

องค์ประกอบของการทำงานทางไกลที่มีอิทธิพลต่อความเครียด จากการทำงานของบุคลากร: การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ

รุจิภาส ประชาทัย

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ: 6 กรกฎาคม 2568

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ: 17 พฤษภาคม 2569

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 25 พฤษภาคม 2569

ประสพชัย พสุนนท์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

พิพัฒน์ พุ่มสุข

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

วิราภรณ์ แก้วขาว

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบโดยมีจุดประสงค์เพื่อจะสังเคราะห์องค์ประกอบของการดำเนินนโยบายการทำงานทางไกล ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานของบุคลากร โดยการรวบรวมบทความวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ย้อนหลังไม่เกิน 5 ปีจากฐานข้อมูล Scopus ใช้คำค้นหาคือ Remote work และ Job stress ซึ่งมีบทความวิจัยที่ค้นหาได้ทั้งหมด 68 บทความ จากนั้นใช้เกณฑ์การคัดบทความออกเพื่อให้เหลือแต่บทความวิจัยที่ตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย จนได้บทความหลังจากการคัดออกแล้วจำนวนทั้งสิ้น 15 บทความ และนำมาทำการทบทวนวรรณกรรมเพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบต่อไป ผลของการสังเคราะห์องค์ประกอบพบว่า สามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบของการทำงานทางไกลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานของบุคลากรได้เป็น 3 กลุ่มองค์ประกอบใหญ่ 7 องค์ประกอบย่อย คือ กลุ่มที่ 1 กลุ่มองค์ประกอบด้านการบริหารงานขององค์กร มีองค์ประกอบย่อย 4 ด้าน ได้แก่ 1.1) ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 1.2) ด้านภาวะผู้นำและการสนับสนุนขององค์กร 1.3) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และ 1.4) ด้านนโยบายการทำงานทางไกล ในกลุ่มถัดมาคือ กลุ่มที่ 2 กลุ่มองค์ประกอบด้านการจัดการตนเองของบุคลากร มีองค์ประกอบย่อย 2 ด้าน ได้แก่ 2.1) ด้านผลกระทบจากครอบครัวและชีวิตการทำงาน และ 2.2) ด้านอิสระและความยืดหยุ่นของบุคลากร และกลุ่มสุดท้ายคือ กลุ่มที่ 3 กลุ่มองค์ประกอบทางเทคโนโลยี มีองค์ประกอบย่อย 1 ด้าน คือ 3.1) ด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ มีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบของการทำงานทางไกลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานของบุคลากร โดยรวบรวมบทความวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ย้อนหลังไม่เกิน 5 ปีจากฐานข้อมูล Scopus ใช้คำค้นหา Remote Work

และ Job Stress พบบทความทั้งสิ้น 68 บทความ หลังจากเกณฑ์การคัดเลือกได้บทความที่ตรงตามวัตถุประสงค์จำนวน 15 บทความ นำมาสังเคราะห์องค์ประกอบด้วยการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ

ผลการสังเคราะห์พบว่า องค์ประกอบของการทำงานทางไกลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงาน จำแนกได้เป็น 3 กลุ่มหลัก 7 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มองค์ประกอบด้านการบริหารงานขององค์กร มี 4 องค์ประกอบย่อย คือ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภาวะผู้นำและการสนับสนุนขององค์กร การฝึกอบรมและพัฒนา และนโยบายการทำงานทางไกล กลุ่มที่ 2 กลุ่มองค์ประกอบด้านการจัดการตนเองของบุคลากร มี 2 องค์ประกอบย่อย คือ การจัดการขอบเขตชีวิตและการทำงาน และอิสระและความยืดหยุ่นของบุคลากร และกลุ่มที่ 3 กลุ่มองค์ประกอบทางเทคโนโลยี มี 1 องค์ประกอบย่อย คือ เทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน

คำสำคัญ: การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ การทำงานทางไกล ความเครียดจากการทำงาน



Factors in Remote Work Influencing Job Stress: A Systematic Review

Rujipas Prachathai

*Faculty of Business Administration,
Rajamangala University of Technology Bangkok*

Received: 6 July 2025

Revised: 17 May 2026

Accepted: 25 May 2026

Prasopchai Pasunon

Faculty of Management, Science Silpakorn University

Pipat Poomsook

*Faculty of Business Administration,
Rajamangala University of Technology Bangkok*

Virabhorn Kaewkhao

*Faculty of Business Administration,
Rajamangala University of Technology Bangkok*

Abstract

This research is a systematic literature review with the aim of synthesizing the factors of Remote working policy implementation. Which influences job stress of personnel. By collecting published research articles dating back no more than 5 years from the Scopus website database. The search terms used were “Remote work” and “Job stress”, which found a total number of 68 research articles. Then, we used the criteria to exclude articles so that only research articles that met the research objectives were left. After research article screening, a total of 15 articles were obtained and used for a literature review to further synthesize the factors mentioned. The results of the synthesis of the factors were found to be factor of Remote work that influence employee stress can be grouped into 3 major groups and 7 sub-components shown as follows. 1st group: Administrative of the organization which have 4 sub-components: 1.1) Human resource management, 1.2) Leadership and organizational support, 1.3) Training and development, and 1.4) Remote work policies. 2nd group: Employee self-management which have 2 sub-components: 2.1) Work-Life Boundary Management 2.2) Employee autonomy and flexibilities. 3rd group: Technology components which have 1 sub-component: 3.1) Technology and infrastructure.



This research is a systematic literature review aimed at synthesizing the factors of remote work that influence job stress among personnel. Research articles published within the past five years were collected from the Scopus database using the search terms "Remote work" and "Job stress," yielding 68 articles. After applying the inclusion and exclusion criteria, 15 articles were selected for systematic synthesis. The results revealed that the factors of remote work influencing job stress can be grouped into three major categories comprising seven sub-components: Group 1, Organizational Management Factors, includes four sub-components: human resource management, leadership and organizational support, training and development, and remote work policies. Group 2, Employee Self-Management Factors, includes two sub-components: work-life boundary management and employee autonomy and flexibility. Group 3, Technology Factors, includes one sub-component: technology and infrastructure.

Keywords: Systematic Review, Remote Work, Job Stress

บทนำ (Introduction)

ในปัจจุบันการดำเนินงานของธุรกิจในโลกล้วนแต่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากพลวัตของเทคโนโลยีสารสนเทศและโลกธุรกิจที่ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว องค์กรที่ประกอบกิจการทางธุรกิจต่างๆ จึงจำเป็นต้องดำเนินกิจกรรมภายในองค์กรไปพร้อมกับการปรับตัวให้เข้ากับพลวัตการเปลี่ยนแปลงที่ไม่หยุดนิ่ง

นอกจากนั้นการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันไม่เป็นเพียงแค่การเปลี่ยนแปลงที่มาจากบริบททางธุรกิจเท่านั้น หากแต่รวมถึงการเปลี่ยนแปลงในบริบทอื่นๆ ที่สามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจได้อย่างใหญ่หลวง ดังเช่นวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา Covid-19 ที่ทั้งโลกต้องประสบกับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ ส่งผลให้มีผู้ป่วยและเสียชีวิตมากมายทั่วโลกในช่วงปี พ.ศ. 2561 จนถึงปี พ.ศ. 2563 (พรรษวรรณ, 2565) ซึ่งการแพร่ระบาดของเชื้อ Covid-19 นั้นได้สร้างผลกระทบอย่างใหญ่หลวงในทางเศรษฐกิจและธุรกิจ ในพื้นที่ทุกหนแห่งทั่วโลก (Sharma et al., 2022) และในด้านการบริหารงานภายในองค์กรทำให้เกิดการปรับตัวของทุกองค์การอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นั่นคือการดำเนินนโยบายการทำงานทางไกล (Remote Working) เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อ Covid-19 ไม่ให้เกิดการกระจายตัวในวงกว้าง และสร้างความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจและธุรกิจของประเทศนั้นๆ มากยิ่งขึ้นไปกว่าเดิม

จากการปรับตัวของธุรกิจในด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้ทำงานนอกสถานที่ ดังที่กล่าวมาข้างต้น แม้วามองผิวเผินอาจจะเห็นว่าเป็นแนวทางที่น่าจะสร้างให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคลากรขององค์กรได้มากยิ่งขึ้น อันเนื่องมาจากการลดระยะเวลาที่เสียไปจากการเดินทางไปสถานที่ทำงาน การสามารถจัดสรรเวลาให้กับกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตของตนเองให้สอดคล้องกับกิจกรรมการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเอง (Delanoeije & Verbruggen, 2020) รวมถึงบุคลากรสามารถจัดสรรเวลาเพื่อดูแลสุขภาพของตนเองให้มีสุขภาพดีอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การลดลงของอัตราการขาดงานและการลาออกจากงาน (Robertson et al., 2003) ซึ่งผลกระทบในแง่บวกของการดำเนินนโยบายการทำงานทางไกล ดังที่กล่าวมานั้น ได้มีการศึกษาวิจัยโดยนักวิชาการมากมายหลายท่าน แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีการศึกษาวิจัยส่วนหนึ่งที่กล่าวถึงผลกระทบในเชิงลบของการทำงานทางไกลของบุคลากร อาทิการทำงานทางไกลนั้นแม้วาจะสร้างให้เกิดความยืดหยุ่นในชีวิตการทำงาน แต่ก็เป็นการรบกวนความสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมไปถึงการทำให้เกิดความเครียดและเสียสุขภาพจิตจากการทำงานได้เช่นเดียวกัน (Grant et al., 2019)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทางไกล (Remote Working) และความเครียดจากการทำงาน (Job Stress) ผู้วิจัยได้ดำเนินการสืบค้นข้อมูลในฐานข้อมูล Thaijo และไม่พบการศึกษาวิจัยในเรื่องที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวในประเทศไทยยังมีอยู่อย่างจำกัด จึงเป็นที่มาของการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงองค์ประกอบของนโยบายการทำงานของ

