง 4 – 5 วัน ส่วนใหญ่มีความเครียดด้านพฤติกรรมในระดับปานกลาง ในขณะที่พนักงานที่ทำงานที่บ้านอยู่ในช่วง 1 – 3 วัน มีความเครียดด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับต่ำ

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงผลการวิจัย ทำให้สามารถแบ่งข้อเสนอแนะออกได้เป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 จากการศึกษาระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ จะเห็นได้ว่าความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความเครียดในด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะข้อที่ 13 “ท่านมีความรู้สึกเบื่อหน่ายในงานและภารกิจที่ได้รับมอบหมาย” ทั้งนี้อาจเป็นเพราะภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ความเร่งด่วนของงาน ประกอบกับชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานจนกระทบเวลาส่วนตัว ทำให้คนเกิดความรู้สึกเครียดและเบื่อหน่ายในงานที่ทำ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะ 2 แนวทางที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ลดลงหรือหมดไป กล่าวคือ แนวทางที่หนึ่ง องค์กรควรมีการวิเคราะห์ภาระงานของพนักงานแต่ละบุคคล เพื่อที่จะสามารถมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสมกับศักยภาพและขีดความสามารถของแต่ละบุคคล รวมไปถึงควรมีวิธีการบริหารจัดการเวลาในการทำงานที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ เช่น ลดการส่งงานนอกเวลางาน และจัดประชุมงานเฉพาะหัวข้อที่มีความสำคัญและเร่งด่วน เพื่อที่พนักงานจะได้มีเวลาในการทำงานเพิ่มมากขึ้น โดยที่ไม่ต้องทำงานล่วงเวลาหรือนำงานไปทำในวันหยุด แนวทางที่สอง องค์กรควรมีการตรวจสอบสุขภาพจิตให้กับพนักงานทุกปี เพื่อนำผลการตรวจสอบสุขภาพมาประเมินระดับความเครียดที่พนักงานได้รับจากการทำงาน และนำไปปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการทำงานหรือนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ องค์กรอาจมีการนำนักจิตวิทยาหรือจิตแพทย์เข้ามาให้คำปรึกษากับพนักงานเป็นรายบุคคลในกรณีที่พนักงานมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดจากการทำงาน เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับงานและองค์กรในอนาคต

5.3.1.2 จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พบว่า วันในการทำงานที่บ้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยพนักงานที่มีการทำงานที่บ้านอยู่ในช่วง 6 – 7 วัน จะมีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีการทำงานที่บ้านอยู่ในช่วง 3 – 5 วัน และ 1 – 2 วัน อย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากการทำงานที่บ้านมักมีชั่วโมงการทำงานที่มากกว่าการทำงานในสำนักงาน ทั้งยังมีเวลาที่ไม่แน่นอน จึงทำให้พนักงานเกิดความเครียด เพราะไม่สามารถแยกแยะชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวออกจากกันได้ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าองค์กรควรจัดให้พนักงานมีการทำงานที่บ้านอยู่ในช่วง

3 – 5 วัน ซึ่งเป็นช่วงที่พนักงานมีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากความเครียดในระดับนี้จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกตื่นตัว มีสมาธิ และยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่พนักงาน นอกจากนี้องค์การควรมีการบริหารจัดการเวลาในการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การกำหนดช่วงเวลาในการส่งงานที่ชัดเจน ไม่ส่งงานพร่ำเพรื่อ ยกเว้นในกรณีมีงานเร่งด่วน ควรจัดประชุมงานเฉพาะหัวข้อที่มีความสำคัญ และกำหนดเวลาในการประชุมแต่ละวันให้ชัดเจน เพื่อป้องกันไม่ให้นักงานต้องเผชิญกับปัญหาชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน จากการประชุมที่ไร้ประสิทธิภาพและไม่สามารถจับประเด็นได้ จนก่อให้เกิดความเครียดทั้งทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเครียดทางด้านจิตใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่สังเกตเห็นได้ยาก แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้วมักจะส่งผลกระทบต่อคนข้างรุนแรงและยากต่อการแก้ไข โดยปัญหาหนึ่งที่ผู้วิจัยพบเจอจากประสบการณ์ตรงในการทำงานที่บ้านและการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างก็คือภาวะเหนื่อยล้าจากการประชุมออนไลน์ หรือที่เรียกกันว่าปรากฏการณ์ “Video Call Fatigue” หรือ “Zoom Fatigue” เนื่องจากต้องประชุมออนไลน์ติดต่อกันหลายชั่วโมง ซึ่งการประชุมออนไลน์นั้นจำเป็นต้องใช้สมาธิจดจ่อสูงกว่าการประชุมแบบเผชิญหน้ากัน เพราะต้องนั่งฟังการสนทนาผ่านเสียง และต้องตีความจากภาษากาย ผ่านจอคอมพิวเตอร์ซึ่งมีขนาดเล็กกว่าความเป็นจริงหลายเท่า นอกจากนี้การถูกจับจ้องผ่านทางการประชุมออนไลน์ยังทำให้เกิดความรู้สึกเกร็งมากกว่าปกติ เพื่อให้ภาพออกมาดูดีในสายตาผู้อื่น สภาพการณ์ที่เกิดขึ้นแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการทำงานที่บ้านทำให้พนักงานเกิดความเครียดและความเหนื่อยล้ากว่าการทำงานในสำนักงาน ดังนั้นองค์การจึงควรพิจารณาถึงมาตรการในการจำกัดเวลาการประชุม เพื่อมิให้พนักงานเกิดความเหนื่อยล้า และแก้ปัญหาการประชุมที่มากเกินไป เพราะการทำงานที่บ้านไม่ได้หมายความว่าต้องทำงานเกินเวลาทุกวัน และไม่ได้หมายความว่าเมื่อแจกคอมพิวเตอร์ไปคนละเครื่องแล้วต้องพร้อมประชุมตลอดเวลา แต่การทำงานที่บ้านหมายถึงความยืดหยุ่นในการทำงานยุคใหม่ เป็นรูปแบบการทำงานที่เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มผลผลิตและคุณภาพในการทำงานให้สูงขึ้น และยังมีเป้าหมายเพื่อจัดสมดุลให้แก่ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของคนทำงาน หากองค์การและพนักงานมีการทำความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการทำงานที่บ้านอย่างถ่องแท้ ผู้วิจัยเชื่อว่าปัญหาความเครียดจากการทำงานที่บ้านจะลดลงหรือสามารถจัดให้หมดไปได้ในไม่ช้า

