

อิทธิพลก่อกำกับของการมีสติต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยี
และความขัดแย้งของวัยทำงานแต่ละเจนอเรชัน

**The Moderating Effect of Mindfulness on The Relationship Between
Technostress and Conflict of Each Working Generation**

วันที่รับบทความ: 31 มี.ค. 68

วันที่แก้ไขบทความ:

ครั้งที่ 1 : 6 มิ.ย. 68

ครั้งที่ 2 : 12 มิ.ย. 68

วันที่ตอบรับ: 23 มิ.ย. 68

ธน โชติ วงศ์ศรีพิสันต์ *

*Thanachote Wongsripisan **

จุล ธนศิริวนิชชัย **

*Jul Thanasrivanitchai ***

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีกับความขัดแย้งของวัยทำงานแต่ละเจนอเรชัน และ 2) ศึกษาอิทธิพลก่อกำกับของการมีสติที่จะส่งผลต่อระดับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีกับความขัดแย้งของวัยทำงานแต่ละเจนอเรชัน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานทั้งภาครัฐ เอกชน ดำเนินการวิจัยใน

* บัณฑิตบัณฑิต (บช.บ.) ภาควิชาบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2560) ปัจจุบันเป็นนิสิตปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

* Bachelor of Accountancy (B.Acc.), Department of Accounting, Faculty of Business Administration, Kasetsart University (2017). Currently as student of Master degree of Business Administration, Faculty of Business Administration, Kasetsart University.

** ปรัชญาคุณบัณฑิต (ปร.ค.) (2559) สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ปัจจุบันเป็นอาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ผู้ประพันธ์บทความ

** Doctor of Philosophy (Ph.D.), Management Program, Mahidol University (2016). Currently as Lecturer, Department of Management, Faculty of Business Administration, Kasetsart University, Corresponding Author

เชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ด้วยการเก็บแบบสอบถามในรูปแบบกระดาษ และออนไลน์ จำนวน 412 ชุด โดยได้ทดสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยการทดสอบความน่าเชื่อถือพบว่าค่าที่ได้อยู่ระหว่าง 0.714 - 0.916 และใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่าภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านการรุกร้าความเป็นส่วนตัว ด้านความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน และด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความขัดแย้งภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกช่วงอายุ อย่างไรก็ตาม การศึกษาพบว่าการมีสติจะช่วยให้ระดับความสัมพันธ์ของภาวะเครียดจากเทคโนโลยีและความขัดแย้งในบางด้านลดลง ซึ่งผลการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงนโยบายด้านเทคโนโลยีขององค์กร รวมทั้งส่งเสริมการมีสติและการจัดการความเครียดของพนักงาน เพื่อป้องกันหรือลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กร

คำสำคัญ: ภาวะเครียดจากเทคโนโลยี ความเครียดในวัยทำงาน ความขัดแย้ง การมีสติ

Abstract

This research study aims to 1) examine the relationship between technostress and conflict of each generation in the workplace and 2) investigate the moderating effect of mindfulness on the relationship between technostress and conflict of each generation in the workplace. The sample consists of employees from both the public and private sectors. The study employs a quantitative research approach, collected data by using a convenience sampling method. Data were collected through paper and online questionnaire by 412 responses. The reliability test reported a Cronbach's alpha coefficient values ranging between 0.714 and 0.916. Descriptive statistics were used to analyze, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. Additionally, inferential statistics were applied, utilizing multiple regression analysis. The findings revealed that

technostress, particularly in areas such as techno-invasion, techno-insecurity and techno-uncertainty had a significant positive relationship with organizational conflict across all age groups. However, the study also found that mindfulness helped reduce the strength of the relationship between technostress and conflict in some areas. These results can be used as a guideline for developing and improving organizational technology policies as well as encourage employee mindfulness and stress management that preventing or mitigating potential conflicts within organization.

Keywords: Technostress, Work-related stress, Conflict, Mindfulness

บทนำ

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เข้ามาส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยยะสำคัญในการลดต้นทุนของการบริหารจัดการในองค์กร การพัฒนากระบวนการการทำงานให้มีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยีเป็นทางเลือกสำหรับกลยุทธ์ใหม่ ๆ รวมถึงโอกาสในการสร้างสรรค์นวัตกรรมให้แก่องค์กร นอกจากนี้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่มีต่อธุรกิจอย่างเห็นได้ชัดแล้ว ในทางตรงกันข้ามเทคโนโลยีสารสนเทศก็สามารถเป็นผลกระทบเชิงลบให้แก่ตัวบุคคลที่จำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับการใช้เทคโนโลยีในหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกถึงความไม่มั่นคงปลอดภัยจากเทคโนโลยี ทำให้ความเชื่อมั่นและความสะดวกสบายโดยรวมของผู้ใช้งานลดลง ความรู้สึกยุ่งยากในการใช้งาน ที่นำไปสู่ความหวาดกลัวเทคโนโลยี ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ก่อให้เกิดความเครียดจากเทคโนโลยีหรือเรียกว่าภาวะเครียดจากเทคโนโลยี อันเนื่องมาจากไม่สามารถปรับตัวหรือรับมือกับเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ก็จะขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของผู้ใช้งานแต่ละบุคคล ยกตัวอย่างเช่น ในยุคเริ่มต้นที่อินเทอร์เน็ตเข้ามา ทำให้ผู้คนสามารถเชื่อมต่อกันได้อย่างสะดวกมากขึ้น ทั้งทางอีเมลหรือทางโทรศัพท์ ส่งผลให้ผู้ที่ไม่สามารถปรับตัวได้กับเทคโนโลยีนี้ มีความรู้สึกว่าสูญเสียเวลาและความเป็นส่วนตัวที่จะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นภาวะเครียดจากเทคโนโลยีจึงเป็นผลของความ

พยายามของแต่ละบุคคลเพื่อจะจัดการกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และมีแนวโน้มที่จะแพร่หลายมากขึ้นในการทำงานภายในองค์กร

โดยปกติแล้วเมื่อองค์กรมีการนำระบบหรือเทคโนโลยีใหม่มาใช้มักจะมาพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน เพื่อรองรับการทำงานในรูปแบบใหม่แทนการทำงานในรูปแบบเดิม ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้ใช้งาน ส่งผลให้เกิดเป็นภาวะเครียดจากเทคโนโลยี รวมถึงผลกระทบทางอ้อมทางด้านสังคม ดังนั้นบทบาทหน้าที่และวิธีทำงานของแต่ละบุคคลก็อาจจะเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม (Tarafdar, Tu, Nathan & Ragu-Nathan, 2007) ซึ่งภาวะเครียดจากเทคโนโลยีนั้นจะครอบคลุมถึงความเครียดที่เกิดจากเทคโนโลยี ความเครียดทางจิตใจ ผลลัพธ์และประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ความทุ่มเทในการทำงาน ความตั้งใจในการลาออก โดยภาวะเครียดจากเทคโนโลยีสามารถเกิดขึ้นได้ ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน ในหลากหลายรูปแบบ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ใช้งานอาจเผชิญกับภาวะเครียดจากเทคโนโลยี อันเนื่องมาจากความไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนความรู้สึกที่เต็มไปด้วยข้อมูลจำนวนมากที่เกิดจากเทคโนโลยี (Califf & Brooks, 2020) และผลที่ตามมาจากภาวะเครียดจากเทคโนโลยีคือความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กร อันเนื่องมาจากกระบวนการทำงานขององค์กรที่พนักงานจะมีความรู้สึกไม่เห็นด้วยกับแนวทางขององค์กรและแนวทางปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไป พนักงานอาจจะต้องเผชิญกับบทบาทหน้าที่และการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เข้ากันไม่ได้ ซึ่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หากมีการโต้แย้งความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันนำไปสู่อารมณ์เชิงลบซึ่งกันและกัน ดังนั้นเมื่อความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างกลุ่ม ย่อมทำให้การทำงานร่วมกันเป็นทีมหรือความร่วมมือกันในการทำงานลดน้อยถอยลง และสุดท้ายอาจเกิดความขัดแย้งด้านกระบวนการ การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบที่ไม่แน่นอน มีการถกเถียงกันว่างานนั้น ๆ ควรจะต้องเป็นความรับผิดชอบของใครหรือหน่วยงานใด (Chaudhry & Asif, 2015)

นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการทำงานที่เข้มข้นขึ้นอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดผลในเชิงลบแก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ความเครียด ความวิตกกังวล และความรู้สึกไม่สบายใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ความขัดแย้งเรื่องงานและครอบครัว และ

