

ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล
บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบไทย จำกัด
FACTORS AFFECTING PROFESSIONAL BURNOUT
OF HUMANRESOURCES ADMINISTRATION DIVISION STAFF
OF NMB-MINEBEA THA CO LTD,.

เฉมอพัชญ์ ใจสอาด

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Cherphach Jaisa-ard

E-mail: Cherphach@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบ ไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบ ไทย จำกัด ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านระบบบริหาร โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน รายได้ต่อเดือน ภาวะครอบครัว ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ พนักงานฝ่ายบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบ ไทย จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 119 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า

1) มีพนักงานผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 119 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 84.0 และเป็นเพศชายจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ส่วนใหญ่มีอายุ 25 - 30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมาคือ มากกว่า 40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6, ไม่เกิน 25 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5, 31 - 35 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และ 36 -

40 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 รองลงมาคือ แต่งงาน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6, แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 และหย่าร้าง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ ไม่เกิน 3 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1, 3 – 6 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และ 7 – 10 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมาคือ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0, มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีภาระครอบครัวปานกลาง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมาคือ ไม่มีภาระครอบครัว จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6, ภาระครอบครัวน้อย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และภาระครอบครัวมาก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

2) ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบ ไทย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาอยู่ในระดับมากคือ ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และ ด้านระบบบริหาร ตามลำดับ

คำสำคัญ: ภาวะหมดไฟ

ABSTRACT

The research examines factors that affect ‘professional burnout of human resources administration division staff’ of the NMB-Minebea Thai Co Ltd. The objective is to quantify factors which affect such professional burnout. These factors include the physical environment, the characteristics of job responsibility, interpersonal relationships, and management systems. The factors are separated by personal factors; being gender, age status, number of years of service, monthly income, and family responsibilities. The sample group is Human Resources Administration Division Staff of the NMB-Minebea Thai Co Ltd. and consisted of 119 respondents. The instrument used to collect the data is a questionnaire, analysed by using computer programs for frequency percentage, frequency values (\bar{X}) and standard deviation (SD)

The research found that:

1) All respondents from the staff amounted to a total of 119 people. Most are female, with 100 respondents (representing 84.0%), and 19 are male (representing 16.0%). Most respondents are aged 25–30 years old, with a total of 45 respondents (representing 37.8%), followed by the 40-or-over age group with a total of 34 people (representing 28.6%), followed by respondents coming from the under-25 year old age group with a total of 22 people (representing 18.5%), followed by the 31-35 year old age bracket, being 12 people (representing 10.1%), and the fewest number of respondents coming from 36-40 years old age group (representing 5%) respectively. Most respondents are single, with 82 people (representing 68.9%), followed by married respondents, with 34 people (representing 28.6%), followed by 2 separated respondents (representing 1.7%), and finally 1 divorced respondent (representing 0.8%) respectively. The majority of respondents have more than 10 years' service with 44 people (representing 37.0%), followed by not over 3 years' service at 43 people (representing 36.1%), followed by respondents with 3-6 years with 25 people (representing 21.0%), and finally respondents with 7-10 years' service at 7 people (representing 5.9%) respectively. Most respondents have income per month of 10,000-20,000 Baht with 39 people (representing 32.8%), followed by income of 20,001-30,000 Baht with 38 people (representing 32%), followed by income of more than 40,000 Baht with 26 people (representing 21.8%), and finally respondents with income of 30,001-40,000 Baht with 16 people (representing 13.4%) respectively. The majority of respondents have medium family responsibilities with 45 people (representing 37.8%), followed by respondents with no family responsibility with 34 people (representing 28.6%), followed by respondents with low family responsibility with 26 people (representing 21.8%), and finally respondents with high family responsibility with 14 people (representing 11.8%) respectively.

2) Factors affecting 'professional burnout of human resources administration division staff' of NMB-Minebea Thai Co Ltd,. Overall are at a high level. Considering each factor found that the Physical Environment factors are at the highest level, followed by the Characteristics of Job Responsibility factors, Interpersonal Relationships factors, and Management Systems factors all at the high level respectively.