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาเวลาในการทำงานที่บ้านโดยระบุลงไปเป็นชั่วโมงในการทำงาน เพื่อความชัดเจนในการวิเคราะห์และเพื่อให้เห็นภาพในการนำไปพัฒนาหรือปรับใช้จริงกับองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

5.3.2.2 ควรศึกษาถึงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานที่บ้าน นอกเหนือจากการศึกษาในครั้งนี้ เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนขององค์กร และ ลักษณะงาน เป็นต้น

5.3.2.3 ควรมีการวิจัยและพัฒนาโปรแกรมการลดความเครียดจากการทำงานที่บ้าน ซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.2.4 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานที่บ้านของพนักงานในองค์กร หรือในสายงานอื่น ๆ กับประสิทธิภาพในการทำงาน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กมลทิพย์ รักรวงศ์ภัทร. (2560). แรงจูงใจในการทำงานและความเครียดจากการทำงานของนักกายภาพบำบัดในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรมสุขภาพจิต. (2542). การพัฒนาแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองสำหรับประชาชนไทยด้วยคอมพิวเตอร์รายงานการวิจัย. กระทรวงสาธารณสุข.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กานดา พูนลาภทวี. (2530). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- กิตติพล ปานเจริญ. (2548). สาเหตุของความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง. ปัญหาพิเศษ วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริมาส อเต็นต้า. (2542). การรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคาร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุฬามาศ ปิยารุสลักษณ์. (2553). การศึกษาความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญอักษรโฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เจษฎา คูงามมาก. (2555). ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2548). การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ชาลินี ฐิติโชติพัฒนชัย. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชूरพร จันทรเจริญ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฐานันท์ ว่างานนท์. (2556). ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณัฐธิดา สุพรรณภพ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากร สายวิชาการ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสาวรจ รัตนคำฟู และเมธาวี รัชตวิจิตร. (2563). [ออนไลน์]. ผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ. [สืบค้นวันที่ 18 พฤษภาคม 2020]. จาก <http://www.tdri.or.th/2020/05/impact-of-working-from-home-covid-19/>
- ทิพย์สิริ กาญจนวาสี และศิริชัย กาญจนวาสี (2559). วิธีวิทยาการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนัชร พรหมพันธุ์. (2547). ภาวะผู้นำ ความเครียดในการทำงานและการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด. วิทยานิพนธ์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นฤวัน ชัยธารภรณ์ และศิริลักษณ์ ศุภปิติพร. (2562). ภาวะเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัทนำเข้าเหล็กในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บังอร อยู่ฉ่ำ. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปา นครหลวง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- ปิ่นสุดา ภูวิภาดาวรรณ. (23 พฤษภาคม 2563). [ออนไลน์]. Work from Home ความปกติในรูปแบบใหม่ ของการทำงานอนาคต. [สืบค้นวันที่ 20 มิถุนายน 2563]. จาก <http://www.scbam.com/th/knowledge/coo-talk/coos-talk-26052020>