ความเหนื่อยล้าทางด้านอารมณ์ เพราะภายใต้รูปแบบการทำงานดังกล่าว ทำให้บทบาทของผู้ที่ทำงานมีมากขึ้น ทั้งด้านภาระหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบและภาระด้านครอบครัวที่อาจจะต้องทำไปพร้อม ๆ กัน สร้างประสบการณ์ที่ไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตประจำวัน (Harunavamwe & Ward, 2022) การศึกษานี้จึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาผลกระทบระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีกับความขัดแย้งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กร

อย่างไรก็ตามงานวิจัยต่าง ๆ ที่ให้ความสนใจในด้านของการมีสติ ระบุว่าการมีสติจะส่งผลกระทบในเชิงบวกต่อการจัดการความเครียด โดยการมีสติจะมีความเชื่อมโยงต่อการลดลงของอาการทางจิตใจที่ไม่พึงปรารถนา (Fisher, Kerr, & Cunningham, 2019) รวมถึงการศึกษาเรื่องการมีสติในองค์กรก็เริ่มแพร่หลายมากขึ้น ทั้งนี้การมีสตินั้นถูกกำหนดไว้ว่าเป็นรูปแบบของการรับรู้และตระหนักถึงสถานการณ์ปัจจุบัน โดยมีคุณลักษณะเฉพาะที่สำคัญอยู่หลายประการ ประการที่หนึ่ง การมีสติจะเกี่ยวข้องกับการตระหนักและรับรู้ถึงประสบการณ์ที่เกิดขึ้นภายใน เช่น อารมณ์ ความคิด การแสดงออกของพฤติกรรม ประการที่สอง ในภาวะมีสติ บุคคลจะสังเกตเห็นถึงสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นได้โดยไม่จำเป็นต้องประเมิน วิเคราะห์ หรือไตร่ตรอง ประการที่สาม การมีสติจะมุ่งเน้นไปยังสถานการณ์ปัจจุบัน ที่บุคคลจะจดจ่อไปกับเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น ณ ปัจจุบัน ประการที่สี่ การมีสติเป็นความสามารถโดยธรรมชาติของมนุษย์ที่จะแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคลและสถานการณ์ (Hülshager, Alberts, Feinholdt, & Lang, 2013) ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงการแสดงออกของการมีสติที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ย่อมจะส่งผลกระทบที่แตกต่างกันออกไปในความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีและความขัดแย้งของแต่ละบุคคล

ทั้งนี้ในการทำงานในองค์กรก็ย่อมมีความหลากหลายของช่วงอายุหรือเรียกว่าเจนเนอเรชัน (Generation) ที่ทำให้ความคิดและมุมมองในด้านต่าง ๆ มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน รวมถึงการมองเห็นปัญหาและการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกันผู้บริหารจึงมีบทบาทสำคัญในการจัดการความหลากหลายในองค์กรและต้องเข้าใจความแตกต่างของแต่ละเจนเนอเรชันเพื่อให้อาจจัดการวางแผนการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานวิจัยส่วนใหญ่มักศึกษาผลของภาวะเครียดจากเทคโนโลยีต่อความพึงพอใจในงาน แต่งานวิจัยที่ศึกษาผลของภาวะเครียดจากเทคโนโลยีต่อความความขัดแย้งโดยตรงยังมีค่อนข้างน้อย รวมไปถึงบทบาทของการมีสติในฐานะตัวแปรกำกับและการเปรียบเทียบผลกระทบของภาวะเครียดจากเทคโนโลยีของแต่ละเจนอเรชันต่าง ๆ ยังไม่แพร่หลาย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความสัมพันธ์ของภาวะเครียดจากเทคโนโลยีต่อความขัดแย้งและศึกษาอิทธิพลกำกับของการมีสติต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีและความขัดแย้งของวัยทำงานในแต่ละเจนอเรชัน ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ วางแผนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการองค์กร เพื่อหลีกเลี่ยงสาเหตุที่จะนำไปสู่ความเครียดของพนักงาน รวมถึงแนวทางการใช้การมีสติเป็นเครื่องมือในการตระหนัก รับรู้ ยอมรับ และสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปได้เหมาะสม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีและความขัดแย้งของวัยทำงานแต่ละเจนอเรชัน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลกำกับของการมีสติของพนักงาน ที่จะส่งผลต่อระดับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีและความขัดแย้งของวัยทำงานแต่ละเจนอเรชัน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะเครียดจากเทคโนโลยี

ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีเป็นผลลัพธ์ของความพยายามในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยมีสาเหตุมาจากการไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ (Tarafdar, Tu, Nathan & Ragu-Nathan, 2007) โดยสามารถกำหนดองค์ประกอบของภาวะเครียดจากเทคโนโลยีออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น (Techno-overload) อธิบายถึงสถานการณ์ที่เทคโนโลยีเข้ามากดดันให้ผู้ใช้มีความรู้สึกว่าต้องทำงานให้เร็วขึ้น และทำงานระยะเวลาที่นานมากขึ้น

2) ด้านการรุกรานด้านความเป็นส่วนตัว (Techno-invasion) อธิบายถึงผลกระทบของการรุกรานของเทคโนโลยี ที่เข้ามาทำให้ผู้ใช้งานมีความรู้สึกถูกเข้าถึงและเชื่อมต่อกับงานตลอดเวลา ทำให้การแบ่งแยกระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัวมีความไม่ชัดเจน 3) ด้านความซับซ้อนทางเทคโนโลยี (Techno-complexity) อธิบายถึงสถานการณ์ที่ความซับซ้อนของเทคโนโลยี ทำให้ผู้ใช้งานมีความรู้สึกกังวลว่าทักษะด้านเทคโนโลยีของตนเองที่มีนั้นไม่เพียงพอ และจำเป็นต้องใช้ความพยายามในการเรียนรู้เพื่อทำความเข้าใจเทคโนโลยีใหม่ ๆ 4) ด้านความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน (Techno-insecurity) จะเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่ผู้ใช้งานมีความรู้สึกหวาดกลัวว่าจะสูญเสียตำแหน่งงาน อันเป็นผลมาจากการถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยี หรือบุคคลที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีมากกว่าตนเอง 5) ด้านความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี (Techno-uncertainty) จะกล่าวถึงในบริบทของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความไม่แน่นอนเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ส่งผลให้ผู้ใช้งานต้องศึกษาเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง

Jehn and Mannix (2001) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความขัดแย้งภายในกลุ่มและประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่ม โดยแบ่งประเภทของความขัดแย้งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) ความขัดแย้งด้านเป้าหมายของงาน (Task Conflict) เกิดขึ้นเมื่อมีการไม่เห็นด้วยของสมาชิกภายในกลุ่มเกี่ยวกับเนื้อหาของงานที่จะต้องทำ ทั้งด้านมุมมอง และความคิดเห็นเกี่ยวกับเป้าหมายของงาน การโต้แย้งในสถานการณ์ของความขัดแย้งด้านนี้มักจะมุ่งเน้นไปที่งานเสมอโดยไม่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ ซึ่งจะช่วยสร้างการตัดสินใจที่มีคุณภาพ แต่อย่างไรก็ตามการที่มีความขัดแย้งของงานในช่วงแรก ก็อาจเป็นปัญหาในการอภิปรายถึงประเด็นที่สำคัญและอาจเป็นสาเหตุทำให้สมาชิกภายในทีมถอนตัวจากการทำงาน 2) ความขัดแย้งด้านกระบวนการ (Process Conflict) เกิดจากข้อขัดแย้งเกี่ยวกับวิธีการทำงานให้สำเร็จ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคน โดยความขัดแย้งด้านกระบวนการที่เกิดขึ้นในการทำงานช่วงแรกจะช่วยสร้างแนวทางและข้อตกลงร่วมกัน รวมถึงความเข้าใจในกระบวนการทำงาน 3) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) เป็นความขัดแย้งที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน แต่จะเกี่ยวข้องกับด้านอารมณ์

ความรู้สึก เกิดขึ้นเมื่อมีความไม่เข้ากันระหว่างบุคคล ภายในกลุ่มหรือภายในองค์กร ที่ประกอบไปด้วยอารมณ์ความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกัน เช่น ความรู้สึกไร้ค่า หงุดหงิด ความรู้สึกขุ่นเคืองภายในจิตใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการมีสติ

Brown and Ryan (2003) ศึกษาการวัดระดับการมีสติ โดยการพัฒนาเครื่องมือให้มีความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ เป็นมาตรวัดการตระหนักรู้ต่อการเพ่งความสนใจจดจ่อ (Mindful Attention Awareness Scale: MAAS) มุ่งเน้นไปที่การให้ความสำคัญกับการมีหรือไม่มีสมาธิและความตระหนักรู้กับสิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งจะประเมินและแยกระหว่างผู้ที่มีสติกับบุคคลทั่วไปได้อย่างชัดเจน Singhatong, Buranapin, Thourmrunroje, and Saiprasert (2022) ศึกษาถึงความแตกต่างและการผสมผสานระหว่างสติแบบตะวันออกและตะวันตกในที่ทำงาน โดยสติแบบตะวันออก มีรากฐานมาจากพระพุทธศาสนา ที่เน้นการตระหนักรู้ในปัจจุบัน โดยไม่ตัดสินความรู้สึกหรือประสบการณ์ ขณะที่สติแบบตะวันตก เป็นแนวคิดที่พัฒนาขึ้นโดยมีพื้นฐานมาจากจิตวิทยาสังคมและวิทยาศาสตร์ มุ่งเน้นไปที่การเปลี่ยนแปลงและเปิดรับมุมมองใหม่ที่มีความแตกต่าง โดยผู้ที่มีสติจะเปิดรับมุมมองที่หลากหลายและพิจารณาความน่าจะเป็นในเหตุการณ์นั้น ในทางตรงกันข้ามผู้ที่ไม่มีสติจะตอบสนองอย่างอัตโนมัติจากประสบการณ์ในอดีตที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งมุมมองทั้ง 2 แบบ ต่างก็มีข้อดีและข้อเสียที่แตกต่างกันเมื่อนำไปใช้ในทางปฏิบัติ มุมมองแบบตะวันออกที่มีพื้นฐานมาจากหลักของพระพุทธศาสนา ยังขาดการอธิบายที่มีความเกี่ยวข้องกับการนำไปใช้ในที่ทำงานโดยตรง ขณะที่มุมมองแบบตะวันตกที่มีพื้นฐานมาจากจิตวิทยาสังคมและวิทยาศาสตร์นั้น จะมีความเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน แต่ก็ไม่ได้อธิบายถึงกระบวนการของการเข้าถึงการมีสติที่แท้จริง ดังนั้นการผสมผสานระหว่างสองแนวคิดจึงเป็นแนวทางที่จะช่วยปิดช่องว่างของการนำไปใช้จริง ทั้งการเน้นย้ำถึงสถานการณ์ปัจจุบัน และการรับรู้ถึงข้อมูลตรงหน้าโดยไม่ต้องพยายามทำการเปลี่ยนแปลง

แนวคิดเกี่ยวกับช่วงวัยของประชากร

การแบ่งประชากรออกเป็นเจนเนอเรชัน (Generation) จะจำแนกตามปีเกิดของประชากร ซึ่งค่อนข้างมีความหลากหลายกันออกไปในแต่ละการศึกษา แต่ยังคงเป็นช่วงเวลาใกล้เคียงกัน (Gray, Pattaravanich, Lucktong, & Sangkla, 2016) หากแบ่งวัยทำงานออกเป็นเจนเนอเรชัน

จะสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มหลัก ดังนี้ 1) เจเนอเรชันเอ็กซ์ ผู้ที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2506 - 2520 มีอายุระหว่าง 47 – 60 ปี (อายุ ณ ปี 2567 ที่ทำการสำรวจ) เกิดมาท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันที่รุนแรง ให้ความสำคัญต่อสัมพันธภาพทั้งเพื่อนร่วมงานและครอบครัว 2) เจเนอเรชันวาย ผู้ที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2521 - 2538 มีอายุระหว่าง 29 – 46 ปี (อายุ ณ ปี 2567 ที่ทำการสำรวจ) เกิดมาในช่วงที่วิวัฒนาการต่าง ๆ มีความก้าวหน้าอย่างชัดเจน โดยเฉพาะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง และมีความทะเยอทะยาน 3) เจเนอเรชันซี ผู้ที่เกิดตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 เป็นต้นไป มีอายุระหว่าง 18 – 28 ปี (อายุ ณ ปี 2567 ที่ทำการสำรวจ) เกิดมาพร้อมความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการสื่อสาร เปิดกว้างทางความคิดและวัฒนธรรม ยอมรับความแตกต่างซึ่งกันและกัน และต้องการการตอบสนองที่รวดเร็ว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Pflügner, Maier, and Weitzel (2021) ศึกษาอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมของการมีสติต่อความเครียดทางเทคโนโลยีและความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานบริษัทในประเทศเยอรมนี พบว่าการมีสติช่วยลดระดับของการรับรู้ความเครียดจากเทคโนโลยี แต่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อการรับรู้ความเครียดจากเทคโนโลยีที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งจากผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการมีสติสามารถช่วยจัดการกับความเครียดทางเทคโนโลยีได้ แต่ยังแสดงให้เห็นข้อจำกัดของการมีสติในแง่ของการบรรเทาความเครียดจากเทคโนโลยี และการศึกษายังมีข้อจำกัดด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลที่อาจเกิดอคติจากแบบสอบถามในการประเมินระดับการมีสติของตนเอง

Baiza, Hadi, and Fadhillah (2024) ศึกษาอิทธิพลของนโยบายที่เป็นมิตรกับครอบครัวและความเครียดจากเทคโนโลยีต่อความพึงพอใจในงานผ่านตัวแปรส่งผ่าน ได้แก่ 1) ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และ 2) ผลประโยชน์สำหรับครอบครัวจากการทำงาน ของบริษัทในประเทศอินโดนีเซีย พบว่านโยบายที่เป็นมิตรกับครอบครัวและความเครียดจากเทคโนโลยีไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน แต่การศึกษาตัวแปรส่งผ่านทั้ง 2 ตัวแปร พบว่านโยบายที่เป็นมิตรกับครอบครัวและความเครียดจากเทคโนโลยี ส่งผลในเชิงบวกกับทั้ง 2 ตัวแปร อย่างไรก็ตาม

ผลการศึกษายังคงขัดแย้งกับการศึกษาอื่น ๆ เช่น Harunavamwe and Kanengoni (2023) พบว่าความเครียดจากเทคโนโลยีมีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน

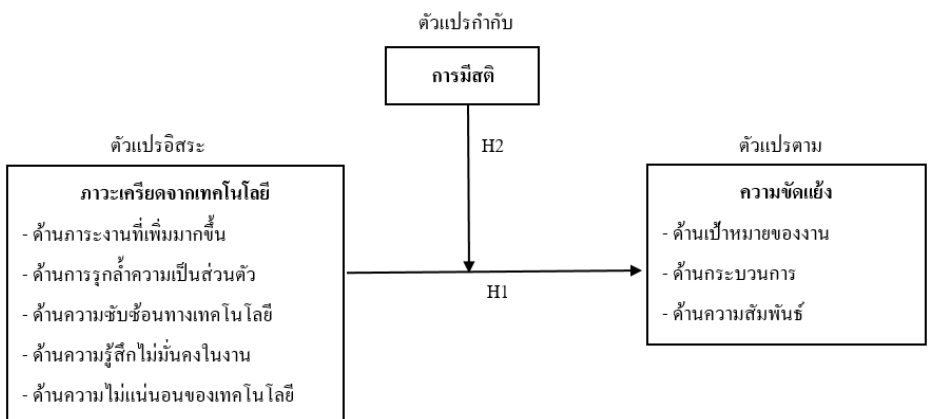
Suardi and Furinto (2023) ศึกษาผลกระทบระหว่างความเครียดที่เกิดจากการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมเสมือนจริงของพนักงานบริษัทในประเทศอินโดนีเซีย ผ่านบทบาทของความขัดแย้งในองค์กรและการมีส่วนร่วมในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน พบว่า ความเครียดที่เกิดจากทำงานแบบสภาพแวดล้อมเสมือนจริงมีผลกระทบเชิงบวกต่อความขัดแย้งภายในองค์กร ขณะเดียวกันก็มีผลกระทบเชิงลบต่อการมีส่วนร่วมในการทำงานและพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งการศึกษานี้ยังมีข้อจำกัดที่ดำเนินการโดยเฉพาะในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีทางการเงิน ทำให้ยากต่อการนำผลลัพธ์ไปใช้กับอุตสาหกรรมอื่น ๆ

Ioannou (2023) ผู้วิจัยจากประเทศสหราชอาณาจักร ได้ศึกษาบทบาทของการมีสติและการมีสติด้านเทคโนโลยี ในการบรรเทาผลกระทบจากภาวะเครียดจากเทคโนโลยีในที่ทำงาน เพื่อมุ่งเน้นที่จะเข้าใจกลไกการรับมือกับภาวะเครียดจากเทคโนโลยี พบว่าการมีสติช่วยให้พนักงานสามารถตอบสนองต่อภาวะเครียดจากเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการโต้ตอบอย่างมีสติแทนการตอบสนองแบบอัตโนมัติ แต่อย่างไรก็ตามการศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพที่กลุ่มตัวอย่างยังค่อนข้างจำกัด และไม่ครอบคลุมพนักงานในหลากหลายอุตสาหกรรม รวมไปถึงศึกษาเฉพาะคนที่มีความรู้สูงอยู่แล้ว ยังขาดการวิเคราะห์ผลกลุ่มพนักงานทั่วไป

