

ทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ที่ส่งผลกระทบต่อภาวะหมดไฟของบุคลากร
สายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา
NEW NORMAL WORK SKILLS THAT AFFECTED THE BURNOUT OF UNIVERSITY'S
NON - ACADEMIC PERSONNEL IN SONGKHLA PROVINCE

รัตนกรณ์ ภูเจนจบ

Rattanakorn Poojanjob

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา สงขลา ประเทศไทย

Faculty of Management Science, Songkhla Rajabhat University, Songkhla, Thailand

Corresponding author E-mail: rattanakorn.po@skru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา 2) ปัจจัยภาวะหมดไฟของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา และ 3) ทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ที่ส่งผลกระทบต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยมีเครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ โดยรวม และรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยภาวะหมดไฟโดยรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ที่ส่งผลกระทบต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา พบว่า ทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ด้านดิจิทัล และการใช้ข้อมูล ด้านความคิดสร้างสรรค์ และการบูรณาการ และด้านการวางแผน และการตัดสินใจแก้ไขปัญหา มีผลกระทบเชิงบวกกับภาวะหมดไฟโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนทักษะด้านการปรับตัว และความยืดหยุ่นไม่มีผลกระทบกับภาวะหมดไฟโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลของงานวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อให้องค์กรได้วางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านทักษะที่มีความจำเป็นสำหรับการทำงาน และนำไปจัดกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความสุขเพื่อลดปัญหาภาวะหมดไฟให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัย

คำสำคัญ: ทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่, ภาวะหมดไฟ, บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

Abstract

The research purposes were to study 1) new normal work skills 2) burnout factors and 3) new normal work skills affect to the burnout of non-academic personnel in Songkhla province. The sample population were 400 non-academic personnel in Songkhla. Research tools were questionnaire that collect data and descriptive statistics such as percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis. The researcher examined the preliminary agreement by multiple regression analysis and analyzed the multiple regression equation analysis was performed to test the hypothesis. The study found that overall and individual new normal work skills and burnout were at high level. Moreover, new normal work skills affect to burnout of non-academic personnel in Songkhla that were new normal work skills in digital and information usage, creation and integration as well as plan and problem decision were positive influence on the burnout overall statistically at the 0.05 level. Moreover, adaptability and flexibility were not influence on the burnout overall statistically at the 0.05 level. The research results can be utilized for organization plan about human resource development in terms of necessary work skills and organizing activities that help create happiness for non-academic personnel and to reduce burnout problem.

Keywords: New Normal Work Skills, Burnout, Non-Academic Personnel

บทนำ

การระบาดของโควิด-19 (COVID-19) เป็นสถานการณ์ที่วิกฤติร้ายแรงซึ่งผลกระทบของต่อประชาชนทุกภาคส่วน ทุกประเทศในแทบทุกมิติ ทั้งด้านสุขภาพ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการศึกษา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้ชีวิตใหม่ภายใต้โลกใบเดิมหรือที่เรียกว่า New Normal ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้คน เช่น การรักษาระยะห่างในที่ทำงานโดยการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล (Social distancing) หรือระยะห่างทางสังคม มีการสวมหน้ากากอนามัยเมื่อออกนอกบ้านอยู่เสมอ รวมทั้งปรับรูปแบบการทำงานที่ต่างออกไปจากเดิมรูปแบบ จากที่ต้องออกไปทำงานนอกบ้านเปลี่ยนเป็นเน้นการทำงานอยู่บ้านเป็นหลัก (Work from home : WFH) รวมทั้งมีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน มีการติดต่อสื่อสารทางไกล มีการนำแอปพลิเคชันมาใช้ในการพูดคุยกันมากขึ้น รวมถึงการจัดสรรเวลา การสร้างสมดุลชีวิตระหว่างการแบ่งช่วงเวลางานกับการพักผ่อนให้เหมาะสม นอกเหนือจากการปรับตัวในช่วงเวลาเปลี่ยนผ่านที่สำคัญสิ่งหนึ่งที่ต้องพัฒนาควบคู่กันไปคือการพัฒนาทักษะในการทำงาน (นักสิทธิ์ ศักดาพัฒน์, 2566)

จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ส่งผลให้เกิดการใช้ชีวิตแบบ New Normal ในการทำงานมากขึ้น ทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานจำเป็นที่จะต้องปรับตัวและวางแผนการดำเนินงานของตนเอง เพื่อความอยู่รอดขององค์กรภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จึงกระทบต่อการบริหารจัดการองค์กรในรูปแบบเดิม ๆ และบุคลากรก็ต้องมีการพัฒนาทักษะของตนเอง ทั้งที่เป็นทักษะทางด้านวิชาชีพ (Hard skills) และทักษะทางด้านสังคม (Soft skills)