Keyword: Burnout

บทนำ

ในปัจจุบันมีการทำธุรกิจมากมายไม่ว่าจะเป็นธุรกิจของไทย ต่างชาติ หรือธุรกิจที่มีทั้งหุ้นไทยและต่างชาติผสมกัน จะเห็นได้ว่ามีหลายๆชาติที่เข้ามาทำธุรกิจในประเทศไทย อาทิเช่น ญี่ปุ่น จีน ไต้หวัน สิงคโปร์ มาเลเซีย เป็นต้น อุตสาหกรรมเป็นหนึ่งในธุรกิจข้ามชาติที่เป็นที่นิยม แต่ส่วนใหญ่ก็หนีไม่พ้นอุตสาหกรรมของชาติญี่ปุ่น ไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมยานยนต์ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และอื่นๆ แต่ไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมของชาติไหน หรือองค์กรไหน ก็มีเป้าหมายไม่แตกต่างกัน

ในยุคที่องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมและปัจจัยในด้านต่างๆอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนตามสภาพแวดล้อมหรือปัจจัยต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน ทั้งนี้บุคลากรในองค์กร ที่เรียกกันว่า ทรัพยากรมนุษย์ หรือ ทรัพยากรบุคคล เปรียบเสมือนกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถดำเนินไปในทิศทางต่างๆ ตามที่องค์กรได้วางเป้าหมายไว้ ภายใต้สภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อองค์กร แต่ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ก็ได้รับผลกระทบเช่นกัน ทำให้บุคลากรจะต้องเผชิญอยู่กับความกดดันและต้องปรับตัวกับทุกสถานการณ์เพื่อพร้อมรับแรงกดดันและความเปลี่ยนแปลง ซึ่งองค์กรจะต้องวางแผนการดำเนินงานและการบริหารให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินต่อไปได้ และเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่พนักงานและพันธมิตรทางธุรกิจ

อย่างไรก็ตามไม่ว่าจะเป็นองค์กรไหน ธุรกิจใด ก็มีเป้าหมายที่ไม่ต่างกัน นั่นก็คือการมุ่งแสวงหาผลกำไรและผลประโยชน์สูงสุดทางธุรกิจ เพื่อสนองความต้องการขององค์กร จึงทำให้องค์กรอาจจะสร้างปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงกดดันหลายๆอย่างให้กับบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นการประชุมที่ตึงเครียด การกระตุ้นงานซ้ำๆ การโดนตำหนิจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานถึงแม้ว่าจะปฏิบัติงานนั้นๆอย่างเต็มศักยภาพแล้ว การได้รับมอบหมายงานที่ล้นมือในเวลาเร่งด่วนหรือในกรอบเวลาที่จำกัด การแบกรับภาระงานที่มากไปซึ่งส่งผลกระทบต่อเวลาส่วนตัวหรือเวลาพักผ่อน และปัจจัยอื่นๆอีกมากมาย จึงทำให้บุคลากรอาจเผชิญกับภาวะเครียด และเกิดผลเสียหรือปัญหาในหลายๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านสุขภาพ เกิดการเจ็บป่วยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เช่น อารมณ์แปรปรวน ภาวะเครียดที่อาจนำไปสู่โรคซึมเศร้า ปัญหาในการใช้ชีวิต เช่น อาการนอนไม่หลับ หลับไม่สนิท หลับยากตื่นง่ายซึ่งเป็นผลจากความเครียดจากการทำงาน ปัญหาครอบครัว ปัญหาชีวิตคู่หรือปัญหาด้านความสัมพันธ์ อาจนำไปสู่การเลิกงาน การหย่าร้าง ด้านการงาน อาจส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานการสร้างสรรค์ผลงาน เป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร และการที่ได้ทำงานอยู่กับความกดดันเป็นประจำหรือเวลานานๆ อาจทำให้เกิดภาวะเครียดสะสมจนเรื้อรัง บุคลากรอาจเกิดการอ่อนล้าทั้งกายและใจ หหมดเรี่ยวแรง ท้อแท้ จิตใจห่อเหี่ยว ความกระตือรือร้นในการทำงานและความอดทนต่องานต่ำลง ไม่อยากทำงาน อาจถึงขั้นอยากลาออก อาการเหล่านี้เรียกว่า ภาวะหมดไฟ (Burnout Syndrome)