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าความเครียดจากการทำงานส่งผลต่อความขัดแย้งภายในองค์กร รวมไปถึงส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ทั้งนี้พบว่าการมีสติจะช่วยลดระดับความเครียดจากเทคโนโลยีได้ ซึ่งในการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา นั้น ยังขาดการศึกษผลกระทบของการมีสติต่อความสัมพันธ์ของภาวะเครียดจากเทคโนโลยีที่มีต่อความขัดแย้งโดยตรง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำเอาแนวคิดของภาวะเครียดจากเทคโนโลยี ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ด้านการรู้สึกว่าเป็นส่วนตัว ด้านความซับซ้อนทางเทคโนโลยี ด้านความรู้สึกล้มเหลวในงาน และด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี (Tarafdar, Tu, Nathan & Ragu-Nathan, 2007) มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ และได้

นำเอาแนวคิดของความขัดแย้ง ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเป้าหมายของงาน ด้านกระบวนการ และด้านความสัมพันธ์ (Jehn & Mannix, 2001) มากำหนดเป็นตัวแปรตาม โดยมีการมีสติเป็นตัวแปรกำกับ เพื่อเป็นแนวทางตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ที่ต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีและความขัดแย้งของวัยทำงานแต่ละเจนเนอเรชัน และศึกษาอิทธิพลกำกับของการมีสติของพนักงานที่จะส่งผลต่อระดับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีและความขัดแย้งของวัยทำงานแต่ละเจนเนอเรชัน โดยมีสมมติฐานการวิจัยว่า ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีในแต่ด้านนั้นมีอิทธิพลต่อความขัดแย้ง (สมมติฐานที่ 1) และการมีสติมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีและความขัดแย้ง (สมมติฐานที่ 2) โดยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดดังภาพที่ 1

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากร

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะอ้างอิงจาก Cochran (1942) โดยเลือกใช้สมการแบบกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาคือพนักงานจากภาครัฐเอกชน ซึ่งไม่ทราบขนาดประชากรที่แน่นอนแต่ทราบว่าประชากรมีขนาดใหญ่ และกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งจากการคำนวณผู้วิจัยจะต้องรวบรวมตัวอย่างให้ได้มากกว่า 385 ตัวอย่าง แต่เพื่อความถูกต้องของข้อมูลที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยจึงพิจารณาเพิ่มจำนวนการเก็บแบบสอบถามเพิ่มเติม ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 412 ตัวอย่าง เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีคุณภาพมากพอที่จะใช้ในการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อตอบคำถามวิจัยทั้งหมด 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบออนไลน์และรูปแบบฉบับพิมพ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และช่วยให้สามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยการเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณ มีกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล คือพนักงานจากภาครัฐ เอกชน ซึ่งมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและข้อมูลการทำงาน เช่น เพศ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพหลัก ประสบการณ์การทำงาน ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการทำงานต่อวัน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะเครียดจากเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยสาเหตุของภาวะเครียดจากเทคโนโลยีทั้ง 5 ด้าน คือด้านภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น (Techno-overload) ด้านการรุกร้าความเป็นส่วนตัว (Techno-invasion ด้านความซับซ้อนทางเทคโนโลยี (Techno-complexity) ด้านความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน (Techno-insecurity) ด้านความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี (Techno-uncertainty) โดยผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ Califf & Brooks (2020)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยประเภทของความขัดแย้งทั้ง 3 ด้าน คือ ความขัดแย้งจากเป้าหมายของงาน ความขัดแย้งด้านกระบวนการ และความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ โดยผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ Wu, Wang, Mei, and Liu (2017)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับของการมีสติ โดยผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามตามมาตรวัดการตระหนักรู้ต่อการเพ่งความสนใจจดจ่อ (The Mindful Attention Awareness Scale: MAAS) (Brown & Ryan, 2003)

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเครียดจากเทคโนโลยี ความขัดแย้ง และการมีสติ เพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาและจัดทำแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้พิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ความถูกต้องของภาษา และปรับปรุงแก้ไข เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) พบว่าค่าความเชื่อมั่นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.714 – 0.916 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ในการศึกษาวิจัย (Cronbach, 1990)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการทางสถิติ 2 วิธี ได้แก่ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการทดสอบอิทธิพลของภาวะเครียดจากเทคโนโลยีต่อความขัดแย้ง รวมถึงศึกษาอิทธิพลกำกับของการมีสติที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีและความขัดแย้ง

ผลการวิจัย

ผลวิจัยของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 412 ตัวอย่าง พบว่าเป็นเพศชายร้อยละ 54.4 และเพศหญิงร้อยละ 45.6 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 88.8 กลุ่มตัวอย่าง

ส่วนใหญ่มีชั่วโมงการทำงานอยู่ที่ 7-8 ชั่วโมงต่อวัน ร้อยละ 59.7 รองลงมาคือมีชั่วโมงการทำงาน 8-12 ชั่วโมงต่อวัน ร้อยละ 36.2 โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป โดยสามารถจำแนกตามช่วงอายุตามเจนอเรชันได้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปและข้อมูลการทำงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุตามเจนอเรชัน

	อายุ 47 – 60 ปี		อายุ 29 – 46 ปี		อายุ 18 – 28 ปี		รวม
	(เจนอเรชันเอกซ์)		(เจนอเรชันวาย)		(เจนอเรชันซี)		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน
	(คน)	ละ	(คน)	ละ	(คน)	ละ	(คน)
เพศ							
ชาย	82	61.2	73	50.3	69	51.9	224
หญิง	52	38.8	72	49.7	64	48.1	188
ระดับการศึกษา							
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	0.7	2	1.4	3	2.3	6
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	129	96.3	107	73.8	130	97.7	366
ปริญญาโท	4	3.0	36	24.8	-	-	40
ชั่วโมงการทำงานต่อวัน							
4 - 6 ชั่วโมง	3	2.3	2	1.4	-	-	5
7 - 8 ชั่วโมง	104	77.6	80	55.2	62	46.6	246
8 - 12 ชั่วโมง	27	20.1	58	40.0	64	48.1	149
มากกว่า 12 ชั่วโมง	-	-	5	3.4	7	5.3	12
ประสบการณ์การทำงาน							
ต่ำกว่า 1 ปี	-	-	-	-	2	1.5	2
1 – 2 ปี	-	-	-	-	7	5.3	7
3 – 5 ปี	-	-	-	-	49	36.8	49
5 – 10 ปี	-	-	97	66.9	75	56.4	172

	อายุ 47 – 60 ปี		อายุ 29 – 46 ปี		อายุ 18 – 28 ปี		รวม
	(เจนเอรชั่นเอกซ์)		(เจนเอรชั่นวาย)		(เจนเอรชั่นซี)		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน
	(คน)	ละ	(คน)	ละ	(คน)	ละ	(คน)
10 ขึ้นไป	134	100.0	48	33.1	-	-	182

จากผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับภาวะเครียดจากเทคโนโลยีอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านความซับซ้อนทางเทคโนโลยีมากที่สุด (Mean = 3.32) รองลงมาคือมีภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านการงานที่เพิ่มมากขึ้น (Mean = 3.29) นอกจากนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความขัดแย้งด้านกระบวนการมากที่สุด (Mean = 3.11) และระดับการมีสติของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.00) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลด้านภาวะเครียดจากเทคโนโลยี ความขัดแย้ง และการมีสติของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	Mean	S.D.	การแปลผล
ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านการงานที่เพิ่มมากขึ้น	3.29	0.730	ปานกลาง
ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านการรู้ลึกลึกความเป็นส่วนตัว	2.86	0.978	ปานกลาง
ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านความซับซ้อนทางเทคโนโลยี	3.32	0.678	ปานกลาง
ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน	3.13	0.550	ปานกลาง
ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี	3.20	0.818	ปานกลาง
ความขัดแย้งด้านเป้าหมายของงาน	2.91	0.466	ปานกลาง
ความขัดแย้งด้านกระบวนการ	3.11	0.492	ปานกลาง
ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์	2.88	0.469	ปานกลาง
การมีสติ	4.00	0.498	มาก