- พรรณรัตน์ เกิดภาคี และคณะ. (2553). ความสัมพันธ์ของความเครียดในงาน ความผูกพันกับองค์กร และความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชน. โครงการงานทางจิตวิทยา วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาจิตวิทยา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: เฮาส์ ออฟ เคอร์มีสท์.
- พิมพ์ ศรีทองคำ. (2557). ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- โพสต์ทูเดย์. (2562). [online]. ผลสำรวจชี้ทำงานเกิน 50 ชม./สัปดาห์ เสี่ยงเครียดกระทบงานและสุขภาพ[สืบค้นวันที่ 3 กุมภาพันธ์. 2564]. Available from : URL :<https://www.posttoday.com/life/healthy/589039>
- มนัสนันท์ ศรีนาการ และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2563). “การทำงานทางไกลและที่บ้าน.” วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม ปีที่ 6 เล่มที่ 1 : 109-118.
- รัตติพร พนพิเชษฐกุล. (2544). ความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์กร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรรณนา ลีลาอัมพรสิน. (2541). ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ในหน่วยงานสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วลัญช์ ก้าวสัมพันธ์. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานระยะไกล : กรณีศึกษา ธนาคารแห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมจิตต์ แก้วเกรียงไกร. (2538). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจ กับความเครียดในงานของผู้บริหารการธนาคาร โรงพยาบาลและศูนย์บริการสาธารณสุขในสังกัด กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพร เกษมสานต์ (2554). “ระดับความเครียดและความสัมพันธ์กับปัจจัยบางประการของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสกลนคร.” วารสารวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรจังหวัดขอนแก่น. ปีที่ 4 เล่มที่ 1 : 49-66.

- สมิต อาชนิจกุล. (2537). เครียดเป็นบ้า. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ดับเบิ้ลนายน์ พรินติ้ง.
- สุดารัตน์ สุตบุตร ศิริวรรณ กวงเพ้ง ลินจง โพชารี. (2560) . “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะความเครียดของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี.” วารสารช่อพะยอม. ปีที่ 28 ฉบับที่ 2 : 48-56.
- สุภวรรณ กรเพ็ชร. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษาบริษัทด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาศาสตร์มนุษย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุริยา ฐานวิสัย. (2556). อิทธิพลของการนิยมความสมบูรณ์แบบและการสนับสนุนของอาจารย์ที่ปรึกษาที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในการทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตบัณฑิตศึกษาโดยมีพหุตัวแปรส่งผ่าน. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อดิศักดิ์ สวนกุล. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อนิธยสร มาณะการ. (2559). การปั้นแต่งทางอารมณ์และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่พยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าของธนาคาร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อรอุมา พุ่มนิสกุล. (2547). ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า แผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. ภาควิชาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์กุล. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองในการทำงานและระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้ใหญ่วัยตอนต้นและผู้ใหญ่วัยกลางคน กรณีศึกษาพนักงานที่ปฏิบัติงานในรัฐวิสาหกิจขั้นดี สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุทุมพร เมืองนามา. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน). การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภาษาอังกฤษ

- Baron, R. A. and Paulus, P. B. (1991). *Understand Human Relation*. Boston: Allyn and Bacon.
- Beauregard, A., Basile, K. and Canonico, E. (2013). Home is Where the Work is: A New Study of Homeworking in Acas – and Beyond. London : Acas.
- Beehr, T.A. and Newman, J.E. (1974). Stress Employee Health and Organizational
- Carrie, G., et al. (2019). “The Timing of Work Re – Thinking the U.S. Convention on the Full Time Hourly Workweek.” GBR Journal. Vol.22 No.3 : 1-19.
- Cartwright, S. and Cooper, C. L. (1997). Managing workplace stress. California : sage
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., and O’Diriscoll, Michael P. (2001). Organizational Stress. Thousand Oaks : California sage Publication Ltd.
- Cronbach, L. J. (1990). Essentials of Psychological Testing. (5th ed.) New York : Harper Collins.
- Driskell, J. E. and Salas E. (1996). Stress and Human Performance. New Jersey : Lawrence Erlbaum Ass.
- Dylan, L. (2020). [online]. Singapore stress levels show working from home is no holiday Study finds Hong Kongers and Thais also feel pressure to be ‘always on’. [cite February2,2021].Availablefrom:<http://asia.nikkei.com/Spotlight/Coronavirus/Singapore-stress-levels-show-working-from-home-is-no-holiday>
- Eurofound and EU-OSHA. (2014). Psychosocial Risks in Europe: Prevalence and Strategies for Prevention. Luxembourg : Publications Office of the European Union.
- Eurofound and the International Labour Office. (2017). Working Anytime, Anywhere: The Effects on the World of Work. Luxembourg : Publications Office of the European Union.
- Eurofound. (2010). Telework in the European Union. Luxembourg : Publications Office of the European Union.
- Fortin, K. and Dennis-Escoffier, S. (1986). “Telecommuters can qualify for tax breaks.” *Journal of systems management*. Vol.37 No.7 : 30-36.