สถานที่ว่าเมืองค์ประกอบใดบ้างที่สามารถมีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียดจากการทำงานของบุคลากร โดยใช้ฐานข้อมูล Scopus เป็นฐานข้อมูลหลักในการดำเนินการวิจัย

ปัจจุบัน การดำเนินธุรกิจทั่วโลกอยู่ภายใต้พลวัตของเทคโนโลยีสารสนเทศและการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรจึงจำเป็นต้องปรับตัวอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาความสามารถในการดำเนินงาน

การเปลี่ยนแปลงของโลกไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะด้านธุรกิจ แต่ยังครอบคลุมมิติอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์กร ดังเช่นวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา Covid-19 ที่ทั้งโลกต้องประสบกับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ ส่งผลให้มีผู้ป่วยและเสียชีวิตมากมายทั่วโลกในช่วงปี พ.ศ. 2563 จนถึงปีพ.ศ. 2565 (พฤษภาคม, 2565) ซึ่งการแพร่ระบาดของเชื้อ Covid-19 นั้นได้สร้างผลกระทบอย่างใหญ่หลวงในทางเศรษฐกิจและธุรกิจ ในพื้นที่ทุกหนแห่งทั่วโลก (Sharma et al., 2022) และในด้านการบริหารงานภายในองค์กรทำให้เกิดการปรับตัวของทุกองค์การอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นั่นคือการดำเนินนโยบายการทำงานทางไกล (Remote Working) เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อ Covid-19 ไม่ให้เกิดการกระจายตัวในวงกว้าง และสร้างความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจและธุรกิจของประเทศนั้นๆ มากยิ่งขึ้นไปกว่าเดิม

จากการปรับตัวของธุรกิจในด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้ทำงานนอกสถานที่ดังกล่าวมาข้างต้น แม้วามองผิวเผินอาจจะเห็นว่าเป็นแนวทางที่น่าจะสร้างให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคลากรขององค์กรได้มากยิ่งขึ้น อันเนื่องมาจากการลดระยะเวลาที่เสียไปจากการเดินทางไปสถานที่ทำงาน การสามารถจัดสรรเวลาให้กับกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตของตนเองให้สอดคล้องกับกิจกรรมการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเอง (Delanoeije & Verbruggen, 2020) รวมถึงบุคลากรสามารถจัดสรรเวลาเพื่อดูแลสุขภาพของตนเองให้มีสุขภาพดีอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การลดลงของอัตราการขาดงานและการลาออกจากงาน (Robertson et al., 2003) ซึ่งผลกระทบในแง่บวกของการดำเนินนโยบายการทำงานทางไกลดังที่กล่าวมานั้น ได้มีการศึกษาวิจัยโดยนักวิชาการมากมายหลายท่าน แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีการศึกษาวิจัยส่วนหนึ่งที่กล่าวถึงผลกระทบในเชิงลบของการทำงานทางไกลของบุคลากร อาทิ การทำงานทางไกลนั้นแม้ว่าจะสร้างให้เกิดความยืดหยุ่นในชีวิตการทำงาน แต่ก็เป็นการรบกวนความสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมไปถึงการทำให้เกิดความเครียดและเสียสุขภาพจิตจากการทำงานได้เช่นเดียวกัน (Grant et al., 2019)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทางไกล (Remote Working) และความเครียดจากการทำงาน (Job Stress) ผู้วิจัยได้ดำเนินการสืบค้นข้อมูลในฐานข้อมูล Thaijo และไม่พบการศึกษาวิจัยในเรื่องที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวในประเทศไทยยังมีอยู่อย่างจำกัด นอกจากนี้ยังพบว่ายังขาดการสังเคราะห์เชิงระบบเกี่ยวกับองค์ประกอบของการทำงานทางไกลที่เชื่อมโยงกับความเครียดจากการทำงานในบริบทของประเทศไทยและระดับสากล ดังนั้น



งานวิจัยนี้จึงมุ่งทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบเพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบของการทำงานทางไกลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานของบุคลากร อันจะช่วยเติมเต็มช่องว่างขององค์ความรู้ดังกล่าว โดยใช้ฐานข้อมูล Scopus เป็นฐานข้อมูลหลักในการดำเนินการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

เพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบของการทำงานทางไกลขององค์กรทางธุรกิจ ที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียดจากการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรด้วยการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย (Literature Review and Conceptual Framework and Research Hypothesis)

แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับการทำงานทางไกลและความเครียดจากการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานทางไกล

การทำงานทางไกลเป็นแนวคิดที่ถูกนำเสนอครั้งแรกโดย Nilles (1988) ซึ่งต่อมาได้มีการเรียกเป็นคำศัพท์ว่า การปฏิบัติงานทางไกล Teleworking หรือ Telecommuting (Messenger & Gschwind, 2016) และอาจมีการเปลี่ยนชื่อเรียกแนวทางปฏิบัติงานดังกล่าวไปตามยุคสมัย อาทิ Remote Work, Flexible Workplaces, Telework, E-working และอื่นๆ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของการทำงานทางไกลโดยการใช้คำต่างๆ ไว้คือ องค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (ILO, 2023) ดังนี้ 1) Remote Work การทำงานทางไกลว่าเป็นสถานการณ์ที่มีการทำงานทั้งหมดหรือบางส่วนในสถานที่ทำงานอื่นที่ไม่ใช่สถานที่ทำงานไม่จำกัดสถานที่ 2) Telework คล้ายคลึงกับการทำงานแบบ Remote Work แต่อาจมีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวเช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรือโทรศัพท์มือถือมาช่วยร่วมด้วยในการปฏิบัติงาน 3) Work At Home การทำงานทั้งหมดหรือบางส่วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของบุคลากรที่เกิดขึ้นภายในบ้านหรือที่อยู่อาศัยของบุคลากร และ 4) Home-Based Work คือการทำงานที่มีสถานที่การทำงานหลักคือบ้านหรือที่พักอาศัยของบุคลากรเอง

การทำงานทางไกลทั้งหมดที่กล่าวมานั้น มีแนวคิดหลักคือ การที่องค์กรมีนโยบายให้บุคลากรมีความยืดหยุ่นด้านสถานที่ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองได้อย่างอิสระ ไม่ว่าจะเป็นที่บ้าน ร้านอาหาร ร้านกาแฟ ฯลฯ และมีสื่อกลางในการช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพคือเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ (Grant et al., 2019) การทำงานทางไกลนั้น ไม่จำเป็นที่จะต้องทำงานตามหน้าที่ของตนเองทั้งหมดที่รับผิดชอบนอกสถานที่ปฏิบัติงานปกติ หากบุคลากรนำงานบางส่วนในหน้าที่รับผิดชอบของตนแบ่งไปทำงานนอกสถานที่ โดยใช้สื่อกลางทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นตัวช่วยในการประสานงานติดต่อกับบุคลากรคนอื่นๆ ที่อยู่ทั้งภายในสถานที่และนอกสถานที่ขององค์กรก็สามารถนับได้ว่าเป็นการทำงานทางไกลทั้งสิ้น (Gajendran & Harrison, 2007)

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดจากการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่ง บุคคลนั้นย่อมจำเป็นที่จะต้องปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเอง ซึ่งการมีปฏิสัมพันธ์ดังกล่าว นอกเหนือจะสร้างให้เกิดผลการปฏิบัติงานเกิดขึ้นแล้ว ยังก่อให้เกิดผลกระทบทางด้านจิตใจ (Psychological Effect) ต่อบุคคลไปพร้อมกันซึ่งหากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องนี้ เกิดความไม่สมดุลกัน จะทำให้บุคคลได้รับผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมการทำงาน (Furnham, 2005; Ross & Altmaier, 1994) ซึ่ง Ross และ Altmaier (1994) ได้เสนอว่า พฤติกรรมปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลที่แสดงออกเมื่อเกิดความเครียดจะประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ 1) อาการทางร่างกาย (Physical Symptoms) อาทิ เหนื่อยออกมาผิปกติ 2) อาการทางจิตใจ (Psychological Symptoms) อาทิ การกดดันตนเอง และ 3) อาการทางพฤติกรรม (Behavior Symptoms) อาทิ การทำงานแบบหามรุ่งหามค่ำ