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีและความขัดแย้งด้านเป้าหมายของงาน พบว่า ในกลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 47 ปี - 60 ปี (เจนเนอเรชันเอ็กซ์) ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ด้านการรุกร้าความเป็นส่วนตัว และด้านความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในกลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 29 ปี - 46 ปี (เจนเนอเรชันวาย) ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ด้านการรุกร้าความเป็นส่วนตัว ด้านความซับซ้อนทางเทคโนโลยี และด้านความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในกลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 18 ปี - 28 ปี (เจนเนอเรชันซี) ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านการรุกร้าความเป็นส่วนตัว และด้านความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีและความขัดแย้งด้านกระบวนการ พบว่า ในกลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 47 ปี - 60 ปี (เจนเนอเรชันเอ็กซ์) ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านการรุกร้าความเป็นส่วนตัว ด้านความรู้สึกล้มเหลวในงาน และด้านความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในกลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 29 ปี - 46 ปี (เจนเนอเรชันวาย) ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ด้านการรุกร้าความเป็นส่วนตัว และด้านความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในกลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 18 ปี - 28 ปี (เจนเนอเรชันซี) ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น และด้านความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีและความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ พบว่า ในกลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 47 ปี - 60 ปี (เจนเนอเรชันเอ็กซ์) ภาวะเครียดจากเทคโนโลยี ด้านความรู้สึกล้มเหลวในงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในกลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 29 ปี - 46 ปี (เจนเนอเรชันวาย) ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีทุกด้าน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในกลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 18 ปี - 28 ปี (เจนเนอเรชันซี) ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านการรุกร้าความเป็นส่วนตัว ด้านความซับซ้อนทางเทคโนโลยี และด้านความรู้สึกล้มเหลวในงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 3

ทั้งนี้มีการพิจารณาค่า Variance Inflation Factor หรือ VIF ร่วมด้วย ซึ่งเมื่อพิจารณาผลการทดสอบค่า VIF ของตัวแปรอิสระทั้งหมดแล้ว ตามตารางที่ 3 แล้วพบว่าไม่มีค่าต่ำกว่า 10 ทั้งหมด

ซึ่งหมายความว่าองค์ประกอบของตัวแปร ไม่มีปัญหา Multicollinearity (Hair, Black, Babin & Anderson, 2019)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยี และความขัดแย้ง แบ่งตามเจนอเรชัน

Generation		CON_TA			CON_PR			CON_RE		
		B	Sig.	VIF	B	Sig.	VIF	B	Sig.	VIF
X	TE_OV	.115	.015 *	1.008	.052	.241	1.008	.078	.109	1.008
	TE_IN	.098	.008 *	1.027	.142	.000 *	1.027	.074	.053	1.027
	TE_CX	.101	.079	1.029	.109	.047 *	1.029	-.009	.885	1.029
	TE_IS	.014	.853	1.076	.236	.001 *	1.076	.258	.001 *	1.076
	TE_UN	.134	.002 *	1.059	.116	.006 *	1.059	.074	.103	1.059
n = 134		Adjust R ² = .130			Adjust R ² = .218			Adjust R ² = .103		
Y	TE_OV	.155	.005 *	1.290	.150	.005 *	1.290	.156	.004 *	1.290
	TE_IN	.146	.001 *	1.175	.181	.000 *	1.175	.101	.013 *	1.175
	TE_CX	.162	.011 *	1.865	.059	.332	1.865	.257	.000 *	1.865
	TE_IS	.065	.378	1.735	-.052	.471	1.735	.213	.004 *	1.735
	TE_UN	.147	.001 *	1.046	.241	.000 *	1.046	.094	.030 *	1.046
n = 145		Adjust R ² = .325			Adjust R ² = .328			Adjust R ² = .468		
Z	TE_OV	.090	.058	1.034	.113	.046 *	1.034	.035	.331	1.034
	TE_IN	.146	.000 *	1.044	.066	.080	1.044	.109	.000 *	1.044
	TE_CX	.119	.062	1.288	.073	.334	1.288	.097	.049 *	1.288
	TE_IS	.054	.475	1.235	.174	.054	1.235	.224	.000 *	1.235
	TE_UN	.129	.003 *	1.089	.200	.000 *	1.089	.046	.165	1.089
n = 133		Adjust R ² = .200			Adjust R ² = .139			Adjust R ² = .250		

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ตัวแปรอิสระ	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ภาวะเครียดจากเทคโนโลยี					
(1) ด้านภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น	1				
(2) ด้านการรุกร้าความเป็นส่วนตัว	.064	1			
(3) ด้านความซับซ้อนทางเทคโนโลยี	.203	.047	1		
(4) ด้านความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน	.130	.126	.474	1	
(5) ด้านความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี	-.043	.016	-.182	-1.51	1

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยตัวแปรแต่ละคู่มีค่าสหสัมพันธ์อยู่ในช่วงระหว่าง 0.043 – 0.474 ซึ่งแสดงว่า ตัวแปรแต่ละคู่ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นที่สูงเกิดขึ้น ทั้งนี้ โดยทั่วไปแล้วพบว่า หากตัวแปรคู่ใดมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับหรือมากกว่า 0.80 อาจเกิดปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์เชิงเส้นที่สูงหรือเกิดปัญหาภาวะร่วมของตัวแปรในตัวอย่างแบบเส้นตรง (Hair et al., 2019)

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลกำกับของการมีสติต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีและความขัดแย้ง

GEN		CON_TA		TE * MFN		CON_PR		TE * MFN		CON_RE		TE * MFN	
		B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.
X	TE_OV	.115	.015 *	-.072	.201	.052	.241			.078	.109		
	TE_IN	.098	.008 *	-.122	.026 *	.142	.000 *	-.199	.000 *	.074	.053		
	TE_CX	.101	.079			.109	.047 *	-.131	.027 *	-.009	.885		
	TE_IS	.014	.853			.236	.001 *	.103	.133	.258	.001 *	.025	.727
	TE_UN	.134	.002 *	.078	.144	.116	.006 *	-.132	.014 *	.074	.103		
Y	TE_OV	.155	.005 *	-.024	.361	.150	.005 *	-.042	.115	.156	.004 *	-.096	.001 *
	TE_IN	.146	.001 *	-.040	.134	.181	.000 *	-.053	.039 *	.101	.013 *	-.116	.000 *
	TE_CX	.162	.011 *	-.047	.034 *	.059	.332			.257	.000 *	-.085	.000 *
	TE_IS	.065	.378			-.052	.471			.213	.004 *	-.044	.027 *
	TE_UN	.147	.001 *	-.088	.002 *	.241	.000 *	-.093	.000 *	.094	.030 *	-.179	.000 *
Z	TE_OV	.090	.058			.113	.046 *	-.086	.181	.035	.331		
	TE_IN	.146	.000 *	.007	.867	.066	.080			.109	.000 *	-.110	.001 *
	TE_CX	.119	.062			.073	.334			.097	.049 *	-.082	.057
	TE_IS	.054	.475			.174	.054			.224	.000 *	.086	.007 *
	TE_UN	.129	.003 *	.010	.817	.200	.000 *	.015	.741	.046	.165		

หมายเหตุ * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

TE_OV = ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น
CON_TA = ความขัดแย้งด้านเป้าหมายของงาน
TE_IN = ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านการรู้ค่าความเป็นส่วนตัว
CON_PR = ความขัดแย้งด้านกระบวนการ
TE_CX = ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านความซับซ้อนทางเทคโนโลยี
CON_RE = ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์

TE_IS = ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน

MFN = การมีสติ

TE_UN = ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี

TE * MFN = ปฏิสัมพันธ์ภาวะเครียดและการมีสติ

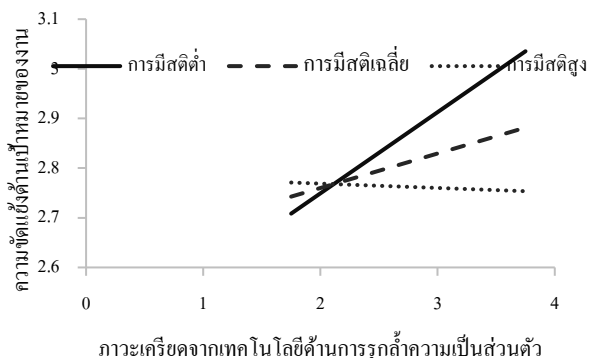
1) ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ พบว่า ระดับความสัมพันธ์ของภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านการรุกร้าความเป็นส่วนตัวต่อความขัดแย้งด้านเป้าหมายของงาน มีความสัมพันธ์ที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับระดับความสัมพันธ์ของภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านการรุกร้าความเป็นส่วนตัว ด้านความซับซ้อนทางเทคโนโลยีและด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีต่อความขัดแย้งด้านกระบวนการ ก็มีความสัมพันธ์ที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

2) ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างเจนเอเรชั่นวาย พบว่า ระดับความสัมพันธ์ของภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านความซับซ้อนทางเทคโนโลยี และด้านความไม่แน่นอนของเทคโนโลยีต่อความขัดแย้งด้านเป้าหมายของงาน มีความสัมพันธ์ที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับระดับความสัมพันธ์ของภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านการรุกร้าความเป็นส่วนตัว และด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีต่อความขัดแย้งด้านกระบวนการ รวมถึงระดับความสัมพันธ์ของภาวะเครียดจากเทคโนโลยีในทุกด้านต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ก็มีความสัมพันธ์ที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3) ผลการศึกษาของกลุ่มเจนเอเรชั่นซี พบว่า ระดับความสัมพันธ์ของภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านการรุกร้าความเป็นส่วนตัว และด้านความรู้สึกไม่มั่นคงในงานต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ก็มีความสัมพันธ์ที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

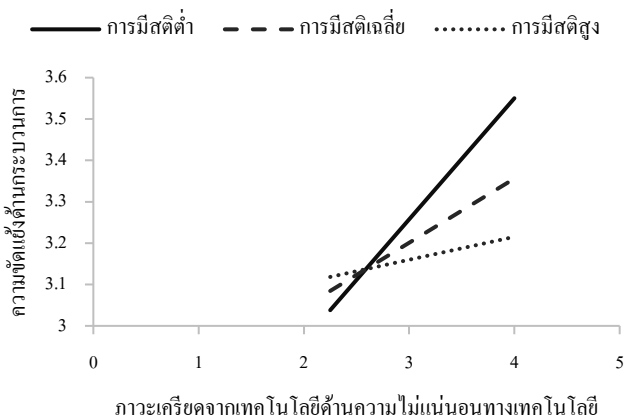
จะเห็นได้ว่าการมีสติมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีและความขัดแย้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติค่อนข้างมาก โดยการมีสติทำให้ระดับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีและความขัดแย้งนั้นลดลง ซึ่งผลลัพธ์เป็นไป

ในทิศทางเดียวกัน ผู้วิจัยจึงขอยกตัวอย่างของอิทธิพลของการมีสติต่อภาวะเครียดจากเทคโนโลยี และความขัดแย้งของทั้ง 3 เจเนอเรชัน ดังนี้



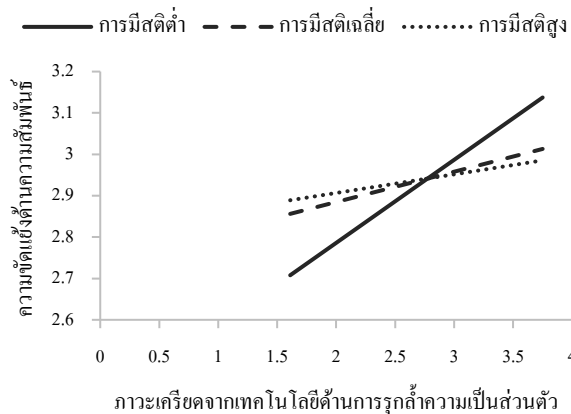
ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านการรู้กล้าความเป็นส่วนตัว และความขัดแย้งด้านเป้าหมายของงานของเจเนอเรชันเอ็กซ์โดยมีการมีสติเป็นตัวแปรกำกับ

ภาพที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านการรู้กล้าความเป็นส่วนตัวและความขัดแย้งด้านเป้าหมายของงานของเจเนอเรชันเอ็กซ์โดยมีการมีสติเป็นตัวแปรกำกับ จะเห็นได้ว่าในผู้ที่มีระดับการมีสติที่ต่ำ เมื่อเกิดภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านการรู้กล้าความเป็นส่วนตัวมากขึ้น ก็จะส่งผลให้เกิดความขัดแย้งด้านเป้าหมายของงานมากขึ้นตามไปด้วย แต่เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการมีสติที่สูงกว่า จะเห็นได้ว่าเมื่อระดับความเครียดเพิ่มขึ้นของผู้ที่มีระดับการมีสติที่สูงนั้น ระดับความสัมพันธ์ต่อความขัดแย้งด้านเป้าหมายของงานจะน้อยกว่าผู้ที่มีระดับการมีสติที่ต่ำ



ภาพที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี และความขัดแย้งด้านกระบวนการของเจนอเรชันวายโดยมีการมีสติเป็นตัวแปรกำกับ

ภาพที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านความไม่แน่นอนของเทคโนโลยีและความขัดแย้งด้านกระบวนการของเจนอเรชันวายโดยมีการมีสติเป็นตัวแปรกำกับ จะเห็นได้ว่าในผู้ที่มีระดับการมีสติที่ต่ำ เมื่อเกิดภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีมากขึ้น ก็จะส่งผลให้เกิดความขัดแย้งด้านกระบวนการมากขึ้นตามไปด้วย แต่กับผู้ที่มีระดับการมีสติที่สูงกว่า จะเห็นได้ว่าเมื่อภาวะเครียดจากเทคโนโลยีเพิ่มสูงขึ้น แต่ระดับความสัมพันธ์ต่อความขัดแย้งด้านกระบวนการจะน้อยกว่าผู้ที่มีระดับการมีสติที่ต่ำ



ภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านการรู้ล่าความเป็นส่วนตัว และความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ของเจนอเรชันซีโดยมีการมีสติเป็นตัวแปรกำกับ

ภาพที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านการรู้ล่าความเป็นส่วนตัวและความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ของเจนอเรชันซีโดยมีการมีสติเป็นตัวแปรกำกับ จะเห็นได้ว่าในผู้ที่มีระดับการมีสติที่ต่ำ เมื่อเกิดภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านการรู้ล่าความเป็นส่วนตัวมากขึ้น ก็จะส่งผลให้เกิดความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์มากขึ้นตามไปด้วย เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการมีสติที่สูงกว่า จะเห็นได้ว่าเมื่อภาวะเครียดจากเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นในระดับความสัมพันธ์ต่อความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ก็จะน้อยกว่า

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งในที่ทำงานในทุกช่วงวัย โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบจะแตกต่างกันไปตามเจนอเรชัน อย่างไรก็ตาม ก็มีปัจจัยบางด้านที่ส่งผลต่อความขัดแย้งในแต่ละด้านที่เหมือนกันในทุกช่วงวัย เช่น ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านการรู้ล่าความเป็นส่วนตัว ที่เทคโนโลยีเข้ามาทำให้ต้องติดต่อเรื่องงานอยู่ตลอดเวลา

แม้กระทั่งเวลาส่วนตัว ทำให้ยากต่อการแยกระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน และภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านความไม่แน่นอนของเทคโนโลยี ที่ไม่เพียงสะท้อนถึงการขาดความรู้ทางเทคโนโลยี และความสามารถในการเรียนรู้ให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว หรือแม้กระทั่งภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกถึงความไม่มั่นคงในหน้าที่การงาน ส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการทำงาน อันเนื่องมาจากการขาดการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันอย่างเหมาะสม ซึ่งชี้ให้เห็นว่าปัจจัยเหล่านี้เป็นประเด็นที่ควรให้ความสำคัญในการบริหารจัดการภายในองค์กร

จากผลการศึกษาที่ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านการรุกรานความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัวกับความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั้น ใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Gaudioso, Turel, and Galimberti (2017) ที่พบว่าความเครียดทางเทคโนโลยีด้านการรุกรานความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว เกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงาน เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Wu et al. (2017) พบว่าภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านการรุกรานความเป็นส่วนตัวทำให้ความวิตกกังวลเกี่ยวกับงานมีมากขึ้น ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง อันเนื่องมาจากเกิดความขัดแย้งในหน้าที่และภาระงานที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เป็นเพราะการใช้เทคโนโลยีที่มากเกินไป จนจำกัดเวลาและพื้นที่ส่วนตัวของพนักงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและนำไปสู่ความขัดแย้งในที่ทำงาน นอกจากนี้ผลการศึกษาที่พบว่าภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีกับความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากการพัฒนาเทคโนโลยีในองค์กรอยู่เสมอ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานใหม่ อันนำไปสู่ความขัดแย้งด้านกระบวนการทำงาน อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาของ Hang, Hussain, Amin, and Abdullah (2022) พบว่าภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีไม่ได้ส่งผลต่อความขัดแย้งในด้านเป้าหมายของงานหรือกระบวนการทำงานโดยตรง แต่มีผลกระทบเชิงลบต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ที่หมายถึงคุณภาพชีวิตโดยรวมซึ่งพิจารณาจากประสบการณ์ทางอารมณ์ของบุคคลนั้น เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Jimmy, Mohamed, Hussein, Anwar, and Azura (2023) ที่พบว่า ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีและด้านอื่น ๆ ก็มีความสัมพันธ์ในเชิง