- Gerradine, D. (1984). "Attitudes Toward Telecommuting: Implications for Work - At - Home Programs." Elsevier Science Publisher B.V. Vol.7 No.3 : 133-139.
- Hamilton, C.A. (1987). "Telecommuting." Personnel Journal. Vol.66 : 90-101.
- Harrington, S. J. and Ruppel, C. P. (1999). "Telecommuting: a test of trust, competing values, and relative advantage." IEEE Transactions on Professional Communication. Vol.42 No.4 : 223-239.
- Ivancevich, J.M. and Matteson, M.T. (1978). "Managing for a Healthier Heart." Management Review. Vol.45 : 15-27.
- James, P. and Hopkinson, P. (2006). [online]. E-Working at BT: The Economic, Enviromental and Social Impacts Final Report. [cite February 8, 2020]. Available from:http://www.sustainit.org/publications/files/112-bt2006_survey_reportv8.doc
- Jeremy, S. (2005). Stress at Work Management and Prevention. Burlington : Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Jon, M. and Oscar, V. L. (2017). Working anytime, anywhere: The effects on the world of work. Luxembourg : Publications Office of the European Union.
- Kapo, W., et al. (2019). "The Effect of Long Working Hours and Overtime on Occupational Health: A Meta-Analysis of Evidence from 1998 to 2018." International Journal of Environmental Research and Public Health. Vol.16 : 1-22.
- Kati, K., et al. (2013). "Association of job strain with working hours, shift-dependent perceived workload, sleepiness and recovery." Ergonomics. Vol.56 No.11 : 1640-1651.
- Kela, C. (28 May 2019). [online]. The History of remote workers. [cite April 13, 2021]. Available from : <https://codersera.com/blog/the-history-of-remote-workers>
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). "Determining sample sizes for research activities." Educational and Psychological Measurement. Vol.30 No.3 : 607-610.
- Kurland, N. B. and Bailey, D.E. (1999). "Telework: the advantages and the challenges of working here, there, anywhere, and anytime." Organizational Dynamics. Vol.28 No.2 : 53-68.

- Linda, E. D. and Christopher, A. H. (1996). "Work and Family Environment and the Adoption of Computer – Supported Supplemental Work – at – Home." Journal of Vocational Behavior. Vol.49 No.1 : 1-23.
- Nelson O. N. and Cengiz, K. (2005). "Teleworking adoption decision-making processes: Multinational and Malaysian firms' comparison." Journal of Enterprise Information Management. Vol.18 No.2 : 150-168.
- Nerissa, v. and Pfano, M. (2020). "The impact of working hours on employee productivity: Case Study of Sabertek LTD, South Africa." Academy of Entrepreneurship Journal. Vol.26 No.4 : 1-18.
- Nicholas, B. (8 October 2020). [online]. Stanford Professor on the new remote work economy : A "productivity disaster" and "ticking time bomb for inequality. [cite April 25, 2021]. Available from : <https://www.cnn.com/2020/10/07/stanford-professor-not-optimistic-about-work-from-home-economy-ticking-time-bomb-for-inequality.html?forYou=true>
- Nilles, J. M. (1975). "Telecommunications and organisational decentralization." Transactions on Communications. Vol. 23, No.10 : 1142–1147.
- Pearce, J. A. (2009). "Successful corporate telecommuting with technology considerations for late adopters." Organizational Dynamics. Vol.38 : 16-25.
- Phyllis, M., et al. (2013). "Time Work by Overworked Professionals: Strategies in Response to the Stress of Higher Status." Work and Occupation. Vol.40 No.2 : 79-114.
- Robbin Stephen, P. and Judge, T. (2013). Organization Behavior. Upper Saddle River : New Jersey Pearson.
- Rupietta, K., & Beckmann, M. (2018). "Working from Home: What is the Effect on Employees' Effort?" Journal of The Schmalenbach Business. Vol. 70 No.1: 25-55.
- Seong – Sik, C., et al. (2018). "The Combined Effect of Long Working Hours and Low Job Control on Self-Rated Health." Journal of Occupational and Environmental Medicine. Vol.60 No.5 : 475-480.

- Sherril, W. Hayes, et al. (2020). “I’m not Working from Home; I’m Living at Work”: Perceived Stress and Work – Related Burnout Before and During Covid – 19. Analytic and Data Science Institute Kennesaw State University.
- Smith, J.C. (1993). Creative Stress Management the 1-2-3 Cope System. New Jersey : Prentice Hall.
- Tracey, C. and Jeanne, M. (2004). [Serial online]. “Work–life Balance and Working from Home” Social Policy and Society. Vol.3.3 : 223-233.
- Vilhelmson, B. and Thulin, E. (2016). “Who and where are the flexible workers? Exploring the current diffusion of telework in Sweden.” New Technology, Work and Employment. Vol. 31 No.1 : 77–96.
- William, M. (2011). “The Association of Work – Related Worries and Anger with Home – Related Worries and Anger at Others at Home.” The Social Science Journal. Vol. 48 No.4 : 693-702.
- Younghwan s. and Jia, G. (2018). Does Telework Stress Employees Out? A Study on Working at Home and Subjective Well – Being for Wage / Salary Workers. IZA Institute of Labor Economics.