เนื่องจากทักษะการทำงานเดิม ๆ ที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอกับการทำงานในปัจจุบัน และเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในการสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ต้องมีการพัฒนาความรู้ในทักษะเดิม (Upskill) และเสริมทักษะความรู้ใหม่ ๆ (Reskill) ที่ไม่เคยรู้มาก่อน (Marr, B., 2020) และจากผลการศึกษาของ Verma, S. & Gustafsson, A. อธิบายว่า ช่วงหลังการระบาดของโรคโควิด-19 การเพิ่มทักษะให้กับบุคลากรขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยเฉพาะทักษะทางด้านระบบดิจิทัลเข้ามามีบทบาทกับการปฏิบัติงานของบุคลากรมากยิ่งขึ้น (Verma, S. & Gustafsson, A., 2020) ในขณะเดียวกันก็ต้องมีการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น ทักษะการปรับตัวและความยืดหยุ่น ทักษะการคิดวิเคราะห์ และทักษะการใช้ข้อมูล เป็นต้น ซึ่งทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ที่บุคลากรจำเป็นต้องมีสำหรับการปฏิบัติงานในยุคหลังโควิด 19 (กมลพร กัลยาณมิตร , 2564); (กาญจนา วานิชกร, 2564); (ธนชาติ นุ่มนนท์, 2563) มีรายละเอียด ดังนี้ 1) ทักษะด้านดิจิทัลและการใช้ข้อมูล หมายถึง ความสามารถในการเรียนรู้และเปิดใจใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อนำปรับมาใช้ในการทำงาน ตลอดจนการนำระบบ Artificial Intelligence (AI) มาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการนำเอาระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน 2) ทักษะด้านการปรับตัวและความยืดหยุ่น หมายถึง ความสามารถในการปรับเปลี่ยนตนเองและพร้อมเผชิญหน้ากับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ โดยให้สอดคล้องกับสังคม เหตุการณ์ และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป 3) ทักษะความคิดสร้างสรรค์และบูรณาการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้เท่าทันกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ถ้าที่ที่จะคิดนอกกรอบ ถ้าที่จะทำสิ่งใหม่ ถ้าที่จะลองผิดลองถูก และนำสิ่งใหม่มาปรับใช้ในชีวิตการทำงานอย่างเหมาะสม และ 4) ทักษะวางแผนและตัดสินใจแก้ปัญหา หมายถึง เป็นความสามารถในการคิด วิเคราะห์ และเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดในการปฏิบัติ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่

ทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่มีความจำเป็นกับทุกองค์กร ไม่เว้นแม้แต่มหาวิทยาลัยก็ได้ออกมาตราการให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการให้ทำงานแบบออนไลน์ที่บ้าน (WFH) เพื่อลดการระบาดของโรคเนื่องจากโควิด-19 ส่งผลต่อวิถีชีวิต การดำเนินชีวิตประจำวัน การทำงาน ส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานของตนเองจากเดิมที่ต้องทำงานในมหาวิทยาลัย กลับต้องไปปฏิบัติงานที่บ้านแทนทำให้คนที่มีความสามารถและประสิทธิภาพต่ำ จะทำงานด้วยความยากลำบากและไม่ได้ประสิทธิภาพ (Kato, K., 2022); (อิทธิพร ขำประเสริฐ, 2564); (อานุภาพ เลชะกุล, 2564) เนื่องมาจากความไม่พร้อมทางด้านเทคโนโลยี ไม่มีการวางแผนงานที่ครอบคลุม ไม่มีแหล่งข้อมูลที่จะติดต่อกับผู้ต้องประสานงานระหว่างการทำงานที่บ้าน ทำให้งานชะงัก ล่าช้า ไม่มีความสม่ำเสมอต่อการปฏิบัติงานตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ และขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้การทำงานแบบ WFH ทำให้ไม่มีการปฏิสัมพันธ์แบบเผชิญหน้า (face to face) กับผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดความรู้สึกเหงา เบื่อหน่าย หรืออาจขาดแรงกระตุ้น และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการบางคนอาจจะไม่มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน เช่น มีความสามารถในการปรับตัวและยืดหยุ่นในการทำงาน มีความคิดสร้างสรรค์และรู้จักการบูรณาการในการทำงาน การใช้งานเทคโนโลยีสมัยใหม่ เป็นต้น (อิทธิพร ขำประเสริฐ, 2564) และปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้บุคลากรเกิดความเครียด มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ ลดคุณค่าของตนเองหรือที่เรียกกันว่าภาวะหมดไฟ (burnout) ซึ่งปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลกับการทำงานของบุคลากร (พรชัย สิทธิศรัณย์กุล, 2563); (ปิยะวดี สุมาลัย, 2564); (นครินทร์ ชุนงาม,