ลบอย่างมีนัยสำคัญต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานในที่ทำงานเช่นกัน และผลการศึกษาที่พบว่าภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านความรู้สึกไม่มั่นคงในงานกับความขัดแย้งที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานของพนักงานโดยตรง เกิดการแสดงออกพฤติกรรมต่อเพื่อนร่วมงานที่ไม่เหมาะสม จนกลายเป็นปัญหาความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ สอดคล้องกับการศึกษาของ Tafvelin, Keisu, and Kvist (2020) ที่พบว่าความขัดแย้งจากความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดของพนักงาน ภาวะซึมเศร้า และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และ Yang, Cheng, Liu, and Cheng (2025) ที่พบว่าภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน จะเพิ่มความเสี่ยงปัญหาด้านสุขภาพจิต ทั้งความรู้สึกเหนื่อยล้า ซึมเศร้า หรือรู้สึกหงุดหงิดง่าย อันจะก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งต่อไป

ผลการศึกษาอิทธิพลกำกับของการมีสติต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีและความขัดแย้ง พบว่า การมีสติทำให้ระดับความสัมพันธ์ของภาวะเครียดจากเทคโนโลยีและความขัดแย้งลดลง ทั้งนี้เพราะว่า การมีสติที่หมายถึงความตระหนักรู้ถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นปัจจุบัน Glomb, Duffy, Bono, and Yang (2011) เชื่อมโยงไปยังพฤติกรรมของสมอง โดยลักษณะของการมีสติจะเกี่ยวข้องกับการเพิ่มการทำงานของสมองส่วนหน้า (Prefrontal cortex) ที่เกี่ยวข้องกับการคิด การวางแผน และการตัดสินใจ แต่จะลดบทบาทของสมองส่วนอะมิกดาลา (Amygdala) ซึ่งเป็นสมองที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ (Creswell, Way, Eisenberger, & Lieberman, 2007; Frewen, Dozois, Neufeld, Lane, Densmore, Stevens, & Lanius, 2010) โดยผู้ที่มีสติสูงจะสามารถเพิ่มความตระหนักรู้ต่อความเครียดได้ ซึ่งจะส่งผลให้สามารถรับมือและบรรเทาผลกระทบด้านลบของความเครียดได้ Lu, Xu, Yu, Peng, Wu, Wang, Liu, Xie, Xu, & Li, 2019) สอดคล้องกับ Shahzad, Memon, Khurram, and Tan (2019) ที่ศึกษาพบว่า การมีสติเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านเป้าหมายของงานและการรับรู้ความเครียด และ Intapunya and Mohan (2023) ที่พบว่า การพัฒนาสติช่วยลดความเครียดทางเทคโนโลยีและเพิ่มความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานได้ อย่างเช่นในสถานการณ์ที่เกิดการรุกร้าความเป็นส่วนตัว ผู้มีสติมีแนวโน้มที่จะประเมินสถานการณ์และตอบสนองอย่างมีเหตุผลมากขึ้น โดยมีการกำหนดช่วงเวลาและจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อไม่ให้กระทบเวลาส่วนตัว เช่นเดียวกับสถานการณ์ที่องค์กร

มีการปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องจนทำให้เกิดความรู้สึกไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี ผู้ที่มีสติจะรู้สึกมั่นใจเกี่ยวกับทักษะและความรู้ทางเทคโนโลยีของตนเอง รวมถึงมีความพยายามในการเรียนรู้และรับมือกับความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี Ioannou (2018)

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาในภาพรวมของแต่ละเจนอเรชัน พบว่าในเจนอเรชันวัย การมีสติสามารถลดผลกระทบของภาวะเครียดจากเทคโนโลยีต่อความขัดแย้งได้ค่อนข้างมาก ทั้งนี้เพราะเจนอเรชันวัยมีความคาดหวังที่จะเลื่อนตำแหน่งในระยะเวลาอันรวดเร็ว และมีเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน รวมถึงรู้สึกเกิดคุณค่าในตัวเองมากกว่าเป้าหมายทางด้านการเงิน Ng, Schweitzer, and Lyons (2010) จึงสามารถอธิบายได้ว่าด้วยคุณลักษณะดังกล่าว ทำให้เจนอเรชันวัยเกิดความตระหนักในคุณค่าของการทำงาน มีการพิจารณาถึงผลลัพธ์ที่จะตามมาอยู่เสมอ ดังนั้นการมีสติจึงเป็นปัจจัยที่จะทำให้ภาวะเครียดจากเทคโนโลยีที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานและความขัดแย้งลดระดับลงไป ขณะที่เจนอเรชันซีที่เติบโตมาในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล มีความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีเป็นอย่างดี แต่ในทางกลับกันก็พบว่าเจนอเรชันซีก็มีความอดทนที่ต่ำกว่าเมื่อต้องเผชิญกับผลตอบรับหรือข้อเสนอแนะในการทำงาน อีกทั้งมักจะสูญเสียสมาธิค่อนข้างเร็ว อาจเรียนรู้ด้วยวิธีที่แตกต่างและอาจช้ากว่าคนในรุ่นก่อน Dolot (2018) ซึ่งอาจสะท้อนได้ว่าการฝึกฝนการมีสติอาจยังไม่เป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการจัดการความเครียดจากเทคโนโลยีที่จะมีผลกระทบต่อความขัดแย้งในที่ทำงาน ส่งผลให้การมีสติมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดจากเทคโนโลยีกับความขัดแย้งค่อนข้างน้อยและเจนอเรชันเอ็กซ์ที่ชอบให้มีการสื่อสารโดยตรง เน้นข้อมูลที่มีความกระชับ รวมถึงให้ความสำคัญกับการจัดการสมดุลชีวิตทำงานและครอบครัว Fuchs, Lorenz, and Fuchs (2024) จึงอธิบายได้ว่าการมีสติจะเป็นปัจจัยที่จะช่วยให้การสื่อสารเป้าหมายของงาน การวางแผนกระบวนการทำงาน ช่วยจัดสมดุลในชีวิต และลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีได้ดียิ่งขึ้น

งานวิจัยชิ้นนี้จึงสามารถสรุปได้ว่าภาวะเครียดจากเทคโนโลยีจะส่งผลกระทบต่อความขัดแย้ง ทั้งด้านเป้าหมายของงาน ด้านกระบวนการ และด้านความสัมพันธ์ของพนักงานในทุกช่วงวัย โดยมีปัจจัยของภาวะเครียดจากเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อความขัดแย้งที่เหมือนและแตกต่างกันในแต่ละช่วงวัย ซึ่งพบว่าปัจจัยภาวะเครียดจากเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อความขัดแย้งเหมือนกันในทุก

ช่วงวัย ได้แก่ ด้านการรู้ลึกรู้ความเป็นส่วนตัว ด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี และด้านความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน นอกจากนี้ ผลการทดสอบอิทธิพลกำกับของการมีสติ ก็พบว่าระดับความสัมพันธ์ของภาวะเครียดจากเทคโนโลยีและความขัดแย้งนั้นลดลงเมื่อมีสติมากขึ้น แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการมีสติที่จะเข้ามามีบทบาทในการจัดการความเครียดทางเทคโนโลยีและความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีในการทำงานขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยที่ใช้ตัวแปรอิสระที่ค่อนข้างจำกัด คือภาวะเครียดจากเทคโนโลยีเพื่อทดสอบความสัมพันธ์กับความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมถึงปัจจัยอื่น ๆ เช่น ลักษณะขององค์กร ประเภทของงาน หรือปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม ดังนั้น การวิจัยในอนาคตควรพิจารณาขยายขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมตัวแปรอื่นที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้งานศึกษาวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้น

2. งานวิจัยนี้เป็นงานศึกษาเชิงปริมาณ ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในรูปแบบของงานศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับแนวทางการวางแผนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร การบริหารจัดการความเครียดจากเทคโนโลยีและความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น

3. งานวิจัยนี้เป็นงานศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างทางด้านอายุ ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเปรียบเทียบปัจจัยในด้านอื่น เพื่อหาข้อได้เปรียบและข้อเสียเปรียบที่จะไปใช้ในการปรับปรุงและวางแผนนโยบายด้านเทคโนโลยีขององค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