ภาคผนวก ก

- รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามสารนิพนธ์
- หนังสือแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามสารนิพนธ์

หัวข้อสารนิพนธ์

(ภาษาไทย) ความสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

(ภาษาอังกฤษ) Relationship between the number of days working from home and Work Stress of Employees in Commercial Banks

1. ศาสตราจารย์ ดร. มานพ ชูนิล

คณบดี คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

2. รองศาสตราจารย์ ขวัญย์ พงศาพิชญ์

อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

3. อาจารย์ ดร.ชนัดดา เพ็ชรประยูร

อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์... โทร. 3537

ที่... ศป.377/2563... วันที่ 14 ตุลาคม 2563

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือประกอบการทำสารนิพนธ์

เรียน ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล

ด้วย นางสาวสุพัตรา เทพวิญญากิจ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง
“ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์” โดยมี
ประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดี ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความ
อนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.วัชรวิ โพสathy)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537.....

ที่... ศป. 382/2563..... วันที่ 14 ตุลาคม 2563.....

เรื่อง... ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือประกอบการทำสารนิพนธ์.....

เรียน รองศาสตราจารย์ชวินัย พงศาพิชญ์

ด้วย นางสาวสุพัตรา เทพวิญญากิจ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง
“ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์” โดยมี
ประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดี ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความ
อนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

๙๙๒

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์...โทร...3537.....

ที่.....ศป.3๙1/2563.....วันที่ 1๙ ตุลาคม 2563.....

เรื่อง.....ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือประกอบการทำสารนิพนธ์.....

เรียน อาจารย์ ดร.ชนิดดา เพ็ชรประยูร

ด้วย นางสาวสุพัตรา เทพวิญญากิจ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง
“ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์” โดยมี
ประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดี ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความ
อนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

๒๒

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ภาคผนวก ข

การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

เกณฑ์การให้คะแนน

+1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อความนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

-1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้ไม่สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

ตารางที่ข-1 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับวันในการทำงานที่บ้าน

ข้อที่	ข้อความ	IOC
1	ท่านมีการทำงานจากที่บ้านหรือสถานที่อื่นที่มีใช้สำนักงานของบริษัทโดยเฉลี่ยกี่วันต่อสัปดาห์ (ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา)	1.00

ตารางที่ข-2 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน

ข้อที่	ข้อความ	IOC
	ความเครียดจากการทำงานด้านร่างกาย	
1	ท่านมักมีอาการหายใจถี่เวลาที่มีความกังวลเกี่ยวกับงาน	1.00
2	ท่านมักมีอาการหัวใจเต้นเร็วเมื่อต้องนำเสนองานในที่ประชุม	1.00
3	ท่านมักมีอาการอ่อนเพลียจากการทำงาน	1.00
4	ท่านมีอาการมึนงง เวียนหัว เหนื่อยง่าย เมื่อมีประสบการณ์ปัญหาในการทำงาน	1.00
5	ท่านมักมีอาการปวดหัวเมื่อผลงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้	1.00
6	เมื่อทำงานหน้าคอมพิวเตอร์เป็นเวลานานท่านมักมีอาการปวดเกร็งกล้ามเนื้อ คอ บ่า ไหล่และหลัง	1.00
7	เวลาทำงานท่านมักมีอาการปวดท้องคล้ายเป็นโรคกระเพาะ	1.00
8	เมื่อท่านกังวลเกี่ยวกับงานท่านมักมีอาการท้องเสีย	1.00

ตารางที่ข-2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	IOC
9	เมื่อท่านมีความวิตกกังวลในเรื่องงานท่านมักมีสวิตช์ขึ้นบริเวณใบหน้าหรือลำตัว	1.00
10	ท่านมักมีอาการแน่นหน้าอก ปวดบีบหัวใจและหายใจไม่สุด	1.00
	ความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจ	
11	เมื่อผลงานไม่เป็นไปตามความคาดหวังท่านมักรู้สึกโกรธ อุนเฉียว	1.00
12	เมื่อท่านกังวลเกี่ยวกับงานท่านมักคิดฟุ้งซ่าน	1.00
13	ท่านมีความรู้สึกเบื่อหน่ายในงานและภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	1.00
14	เวลาทำงานท่านมักรู้สึกไม่มีสมาธิ	1.00
15	เวลาทำงานท่านมีความรู้สึกวิตกกังวลกับงานมากจนเกินไป	1.00
16	ท่านมักมีความรู้สึกท้อแท้เมื่องานไม่เป็นไปตามความคาดหวัง	1.00
17	ท่านรู้สึกไม่มีความมั่นใจหากงานที่ได้รับมอบหมายยากเกินความสามารถ	1.00
18	เมื่อท่านพบเจอกับปัญหาในการทำงานท่านมักรู้สึกสิ้นหวัง	1.00
19	ท่านมักรู้สึกไม่พึงพอใจในงานที่ทำ หากงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้	1.00
20	ท่านรู้สึกไม่มีส่วนร่วมในงานที่ทำ	1.00
	ความเครียดการทำงานด้านพฤติกรรม	
21	ท่านมีพฤติกรรมขาดงาน เมื่อประสบปัญหาในการทำงาน	1.00
22	ท่านมีพฤติกรรมลางาน เมื่อไม่สามารถแก้ปัญหาจากการทำงาน	1.00
23	เมื่อเกิดความวิตกกังวลในงานท่านมักทำงานผิดพลาด	1.00
24	ประสิทธิภาพในการทำงานของท่านลดน้อยลง เมื่อท่านรู้สึกวิตกกังวลในงาน	1.00
25	เมื่องานไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ท่านมักแสดงพฤติกรรมหลีกเลี่ยงงาน	1.00
26	ท่านกินจุและกินอาหารถี่มากขึ้น เมื่องานมีปัญหา	1.00
27	เมื่อกังวลเกี่ยวกับงาน ท่านมักกินอาหารน้อยลง	1.00
28	ท่านมักวิตกกังวลเกี่ยวกับเรื่องงานจนนอนไม่หลับ	1.00