จากปัจจัยต่างๆที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน และผลกระทบจากการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบไทย จำกัด ซึ่งเป็นบุคลากรฝ่ายที่องค์กรนั้นขาดไม่ได้ ทั้งในเรื่องของกระบวนการดำเนินงานและการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ องค์กรจึงควรใส่ใจ ดูแล และให้ความสำคัญต่อพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการศึกษาถึงสาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันการเกิดภาวะหมดไฟในตัวพนักงานในองค์กร หรือหากเกิดก็ให้เกิดน้อยที่สุดในระดับที่องค์กรสามารถรับมือได้ การศึกษาถึงสาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องนี้เพื่อการบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบไทย จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบไทย จำกัด มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน รายได้ต่อเดือน และภาระครอบครัว

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

2. ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านระบบบริหาร

ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษานับเป็นการศึกษาประชากรทั้งหมดจำนวน 170 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5 % ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 119 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

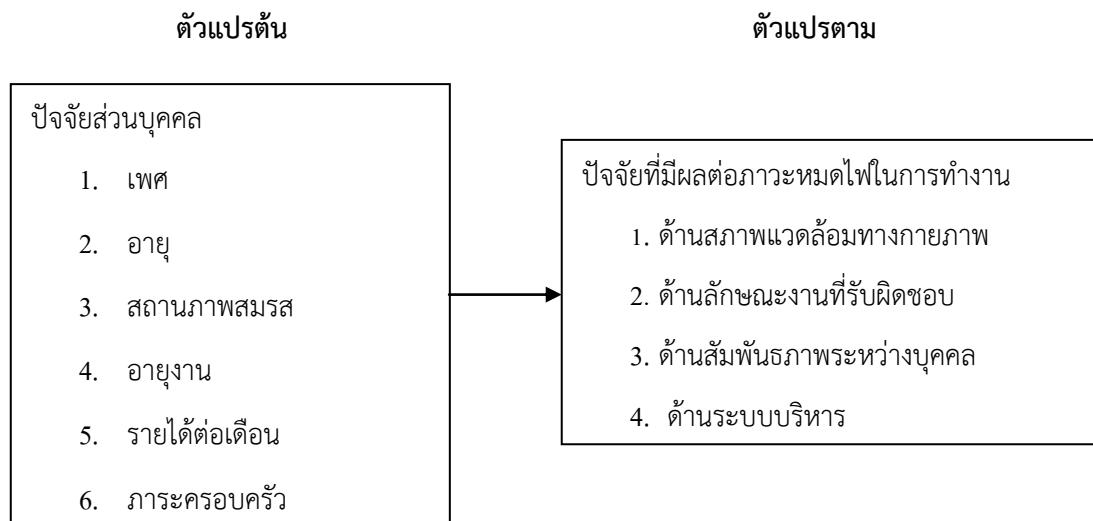
การศึกษาวิจัยฉบับนี้จะทำการวิจัยในเดือนสิงหาคม-กันยายน 2562 ระยะเวลารวมทั้งสิ้น 1 เดือน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบไทย จำกัด
2. เป็นแนวทางในการป้องกัน แก้ไขปัญหาภาวะหมดไฟ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบไทย จำกัด
3. เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรของบริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบไทย จำกัด
4. สามารถนำผลการศึกษาวิจัยฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย วิธีการต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดจากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบไทย จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน Maslach (1997, อ้างถึงใน เบญจมา ณ มหาไชย, 2551, ธนพร พงศ์บุญชู ,2559: 19-20) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การทำงานในองค์กรที่มีความพลุกพล่าน

เสียงดัง แสงสว่างไม่เพียงพอ หรือการถ่ายเทอากาศไม่ดี ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต ทำให้เกิดความเครียดได้