องค์กรหรือหน่วยงานที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน ควรตระหนักถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการใช้งานเทคโนโลยีที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้งภายในองค์กร โดยเฉพาะภาวะเครียดจากเทคโนโลยีด้านการรู้ลึกรู้ความเป็นส่วนตัวด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี และด้านความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน จึงสามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

1. องค์กรควรที่จะสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งเสริมความเป็นส่วนตัวนอกเวลางาน เช่น หลีกเลี่ยงการประชุมหรือคุยเรื่องงานนอกเหนือเวลางานโดยไม่จำเป็น หลีกเลี่ยงการติดต่อเรื่องงานในวันหยุดพักผ่อน

2. องค์กรจึงควรที่จะต้องมีความรู้และนโยบายการปรับปรุงด้านเทคโนโลยีที่ชัดเจน ควรมีการฝึกอบรมหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจและพร้อมเปิดรับการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ ซึ่งถ้าหากพนักงานได้รับการเตรียมความพร้อมอย่างเหมาะสม ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดโอกาสเกิดความขัดแย้งในองค์กร

3. องค์กรควรที่จะส่งเสริมการมีสติ รวมทั้งให้ความสำคัญในการจัดการความเครียดในที่ทำงาน เพราะในบางครั้งความเครียดจากการใช้เทคโนโลยีก็เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากมีการส่งเสริมให้พนักงานมีการฝึกสติที่ดีก็จะสามารถช่วยลดผลกระทบของภาวะเครียดจากเทคโนโลยีได้ เช่น การมีโปรแกรมการฝึกสติให้แก่พนักงาน

References

- Baiza, A., Hadi, S., & Fadhilah, M. (2024). The Influence of Family Friendly Policies and Technostress on Job Satisfaction in Mediation of Work Family Conflict and Work Family Benefits. *Dinasti International Journal of Economics, Finance and Accounting*, 5(3), 1709-1724.
- Brown, K. W., & Ryan, R. M. (2003). The Benefits of Being Present: Mindfulness and Its Role in Psychological Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(4), 822-848.
- Califf, C. B., & Brooks, S. (2020). An empirical study of techno-stressors, literacy facilitation, burnout, and turnover intention as experienced by K-12 teachers. *Computer & Education*, 157, 1-15.

- Chaudhry, A. M., & Asif, R. (2015). Organizational Conflict and Conflict Management: a synthesis of literature. *Journal of Business and Management Research*, 9(1), 238-244.
- Cochran, W. G. (1942). Sampling theory when the sampling-units are of unequal sizes. *Journal of the American Statistical Association*, 37(218), 199-212.
- Creswell, J. D., Way, B. M., Eisenberger, N. I., & Lieberman, M. D. (2007). Neural correlates of dispositional mindfulness during affect labeling. *Psychosomatic Medicine*, 69(6), 560-565.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper & Row.
- Dolot, A. (2018). The characteristics of Generation Z. *e-mentor*, 74(2), 44-50.
- Fisher, D. M., Kerr, A. J., & Cunningham, S. (2019). Examining the Moderating Effect of Mindfulness on the Relationship between Job Stressors and Strain Outcomes. *International Journal of Stress Management*, 26(1), 78-88.
- Frewen, P. A., Dozois, D. J. A., Neufeld, R. W. J., Lane, R. D., Densmore, M., Stevens, T. K., & Lanius, R. A. (2010). Individual differences in trait mindfulness predict dorsomedial prefrontal and amygdala response during emotional imagery: An fMRI study. *Personality and Individual Differences*, 49(5), 479-484.
- Fuchs, O., Lorenz, E., & Fuchs L. (2024). Generational Differences in Attitudes Towards Work and Career: A Systematic Literature Review On The Preferences Of Generations X, Y And Z. *International Journal of Innovative Research and Advanced Studies*, 11(7), 54-71.
- Gaudioso, F., Turel, O., & Galimberti, C. (2017). The mediating roles of strain facets and coping strategies in translating techno-stressors into adverse job outcomes. *Computer in Human Behavior*, 69, 189-196.

- Glomb, T. M., Duffy, M. K., Bono, J. E., & Yang, T. (2011). Mindfulness at work. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 30, 115-157.
- Gray, R., Pattaravanich, U., Lucktong, A., & Sangkla, J. (2016). *Quality of Life among Employed Population by Generations*. Nakhon Pathom: Institute for Population and Social Research Mahidol University. (in Thai)
- Hair Jr., J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). United Kingdom: Cengage Learning.
- Hang, Y., Hussain, G., Amin, A., & Abdullah, M. I. (2022). The Moderating Effects of Technostress Inhibitors on Techno-Stressors and Employee's Well-Being. *Frontiers in Psychology*, 12, 1-11.
- Harunavamwe, M., & Kanengoni, H. (2023). Hybrid and virtual work settings; the interaction between technostress, perceived organisational support, work-family conflict and the impact on work engagement. *African Journal of Economic and Management Studies*, 14(2), 252–270.
- Harunavamwe, M., & Ward, C. (2022). The influence of technostress, work–family conflict, and perceived organizational support on workplace flourishing amidst COVID-19. *Frontiers in Psychology*, 13, 1-17.
- Hülshager, U. R., Alberts, H. J., Feinholdt, A., & Lang, J. W. (2013). Benefits of mindfulness at work: The role of mindfulness in emotion regulation, emotional exhaustion, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 98(2), 310-325.
- Intapunya, D., & Mohan, K. P. (2024). Effect of IT Mindfulness Enhancement Program in Reducing Technostress in Media Agency Employees. *Journal of Behavioral Science for Development*, 16(1), 25-46. (in Thai)
- Ioannou, A. (2018). *Examining the Role of Mindfulness in Mitigating Technostress and its Negative Consequences*. (Doctor of Philosophy). Brunel University. London.

- Ioannou, A. (2023). Mindfulness and technostress in the workplace: a qualitative approach. *Frontiers in Psychology, 14*, 1-16.
- Jehn, K. A. & Mannix, E. A. (2001). The dynamic nature of conflict: a longitudinal study of intragroup conflict and group performance. *Academy of Management Journal, 44*(2), 238-251.
- Jimmy., V. C., Mohamed., S., Hussein, N., Anwar, N. A., & Azura, N. (2023). Technostress Creators and Employee's Well-Being at a Telecommunication Company in Sarawak, Malaysia. *Information Management and Business Review, 15*(3), 329-343.
- Lu, F., Xu, Y., Yu, Y., Peng, L., Wu, T., Wang, T., Liu, B., Xie, J., Xu, S., & Li, M. (2019). Moderating Effect of Mindfulness on the Relationships Between Perceived Stress and Mental Health Outcomes Among Chinese Intensive Care Nurses. *Frontiers Psychiatry, 10*, 1-12.
- Ng, E. S. W., Schweitzer, L., & Lyons, S. T. (2010). New generation, great expectations: A field study of the millennial generation. *Journal of Business and Psychology, 25*(2), 281-292.
- Pflügner, K., Maier, C., & Weitzel, T. (2021). The direct and indirect influence of mindfulness on techno-stressors and job burnout: A quantitative study of white-collar workers. *Computers in Human Behavior, 115*, 1-12.
- Shahzad, U., Memon, M. A., Khurram, S., & Tan, K. L. (2019). The Role of Relationship Conflict and Mindfulness in the Consequences of Task Conflict. *Asian Journal of Business Research, 9*(3), 145-159.
- Singhatong, S., Buranapin, S., Thoumrungroje, A., & Saiprasert, W. (2022). Eastern and Western Mindfulness in The Workplace. *Creative Business and Sustainability Journal, 44*(1), 83-99.

- Suardi, L., & Furinto, A. (2023). Mobile working stress and employee innovative behavior: Exploring the role of organizational conflict and work engagement. *In Proceedings of the 17th International Conference on Business Excellence 2023*. Bucharest, Romania.
- Tafvelin, S., Keisu, B. I., & Kvist, E. (2020). The prevalence and consequences of intragroup conflicts for employee well-being in women-dominated work. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 44(1), 47-62.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Nathan, R. & Ragu-Nathan, T.S. (2007). The Impact of Technostress on Role Stress and Productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301-328.
- Wu, J., Wang, N., Mei, W., & Liu, L. (2017). Does Techno-invasion Trigger Job Anxiety? Moderating Effects of Computer Self-efficacy and Perceived Organizational Support. *In Proceeding of the 16th Wuhan International Conference on E-Business (WHICEB 2017)*. Wuhan, China.
- Yang, H. J., Cheng, Y., Liu, Y. L., & Cheng, W. J. (2025). Techno-strain and techno-insecurity are associated with poor mental well-being in specific age and occupation groups. *Journal of Occupational Health*, 67(1), 1-8.