ความเครียดจากการทำงานนั้นเกิดขึ้นมาจากการรับรู้ถึงความไม่สมดุลกันระหว่างความคาดหวังขององค์กร และสมรรถนะของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ให้สำเร็จลุล่วงตามที่ต้องการคาดหวัง ซึ่งความคาดหวังขององค์กรนั้น ยังรวมถึงความคาดหวังในด้านผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่ผู้บังคับบัญชาต้องการอีกด้วย (Cooper Et AL., 2001) ความเครียดที่เกิดจากงานเมื่อฟังดูแล้วอาจจะเป็นสิ่งที่ต้องการไม่ฟังประสงค์ เพราะผู้บริหารอาจมองว่าความเครียดจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรเปลี่ยนไปในทางที่แย่ง แต่บางครั้ง ความเครียดจากการทำงานที่อยู่ในระดับที่เหมาะสม อาจสร้างผลดีให้เกิดขึ้นกับการปฏิบัติงานของบุคคลได้เช่นกัน (Shepherd Et AL., 2010) ความเครียดในลักษณะนี้เรียกอีกอย่างว่า ความเครียดเชิงบวก (Eustress) ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดการตื่นตัวในการทำงาน สามารถกระตุ้นตนเองให้ใช้ความพยายามในการทำงานในระดับที่สูงมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นได้ (Nekzada & Tekeste, 2013)

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการดำเนินการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ โดยการวิจัยจากเอกสารการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาในอดีต และนำแนวทางการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบของ Scott (2014) มาปรับใช้ ซึ่งประกอบไปด้วยการดำเนินการ 4 ขั้นตอน คือ 1) การสืบค้นบทความจากฐานข้อมูล 2) การใช้เกณฑ์พิจารณาบทความ 3) การคัดกรองบทความที่มีความเกี่ยวข้องโดยสังเขป และ 4) การวิเคราะห์ข้อมูลบทความเพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบ

การทำการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบในงานวิจัยขั้นนี้ มีกรอบแนวทางในการดำเนินการโดยใช้กรอบ PICO (PICO Framework) เป็นแนวทางหลัก ซึ่งกรอบ PICO หมายถึงการกำหนดคำถามทางคลินิกจะต้องมีความชัดเจนและมุ่งเน้นตอบคำถาม 4 ประการ คือ (Considine et al., 2017; Richardson et al., 1995)



1. Participant หมายถึง กลุ่มตัวอย่างที่เราค้นคว้า
2. Intervention หมายถึง สิ่งที่ต้องการศึกษาค้นคว้า
3. Comparison หมายถึง กลุ่มเปรียบเทียบที่เราต้องการเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่าง
4. Outcome หมายถึง การวัดผลที่ต้องการทราบ

จากแนวคิดการทบทวนวรรณกรรมตามกรอบ PICO ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น ซึ่งเป็นกรอบการดำเนินการวิจัยทางคลินิก ผู้วิจัยจึงได้นำเอากรอบแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เข้ากับการทบทวนวรรณกรรมในสายสังคมศาสตร์ โดยมีการปรับปรุงแนวทางการใช้กรอบ PICO ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การประยุกต์ใช้กรอบ PICO ในการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบเพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบของการดำเนินนโยบายการทำงานทางไกล ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานของบุคลากร

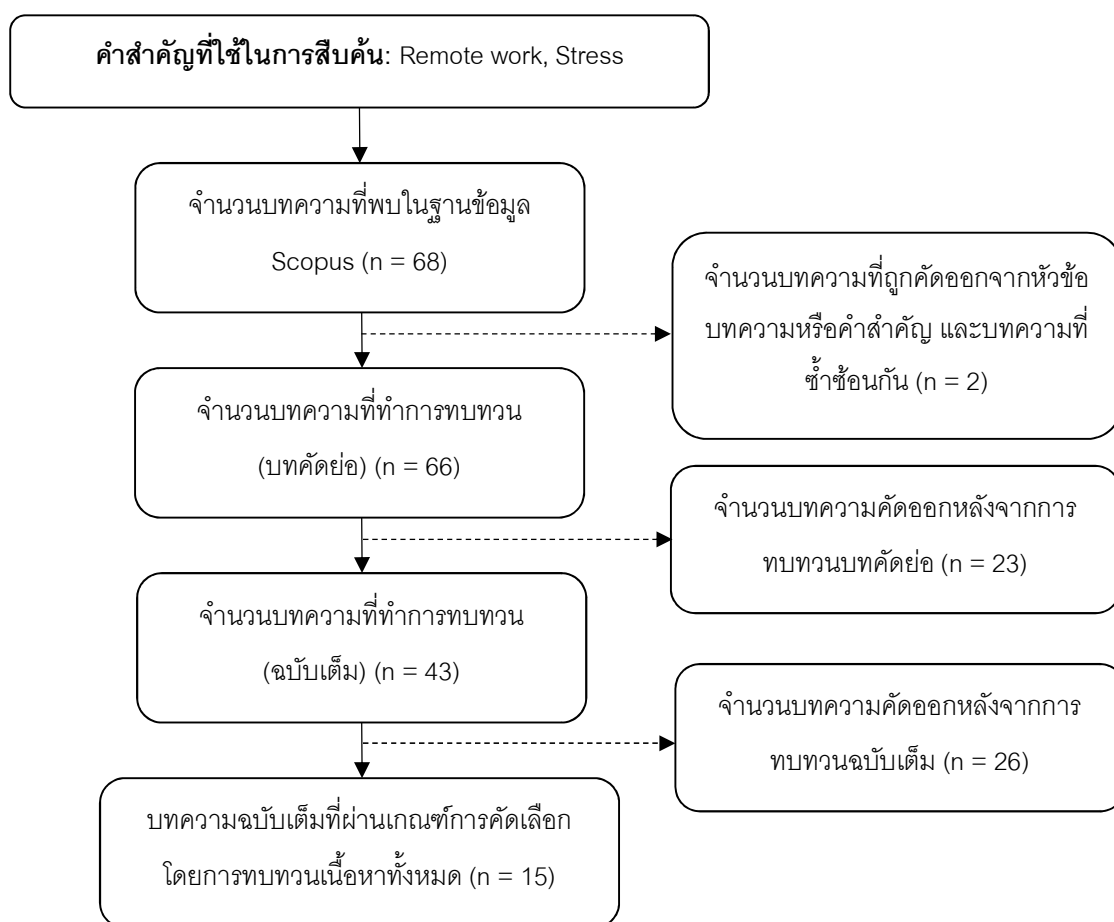
PICO Framework	ความหมายทางคลินิก	การประยุกต์ใช้
Participant	กลุ่มตัวอย่างที่ค้นคว้า	บทความวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทางไกลซึ่งมีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานของบุคลากร
Intervention	สิ่งที่ต้องการศึกษาค้นคว้า	การสังเคราะห์องค์ประกอบของนโยบายการทำงานทางไกลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานของบุคลากร
Comparison	กลุ่มเปรียบเทียบที่ต้องการเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่าง	บทความวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทางไกลหรือความเครียดจากการทำงาน แต่ไม่ได้ระบุถึงผลของการศึกษาว่า การทำงานทางไกลมีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานหรือไม่อย่างไร
Outcome	การวัดผลที่ต้องการทราบ	การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบเพื่อหา <ul style="list-style-type: none"> - องค์ประกอบของนโยบายการทำงานทางไกลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานของบุคลากร มีอะไรบ้าง - อิทธิพลของนโยบายการทำงานทางไกลที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของบุคลากร เป็นอิทธิพลที่ส่งผลอย่างไรในรายละเอียด

จากนั้นในขั้นตอนการสืบค้นข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาบทความคือ บทความจะต้องมาจากแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ และมีการเผยแพร่ในช่วงเวลาตั้งแต่ปี ค.ศ. 2019 – 2024 หรือ 5 ปีย้อนหลัง เนื่องจากเป็นช่วงเวลาภายหลังจากการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส

โควิด-19 การสืบค้นข้อมูลดำเนินการจากฐานข้อมูลออนไลน์เว็บไซต์ Scopus โดยใช้คำค้นหาแบบเจาะจง คือ Remote Work และ Job Stress ซึ่งจากการสืบค้น ผู้วิจัยรวบรวมบทความที่สามารถสืบค้นตามเกณฑ์ข้างต้นได้จำนวน 68 บทความ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาบทความตามตารางที่ 1 และกระบวนการคัดเลือกบทความตามภาพที่ 1 ได้บทความตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้รวมทั้งสิ้น 15 บทความ

ตารางที่ 2 เกณฑ์การพิจารณาบทความสำหรับการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ

เกณฑ์ (Criteria)	เกณฑ์คัดเข้า (Inclusion Criteria)	เกณฑ์คัดออก (Exclusion Criteria)
หัวข้อบทความ หรือ คำสำคัญ	Remote Work Job Stress	บทความที่มีหัวข้อหรือคำสำคัญ ที่นอกเหนือจากคำสำคัญตาม วัตถุประสงค์งานวิจัย
ช่วงเวลาที่บทความได้รับการเผยแพร่	ตีพิมพ์ระหว่างปี ค.ศ. 2019 – 2024	ตีพิมพ์ก่อนปี ค.ศ. 2019
ฐานข้อมูลสืบค้น	บทความที่ได้รับการ เผยแพร่ในฐานข้อมูล Scopus	บทความที่ไม่ได้เผยแพร่ใน ฐานข้อมูล Scopus
กลุ่มวารสารที่ได้รับการเผยแพร่	บทความที่เผยแพร่ในกลุ่ม วารสารทางด้าน Business, Management and Accounting	บทความที่เผยแพร่ในวารสาร กลุ่มอื่นๆ
ภาษา	ภาษาอังกฤษ	ภาษาอื่นๆ
ความสามารถในการเข้าถึงบทความ	บทความที่สามารถเปิด อ่านเนื้อหาฉบับเต็มได้	บทความที่ไม่สามารถเปิดอ่าน เนื้อหาฉบับเต็มได้