Montero-Marín และคณะ (2009, อ้างถึงใน พัลพงษ์ สุวรรณวาทีน, 2559: 35) ได้ให้ความเห็นว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานสามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะย่อยที่แยกออกจากกัน ได้แก่ 1. บ้างงาน (Frenetic type) ผู้ที่หมดไฟในการทำงานในลักษณะนี้จะเพิ่มความพยายามในการทำงานที่ยากเพื่อให้ผลออกมาตามที่คาดหวังไว้ มีความทะเยอทะยานสูง ปฏิเสธความผิดพลาด โดยคิดว่าผลของงานจะกำหนดคุณค่าของบุคคล ทำงานหนักเกินความสามารถของตน ลงทุนลงแรงอย่างหนัก มีความกังวลมากเกินไปจนอาจรู้สึกเกินที่จะรับมือได้ มีความฉุนเฉียว ไม่ค่อยสามารถผ่อนคลายความเครียดในตนเองได้ และนอนหลับได้ยากขึ้น 2. หลีกเลี้ยงความท้าทาย (Under challenged type) มีพฤติกรรมไม่ใส่ใจในงาน ทำงานแบบผิวเผินและออกห่าง แต่ไม่ได้ถึงขนาดละเลยหน้าที่ ไม่มีการพัฒนาในงานปัจจุบันเนื่องจากเห็นว่าความสามารถของตนไม่ได้รับการยอมรับ เริ่มพิจารณาความเหมาะสมของงานปัจจุบันและเปรียบเทียบกับงานอื่นๆ มีความเบื่อหน่ายในงานที่ต้องทำซ้ำๆ ไม่มีความตื่นเต้น ทำงานโดยหลีกเลี้ยงไม่ใหตนเครียดจนเกินไป 3. เหนื่อยล้า (Worn-out type) จะแสดงพฤติกรรมละเลยหน้าที่ ไม่ให้ความร่วมมือ มีความหมดหวังเนื่องจากไม่สามารถควบคุมผลลัพธ์ใดๆ ได้ รู้สึกว่าองค์กรไม่เห็นความพยายามและความทุ่มเทที่บุคคลได้ทำให้องค์กร รู้สึกยกยากล้าปากเนื่องจากไม่มีทรัพยากรที่เพียงพอให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความซึมเศร้าหดหู่

ปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟ ตามแนวคิดของ Cooper และ Cartwright (1997, อ้างถึงใน ดาริกา ปิตรงคพิทักษ์, 2554: 52-55) ปัจจัยด้านสัมพันธีในการทำงาน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานและการสนับสนุนทางสังคมมีผลต่อความเครียดในการทำงาน เพราะเมื่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา อยู่ในสภาพที่อึดอัด ไม่มีความสัมพันธ์ที่ดี จนทำให้เกิดภาวะหมดไฟไม่เอากร่วมงาน ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามลักษณะบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลว่ามีมากหรือน้อย

Maslach, และ Leiter (1997, สายสัมพันธ์ จำปาทอง, 2554: 36) ได้เสนอสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ผลงานกับรางวัลที่ได้รับไม่สมดุลกัน (Insufficient Reward) การไม่ได้ถูกตอบสนองในด้านรางวัลเมื่อทำงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้รู้สึกถูกลดค่าของตัวเองลง รางวัลอาจจะจะเป็นเงินหรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่นความภาคภูมิใจ ความรู้สึกมีคุณค่าหรือความสำคัญต่อผู้อื่น สิ่งเหล่านี้ทำให้บุคคลทำงานได้ดีขึ้น เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอจึงทำให้ขาดแรงจูงใจในการทำงานและส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟตามมา

ข้อมูลบริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบ ไทย จำกัด

บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบ ไทย จำกัด เป็นผู้ผลิตตลับลูกปืน ชิ้นส่วนเชิงกล และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