ตารางที่ข-2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	IOC
29	เมื่อต้องนำเสนองาน ท่านมักมีการพูดที่เร็วกว่าปกติ	1.00
30	เมื่อเกิดความกังวลในการทำงาน ท่านมักดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์	1.00
31	ท่านมักสูบบุหรี่เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากปัญหาในการทำงาน	1.00
32	เมื่อท่านรู้สึกกังวลเกี่ยวกับงานท่านมักจะแยกตัวออกจากครอบครัว	1.00
33	เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ท่านมักหลีกเลี่ยงการเข้าสังคมกับเพื่อนร่วมงาน	1.00
34	ความกดดันจากการทำงานทำให้ท่านมีความต้องการโยกย้ายตำแหน่งงาน	1.00
35	ความกดดันจากการทำงานทำให้ท่านมีความต้องการเปลี่ยนย้ายฝ่ายงาน	1.00
36	บ่อยครั้งที่ท่านต้องการลาออกจากงาน เพราะประสบปัญหาจากการทำงาน	1.00

ภาคผนวก ค

ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามงานวิจัย
เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์

ความเครียดจากการทำงาน

ตารางที่ ค-1 ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected Item – Total Correlation และค่า Alpha if
Item Deleted ของความเครียดจากการทำงาน

ข้อที่	ข้อความในแบบสอบถาม	Corrected Item – Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ความเครียดจากการทำงานด้านร่างกาย			
1	ท่านมักมีอาการหายใจถี่เวลาที่มีความกังวลเกี่ยวกับงาน	.701	.936
2	ท่านมักมีอาการหัวใจเต้นเร็วเมื่อต้องนำเสนองานในที่ประชุม	.710	.935
3	ท่านมักมีอาการอ่อนเพลียจากการทำงาน	.691	.936
4	ท่านมีอาการมึนงง เวียนหัว เหนื่อยง่าย เมื่อมีประสบปัญหาในการทำงาน	.849	.928
5	ท่านมักมีอาการปวดหัวเมื่อผลงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้	.817	.931
6	เมื่อทำงานหน้าคอมพิวเตอร์เป็นเวลานานท่านมักมีอาการปวดเกร็งกล้ามเนื้อ คอ บ่า ไหล่และหลัง	.585	.941
7	เวลาทำงานท่านมักมีอาการปวดท้องคล้ายเป็นโรคกระเพาะ	.670	.937
8	เมื่อท่านกังวลเกี่ยวกับงานท่านมักมีอาการท้องเสีย	.858	.928
9	เมื่อท่านมีความวิตกกังวลในเรื่องงานท่านมักมีศีรษะบริเวณใบหน้าหรือลำตัว	.843	.929
10	ท่านมักมีอาการแน่นหน้าอก ปวดบีบหัวใจและหายใจไม่สุด	.817	.930

ตารางที่ ค-1 (ต่อ)

ข้อ ที่	ข้อความในแบบสอบถาม	Corrected Item – Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจ			
11	เมื่อผลงานไม่เป็นไปตามความคาดหวังท่านมักรู้สึกโกรธ ฉุนเฉียว	.867	.959
12	เมื่อท่านกังวลเกี่ยวกับงานท่านมักคิดฟุ้งซ่าน	.850	.960
13	ท่านมีความรู้สึกเบื่อหน่ายในงานและภารกิจที่ได้รับ มอบหมาย	.751	.964
14	เวลาทำงานท่านมักรู้สึกไม่มีสมาธิ	.774	.963
15	เวลาทำงานท่านมีความรู้สึกวิตกกังวลกับงานมาก จนเกินไป	.826	.961
16	ท่านมักมีความรู้สึกท้อแท้เมื่องานไม่เป็นไปตามความ คาดหวัง	.894	.958
17	ท่านรู้สึกไม่มีความมั่นใจหากงานที่ได้รับมอบหมายยาก เกินความสามารถ	.836	.961
18	เมื่อท่านพบเจอกับปัญหาในการทำงานท่านมักรู้สึกสิ้น หวัง	.899	.958
19	ท่านมักรู้สึกไม่พึงพอใจในงานที่ทำ หากงานไม่เป็นไปตาม เป้าหมายที่วางไว้	.787	.962
20	ท่านรู้สึกไม่มีส่วนร่วมในงานที่ทำ	.896	.958
ความเครียดจากการทำงานด้านพฤติกรรม			
21	ท่านมีพฤติกรรมขาดงาน เมื่อประสบปัญหาในการทำงาน	.825	.959
22	ท่านมีพฤติกรรมลางาน เมื่อไม่สามารถแก้ปัญหาจากการ ทำงาน	.844	.956