2563) ซึ่งเป็นความอ่อนล้าที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับความเครียดที่รุนแรง อาการของภาวะหมดไฟ โดยเฉพาะอาการที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ มีอาการอ่อนเพลียทางอารมณ์ คือ รู้สึกถึงการหมดพลัง การลดบุคลิกภาพ คือ การที่มีทัศนคติทางด้านลบต่อความสามารถในการทำงานของตนเอง และความรู้สึกถึงความสำเร็จส่วนบุคคล คือ ประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง (Bradley, M. & Chahar, P., 2020) ภาวะหมดไฟในก่อก่อให้เกิดผลเสียทั้งต่อตัวบุคคลและองค์กร โดยพบว่าผู้ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานจะขาดงานบ่อย มีอัตราการลาป่วยมากกว่าคนทั่วไป ส่วนใหญ่จะลงงานด้วยอาการปวดหัว ปวดท้อง มีอาการโกรธง่าย หงุดหงิด แยกตัวกับผู้ร่วมงาน ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงานขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ จนทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองและองค์กรลดลง (นิชชุนันท์ ประสารพันธ์ และคณะ, 2564) ภาวะหมดไฟในการทำงานมี 3 ด้าน ดังนี้ 1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ หมายถึง ความรู้สึกเหนื่อยล้าที่สะสมมาเรื่อย ๆ จนทำให้ตัวบุคคลรู้สึกหมดกำลังใจ ไม่มีแรงในการดำเนินชีวิต ทำงาน และพบปะผู้คน 2) ความรู้สึกด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคล หมายถึง รู้สึกไม่ดีต่อตนเองและบุคคลอื่น พยายามปิดกั้นตนเอง คิดในแง่ลบอยู่ตลอด รู้สึกว่าตนเองเข้ากับผู้อื่นได้ยาก จึงทำให้ไม่ยอมมีส่วนร่วมในองค์กร และ 3) ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกภายในตัวบุคคลที่ทำให้บุคคลคิดลบกับตนเอง รู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีความสามารถพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ที่ส่งผลกระทบต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา ซึ่งผลของงานวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อในการสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรและช่วยในการดำรงรักษาทรัพยากรบุคลากรให้อยู่กับองค์กรไปนาน ๆ พร้อมทั้งยังสามารถนำผลของการวิจัยเพื่อไปเป็นข้อมูลในการส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพและนำไปสู่การมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยภาวะหมดไฟของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา
3. เพื่อศึกษาทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ที่ส่งผลกระทบต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ประชากร เป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา มีประชากร จำนวน 4,676 คน (ที่มา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, มหาวิทยาลัยทักษิณ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane¹ ที่ระดับ ความเชื่อมั่น 95% (Yamane¹, T., 1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 368 คน เพื่อป้องกันการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน จำนวน

ของกลุ่มตัวอย่างเป็นสิ่งสำคัญในงานวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วน จำนวน 400 ฉบับ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดตามวิธี (Likert Scale) แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะหมดไฟ ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย จังหวัดสงขลา โดยประยุกต์ตามแนวคิดของ Christina, M. & Susan, E. J. เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดตามวิธี (Likert Scale) แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ (Christina, M. & Susan, E. J., 1986)

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมนำมาทดสอบความเที่ยงตรงของข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน หลังปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Object Congruence: IOC) อยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 มีค่า IOC ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรง ครอบคลุมวัตถุประสงค์และคำนิยามการวิจัยสามารถนำไปใช้ได้ (นิรัช สุตสังข์, 2559) การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try Out) กับบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของจังหวัดอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 30 ชุดเพื่อนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ผลการทดสอบ พบว่า ความเชื่อมั่นของตัวแปรทั้งหมดมีค่าอยู่ระหว่าง 0.818 - 0.941 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 สอดคล้องกับ Hair, J. F., et al.-กล่าวว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ในทางปฏิบัติ การทดสอบค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loadings) พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าอยู่ระหว่าง 0.427 - 0.877 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.40 ถือว่ายอมรับได้ (Hair, J. F., et al., 2018) และการทดสอบความลำเอียงจากการไม่ตอบแบบสอบถามกลับมา (Test of Not - Response Bias) โดยใช้การทดสอบแบบ t-test โดยใช้ข้อมูลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่ส่งคืนแบบสอบถามกลับมาโดยแบ่งออกเป็นสองกลุ่มที่ตอบเร็ว และกลุ่มที่ตอบช้า ผลการทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติจึงไม่พบปัญหาความเอนเอียงจากการไม่ตอบแบบสอบถาม (Armstrong, J. S. & Overton, T. S., 1977)

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง และจริยธรรมการวิจัย ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์เลขที่โครงการวิจัย HREC No. 025/2565 เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2565 จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ก่อนดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัยได้ทำการพิทักษ์สิทธิของผู้กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ และขั้นตอนของการทำวิจัย การเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้เป็นไปด้วยความ

สมัครใจจะให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเอง และข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจะถือเป็นความลับ และในการรวบรวมข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Specified Sampling) ซึ่งจะใช้ระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถาม จำนวน 1 เดือน แบบสอบถามกลับมา และข้อมูลมีความสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วน จำนวน 400 ชุด

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้จากกลุ่มตัวอย่าง และตัวแปรที่ทำการศึกษา ได้แก่

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ และปัจจัยด้านภาวะหมดไฟของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย จังหวัดสงขลา

5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ถึง 4 โดยเขียนตัวแบบสมการถดถอยเชิงพหุคูณ ได้ดังนี้

$$BSY = \beta_0 + \beta_1 DDS + \beta_2 RAS + \beta_3 CIS + \beta_4 LCS + \varepsilon$$

กำหนดให้	β	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย
	ε	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อน
	A	หมายถึง	ค่าคงที่ของสมการพหุคูณในรูปแบบคะแนนดิบ
	DDS	หมายถึง	ทักษะด้านดิจิทัล และการใช้ข้อมูล (Digital and Data usage Skill)
	RAS	หมายถึง	ทักษะด้านการปรับตัว และความยืดหยุ่น (Resilience and Adaptability Skill)
	CIS	หมายถึง	ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ และการบูรณาการ (Creativity and Integration Skill)
	LCS	หมายถึง	ทักษะด้านการวางแผน และการตัดสินใจแก้ไขปัญหา (Learning Agility and Complex Problem Solving Skill)
	BSY	หมายถึง	ภาวะหมดไฟโดยรวม (Burnout Syndrome)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการการวิเคราะห์จำนวน และร้อยละของข้อมูลบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 85.5 มีอายุอยู่ในช่วง 35 - 40 ปี และมากกว่า 45 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน

311 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 มีอายุงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 และมีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,001 บาท จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา

ทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ทักษะด้านดิจิทัลและการใช้ข้อมูล	4.208	0.309	มาก	2
ทักษะด้านการปรับตัวและความยืดหยุ่น	4.131	0.314	มาก	3
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์และการบูรณาการ	4.052	0.393	มาก	4
ทักษะด้านการวางแผนและการตัดสินใจแก้ไข ปัญหา	4.237	0.358	มาก	1
โดยรวม	4.157	0.284	มาก	

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.157, S.D. = 0.284) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า ทักษะด้านการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.237, S.D. = 0.358) รองลงมา ทักษะด้านดิจิทัล และการใช้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.208, S.D. = 0.309) ทักษะด้านการปรับตัว และความยืดหยุ่น มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.131, S.D. = 0.314) และทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ และการบูรณาการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 4.052, S.D. = 0.393) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา

ภาวะหมดไฟ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
โดยรวม	4.167	0.339	มาก	

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับภาวะหมดไฟ ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.167, S.D. = 0.339) ครอบคลุมคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกห่อเหี่ยว ไร้คุณค่ากับงานที่ทำอยู่ ความอ่อนเพลียเหนื่อยล้าเมื่อรู้ว่าตนเองต้องไปปฏิบัติงาน ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายกับงานที่ทำอยู่ ความคับข้องใจจากการทำงาน และหมดความอดทนกับงานที่ทำอยู่โดยประยุกต์คำถามจาก Christina, M. & Susan, E. J. (1986)

ตารางที่ 3 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟ ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา

ตัวแปร	DDS	RAS	CIS	LCS	BSY
DDS	1	0.662*	0.590*	0.688*	0.655*
RAS	-	1	0.604*	0.548*	0.553*
CIS	-	-	1	0.424*	0.656*
LCS	-	-	-	1	0.556*
BOS	-	-	-	-	1

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟ ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันอยู่ระหว่าง 0.424 - 0.688 ซึ่งค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจะต้องไม่เกิน 0.70 เพื่อป้องกันปัญหา Multicollinearity ซึ่งผลงานวิจัยแสดงให้เห็นว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าต่ำกว่า 0.70 ทุกตัวแปร จึงถือได้ว่าเป็นตัวแปรที่ดี สามารถนำไปวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ตารางที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟ ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา

ทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่	ภาวะหมดไฟ		สัมประสิทธิ์มาตรฐาน	t-value	p-value	Tolerance	VIFs
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน					
ค่าคงที่ (a)	0.640	0.170		3.771	0.000*		
ทักษะด้านดิจิทัล และการใช้ข้อมูล (DDS)	0.302	0.060	0.276	5.060	0.000*	0.376	2.658
ทักษะด้านการปรับตัว และความยืดหยุ่น (RAS)	0.033	0.052	0.310	0.636	0.525	0.478	2.094
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ และการบูรณาการ (CIS)	0.344	0.038	0.398	9.008	0.000*	0.70	1.754

ทักษะด้านการวางแผน และการตัดสินใจแก้ไข ปัญหา (LCS)	0.171	0.044	0.180	3.863	0.000*	0.511	1.956
--	-------	-------	-------	-------	--------	-------	-------

$F = 125.349, p = 0.000, \text{Adj } R^2 = 0.555$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ การศึกษาระหว่างทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟ ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา พบว่า ทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่รายด้านที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟ คือ ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ และการบูรณาการ (CIS) มีผลกระทบเชิงบวกกับภาวะหมดไฟ ($\beta = 0.344, p < 0.05$) รองลงมา คือ ทักษะด้านดิจิทัล และการใช้ข้อมูล (DDS) มีผลกระทบเชิงบวกกับภาวะหมดไฟ ($\beta = 0.302, p < 0.05$) ทักษะด้านการวางแผน และการตัดสินใจแก้ไขปัญหา (LCS) มีผลกระทบเชิงบวกกับภาวะหมดไฟ ($\beta = 0.171, p < 0.05$) และทักษะด้านการปรับตัว และความยืดหยุ่น (RAS) ไม่มีผลกระทบกับภาวะหมดไฟ ($\beta = 0.033, p > 0.05$) ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($\text{Adj } R^2$) เท่ากับ 0.555 สมการถดถอยจะแนบดัง นี้

$$\text{BSY} = 0.640 + 0.302\text{DDS} + 0.033\text{RAS} + 0.344\text{CIS} + 0.171\text{LCS} + \varepsilon$$

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ที่ส่งผลกระทบต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน ดังนี้

ทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ รายข้อของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 เป็นโรคติดต่อที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนซึ่งถือได้ว่าเป็นสถานการณ์ภาวะไม่ปกติทำให้ภาครัฐต้องออกมาตรการควบคุมดูแลประชาชน และองค์กรต่าง ๆ เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยก็ต้องมาตรการเพื่อป้องกันการติดเชื้อให้กับอาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการด้วยการนำเอาการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่มาปรับใช้กับองค์กร ซึ่งการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่จะมีความยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพ และนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบ หรือวิธีการปฏิบัติงานทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Römgers, I. S., et al. และ Marr, B. พบว่า ในช่วงที่มีโรคระบาด หลาย ๆ องค์กรได้นำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดแนวทางเชิงกลยุทธ์ และต้องมีการกำหนดความสามารถด้านทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรภายใต้รูปแบบของวิถีชีวิตใหม่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ องค์กรยังต้องมีการพัฒนาทักษะการทำงาน เช่น ทักษะด้านดิจิทัล และการใช้ข้อมูล ทักษะด้านการปรับตัว และความยืดหยุ่น ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ และการบูรณาการ และทักษะ

ด้านการวางแผน และการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กรสามารถปรับตัวในการทำงานภายใต้สภาวะการณ์ที่เกิดขึ้นได้ องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน (Römgen, I. S., et al., 2019); (Marr, B., 2020) เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ กมลพร กัลยาณมิตร พบว่า ทักษะจำเป็นแห่งอนาคตในการทำงาน ประกอบด้วย ทักษะการปรับตัว และความยืดหยุ่น ทักษะความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ทักษะการใช้ข้อมูล ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ ทักษะเชิงดิจิทัล ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ และทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต (กมลพร กัลยาณมิตร, 2564)

ภาวะหมดไฟรายข้อของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงานเกิดจากความเครียดของการทำงานที่มากเกินไปส่งผลทำให้มีความรู้สึกเหนื่อยล้าทางด้านอารมณ์ และจิตใจ มีทัศนคติเชิงลบต่อความรู้ ความสามารถของตนเอง ไม่มีแรงจูงใจ และส่วนร่วมในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่เกิดสถานการณ์โควิด-19 ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนต้องทำงานจากที่บ้านนำไปสู่การห่างเหินจากผู้อื่น หรือไม่มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน จนสุดท้ายส่งผลทำให้ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานลดน้อยลง หรืออาจจะทำให้บุคลากรอาจมีการขาดงานบ่อย ๆ และตัดสินใจที่จะลาออกในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Azoulay, E., et al., Barello, S., et al. และ Aro, K. S. & Read, S. พบว่า จากช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งได้ส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดทางด้านจิตใจเป็นอย่างมาก ส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกิดภาวะหมดไฟ (Burnout) ทำให้การแสดงออกทางด้านพฤติกรรมต่าง ๆ และสุดท้ายจะขาดประสิทธิภาพในการทำงาน (Azoulay, E., et al., 2020); (Barello, S., et al., 2020); (Aro, K. S. & Read, S., 2017) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เปรมกมล อินไชยา และพิชญา พรคทองสุข พบว่า ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลให้บุคลากรเกิดภาวะหมดไฟ คือ บรรยากาศขององค์กรที่มีความเครียด ความมุ่งมั่นในการทำงานที่มากเกินไป และการปฏิบัติงานที่ต้องทำติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน (เปรมกมล อินไชยา และพิชญา พรคทองสุข, 2564)

ทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ด้านทักษะด้านดิจิทัล และการใช้ข้อมูลมีผลกระทบเชิงบวกกับภาวะหมดไฟ เนื่องจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วโลกส่งผลให้มี New Normal ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนรูปแบบของการปฏิบัติงาน โดยที่มหาวิทยาลัยได้นำเอานวัตกรรม หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงของดิจิทัลได้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการโดยเฉพาะคนที่มีประสบการณ์การทำงานมานาน ซึ่งมีความคุ้นเคยกับการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิม ๆ ทำให้ไม่สามารถปรับเปลี่ยนตนเองจากสิ่งที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดความเครียด และถูกกดดันจากหน่วยงาน นำไปสู่การเกิดภาวะหมดไฟกับบุคลากรได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Valiūnienė, V. K., et al. พบว่า ความสามารถทางดิจิทัลมีผลกระทบเชิงบวกต่อการจัดการกับความเครียด หรือภาวะหมดไฟในช่วงล็อกดาวน์ COVID - 19 (Valiūnienė, V. K., et al., 2021) เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Marzal, M. A. & Cruz, P. E., Margaryan, A., et al. และอันธิกา ปริญญานิเทศ และคณะ ได้อธิบายว่า ทักษะด้านดิจิทัล และการใช้ข้อมูลเป็นการนำเอาความรู้ ทัศนคติ และกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาเป็นทักษะที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ซึ่งหากบุคลากรไม่สามารถที่จะนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่มาใช้

ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดจนสุดท้ายนำไปสู่การเกิดภาวะหมดไฟได้ (Marzal, M. A. & Cruz, P. E., 2018); (Margaryan, A., et al., 2011); (อันธิกา ปริญญานิเทศ และคณะ, 2563)

ทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ด้านทักษะด้านการปรับตัว และความยืดหยุ่นไม่มีผลกระทบกับภาวะหมดไฟ อย่างไรก็ตาม แม้ว่ามหาวิทยาลัยได้ออกมาตรการในการที่จะช่วยลดความเสี่ยงของการแพร่ระบาดของโรค ด้วยการให้บุคลากรทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการได้ทำการปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH) บุคลากรส่วนใหญ่อยากที่จะรักษาสมดุลชีวิตส่วนตัว และการทำงาน ด้วยการบริหารจัดการเวลาในการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง และมีความยืดหยุ่น ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง ประหยัดค่าเดินทาง แต่การที่ต้องอยู่ในสภาวะแวดล้อมเดิม ๆ เป็นเวลานานนับปี ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้ และการดำเนินชีวิตประจำวันได้ อันนำไปสู่การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน งานวิจัยของ Janatolmakan, M., et al. พบว่า การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย ส่งผลให้ต้องมีการปรับตัว และความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานตลอดเวลาทำให้มีความวิตกกังวล เกิดความตึงเครียดในการทำงานเมื่อเป็นบ่อยครั้งก็จะส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Janatolmakan, M., et al., 2021) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yang, S. & Wang, W. และ Hernández, L. A., et al. พบว่า ภายในใต้สถานการณ์โควิด-19 ที่เกิดขึ้นส่งผลให้บุคลากรต้องปฏิบัติงานด้วยความกดดัน และต้องมีการปรับตัว หรือมีความยืดหยุ่นในการทำงานจะส่งผลให้เผชิญกับความเครียดอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพจิต และสุขภาพร่างกายของบุคคล ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่ดี ผลผลิตต่ำ ขาดแรงจูงใจ และทำให้เกิดภาวะหมดไฟ (Yang, S. & Wang, W., 2022); (Hernández, L. A., et al., 2019)

ทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ด้านความคิดสร้างสรรค์ และการบูรณาการ มีผลกระทบเชิงบวกกับภาวะหมดไฟ เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 มหาวิทยาลัยได้ให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการได้มีการทำงานที่บ้านแต่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการอาจจะขาดอุปกรณ์เครื่องมือที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการทำงานในรูปแบบออนไลน์ต้องอาศัยทักษะ ความรู้ และความสามารถในการดึงข้อมูลจากระบบดิจิทัลมาใช้ ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการอาจเกิดความเหนื่อยล้า และมีความยากลำบากในการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ju, D., et al., Laschinger, H. & Fida, R. และ Abbas, M. & Raja, U. ได้อธิบายว่า การที่องค์กรคาดหวังให้บุคลากรมีการคิดสร้างสรรค์ และการบูรณาการอยู่ตลอดเวลา อาจจะส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟได้เนื่องจากบุคลากรมีความรู้สึกเกิดภาวะเครียด มีความกดดัน ขาดแรงจูงใจ และความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน (Ju, D., et al., 2016); (Laschinger, H. & Fida, R., 2014); (Abbas, M. & Raja, U., 2015)

ทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ด้านการวางแผน และการตัดสินใจแก้ไขปัญหา มีผลกระทบเชิงบวกกับภาวะหมดไฟ เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการได้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมานาน ซึ่งอาจจะมี ความเคยชินกับการทำงานแบบเดิม ๆ ในทุกวัน อาจจะไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะของการวางแผน และตัดสินใจ แก้ไขปัญหา แต่เมื่อเกิดสถานการณ์โควิด-19 อย่างกะทันหันมหาวิทยาลัยได้มีนโยบายให้ไปบุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน ส่งผลต่อทำให้มีความเครียด และความวิตกกังวล เพราะต้องวางแผนการดำเนินงาน และตัดสินใจแก้ไข

ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานด้วยตนเอง นำไปสู่การใช้อารมณ์เชิงลบในการตัดสินใจหาแนวทางในแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และเมื่อมีโอกาสนี้บ่อยครั้งก็จะนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Lemonaki, R., et al. พบว่า หากบุคลากรมีการวางแผนการดำเนินงานที่แตกต่างไปจากที่เคยทำ และมีข้อมูลที่สนับสนุนการตัดสินใจไม่เพียงพอต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่ดี นำไปสู่การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Lemonaki, R., et al., 2021) เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Derakhshanrad, S. A., et al. พบว่า หากบุคลากรเกิดความรู้สึกว่าขาดขวัญ และกำลังใจในการทำงาน เนื่องจากผู้บริหารไม่ให้อิสระในการวางแผน และตัดสินใจแก้ไขปัญหาทำให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงานจนสุดท้ายนำไปสู่การเกิดความเบื่อหน่าย และนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Derakhshanrad, S. A., et al., 2019)

องค์ความรู้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ที่ส่งผลกระทบต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา เนื่องจากทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากสิ่งเดิม ๆ ที่เคยทำมา เพื่อให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นอยู่ในขณะนี้และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นต่อไปในอนาคต ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนทักษะของตนเองเพื่อให้การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันที่มีความจำเป็นต้องเรียนรู้ที่จะใช้เทคโนโลยีและระบบดิจิทัลใหม่ๆ รวมไปถึงแพลตฟอร์มในรูปแบบของออนไลน์ต่าง ๆ ซึ่งได้เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น และในอนาคตที่มีการเปลี่ยนจาก “New Normal” สู่ชีวิตวิถีถัดไปหลังโควิด “Next Normal” ส่งผลให้บุคลากรต้องมีการวางแผน เตรียมความพร้อมในการปรับตัวให้ก้าวทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เช่นเดียวกับบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยหากไม่สามารถปรับตัวทางด้านทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้ หรืออาจจะได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานซึ่งเป็นภาวะที่จิตใจ รู้สึกถึงการสูญเสียพลังงาน อ่อนแรง หมดใจ และเหนื่อยล้า หรือทำให้ไม่มีความสุข หมดแรงจูงใจ หมดไฟในการทำงาน และมีทัศนคติในแง่ลบเกี่ยวกับที่ทำงานหรืองานที่ทำ ซึ่งเป็นผลมาความเครียดหรือความเบื่อหน่ายจากการทำอะไรซ้ำ ๆ เดิม ๆ ผลงานออกมาไม่มีประสิทธิภาพ และความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

สรุปและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ในการศึกษาวิจัยเรื่องทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ที่ส่งผลกระทบต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยของจังหวัดสงขลา จากผลการศึกษาผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังนี้ 1) ทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก มหาวิทยาลัยต้องมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ เพื่อให้บุคลากรสามารถปรับตัวต่อการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป 2) ภาวะหมดไฟโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยควรมีการวางแผนและหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดภาวะหมดไฟของมหาวิทยาลัยเกิดปัญหาภาวะหมดไฟ เช่น รูปแบบการบริหาร บรรยากาศในการทำงาน การจ่าย

ค่าตอบแทน รางวัล หรือผลประโยชน์อื่น ๆ เป็นต้น เพื่อช่วยให้บุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดี มีความผูกพันองค์กร มีแรงจูงใจในการทำงาน และปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไปเรื่อย ๆ 3) ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ และการบูรณาการ และทักษะด้านดิจิทัล และการใช้ข้อมูล ทักษะด้านการวางแผน และการตัดสินใจแก้ไขปัญหา มีผลกระทบเชิงบวกกับภาวะหมดไฟ ซึ่งผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยควรให้มีการพัฒนาทักษะ และประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสามารถปฏิบัติงานได้ดี มีการมอบหมายโปรเจกต์พิเศษที่มีความท้าทายและมีการสับเปลี่ยน หมุนเวียนงานเพื่อช่วยให้พนักงานได้เรียนรู้อะไรใหม่ ๆ และรวมทั้งมีการจัดกิจกรรมที่เน้นให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสมาชิกภายในหน่วยงาน เพราะจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการทำงาน และมีความเข้าใจเกี่ยวกับงานและองค์กร ส่วนข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้ 1) ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพทั้งในเรื่องของปัจจัย และผลกระทบที่เกิดจากภาวะหมดไฟของบุคลากรที่มีภาวะหมดไฟสูง ซึ่งจะทำให้รู้ถึงปัจจัยของสาเหตุ ปัญหาที่เกิดขึ้น และผลกระทบได้ชัดเจนมากขึ้น เพื่อจะนำไปสู่การสู่การแก้ไขปัญหา หรือผลกระทบที่อาจจะเกิดจากภาวะหมดไฟต่อไป 2) ควรทำการศึกษาความภาวะหมดไฟกับมิติด้านอื่น ๆ เพื่อให้มีความหลากหลายขึ้น เช่น ความเครียด ภาวะผู้นำ ทักษะการบริหาร เป็นต้น เพราะจะนำผลการวิจัยไปใช้ในแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดจากภาวะหมดไฟของบุคลากรต่อไป และ 3) ควรทำการศึกษาทักษะการทำงานแบบวิถีชีวิตใหม่ที่ส่งผลกระทบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น การทำงานที่มีประสิทธิภาพ การดำเนินงาน ภาวะผู้นำ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กมลพร กัลยาณมิตร. (2564). ทักษะจำเป็นแห่งอนาคตการทำงานยุคหลังโควิด-19. วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์, 6(3), 163-176
- กาญจนา วานิชกร. (2564). ทักษะมนุษย์-แรงงานที่จำเป็นสำหรับประเทศไทยในโลกหลังโควิด-19. เรียกใช้เมื่อ 17 กรกฎาคม 2566 จาก <https://www.mhesi.go.th/index.php/news/4918-19-38.html>.
- ธนาชาติ นุ่มนนท์. (2563). การมีวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัลเพื่อเข้าสู่ศูนย์นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ได้สำเร็จ. เรียกใช้เมื่อ 7 กรกฎาคม 2566 จาก <https://thanachart.org/digital-culture>.
- นครินทร์ ชุนงาม. (2563). สุขภาพจิตและภาวะหมดไฟในการทำงานของแพทย์ในโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครราชสีมา. วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย, 28(4), 348-359.
- นักสิทธิ์ ศักดาพัฒน์. (2566). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นในชีวิตวิถีใหม่ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี. วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, 15(1), 83-107.
- นิชชุนันท์ ประสารพันธ์ และคณะ. (2564). ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วารสารพยาบาลสาธารณสุข, 35(3), 48-63.
- นิรัช สุดสังข์. (2559). ระเบียบวิธีวิจัยทางการออกแบบ. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- ปิยะวดี สุมาลัย. (2564). ภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ สถาบันบำราศนราดูร. วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี, 4(2), 66-78.

- เปรมกมล อินไชยา และพิชญา พรคทองสุข. (2564). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟของพนักงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา. วารสารศูนย์การศึกษาแพทยศาสตร์คลินิก โรงพยาบาลพระปกเกล้า, 38(2), 142-151.
- พรชัย สิริศรีธัญกุล. (2563). ภาวะหมดไฟไม่ใช่โรค แต่เป็นปรากฏการณ์เหตุอาชีพ. Chula Med Bull, 2(2), 115-119.
- อันธิกา ปริญญานิเทศ และคณะ. (2563). ทักษะดิจิทัลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพในธุรกิจโรงแรมไทย: กรณีศึกษาโรงแรมในเครือดุสิตอินเตอร์เนชั่นแนลในเขต กรุงเทพมหานคร (รายงานการวิจัย). กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยดุสิตธานี.
- อิทธิพร ขำประเสริฐ. (2564). การทำงานที่บ้านของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ: แนวคิด และประสบการณ์. วารสารวิชาการ ปชมท, 10(2), 35-46.
- อานุกาฬ เลขะกุล. (2564). ความปกติดีไปสุดมศึกษา: ความท้าทาย. วารสารการศึกษาและนวัตกรรมการเรียนรู้, 1(2), 111-125.
- Abbas, M. & Raja, U. (2015). Impact of psychological capital on innovative performance and job stress. Canadian Journal of Administrative Sciences, 32(2), 128-138.
- Aro, K. S. & Read, S. (2017). Study engagement and burnout profiles among Finnish higher education students. Burnout Research, 7(1), 21-28.
- Armstrong, J. S. & Overton, T. S. (1977). Estimating nonresponse bias in mail surveys. Journal of Marketing Research, 14(3), 396-402.
- Azoulay, E., et al. (2020). Symptoms of burnout in intensive care unit specialists facing the COVID - 19 outbreak. Annals of Intensive Care, 10(1), 2-8.
- Barello, S., et al. (2020). Burnout and somatic symptoms among frontline healthcare professionals at the peak of the Italian COVID - 19 pandemic. Journal of Psychiatric Research, (11), 2-4. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.113129>.
- Bradley, M. & Chahar, P. (2020). Burnout of healthcare providers during COVID-19. Cleveland Clinic Journal of Medicine. <https://doi.org/10.3949/ccjm.87a.ccc051>.
- Christina, M. & Susan, E. J. (1986). Maslach Burnout Inventory Manual (2nd edition). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Derakhshanrad, S. A., et al. (2019). The Relationships between Problem - Solving, Creativity, and Job Burnout in Iranian Occupational Therapists. Occupational Therapy in Health Care, 33(4), 365-380.
- Hair, J. F., et al. (2018). Multivariate Data Analysis (8th ed.). England: Pearson Prentice.

- Hernández, A. L., et al. (2019). Stress, self - efficacy, academic achievement and resilience in emerging adults. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 17(1), 129-148.
- Janatolmakan, M., et al. (2021). Comparison of Knowledge, Attitude, and Practice of Nursing and Medical Students in Kermanshah, Iran, about Toothbrush Maintenance and Use. *Journal of Environmental and Public Health*, 16, 1-7. <https://doi.org/10.1155/2021/6669029>.
- Ju, D., et al. (2016). Boundary conditions of the emotional exhaustion - unsafe behavior link: The dark side of group norms and personal control. *Asia Pacific Journal of Management*, 33(1), 113-140.
- Kato, K. (2022). The Impact of Work-From-Home (WFH) of Male Full-time Workers under COVID-19 on Their Work-Life-Balance (WLB) Attitude. *Journal of ASEAN PLUS⁺ Studies*, 3(2), 35-47.
- Laschinger, H. & Fida, R. (2014). New nurses burnout and workplace wellbeing: The influence of authentic leadership and psychological capital. *Burnout Research*, 1(1), 19-28.
- Lemonaki, R., et al. (2021). Burnout and job performance: a two-wave study on the mediating role of employee cognitive functioning. *European Journal of Work and Organizational Psychologist*, 30(5), 692-704.
- Margaryan, A., et al. (2011). Are digital natives a myth or reality? University students' use of digital technologies. *Computers & education*, 56(2), 429-440.
- Marr, B. (2020). Future predictions for a post-coronavirus world. *NSW Doctor*, 12(3), 19-20.
- Marzal, M. A. & Cruz, P. E. (2018). Gaming como Instrumento Educativo para una Educación en competencias Digitales desde los Academic Skills Centres. *Revista General de Información y Documentación*, 28(2), 489-506.
- Römgens, I., et al. (2019). Unraveling the concept of employability, bringing together research on employability in higher education and the workplace. *Studies in Higher Education*, 45(12), 2588-2630.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper & Row.
- Valiūnienė, V. K., et al. (2021). Influence of Digital Competence on Perceived Stress, Burnout and Well-Being Among Students Studying Online During the COVID-19 Lockdown: A 4-Country Perspective. *Psychology Research Behavior Management*, 14, 1483-1498. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S325092>.

- Verma, S. & Gustafsson, A. (2020). Investigating the emerging COVID-19 research trends in the field of business and management: A bibliometric analysis approach. *Journal of Business Research*, 118, 253-261. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.057>.
- Yang, S. & Wang, W. (2022). The Role of Academic Resilience, Motivational Intensity and Their Relationship in EFL Learners' Academic Achievement. *Front Psychol*, 12, 1-8. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.823537>.