ที่มีความเที่ยงตรงสูงชั้นนำของโลก ซึ่งประกอบด้วย โรงงาน และศูนย์วิจัยและพัฒนา 60 แห่ง กระจายอยู่ใน 14 ประเทศทั่วโลก โดยประเทศไทยเป็นฐานการผลิตที่ใหญ่ที่สุด และด้วยเทคโนโลยีกระบวนการผลิตที่ทันสมัยและครบวงจรภายในบริษัท ทำให้มีนิ้แบสามารถตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้นของลูกค้า ทั้งในด้านคุณภาพ ปริมาณ และการส่งมอบได้อย่างต่อเนื่อง สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่โรงงานบางปะอิน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบไทย จำกัด จำนวน 170 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2562, ที่มา: ฝ่ายบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบไทย จำกัด) กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 5% (Taro Yamane, 1973) จากประชากรทั้งหมด 170 คน ใช้สูตรคำนวณแล้วได้จำนวนตัวอย่างจากการคำนวณ 119 คน ดังนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบไทย จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน ภาระครอบครัว มีจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1 มี 4 ด้าน จำนวน 30 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบไทย จำกัด และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความ

ถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อความ ซึ่งมีเกณฑ์ในการตรวจพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อความ ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อความที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.5 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อความที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.5 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ และรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว นำไปวิเคราะห์ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบไทย จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 119 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 84.0 และเป็นเพศชายจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ส่วนใหญ่มีอายุ 25 - 30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมาคือ มากกว่า 40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6, ไม่เกิน 25 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5, 31 - 35 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และ 36 - 40 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 รองลงมาคือ แต่งงาน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6, แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 และหย่าร้าง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ ไม่เกิน 3 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1, 3 - 6 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0

และ 7 – 10 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมาคือ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0, มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีภาระครอบครัวปานกลาง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมาคือ ไม่มีภาระครอบครัว จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6, ภาระครอบครัวน้อย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และภาระครอบครัวมาก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบ ไทย จำกัด มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านระบบบริหาร ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบ ไทย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมาอยู่ในระดับมากคือ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และด้านระบบบริหาร ($\bar{X} = 3.83$, $\bar{X} = 3.62$, $\bar{X} = 3.46$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบ ไทย จำกัด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 119 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 84.0 และเป็นเพศชายจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ส่วนใหญ่มีอายุ 25 - 30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมาคือ มากกว่า 40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6, ไม่เกิน 25 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5, 31 – 35 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และ 36 – 40 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 รองลงมาคือ แต่งงาน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6, แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 และหย่าร้าง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ ไม่เกิน 3 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1, 3 – 6 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และ 7 – 10 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมาคือ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0, มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีภาระครอบครัวปานกลาง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมาคือ ไม่มีภาระครอบครัว จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6, ภาระ

ครอบครัวน้อย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และภาวะครอบครัวมาก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบ ไทย จำกัด

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาอยู่ในระดับมากคือ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และด้านระบบบริหาร ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบ ไทย จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านระบบบริหาร โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีการตรวจสุขภาพประจำปีของบุคลากร องค์กรมีแผนการรับมือการเกิดภัยพิบัติ สถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ องค์กรมีการกำหนดนโยบายเพื่อความปลอดภัยของบุคลากร องค์กรมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยหากท่านต้องเข้าไปประสานงานในพื้นที่เสี่ยง องค์กรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่รัดกุมตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทและปลอดมลพิษ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มาสลาซ (Maslach, 1997) ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การทำงานในองค์กรที่มีความพลุกพล่าน เสียงดัง แสงสว่างไม่เพียงพอ หรือการถ่ายเทอากาศไม่ดี ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต ทำให้เกิดความเครียดได้ ซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นผลที่เกิดมาจากความเครียดต่อเนื่องและบุคคลไม่สามารถจัดการกับความเครียดเหล่านั้นได้ ทำให้กลายเป็นความเครียดเรื้อรัง

2. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มความสามารถ ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือ ท่านมีประสิทธิภาพในการทำงานต่างๆให้แล้วเสร็จได้ ท่านถนัดในงานที่ท่านทำอยู่ งานของท่านเป็นงานที่ท่านทำ

และได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ งานของท่านต้องเผชิญกับความกดดันอยู่เสมอ ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานล้นมือในกรอบเวลาที่จำกัด ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย คือ ท่านทำงานเกิน 10 ชั่วโมงต่อวันเป็นประจำ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิด ของ Montero-Marín และคณะ (2009) ได้ให้ความเห็นว่า ผู้วิจัยที่ศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานส่วนใหญ่ได้มองภาพของภาวะหมดไฟในการทำงานว่าเป็นปรากฏการณ์เดียว มีสาเหตุและอาการเหมือนกันในแต่ละบุคคล แต่ Montero-Marín และคณะได้เสนอว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานสามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะย่อยที่แยกออกจากกัน ได้แก่ บ้างาน (Frenetic type) ผู้ที่หมดไฟในการทำงานในลักษณะนี้จะเพิ่มความพยายามในการทำงานที่ยากเพื่อให้ผลออกมาตามที่คาดหวังไว้ มีความทะเยอทะยานสูง ปฏิเสธความผิดพลาด โดยคิดว่าผลของงานจะกำหนดคุณค่าของบุคคล ทำงานหนักเกินความสามารถของตน ลงทุนลงแรงอย่างหนัก มีความกังวลมากเกินไปจนอาจรู้สึกเกินที่จะรับมือได้ มีความฉุนเฉียว ไม่ค่อยสามารถผ่อนคลายความเครียดในตนเองได้ และนอนหลับได้ยากขึ้น หลีกเลี่ยงความท้าทาย (Under challenged type) มีพฤติกรรมไม่ใส่ใจในงาน ทำงานแบบผิวเผินและออกห่าง แต่ไม่ได้ถึงขนาดละเลยหน้าที่ ไม่มีการพัฒนาในงานปัจจุบันเนื่องจากเห็นความสามารถของตนไม่ได้รับการยอมรับ เริ่มพิจารณาความเหมาะสมของงานปัจจุบันและเปรียบเทียบกับงานอื่นๆ มีความเบื่อหน่ายในงานที่ต้องทำซ้ำๆ ไม่มีความตื่นเต้น ทำงานโดยหลีกเลี่ยงไม่ให้เห็นเครียดจนเกินไป เหนื่อยล้า (Worn-out type) จะแสดงพฤติกรรมละเลยหน้าที่ ไม่ให้ความร่วมมือ มีความหมดหวังเนื่องจากไม่สามารถควบคุมผลลัพธ์ใดๆ ได้ รู้สึกว่าองค์กรไม่เห็นความพยายามและความทุ่มเทที่บุคคลได้ทำให้องค์กร รู้สึกยากลำบากเนื่องจากไม่มีทรัพยากรที่เพียงพอให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความซึมเศร้าหดหู่

3. ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านรู้สึกว่าการทำงานเป็นทีมจะได้งานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนร่วมงานเต็มใจ สนับสนุน และร่วมมือทำงานกับท่าน ท่านสามารถสร้างความรู้สึกที่เป็นกันเองกับผู้อื่นได้ไม่ยาก ท่านรู้สึกดีเมื่อได้ประสานงานกับผู้อื่น ท่านมั่นใจว่าเมื่อท่านไม่สามารถมาทำงานได้เพื่อนร่วมงานเต็มใจที่จะปฏิบัติงานแทน ท่านสามารถจัดการปัญหาทางอารมณ์ของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถพูดคุยปัญหากับผู้บังคับบัญชาได้อย่างสนิทสนม ท่านขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นอยู่เสมอ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Cooper และ Cartwright (1997, อ้างถึง ใน ดาริกา ปิตรคงพิทักษ์, 2554:52-55) ปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานและการสนับสนุนทางสังคมมีผลต่อความเครียดในการทำงาน เพราะเมื่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา อยู่ในสภาพที่อึดอัด ไม่มี

ความสัมพันธ์ที่ดี จนทำให้เกิดภาวะหมดไฟไม่ยอมร่วมงาน ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามลักษณะบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลว่ามีมากหรือน้อย