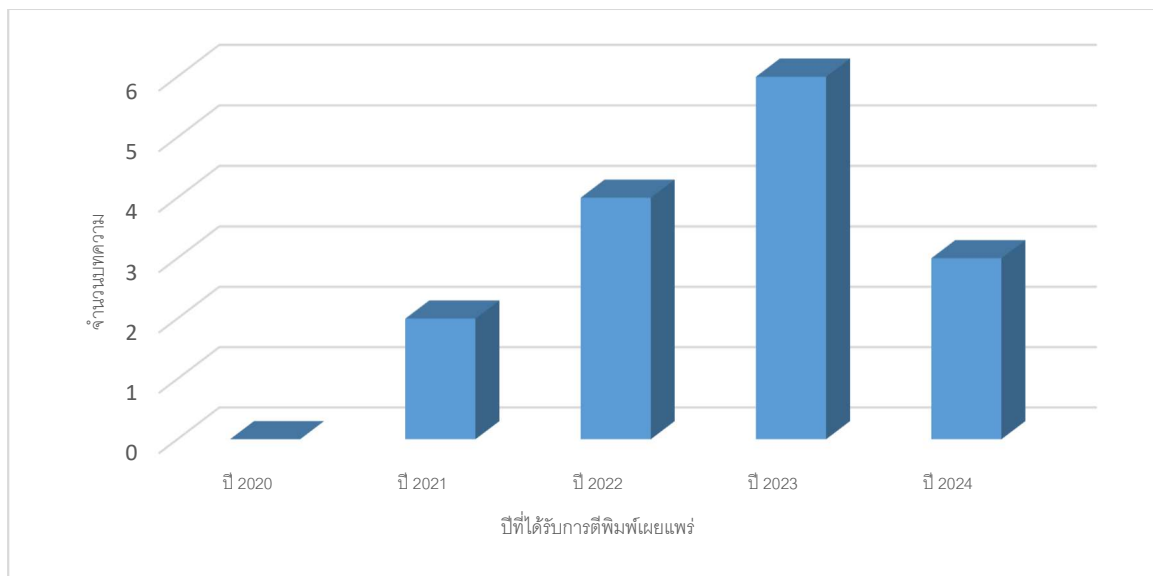


ภาพที่ 1 กระบวนการคัดเลือกบทความสำหรับการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ

ที่มา: ดัดแปลงจากเกณฑ์การพิจารณาบทความของ Pavsuthipaisit และคณะ (2015)

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลจากการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบเพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบของการทำงานทางไกลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานของบุคลากร พบว่า บทความวิจัยที่คัดเลือกมาตามเกณฑ์ที่กล่าวในข้างต้น มีทั้งหมด 15 บทความ ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2021 – 2024 โดยในปี ค.ศ. 2021 มีจำนวนบทความที่ตีพิมพ์เผยแพร่และผ่านเกณฑ์การคัดเลือกทั้งหมด จำนวน 2 บทความ ปี ค.ศ. 2022 จำนวน 4 บทความ ปี ค.ศ. 2023 จำนวน 6 บทความ และปี ค.ศ. 2024 จำนวน 3 บทความ (ยังไม่สิ้นสุดปี ค.ศ. 2024 ณ เวลาที่ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ผลการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ) โดยสามารถแสดงรายละเอียดดังแผนภาพที่ 2



ภาพที่ 2 จำนวนบทความวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่แยกตามปี

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้นในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการทำงานทางไกลที่ส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานของบุคลากร และคาดว่าจะเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต เนื่องจากปัจจุบันผ่านช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 มาแล้วเป็นระยะเวลาเกือบ 5 ปี ทำให้มีองค์กรจำนวนหนึ่งที่ใช้นโยบายการทำงานทางไกลเพื่อรับมือสถานการณ์ดังกล่าวเพิ่มขึ้น ซึ่งได้ดำเนินนโยบายการทำงานทางไกลมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง ทำให้มีข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับความเครียดของบุคลากรที่เกิดจากการทำงานทางไกล กอปรกับ ณ ปัจจุบันที่ผู้วิจัยบันทึกผลการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ ยังไม่สิ้นสุดปี ค.ศ. 2024 (ณ เดือนเมษายน) จึงคาดได้ว่าอาจมีบทความวิจัยที่ศึกษาในเรื่องดังกล่าวถูกตีพิมพ์เผยแพร่มากขึ้นในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้เป็นการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบโดยใช้กระบวนการคัดเลือกบทความวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางของ Scott (2006) ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงเอกสาร คือ 1) มีความถูกต้อง มาจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ 2) มีความน่าเชื่อถือปราศจากการบิดเบือน 3) มีความเป็นตัวแทนสามารถระบุ แสดงรายละเอียดแทนเอกสารประเภทเดียวกันได้อย่างเหมาะสม และ 4) มีความชัดเจนสามารถเข้าใจได้ง่ายตามวัตถุประสงค์ ซึ่งผู้วิจัยนำข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์ในกระบวนการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบมาแสดงผลสรุปเป็นองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยดังตารางที่ 3



ตารางที่ 3 ผลการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบเพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบของการทำงานทางไกลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานของบุคลากร แบ่งตามกลุ่มองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย

ผู้แต่ง/ปีที่ตีพิมพ์เผยแพร่	กลุ่มการบริหารขององค์กร				กลุ่มการจัดการตนเองของบุคลากร		กลุ่มปัจจัยด้านเทคโนโลยี
	การจัดการทรัพยากรมนุษย์	ภาวะผู้นำและการสนับสนุนขององค์กร	การฝึกอบรมและพัฒนา	นโยบายการทำงานทางไกล	ผลกระทบจากครอบครัวและชีวิตการทำงาน	อิสระและความยืดหยุ่นของบุคลากร	เทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน
Afota et al. (2024)	✓	✓					
Bakarich et al. (2022)	✓	✓		✓			
Bullini Orland et al. (2024)	✓	✓		✓		✓	✓
Deepa, R. & Juvala, J. (2024)					✓		
George et al. (2021)					✓	✓	
Jamal et al. (2021)			✓		✓	✓	
Li et al. (2023)	✓	✓		✓		✓	
Lucik, J. & Mirkovic, V. (2023)	✓					✓	
Marcus et al. (2023)					✓		
Olsen et al. (2023)					✓		
Perry et al. (2022)	✓	✓					
Pillai, S. V., & Prasad, J. (2023)				✓	✓	✓	✓
Rangarajan et al. (2022)	✓			✓	✓		
Sandoval-Reyes, J. et al. (2023)					✓		
Singh et al. (2022)	✓			✓	✓		✓
รวมจำนวนครั้งที่มีการศึกษา	8	5	1	6	9	6	3

ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของการทำงานทางไกลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานของบุคลากรด้วยการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบพบว่า ในระยะเวลาประมาณ 5 ปีที่ผ่านมา มีการศึกษาองค์ประกอบด้านผลกระทบจากครอบครัวและชีวิตการทำงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.68 รองลงมาคือการศึกษาองค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คิดเป็นร้อยละ 21.05 ลำดับถัดมาคือ

การศึกษาองค์ประกอบด้านนโยบายการทำงานทางไกลและองค์ประกอบด้านอิสระและความยืดหยุ่นของบุคลากร ได้รับการศึกษาจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 15.79 ลำดับถัดมาคือองค์ประกอบด้านภาวะผู้นำและการสนับสนุนขององค์กร คิดเป็นร้อยละ 13.16 ลำดับถัดมาคือองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 7.89 และลำดับสุดท้ายคือองค์ประกอบด้านการฝึกอบรมและพัฒนา คิดเป็นร้อยละ 2.63 โดยแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียดที่สำคัญจากการสังเคราะห์วรรณกรรมดังนี้

องค์ประกอบที่ 1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)

การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทสำคัญในการจัดการความเครียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการดำเนินนโยบายการทำงานทางไกลภายในองค์กร ซึ่งการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรต่างๆ ล้วนแล้วแต่มีแนวคิดพื้นฐานคือ ความต้องการหรือเป้าหมายด้านงานขององค์กร และการใช้ทรัพยากรขององค์กรในการทำงาน สัมพันธ์กับทฤษฎีข้อเรียกร้องจากงาน-การควบคุมงาน (Job Demands – Control: JDC) หรือทฤษฎีภาระงาน-ทรัพยากรที่มีให้ในการทำงาน (Job Demands – Resource: JD-R) บทบาทขององค์กรในการจัดการทรัพยากรมนุษย์คือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการตั้งเป้าหมายหรือความต้องการในงานขององค์กร รวมถึงการจัดหาและสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในงานดังกล่าวให้มีความสอดคล้องซึ่งกันและกัน (Li et al., 2023) จะสามารถลดความเครียดจากงานแก่บุคลากรขององค์กรได้

เมื่อก้าวถึงความเครียดที่เกิดจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในการทำงานทางไกลนั้น สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภทคือ ความเครียดจากความท้าทายในงาน และความเครียดจากอุปสรรคในการทำงานทางไกล (Perry Et Al., 2022) ซึ่งความเครียดจากงานมักมีผลกระทบในเชิงบวก เนื่องจากสามารถสร้างโอกาสในการเรียนรู้และการเติบโตของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งและหน้าที่งาน ตรงกับแง่มุมการได้มาซึ่งทรัพยากรของทฤษฎีการอนุรักษ์ทรัพยากร (Conversation Of Resources Theory: COR) เสนอโดย Hobfoll (2002) ระบุว่าบุคคลมีแรงจูงใจที่จะได้มาและปกป้องทรัพยากรอันมีค่าของตน เช่น ทรัพยากรและสถานะทางสังคม ทฤษฎีนี้ชี้ให้เห็นว่าบุคคลจะประสบกับความเครียดเมื่อไม่สามารถปกป้องหรือสูญเสียทรัพยากรเหล่านั้นได้ ส่งผลให้พวกเขาพยายามสะสมทรัพยากรมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง บุคคลต่างๆ พยายามลดความเสี่ยงในการสูญเสียทรัพยากรโดยการได้รับทรัพยากรเพิ่มเติม ซึ่งช่วยลดโอกาสที่จะประสบกับความเครียดได้ แต่ในทางกลับกันการทำงานทางไกลอาจมีอุปสรรคจากการทำงานที่เข้ามาขัดขวางการบรรลุเป้าหมายในงานของบุคคลซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความเครียดจากการทำงานที่ไม่สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดขึ้นมาได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Li และคณะ (2021) ในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรที่จำเป็นในการทำงานเพื่อลดความเครียดของบุคลากรจากการทำงานทางไกล

นอกจากนั้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในแง่มุมที่กล่าวมาข้างต้น ยังมีการศึกษาในอดีตที่พบว่า นอกเหนือจากการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนในงาน และการจัดหาทรัพยากรในการทำงานอย่างเพียงพอแล้ว



การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายของงานที่ชัดเจน เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญในการดำเนินนโยบายการทำงานทางไกลด้วยเช่นกัน (Bullini Orlandi et al., 2024) ซึ่งปัจจัยที่กล่าวข้างต้นไม่เพียงแต่เป็นการลดความเครียดจากงานเท่านั้น แต่ยังสามารถสร้างให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน รวมถึงสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้นำขององค์กรส่งผลให้เกิดผลิตผลที่เพิ่มขึ้นจากการทำงานทางไกล รวมทั้งสุขภาพกายและจิตของบุคลากรไปพร้อมๆ กัน

องค์ประกอบที่ 2. ภาวะผู้นำและการสนับสนุนขององค์กร (Leadership and Organizational Support)

การดำเนินนโยบายการทำงานทางไกลมีปัจจัยหนึ่งที่สำคัญมากที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานและความเครียดจากการทำงาน นั่นคือภาวะผู้นำที่ใช้ในการบริหารจัดการงานภายในองค์กร Bullini Orlandi และคณะ (2024) ได้ศึกษาวิจัยและพบว่า บทบาทของความเป็นผู้นำแบบมีส่วนร่วม สามารถเป็นปัจจัยที่ลดความเครียดจากการทำงานทางไกลของบุคลากรได้ เนื่องจากการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการกำหนดเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน สามารถสร้างให้เกิดความมั่นใจในการทำงานของบุคลากร รวมถึงช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถของบุคลากรเองเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่องค์กรกำหนด ทำให้บุคลากรสามารถเตรียมพร้อมตนเองทางด้านความรู้ ทักษะ และสมรรถนะต่างๆ ที่จำเป็นในการทำงานทางไกล ส่งผลให้เกิดการจัดการกับความเครียดจากการทำงานทางไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนั้นหากการนำองค์กรสามารถกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่มีความชัดเจนมากเพียงพอ พร้อมกับการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือทรัพยากรที่จำเป็นในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรให้กับบุคลากร จะสร้างให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่า ตนเองมีความสามารถมากขึ้น และมากเพียงพอกับความต้องการทรัพยากรในการทำงาน (JD-R) สามารถลดความเครียดจากการทำงานทางไกลได้อีกส่วนหนึ่ง

องค์ประกอบที่ 3. การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development)

เมื่อกล่าวถึงการกำหนดเป้าหมายและการจัดเตรียมทรัพยากรขององค์กรให้พร้อมกับการทำงานทางไกลของบุคลากรแล้ว ยังมีอีกสิ่งหนึ่งที่เป็นส่วนสำคัญในการช่วยสนับสนุนให้บุคลากรสามารถใช้ทรัพยากรที่องค์กรจัดทำให้ในการทำงานทางไกลได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นั่นคือการให้ความรู้ ฝึกอบรม พัฒนาทักษะในการทำงานทางไกลของบุคลากรให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและทรัพยากรที่กำหนดให้ขององค์กร (Singh et al., 2022) ซึ่งสามารถทำได้ในหลากหลายวิธี ไม่ว่าจะเป็นการสร้างคู่มือในการทำงานทางไกล การกำหนดนโยบายการทำงานทางไกลให้ชัดเจนในขอบเขตเป้าหมายและระยะเวลาในการทำงาน รวมถึงการจัดหาให้มีการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยีในการทำงานทางไกลอย่างทันทั่วทั้งที่ (Real-Time)

นอกจากนั้นบุคลากรจำเป็นที่จะต้องได้รับการฝึกอบรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ในการสื่อสารประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้ความรู้ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ ที่อาจเกิด

จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานทางไกล เมื่อบุคลากรขององค์กรมีความรู้และทักษะในด้านต่างๆ เหล่านี้เพียงพอแล้ว ก็จะช่วยลดความเครียดจากการทำงานทางไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่ 4. นโยบายการทำงานทางไกล (Remote Work Policies)

ในด้านการกำหนดนโยบายการทำงานทางไกลขององค์กรนอกเหนือจากการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์กรแล้ว (Bullini Orlandi et al., 2024) การกำหนดนโยบายจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความยืดหยุ่นของการทำงานทางไกลแก่บุคลากรขององค์กรด้วยเช่นกัน (George et al., 2022) ความยืดหยุ่นในการทำงานที่มีความสำคัญเป็นลำดับต้นๆ ในมุมมองของบุคลากรที่ทำงานทางไกลคือ ความยืดหยุ่นด้านสถานที่และความยืดหยุ่นด้านเวลาในการทำงาน

ประการแรกความยืดหยุ่นด้านสถานที่ในการทำงาน คือการให้บุคลากรได้เป็นผู้เลือกสถานที่ในการทำงานของตนเอง ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตและกิจกรรมในชีวิตของบุคลากรแต่ละคนอย่างอิสระ สามารถสร้างให้เกิดการจัดการตารางเวลาชีวิตของแต่ละบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้เกิดความสุขรวมถึงความพึงพอใจในงานได้เป็นอย่างดี เมื่อบุคลากรเกิดความสุขและความพึงพอใจในการแล้วความเครียดที่เกิดจากการทำงานทางไกลก็จะสามารถลดลงได้เป็นอย่างมาก

ประการที่สองความยืดหยุ่นด้านเวลาในการทำงาน คือการให้บุคลากรได้เป็นผู้เลือกเวลาในการเริ่มและเลิกงานตามหน้าที่ของตนเอง โดยบุคลากรจะเลือกเวลาในการทำงานของตนเองให้มีความสอดคล้องกับภาระหรือกิจกรรมด้านอื่นๆ ในชีวิตของตนเอง อาทิ การดูแลชีวิตครอบครัว การดูแลสุขภาพ และการเดินทาง เป็นต้น เมื่อให้อิสระแก่บุคลากรในการเลือกเวลาในการทำงานของตนเองจะทำให้บุคลากรสามารถบริหารจัดการขอบเขตชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงานได้ตรงตามความต้องการ สามารถสร้างให้เกิดผลิตผลในงานที่เพิ่มสูงขึ้น รวมทั้งลดความเครียดจากการทำงานทางไกลได้อีกด้วย

องค์ประกอบที่ 5. ผลกระทบจากครอบครัวและชีวิตการทำงาน (Work-Life Boundary Management)

การทำงานทางไกลนั้นเป็นการให้บุคลากรขององค์กรสามารถเลือกสถานที่ในการทำงานได้ด้วยตนเอง ซึ่งบุคลากรส่วนมากมักจะเลือกทำงานที่บ้านของตนเอง เนื่องจากเป็นการลดภาระที่เกิดขึ้นจากการเดินทางไปยังสถานที่อื่นๆ ได้ แต่การทำงานที่บ้านของตนเองนั้นมีปัจจัยอื่นที่อยู่นอกเหนือปัจจัยด้านการทำงานเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยที่เกี่ยวกับครอบครัวของบุคลากรที่ทำงานที่บ้านของตน ซึ่งการทำงานที่บ้านของบุคลากรโดยมีสมาชิกครอบครัวคนอื่นๆ อยู่ภายในบ้านอาจทำให้เกิดการถูกขัดจังหวะของการทำงาน และนำไปสู่ความเครียดจากการทำงานทางไกลได้ในที่สุด (Perry et al., 2022)

เมื่อบุคลากรเลือกที่จะทำงานที่บ้านของตนเองจะเกิดการทับซ้อนระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของบุคลากรแต่ละคน โดยเฉพาะหากบุคลากรไม่สามารถสร้างความชัดเจนระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวให้แยกออกจากกันอย่างชัดเจนได้ ก่อให้เกิดความสูญเสียตามทฤษฎีการอนุรักษ์ทรัพยากร

(COR) ในแง่มุมมองของการสูญเสียความสัมพันธ์กับสมาชิกในครอบครัวหรือคู่สมรส สามารถนำไปสู่การเพิ่มภาระทางครอบครัวที่มากจนเสียสมดุลชีวิตการทำงานของบุคลากร

แต่ในมุมมองกลับกันการเลือกที่จะทำงานที่บ้านตนเองของพนักงานนั้น ก็สามารถลดความเครียดจากการทำงานได้เช่นเดียวกัน คือการทำงานที่บ้านจะทำให้บุคลากรมีเวลาในการหยุดทำงานชั่วคราวเพื่อพักผ่อนความตึงเครียดจากงาน ใช้เวลารว้างจากการทำงานในการดูแลตนเองทั้งด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิต เพื่อลดความเครียดสะสมที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานแก่ตนเองและสมาชิกคนอื่นๆ ในครอบครัว ดังนั้นการทำงานที่บ้านของบุคลากรจึงเป็นปัจจัยที่ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการเวลาของบุคลากรเองเป็นหลักว่าจะสามารถสร้างความสมดุล และสร้างขอบเขตที่ชัดเจนระหว่างกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน และกิจกรรมในชีวิตส่วนตัวของแต่ละบุคคลได้มีประสิทธิภาพเพียงใด

องค์ประกอบที่ 6. อิสระและความยืดหยุ่นของบุคลากร (Employee Autonomy and Flexibility)

ความเป็นอิสระของบุคลากร (Autonomy) หมายถึงระดับที่บุคลากรสามารถตัดสินใจหรือควบคุมการทำงานของตนเอง ทางด้านเวลา สถานที่ และวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถช่วยให้บุคลากรบริหารจัดการความรับผิดชอบในงานที่ตนได้รับมอบหมายกับการสร้างผลงานของตนเองที่ดีขึ้นได้นอกจากนั้นความเป็นอิสระของบุคลากรยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับทรัพยากรที่องค์กรจัดหาให้ในการทำงานทางไกล เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศและการสนับสนุนที่เพียงพอ จะสามารถสร้างให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในการทำงานทางไกล และส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงาน รวมถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน (Deva et al., 2022)

จากการวิจัยในอดีตที่ผ่านมายังพบว่าเมื่อบุคลากรมีอิสระในการทำงาน โดยเฉพาะการควบคุมการตัดสินใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและตารางเวลาในการทำงานของตนเอง หากบุคลากรมีอิสระมากยิ่งขึ้นเท่าไร จะทำให้เกิดผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย รวมถึงการลดความเครียดจากการทำงานทางไกลได้เป็นอย่างดี

องค์ประกอบที่ 7. เทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน (Technology and Infrastructure)

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศหรือดิจิทัลแพลตฟอร์มต่างๆ มาใช้ในการดำเนินนโยบายการทำงานทางไกลขององค์กร โดยมีบทบาทเป็นทั้งเครื่องมือหลักในการทำงานและสื่อกลางในการประสานงานระหว่างบุคคล กลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานที่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีอย่างมาก ซึ่งความเครียดจากการทำงานนี้เกิดขึ้นจากการที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่อย่างต่อเนื่องตลอดวันและระยะเวลาการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย นำไปสู่ความเหนื่อยล้าและความพึงพอใจในงานโดยรวมที่ลดลง โดยลักษณะของการเกิดความเครียดจากการใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ในการทำงานจะเห็นได้ชัดเจนในช่วงหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 และจะมีความรุนแรงเป็นพิเศษในกลุ่มบุคลากรที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหลักในการทำงาน

ขาดประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีมาบูรณาการกับการทำงานในส่วนต่างๆ แต่ต้องถูกบังคับให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตามนโยบายการทำงานทางไกลขององค์กร (Singh et al., 2022) และความเครียดนี้จะยิ่งเพิ่มทวีคูณมากขึ้นอีกหากการถูกบังคับให้เปลี่ยนแปลงการทำงานเกิดขึ้นโดยที่ไม่ได้มีการแจ้งล่วงหน้า เพื่อการปรับตัวหรือการเตรียมตัวเรียนรู้เทคโนโลยีที่องค์กรกำหนดมาก่อน

ในทางกลับกันบุคลากรขององค์กรที่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือมีประสบการณ์ในการทำงานทางไกลมาก่อนหน้าที่จะถูกบังคับด้วยนโยบายการทำงานทางไกลขององค์กร จะสามารถจัดการกับความเครียดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานได้ดีกว่ากลุ่มที่ขาดประสบการณ์ในการทำงานทางไกล เนื่องจากประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีนั้นสร้างให้เกิดความเคยชินกับพลวัตหรือการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี และพร้อมที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงานอยู่ตลอดเวลา แต่อย่างไรก็ตามการทำงานทางไกลในกลุ่มที่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีก็ยังสามารถสร้างให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้ ผ่านทางการที่บุคลากรเหล่านี้ต้องมีการติดต่อสื่อสารผ่านเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศทางการสื่อสารในปัจจุบันเป็นไปโดยสะดวก ทำให้สามารถสื่อสารผ่านเทคโนโลยีได้โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาหรือระยะทางในการสื่อสาร และอาจส่งผลให้เกิดการทำงานนอกเหนือเวลางานที่องค์กรกำหนดให้

ดังนั้นองค์กรที่เลือกในนโยบายการทำงานทางไกลจึงควรที่จะต้องมีการสนับสนุนและเตรียมพร้อมบุคลากรของตนเองก่อน ทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทรัพยากรที่จำเป็นเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานทางไกล เพื่อสร้างให้บุคลากรสามารถทำงานทางไกลได้อย่างสะดวกไม่ติดขัด รวมถึงการกำหนดนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อประสานงานนอกเวลางานเพื่อกำหนดขอบเขตทางด้านกำหนดเวลางานที่ชัดเจนให้เกิดขึ้นในการทำงานทางไกล จึงจะสามารถลดความเครียดจากการใช้เทคโนโลยีในการทำงานทางไกลแก่บุคลากรได้

จากองค์ประกอบของการทำงานทางไกลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานทั้ง 3 กลุ่ม 7 องค์ประกอบย่อยที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่า แต่ละองค์ประกอบย่อยมีรายละเอียดที่อธิบายถึงความสำคัญ สาเหตุ และผลกระทบที่มีต่อความเครียดจากการทำงานของบุคลากรทับซ้อนกันหลายองค์ประกอบ ยกตัวอย่างเช่น องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากองค์กร ที่กล่าวถึงการตั้งเป้าหมายแบบมีส่วนร่วมของบุคลากร ทับซ้อนกับองค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการสนับสนุนจากองค์กรที่กล่าวถึงการสนับสนุนอุปกรณ์ เทคโนโลยี และทรัพยากรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทางไกล ซึ่งทับซ้อนกับองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน หรือการที่องค์ประกอบด้านความเป็นอิสระและความยืดหยุ่นของบุคลากร กล่าวถึงการให้บุคลากรเป็นผู้เลือกสถานที่และเวลาในการทำงาน ซึ่งทับซ้อนกับองค์ประกอบด้านนโยบายในการทำงานทางไกลขององค์กร เป็นต้น



ในทัศนะของผู้วิจัยมีความเห็นว่า สาเหตุที่องค์กรประกอบแต่ละด้านมีการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน รวมถึงมีการทับซ้อนกันในบางมุมมอง มีสาเหตุมาจากการดำเนินนโยบายทำงานทางไกล เป็นการดำเนินนโยบายที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบการดำเนินงานโดยรวมของทั้งองค์กร ทั้งในมุมมองของผู้บริหารองค์กร ที่จำเป็นต้องกำหนดกฎ ระเบียบ นโยบายการบริหารให้ชัดเจนและมีประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กร หรือในมุมมองของตัวบุคลากรเองที่ต้องบริหารจัดการตนเองให้เข้ากับนโยบายการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการเข้ามามีบทบาทสำคัญของสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารในการทำงานอย่างเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างๆ จึงทำให้องค์ประกอบหลายส่วนนั้นมีความเกี่ยวเนื่องกันอย่างเป็นระบบ และไม่สามารถแยกพิจารณาเป็นปัจเจกได้นั่นเอง

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลจากการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบเพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบของการทำงานทางไกล ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานของบุคลากรทั้ง 7 องค์กรประกอบที่กล่าวมาข้างต้น เมื่อผู้วิจัย นำมาพิจารณาถึงความคล้ายคลึงกันในการดำเนินนโยบายและบุคคลที่กำหนดหรือได้รับอิทธิพลในแต่ละ องค์ประกอบ จึงสามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบทั้งหมดออกเป็น 3 กลุ่มองค์ประกอบหลักคือ

1. กลุ่มองค์ประกอบทางด้านการบริหารขององค์กร ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบย่อยได้แก่ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำและการสนับสนุนขององค์กร ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านนโยบายการทำงานทางไกล
2. กลุ่มองค์ประกอบทางด้านการจัดการตนเองของบุคลากร ประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบย่อยได้แก่ ด้านผลกระทบจากครอบครัวและชีวิตการทำงาน และด้านอิสระและความยืดหยุ่นของบุคลากร
3. กลุ่มองค์ประกอบทางเทคโนโลยี ประกอบไปด้วย 1 องค์ประกอบย่อย คือ ด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน

ผู้วิจัยพบว่าในองค์ประกอบต่าง ๆ ที่กล่าวมารวมถึงการศึกษาวิจัยที่คัดเลือกจากการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ องค์ประกอบเหล่านั้นจะถูกพูดถึงการสร้างให้เกิดความเครียดจากการทำงาน โดยเชื่อมโยงเข้ากับความพึงพอใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นหลัก แต่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกล่าวคือ หากองค์ประกอบที่ศึกษาสามารถสร้างให้เกิดความสุข ความพึงพอใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานที่เพิ่มขึ้นได้ จะมีอิทธิพลให้เกิดความเครียดจากการทำงานที่ลดลง แต่หากองค์ประกอบต่างๆ ถูกใช้ในการดำเนินนโยบายการทำงานทางไกลที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและความสุขในการทำงานรวมถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ลดน้อยลง จะมีอิทธิพลให้เกิดความเครียดจากการทำงานที่เพิ่มสูงขึ้น

ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดความสุขเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-Being: SWB) ซึ่งถูกนำเสนอโดย Diener (1984) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของความสุขของแต่ละบุคคลที่ประกอบไปด้วย

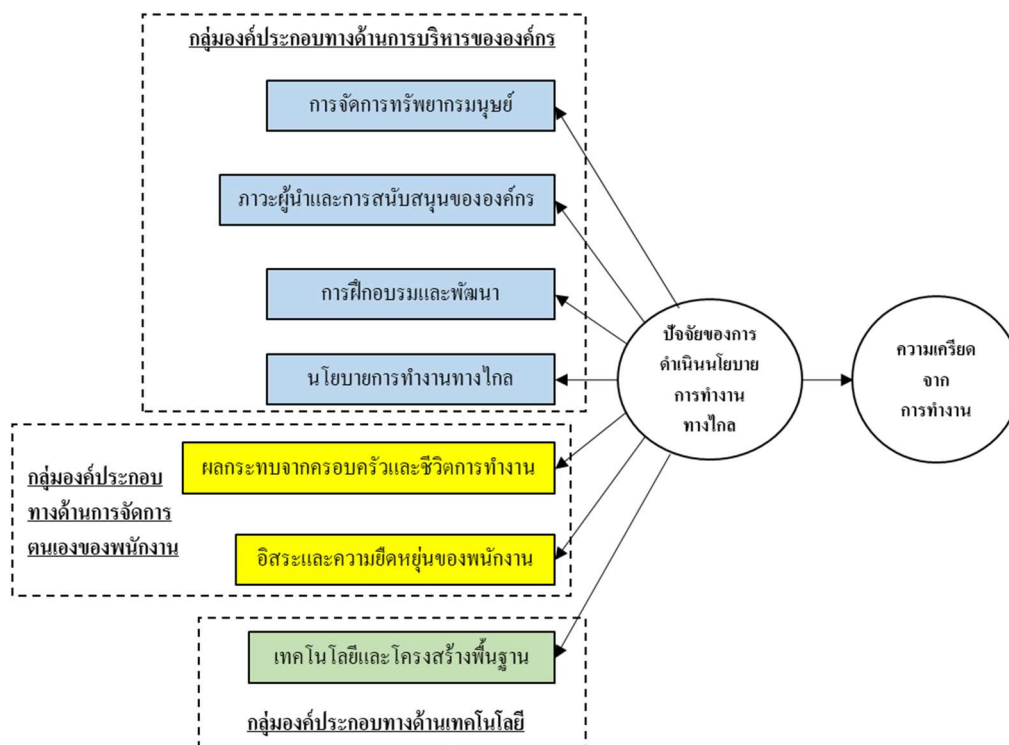
องค์ประกอบ 4 ประการคือ 1) ความพึงพอใจในชีวิต 2) ความพึงพอใจในงาน 3) อารมณ์ทางด้านบวก และ 4) อารมณ์ทางด้านลบ จากการศึกษาองค์ประกอบของการทำงานทางไกลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานจะพบว่า องค์ประกอบย่อยทั้ง 7 องค์ประกอบที่ผู้วิจัยนำเสนอไปแล้วในผลการวิจัย ล้วนแล้วแต่เป็นส่วนที่มีผลต่อองค์ประกอบของความสุขของบุคคลตามแนวคิด SWB ทั้งสิ้น ดังนั้น การศึกษาวิจัยในแง่ของการเกิดความเครียดจากการทำงานทางไกล จึงควรมีพื้นฐานอยู่บนแนวคิดทางจิตวิทยาเป็นหลัก เนื่องจากสามารถอธิบายความคิดและความรู้สึกของบุคคลากรได้เป็นอย่างดี จากนั้นจึงนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกับแนวคิดทางด้านการบริหารงานขององค์กร เพื่อศึกษามุมมองการบริหารจัดการภายในองค์กร ที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนแนวคิดทางจิตวิทยาให้สามารถใช้ประโยชน์ในการบริหารองค์กรและบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

อนึ่ง จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความถี่และร้อยละขององค์ประกอบที่ได้รับการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาในอดีตดังที่กล่าวมานั้น ทำให้เห็นช่องว่างสำคัญของการศึกษาวิจัยในองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทางไกล ซึ่งมีอิทธิพลให้เกิดความเครียดจากการทำงานของบุคลากรอยู่ 2 องค์ประกอบที่ได้รับการศึกษาน้อยที่สุดคือ องค์ประกอบด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน ที่ควรได้รับการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเติมเต็มองค์ความรู้ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องต่อไป

โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากองค์ประกอบทั้ง 2 องค์ประกอบข้างต้น ทั้งการฝึกอบรมและพัฒนา รวมถึงเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน มักจะได้รับการศึกษาที่มีมุมมองในเชิงบวก หรือมีผลกระทบในแง่ดีกับการดำเนินงานขององค์กร หากแต่ยังขาดมุมมองการศึกษาในเชิงลบ เช่นการสร้างให้เกิดความเครียดจากการทำงานทางไกลที่สามารถศึกษาได้ยากกว่าในแง่ของการศึกษาเชิงวิชาการ

นอกจากนั้นองค์ประกอบทั้ง 2 องค์ประกอบข้างต้น ยังเป็นปัจจัยที่จำเป็นต้องใช้เวลาในการดำเนินงานจริงภายในองค์กรไปสักระยะเวลาหนึ่งเสียก่อน จึงจะสามารถมีข้อมูลย้อนกลับในเชิงลบที่สังเกตเห็นได้ชัดเจนจนสามารถศึกษาวิจัยในเชิงประจักษ์ได้ อีกทั้งองค์ประกอบทั้ง 2 ยังเป็นองค์ประกอบที่มีความแตกต่างกันในแง่ของการดำเนินงานจริงในแต่ละองค์กร ไม่ได้มีสูตรสำเร็จหรือแนวคิดทฤษฎีที่แน่นอน เป็นหลักยึดถือปฏิบัติให้กับองค์กรโดยทั่วไปได้ดำเนินงานตามหลักการแบบตายตัว จึงถือเป็นความท้าทายอีกประการหนึ่งสำหรับการศึกษาเชิงวิชาการ ที่ควรค่าแก่การศึกษาและทำความเข้าใจเพื่อประโยชน์ต่อการประยุกต์ใช้ผลของการศึกษาในการบริหารงานขององค์กรในอนาคต

จากผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบทั้งหมดที่กล่าวมาในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ถูกระบุจากบทความวิจัยทั้งหมด 15 บทความ สร้างขึ้นเป็นกรอบแนวคิดขององค์ประกอบของการดำเนินนโยบายการทำงานทางไกล ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานของบุคลากรได้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 3 องค์ประกอบของการทำงานทางไกลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานของบุคลากร

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษานำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแก่องค์กรที่กำลังใช้หรือจะเลือกใช้การดำเนินนโยบายทำงานทางไกล ไม่ว่าจะเป็นการทำงานทางไกลเต็มรูปแบบ การทำงานทางไกลแบบสมัครใจ หรือการทำงานทางไกลแบบผสมผสาน (Hybrid) คำนึงถึงการบริหารจัดการองค์ประกอบทั้ง 7 ประการ แบ่งออกเป็น 3 ด้านอย่างครบถ้วน โดยจัดให้องค์ประกอบทางการบริหารองค์กรได้แก่ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภาวะผู้นำและการสนับสนุนขององค์กร การฝึกอบรมและพัฒนา รวมถึงนโยบายการทำงานระยะไกล มีความสอดคล้องกัน เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ประเภทงาน หน้าที่ และเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้การใส่ใจในกลุ่มองค์ประกอบทางการจัดการตนเองของพนักงานก็มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการมอบหมายภาระงานโดยคำนึงถึงผลกระทบทางครอบครัวและชีวิตการทำงาน และการให้ความยืดหยุ่นแก่พนักงานเช่น การอนุญาตให้เลือกระยะเวลาการทำงาน การเลือกรับสวัสดิการที่เหมาะสมต่อตัวบุคคล รวมถึงการวางแผนการประเมินผลเหมาะสมต่อบุคคล ก็จะนำไปสู่การป้องกันความเครียด การลดความเครียด หรือความสุขในการทำงาน อีกหนึ่งองค์ประกอบที่สำคัญคือกลุ่มองค์ประกอบทางด้านเทคโนโลยี ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานก็เป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จของการทำงานทางไกล จึงควรมีการจัดการสิ่งสนับสนุนด้านเทคโนโลยีเพื่อการทำงานอย่างครอบคลุมและเหมาะสมต่อเนื้อหา การจัดเตรียมองค์ประกอบเหล่านี้จะนำมาซึ่งความสุข ความพึงพอใจ

ในงาน รวมถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ที่จะนำไปสู่การป้องกันความเครียดจากการทำงาน ของบุคลากร และก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่ จาก ข้อเสนอแนะข้างต้น การที่องค์กรจะสร้างนโยบายในการบริหารงานภายในองค์กรได้สำเร็จหรือไม่ องค์กร จำเป็นต้องคำนึงถึงความแตกต่างทางด้านตำแหน่งงาน วัฒนธรรมองค์กร และปัจเจกบุคคลขององค์กร จึง จะสามารถบรรลุผลดังที่เสนอไว้ได้ เนื่องจากองค์ประกอบด้านความสุข ความพอใจในด้านต่างๆ รวมถึง ความเครียด มีลักษณะเป็นอัตวิสัย (Subjective) ที่ไม่จำเป็นต้องเหมือนหรือคล้ายกันในแต่ละบุคคล การ ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในลักษณะปัจเจกบุคคล จึงเป็นแนวคิดที่องค์กรและผู้บริหาร ต้องเข้าใจและยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจัง จึงจะสามารถกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อลดความเครียด จากการทำงานได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอเพื่อการวิจัยในอนาคต

1. งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีข้อจำกัดคือช่วงเวลาที่ทำ การทบทวนวรรณกรรมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในอนาคตอาจมีผลการศึกษาวิจัยอื่นๆ เกิดขึ้นอีกและอาจมีผลให้ เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านองค์ประกอบของการดำเนินนโยบายทำงานที่บ้าน ส่งผลให้แตกต่างไปจากที่ งานวิจัยชิ้นนี้ระบุไว้ได้ จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในบริบทและระยะเวลาที่แตกต่างกันเพิ่มเติม
2. จากผลของการวิเคราะห์ข้อมูลในการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ พบว่าขอบเขตของ องค์ประกอบในการดำเนินนโยบายการทำงานทางไกลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานที่ยังได้รับ การศึกษาอยู่น้อย 2 องค์ประกอบได้แก่ องค์ประกอบด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และองค์ประกอบด้าน เทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน จึงเป็นช่องว่างของการศึกษาวิจัยในอนาคต (Research Gaps) ที่ควร ต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมในเชิงลึกต่อไป
3. ผลลัพธ์จากการศึกษานี้มุ่งเน้นที่การอธิบายปรากฏการณ์ด้านปัจจัยที่นำไปสู่ความเครียด จากการทำงาน จึงสามารถต่อยอดงานวิจัยชิ้นนี้ได้ในบริบทการศึกษาเชิงปริมาณเพื่อเป็นการพิสูจน์ปัจจัย ในเชิงประจักษ์

เอกสารอ้างอิง (References)

- พรชวรณ สุขสมวัฒน์. (2565). ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และกลยุทธ์ทางรอด ของธุรกิจบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 24(1), 163-171.
- Afota, M.-C., Provost Savard, Y., Léon, E., & Ollier-Malaterre, A. (2024). Changes in belongingness, meaningful work, and emotional exhaustion among new high-intensity telecommuters: Insights from pandemic remote workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. <https://doi.org/10.1111/joop.12494>



- Bakarich, K. M., Marcy, A. S., & O'Brien, P. E. (2022). Has the fever left a burn? A study of the impact of COVID-19 remote working arrangements on public accountants' burnout. *Accounting Research Journal*, 35(6), 792-814.
- Bullini Orlandi, L., Veglianti, E., Zardini, A., & Rossignoli, C. (2024). Enhancing employees' remote work experience: Exploring the role of organizational job resources. *Technological Forecasting & Social Change*, 199. Change, 199.
<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.123075>
<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.123075>
- Considine, J., Shaban, R. Z., Fry, M., & Curtis, K. (2017). Evidence based emergency nursing: Designing a research question and searching the literature. *Int Emerg Nurs*, 32, 78-82.
- Cooper, C.L., Dewe, P.J. and O'Driscoll, M.P., (2001). *Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications*. Sage Publications.
- Delanoëje, J., & M. Verbruggen. (2020). Between-Person and Within-Person Effects of Telework: A Quasi-Field Experiment. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 29(6), 795–808.
- Deva, R., Vishag, B., Aditi, S., Rakesh, K. S., & Sridhar, G. (2022). Left to their own devices? Antecedents and contingent effects of workplace anxiety in the WFH selling environment. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 37(10), 2361-2379.
- Deepa, R., & Dharshini, J. J. (2024). Driving sustained work engagement: moderating role of leadership and organizational support for remote work. *Management Research Review*, 47(3), 464–482.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542–575.
- Furnham, A. (2005). *The psychology of behavior at work: The individual in the organization* (2nd ed.). Hove.
- Gajendran, R. S., & D. A. Harrison. (2007). The Good, the Bad, and the Unknown About Telecommuting: Meta-Analysis of Psychological Mediators and Individual Consequences. *The Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1524–1541.
- George, T. J., Atwater, L. E., Maneethai, D., & Madera, J. M. (2022). Supporting the productivity and wellbeing of remote workers: Lessons from COVID-19. *Organizational Dynamics*, 51(2), 1-9.
- Grant, C.A., Wallace, L.M., Spurgeon, P.C., Tramontano, C., & Charalampous, M. (2019). Construction and initial validation of the E-Work Life Scale to measure remote e-working. *Employee Relations*, 41(1), 16-33.



- Hobfoll, S. E. (2002). Social and Psychological Resources and Adaptation. Review of General Psychology, 6(4), 307-324.
- Jamal, M. T., Anwar, I., Khan, N. A., & Saleem, I. (2021). Work during COVID-19: assessing the influence of job demands and resources on practical and psychological outcomes for employees. Asia-Pacific Journal of Business Administration, 13(3), 293–319.
- Li, G., Zheng, Q., & Xia, M. (2023). How do human resource practices help employees alleviate stress in enforced remote work during lockdown? International Journal of Manpower, 44(2), 354–369.
- Lukić Nikolić, J., & Mirkovic, V. (2023). Occupational Burnout among Employees in Serbian Banking Sector: Evidence during Covid-19 Pandemic. Engineering Economics, 34(5), 500–513.
- Marcus, J., Aksoy, E., Bolat, O. I., & Bolat, T. (2023). Null effects of age and gender on worker well-being, work-family conflict and performance while working remotely during the Covid-19 pandemic. Journal of Managerial Psychology, 38(8), 671–686.
- Messenger, J. C., & L. Gschwind. (2016). Three Generations of Telework: New ICTs and the (r)Evolution from Home Office to Virtual Office. New Technology, Work and Employment 31(3), 195–208.
- Nekzada, N., & Tekeste, S. F. (2013). Stress causes and its management at the work place: A qualitative study on the causes of stress and management mechanisms at Volvo Trucks AB, Umeå. Umeå School of Business and Economics.
- Nilles, J. M. (1988). Traffic Reduction by Telecommuting: A Status Review and Selected Bibliography. Transportation Research Part A: General, 22(4), 301–317.
- Olsen, K. M., Hildrum, J., Kummen, K., & Leirdal, C. (2023). How do young employees perceive stress and job engagement while working from home? Evidence from a telecom operator during COVID- 19. Employee Relations: The International Journal, 45(3), 762–775.
- International Labour Organization. (2023). Defining and measuring remote work, telework, work at home and home-based work. International Labour Organization (ILO), 5. Retrieved from https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms_747075.pdf<https://www.ilo.org/wcmsp5https://www.ilo.org/wcmsp5>



- Pavsuthipaisit, C., Suphanchaimat, R., & Putthasri, W. (2017). Social and Public Health Intervention for Improving Quality of Life of Child and Adolescent with Intellectual Disability, or Learning Disability or Autistic-Spectrum Disorders: a Scoping Review. *Journal of Health Science of Thailand*, 24(4), 799–816.
- Perry, S. J., Carlson, D. S., Kacmar, K. M., Wan, M., & Thompson, M. J. (2022). Interruptions in Remote Work: a Resource-based Model of Work and Family Stress. *Journal of Business and Psychology*, 38(5), 1023–1041.
- Pillai, S. V., & Prasad, J. (2023). Investigating the key success metrics for WFH/remote work models. *Industrial and Commercial Training*, 55(1), 19–33.
- Richardson, W. S., Wilson, M. C., Nishikawa, J., & Hayward, R. S. (1995). The well-built clinical question: a key to evidence-based decisions. *ACP J Club*, 123(3), 12-3.
- Robertson, M. M., W. S. Maynard, & J. R. McDevitt. (2003). Telecommuting: Managing the Safety of Workers in Home Office Environments. *Professional Safety*, 48(4), 30–36.
- Ross, R.R., & Altmaier, E.M. (1994). *Intervention in occupational stress: A handbook of counselling for stress at work*. Sage.
- Sandoval-Reyes, J., Revuelto-Taboada, L., & Duque-Oliva, E. J. (2023). Analyzing the impact of the shift to remote work mode on middle managers' well-being in the pandemic. *European Research on Management and Business Economics*, 29(2). <https://doi.org/10.1016/j.iiedeen.2023.100217>
- Scott, J. (2014). *A matter of record: Documentary sources in social research*. Oxford: Wiley.
- Sharma, V., Singh, A., & Rai, S.S. (2022). Disruptions in sourcing and distribution practices of supply chains due to COVID-19 pandemic: a sustainability paradigm. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing*, 15(2), 235-261.
- Singh, P., Bala, H., Dey, B. L., & Filieri, R. (2022). Enforced remote working: The impact of digital platform- induced stress and remote working experience on technology exhaustion and subjective wellbeing. *Journal of Business Research*, 151, 269–286.