ตารางที่ ค-1 (ต่อ)

ข้อ ที่	ข้อความในแบบสอบถาม	Corrected Item – Total Correlation	Alpha if Item Deleted
23	เมื่อเกิดความวิตกกังวลในงาน ท่านมักทำงานผิดพลาด	.814	.956
24	ประสิทธิภาพในการทำงานของท่านลดน้อยลง เมื่อท่าน รู้สึกวิตกกังวลในงาน	.812	.956
25	เมื่องานไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ ท่านมักแสดงพฤติกรรม หลีกเลี่ยงงาน	.891	.955
26	ท่านกินจุและกินอาหารถี่มากขึ้น เมื่องานมีปัญหา	.631	.959
27	เมื่อกังวลเกี่ยวกับงาน ท่านมักกินอาหารน้อยลง	.698	.958
28	ท่านมักวิตกกังวลเกี่ยวกับเรื่องงานจนนอนไม่หลับ	.712	.958
29	เมื่อต้องนำเสนองาน ท่านมักมีการพูดที่เร็วกว่าปกติ	.759	.959
30	เมื่อเกิดความกังวลในการทำงาน ท่านมักดื่มเครื่องดื่มที่มี แอลกอฮอล์	.761	.957
31	ท่านมักสูบบุหรี่เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากปัญหา ในการทำงาน	.758	.957
32	เมื่อท่านรู้สึกกังวลเกี่ยวกับงาน ท่านมักจะแยกตัวออกจาก ครอบครัว	.812	.956
33	เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ท่านมักหลีกเลี่ยงการเข้า สังคมกับเพื่อนร่วมงาน	.722	.958
34	ความกดดันจากการทำงานทำให้ท่านมีความต้องการ โยกย้ายตำแหน่งงาน	.713	.958
35	ความกดดันจากการทำงานทำให้ท่านมีความต้องการ เปลี่ยนย้ายฝ่ายงาน	.755	.957
36	บ่อยครั้งที่ท่านต้องการลาออกจากงาน เพราะประสบ ปัญหาจากการทำงาน	.664	.959

ตารางที่ ค-2 ค่าความเชื่อมั่นของความเครียดจากการทำงานทั้งรายด้านและภาพรวม

ความเครียดจากการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
ด้านร่างกาย	.939
ด้านจิตใจ	.964
ด้านพฤติกรรม	.960
ภาพรวม	.978

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์”

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นางสาวสุพัตรา เทพวิญญูกิจ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์” มีความประสงค์ขอข้อมูลจากท่าน

คำตอบของท่านมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งเพื่อใช้ในการวิจัยและลด

ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด
ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถามด้วยตัวของท่านเองอย่างเป็นจริงที่สุดคำตอบ
ของท่านจะถือเป็นความลับไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวแก่ผู้ใดทั้งสิ้นและไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อ
ตัวท่านข้อมูลจะนำมาวิเคราะห์ร่วมกันทั้งหมดโดยดูในภาพรวมเท่านั้น จึงขอให้ท่านไว้วางใจและ
 กรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงมากที่สุด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบ

คำถามแบบสอบถามครั้งนี้ แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เกณฑ์ผู้เข้าร่วมวิจัยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเวลาในการทำงานที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน จำนวน 36 ข้อ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ตอนที่ 1 เกณฑ์ผู้เข้าร่วมวิจัยของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. ท่านปฏิบัติงานกับธนาคารใด

☐ ธนาคารแห่งที่ 1

☐ ธนาคารแห่งที่ 2

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 25 ปี

☐ 25-34 ปี

☐ 35-44 ปี

☐ 45-54 ปี

☐ 55 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์การทำงาน

☐ ผ่านการทดลองงานแต่ไม่ถึง 1 ปี

☐ 1 - 5 ปี

☐ 6 - 10 ปี

☐ 11 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเวลาในการทำงานที่บ้าน

คำชี้แจง: คำถามจะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบจำนวนวันในการทำงานที่บ้านตามความเป็นจริง

1. ท่านมีการทำงานจากที่บ้านหรือสถานที่อื่นที่มีใช้สำนักงานของบริษัทโดยเฉลี่ยกี่วันต่อสัปดาห์ (ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยมีเกณฑ์ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 4	หมายถึง	ทุกครั้ง
ระดับความคิดเห็น 3	หมายถึง	บ่อย
ระดับความคิดเห็น 2	หมายถึง	บางครั้ง
ระดับความคิดเห็น 1	หมายถึง	นาน ๆ ครั้ง
ระดับความคิดเห็น 0	หมายถึง	ไม่เคย