4. ด้านระบบบริหาร

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ท่านเป็นที่ไว้วางใจขององค์กร องค์กรมีเป้าหมายที่ชัดเจนทำให้ท่านอยากเติบโตไปพร้อมกับองค์กร องค์กรมีการประเมินผลบุคลากรอย่างเป็นธรรม ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านได้รับคำชมเชยจากการสร้างสรรค์ผลงานที่ดีอยู่เสมอขององค์กรของท่านเป็นองค์กรแห่งเทคโนโลยี ระบบงานที่ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ส่งผลให้องค์กรมีความก้าวหน้า ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มาสลาช และเลเทอร์ (Maslach, & Leiter, 1997) ได้เสนอสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดจากความเครียดในการทำงานไว้ 6 ประการ หนึ่งในนั้นคือ ผลงานกับรางวัลที่ได้รับไม่สมดุลกัน (Insufficient Reward) การไม่ได้ถูกตอบสนองในด้านรางวัลเมื่อทำงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้รู้สึกถูกลดค่าของตัวเองลง รางวัลอาจจะจะเป็นเงินหรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ความภาคภูมิใจ ความรู้สึกมีคุณค่าหรือความสำคัญต่อผู้อื่น สิ่งเหล่านี้ทำให้บุคคลทำงานได้ดีขึ้น เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอจึงทำให้ขาดแรงจูงใจในการทำงานและส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟตามมา

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มพี-มินิแบ ไทย จำกัด สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ องค์กรมีสวัสดิการเกี่ยวกับการตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานแต่จะมีแค่การตรวจสุขภาพที่เป็นพื้นฐาน ในส่วนที่ตรวจเพิ่มเติมพนักงานต้องจ่ายเอง องค์กรควรเพิ่มสวัสดิการอาจจะจ่ายในส่วนที่พนักงานตรวจเช็คเพิ่มเติมให้ครึ่งหนึ่ง เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้พนักงาน เพราะเมื่อพนักงานมีสุขภาพกายที่ดี ก็จะมีสุขภาพใจที่ดีเช่นกัน ในเรื่องของแผนรับมือการเกิดภัยพิบัติ องค์กรควรมีการจัดอบรมวิธีการรับมือกับภัยพิบัติให้กับพนักงานอย่างทั่วถึง เพราะอาจเกิดขึ้นเมื่อไหร่ก็ได้ ซึ่งองค์กรไม่ควรละเลยสำหรับสถานที่ทำงานนั้นควรมีแสงสว่างที่เพียงพอ โดยเฉพาะพนักงานที่ต้องนั่งทำงานในสำนักงาน ต้องอยู่หน้าคอมพิวเตอร์ตลอดเวลา แสงสว่างที่เพียงพอจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงาน รวมถึงควรมีการกำหนดนโยบายเพื่อความปลอดภัยของบุคลากร เช่น นโยบายอุบัติเหตุเป็นศูนย์ เมื่อกำหนดแล้วก็ควรณรงค์ให้พนักงานปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ซึ่งเป็นผลดีต่อทั้งตัวพนักงานและองค์กร

2. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ องค์กรเปิดกว้างให้พนักงานมีส่วนร่วมทางความคิดในการทำงาน เช่น ถ้ามองความคิดเห็นพนักงานมีการระดมความคิดเห็นในการทำงาน จะทำให้พนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มความสามารถ ควรมีการจัดอบรมหรือส่งพนักงานไปอบรมหลักสูตรเฉพาะทางของแต่ละส่วนงาน เช่น ส่งพนักงานในส่วนค่าจ้างเงินเดือนไปอบรมหลักสูตร Excel for Payroll เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานต่างๆให้แล้วเสร็จได้ ในการคัดเลือกพนักงาน องค์กรควรคัดเลือกพนักงานที่มีความถนัดตรงกับส่วนงานที่ทำ เพราะพนักงานจะสามารถทำงานที่ตรงกับความถนัดได้ดีและมีความสุขกับงานที่ทำ องค์กรควรมีการมอบหมายโปรเจกพิเศษที่ท้าทายและมีการหมุนเวียนงานเพื่อกระตุ้นให้พนักงานได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพราะจะทำให้พนักงานรู้สึกไม่จำเจและสนุกไปกับงาน อีกทั้งยังเพิ่มทักษะให้พนักงานได้มีทักษะและประสบการณ์ใหม่ๆ ทำให้พนักงานทำงานได้คล่องแคล่ว รวดเร็ว และครอบคลุมขึ้น

3. ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ องค์กรควรจัดอบรม เช่น Workteam or Teamwork ให้พนักงานตระหนักถึงการทำงานเป็นทีม เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น องค์กรควรมีการจัดกิจกรรมให้พนักงานแต่ละส่วนงานได้ทำกิจกรรมกัน เช่น Sport Day เพื่อสานสัมพันธ์ทำให้พนักงานรู้จักสนิทสนมกันมากขึ้น ส่งผลให้เวลาที่ต้องร่วมงานกันพนักงานจะเกิดความร่วมมือและเต็มใจสนับสนุนกันอย่างเต็มที่ การที่จะให้งานดำเนินได้ง่ายขึ้นนั้น องค์กรควรมีการจัดงานเลี้ยงเพื่อให้พนักงานทำความรู้จัก สนิทสนมกัน และสร้างความเป็นกันเองได้ง่ายขึ้น เพราะในการทำงานจริงนั้นไม่มีใครสามารถทำงานคนเดียวหรือแผนกเดียวได้ งานยังคงต้องอาศัยการทำงานร่วมกันหรือการประสานงานกันในองค์กร ดังนั้นการที่องค์กรจัดประชุมรวมแต่ละฝ่ายหรือส่วนงานนั้นยังไม่พอ ควรเวียนผู้เข้าร่วมประชุมด้วย ไม่ใช่ทุกครั้งที่เข้าประชุมก็จะมีแต่พนักงานคนซ้ำๆเดิมๆ ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานได้รู้จักกันมากขึ้นและรู้สึกดีเมื่อได้ประสานงานกัน

4. ด้านระบบบริหาร

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ในการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชานั้น ผู้บังคับบัญชาควรนำความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาไปเสนอต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา หากเป็นความคิดเห็นที่ดีก็สามารถนำไปพัฒนาองค์กรได้ เมื่อความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือพนักงานคนนั้นๆได้นำไปพัฒนาต่อจะทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจและไม่หยุดคิดที่จะพัฒนาองค์กรต่อไป องค์กรควรมอบหมายงานให้สมกับศักยภาพของพนักงานหรือให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เช่น การสัมภาษณ์และรับพนักงานเข้าใหม่ เพื่อให้พนักงานงานรู้สึกเป็นที่ไว้วางใจขององค์กร เพื่อให้พนักงานได้สร้างสรรค์ผลงานที่ดี และเมื่อได้ผลงานที่ดีแล้วก็ไม่ควรลืมที่จะให้รางวัล ผู้บริหารควรมีการกระจายนโยบาย

และเป้าหมายขององค์กรให้พนักงานระดับทุกระดับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อพนักงานได้ทราบเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจนและพร้อมที่จะเติบโตไปกับองค์กร และการที่พนักงานตั้งใจทำงานมาทั้งปีนั้นก็ต้องการผลตอบแทนที่สมเหตุสมผล ดังนั้นการประเมินผลพนักงานไม่ว่าจะเป็นการประเมินเพื่อจ่ายโบนัส ปรับระดับหรือเลื่อนตำแหน่ง ควรพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ และผลงานของพนักงาน ตามหลักเกณฑ์ที่ตั้งไว้ควรมีหลักฐานการประเมิน เกณฑ์และกระบวนการประเมินที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบระหว่างสายปฏิบัติการและสายสนับสนุนในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในบริษัทเดียวกัน เนื่องจากทั้งสองสายมีหน้าที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยน่าจะมีความแตกต่างกัน
2. ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ยังมีทฤษฎีปัจจัยอื่นๆอีกหลายประการที่น่าสนใจ ซึ่งควรนำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งต่อไป อาทิ สาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้การวิจัยในเรื่องนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ดาริกา ปิตรุงคพิทักษ์. (2554). การทดสอบแบบจำลองสองปัจจัยของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของไซรอมและคณะ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนพร พงศ์บุญชู. (2559). “อิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน.” การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน. (2559). “การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สายสัมพันธ์ จำปาทอง. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน : กรณีศึกษาบุคลากรในโรงพยาบาลกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.