ข้อ	ข้อคำถาม - ความเครียดจากการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		4	3	2	1	0
ด้านร่างกาย						
1	ท่านมักมีอาการหายใจถี่เวลาที่มีความกังวลเกี่ยวกับงาน					
2	ท่านมักมีอาการหัวใจเต้นเร็วเมื่อต้องนำเสนองานในที่ประชุม					
3	ท่านมักมีอาการอ่อนเพลียจากการทำงาน					
4	ท่านมีอาการมึนงง เวียนหัว เหนื่อยง่าย เมื่อมีประสบปัญหาในการทำงาน					
5	ท่านมักมีอาการปวดหัวเมื่อผลงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้					
6	เมื่อทำงานหน้าคอมพิวเตอร์เป็นเวลานานท่านมักมีอาการปวดเกร็งกล้ามเนื้อ คอ ปา ไหล่และหลัง					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน (ต่อ)

7	เวลาทำงานท่านมักมีอาการปวดท้องคล้ายเป็นโรคกระเพาะ					
8	เมื่อท่านกังวลเกี่ยวกับงานท่านมักมีอาการท้องเสีย					
9	เมื่อท่านมีความวิตกกังวลในเรื่องงานท่านมักมีลิ้นขึ้นบริเวณใบหน้าหรือลำตัว					
10	ท่านมักมีอาการแน่นหน้าอก ปวดบีบหัวใจและหายใจไม่สุด					
ด้านจิตใจ						
1	เมื่อผลงานไม่เป็นไปตามความคาดหวังท่านมักรู้สึกโกรธฉุนเฉียว					
2	เมื่อท่านกังวลเกี่ยวกับงานท่านมักคิดฟุ้งซ่าน					
3	ท่านมีความรู้สึกเบื่อหน่ายในงานและภารกิจที่ได้รับมอบหมาย					
4	เวลาทำงานท่านมักรู้สึกไม่มีสมาธิ					
5	เวลาทำงานท่านมีความรู้สึกวิตกกังวลกับงานมากเกินไป					
6	ท่านมักมีความรู้สึกท้อแท้เมื่องานไม่เป็นไปตามความคาดหวัง					
7	ท่านรู้สึกไม่มีความมั่นใจหากงานที่ได้รับมอบหมายยากเกินความสามารถ					
8	เมื่อท่านพบเจอกับปัญหาในการทำงานท่านมักรู้สึกสิ้นหวัง					
9	ท่านมักรู้สึกไม่พึงพอใจในงานที่ทำ หากงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้					
10	ท่านรู้สึกไม่มีส่วนร่วมในงานที่ทำ					
ด้านพฤติกรรม						
1	ท่านมีพฤติกรรมขาดงาน เมื่อประสบปัญหาในการทำงาน					
2	ท่านมีพฤติกรรมลางาน เมื่อไม่สามารถแก้ปัญหาจากการทำงาน					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน (ต่อ)

3	เมื่อเกิดความวิตกกังวลในงานท่านมักทำงานผิดพลาด					
4	ประสิทธิภาพในการทำงานของท่านลดน้อยลง เมื่อท่านรู้สึกวิตกกังวลในงาน					
5	เมื่องานไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ท่านมักแสดงพฤติกรรมหลีกเลี่ยงงาน					
6	ท่านกินจุและกินอาหารถี่มากขึ้น เมื่องานมีปัญหา					
7	เมื่อกังวลเกี่ยวกับงาน ท่านมักกินอาหารน้อยลง					
8	ท่านมักวิตกกังวลเกี่ยวกับเรื่องงานจนนอนไม่หลับ					
9	เมื่อต้องนำเสนองาน ท่านมักมีการพูดที่เร็วกว่าปกติ					
10	เมื่อเกิดความกังวลในการทำงาน ท่านมักดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์					
11	ท่านมักสูบบุหรี่เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากปัญหาในการทำงาน					
12	เมื่อท่านรู้สึกกังวลเกี่ยวกับงานท่านมักจะแยกตัวออกจากครอบครัว					
13	เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ท่านมักหลีกเลี่ยงการเข้าสังคมกับเพื่อนร่วมงาน					
14	ความกดดันจากการทำงานทำให้ท่านมีความต้องการโยกย้ายตำแหน่งงาน					
15	ความกดดันจากการทำงานทำให้ท่านมีความต้องการเปลี่ยนย้ายฝ่ายงาน					
16	บ่อยครั้งที่ท่านต้องการลาออกจากงาน เพราะประสบปัญหาจากการทำงาน					

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ : นางสาวสุพัตรา เทพวิญญากิจ

ชื่อสารนิพนธ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของ
พนักงานธนาคารพาณิชย์

สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

ประวัติ

วันเดือนปีเกิด

เกิดเมื่อวันที่ 12 มิถุนายน พ.ศ. 2533

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2552 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนบางปะกอกวิทยาคม จังหวัด
กรุงเทพมหานคร

พ.ศ. 2555 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขามานุษยวิทยา คณะ
โบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประวัติการทำงาน

ปัจจุบันดำรงตำแหน่งเลขานุการบริหาร ธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน