



ลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร
กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

โดย

นางสาวปมิตตา เจริญรัตนอัมพร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วารสารศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการการสื่อสารองค์กร
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร
กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

โดย

นางสาวปมิตตา เจริญรัตน์อัมพร



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาการจัดการการสื่อสารองค์กร
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

PERSONAL CHARACTERISTICS, INTERNAL COMMUNICATION,
ORGANIZATIONAL COMMITMENT, AND JOB BURNOUT
OF PRIVATE COMPANY EMPLOYEES

BY

MISS PAMITTA CHAROENRATTANAUMPORN



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
PROGRAM IN CORPORATE COMMUNICATION MANAGEMENT
FACULTY OF JOURNALISM AND MASS COMMUNICATION
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2020
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน

วิทยานิพนธ์

ของ

นางสาวปมิตตา เจริญรัตนอัมพร

เรื่อง

ลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร
กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการสื่อสารองค์กร)

เมื่อ วันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2564

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


(รองศาสตราจารย์แอนนา จุมพลเสถียร)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์


(รองศาสตราจารย์กัลยกร วรกุลลัญฐานีย์)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์


(รองศาสตราจารย์พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์


(รองศาสตราจารย์ ดร.ชาตรี ใต้ฟ้าพูล)

คณบดี


(รองศาสตราจารย์กัลยกร วรกุลลัญฐานีย์)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน
ชื่อผู้เขียน	นางสาวปมิตตา เจริญรัตนอัมพร
ชื่อปริญญา	วารสารศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์กัลยกร วรกุลลัญฉานี
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในองค์กรเอกชน อายุตั้งแต่ 21-60 ปี (เกิดระหว่าง พ.ศ. 2504-2543) และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบันตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป รวมจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชน ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย) รายได้ส่วนตัวต่อเดือน และระดับตำแหน่งในการทำงานของพนักงานฯ ที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ($r=-0.156$) ในขณะที่พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ($r=0.112$) แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ($r=-0.215$) นอกจากนี้ พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ($r=-0.137$)

3. บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่ในองค์กร ($r=0.546$, $r=0.524$ และ $r=0.504$ ตามลำดับ)

4. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r=-0.225$) และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ($r=-0.291$) ในส่วนของความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r=-0.218$) และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ($r=-0.208$) ในขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล และด้านการลดความเป็นบุคคล ($r=-0.312$, $r=-0.255$ และ $r=-0.111$ ตามลำดับ)

5. บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นบุคคล ($r=-0.248$, $r=-0.221$ และ $r=-0.163$ ตามลำดับ)

คำสำคัญ: ภาวะหมดไฟในการทำงาน, การสื่อสารภายในองค์กร, บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร, ความผูกพันต่อองค์กร

Thesis Title	PERSONAL CHARACTERISTICS, INTERNAL COMMUNICATION, ORGANIZATIONAL COMMITMENT, AND JOB BURNOUT OF PRIVATE COMPANY EMPLOYEES
Author	Miss Pamitta Charoenrattanaumporn
Degree	Master of Arts
Major Field/Faculty/University	Program in Corporate Communication Management Faculty of Journalism and Mass Communication Thammasat University
Thesis Advisor	Associate Professor Kalyakorn Worakullattanee
Academic Year	2020

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the relationship between personal characteristics, internal communication, organizational commitment, and job burnout of private company employees in Thailand. 400 samples were selected, all personnel in private organizations aged from 21 to 60 (born between 1961 and 2000) with job seniority of at least two years. Data was collected by questionnaires. Results were as follows:

1. Demographically, gender, de facto marital status, average individual monthly income, and employee job level influenced different degrees of job burnout at a statistically significant level.

2. Media exposure behavior through personal media channels was negatively correlated with job burnout with reduced personal accomplishment ($r=-0.156$). By contrast, media exposure behavior through non-personal media outlets was positively correlated with job burnout through depersonalization ($r=0.112$), but negatively correlated with burnout at work in reduced personal accomplishment ($r=-0.215$). In addition, organizational information content exposure behavior was negatively associated with burnout at work through reduced personal accomplishment ($r=-0.137$).

3. Organizational communication climate was positively correlated with organizational commitment in terms of normative, affective, and continuance commitments ($r=0.546$, $r=0.524$, and $r=0.504$, respectively).

4. Affective commitment was negatively correlated with job burnout from emotional exhaustion ($r=-0.225$) and reduced personal accomplishment ($r=-0.291$). Continuance commitment was negatively correlated with job burnout through emotional exhaustion ($r=-0.218$) and reduced personal accomplishment ($r=-0.208$), while normative commitment was negatively correlated with all three aspects of job burnout in emotional exhaustion, reduced personal accomplishment, and depersonalization ($r= -0.312$, $r=-0.255$, and $r=-0.111$, respectively).

5. Organizational communication climate was negatively associated with job burnout from reduced personal accomplishment, emotional exhaustion, and depersonalization ($r=-0.248$, $r=-0.221$, and $r=-0.163$, respectively).

Keywords: Burnout at work, Organizational communication, Organizational communication climate, Organizational commitment

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความเมตตาจากรองศาสตราจารย์กัลยกร วรกุลสถัญญานีย์ เป็นอย่างสูงที่ได้ให้ความกรุณาตอบรับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของข้าพเจ้า อีกทั้งยังคอยสนับสนุนให้กำลังใจ สละเวลาชี้แนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์แอนนา จุมพลเสถียร ที่ได้ให้ความเมตตาอนุเคราะห์ตอบรับเป็นประธานสอบวิทยานิพนธ์ รวมถึงรองศาสตราจารย์พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช และรองศาสตราจารย์ ดร.ชาติรี ใต้ฟ้าพูล ที่ได้กรุณาตอบรับเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ได้ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขงานวิจัยให้มีคุณภาพมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้จะประสบผลสำเร็จตามเป้าประสงค์มิได้เลย หากขาดองค์ความรู้ที่ได้รับจากคณาจารย์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนที่ได้ ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ตลอดจนพี่ ๆ เจ้าหน้าที่คณะ ฯ ทุกท่านที่คอยแนะนำให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด

ขอบคุณมิตรภาพที่ดีจากพี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ MCM 20 และที่สำคัญขอบคุณทุกท่านกำลังใจ การสนับสนุนช่วยเหลือจากกลุ่มเด็บโต ทั้งพี่สัมฉน โบตอง น้องตูน และน้องมิ่งค์ ทุกคนช่วยเติมเต็มให้บรรยากาศในการเรียนเป็นอันยิ้ม และมีความสุขทุกครั้งที่ได้ร่วมงานกลุ่มด้วยกัน

ขอขอบคุณความห่วงใยและกำลังใจจากครอบครัว ขอบพระคุณในความรัก ความอบอุ่นที่แม่กับพ่อมิให้ลูกเสมอ และแม้ว่าวันนี้คุณพ่อจะไม่ได้อยู่ให้ลูกได้ขอคำปรึกษา หรือบอกเล่าเรื่องราวต่าง ๆ เหมือนเช่นเคย แต่ลูกยังคงระลึกถึงและคุณพ่อจะคงอยู่ในใจของลูกเสมอ

สุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามเรื่อง “ลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน” ทุกท่านได้มีส่วนช่วยให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นางสาวปมิตตา เจริญรัตนอัมพร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 ปัญหานำวิจัย	8
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	8
1.4 สมมติฐานของการวิจัย	9
1.5 ขอบเขตการวิจัย	9
1.6 นิยามศัพท์	10
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	14
2.1.1 ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงาน	14
2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	18
2.1.3 แนวทางป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงาน	29
2.1.4 การวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน	30

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร	32
2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร	35
2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร	43
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	51
2.3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร	51
2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	52
2.3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร	55
2.3.4 ผลของความผูกพันต่อองค์กร	56
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล (ลักษณะทางประชากร)	57
2.4.1 ความหมายของลักษณะส่วนบุคคล (ลักษณะทางประชากร)	57
2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล (ลักษณะทางประชากร)	58
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	63
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	69
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	70
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	70
3.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	70
3.3 การสุ่มตัวอย่าง	71
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	72
3.5 การวัดค่าตัวแปรและเกณฑ์การให้คำตอบ	74
3.6 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	79
3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล	80
3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	80
บทที่ 4 ผลการวิจัย	90
4.1 ลักษณะส่วนบุคคล	90
4.2 การสื่อสารภายในองค์กร	95
4.2.1 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายในองค์กร	95
4.2.2 พฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร	97

4.2.3	บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร	100
4.3	ความผูกพันต่อองค์กร	106
4.4	ภาวะหมดไฟในการทำงาน	110
4.5	การทดสอบสมมติฐาน	115
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ		140
5.1	สรุปผลการวิจัย	141
5.1.1	ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	141
5.1.2	การสื่อสารภายในองค์กร	141
5.1.3	ความผูกพันต่อองค์กร	145
5.1.4	ภาวะหมดไฟในการทำงาน	147
5.1.5	ผลการทดสอบสมมติฐาน	148
5.2	อภิปรายผลการวิจัย	157
5.2.1	การสื่อสารภายในองค์กร	157
5.2.2	บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร	159
5.2.3	ความผูกพันต่อองค์กร	160
5.2.4	ภาวะหมดไฟในการทำงาน	162
5.3	อภิปรายสมมติฐาน	163
5.4	ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	182
5.5	ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป	185
รายการอ้างอิง		187
ภาคผนวก		
	ภาคผนวก ก	199
	ภาคผนวก ข	213
ประวัติผู้เขียน		218

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แสดงการเปรียบเทียบอาการเนื่องจากความเครียด และความเหนื่อยหน่าย หมดพลัง	2
3.1 ระดับความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร	75
3.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร	75
3.3 ระดับความรู้สึกด้านความผูกพันต่อองค์กร	76
3.4 ระดับความรู้สึกเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	77
3.5 จำนวนข้อคำถามทางลบและทางบวกของแบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน	78
3.6 สรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ	82
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	90
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	91
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย)	91
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	92
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน	92
4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน	93
4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับตำแหน่งในการทำงาน	94
4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุงานของท่านที่ทำอยู่ในองค์กรปัจจุบัน)	95
4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความถี่ในการเปิดรับ ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายในองค์กร	95
4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความถี่ในการเปิดรับ เนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร	97
4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น ต่อบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร	100
4.12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กร	106
4.13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานภาวะหมดไฟ ในการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	110

4.14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานภาวะหมดไฟ ในการทำงาน ด้านการลดความเป็นบุคคล	112
4.15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานภาวะหมดไฟ ในการทำงาน ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	113
4.16 การเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงาน จำแนกตามเพศ	115
4.17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาวะหมดไฟในการทำงาน จำแนกตามอายุ	116
4.18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาวะหมดไฟในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย)	117
4.19 การเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำแนกตามสถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย)	119
4.20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาวะหมดไฟในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	120
4.21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาวะหมดไฟในการทำงาน จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน	121
4.22 การเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และในภาพรวม จำแนกตามรายได้ส่วนตัว ต่อเดือน	122
4.23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาวะหมดไฟในการทำงาน จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน	124
4.24 การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาวะหมดไฟในการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งในการทำงาน	126
4.25 การเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จ ส่วนบุคคล จำแนกตามระดับตำแหน่งในการทำงาน	127
4.26 การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาวะหมดไฟในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	128
4.27 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรเปิดรับสื่อผ่านช่องทาง สื่อบุคคลกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	129
4.28 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรเปิดรับสื่อผ่านช่องทาง สื่อที่ไม่ใช่บุคคลกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	130

4.29	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร ภายในองค์กรกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	131
4.30	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรกับ ความผูกพันต่อองค์กร	132
4.31	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจกับ ภาวะหมดไฟในการทำงาน	134
4.32	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ในองค์กรกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	135
4.33	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน กับภาวะหมดไฟในการทำงาน	136
4.34	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร กับภาวะหมดไฟในการทำงาน	138
5.1	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	148
5.2	ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	164
5.3	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทาง สื่อบุคคลกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	169
5.4	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทาง สื่อที่ไม่ใช่บุคคลกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	170
5.5	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูล ข่าวสารภายในองค์กรกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	172
5.6	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กร	173
5.7	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กรกับภาวะหมดไฟ ในการทำงาน	176
5.8	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน กับภาวะหมดไฟในการทำงาน	178
5.9	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร กับภาวะหมดไฟในการทำงาน	180

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ส่วนที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศการติดต่อสื่อสารในองค์กร	47
2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร	58
2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย	69



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วท่ามกลางยุคโลกาภิวัตน์เฉกเช่นปัจจุบันนี้ กอปรกับรูปแบบวิถีการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงานอาจเป็นเหตุให้ผู้คนต้องเผชิญกับสภาวะความกดดัน ดึงเครียดได้เช่นเดียวกัน เนื่องจากบุคคลใช้ระยะเวลาในการทำงานถึงประมาณหนึ่งในสามของวัน ดังนั้น ความเครียดในงานจึงเป็นประเด็นที่มีความน่าสนใจอย่างยิ่ง และงานอาจเป็นต้นตอสำคัญของความเครียด ในชีวิตของบุคคลได้ด้วย ทว่า ความเครียดของบุคคลในแต่ละอาชีพก็มีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ อาทิ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ภายในองค์กร ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน รวมถึงระบบโครงสร้างและบรรยากาศภายในองค์กรด้วย (Cooper, El-Batawi & Kalimo, 1987, อ้างถึงใน สุรัชย์ ทูหมัด และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2561)

อย่างไรก็ตาม เมื่อกล่าวถึงความเครียดในงานนักจิตวิทยาจะมุ่งเน้น “ความเครียดตามการรับรู้ (Perceived Stress)” เนื่องด้วยการรับรู้ถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดและการตอบสนองต่อปัจจัยเหล่านั้นเป็นสิ่งที่กำหนดระดับความเครียดของสถานการณ์หนึ่ง ๆ (Parasuraman, S., & Alutto, J. A., 1984, อ้างถึงใน ชูชัย สมितिโกร, 2554) ด้วยเหตุนี้ ความเครียดในงานจึงเป็นผลจากการประเมินสถานการณ์ของบุคคลว่ามีความกดดันหรือไม่ ทั้งนี้ บุคคลสองคนที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์เดียวกันอาจมีความเครียดในงานที่แตกต่างกันก็เป็นได้ ซึ่งความเครียดในการทำงานนี้เองก็นับเป็นสาเหตุหลักประการหนึ่งของภาวะหมดไฟในการทำงานเช่นกัน

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541, น. 160) กล่าวว่า ความเครียดนับเป็นการก้าวเข้าสู่ความเหนื่อยหน่ายหมดพลัง (Burnout) ซึ่งเป็นประเด็นทางจิตวิทยาที่กล่าวถึงอย่างมากในปัจจุบัน โดยความเหนื่อยหน่ายหมดพลังและความเครียดมีความเหลื่อมล้ำกัน กล่าวคือ บุคคลที่มีอาการเหนื่อยหน่ายหมดพลังในการทำงานจะมีลักษณะคล้ายคลึงกับผู้ที่มีการเครียด แต่ยังคงมีบางลักษณะอาการที่มีความแตกต่างจากบุคคลที่มีความเครียด ในหลาย ๆ กรณี พบว่า ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นนี้มีผลมาจาก

ความเครียดเรื้อรังที่สะสมมาเป็นระยะเวลานาน สืบเนื่องจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและภายนอก องค์กรที่สามารถส่งผลให้บุคลากรประสบกับความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ซึ่งสามารถส่งผลต่อบุคคลในด้านกายภาพ เช่น โรคความดันโลหิต โรคหัวใจ ส่วนในทางจิตวิทยา ทำให้ บุคคลเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย คับข้องใจ อีกทั้งส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล เช่น การทำงานที่ เปลี่ยนแปลงไป เป็นต้น

ตารางที่ 1.1

แสดงการเปรียบเทียบอาการเนื่องจากความเครียด และความเหนื่อยหน่ายหมดพลัง

ความเครียด	ความเหนื่อยหน่ายหมดพลัง
1. เหนื่อยล้า	1. เหนื่อยล้าอย่างยิ่ง
2. กระวนกระวายใจ	2. ไม่มีการตอบสนองความต้องการที่จะได้รับการ ยอมรับ
3. ไม่มีความพึงพอใจในงาน	3. เบื่องานและมีการพูดจาเยาะเย้ย ถากถาง คำหยาบคายผู้อื่น
4. ความผูกมัดมีน้อย	4. ไม่มีความรู้สึกผูกพัน
5. อารมณ์ไม่ดี	5. ไม่มีความอดทน ฉุนเฉียวง่าย มีความรู้สึกว่ ตนเองมีอำนาจมาก
6. รู้สึกผิด	6. รู้สึกตกต่ำ
7. ไม่มีสมาธิ หรือ หลงลืม	7. ลืมตัว หรือ หลงลืม
8. มีอาการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพ เช่น ความดันโลหิตสูง	8. มีความคับข้องทางจิต

ที่มา: Oliver L. Nichouse, "Burnout": A Real Threat to Human Resource Managers" Personnel, September-October 1981, p. 8 (อ้างถึงใน สร้อยตระกูล (ดิยานนท์) อรรถมานะ (2541, น. 161)

พรรณราย ททรัพย์ประภา (2557) อธิบายถึงความแตกต่างระหว่างความเครียดและความ เหนื่อยหน่ายหรือภาวะหมดไฟในการทำงานว่า ความเครียดคือการเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ ‘มาก เกินไป’ (too much) อาทิ ความกดดันต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ อย่างไรก็ตาม ผู้ที่มีภาวะเครียดยังคง จินตนาการได้ว่า หากตนสามารถควบคุมจัดการทุกอย่างได้แล้ว ตนก็จะรู้สึกดีขึ้น ทว่า ความเหนื่อยหน่าย

หมดพลัง คือ ‘ความไม่เพียงพอ’ (not enough) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่างเปล่า ไม่สนใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ขาดแรงจูงใจอย่างสิ้นเชิง ไร้ความหวังต่อสถานการณ์ที่ตนกำลังเผชิญอยู่ว่าจะเป็นไปได้ซึ่งสิ่งใดหมดกำลังใจ หรือแสดงออกโดยการพูดจาถากถาง เยาะเย้ย ประชดประชัน และ/หรือการแยกตัวออกจากผู้อื่น

นฤมล สุธีรุฒิ (2558) กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นอาการด้านจิตวิทยาที่บุคคลตอบสนองต่อความเครียด พบค่อนข้างบ่อยในกลุ่มอาชีพด้านสาธารณสุขและสวัสดิการสังคม ซึ่งภาวะดังกล่าวนี้ส่งผลให้บุคคลมีความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้า และมีทัศนคติทางลบกับเพื่อนร่วมงาน องค์กร ผู้รับบริการ ตลอดจนประสิทธิภาพในการทำงานลดลงอีกด้วย จากผลการสำรวจในประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อปีค.ศ. 2011 พบว่า แพทย์ชาวอเมริกันร้อยละ 45.80 หรือ 45.80% มีภาวะหมดไฟในการทำงาน (Shanafelt et al., 2012, อ้างถึงใน นฤมล สุธีรุฒิ, 2558) และจากการศึกษาวิจัยในประเทศอังกฤษ พบว่า พยาบาลจำนวนมากกว่าครั้งที่เพิ่งจบการศึกษา มีภาวะหมดไฟในการทำงาน (Spence and Grau, 2012, อ้างถึงใน นฤมล สุธีรุฒิ, 2558)

ต่อมาในปีค.ศ. 2019 บริษัทสำรวจความคิดเห็นในสหรัฐอเมริกาได้ทำแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ พบว่า ชาวอเมริกันที่รู้สึกว่าตัวเองมีภาวะหมดไฟอันเกิดจากปัจจัยแวดล้อมในสถานที่ทำงานเป็นหลัก โดย “แกลล์พ็อล” ระบุว่า 2 ใน 3 ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 7,500 คน ระบุว่า ตนเองมีภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44 หรือ 44% ตอบว่าตนมีภาวะหมดไฟในการทำงานเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ร้อยละ 23 หรือ 23% ระบุว่า ตนมักมีภาวะหมดไฟอยู่เป็นประจำหรือบ่อยครั้ง ในขณะที่ “มอนสเตอร์พ็อล” ได้ทำการสอบถามความคิดเห็นพนักงานประจำในสหรัฐอเมริกาจำนวนประมาณ 2,000 คนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ พบว่า สาเหตุหลักที่ทำให้พนักงานประสบกับภาวะดังกล่าว คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสมและหัวหน้างานมีพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อคนรอบข้าง (Voice online ต่างประเทศ. (2562). ‘จดหมายถึงนายจ้าง’ แนะนำหนทางป้องกันภาวะหมดไฟ. สืบค้น 19/1/2564, จาก <https://www.voicetv.co.th/read/C-gsgtSz0>)

เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 องค์กรอนามัยโลกมีการจัดภาวะหมดไฟในการทำงาน หรือ “Burnout” ไว้ในกลุ่ม International Classification of Diseases ในแนวทางการวินิจฉัยโรค ฉบับที่ 11 (Revision of the International Classification of Diseases หรือ ICD-11) โดยจัดเป็นภาวะความผิดปกติที่เกิดจากการทำงาน (Occupational phenomenon) นับเป็นปัญหาทางด้านสุขภาพจิต

รูปแบบหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ในทางการแพทย์ยังถือว่าภาวะหมดไฟจากการทำงานเป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจที่ยังไม่ถึงขั้นเจ็บป่วยทางจิตเวช จากการรายงานขององค์การอนามัยโลกมีการระบุว่า ภาวะดังกล่าวเกิดจากความเครียดเรื้อรังอันมีสาเหตุจากการทำงานที่ไม่ได้รับการจัดการที่มีประสิทธิภาพดีพอ โดยมี 3 ลักษณะ คือ 1) ความรู้สึกสูญเสียพลังงานหรืออ่อนเพลีย 2) ความรู้สึกไม่อยากทำงานหรือมีทัศนคติเชิงลบต่องานที่ทำ และ 3) ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (World Health Organization, 2019)

ศ.ดร.นพ. พรชัย สิทธิศรีณย์กุล ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ด้านส่งเสริมและฟื้นฟูและแพทย์ผู้เชี่ยวชาญสาขาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม กล่าวว่า “Burnout” หรือ “ภาวะหมดไฟในการทำงาน” มิใช่โรค ทว่าเป็นภาวะผิดปกติที่เกิดจากการทำงาน (Occupational Phenomenon) ซึ่งภาวะนี้ไม่ใช่ความผิดปกติใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้นเท่านั้น หากแต่เป็นหัวข้อที่มีการศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่องมาหลายทศวรรษแล้ว (พรชัย สิทธิศรีณย์กุล, 2562)

ภาวะหมดไฟเป็นกลุ่มอาการที่แสดงออกในลักษณะความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ตลอดจนพฤติกรรม มิเพียงแต่จะส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อบุคคลเท่านั้น หากแต่ยังส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมทางลบต่าง ๆ ที่บุคลากรหรือสมาชิกในองค์กรแสดงออกด้วยเช่นกัน (Javed, Amjad, Faqeer-Ul-Ummi & Bukhari, 2014, อ้างถึงใน ธนพร พงศ์บุญชู, 2559) โดยส่งผลกระทบต่อองค์กรในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดลง มีอัตราการขาดงานของพนักงานเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากปัญหาสุขภาพ ตลอดจนนำไปสู่ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานตามมาได้ด้วย (Parker & Kulik, 1995; Rudman & Gustavsson, 2011 quoted in Spence Laschinger & Grau, 2012, อ้างถึงใน นฤมล สุธีรัฐดี, 2558) มีนักวิชาการกล่าวถึงผลที่ตามมาจากการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานในด้านต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ผลทางร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดอาการอ่อนเพลีย นอนไม่หลับ ปวดศีรษะ มีความท้อแท้ ตลอดจนโรคที่เกี่ยวข้องกับหัวใจและหลอดเลือด (Brock & Grady, 2020; Malamed et al., 2016; Peterson et al., 2008 quoted in Lizano & MorBarak, 2012, อ้างถึงใน นฤมล สุธีรัฐดี, 2558) นอกจากนี้ ยังมีปัญหาด้านสุขภาพจิตตามมา อาทิ รู้สึกกระวนกระวาย วิตกกังวล ขาดความนับถือตนเอง ตลอดจนมีอาการซึมเศร้า (Kahill, 1988, อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2554) (2) ผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้บุคคลมีความสัมพันธ์ไม่ดีกับสมาชิกในครอบครัวและเพื่อน (Maslach & Jackson, 1984) (3) ผลต่อทัศนคติ บุคคลที่มีภาวะหมดไฟจะมีทัศนคติทางลบต่อตนเอง หน้าที่การทำงานที่ทำ องค์กร ลูกจ้าง และการ

ดำเนินชีวิตโดยทั่วไป (Kahill, 1988, อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2554) อีกทั้งมีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรต่ำลง (Maslach & Leiter, 1997) และ (4) ผลต่อพฤติกรรม พนักงานจะขาดงานบ่อย (Parker & Kulick, 1995, อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2554) ปริมาณงานและคุณภาพงานต่ำ (Maslach & Jackson, 1986) และลาออกจากงานในที่สุด (Leiter, Harvie & Frizzel, 1998, อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2554)

จากผลกระทบดังกล่าว พบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานและระบุถึงสาเหตุต่าง ๆ ที่ส่งผลให้บุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน บางสาเหตุมีที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอก บางสาเหตุเกิดจากปัจจัยภายในองค์กร อย่างไรก็ตาม องค์กรสามารถวางแผนป้องกัน ปรับปรุงพัฒนาและแก้ไขระบบการบริหารงานได้ ซึ่งหากองค์กรสามารถจำแนกวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงได้ก็จะสามารถช่วยให้ผลกระทบที่อาจเกิดกับองค์กรอันมีที่มาจากภาวะดังกล่าวลดลง มิเพียงแต่พนักงานเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียหลักขององค์กรเท่านั้น หากแต่ยังเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญยิ่งต่อการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายที่วางไว้อีกด้วย การที่องค์กรมีพนักงานที่มีสุขภาวะที่ดีจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากองค์กรต้องอาศัยบุคคลที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนและทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรต่อไป

นอกจากนี้ การบริหารดำเนินงานขององค์กรใดองค์กรหนึ่งจะสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้ได้นั้น ล้วนต้องอาศัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสัมพันธภาพของบุคลากรทั้งเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา รวมถึงผู้บริหารถือเป็นสิ่งสำคัญ อันเนื่องมาจากการสื่อสารระหว่างกันจะสามารถช่วยให้บุคลากรสามารถประสานและปฏิบัติงานร่วมกันได้ ดังที่ สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ (2541, น. 357) ได้อธิบายว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนั้นมีใช้เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารเท่านั้น หากแต่ยังมีจุดประสงค์ประการหนึ่ง คือ การให้ข้อมูลข่าวสารและพัฒนาให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความร่วมมือทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งสามารถสร้างทัศนคติที่จำเป็นเพื่อจูงใจให้บุคลากรยินดีที่จะทำงานให้กับองค์กร รวมทั้งมีความรักความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นได้ด้วย อย่างไรก็ตาม การสื่อสารภายในองค์กรนับเป็นกระบวนการที่มีความซับซ้อนและละเอียดอ่อน เนื่องจากปัจจัยทางด้านกายภาพ ภาษา ความแตกต่างระหว่างบุคคล ตลอดจนปัจจัยเกี่ยวกับบุคคลโดยเฉพาะด้านจิตวิทยาและสังคมวิทยา

กรีซ สืบสนธิ์ (2537) ได้อธิบายถึงการสื่อสารภายในองค์การ ว่าเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์ภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์การ โดยสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล เนื้อหา ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนวัตถุประสงค์ของการสื่อสารด้วย หากวิเคราะห์เชิงพฤติกรรมทางการสื่อสารของบุคลากรระดับต่าง ๆ ภายในองค์การ พบว่ามีทั้งการสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารแบบกลุ่ม หรือการสื่อสารกับประชุมชน เช่น การตีพิมพ์ในเอกสารขององค์การ ฯลฯ เห็นได้ว่า การสื่อสารในองค์การเชิงพฤติกรรมเป็นการศึกษาการสื่อสารที่ผสมผสานกับการบริหารจัดการองค์การ มิว่าจะเป็นการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บังคับบัญชา หรือการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังบุคลากร ตลอดจนการสื่อสารในระดับเดียวกันของพนักงานด้วยกันเอง

ม.ล.ต้อย ชุมสาย (2504) กล่าวถึง ความแตกต่างระหว่างบุคคลว่าเป็นความแตกต่างระหว่างบุคคลในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง อยู่ในสภาพที่สามารถเปรียบเทียบกันได้ ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งในสังคมของการทำงาน แต่ละบุคคลล้วนปรารถนาที่จะได้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถ ความถนัด ความชอบ และบุคลิกลักษณะของตน รวมถึงสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า บุคลิกภาพ หรือลักษณะส่วนบุคคลค่อนข้างมีความคงที่ในการแสดงออกทางพฤติกรรมทางสังคมของบุคคล โดยสะท้อนถึงโครงสร้างและกระบวนการภายในของบุคคล (Furnham, 1992, อ้างถึงใน พีรยา เชาวลิทวงศ์, 2554) ซึ่งแต่ละองค์การย่อมมีสมาชิกหรือพนักงานที่มีลักษณะแตกต่างกันทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ส่งผลให้แต่ละคนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความรู้ ความสามารถ ความถนัด ทักษะในการปฏิบัติงานที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น ความเข้าใจในเอกบุคคลจะช่วยให้สามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลได้ ตามที่ บิจจ์, มอร์ริส แอล และมัวร์ส พี ฮันท์ (Bigge, Morris L. and Maurice P. Hunt, 1962, อ้างถึงใน ชนิดา จิตตรุทธะ, 2560) เน้นว่า การทำการศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคล จะช่วยทำให้เกิดความเข้าใจถึงส่วนที่คล้ายคลึงและส่วนที่มีความแตกต่างกันของบุคคล อันจะช่วยในการส่งเสริมปัจเจกบุคคลให้มีพัฒนาการได้อย่างเต็มที่

นอกจากนั้นแล้ว ความผูกพันต่อองค์การนับเป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากความผูกพันนี้เองจะเป็นแรงขับเคลื่อนผลักดันให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถนำมาทำนายการเข้าทำงานหรือลาออกจากงาน ประกอบกับเป็น

ดัชนีที่สามารถบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การได้อีกด้วย (Buchanan, 1974, อ้างถึงใน สมชาย คบขุนทด, 2562) ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1990, p. 52, อ้างถึงใน รชฎ ชยสดมภ์, 2550) กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์การ ว่าเป็นทัศนคติซึ่งสะท้อนความรู้สึกร่วมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การของพนักงานหรือบุคลากร การรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์การที่มีต่อพนักงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ สอดคล้องกับที่อัลเลน และเมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990, อ้างถึงใน นภัส จิตต์ธีรภาพ, 2554) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ คือ สภาวะทางจิตใจ ที่ส่งผลให้บุคคลยึดมั่นอยู่กับองค์การ รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ เข้าไปมีส่วนร่วมในองค์การ และรับรู้ถึงความจำเป็นที่บุคคลมีอาจละทิ้งองค์การไปได้ ตลอดจนบุคคลมีจิตสำนึกที่จะเป็นสมาชิกคงอยู่กับองค์การต่อไป เหตุเพราะเป็นสิ่งที่เหมาะสมและพึงกระทำ รวมถึงความจงรักภักดีที่มีต่อองค์การโดยยอมรับในเป้าหมายค่านิยม มีความรู้สึกที่ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ต่อไปจนกว่างานจะสำเร็จเพื่อเป้าหมายขององค์การ (Kanungo, 1982; Munchinsky, 2000; Luthans, 2002, อ้างถึงใน สมชาย คบขุนทด, 2562)

ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้เห็นว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็นภาวะที่สามารถคุกคามทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งต่อองค์การ ในที่นี้ คือ “พนักงาน” ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ผลทางร่างกายและทางใจ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทัศนคติ และผลต่อพฤติกรรมของบุคคล อันอาจเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของพนักงาน ฝ่ายงาน ตลอดจนองค์การได้ และแน่นอนว่าขั้นตอนในการบริหารดำเนินงานล้วนต้องมีเรื่องการสื่อสารเข้ามาเกี่ยวข้องในการติดต่อประสานงานระหว่างกัน เพื่อเชื่อมโยงบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ เข้าด้วยกัน อาทิ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การมอบหมายงาน การรายงานผล การแสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแบ่งปันความรู้สึกหรือประสบการณ์ร่วมกันภายในองค์การ การสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพจะสามารถช่วยให้เกิดการประสานความเข้าใจร่วมกัน รวมถึงการสร้างความร่วมมือในการผลักดันงานไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายได้ โดยอาศัยพลังกายพลังใจอันดีของพนักงาน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาวิจัยต่าง ๆ ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นสิ่งที่น่าสนใจ จึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาหาความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวกับพนักงานบริษัทเอกชน อายุ 21-60 ปี เกิดระหว่างพ.ศ. 2504-2543 เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาบริหาร

จัดการงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรและทรัพยากรบุคคลทั้งในระดับผู้บริหารและพนักงานด้วยกัน ทั้งนี้ เพื่อหลีกเลี่ยงกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร หรือบรรยากาศการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพอันอาจทำให้พนักงานเกิดความเครียดสะสมเรื้อรัง และก่อให้เกิดเป็นความเหนื่อยหน่ายหมดไฟในการทำงาน อันอาจนำไปสู่ความผูกพันที่มีต่อองค์กรลดลงได้ด้วย

1.2 ปัญหำนำวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนเป็นอย่างไร
2. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกัน มีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
3. พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานหรือไม่ อย่างไร
4. บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ อย่างไร
5. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานหรือไม่ อย่างไร
6. บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานหรือไม่ อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกับความผูกพันต่อองค์กร

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1: ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกัน มีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2: พฤติกรรมกรเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3: บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 4: ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

สมมติฐานที่ 5: บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กร (พฤติกรรมกรเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร) และความผูกพันต่อ

องค์การกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้รูปแบบการวิจัยด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูล ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross sectional study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชนที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2504–2543 (อายุ 21–60 ปี) จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน – พฤษภาคม พ.ศ. 2564

1.6 นิยามศัพท์

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย) ระดับการศึกษา รายได้ส่วนตัวต่อเดือน สายการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งในการทำงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน

พฤติกรรม的开รับข้อมูลข่าวสารในองค์กร หมายถึง ระดับความถี่ที่พนักงานบริษัทเอกชนเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวกับงาน กฎระเบียบ และข่าวสารเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์และระดับความถี่ในการเปิดรับผ่านสื่อต่าง ๆ ในองค์กร ได้แก่ สื่อบุคคล และสื่อที่ไม่ใช่บุคคล

- **สื่อบุคคล** หมายถึง ผู้บริหาร หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงานและเพื่อนร่วมงานภายนอกหน่วยงาน

- **สื่อที่ไม่ใช่บุคคล** หมายถึง โปสเตอร์ จดหมายเวียนภายในองค์กร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) รวมถึงสื่อใหม่ อาทิ แอปพลิเคชันไลน์ (Line Application) วอทส์แอป (WhatsApp) และเฟซบุ๊ก เป็นต้น

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง สภาพแวดล้อมทางการสื่อสารระหว่างผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

1. การคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานว่าตนได้รับข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย นโยบายต่าง ๆ ขององค์กร ตลอดจนเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองและหน่วยงานได้ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความไว้วางใจ หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการสื่อสาร การกระทำที่แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูล การยอมรับ และความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการสื่อสาร การแสดงความคิดเห็น รวมถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบาย กฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์การ

4. การสนับสนุนซึ่งกันและกัน หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีความจริงใจ แสดงให้เห็นถึงความปรารถนาดี และพร้อมให้ความช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน

5. การเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงาน ว่าตนได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเปิดเผย จริงใจ และครบถ้วนเพียงพอ

6. การรับฟังการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานว่าตนมีอิสระในการให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา และผู้บังคับบัญชามีแนวโน้มที่จะรับฟังข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความจงรักภักดี รู้สึกรักและผูกพันต่อองค์การ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน พร้อมที่จะทุ่มเทพลังงานและพลังใจในการทำงาน มีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จและพร้อมที่จะอยู่กับองค์การต่อไป ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านจิตใจ (Affective commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความรู้สึกยึดมั่นในองค์การ เต็มใจที่จะอุทิศตน ทุ่มเท มีความเต็มใจที่จะอยู่ในองค์การต่อไป (want to)

2. ด้านการคงอยู่ในองค์การ (Continuance commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการคิดคำนวณของบุคคล ทางเลือกที่ตนมีอยู่ ผลตอบแทนที่ได้รับ การรับรู้ผลประโยชน์ที่ตนเองอาจสูญเสียไปหากออกจากองค์การ ดังนั้น พนักงานจำเป็นต้องอยู่กับองค์การต่อไปเพื่อรักษาผลประโยชน์ (need to)

3. ด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการรับรู้ถึงความรับผิดชอบ สำนึกในภาระหน้าที่ เพื่อดำเนินงานสนับสนุนกิจกรรมขององค์กรต่อไป ดังนั้น พนักงานจะอยู่กับองค์กรต่อไปด้วยสาเหตุด้านความเหมาะสมในเชิงจริยธรรม (ought to)

ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout Syndrome) หมายถึง ระดับความรู้สึกของพนักงานบริษัทเอกชนที่มีความเหนื่อยหน่าย หมดพลัง มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำจำแนกได้ 3 ข้อ คือ

1. **ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion)** คือ อาการที่พนักงานรู้สึกเหนื่อยหน่าย เบื่อ และหมดกำลังใจในการทำงาน

2. **การลดความเป็นบุคคล (Depersonalization)** คือ การที่พนักงานมองผู้อื่นเสมือนหนึ่งเป็นวัตถุที่ไร้ชีวิตจิตใจ มีทัศนคติทางลบต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ไม่ใส่ใจ และไม่ต้องการยุ่งเกี่ยวกับผู้อื่น

3. **การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Reduced Personal Accomplishment)** คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ตนเองล้มเหลวไร้ความสามารถ ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน รู้สึกว่าตนเองไม่มีทักษะในการเผชิญอุปสรรคปัญหาได้อย่างมีคุณภาพ และสูญเสียการนับถือในตนเอง

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

3. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นองค์ความรู้ทางวิชาการประกอบกับเป็นแนวทางให้แก่ผู้ที่สนใจศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนบูรณาการและเสริมสร้างองค์ความรู้เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

4. ผลการศึกษาวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา และวางแผนการสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อหลีกเลี่ยงปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่

สามารถส่งผลให้บุคลากรเกิดความเครียดสะสมเรื้อรัง อันอาจนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน หรือภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบกับนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่มีภูมิหลังหรือประสบการณ์แตกต่างกัน อีกทั้งยังสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนดำเนินงานเกี่ยวกับการธำรงรักษาและสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้อีกด้วย



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความสัมพันธ์เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และรวบรวมข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามรายละเอียดดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร
 - 2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร
 - 2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล (ลักษณะทางประชากร)
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน เริ่มได้รับความสนใจในช่วงปี ค.ศ. 1970 สืบเนื่องจาก ดร. เฮอร์เบิร์ต ฟรอยเดนเบอร์เกอร์ (Dr. Herbert J. Freudenberger) นักจิตวิทยาและนักจิตบำบัดชาวอเมริกันเชื้อสายเยอรมัน พบว่าตนเองและผู้ร่วมงานมีภาวะเหนื่อยล้าและอ่อนเพลียจากการทำงานหนัก และผลของการทำงานที่ไม่ได้เป็นไปตามที่ตนคาดหวังไว้ เนื่องด้วยมีผู้ที่ต้องการรับบริการจำนวนมาก อีกทั้งผู้ที่ต้องการรับความช่วยเหลือมีเข้ามาอย่างต่อเนื่องไม่สิ้นสุด ดร. เฮอร์เบิร์ต ฟรอยเดนเบอร์เกอร์ (Dr. Herbert J. Freudenberger) ได้เขียนบทความเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานในชื่อ “Burnout:

The High Cost of High Achievement” ในปี ค.ศ. 1980 จากบทความดังกล่าวนับเป็นจุดเริ่มต้นเกี่ยวกับการศึกษาเรื่องภาวะหมดไฟในการทำงาน

คำว่า “burnout” หรือ “burn out” ตามที่ได้ระบุไว้ในพจนานุกรม The American Heritage Dictionary of the English Language (Morris, 1975, อ้างถึงใน พรรณราย ทรัพย์ะประภา, 2557) อธิบายว่า หากมีการนำคำดังกล่าวมาใช้เป็นคำกริยา “to burn out” มีหมายความว่า “to become exhausted, especially as of overwork or dissipation” ซึ่งแปลว่า การมีอาการเหนื่อยล้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผลมาจากการทำงานมากเกินไปหรือการที่สูญเสียสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” หากในกรณีที่เป็นคำนามจะสามารถใช้คำว่า “การหมดไฟ” ได้

ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1973 ได้มีการศึกษาถึงภาวะหมดไฟกันอย่างกว้างขวางมากขึ้น โดยนักวิจัยและอาจารย์ทางจิตวิทยาสังคม “คริสติน่า แมสแลช” (Christina Maslach) พบว่าความเหนื่อยหน่ายเป็นปัญหาที่มักเกิดจากการทำงานของบุคคลที่มีอาชีพด้านการให้บริการ และในอาชีพที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลจำนวนมาก รวมถึงอาชีพที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น นักกฎหมาย ครู พยาบาล เป็นต้น (Maslach, 1986 quoted in Mcshane and Von Gilnow, 2003, pp. 206-209, อ้างถึงใน ละม้าย เกิดโภคทรัพย์, 2548, น.13) การศึกษาภาวะหมดไฟในช่วงเริ่มต้นได้ให้ความสำคัญกับกลุ่มอาชีพผู้ให้บริการด้านสังคมเป็นหลัก อาทิ พยาบาล กลุ่มวิชาชีพด้านสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น ทว่าต่อมาได้มีการศึกษาภาวะหมดไฟในกลุ่มอาชีพอื่นด้วยเช่นกัน ได้แก่ พนักงานในกิจการอุตสาหกรรม พนักงานองค์การเอกชน เป็นต้น (วัลลภ วิชาญเจริญสุข, 2557) จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีผู้ศึกษาและให้คำนิยามของภาวะหมดไฟในการทำงาน สรุปได้ดังนี้

เฮอ์เบิร์ต ฟรอยเดนเบอร์เกอร์ (Herbert Freudenberger, 1974) ได้ให้ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานว่าเป็นการปฏิบัติงานโดยมีการใช้ทรัพยากรทั้งด้านร่างกายและจิตใจจนหมดสิ้น เนื่องด้วยการดิ้นรนที่มากเกินไป เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปตามที่ได้มุ่งมั่นทุ่มเท หรือเป็นไปตามค่านิยมที่สังคมคาดหวังไว้ บุคคลจะเกิดอาการหมดกำลังใจเมื่อไม่ประสบผลตามคาดหวัง หรือการไม่ได้รับผลรางวัล ค่าตอบแทนตามที่หวัง จนก่อให้เกิดเป็นความอ่อนล้าและท้อถอยกับชีวิตในการทำงาน

ไพน์ เอรอนสัน และคาฟรี (Pine, Aronson & Kafry, 1981, อ้างถึงใน ธนพร พงศ์-บุญชู, 2559) กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นอาการอ่อนล้าทางจิตใจ อารมณ์ และร่างกาย รู้สึกหมดหวัง ขาดความสนใจใคร่รู้ ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและชีวิตโดยรวม ซึ่งเป็นผลมาจาก

การได้รับการกดดันทางอารมณ์อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการทำงานอันเกี่ยวข้องกับบุคคลมาเป็นเวลานาน

มัลดารี (Muldary, 1983, อ้างถึงใน เบญจมา ณ มหาไชย, 2551) ได้นิยามภาวะหมดไฟในการทำงานว่าเป็นปรากฏการณ์ที่แสดงถึงความเสื่อมโทรมทั้งด้านสุขภาพจิตและสุขภาพกาย อันเกิดจากการปฏิบัติงานที่มากเกินไป จึงนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง ตลอดจนบุคคลไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานทำให้ประสิทธิภาพของงานและบริการลดลง

จีออร์ดาโน (Giordano, 1997, อ้างถึงใน ชนิตดา ยงสี, 2549) อธิบายความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ว่า เป็นภาวะที่มีสาเหตุเกิดจากความเครียดเรื้อรัง สะสมเป็นระยะเวลาานาน ซึ่งเกิดมาจาก 2 สาเหตุใหญ่ คือ (1) บรรยากาศในการทำงานที่เคร่งเครียดมากเกินไป และ (2) ปริมาณงานที่มากเกินไป

พอตเตอร์ (Potter, 1997, อ้างถึงใน บุญเอื้อ โจว, 2553) ให้ความหมายไว้ว่า บุคคลมีความรู้สึกว่สิ่งที่ตนเองทำมีความยุ่งยากซับซ้อน และมีแรงจูงใจในการทำงานน้อยลง ซึ่งการเกิดภาวะหมดไฟจะมีสัญญาณเตือน ได้แก่ การรู้สึกอึดอัดคับข้องใจ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง การเอาตัวออกห่างและดึงตัวออกจากสังคม ตลอดจนการมีปัญหาด้านสุขภาพ

แมสแลช และเลเทอร์ (Maslach & Leiter, 1997) กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านอารมณ์ที่มีต่อความเครียดเรื้อรังจากการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์ รู้สึกว่าคุณค่าในตนเองลดลง และรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จ

แมสแลช และคณะ (Maslach et al., 2001, pp.399 - 413) ได้ให้ความหมายภาวะหมดไฟในการทำงานว่าเป็นอาการของปฏิกิริยาที่สนองตอบทางด้านอารมณ์ที่มีต่อความเครียด เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับภาวะที่กดดันเป็นระยะเวลาานานจากการทำงาน เนื่องด้วยความไม่สมดุลกันระหว่างบุคคลกับงานที่ทำ โดยแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) คือ บุคคลรู้สึกหมดกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงาน (2) การลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) คือ การมองบุคคลอื่นเป็นเสมือนวัตถุที่ไร้ชีวิตจิตใจจะแสดงออกด้วยการแยกตัวไม่ต้องการยุ่งเกี่ยวกับผู้อื่น (3) การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Reduced Personal Accomplishment) คือ รู้สึกว่าตนเองล้มเหลว ไม่มีคุณค่า สูญเสียความนับถือในตนเอง

วรัญญา วชิโรตตม (2552, อ้างถึงใน กานต์ชนก แซ่ฮ่วย, 2554) ได้อธิบายว่าภาวะหมดไฟในการทำงาน คือภาวะของความอ่อนล้าทางอารมณ์ จิตใจและร่างกาย อันมีผลมาจากความเครียดที่สะสมเป็นระยะเวลานาน ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าไม่สามารถจัดการภาระงานต่าง ๆ ได้ทั้งหมด ส่งผลให้เกิดความเครียดอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การขาดแรงจูงใจและความสนใจที่จะทำตามบทบาทหน้าที่ของตนเองได้อย่างเต็มที่ จึงแสดงออกในลักษณะอาการภาวะหมดไฟ ประกอบด้วย ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกท้อแท้ หมดกำลังใจ มีความรู้สึกและพฤติกรรมในทางลบต่อผู้อื่น ไม่ต้องการให้ผู้อื่นมายุ่งหรือเกี่ยวข้องกับตัว มีความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ ประเมินตนเองในทางลบ สูญเสียการนับถือตนเอง รู้สึกว่าสิ่งแวดล้อมในการทำงานเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

ธนพร พงศ์บุญชู (2559, น. 16) ได้ให้คำนิยามว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นกลุ่มอาการที่แสดงออกในลักษณะความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรม ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อความเครียดเรื้อรังจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยบุคคลไม่สามารถปรับตัวกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้ ภาวะหมดไฟในการทำงานมีผลต่อทัศนคติ พฤติกรรม และส่งผลที่ไม่พึงประสงค์ต่อบุคคลและองค์กร เนื่องจากเป็นเหตุให้รู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ ไม่อยากทำงาน ไม่สนใจบุคคลรอบข้าง และรู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพที่จะทำงานได้บรรลุตามเป้าหมาย

จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่า มีนักวิชาการบางท่านได้นิยามภาวะหมดไฟว่าเป็น “ความเหนื่อยหน่าย” ในการทำงาน โดยมีการอธิบายแนวความคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีความหมายคล้ายคลึงและสอดคล้องกัน ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้คำนิยามของภาวะหมดไฟ (Burnout Syndrome) ว่าเป็นภาวะที่บุคคลมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ จิตใจ และร่างกาย เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่าย แรงจูงใจในการทำงานลดลง มีทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานในทางลบ และรู้สึกว่าตนเองล้มเหลว สูญเสียความนับถือตนเองและรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า ท้อถอยและสิ้นหวังกับชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากความเครียดเรื้อรังอันเกิดจากสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดน้อยด้อยลง

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ฟรอยเดนเบอร์เกอร์ และนอร์ธ (Freudenberger and North, 1985 as cited in Kraft, 2006 pp. 28-33, อ้างถึงใน พรณราย ทรัพยะประภา, 2557) ได้อธิบายถึงภาวะหมดไฟในการทำงานว่าประกอบด้วย 11 ขั้นตอน ซึ่งแต่ละขั้นตอนไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นอย่างเป็นลำดับต่อเนื่องหรือเรียงกันแต่อย่างใด ได้แก่

1. การที่บุคคลพยายามกดดันตนเองอย่างหนัก เพื่อพิสูจน์ตนเองให้ได้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อาทิ ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ หรือฝีมือในการทำงาน เป็นต้น
2. การที่บุคคลทำงานหนักมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น โดยทำทั้งภาระงานที่ต้องรับผิดชอบตามหน้าที่โดยตรงและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย
3. การที่บุคคลละทิ้งความต้องการของตนเอง รวมถึงเป้าหมายในชีวิตที่ตนได้ตั้งไว้
4. การที่บุคคลกล่าวโทษผู้อื่น โดยมิได้คำนึงถึงสาเหตุที่แท้จริงของความเครียดนั้นว่ามาจากสิ่งใด กล่าวคือ การย้ายความขัดแย้งของตนเองไปยังผู้อื่นหรือสถานการณ์อื่น
5. การที่บุคคลเปลี่ยนค่านิยมของตนเองไปอย่างสิ้นเชิง อาทิ รูปแบบกิจกรรมหรืองานอดิเรกที่เคยกระทำ ตลอดจนการละเลยไม่ใส่ใจเพื่อนที่เคยคบหากันมา เป็นต้น
6. การที่บุคคลปฏิเสธปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องต่อเรื่องที่เป็นปัญหานั้น ๆ โดยตรง อาทิ การถากถางเยาะเย้ยผู้อื่น การแสดงอาการดูถูกเหยียดหยาม การแสดงความไม่พอใจ ความขุ่นเคืองใจ หรือการแสดงความโกรธออกมาอย่างเห็นได้ชัด เป็นต้น ซึ่งการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ ไม่ได้นำไปสู่การการคลี่คลายปัญหาเหล่านั้นได้แต่อย่างใด
7. การที่บุคคลลดการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยแยกตัวออกมาจากสังคม แต่ในขณะเดียวกันก็รู้สึกเหงาเดียวดาย และหันไปชดเชยด้วยการรับประทาน การดื่มสุรา การเล่นพนัน หรือยาเสพติด ซึ่งสามารถเกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาได้
8. การที่บุคคลรู้สึกเศร้า หม่นหมอง ชีวิตไร้ซึ่งความสุขสดชื่น
9. การที่บุคคลมีความรู้สึกเวทนาสงสารตนเอง มีความคิดหมกหมุ่น ย้ำคิดย้ำทำในเรื่องที่เป็นทุกข์รวมถึงความไม่สบายใจต่าง ๆ กล่าวโทษตนเอง จนนำไปสู่อาการซึมเศร้า

10. การที่บุคคลเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่าย ซึ่งสามารถนำไปสู่การเจ็บป่วยได้ง่าย เช่น อาการปวดศีรษะ โรคไขหวัด โรคภูมิแพ้ อาการท้องอืดหรือท้องเสีย รู้สึกปวดเมื่อยตามเนื้อตามตัว เป็นต้น

11. บุคคลมีอาการป่วยทั้งทางกายและใจ ซึ่งมีความจำเป็นต้องได้รับการเยียวยารักษาอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะในรายที่มีอาการซึมเศร้า (Depression) อาจมีแนวโน้มไปสู่การตัดสินใจฆ่าตัวตายได้ด้วย

จากการศึกษาของแมสแลช และแจคสัน (Maslach & Jackson, 1986) ได้แบ่งภาวะหมดไฟในการทำงานออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) นับเป็นอาการสำคัญในระยะเริ่มแรกของกลุ่มอาการภาวะหมดไฟ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกหมดกำลัง อ่อนเพลีย เบื่อหน่าย คับข้องใจ ขาดแรงจูงใจและกำลังใจในการทำงาน อันมีสาเหตุมาจากความอ่อนล้าที่มีมากเกินไป จึงเกิดการหลีกเลี่ยงที่จะพบปะหรือทำความรู้จักกับผู้อื่น มาทำงานสาย ขาดงานบ่อย ผลการปฏิบัติงานต่ำ ไม่อยากต่อสู้กับปัญหาหรือแก้ไขอุปสรรคใด ๆ และส่งผลให้เกิดการลาออกจากงานในท้ายที่สุด

2. การลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) ผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกและเจตคติในทางลบต่อเพื่อนร่วมงาน งาน และบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นอาการที่เกิดต่อเนื่องจากความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ อาทิ การไม่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น ขาดความเห็นอกเห็นใจและความเมตตา การแสดงอาการไม่เอาใจใส่บุคคลรอบข้าง ไม่ต้องการยุ่งเกี่ยวกับผู้อื่น ไม่มีความสุขอ่อนโยน ไม่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น ๆ และมักต้องการแยกตัว เป็นต้น

3. การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Reduced Personal Accomplishment) เป็นอาการที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองล้มเหลว ไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตนได้คาดหวังไว้ ขาดทักษะและเจตคติในการเผชิญกับอุปสรรคปัญหาอย่างมีคุณภาพ เมื่อบุคคลรับรู้ถึงความเปลี่ยนแปลงในตนเองนี้ จะเกิดความรู้สึกด้อยค่า ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นลดลง สูญเสียการนับถือในตนเอง ขาดความภูมิใจในผลงานและความสามารถของตน

ต่อมาภายหลังแมสแลช และเทเลอร์ (Maslach & Leiter, 1997) ได้มีการนำเสนอองค์ประกอบอันเป็นสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงาน 6 ประการ โดยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่เกิดจากความเครียด หากเกิดกับผู้ปฏิบัติงานแล้วสามารถส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงาน

เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ โดยแยกออกจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล ทั้งนี้ ได้มีการเสนอสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดจากความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน 6 ประการ ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload) คือ การปรับโครงสร้างและลดขนาดองค์การทำให้บุคคลที่เหลือน้อยมีงานที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น ทรัพยากรบุคคลลดลง ทำให้บุคลากรที่เหลืออยู่ต้องทำงานในปริมาณมากขึ้น จากภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นนี้สามารถส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงาน ปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้เกิดความเครียดและนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน

2. การไม่สามารถควบคุมการทำงานของตนเองได้ (Lack of Control) คือ บุคคลไม่ได้รับโอกาสในการตัดสินใจ หรือใช้ความสามารถของตนในการขบคิดแก้ไขปัญหา ซึ่งทำให้รู้สึกว่าคุณไม่มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น และการที่องค์กรมีกฎเกณฑ์และนโยบายที่เข้มงวด ไม่มีความยืดหยุ่น ทำให้บุคคลไม่สามารถมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์พัฒนาผลงานได้ ส่งผลให้บุคคลมีความคิดสร้างสรรค์และทักษะในการปรับตัวลดลง

3. การได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลที่ไม่สมมูลกัน (Insufficient Reward) คือ การที่บุคคลไม่ได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลเมื่อทำงานอย่างเต็มความสามารถ รางวัลหรือผลตอบแทนที่นี้ อาจมีใช้เฉพาะเงินเท่านั้น หากแต่เป็นความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า ความภาคภูมิใจ หรือความสำคัญที่ตนมีต่อผู้อื่น ความรู้สึกต่าง ๆ เหล่านี้ ส่งผลให้บุคคลทำงานได้ดีขึ้น เมื่อมีการตอบสนองอย่างเพียงพอ บุคคลจะลดคุณค่าในตัวเองลง นำไปสู่การขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟตามมา

4. การขาดปฏิสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน (Breakdown of Community) คือ การที่มีบุคคลขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน โดยสิ่งที่คุณพึงได้รับจากเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การยอมรับ การยกย่องชื่นชมการมีอารมณ์ขันร่วมกัน การแบ่งปันความสุข และประสบการณ์ร่วมกัน การขาดสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้บุคคลไม่ได้รับความเห็นใจ ขาดการเคารพสนับสนุนซึ่งกันและกัน ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นที่ลดลง ส่งผลให้เกิดความไม่ลงรอยขัดแย้งเกิดขึ้น บุคคลมีความรู้สึกอยากแยกตัวออกจากกลุ่มเพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับผู้อื่น

5. การรู้สึกว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงาน (Absence of Fairness) คือ การที่บุคคลไม่ได้รับความยุติธรรมจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่ การเคารพยกย่องซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญของการอยู่ร่วมกันในสังคมการทำงาน ซึ่งการที่บุคคล

รู้สึกว่าจะไม่ได้รับความเคารพ ความยุติธรรม และความรู้สึกว่าตนมีคุณค่าต่อองค์กรนั้น อาจมีสาเหตุจากการถูกเอารัดเอาเปรียบ การได้รับการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียม การที่พนักงานไม่มีสิทธิ์แสดงข้อคิดเห็น หรือการโต้แย้งต่าง ๆ เป็นต้น

6. ความขัดแย้งทางค่านิยม (Conflicting Values) คือ การที่บุคคลต้องปฏิบัติตามคำสั่งนโยบายขององค์กรที่ขัดต่อค่านิยม จริยธรรมของตนเอง เพื่อความได้เปรียบและความอยู่รอดขององค์กรในระยะสั้น อาทิ การให้ข้อมูลสินค้าและบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริง เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เหนือคู่แข่ง การไม่คำนึงถึงคุณภาพสินค้าโดยลดต้นทุนทางการผลิต เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลให้บุคคลรู้สึกว่าจะตนเองไม่ซื่อสัตย์ สูญเสียศักดิ์ศรี อันนำมาซึ่งภาวะหมดไฟในที่สุด

สมิธ, เจฟฟ์ กริลล์ และเซกัล (Smith, Jaffe-Grill, Segal & Segal, 2013) ได้อธิบายว่าหากบุคคลเกิดความเหนื่อยหน่าย รู้สึกว่าตนเองทำงานหนักเกินไป จนบางครั้งเกิดความรู้สึกว่าเหตุใดตนเองต้องตื่นแต่เช้าตรู่ เพื่อไปทำงานอย่างหนักโดยได้รับผลตอบแทนที่ไม่คุ้มกับสิ่งที่ตนนั้นได้ทุ่มเทให้กับการทำงานเลย หรือแม้กระทั่งความรู้สึกน้อยเนื้อต่ำใจที่ไม่มีผู้อื่นสนใจผลงานที่ตนเองทำ จากข้อสังเกตของสมิธและคณะพบว่าบุคคลจะมีภาวะหมดไฟในการทำงาน ตามข้อสังเกตดังต่อไปนี้

1. มีความคิดว่าทุกวันนี้เป็นวันที่เลวร้ายและรู้สึกไม่มีความสุข
2. มีความคิดว่าความมุ่งมั่นทุ่มเทพลังใจให้กับการทำงานนั้นสูญเปล่าไร้ค่า
3. ถึงแม้ไม่ได้ทำงานหนัก แต่ก็มักมีอาการเหนื่อยล้าอ่อนเพลียอยู่ตลอดเวลา
4. มีความคิดว่าใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงานที่น่าเบื่อ และภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบอย่างมากมาย
5. บุคคลสังเกตว่าในการทำงานแต่ละวันไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือความแตกต่าง รวมถึงการที่ไม่ได้รับคำชมเชยจากผู้อื่นในเรื่องใดเลย

สมิธ และคณะ (Smith et al., 2013, อ้างถึงใน พรรณราย ทรัชยะประภา, 2557) กล่าวว่าภาวะหมดไฟในการทำงานไม่ใช่เป็นอาการที่เกิดขึ้นได้ในช่วงข้ามคืนเท่านั้น หากแต่เป็นการสะสมมาอย่างต่อเนื่องและเกิดขึ้นอย่างช้า ๆ เมื่อบุคคลละเลยไม่สนใจต่อภาวะที่เกิดขึ้นแล้ว จะสามารถนำพาปัญหาต่าง ๆ มาสู่ตนเองได้ ดังนั้น บุคคลจึงควรมีความตระหนักเกี่ยวกับสัญญาณเตือนถึงความผิดปกติที่เกิดขึ้น จากการศึกษาของสมิธและคณะได้มีการเสนอแนะข้อสังเกตต่าง ๆ เกี่ยวกับภาวะหมดไฟไว้ ดังนี้

1. สัญญาณและอาการทางกาย

- 1.1 การที่คุณมีอาการเหน็ดเหนื่อย ไร้เรี่ยวแรง ถึงแม้ว่าจะไม่ได้ทำงานหนักมากนัก
- 1.2 การที่คุณมีอาการปวดศีรษะ ปวดเมื่อยตามเนื้อตามตัวหรือปวดหลังบ่อย ๆ
- 1.3 การที่คุณมีอาการเจ็บป่วยบ่อยครั้ง ภูมิคุ้มกันโรคต่ำลง เกิดอาการท้องเสีย เป็นหวัดเรื้อรัง เป็นต้น
- 1.4 การที่คุณมีนิสัยหรือพฤติกรรมนอนและการรับประทานอาหารเปลี่ยนแปลงไป เช่น นอนหลับยาก มักตื่นกลางดึกบ่อย ๆ เบื่ออาหาร หรือทางในทางตรงกันข้าม คือรับประทานอาหารมากขึ้น หิวบ่อย เป็นต้น

2. สัญญาณและอาการทางอารมณ์

- 2.1 การที่คุณรู้สึกว่าคุณล้มเหลวไม่ประสบความสำเร็จในเรื่องการทำงาน ชีวิตส่วนตัวและครอบครัว รวมทั้งมีความรู้สึกไม่แน่ใจสงสัยว่าตนเองมีความสามารถหรือไม่
- 2.2 การที่คุณรู้สึกหมดกำลังใจ ไร้ซึ่งแรงจูงใจ หรือแรงผลักดันที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
- 2.3 การที่คุณรู้สึกว่าไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ เสมือนไม่เหลือหนทาง รู้สึกพ่ายแพ้ในทุก ๆ เรื่อง ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้วมิได้เป็นเช่นนั้น
- 2.4 การที่คุณมีความรู้สึกเย้ยหยัน ถากถาง หมั่นไส้ ถูกดูแคลนผู้อื่น หรือคิดมากต่อคำพูดหรือการกระทำของผู้อื่นและมองผู้อื่นในแง่ร้าย
- 2.5 การที่คุณรู้สึกว่าไม่ต้องการมีความสัมพันธ์หรือคบหาอยู่กับผู้อื่น ต้องการแยกตัวออกจากสังคม อยู่ตามลำพัง และมีความรู้สึกเดียวดายไร้เพื่อน
- 2.6 การที่คุณรู้สึกไม่พึงพอใจในความสำเร็จของตนเอง

3. สัญญาณและอาการทางพฤติกรรม

- 3.1 การที่คุณหลีกเลี่ยงการรับผิดชอบต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ตนเองได้กระทำ
- 3.2 การที่คุณหันมารับประทานอาหาร ดื่มแอลกอฮอล์ ใช้สารหรือยาเสพติดต่าง ๆ เหล่านี้เพื่อมาชดเชยความรู้สึกสูญเสียที่เกิดขึ้น
- 3.3 การที่คุณไม่ต้องการมีปฏิสัมพันธ์ เอาตัวเองออกจากผู้อื่น ไม่ข้องแวะกับ
ผู้ใด

3.4 การที่บุคคลมักระบายความคับข้องใจไปสู่บุคคลอื่นหรือสิ่งอื่น ซึ่งมีได้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัญหานั้น ๆ

3.5 การที่บุคคลมักผลัดวันประกันพรุ่ง หรือใช้เวลาในการปฏิบัติงานนานกว่าปกติ

3.6 การที่บุคคลมาทำงานสาย ขาดงานบ่อย หรือกลับก่อนเวลางานจนนำไปสู่ปัญหาทางวินัยในสถานที่ทำงาน

2.1.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงานมีสาเหตุมาจากความเครียดเรื้อรัง เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับภาวะที่กดดันเป็นระยะเวลาานจากการทำงาน ซึ่งไม่สามารถจัดการความเครียดเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ ดังนี้ แมสแลช (Maslach, 1997, อ้างถึงใน เบญจมา ฌ มหาไชย, 2551) กล่าวว่า สาเหตุของการเกิดภาวะหมดไฟ แบ่งออกเป็น 2 ประการ ได้แก่

(1) ปัจจัยจากตัวบุคคล

1.1 บุคลิกภาพ เช่น บุคคลที่ไม่มีความอดทนอดกลั้น มีความดี้อัน ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ มักเกิดความคับข้องใจต่ออุปสรรคในการทำงาน จึงมีโอกาสที่จะลดค่าความเป็นบุคคล บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่อ่อนแอ ต้องพึ่งพาผู้อื่นอยู่เสมอ มีความกลัว วิตกกังวลในงานที่ยุ่ยากลำบาก มักขอความช่วยเหลือจากบุคคลข้างเคียง และมักทำงานตามคำสั่งอยู่เสมอ นอกจากนั้น บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองและภายนอกตนเองอย่างรุนแรง มีส่วนในการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลที่เชื่อมั่นในตนเองสูงจะคิดว่าตนเองมีศักยภาพจัดการทุกสิ่งได้ ส่วนบุคคลที่เชื่อมั่นภายนอกตนเองสูงมักจะหวังพึ่งพาสิ่งแวดล้อมภายนอกตลอดเวลา คนกลุ่มนี้จะรู้สึกล้มเหลวเมื่อพบความผิดหวังไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้

1.2 อายุ เป็นสิ่งที่สามารถสะท้อนถึงประสบการณ์ บุคคลที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์กับบุคคลหลากหลายประเภท รู้จักใช้ชีวิต มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ และมีความระแวงระวังมากขึ้น สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า โอกาสในการเกิดภาวะหมดไฟจึงน้อยกว่า

1.3 ระดับการศึกษา บุคคลที่มีการศึกษาสูงย่อมมีความคาดหวังในชีวิตสูงตามขึ้นไปด้วย และมักมีอาชีพการงานที่ต้องใช้ความยุ่งยากซับซ้อนและความชำนาญสูง จึงมีโอกาในการเกิดภาวะหมดไฟได้มากกว่า

1.4 สถานภาพสมรส บุคคลที่มีสถานภาพโสดจะมีโอกาสเกิดภาวะหมดไฟสูงกว่าบุคคลที่สมรสแล้ว เนื่องจากบุคคลที่มีครอบครัวจะให้ความสำคัญกับงานแตกต่างจากบุคคลที่เป็นโสด และบุคคลที่เป็นโสดจะมีความคิดว่าหน้าที่การงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ ในขณะที่บุคคลที่สมรสแล้วจะไม่ทุ่มเทยึดงานเป็นสาระสำคัญของชีวิตแต่เพียงประการเดียว ดังนั้น จึงมีโอกาเสี่ยงกับความล้มเหลวและผิดหวังน้อยกว่าผู้ที่โสด

1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาของแมสแลชเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานหรือความเหนื่อยหน่าย พบว่า บุคลากรที่ประกอบอาชีพด้านการบริการสังคมหลายสาขาอาชีพมักเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานในช่วง 1-5 ปีของการทำงาน อาทิ กลุ่มอาชีพที่ให้บริการด้านจิตเวชมักมีความเหนื่อยหน่ายในช่วงระยะเวลา 1 ปี นักสังคมสงเคราะห์ 1-5 ปี และอาชีพทนายความ 2-4 ปี (Maslach, 1986, อ้างถึงใน สิริระยา สัมมาวาจ, 2532) ในส่วนของวิชาชีพพยาบาลส่วนใหญ่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายตั้งแต่ช่วงที่เริ่มเข้าทำงานถึง 2 ปี และจากผลการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐในช่วงหนึ่งปีแรกมีอัตราการลาออกสูงถึงร้อยละ 70 (Muldary, 1983, อ้างถึงใน สิริระยา สัมมาวาจ 2532)

(2) ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมบรรยากาศในองค์การที่มีความพลุกพล่านเสียงดัง แสงสว่างไม่เพียงพอหรืออากาศถ่ายเทไม่ทั่วถึง นำไปสู่ผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต ตลอดจนความเครียดได้

2.2 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ การมีชั่วโมงการปฏิบัติงานที่ยาวนานติดต่อกันมากเกินไป การทำงานที่ต้องเผชิญกับความกดดัน ความคับข้องใจจากทำงาน สถานการณ์ในสถานที่ทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพรวมถึงความปลอดภัย การมีตารางการทำงานที่ไม่แน่นอนรูปแบบงานที่ขาดการใช้ทักษะ หรือการที่บุคคลได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงกับความสามารถหรือไม่ตรงกับความสนใจของผู้ปฏิบัติงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ก่อเกิดเป็นความเครียดและส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้

2.3 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การมีสัมพันธภาพทางลบระหว่างเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานด้านบริการที่มีความจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่น และมักพบอุปสรรคปัญหา จากการทำงานอยู่เสมอ อาทิ ความขัดแย้ง ซึ่งก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานและนำไปสู่ ภาวะหมดไฟได้

2.4 ระบบบริหาร หน่วยงานหรือองค์กรที่มีการจัดการและระบบบริหารที่ไม่มี ประสิทธิภาพ ขาดการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งผลให้ ผู้ปฏิบัติงานไม่ทราบเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน ขาดการสนับสนุน ขาดการให้โอกาสและความก้าวหน้า ในการทำงาน หลีกเลี่ยงการหาหรือพูดคุยเมื่อเกิดปัญหา การไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงาน ไม่ให้โอกาสหรืออำนาจในการตัดสินใจ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลมีทัศนคติทางลบต่อ องค์กร นอกจากนี้ การที่บุคคลไม่ได้รับคำชมเชยเมื่อสร้างผลงานได้ดี รวมถึงได้รับการประเมินผลการ ดำเนินงานเฉพาะทางด้านลบเมื่อทำงานผิดพลาด ก็อาจนำไปสู่ความกดดันทางอารมณ์และก่อให้เกิดภาวะ หมดไฟได้

นอกจากนี้สมิธ และคณะ (Smith et al., 2013) ได้สรุปสาเหตุของการเกิดภาวะหมด ไฟในการทำงานว่าประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่ 1) สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับงาน 2) สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับ วิธีการดำเนินชีวิต และ 3) สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ โดยสมิธและคณะได้อธิบายถึงสาเหตุต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(1) สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับงาน

1.1 บุคคลมีความรู้สึกกว่าตนเองไม่มีโอกาสควบคุมการทำงานหรือมีน้อยมาก กล่าวคือ การที่บุคคลไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน รวมถึงไม่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง อาทิ การประสานงาน การมอบหมายงาน และการกำหนดตารางปฏิบัติงาน เป็นต้น

1.2 บุคคลไม่ได้รับความสนใจหรือรางวัลตอบแทนจากการสร้างผลงานที่ดี กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานบางคนสามารถทำงานได้ดี หากแต่หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาละเลย ไม่ใส่ใจ และในบางองค์กรยังคงมีรูปแบบการประเมินผลการทำงานที่ไม่โปร่งใส ขาดความเป็นธรรม ส่งผลให้ พนักงานขาดกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.3 ความคาดหวังที่คลุมเครือขาดความชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ หรือ จากการทำงานที่มีการเรียกร้องมากเกินไป กล่าวคือ บุคคลไม่ทราบแน่ชัดว่าตนเองมีขอบเขตหน้าที่

อย่างไร ตลอดจนไม่ทราบว่าเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างานมีความคาดหวังอย่างไรต่อตนเองบ้างจึงทำให้เกิดความคับข้องใจ

1.4 การทำงานรูปแบบเดิมเป็นเวลานาน และไม่มีความสามารถรู้ความสามารถของตน กล่าวคือ บุคคลต้องทำงานที่ตนเองไม่สนใจ ไม่มีความกดดัน ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถที่ตนมีอยู่ และต้องทนทำหน้าที่เดิม ๆ อยู่เช่นนั้นเป็นเวลานานหรือไม่สอดคล้องกับค่านิยมของตนเอง โดยเฉพาะค่านิยมนั้นไม่ตรงกับค่านิยมของผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงาน ด้วยสาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้อาจนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ด้วย

1.5 การทำงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่มีมาตรฐาน ขาดระบบระเบียบ หรือในสถานที่ทำงานที่มีความกดดันสูง กล่าวคือ การที่บุคคลต้องทำงานในสภาพแวดล้อมสังคมที่เอารัดเอาเปรียบ มีการดูถูก กลั่นแกล้งรังแก มีการเล่นพรรคเล่นพวกในองค์กร ตลอดจนการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่ไม่เป็นระบบ ขาดมาตรฐาน

1.6 หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมีความยากเกินไป กล่าวคือ การที่บุคคลต้องปฏิบัติงานที่มีความยากอย่างมาก ทำให้บุคคลต้องทุ่มเทพลังกายพลังใจอย่างหนัก หากแต่ผลรับหรือค่าตอบแทนที่ได้รับนั้นไม่คุ้มกับสิ่งที่ตนตั้งใจทุ่มเท

(2) สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับวิถีการดำเนินชีวิต

2.1 การที่บุคคลเสพติดการทำงานอย่างหนัก (Workaholic) หรือทำงานมากเกินไป จนทำให้ไม่มีเวลาเป็นของตนเองอย่างเพียงพอ ขาดการพบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูง หรือพักผ่อนหย่อนใจ

2.2 การที่บุคคลถูกคาดหวังจากผู้อื่นให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากเกินไป และตนมีกล้าปฏิเสธ

2.3 บุคคลมีความรับผิดชอบมากมาย โดยไม่ได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น

2.4 ไม่มีเวลาพักผ่อน หรือมีเวลานอนไม่เพียงพอ

2.5 ไม่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมถึงขาดการสนับสนุนจากบุคคลใกล้ชิด

(3) สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

3.1 บุคคลที่นิยมความสมบูรณ์แบบ (Perfectionist) ตั้งมาตรฐานสูง ทุกอย่างที่ทำนั้นต้องออกมาดี

3.2 บุคคลที่มีมุมมองโลกในแง่ร้าย ไม่เห็นความสำคัญทั้งต่อตนเองและผู้อื่น

3.3 บุคคลที่มีความต้องการควบคุมผู้อื่น และไม่มีความไวใจหากต้องกระจาย
แจกจ่ายงานให้ผู้อื่นช่วยทำแต่ในขณะเดียวกันก็มีความคิดว่าเหตุใดจึงไม่มีใครช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของ
ตนได้เลยทำให้ตนต้องทำงานหนักอยู่เพียงลำพัง

3.4 บุคคลที่มุ่งความสำเร็จในงานว่าเป็นสิ่งสำคัญในชีวิต ชอบการแข่งขันและตน
ต้องเป็นผู้ชนะเสมอ ทั้งเรื่องการศึกษา การทำงาน ความรัก หรือมิตรภาพ และมักจะขุ่นเคืองคับข้องใจ
เมื่อไม่ได้ตั้งใจหมาย

ตามที่ได้พบทฤษฎีวรรณกรรมเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัย
ที่มีผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามที่แมสแลช (Maslach, 1997) สมิต และคณะ
(Smith et al., 2013) ได้อธิบายไว้มีความสอดคล้องกันใน 2 ประการ คือ (1) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล
ได้แก่ บุคลิกภาพ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รวมถึงวิธีการดำเนิน
ชีวิตของแต่ละบุคคล (2) ปัจจัยด้านการทำงาน ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงานที่
รับผิดชอบ ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ระบบบริหาร และการถูกละเลย
ไม่ได้รับความสนใจหรือรางวัลตอบแทนจากการสร้างสรรค์ผลงาน เป็นต้น ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้สามารถ
ส่งผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สำหรับการศึกษานี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัย
ด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนอายุ 21-60 ปี (เกิดระหว่างพ.ศ. 2504-2543) ที่
แตกต่างกัน ตลอดจนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร
ความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่างว่ามีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานหรือไม่ อย่างไร

2.1.2.2 ผลของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

แมสแลช และเลเทอร์ (Maslach & Leiter, 1997) พบว่าผลกระทบจากภาวะหมดไฟ
ในการทำงาน ได้แก่ การขาดงานที่เพิ่มมากขึ้น การลาออก ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรลดลง
รวมถึงผู้ปฏิบัติงานมีความเจ็บป่วยจากการทำงานเพิ่มมากขึ้น

มัลดารี (Muldary, 1983) ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานแล้ว
จะส่งผลกระทบดังต่อไปนี้

(1) ผลกระทบต่อตัวบุคคล

1.1 ทางร่างกาย (Physical) จะพบอาการต่าง ๆ เหล่านี้ เช่น อ่อนเพลีย ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อปวดศีรษะ นอนหลับไม่สนิท สุขภาพไม่แข็งแรง เจ็บป่วยบ่อย รวมถึงมีความผิดปกติเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร

1.2 ทางจิตใจ (Psychological) เมื่อเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน บุคคลจะรู้สึกไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน มีความรู้สึกท้อแท้ใจ เบื่อหน่ายวิตกกังวล ซึมเศร้า หดหู่ เหงื่อซึม มีเจตคติด้านลบต่อตนเองและผู้อื่น มองโลกในแง่ร้าย มีความรู้สึกว่าคุณค่ามีค่าน้อยลง และสูญเสียความมุ่งมั่นตั้งใจรวมถึงสมาธิในการทำงาน

1.3 ทางพฤติกรรม (Behavioral) บุคคลจะขาดความกระตือรือร้น มีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนหรือแตกต่างไปจากปกติ เกิดความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการทำงานแย่ง ไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ มีปฏิสัมพันธ์ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน แยกตัวเองออกจากสังคม ลางานบ่อย จนนำไปสู่การลาออกจากงานในที่สุด

(2) ผลกระทบต่อตัวบุคคลรอบข้าง

เมื่อบุคคลเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานจะมีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวน้อยลง และมีแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงความไม่พอใจหรือโกรธผู้ที่มาติดต่อประสานงานด้วยได้ง่าย เกิดเป็นปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน มีความรู้สึกไม่คิดที่จะปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ละเลยไม่ใส่ใจ การปฏิบัติงานไม่เป็นที่พึงพอใจของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา อีกทั้งอาจนำเอาความเครียดจากที่ทำงานกลับไปที่บ้าน ส่งผลให้คุณภาพชีวิตและครอบครัวแย่ลง

(3) ผลกระทบต่อองค์กร

ประสิทธิภาพของการทำงานและผลงานต่ำลงเมื่อบุคคลเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน นำไปสู่ประสิทธิภาพขององค์กรก็ลดลงตามไปด้วย บุคคลไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย และองค์กรสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพเนื่องจากการลาออก

จากการศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ผู้วิจัยสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดภาวะหมดไฟ มีสาเหตุมาจากความเครียดของบุคคลที่สะสมเรื้อรังจากการทำงาน อันเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งตัวบุคคลเอง ได้แก่ บุคลิกภาพ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส วิธีการดำเนินชีวิต นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจนำมาสู่ความเหนื่อยหน่ายของบุคคลได้เช่นเดียวกัน นั่นคือ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ระบบการบริหารงาน ภายในองค์กร ซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงานสามารถส่งผลกระทบต่อบุคคลทางด้านร่างกาย จิตใจ รวมถึงพฤติกรรม บุคคลรอบข้างตลอดจนองค์กรที่บุคคลทำงานอยู่ด้วย

2.1.3 แนวทางป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงาน

Ramona Pulce (2005, อ้างถึงใน อีสริย์ มงคลธนวัฒน์, 2558) ได้กล่าวถึงแนวทางในการป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังต่อไปนี้

(1) ด้านการสนับสนุนส่งเสริมจากองค์กร

1. การสำรวจอัตราการลาออกของพนักงาน หากมีสาเหตุมาจากการเกิดความรู้สึกวิตกกังวลใจเกี่ยวกับการสูญเสียงาน หรือได้รับความกดดันจากภาระงานที่เพิ่มขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไป องค์กรควรเน้นในเรื่องการสนับสนุนหรือสร้างความรู้สึกให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

2. องค์กรไม่ควรปกปิดข้อมูลข่าวสารอันเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการปิดบังข้อมูลจำนวนพนักงาน นโยบาย หรือวิธีการปฏิบัติงานที่มีการปรับเปลี่ยนไป เพราะอาจนำไปสู่ความไม่แน่ใจและก่อให้เกิดข่าวลือในหมู่พนักงาน อันอาจเพิ่มความวิตกกังวลให้กับพนักงานได้ ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานต้องเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้พนักงานได้รับรู้ อย่างเท่าเทียมกัน อันจะทำให้พนักงานสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานมีเวลาในการปรับตัวได้ดีขึ้นด้วย

3. ด้านความยากของการปฏิบัติงาน หากเงื่อนไขของการทำงานมีความยากหรือไม่เอื้อต่อการทำงาน อาทิ จำนวนงานมีปริมาณมาก อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากจำนวนพนักงานไม่เพียงพอหรือพนักงานไม่มีทักษะความสามารถและศักยภาพที่เหมาะสม ทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน เช่น พนักงานละทิ้งการปฏิบัติหน้าที่ ไม่สนใจทำงาน ดังนั้น องค์กรควรสรรหาบุคลากรเพิ่มขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณงานตามความเป็นจริง ตลอดจนการคัดเลือกบุคคลเข้าสังกัดในตำแหน่งงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานด้วย

(2) ด้านรูปแบบการบริหารจัดการงานบุคคล

1. หากพนักงานมีความสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่หน่วยงานคาดหวัง องค์กรควรเริ่มพิจารณาตรวจสอบปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งทางด้านความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือทักษะความสามารถของพนักงานว่ามีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายหรือไม่ การกำหนดระยะเวลาในการทำงานมีความสอดคล้องและสมดุลกันหรือไม่ระหว่างวิถีชีวิตกับชีวิตการทำงาน ตลอดจนวิธีการหาวิธีสร้างแรงจูงใจโดยการให้รางวัล ซึ่งรางวัลอาจจะไม่ได้อยู่ในรูปแบบของเงินก็เป็นได้ แต่อาจเป็นรูปแบบการให้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงานโดยผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน อันอาจส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความรวดเร็วขึ้นได้

2. องค์กรควรสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือระหว่างพนักงานในสถานที่ทำงาน เนื่องด้วยเพื่อนร่วมงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานลดลงได้ โดยการพูดคุย แนะนำ ปรึกษาหารือ หรือมีความเห็นอกเห็นใจเข้าใจซึ่งกันและกัน

3. ควรให้หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาบริหารงานบุคคลโดยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ในทุกสภาวะการณ์ โดยเฉพาะภายใต้การทำงานที่มีความกดดันถือเป็นความรับผิดชอบโดยตรงของหัวหน้า อันเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้

4. ควรจัดหน่วยงานบริการทางด้านข้อมูลหรือให้คำแนะนำปรึกษาพนักงานตลอดเวลา โดยให้บริการทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานด้วย อาทิ ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือปัญหาส่วนบุคคลของพนักงาน เพื่อช่วยให้พนักงานผ่านพ้นปัญหาและอุปสรรคไปได้ด้วยดี

2.1.4 การวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน

การวัดภาวะหมดไฟในการทำงานมีหลายรูปแบบ เช่น การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การสังเกตการณ์ทางคลินิก การบรรยายภาพที่เตรียมไว้หรือให้ผู้รับการประเมินทำการวาดภาพ อย่างไรก็ตามพบว่าการใช้แบบสอบถามประกอบด้วยคำถามหลายข้อได้รับความนิยมมากที่สุด ซึ่งสามารถจำแนกเป็นกลุ่มตามปริมาณข้อมูลของคุณสมบัติการวัดทางจิตวิทยา (Psychometric properties) โดยแบบวัดภาวะหมดไฟที่มีการวิจัยคุณสมบัติทางการวัดอย่างมาก คือ Burnout Measure (BM) และ Maslach Burnout Inventory (MBI) (Schaufeli, Enzman and Girault, 1993, p. 200, อ้างถึงใน สงวน ลิขสิทธิ์, 2542)

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบวัดอาการเหนื่อยหน่ายหรือภาวะหมดไฟ “Maslach Burnout Inventory” (MBI) ที่พัฒนาขึ้นโดยแมสแลชและแจคสัน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ ออกแบบครอบคลุมกลุ่มอาการที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 ด้าน คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion: EE) การลดความเป็นบุคคล (Depersonalization: DP) และความสำเร็จส่วนบุคคล (Personal Accomplishment: PA) สงวน ลือเกียรติบัณฑิต (2542) กล่าวว่า ข้อสังเกตเกี่ยวกับ Maslach Burnout Inventory; MBI ในงานวิจัยในประเทศไทยมีหลายประการ กล่าวคือ ความไม่สม่ำเสมอระหว่างงานวิจัยในการรวมคะแนนมาตรวัดความรู้สึกประสบความสำเร็จหรือความสำเร็จส่วนบุคคล (Maslach, Jackson and Leiter, 1995) แต่งานวิจัยในประเทศส่วนใหญ่รายงานคะแนนความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ หรือการลดความสำเร็จส่วนบุคคล โดยทำการกลับค่าคะแนนในแต่ละข้อก่อนแล้วจึงนำผลคะแนนมารวมกัน โดยให้เหตุผลว่าทำให้การตีความง่ายขึ้น และสำหรับการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบวัดภาวะหมดไฟฉบับภาษาไทยที่ถูกแปลโดยสิระยา สัมมาวาท (2534) มาปรับใช้สำหรับการศึกษาเพื่อวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนใน 3 ลักษณะตามแนวความคิดของแมสแลชและแจคสัน (Maslach & Jackson, 1986) กล่าวคือ (1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เพื่อศึกษาถึงความรู้สึกเหนื่อยหน่าย เบื่อ คับข้องใจ หมดกำลังในการทำงาน อ่อนเพลีย รู้สึกขาดแรงจูงใจในการทำงาน (2) การลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) เพื่อศึกษาความรู้สึกและเจตคติด้านลบของพนักงานๆ ที่มีต่อเพื่อนร่วมงานเสมือนเป็นวัตถุที่ไร้ชีวิตจิตใจ ไม่ใส่ใจ และไม่ต้องการยุ่งเกี่ยวกับผู้อื่น (3) ความสำเร็จส่วนบุคคล (Personal Accomplishment: PA) เพื่อศึกษาความรู้สึกของพนักงานๆ ที่คิดว่าตนเองประสบความสำเร็จในการทำงานตามที่ตนคาดหวังไว้ รู้สึกว่าตนมีทักษะในการเผชิญอุปสรรคปัญหาอย่างมีคุณภาพและภาคภูมิใจในความสามารถของตน โดยให้ผู้ตอบเป็นผู้ประเมินความรู้สึกทางด้านความถี่ในแต่ละข้อคำถาม จากนั้นนำผลการวิจัยที่ได้มากลับค่าคะแนนจากด้านความสำเร็จส่วนบุคคลเป็นการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ทั้งนี้เพื่ออธิบายถึงความรู้สึกของพนักงานๆ ที่คิดว่าตนเองล้มเหลวไร้ความสามารถ ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน รู้สึกว่าตนไม่มีทักษะในการเผชิญอุปสรรคปัญหาได้อย่างมีคุณภาพ และสูญเสียการนับถือในตนเอง

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

Katz and Khan (1966, อ้างถึงใน กริช สืบสนธ์, 2526) มีความเห็นว่า การสื่อสารภายในองค์กร คือการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และการตีความหรือให้ความหมายแก่ข่าวสารภายในหน่วยงาน ซึ่งองค์กรและหน่วยงานเป็นระบบเปิดเสรี ซึ่งมีการนำเอาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ มาสร้างความสัมพันธ์กับข่าวสาร อันเป็นการผลักดันให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

Redding and Sanborn (1973, อ้างถึงใน กริช สืบสนธ์, 2526) กล่าวว่า การสื่อสารภายในองค์กรเป็นการส่งและการรับข่าวสารภายในองค์กรที่สลับซับซ้อน และเป็นการศึกษาที่ครอบคลุมถึงระบบการสื่อสารภายในองค์กรด้านการติดต่อจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง ระหว่างหน่วยงาน หรือบุคลากรในระดับเดียวกัน อีกทั้งศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับบุคลากร หรือระหว่างผู้บริหารกับบุคคล รวมถึงมนุษยสัมพันธ์ภายในองค์กร และทักษะในการสื่อสารด้านการพูด การฟัง การเขียน เพื่อนำมาวิเคราะห์โครงสร้างทางการสื่อสาร

กริช สืบสนธ์ (2526) กล่าวว่า การสื่อสารภายในองค์กร คือ กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานและบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร อันมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กรและสังคม ซึ่งสามารถแปรปรวนไปตามสภาวการณ์ได้

การสื่อสารนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร ตามที่ Aula และ Mantere (2008) ได้กล่าวไว้ว่า หัวใจของการสื่อสารภายในองค์กร คือ เพื่อช่วยในการถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ สู่การปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้องค์กรทันต่อเหตุการณ์ และช่วยในการสื่อสารเรื่องราวที่สลับซับซ้อนให้บุคลากรเข้าใจได้ รวมถึงเป็นการถ่ายทอดความรู้ ความสามารถ ความเชื่อต่าง ๆ เนื่องด้วยองค์กรแต่ละแห่งประกอบขึ้นด้วยบุคคลจำนวนหนึ่งที่มารวมตัวกันอย่างเป็นระบบภายใต้โครงสร้างที่กำหนดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นตัวกำหนด ดังนั้น การที่จะเชื่อมโยงองค์ประกอบในแต่ละฝ่ายขององค์กรเข้าด้วยกัน การสื่อสารจึงเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ นอกจากนี้ อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555) ได้กล่าวว่า การสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกและสามารถเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในองค์กรด้วย

เสนาะ ดิเียวาร์ (2530) อธิบายถึงความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กรว่าเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ต่าง ๆ ทั้งกลุ่มคน องค์กร ตลอดจนสังคม ทากระบบ

การสื่อสารในองค์การไม่มีประสิทธิภาพจะทำให้เกิดผลกระทบต่อการประสานงาน รวมไปถึงการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ มิอาจสามารถดำเนินต่อไปได้ด้วย โดยสรุปความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์การไว้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การสื่อสารทำให้เกิดความหมาย บุคคลเรียนรู้ความหมายของสิ่งต่าง ๆ ได้จากการสื่อสาร เมื่อฟังผู้อื่นพูดทำให้บุคคลได้รับความรู้และประสบการณ์ รวมถึงเหตุการณ์ต่างๆ และเมื่อได้ฟังหรือดูบ่อย ๆ ก็ยิ่งได้รับความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่างๆ มากยิ่งขึ้น การที่บุคคลมีความเข้าใจความหมายของการสื่อสาร เนื่องจากผู้ส่งสารใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับข้อมูลและเหตุการณ์นั้น ๆ

2. การสื่อสารทำให้คาดคะเนความคิดกันได้ เนื่องจากบุคคลได้รับการเรียนรู้จากประสบการณ์ว่า รูปแบบการสื่อสารอย่างหนึ่งเกิดจากความคิดรูปแบบหนึ่ง และเมื่อใช้วิธีการหรือรูปแบบการสื่อสารที่เปลี่ยนไป ความคิดจะเป็นอีกอย่างหนึ่งซึ่งมีความแตกต่างกัน ดังนั้น การเลือกใช้คำ หรือวิธีการ รวมถึงการแสดงกิริยาอาการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารสามารถสะท้อนถึงแนวความคิดหรือพฤติกรรมบางอย่างของบุคคลได้

3. การสื่อสารทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูลประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ (1) รูปแบบของการสื่อสาร คือ การสื่อสารด้วยการใช้คำ ได้แก่ การพูดหรือการเขียน โดยผู้บริหารอาจออกคำสั่งให้พนักงานดำเนินงานอย่างไรอย่างหนึ่ง การเขียนรายงาน หรือการบันทึกข้อความการประชุม เป็นต้น และการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด เช่น กิริยาท่าทาง การแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียงที่พูด เป็นต้น ซึ่งการสื่อสารทั้ง 2 รูปแบบที่ได้กล่าวมานี้เป็นข้อมูลที่สามารถสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ที่ติดต่อสื่อสารได้อย่างดี และสามารถแสดงให้เห็นถึงบทบาทความสำคัญของบุคคลในองค์การได้ (2) สภาพของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์การ ได้แก่ การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารในกลุ่มย่อย การสื่อสารเป็นกลุ่มภายในองค์การ และการสื่อสารของสมาชิกในองค์การกับบุคคลภายนอกองค์การ

นอกจากนี้ กริช สีสันธิ (2537) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการสื่อสารในองค์การไว้ดังนี้

1. การสื่อสารในองค์การเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหาร เนื่องจาก การสื่อสารสามารถช่วยให้การบริหารดำเนินงานลุล่วงไปได้ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการช่วยตรวจสอบความเข้าใจในผลงาน ดังนั้น ทักษะทางการสื่อสารถือเป็นคุณสมบัติประการหนึ่งที่ผู้บริหารต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตนเองควบคู่กับการบริหารงาน

2. การสื่อสารสามารถทำให้บุคคลเกิดความเข้าใจข้อมูลที่เกี่ยวข้องตรงกัน และเป็นเสมือนเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดี ความสนิทสนม ความไว้วางใจ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้สามารถนำไปสู่สัมพันธภาพอันดีต่อกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานในองค์กรได้ด้วย

3. การสื่อสารนำไปสู่ความไว้วางใจ และสามารถช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันได้ดีขึ้น หากการสื่อสารในองค์กรอยู่ในปริมาณที่เหมาะสม สามารถส่งผลให้บุคลากรมีความกล้าที่แสดงความคิดเห็น ชักถาม หรือท้วงติง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่เกี่ยวข้องตรงกันมากขึ้น

4. การสื่อสารช่วยให้ทุกหน่วยงานสามารถปฏิบัติภารกิจให้ลุล่วงไปได้ การประสานงานกันภายในองค์กร จะทำให้แต่ละหน่วยงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้สอดคล้องกับหน่วยงานอื่น อีกทั้งทำให้ผู้บริหารทราบถึงความเคลื่อนไหวความเป็นไปทั้งหน่วยงานตนเอง รวมถึงความต้องการของหน่วยงานอื่น และจะทำให้สามารถดำเนินงานสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

5. การสื่อสารช่วยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเกิดการพัฒนา เมื่อบุคลากรในทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความกล้าที่จะสื่อสาร สามารถแสดงความคิดเห็น ไว้วางใจซึ่งกันและกัน ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น แม้ว่าบุคลากรจะอยู่ในระดับใดขององค์กรก็ตาม สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะสามารถนำไปสู่การเสนอแนะความคิดเห็นได้อย่างสร้างสรรค์ บุคลากรจะอยากสร้างผลงานที่ดีที่สุดเพื่อที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความเจริญก้าวหน้า

Grenier, and Metes, 1992; D' Aprix, 1996; Witherspoon, 1997; von Krogh et al. (2000, อ้างถึงใน อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี, 2555) กล่าวว่า ความซับซ้อนและขนาดของโครงสร้างองค์กรสมัยใหม่ส่งผลให้ผู้บริหารให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของการสื่อสารมากขึ้นกว่าในอดีต เนื่องจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของแจบลินและไซแอส (Jablin and Sias, 2000) พบว่า ความสามารถของการสื่อสารสามารถนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผู้บริหารที่มีความสามารถในการสื่อสารจะสามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความไว้วางใจและนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดของการสื่อสารภายในองค์กร ผู้วิจัยพบว่าการสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานและขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะทำให้บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจที่

ถูกต้องตรงกัน และยังเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ของตนให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยการประสานงานกัน รวมถึงมีส่วนช่วยในการสร้างความสัมพันธ์ สัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคลากรในองค์การ ตลอดจนนำไปสู่การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร

Assael (1985, อ้างถึงใน จรรยา ยามาลี, 2553) ให้ความหมายของการเปิดรับว่า คือ การที่ประสาทสัมผัสของผู้รับสารจะถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้า ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกเองว่าสิ่งเร้าใดตรงกับความต้องการของผู้รับสาร โดยผู้รับสารเลือกที่จะหลีกเลี่ยงการเปิดรับสิ่งที่ไม่สนใจและเห็นว่าไม่สำคัญ และเมื่อผู้รับสารเลือกสิ่งที่น่าสนใจก็จะเกิดกระบวนการเปิดรับ ทั้งนี้กระบวนการเปิดรับจะมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการรับสารด้วย โดยที่ความสนใจ (Interest) และความเกี่ยวข้อง (Involvement) ของผู้รับสารกับเร้า นั้นจะสะท้อนออกมาในระดับของความตั้งใจ (Attention) ที่ผู้รับสารมีให้กับสิ่งเร้า นั้น

Klapper (1960, p. 5, อ้างถึงใน โชติหทัย นพวงศ์, 2542) กล่าวว่า การเปิดรับข่าวสาร ผู้รับสารอาจเปิดรับสารโดยผ่านกระบวนการในการเลือกรับข่าวสาร ได้แก่

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) หมายถึง แนวโน้มที่บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อหรือข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ตามความสนใจและความต้องการของตน เนื่องจากธรรมชาติของมนุษย์มักต้องการที่จะปกป้อง รักษา และส่งเสริมความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept)

2. การเลือกสนใจ (Select Attention) หมายถึง แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจหรือเปิดรับ ข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะมีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง โดยการเลือกเปิดรับข่าวสารจะมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ ซึ่งโดยปกติแล้วเรามักจะเลือกให้ความสนใจกับสิ่งที่สอดคล้องกับทัศนคติ ความคิดและความเชื่อดั้งเดิมของตน

3. การเลือกรับรู้ หรือตีความ (Selective Perception or Selection Interpretation) หมายถึง การรับรู้และการตีความมีความเกี่ยวข้องกันเกือบเป็นสิ่งเดียวกัน ซึ่งการรับรู้คือ กระบวนการ ตีความหมายในสิ่งที่สนใจ บุคคลจะเลือกรับรู้หรือเลือกตีความข่าวสารที่ได้ตามความ

เข้าใจของตน ตามทัศนคติ ความต้องการ แรงจูงใจ หรือสภาวะอารมณ์ขณะนั้นและมักจะบิดเบือนข่าวสารนั้นให้สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตน

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) หมายถึง บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะที่สอดคล้องหรือตรงกับความต้องการ รสนิยม ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม ความสนใจของตนเอง โดยจะลืมข่าวสารในส่วนที่ตัวเองไม่สนใจหรือไม่เห็นด้วย หรือเรื่องที่ขัดแย้งกับความคิดของตัวเอง โดยข่าวสารที่คนเราจดจำไว้นั้นมักมีเนื้อหาที่จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ทัศนคติของตน หรือค่านิยมของแต่ละคนที่มีอยู่เดิมให้มีความมั่นคงชัดเจนยิ่งขึ้นและเปลี่ยนแปลงได้ยากขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในอนาคตต่อไป ส่วนหนึ่งอาจนำไปใช้เมื่อเกิดความรู้สึกขัดแย้งกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

Schramm (1973, pp. 121-122) ได้อธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลในการเลือกรับข่าวสาร ดังนี้

1. บุคคลจะแสวงหาข่าวสารหรือเปิดรับสื่อที่แตกต่างกัน เนื่องจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน
2. บุคคลจะแสวงหาข่าวสารหรือเปิดรับสื่อเพื่อตอบสนองความต้องการของตนจากการประเมินประโยชน์ของสารนั้น ๆ
3. บุคคลที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน จะเกิดความสนใจหรือการเปิดรับสื่อไม่เหมือนกัน
4. สภาพแวดล้อมและการศึกษาส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมในการเลือกเปิดรับสื่อไม่เหมือนกัน
5. บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลส่งผลต่อการโน้มน้าวใจ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และทัศนคติของผู้รับสาร
6. ทักษะ ความสามารถ และความชำนาญส่งผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ
7. อารมณ์ของบุคคลสามารถส่งผลต่อความเข้าใจหรือการตีความข่าวสาร รวมถึงอาจเป็นอุปสรรคต่อการเข้าใจความหมายของสารนั้น ๆ ได้
8. ทัศนคติแต่ละบุคคลเป็นสิ่งที่กำหนดท่าทีหรือพฤติกรรมของการเปิดรับและตอบสนองต่อสิ่งที่ได้พบหรือสิ่งเร้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่มีความคลุมเครือ

ข้อมูลถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ จึงส่งผลให้บุคคลมีความต้องการเปิดรับข่าวสารเพิ่มมากขึ้น

Bakker (1978, อ้างถึงใน ประภาพรณ ลิมสุขลิริ, 2546) ได้นิยามความหมายของการเปิดรับข่าวสาร โดยจำแนกพฤติกรรมของบุคคล โดยแบ่งออกเป็น 3 พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่

1. การแสวงหาข้อมูล (Information seeking) บุคคลจะมีการแสวงหาข้อมูลข่าวสารที่เคยเกิดขึ้นใกล้เคียงเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง

2. การเปิดรับข้อมูล (Information receptivity) บุคคลมักจะเปิดรับข่าวสารที่อยู่ในความสนใจของตนเองหรือข่าวสารที่ตนต้องการทราบ

3. การเปิดรับประสบการณ์ (Experience receptivity) บุคคลจะเปิดรับข้อมูลข่าวสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเรียนรู้หรือผ่อนคลาย

นอกจากนี้ ยูพา สุภากุล (2534, น. 124 - 125) กล่าวว่า ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับข่าวสาร โดยจะเลือกสื่อใดสื่อหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยพิจารณาจากเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. เลือกรับสื่อที่จัดหามาให้ (Availability) ผู้รับสารจะเลือกรับสื่อที่ไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามมากในการค้นหา

2. เลือกสื่อที่ตนสะดวกและนิยม (Convenience Preference) ผู้รับสารสามารถเลือกสื่อตามความสะดวกของตน ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันออกไป

3. การเลือกสื่อตามความเคยชิน (Accustomed) ผู้รับสารบางคนมักไม่เปลี่ยนแปลงการรับสื่อโดยจะเลือกรับสื่อตามความเคยชิน

4. ลักษณะสื่อเฉพาะบุคคล (Characteristic of Media) คุณลักษณะเฉพาะของสื่อมีผลต่อการเลือกสื่อของผู้รับสาร

5. เลือกสื่อที่สอดคล้องกับตนเอง (Consistency) ผู้รับสารจะเลือกสื่อที่มีลักษณะสอดคล้องกับความรู้ค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติของตนเอง

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อข้อมูลข่าวสาร สามารถสรุปได้ว่าบุคคลมีพฤติกรรมในการเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารตามความสนใจและความเกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของตนจากการประเมินตัวสารหรือสิ่งเร้านั้น โดยที่แต่ละคนจะมีพฤติกรรมในการเปิดรับที่

แตกต่างกัน สืบเนื่องจากประสบการณ์ สภาพแวดล้อม ความสนใจ ความรู้ความสามารถ ความเชื่อทัศนคติ ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน

2.2.1.1 สื่อที่ใช้ในการสื่อสารภายในองค์การ

การสื่อสารในองค์การนำไปสู่การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับบุคคลภายในองค์การและนอกองค์การ โดยอยู่ในรูปแบบของการอธิบายนโยบาย พันธกิจ กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ ฯลฯ ให้แก่สมาชิกองค์การได้รับทราบ นอกจากนี้ การสื่อสารยังช่วยให้พนักงานเกิดความสามัคคีร่วมมือกันเพื่อทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้บุคลากร ผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจอันดีต่อกัน อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555) กล่าวถึง สื่อที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อการสื่อสารภายในองค์การและได้มีการจำแนกสื่อแต่ละประเภท ดังนี้

1. **สื่อสิ่งพิมพ์** (Printed media) อาทิ วารสารภายใน จุลสาร แผ่นพับ รายงานประจำปี เป็นต้น

2. **สื่ออิเล็กทรอนิกส์** (Electronic media) อาทิ เสียงตามสาย เทปบันทึกเสียง วีดีโอเทป เป็นต้น

3. **สื่อระหว่างบุคคล** (Interpersonal media) เช่น การประชุม และการสนทนาต่าง ๆ ทั้งรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการ เป็นต้น

4. **สื่อสังคมออนไลน์** เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) บล็อก (Blog) ทวิตเตอร์ (Twitter) เป็นต้น

ประมะ สตะเวทิน (2539) ได้แบ่งประเภทสื่อที่ใช้ทางการสื่อสารออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. **สื่อบุคคล** หมายถึง บุคคลที่ถูกนำมาใช้ในการสื่อสารกับผู้รับสารในลักษณะเผชิญหน้ากัน ซึ่งอาจเป็นรูปแบบของการสนทนากับผู้รับสารเพียงบุคคลเดียว หรือในรูปแบบการประชุมร่วมกันเป็นกลุ่ม

2. **สื่อมวลชน** หมายถึง สื่อที่สามารถนำข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารที่มีจำนวนมากในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันได้อย่างรวดเร็ว อาทิ โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์ นิตยสารและภาพยนตร์ เป็นต้น

3. สื่อเฉพาะกิจ หมายถึง สื่อที่องค์การผลิตขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เจาะจง และเนื้อหาหลักไปยังผู้รับสารเฉพาะกลุ่ม เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ คู่มือ จุลสาร หนังสือ เป็นต้น

นอกจากนี้ เบาว์แมน และแอลลิส (Bowman and Ellis, 1969, อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ อริยบัญญัติ, 2540) ได้กล่าวถึงการแบ่งประเภทของสื่อ โดยได้ยึดตามแนวคิดด้านการสื่อสาร เป็นสำคัญ ดังนี้

1. การสื่อสารโดยบุคคล (Personal Communication) คือ การสื่อสารจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง หรือเป็นการสื่อสารไปยังหลายบุคคล ทั้งนี้มีการใช้ตัวบุคคลเป็นสื่อ โดยความสำเร็จหรือประสิทธิภาพทางการสื่อสารจะเป็นไปตามความรู้ความสามารถ รวมทั้งทักษะด้านการสื่อสารของบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร การสื่อสารโดยบุคคลหมายรวมถึง การพูดคุยทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การให้สัมภาษณ์ หรือการเยี่ยมเยียน เป็นต้น

2. การสื่อสารโดยใช้สิ่งพิมพ์ (Printed Communication) คือ การสื่อสารโดยการนำสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เป็นเครื่องมือหรือพาหนะทางการสื่อสารเพื่อนำข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ได้แก่ ประกาศ ใบปลิว แผ่นพับ จดหมาย นิตยสาร หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

3. การสื่อสารโดยใช้การมองเห็น (Visual Communication) คือ การสื่อสารที่อาศัยสื่อรูปแบบภาพเป็นเครื่องมือในการนำข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ได้แก่ รูปภาพ โฆษณา ภาพยนตร์ โทรทัศน์ นิตรรศการ เป็นต้น

4. การสื่อสารโดยการได้ยิน (Audio Communication) คือ การสื่อสารที่มีการใช้เครื่องส่งและเครื่องรับจากระบบวิทยุกระจายเสียงทำหน้าที่เป็นตัวนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

5. การสื่อสารแบบพิเศษ (Specialized Communication) คือ การสื่อสารที่ครอบคลุมได้มากกว่าการสื่อสารที่ได้กล่าวไปข้างต้น ได้แก่ กิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้น หรือชุมชน การจัดสัมมนา และกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปเกี่ยวกับการแบ่งประเภทสื่อหรือช่องทางที่พนักงานฯ เปิดรับหรือที่ใช้ในการสื่อสารนั้นมีความแตกต่างกันในรูปแบบและแนวคิด ตลอดจนคุณสมบัติของสื่อแต่ละประเภท ทั้งนี้เพื่อตอบสนองตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารและผู้รับสารตามบริบทนั้น ๆ อย่างไรก็ตาม ในการศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ผู้วิจัยจึงได้แบ่งประเภทของสื่อโดยการประยุกต์ตามที่ได้ทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

1. สื่อบุคคล ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ภายในหน่วยงาน และเพื่อนร่วมงานภายนอกหน่วยงาน

2. สื่อที่ไม่ใช่บุคคล ได้แก่ โปสเตอร์ จดหมายเวียนภายในองค์กร จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) รวมถึงสื่อใหม่ อาทิ แอปพลิเคชันไลน์ (Line Application) วอทส์แอป (WhatsApp) และเฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นต้น

2.2.1.2 ประเภทของข่าวสารในองค์กร

พงษ์ วิเศษสังข์ (2550) อธิบายถึงประเภทของข่าวสารในองค์กร ดังนี้

1. ข่าวสารเกี่ยวกับงาน (Task messages) เป็นข่าวสารที่เกี่ยวกับสินค้า การบริการ รวมถึงกิจกรรมขององค์กร อาทิ ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาผลผลิต การเพิ่มยอดขาย คุณภาพของสินค้าและบริการ อีกทั้ง ข่าวสารที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น ข่าวสารเกี่ยวกับการอบรม (training) การปฐมนิเทศ (orientation session) การประกาศเป้าหมายขององค์กร จึงนับเป็นข่าวสารที่เกี่ยวกับงาน

2. ข่าวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบ (Regulation/Policy messages) เป็นข่าวสารประเภทที่มีความสำคัญต่อการอยู่รอดขององค์กร อาทิ ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย ขั้นตอนการทำงาน เรื่องสำคัญในการประชุม คำสั่งและกฎระเบียบต่าง ๆ

3. ข่าวสารเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ (Human messages) ข่าวสารประเภทนี้ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในองค์กร อาทิ การยกย่อง ชมเชย การประเมินผลการปฏิบัติงาน การแนะนำข่าวลือ การแก้ไขความขัดแย้ง การพูดคุยกันในช่วงเวลาพัก ตลอดจนการสังสรรค์ในงานเลี้ยงขององค์กร ในเทศกาลต่าง ๆ

4. ข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ (Innovative messages) คือข่าวสารที่ช่วยให้องค์กรเกิดการพัฒนาและปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป อาทิ ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ สินค้าและบริการใหม่ ๆ ข่าวสารในการประชุมวางแผน การระดมความคิดเห็น ซึ่งในหลายองค์กรมักมีงานประชุมประจำปีเพื่อแจ้งความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงให้พนักงานได้รับทราบ

จากประเภทของข่าวสารในองค์การข้างต้น ผู้วิจัยเลือกศึกษาประเภทของข่าวสารดังต่อไปนี้

1. **ข่าวสารเกี่ยวกับงาน** ได้แก่ แผนการดำเนินงาน การมอบหมายงาน คำสั่งงาน การระดมความคิดเห็น หรือการประชุมเพื่อวางแผนงาน
2. **ข่าวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบ** ได้แก่ นโยบาย ข้อบังคับ มาตรการ คำสั่ง กฎระเบียบต่าง ๆ รวมถึงสิทธิประโยชน์ และสวัสดิการ
3. **ข่าวสารเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์** ได้แก่ การยกย่อง ชมเชย การพูดคุยกันกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในช่วงเวลาพักกลางวัน และ/หรือหลังเวลาเลิกงาน รวมถึงงานเลี้ยงสังสรรค์ขององค์การ
4. **ข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ** ได้แก่ งานประชุมประจำปีขององค์การ
 รัชชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2526) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลักษณะของข่าวสาร ดังต่อไปนี้

1. **ชนิดของข่าวสารที่ได้รับ** เนื่องด้วยบุคคลจะเลือกรับรู้เฉพาะสิ่งที่ตนเองสนใจตรงกับอารมณ์และความรู้สึก ดังนั้น บุคคลจะพยายามเลือกสนใจเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับความต้องการของเขาเท่านั้น อาทิ เมื่อผู้บริหารพูดถึงความสำคัญขององค์การ อาจเป็นเป้าหมาย การดำเนินงาน นโยบาย และการสร้างกำไรให้บริษัท เป็นต้น พนักงานอาจจะไม่ให้ความสนใจหรือรับรู้ข่าวสารนั้นเท่าที่ควร ในทางกลับกัน หากผู้บริหารพูดถึงการขึ้นเงินเดือน การเพิ่มสวัสดิการ พนักงานก็จะให้ความสนใจอย่างมากในข่าวสารนั้น ๆ
2. **ข่าวสารที่มากเกินไป** ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะของข่าวสาร ข้อมูลบางอย่างมีประโยชน์ แต่บางอย่างอาจไม่มีประโยชน์ ข้อเสนอจากการมีข้อมูลข่าวสารมากเกินไปสามารถส่งผลให้บุคคลที่รับข่าวสารนั้นอาจมีเจตนาหลีกเลี่ยงและไม่ยอมพบปะกับผู้ส่งสารก็เป็นได้
3. **ลักษณะแหล่งที่มาของข่าวสาร** บุคคลมีแนวโน้มที่จะเชื่อข่าวสารจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้มากกว่า ความน่าเชื่อถือในแหล่งที่มาของข่าวสารอาจขึ้นอยู่กับความเชื่อ ค่านิยม การศึกษา ความรู้สึก ฯลฯ ของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีลักษณะต่างกันไป สิ่งที่จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารเกิดประสิทธิผล คือ บุคคลที่ติดต่อสื่อสารจะต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น

ยอมผ่อนปรน อดทน มีความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่มีความประหมาหรือขวยเขิน สื่อสารถ้อยคำได้อย่างชัดเจน ในอีกด้านหนึ่ง สิ่งที่ทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพลดลง คือ บุคคลที่ติดต่อสื่อสารไม่ค่อยยอมรับความคิดของผู้อื่น มีนิสัยแข็งกระด้าง และไม่มีการผ่อนปรน เป็นต้น

4. การส่งข่าวสารย้อนกลับ เป็นการทดสอบว่าการติดต่อสื่อสารที่ผ่านมานั้นเป็นที่เข้าใจมากน้อยเพียงใดหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การส่งข่าวสารย้อนกลับเป็นการทดสอบสิ่งที่เป็นจริงเป็นกระบวนการของการรายงานข่าวว่าผู้รับสารนั้น ๆ ได้รับข่าวสารและตีความตรงกับความต้องการของผู้ส่งข่าวสารหรือไม่

5. ตำแหน่งที่ตั้งทางกายภาพ มีการศึกษาถึงผลกระทบของตำแหน่งที่ตั้งทางกายภาพที่มีการติดต่อสื่อสาร พบว่า ตำแหน่งที่ตั้งในการติดต่อสื่อสารอาจแสดงถึงฐานะ ชื่อเสียงเกียรติยศ เช่น ประธานในที่ประชุมมักจะนั่งหัวโต๊ะ เป็นต้น ลักษณะของโต๊ะที่ใช้ประชุมอาจเป็นลักษณะกลม สี่เหลี่ยมจัตุรัส สี่เหลี่ยมผืนผ้า ซึ่งแต่ละลักษณะก็มีผลกระทบต่อการติดต่อสื่อสารได้เช่นกัน

สำหรับการวัดพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารนั้น McLeod and O'Keefe (1972, อ้างถึงใน อลิสา ไชยชมภู, 2559) กล่าวว่า โดยส่วนใหญ่มีการใช้รูปแบบการวัดอยู่ 2 ลักษณะ คือ

1. วัดจากเวลาที่ใช้สื่อ (Time Spent with a Media)
2. วัดจากความถี่ของการใช้สื่อ โดยแยกตามประเภทของเนื้อหาที่แตกต่างกัน

(Frequency of Use of Various Media Content Categories)

ทั้งนี้ McLeod and O'Keefe ได้กล่าวไว้ว่า การวัดจากเวลาที่ใช้สื่อนั้นมีข้อเสีย เนื่องด้วยคำตอบที่ได้รับมักขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น เวลาว่างของบุคคลกับเวลาที่ใช้สื่อไม่ตรงกัน ความสนใจของผู้รับสาร รวมถึงการที่สื่ออยู่ไกลตัว เป็นต้น จึงส่งผลให้คำตอบที่ได้รับจากการวัดจากเวลาที่ใช้สื่อ มักแสดงผลที่ไม่ชัดเจนเมื่อนำไปเชื่อมโยงกับความสัมพันธ์ในตัวแปรอื่น และไม่สามารถแปลความหมายได้ในทางจิตวิทยา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์การจากโดยเลือกใช้การวัดจากความถี่ของการเปิดรับสื่อภายในองค์การ และความถี่ในการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์การ

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร

เสนาะ ตีเยาว์ (2530, น. 523) กล่าวว่า บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ พฤติกรรมบุคคล การรับรู้เหตุการณ์ การตอบสนองระหว่างบุคคล ความคาดหวัง ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและโอกาสที่บุคคลจะเจริญเติบโตในหน้าที่การงานตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน บรรยากาศทางด้านวัตถุในองค์กรจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน หากแต่บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล ความรู้สึก การแสดงออก การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงาน ความสำเร็จของงาน รวมถึงความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่จะทำให้เกิดความก้าวหน้าในงาน

R. Wayne Pace and Don F. Faules (1994) อธิบายว่า บรรยากาศการสื่อสาร ประกอบด้วย การรับรู้ ความขัดแย้ง พฤติกรรมของบุคคล การประเมินเหตุการณ์ทางการสื่อสาร การที่พนักงานหรือบุคลากรมีการตอบสนองซึ่งกันและกันตามความคาดหวัง และโอกาสทางการเติบโตก้าวหน้าในองค์กร

กรีซ สีสันต์ (2537) ได้กล่าวถึงบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร คือ การมีบรรยากาศที่เปิดรับฟังความคิดเห็น มีความเป็นกันเอง ผู้บริหารและบุคลากรต่างรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีลักษณะของการสื่อสารสองทาง ซึ่งนับเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีการปรึกษาหารือกัน ทำให้งานบรรลุตามเป้าหมาย มีความเข้าใจรวมทั้งไว้วางใจในการทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

สภาพบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร สามารถสังเกตได้จากความรอบรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ไหลเวียนภายในองค์กร ตามที่ กรีซ สีสันต์ (2526) ได้อธิบายไว้สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การรับรู้เกี่ยวกับต้นตอการสื่อสารหรือผู้ส่งสารและความสัมพันธ์กับผู้รับสารและอื่น ๆ คือ การที่องค์กรได้ทราบหรือมีต้นตอของข้อมูลข่าวสารหรือผู้ส่งสาร ทั้งในรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การประชาสัมพันธ์ หัวหน้าหน่วยงาน บุคลากรที่เป็นที่เคารพนับถือ ฯลฯ ต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมช่วยให้องค์กรเข้าใจพฤติกรรม ระบบการสื่อสารภายในองค์กรตามสภาพที่เกิดขึ้นจริง รวมถึงนำความรู้ที่ได้มาส่งเสริมบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรได้ด้วย ซึ่งการรับรู้ (Perceptions) ดังกล่าวสามารถสังเกตได้จากคำถาม ดังนี้

- บุคลากรในฐานะผู้รับสารมีความพึงพอใจเพียงใดต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชาในฐานะที่เป็นผู้ส่งสาร

- ผู้ส่งสารเหล่านี้มีความสำคัญอย่างไร
- ผู้ส่งสารเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับบุคลากรอย่างไร
- ผู้ส่งสารเหล่านี้จะไว้วางใจ หรือได้รับความไว้วางใจเพียงใด
- ผู้ส่งสารเหล่านี้ช่วยเป็นช่องทางในการสื่อสารเพียงใด
- ผู้ส่งสารใดที่เป็นต้นตอที่เปิดเผย หรือผู้ส่งสารใดปกปิด
- ผู้ส่งสารใดมีอิทธิพลสูงที่สุดของการสื่อสารภายในองค์กร

2. การรับรู้เกี่ยวกับข่าวสารที่ให้แก่บุคลากรขององค์กร คือ แนวความคิดที่มีขึ้นเพื่อตรวจสอบระบบการสื่อสารภายในองค์กรก่อนการสร้างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นข่าวสารที่บุคลากรได้รับ โดยพิจารณาจากการตอบข้อคำถามในประเด็น ดังนี้

- ข่าวสารที่บุคลากรได้รับมีเพียงพอหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่สำคัญ
- ข่าวสารเหล่านี้ได้รับนั้นมีประโยชน์สำหรับบุคลากรเพียงใด
- ปฏิกริยาตอบโต้จากผู้รับสารที่ส่งกลับไปยังผู้ส่งสารเพียงพอหรือไม่
- สารที่ส่งไปมามีการบิดเบือนมากน้อยเพียงใด และสิ่งใดที่เป็นสาเหตุ

3. การรับรู้หรือแนวความคิดเกี่ยวกับองค์กร กล่าวคือ องค์กรมีอาจสามารถสร้างบรรยากาศทางการสื่อสารให้เกิดขึ้นได้ หากไม่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารที่เป็นอยู่ ดังนั้น ผู้บริหารน่าจะมีคำตอบเกี่ยวกับสภาพการสื่อสารภายในองค์กรของตน รวมถึงนโยบายที่เกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร จากคำถามในประเด็น ดังต่อไปนี้

- บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเอง รวมทั้งเรื่องที่สามารถส่งผลต่อตัวเขาอย่างไร

- บุคลากรมีความเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรหรือไม่
- เมื่อบุคลากรสามารถปฏิบัติงานและมีผลงานที่ดี องค์กรได้ให้รางวัลหรือให้การ

สนับสนุนเพียงใด

- ระบบภายในองค์กรได้เอื้อหรือเปิดโอกาสให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

เพียงใด

นอกจากนี้ กริช สืบสนธ์ (2526) ได้กล่าวถึง บรรยากาศในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มเติมไว้ว่า บรรยากาศทางการสื่อสารจะสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรมีความเข้าใจเป้าหมายขององค์กร มีความสัมพันธ์อันดีและความไว้วางใจซึ่งกันและกันแล้วนั้น จะนำไปสู่การมีบรรยากาศที่ดีและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น อีกทั้งไม่รู้สึกรู้สีก่อนหน้าในการทำงาน ไม่เบื่อหน่ายต่อหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย อีกทั้งไม่เบื่อหน่ายเพื่อนร่วมงานด้วย แม้ว่าความเบื่อหน่ายอาจมีสาเหตุมาจากการดำเนินชีวิตส่วนตัว หากแต่สิ่งที่ยังต้องการหรือผู้บริหารพึงตระหนัก คือ ความเบื่อหน่ายที่เกิดจากการไม่มีบรรยากาศในการทำงาน

สมยศ นาวิการ (2527) ได้อธิบายไว้ว่า บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication Climate) ประกอบด้วย การประเมินและปฏิกริยาต่อกิจกรรมบางอย่างที่เกิดขึ้นภายในองค์กร บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารขององค์กรเกี่ยวข้องกับส่วนต่าง ๆ ที่ขึ้นอยู่กับระหว่างสามส่วนตามที่แสดงให้เห็นในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ส่วนที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศการติดต่อสื่อสารในองค์กร. การติดต่อสื่อสารขององค์กร (น. 100), โดยสมยศ นาวิการ, 2527, กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

จากแผนภาพ อธิบายได้ว่าบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารเป็นผลมาจากการที่สมาชิกขององค์กรรับรู้ต่อทัศนคติ ความคาดหวัง หรือความพึงพอใจที่มีต่อคุณลักษณะขององค์กร เช่น ข่าวสาร นโยบาย เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การทำงาน ผลตอบแทน เป็นต้น โดยสิ่งเหล่านี้สามารถ

แสดงให้เห็นสมาชิกขององค์กรเห็นว่า องค์กรมีความไว้วางใจและให้อิสระในการปฏิบัติงาน มีการสื่อสารให้ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรที่ถูกต้องจากผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงร่วมหารือ เปิดใจรับฟัง และให้คำปรึกษาผู้ใต้บังคับบัญชา

2.2.2.1 องค์กรประกอบเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร

Goldhaber (1979, อ้างถึงใน แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์, 2559) กล่าวถึงองค์ประกอบของบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี 5 ประการ ดังต่อไปนี้

(1) บรรยากาศที่มีการสนับสนุนการสื่อสารซึ่งกันและกัน คือ การที่บุคลากรรับรู้ ว่าหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยให้พวกเขาสร้างและรักษาคุณค่า รวมทั้งความสำคัญในตนเองไว้ได้โดยวิธีต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1 การอธิบาย การสอบถาม เพื่อขอข้อมูลในเรื่องต่างๆ
- 1.2 ทำความเข้าใจ และให้การช่วยเหลือพนักงานในการคลี่คลายแก้ไขปัญหา
- 1.3 ซื่อสัตย์ และเปิดเผยซึ่งกันและกัน
- 1.4 ให้ความเท่าเทียมและความเสมอภาคแก่พนักงาน
- 1.5 รับฟัง พยายามทำความเข้าใจ และร่วมปรึกษาหารือแบ่งปันปัญหาาร่วมกัน
- 1.6 เปิดใจยอมรับ ยินดีรับฟังปัญหา พร้อมทดลองเปลี่ยนแปลง

(2) เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

(3) มีความเชื่อมั่น ไว้วางใจในแหล่งสาร

(4) เปิดกว้างทั้งเรื่องการพูดและการฟังอย่างตั้งใจ

(5) สื่อสารเกี่ยวกับเป้าหมายในการดำเนินงานให้บุคลากรในองค์กรรับทราบ

ในการสร้างความพอใจในบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรให้เกิดขึ้นสามารถกระทำได้โดยยึดหลักปัจจัย 7 ประการ ดังนี้ (เสนาะ ดิยาวาน์, 2530, น. 524-525)

1. การทำให้บุคคลมีความพอใจในงานของตนเอง กล่าวคือ ความพอใจในงานจะเกิดขึ้นโดยการจ่ายค่าจ้างผลตอบแทนที่ยุติธรรม การให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่เหมาะสม การเลื่อนขั้นตำแหน่งเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่งาน และการมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถและความถนัดของพนักงาน เมื่อพนักงานมีความพอใจในงานของตน ก็จะเป็นส่วนที่ทำให้เกิดความพอใจในบรรยากาศการสื่อสารขององค์กรด้วย

2. การให้ข้อมูลและข่าวสารที่เพียงพอ คือ การแจ้งให้พนักงานทราบถึงนโยบายขององค์กร การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารและบุคลากร เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน แผนงานในอนาคตขององค์กร และผลการทำงานของพนักงาน ซึ่งการให้ข้อมูลข่าวสารดังกล่าวแก่บุคลากรนับเป็นการแสดงให้เห็นถึงแนวความคิดหลักของการสื่อสารองค์กร

3. การเพิ่มความรู้และความสามารถแก่บุคลากรในองค์กร โดยจัดให้ทุกคนเข้ารับการอบรม พัฒนาตนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์กรต้องมีการกำหนดนโยบายการฝึกอบรมไว้อย่างชัดเจน รวมถึงสนับสนุนให้มีโครงการอบรมโดยหน่วยงานภายในหรือจากภายนอกองค์กร

4. การจัดให้มีช่องทางสำหรับการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การจัดการให้มีระบบและวิธีในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในองค์กรให้บุคลากรรับรู้ทั่วถึง ซึ่งการจัดระบบข่าวสารสามารถกระทำได้ในหลายลักษณะ อาทิ หนังสือเวียน บันทึกรายข้อความ เป็นต้น บุคลากรอาจมีความพึงพอใจหากตนสามารถหาข้อมูลหรือส่งข้อมูลไปยังผู้อื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรได้อย่างทั่วถึงตามที่ต้องการ

5. การจัดให้มีสื่อในการติดต่อที่มีคุณภาพ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคลากรมีความเชื่อถือในข่าวสารหรือสื่อที่ใช้ในการติดต่อระหว่างบุคคลภายในองค์กร แม้ว่าองค์กรจะมีการเผยแพร่ข่าวสารอย่างทั่วถึงก็ตาม ทว่า ข่าวสารนั้นจะต้องเชื่อถือได้และมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพของการติดต่อสื่อสารรวมถึงวิธีการที่เอื้อให้บุคลากรมีความสะดวกในการแจ้งข่าวสารไปยังผู้อื่นในองค์กร โดยข่าวสารนั้นต้องตรงกับความเป็นจริงและเชื่อถือได้ ประกอบกับเนื้อหาของสารมีคุณค่า ทันทต่อเหตุการณ์ และเสนอข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว

6. การอำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดต่อกันได้ กล่าวคือ องค์กรจำเป็นต้องสร้างข่ายการสื่อสารในแนวนอนรวมถึงการสื่อสารลักษณะส่วนตัวระหว่างบุคคลที่อยู่คนละหน่วยงานกัน เพื่อให้บุคคลต่าง ๆ เหล่านี้สามารถติดต่อกันได้ทั้งเรื่องของการประสานงานกันและการสร้างความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ซึ่งการจัดให้บุคลากรในองค์กรได้พบปะและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ดีและสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นได้

7. การสร้างความพึงพอใจในระบบการติดต่อสื่อสารโดยส่วนรวมของทั้งองค์กร ซึ่งในปัจจุบันนี้ได้รวมถึงวิธีการต่าง ๆ ที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

ด้วยการให้ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ปิดบังเพื่อสร้างความไว้วางใจระหว่างองค์การกับสมาชิกขององค์การ จากฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ และการสนับสนุนกิจกรรมทางการสื่อสาร

R. Wayne Pace and Don F. Faules (1994) กล่าวว่า บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์การเป็นส่วนสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตขององค์การอย่างมาก เนื่องจากบรรยากาศการสื่อสารจะนำไปสู่ความพยายามและความสำเร็จร่วมกันของสมาชิกภายในองค์การ ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้านดังต่อไปนี้

1. การคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง คือ การรับรู้ของบุคลากรว่าตนได้รับข้อมูล นโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเป้าหมายสูงสุดของหน่วยงานและองค์การ และบุคลากรมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ นอกจากนี้ ภายในหน่วยงานมีกลไกคอยส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและนโยบายที่กำหนดไว้ ซึ่งช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความไว้วางใจ คือ การรับรู้ของบุคลากรว่าภายในองค์การมีการสื่อสารด้วยความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เชื่อถือและยอมรับข้อมูลที่ได้

3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คือ การรับรู้ของบุคลากรว่าตนสามารถแสดงความคิดเห็น ถ่ายทอดข้อมูลสื่อสารไปยังผู้บังคับบัญชา และมีส่วนร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน รวมถึงมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย กฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานหรือองค์การ

4. การสนับสนุนซึ่งกันและกัน คือ การรับรู้ของบุคลากรว่าองค์การได้สนับสนุนให้ตนได้ทำงานเป็นทีมร่วมกัน ตลอดจนได้ติดต่อสื่อสารประสานงานกับผู้อื่นทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

5. การเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา คือ การรับรู้ของบุคลากรว่า หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรงแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเพียงพอครบถ้วน เปิดเผย และมีความจริงใจ รวมถึงข้อมูลในระดับนโยบาย มาตรฐานในการทำงาน กฎระเบียบต่าง ๆ และเป้าหมายของหน่วยงานและองค์การ

6. การรับฟังการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชา คือ การรับรู้ของบุคลากรว่าตนมีอิสระในการให้ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาต่อผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชามีรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น

2.2.2.2 พฤติกรรมของบุคคลที่ทำให้เกิดบรรยากาศการที่ดีในการสื่อสาร

พงษ์ วิเศษสังข์ (2550) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมที่ทำให้บรรยากาศการสื่อสารเป็นไปในทิศทางบวกใน 6 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) การที่บุคคลสามารถรับรู้ เข้าถึงและจับความรู้สึกของผู้อื่น ณ ขณะนั้นได้ว่าเป็นอย่างไรแล้วสามารถตอบสนองด้วยพฤติกรรมที่เหมาะสม ซึ่งความสามารถนี้ทำให้บรรยากาศการสนทนาดีขึ้นเป็นไปในทางบวก บุคคลที่สามารถเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นได้ดีมีผลมาจากประสบการณ์ของตนที่เคยอยู่ในเหตุการณ์ที่มีความคล้ายคลึงกันมาก่อน หรือเคยคิดวิเคราะห์ล่วงหน้ามาก่อน แม้ว่าไม่ได้เผชิญอยู่ในประสบการณ์จริง รวมถึงบุคคลที่มีลักษณะเช่นนี้ต้องเป็นผู้ที่เอาความรู้สึกของผู้อื่นมาก่อนความรู้สึกของตนเอง (Infante et al., 1998, อ้างถึงใน พงษ์ วิเศษสังข์, 2550)

2. การเปิดเผยข้อมูล (Openness) ในการสื่อสารระหว่างบุคคลเกี่ยวข้องกับ การเปิดเผยความคิด ความรู้สึกให้ผู้อื่นรับทราบ ทว่า แต่ละบุคคลจะมีทัศนคติต่างกันว่า จะเปิดเผยข้อมูลแก่กันมากน้อยเพียงใด โดยแต่ละบุคคลจะเป็นผู้กำหนดว่าการเปิดเผยความคิดและความรู้สึกซึ่งกันและกันระหว่างการสื่อสารนั้นควรอยู่ในระดับใด เรื่องใดที่ควรเปิดเผย เรื่องใดที่ไม่ควรเปิดเผย และหากจะเปิดเผยตนควรเปิดเผยเท่าใดจึงจะมีความเหมาะสมกับทั้งสองฝ่าย ซึ่งขึ้นอยู่กับความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

3. ความไว้วางใจ (Trust) บุคคลมักโยงความไว้วางใจกับความเสี่ยง (Risk) ริชาร์ด ไรเชิร์ต กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจ “เป็นความสามารถในการเอาตัวเราเองเสี่ยงเข้าไปไว้ในมือของผู้อื่น” (Reichert, 1970, อ้างถึงใน พงษ์ วิเศษสังข์, 2550) เนื่องจากความไว้วางใจเป็นเพียงสิ่งคาดการณ์และความหวังว่าบุคคลอื่นมีคุณสมบัติที่เราจะไว้วางใจได้ ซึ่งผลของความไว้วางใจอาจออกเป็นบวกหรือลบก็ได้ โดยทั่วไปบุคคลเต็มใจที่จะไว้วางใจผู้อื่นจาก 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ธรรมชาติของตัวบุคคล (2) สิ่งที่จะต้องเข้ามาอยู่ในความไว้วางใจ และ (3) การรับรู้ของเราเกี่ยวกับบุคคลที่เรากำลังตัดสินใจว่าจะไว้วางใจ ทั้งนี้ ความไว้วางใจมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร เพราะหากบุคคลมีความรู้สึกและรับทราบว่าผู้อื่นหรือคนที่สื่อสารด้วยไว้วางใจไม่ได้ก็มักจะหลีกเลี่ยงที่จะเปิดเผยข้อมูล ไม่ว่าข้อมูลนั้นจะมีความสำคัญหรือไม่เพียงใด

4. การพรรณนา (Describing) การดัดแปลงข้อมูลที่ได้จากประสาทสัมผัสมาเป็นคำพูดเป็นวิธีที่ดีที่สุดของการสื่อสาร การถ่ายทอดข้อมูลออกมาในการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสำคัญมากต่อการสร้างบรรยากาศการสื่อสาร บุคคลมักเพิ่มการประเมินและคำตัดสินเข้าไปในการพรรณนา เพราะทำให้ผู้รับสารสามารถจินตนาการได้ ถึงแม้ว่าสิ่งที่พูดออกมาเป็นการประเมินและการแสดงความคิดเห็น ไม่ใช่การพรรณนาที่บริสุทธิ์ก็ตาม เนื่องจากการประเมินมิใช่การเล่าเหตุการณ์ แต่เป็นการสรุปสิ่งที่ได้พูดกันหรือกระทำกัน ปัญหาที่พบจากการประเมิน คือ ทำให้เกิดการเข้าใจผิด อย่งไรก็ตาม การสื่อสารโดยทั่วไปบุคคลมีแนวโน้มที่จะละเลยการให้รายละเอียดของข้อมูล แต่จะข้ามไปยังผลสรุปของสถานการณ์นั้น ๆ หากผู้รับสารไม่ได้อยู่ในเหตุการณ์ ไม่ได้เห็นหรือได้ยินด้วยตนเองก็จะทำให้จินตนาการตามได้ยาก

5. การเปิดโอกาสให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็น (Provisionalism) เนื่องด้วยวิธีการแก้ไขปัญหา ตลอดจนองค์ความรู้ แนวคิดเกี่ยวกับปรากฏการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเล็กหรือใหญ่มีอยู่อย่างหลากหลาย ดังนั้น ในการสนทนาบุคคลควรรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น อันจะช่วยสร้างบรรยากาศการสื่อสารให้ดีขึ้น หากบุคคลปิดกั้นความคิดเห็นของผู้อื่นและยึดถือความรู้สึกของตนเป็นที่ตั้ง และคิดว่าตนถูกที่สุด ผลที่จะเกิดขึ้นตามมาคือ ความไม่พอใจในการสื่อสาร (Barker & Gaut, 1996, อ้างถึงใน พงษ์ วิเศษสังข์, 2550)

6. การไม่คิดว่าตนเองดีกว่าหรือด้อยกว่าผู้อื่น (Equality) ตามที่สุภาชิตไทยกล่าวไว้ว่า “ไม่ยกตนข่มท่าน” สามารถปรับใช้ได้ดีในทุกระดับของการสื่อสารระหว่างบุคคล ดังนั้น การตั้งใจที่จะรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การแสดงความเคารพผู้อื่นด้วยการรับฟังความคิดเห็นของเขาอย่างตั้งใจเป็นการแสดงออกถึงการให้ความเท่าเทียมกันอย่างหนึ่ง ในการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและลูกน้อง ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาจากคุณค่าในตัวลูกน้องที่มีความคิดความอ่านอันเป็นประโยชน์ โดยไม่แสดงการข่มออกมาทางวจนภาษาและอวจนภาษา ในทางกลับกันลูกน้องก็สมควรพูดจาหรือสื่อสารในลักษณะที่ข่มผู้บังคับบัญชา

จากแนวคิดบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ สามารถสรุปได้ว่า บรรยากาศของการสื่อสารเป็นผลจากการที่บุคลากรเกิดการรับรู้และมีปฏิกริยา มีความคิดเห็น ความคาดหวัง ความพึงพอใจ หรือทัศนคติที่มีต่อคุณลักษณะขององค์การ หรือต่อกิจกรรมบางอย่างที่เกิดขึ้นภายในองค์การ บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์การจะส่งผลกระทบต่อความรู้สึก การแสดงออก พฤติกรรมของบุคคล รวมถึงความ

กระตือรือร้นในการทำงานและการสร้างสรรค์ผลงาน จากที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่ องค์ประกอบบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของ Goldhaber (1979) เสนาะ ดิเยาว์น (2530) และ R. Wayne Pace and Don F. Faules (1994) มีความสอดคล้องกัน โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือก ศึกษาตามองค์ความรู้ที่ R. Wayne Pace and Don F. Faules (1994) ได้อธิบายไว้ เนื่องจากมีการ จำแนกองค์ประกอบของเนื้อหาที่ชัดเจน กระชับ และครอบคลุมในประเด็นที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา

ตามที่กล่าวมาข้างต้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การ สื่อสารภายในองค์กรกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน 2 ด้าน กล่าวคือ (1) พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร ประกอบด้วย ความถี่ในการเปิดรับสื่อภายในองค์กร และความถี่ในการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรและ (2) บรรยากาศการสื่อสารภายใน องค์กร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

จากการค้นคว้าเอกสารเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ผู้วิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรได้มีการให้ความหมายโดยนักวิชาการและผู้วิจัย หลายท่าน ดังต่อไปนี้

Becker (1960, p. 35, อ้างถึงใน อาริญา เสงทวิทรัพย์ศิริ, 2558) ได้ให้ความว่า ความ ผูกพันต่อองค์กร คือ แนวโน้มที่บุคคลจะยังคงไว้ซึ่งการแสดงพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยการ รับรู้ผลประโยชน์ของตนจากการลงทุนที่ต้องสูญเสียไปในกรณีที่ต้องออกจากองค์กร ซึ่งเป็นสภาวะทาง จิตวิทยาที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ของพนักงานกับองค์กร

Buchanan (1974, p. 533) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่ บุคลากรมีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกับองค์กร ซึ่งเป็นความรู้สึกผูกพันทางใจที่มีต่อค่านิยมและเป้าหมาย ขององค์กร รวมถึงการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตน โดยมีการคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กร โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (2) การมีส่วนร่วมกับ องค์กร และ (3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร

Steers & Porter (1979, อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2554) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นภาวะที่บุคคลยอมรับเป้าหมายขององค์การและมีความรู้สึกยึดมั่นในองค์การที่ตนทำงานอยู่ เต็มใจพร้อมที่จะทุ่มเทความอุตสาหะในการปฏิบัติงานให้แก่องค์การ ตลอดจนมีความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์การต่อไป

Mowday et al. (1979) นิยามว่าความผูกพันต่อองค์การ คือ ความรู้สึกของบุคคลว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รวมถึงการที่บุคคลได้มีส่วนร่วมในองค์การโดยมีระดับการแสดงออกมากกว่า ความจงรักภักดีต่อองค์การ เนื่องด้วยความสัมพันธ์ที่แนบแน่นและแรงผลักดันให้บุคคลารู้สึกเต็มใจอุทิศตนปฏิบัติหน้าที่เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การให้ดียิ่งขึ้น

Allen & Meyer (1990) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง สภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์การของตน มีอิทธิพลสำคัญต่อการตัดสินใจ และจิตสำนึกที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ อย่างไรก็ตาม บุคคลจะแสดงความผูกพันต่อองค์การให้เห็นในรูปแบบของการเป็นสมาชิกองค์การ แต่ความผูกพันต่อองค์การของแต่ละบุคคลอาจมีลักษณะและที่มาแตกต่างกัน

จากนิยามความหมายเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การในข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ คือ ความรู้สึกหรือสภาวะทางจิตใจของบุคคล เป็นลักษณะของความสัมพันธ์ที่พนักงานมีต่อองค์การของตน โดยแสดงออกถึงความผูกพันยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ ทุ่มเทอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์การ ตลอดจนการดำรงไว้ซึ่งสถานะความเป็นสมาชิกองค์การต่อไป

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

Becker (1960, pp. 32-40, อ้างถึงใน อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร, 2562) กล่าวถึง ทฤษฎีการลงทุน (Side-Bet Theory) ว่าการที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์การนั้นสืบเนื่องมาจากตนได้ลงทุนไว้ อาทิ บุคคลใดบุคคลหนึ่งปฏิบัติงานอยู่ในองค์การในช่วงระยะเวลาหนึ่งจะก่อให้เกิดการลงทุน ซึ่งอาจเป็นการลงทุนในรูปแบบของสติปัญญา กำลังร่างกาย แรงใจ และเวลา รวมถึงยอมสละโอกาสบางอย่างไป อาทิ การย้ายไปร่วมงานกับองค์การอื่น เนื่องจากบุคคลจะมีความคาดหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การในระยะยาว เช่น สวัสดิการ บำเหน็จ บำนาญที่นอกเหนือจากรายได้ประจำและเงินเดือน โดยบุคคลจะทำการเปรียบเทียบหากต้องลาออกจากองค์การก่อนเวลาที่กำหนดจะต้องเสียสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ไป

จึงจำต้องผูกพันกับองค์กรต่อไปเพราะไม่มีทางเลือก ดังนั้น การที่บุคคลตัดสินใจอยู่กับองค์กรนานเท่าใด ก็เท่ากับสะสมการลงทุนมากขึ้นเท่านั้น จึงส่งผลให้ความผูกพันที่มีต่อองค์กรมากขึ้นและยังผลต่อการตัดสินใจในการลาออกที่ยากขึ้นด้วยเช่นกัน หากต้องย้ายไปองค์กรใหม่ก็อาจส่งผลให้ตนมิได้รับผลตอบแทนเท่ากับองค์กรที่ทำอยู่เดิม

Porter et al. (1974, p. 603, อ้างถึงใน อาริญา เสงทวีทรัพย์ศิริ, 2558) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกผูกพันในลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกที่มีต่อองค์กร โดยสามารถแสดงออกได้ 3 รูปแบบ ดังนี้

1. การมีความเชื่อถือ การยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีทัศนคติด้านบวกต่อองค์กร โดยที่ตนมีความเชื่อว่าองค์กรเป็นสถานที่ที่ดีและมีความเหมาะสมกับตนมากที่สุด และมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์กร ตลอดจนความรู้สึกว่าตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก ที่จะช่วยองค์กรให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ หมายถึง การที่บุคคลพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจ ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จ

3. ความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิก และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร แม้ว่ามียานอื่นที่มีรูปแบบลักษณะงานเหมือนกันแต่ให้ผลตอบแทนที่สูงกว่าก็ตาม บุคคลก็ปฏิเสธที่จะย้ายจากองค์กรเดิมเพื่อไปยังที่ใหม่

Mowday et al. (1979, p. 244, อ้างถึงใน อาริญา เสงทวีทรัพย์ศิริ, 2558) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือการที่บุคคลมีส่วนร่วมในองค์กร และรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งมีระดับการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีต่อองค์กร เนื่องด้วยความสัมพันธ์ที่แนบแน่นผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนเพื่อความก้าวหน้าขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น โดยได้อธิบายองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านพฤติกรรม (Behavior Commitment) หมายถึง การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยแสดงออกซึ่งความมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และมีความพยายามในการทำงานโดยปราศจากความคิดที่จะเปลี่ยนหรือย้ายสถานที่ทำงาน เนื่องด้วยความผูกพันที่ตนมีต่อ

องค์การและไม่ต้องการที่จะเสียผลประโยชน์ที่ตนจะได้รับจากองค์การ จึงยังดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

2. ด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ ประกอบด้วยลักษณะ 3 ด้าน ดังนี้

1) บุคคลมีความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ คือ บุคคลมีความรู้สึกว่าตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ มีความเชื่อว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่เป็นองค์การที่ดี นอกจากนี้ ตนยังรู้สึกได้ถึงความเป็นเจ้าขององค์การที่ตนทำงานอยู่ รวมทั้งการมีค่านิยมที่สอดคล้องกลมกลืนกับผู้อื่นในองค์การด้วย

2) บุคคลมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากทั้งกายและใจ เพื่อผลประโยชน์ขององค์การ โดยมุ่งมั่นทำงานอย่างเต็มที่ให้กับองค์การ เพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมทั้งมีความรู้สึกว่าเป้าหมายขององค์การกับเป้าหมายของตนเองมีความสอดคล้องกัน ทำให้ตนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ และเกิดการยอมรับเป้าหมายขององค์การ

3) บุคคลมีความปรารถนาอย่างสูงที่จะดำรงรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การตลอดจนมีความจงรักภักดีต่อองค์การ

ผู้วิจัยพบว่าองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติตามแนวคิดของมาวเดย์ และคณะ Mowday et al. (1979) ที่ได้อธิบายไว้ข้างต้นนี้มีความสอดคล้องกับการให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การโดยอัลเลนและเมเยอร์ Allen & Meyer (1990, อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2554) กล่าวคือ สภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์การของตน มีอิทธิพลสำคัญต่อการตัดสินใจที่จะคงไว้ซึ่งสมาชิกขององค์การ และการมีจิตสำนึกในการเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป แบ่งประเภทของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความรู้สึกยึดมั่นในองค์การ เต็มใจที่จะอุทิศตนทุ่มเท ซึ่งบุคคลที่มีความผูกพันในด้านนี้จะเป็นผู้ที่อยู่กับองค์การต่อไป เนื่องจากมีความอยากและเต็มใจที่จะอยู่ (want to)

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์กร (Continuance commitment)

หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการคิดคำนวณของบุคคล อันเนื่องมาจากพื้นฐานจากต้นทุนที่บุคคลให้แก่ องค์กร ทางเลือกที่มีอยู่ รวมถึงผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร หรือการรับรู้ผลประโยชน์ที่ตนเอง อาจสูญเสียไปหากออกจากองค์กร ดังนั้น บุคคลจะอยู่กับองค์กรต่อไป เนื่องด้วยความจำเป็นที่ต้อง อยู่เพื่อรักษาผลประโยชน์ (need to)

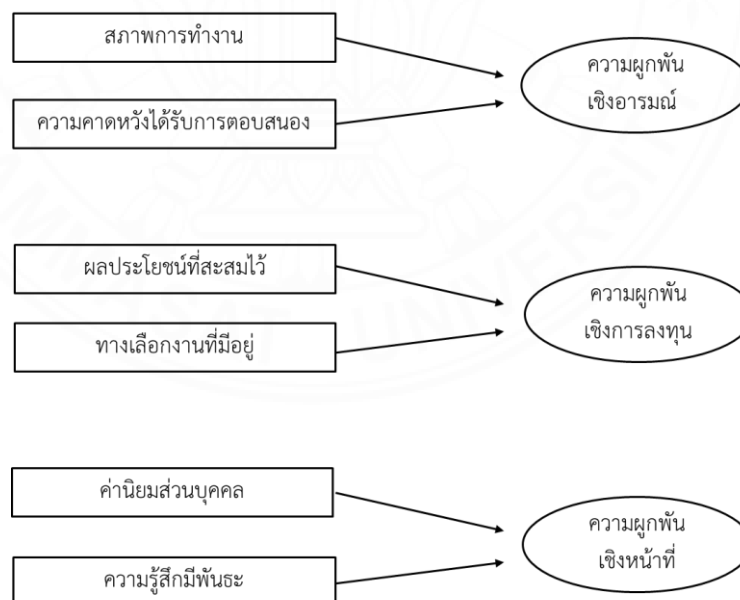
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) หมายถึง ความ

ผูกพันที่เกิดจากการรับรู้ถึงความรับผิดชอบ ภาระหน้าที่ที่ตนจะต้องอยู่ ทั้งนี้ เพื่อดำเนินงานสนับสนุน กิจกรรมขององค์กรต่อไป ดังนั้น บุคคลที่มีความผูกพันด้านนี้ จะอยู่กับองค์กรต่อไปด้วยสาเหตุด้าน ความเหมาะสมในเชิงจริยธรรม (ought to)

2.3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Meyer, Allen, and Smith (1993, อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2554) ได้เสนอปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร 3 ประเภท ดังที่แสดงในภาพด้านล่างนี้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร



ภาพที่ 2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร (น. 318), โดยชูชัย สมितिไกร, 2554, สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากภาพที่ 2.2 จะเห็นได้ว่า ความผูกพันเชิงอารมณ์ หรือ ความผูกพันด้านจิตใจ เป็นผลมาจากปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ สภาพการทำงานและความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนอง คือ การที่บุคคลรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองได้รับการตอบสนองจากองค์กรเป็นอย่างดี ทั้งในเรื่องของสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความเป็นอิสระ มีความสำคัญของงาน มีความหลากหลายเกี่ยวกับทักษะ รวมถึงการตอบสนองจากองค์กรในส่วนสำคัญอื่น ๆ ตามที่ตนคาดหวัง เช่น บุคคลมีความรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กร หรือได้รับความช่วยเหลือในยามที่ตนประสบกับอุปสรรคปัญหา เป็นต้น ในด้านของ ความผูกพันเชิงการลงทุน หรือ ความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์กร เกิดจากบุคคลรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองมีผลประโยชน์ในปริมาณมาก ถ้าหากลาออกจากองค์กรก็จะทำให้สูญเสียผลประโยชน์ต่าง ๆ เหล่านั้น เช่น สิทธิประโยชน์จากองค์กร เงินบำเหน็จ เป็นต้น รวมไปถึงการออกไปโดยที่ยังไม่มีงานใหม่หรืองานใหม่ไม่ได้ดีไปกว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ทั้งนี้ ระยะเวลาที่บุคคลทำงานให้กับองค์กรมานานมักจะมี ความผูกพันต่อองค์กร สูงกว่าบุคคลที่มีระยะเวลาการทำงานน้อย และในส่วนของ ความผูกพันเชิงหน้าที่ หรือ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากค่านิยมส่วนบุคคลตลอดจนความรู้สึกมีพันธะของบุคคล คือ การที่บุคคลรู้สึกว่าตนไม่ควรทำผิดจริยธรรม เช่น หากตนต้องลาออกจากองค์กรที่ตนได้รับทุนการศึกษา เป็นต้น

2.3.4 ผลของความผูกพันต่อองค์กร

ซูซีย์ สมิตีไกร (2554) ได้กล่าวถึงการศึกษาเกี่ยวกับผลของความผูกพันต่อองค์กรจากนักวิชาการ สามารถสรุปออกเป็น 5 ลักษณะดังต่อไปนี้

1. การขาดงาน จากผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับการมาทำงานไม่ตรงเวลาหรือการมาทำงานสาย (Angle & Perry, 1981; Mathieu & Zajac, 1990) รวมถึงอัตราการขาดงาน (Gellatly, 1995) กล่าวคือ บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมาปฏิบัติงานตรงเวลาอย่างสม่ำเสมอ

2. ความตั้งใจที่จะลาออกและอัตราการลาออกจากงาน นักวิชาการหลายท่านพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออก ตลอดจนการลาออกจากงาน (Allen & Meyer, 1996; Angle & Perry, 1981; Meyer et al., 1993; Whitener & Walz, 1993)

3. ความพึงพอใจในงาน Flynn and Solomon (1985) ได้นำเสนอว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับการศึกษา

ของ Brooke, Russell & Price (1988) และ Frakas & Tetrick (1989) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

4. ผลการปฏิบัติงาน Meyer, Paunonen, Gellatly, Goffin, and Jackson (1989) ศึกษาพบว่า ความผูกพันเชิงอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลของทำงาน ทว่า ความผูกพันเชิงการลงทุนนั้นมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลของการทำงาน นอกเหนือจากนี้ มีงานวิจัยอื่น ๆ ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการทำงานของบุคลากรโดยมีการประเมินจากผู้บังคับบัญชา (Konovsky & Cropanzano, 1991; Moorman, Niehoff & Organ, 1993)

5. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในงานวิจัยของ Bolon (1997) พบว่า ความผูกพันเชิงอารมณ์เป็นสิ่งที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ดีที่สุด สอดคล้องกับ Allen & Meyer (1990), Organ & Ryan (1995), Schappe (1998) ที่ได้ศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กล่าวโดยสรุป ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกนำแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของ อัลเลนและเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990) ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความผูกพันด้านจิตใจ (2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์กร และ (3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล (ลักษณะทางประชากร)

2.4.1 ความหมายของลักษณะส่วนบุคคล (ลักษณะทางประชากร)

ตามที่คุณวิจัยได้ค้นคว้าเอกสารเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล พบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามและกล่าวถึงความหมายลักษณะทางประชากร ดังต่อไปนี้

ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ และณรงค์ เทียนส่ง (2521) ลักษณะทางประชากร หรือ ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง แนวความคิดที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากร โดยมีรากศัพท์มาจากคำว่า “Demo” ในภาษากรีก หมายถึง “People” ที่แปลว่า ประชาชน หรือประชากร ในส่วนคำว่า “Graphy” มีความหมายว่า “Writing Up” หรือ “Description” แปลว่า ลักษณะ ดังนั้น หากพิจารณาจากรากศัพท์ของคำว่า “Demography” จะมีความหมายว่าวิชาที่เกี่ยวกับประชากร

สุวสา ชัยสุรัตน์ (2537) อธิบายว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการบ่งบอกถึงลักษณะทางประชากรของบุคคลนั้นๆ ได้แก่ อายุ เพศ ขนาดครอบครัว รายได้ การศึกษา อาชีพ ครอบครัว สถานภาพทางสังคม เชื้อชาติ สัญชาติ และศาสนา

2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล (ลักษณะทางประชากร)

ในการศึกษารั้วนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างของบุคคลภายในองค์การด้วย จึงได้นำเอาแนวคิดที่มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรในมิติต่างๆ มาประยุกต์ใช้และเป็นแนวทางในการพิจารณาถึงคุณสมบัติทางประชากรที่ไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกัน

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2542) อธิบายถึงแนวความคิดด้านประชากรว่าเป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือ พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ที่เกิดขึ้นนั้นมาจากแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น การที่บุคคลมีคุณสมบัติทางประชากรแตกต่างกันจะส่งผลให้แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งแนวความคิดนี้มีความสอดคล้องกับทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) ของ เดฟเลอ และเบค-โรโคช (Defleur & Bcll-Rokeach, 1996) ที่ได้กล่าวไว้ว่าพฤติกรรมของบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรหรือลักษณะของบุคคล โดยลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้ สามารถอธิบายเป็นกลุ่ม ๆ โดยบุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้น การที่บุคคลอยู่ในลำดับชั้นทางสังคมเดียวกันจะเลือกรับและตอบสนองต่อเนื้อหาข้อมูลข่าวสารในรูปแบบเดียวกัน และทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้ถูกพัฒนามาจากแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือทฤษฎีเอส-อาร์ (S-R Theory) ในสมัยก่อน โดยได้นำมาประยุกต์ใช้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสาร ว่าผู้รับสารที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกันจะมีความสนใจต่อข่าวสารที่แตกต่างกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2538) กล่าวถึง องค์ประกอบของลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพครอบครัว รายได้ และอาชีพ เป็นต้น เนื่องด้วยแต่ละบุคคลมีพื้นฐานทางด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกันส่งผลให้แต่ละบุคคลมีลักษณะทางจิตวิทยาที่ต่างกันด้วย นั่นหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและมุมมองของแต่ละบุคคลจะไม่เหมือนกัน

กาญจนา แก้วเทพ (2541) ได้อธิบายถึงแนวความคิดด้านประชากรศาสตร์ คือหลักของความเป็นเหตุเป็นผล การที่บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกัน เป็นผลอันเกิดจากแรงผลักดันภายนอก (Exogenous Factor) รวมทั้งพฤติกรรมโดยส่วนใหญ่ของบุคคลจะเป็นไปตามที่สังคมได้กำหนดไว้ ซึ่งบุคคลที่มีลักษณะทางประชากรที่ไม่เหมือนกันมักจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันด้วย

ปรมะ สตะเวทิน (2546) กล่าวถึง ความแตกต่างในการเปิดรับข่าวสารและการใช้ประโยชน์ของบุคคล ซึ่งมีผลมาจากลักษณะทางประชากรเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่ทำให้แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมทางการสื่อสารเหมือนหรือแตกต่างกันออกไป โดยมีการแบ่งคุณลักษณะทางประชากรของผู้รับสาร ดังต่อไปนี้

1. อายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในทางความคิดและพฤติกรรม โดยทั่วไปบุคคลที่มีอายุน้อยมักมีความคิดเสรีนิยม ใจร้อน ยึดถือในอุดมการณ์ มองโลกในแง่ดี มากกว่าบุคคลที่มีอายุมาก ในขณะที่เดียวกันบุคคลที่มีอายุมากมักมีความคิดในแนวอนุรักษนิยม มีความระมัดระวัง ยึดถือการปฏิบัติ และมองโลกในแง่ร้ายกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย สืบเนื่องมาจากบุคคลที่มีอายุมากเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในชีวิต และได้ผ่านหรือเผชิญปัญหาต่าง ๆ รวมถึงเป็นบุคคลที่มีความผูกพันอันยาวนานและมีผลประโยชน์ในสังคมมากกว่าคนที่มีอายุน้อยกว่า

2. เพศ จากผลการวิจัยทางจิตวิทยาพบว่าเพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกัน อย่างมากในเรื่องของความคิด ทักษะคิด และค่านิยม เนื่องจากวัฒนธรรมและสังคมได้กำหนดบทบาทและกิจกรรมของบุคคลทั้งสองเพศไว้ต่างกัน เพศหญิงมักจะเป็นบุคคลที่มีจิตใจอ่อนไหว โอบอ้อมผ่อนตาม หรือเจ้าอารมณ์ มีความเป็นแม่บ้านแม่เรือน และถูกชักจูงได้ง่ายมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายจะใช้เหตุผลมากกว่าเพศหญิงและสามารถจดจำข้อมูลข่าวสารได้มากกว่าเพศหญิง ความแตกต่างอีกประการหนึ่งก็คือ เพศหญิงมักจะโทษตัวเองเมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ในขณะที่เพศชายมักจะโทษอุปสรรคหรือบุคคลอื่น แต่ไม่โทษตัวเอง ในส่วนของพฤติกรรมการใช้สื่อมวลชน พบว่าเพศหญิงจะมีเวลาในการเปิดรับสื่อมากกว่าเพศชาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผ่อนคลาย ในขณะที่เพศชายมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารหนัก ๆ

3. สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้ส่งสารและสาร กล่าวคือ สถานะทางเศรษฐกิจและสังคมทำให้บุคคลที่มีประสบการณ์ ทักษะคิด ค่านิยม วัฒนธรรม และเป้าหมายที่ต่างกัน บุคคลที่มีอาชีพไม่เหมือนกันย่อมมีแนวคิด อุดมการณ์ ค่านิยม และ

การมองโลกแตกต่างกัน เวกเช่นเดียวกันกับรายได้ของบุคคลย่อมเป็นสิ่งที่สามารถกำหนดความต้องการของแต่ละบุคคล ตลอดจนกำหนดความคิดของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ รวมถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ได้ด้วย ในส่วนของพฤติกรรมการใช้สื่อมวลชนนั้น พบว่า ผู้มีรายได้สูงมักจะใช้สื่อมวลชนมากกว่าและมักจะมีการใช้สื่อเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารหรือเรื่องราวหนัก ๆ นอกจากนั้น รายได้ของบุคคลแสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ แสดงถึงการมีศักยภาพในการดูแลตนเอง บ่งบอกถึงอำนาจการใช้จ่ายในการบริโภคข่าวสาร ผู้ที่มีรายได้สูงจะมีโอกาสที่ดีกว่าในการแสวงหาสิ่งที่ เป็นประโยชน์ต่อการดูแลตนเอง ผู้ที่มีรายได้ต่ำจะมีการศึกษาน้อย ทำให้มีข้อจำกัดในการรับรู้ เรียนรู้ ตลอดจนการแสวงหาความรู้และประสบการณ์ในการดูแลตนเอง ผู้ที่มีรายได้สูงมีความสามารถเข้าถึงสื่อได้มากกว่าและนิยมเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีราคาแพงหรือสื่อต่างประเทศ สนใจเนื้อหาที่ค่อนข้างหนัก ไม่ค่อยสนใจเนื้อหาตื้น บันเทิงมากนัก (ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์, 2551)

4. ระดับการศึกษา การศึกษาหรือองค์ความรู้เป็นปัจจัยประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร บุคคลที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกัน และในสาขาวิชาที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลให้มีความรู้สึกรู้จักคิด มีอุดมการณ์และมีความต้องการที่ไม่เหมือนกัน กล่าวคือ บุคคลที่มีการศึกษาสูงหรือมีความรู้ดีจะมีความได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เนื่องด้วยบุคคลเหล่านี้เป็นผู้ที่มีความรู้กว้างขวางในหลาย ๆ เรื่อง ทำให้มีความเข้าใจสารได้ดี ในขณะที่เดียวกันบุคคลเหล่านี้มักจะไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ ข้อมูลหรือสารที่ไม่มีเหตุผลหรือหลักฐานมาสนับสนุนเพียงพอ มักจะถูกโต้แย้งจากบุคคลเหล่านี้ ในส่วนของพฤติกรรมการใช้สื่อมวลชนพบว่า บุคคลที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อมวลชนมากกว่าบุคคลที่มีการศึกษาน้อย

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล (ลักษณะทางประชากร) ที่ได้กล่าวไว้ ณ ข้างต้นนี้ ผู้วิจัยพบว่า นอกจากความแตกต่างทางลักษณะของบุคคลในสังคมโดยทั่วไปด้านอายุ เพศ สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม รายได้ของบุคคล รวมถึงระดับการศึกษานั้น ยังพบว่า ลักษณะบุคคลภายในองค์กรก็มีความแตกต่างกันอีกด้วย อาทิ ระดับตำแหน่งงานของบุคลากร ลักษณะงาน และระยะเวลาของการทำงาน

ระดับตำแหน่งของบุคคลในองค์กร จัดว่าเป็นสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมประเภทหนึ่ง โดยความแตกต่างในด้านสถานภาพของบุคคลนี้ อาจส่งผลให้เกิดความแตกต่างทางการสื่อสาร กล่าวคือ บุคคลที่มีตำแหน่งภายในองค์กรสูงมีแนวโน้มที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น

ในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่มีตำแหน่งภายในองค์กรต่ำกว่า บุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่ามักเป็นบุคคลที่ไม่ได้รับทราบข้อมูลหรือขาดข่าวสารอยู่เสมอ (Wofford, J.C., Gerloff, E.A. and Cummins, R.C., 1977, อ้างถึงใน นิชดา เตรียมชัยศรี, 2542)

ลักษณะงาน มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร เนื่องจากบุคคลมีความเคยชินกับงาน หรือ บทบาทที่ได้รับมอบหมายมากขึ้น ดังนั้น การตีความข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจึงเป็นไปได้ในลักษณะที่สอดคล้องกับงานของบุคคลนั้น ๆ มากขึ้น อาทิ พนักงานฝ่ายการเงินจะมีการตีความเรื่องความต้องการในอนาคต ด้านแง่มุมทางเศรษฐกิจ ในขณะที่พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะตีความในด้านของการไล่ออก การจ้างงาน หรือการฝึกอบรม

เมื่อพนักงานมีประสบการณ์ในงานและได้รับการพัฒนามากขึ้น หากแต่ความสามารถในการตีความข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากพนักงานในหน่วยงานอื่น ๆ กลับมีประสิทธิภาพลดลง สืบเนื่องจากพนักงานมีความยึดติดกับความนึกคิดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานของตน ซึ่งเป็นสิ่งกีดกั้นหรือขัดขวางการทำความเข้าใจพนักงานในหน่วยงานอื่น ๆ โดยสภาวะการณ์เช่นนี้สามารถเกิดขึ้นได้ทุกหน่วยงานที่มีการทำงานแตกต่างกัน ตลอดจนทุกระดับของสายการบังคับบัญชา (Conrad, C., 1990, อ้างถึงใน นิชดา เตรียมชัยศรี, 2542) นอกจากนี้ Conrad ได้อธิบายเพิ่มเติมไว้ว่าขนาดขององค์กรที่มีความใหญ่นั้น มิได้เป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความคลาดเคลื่อนทางการสื่อสาร ทว่าลักษณะองค์กรที่มีหน่วยงานหลากหลาย สามารถทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ หากหน่วยงานแต่ละหน่วยนั้นมีความแตกต่างกันมาก ก็จะส่งผลให้เกิดปัญหาในการสื่อสารมากขึ้นด้วย

ระยะเวลาของการทำงาน การที่บุคคลประกอบอาชีพในองค์กรใดองค์กรหนึ่งเป็นระยะเวลานาน บุคคลนั้นจะมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร รวมทั้งยอมรับกฎเกณฑ์ ระเบียบแบบแผน และสภาพความเป็นอยู่ หากแต่บุคคลที่ปฏิบัติงานในระยะเวลาที่สั้นกว่า มักจะไม่มีความรู้สึกผูกพันต่อหน่วยงาน อีกทั้งไม่ยอมรับกฎเกณฑ์และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (ชนินาถ เจริญผล, 2533, อ้างถึงใน นิชดา เตรียมชัยศรี, 2542)

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) กล่าวว่า ภายในหน่วยงานขององค์กรต่าง ๆ จะประกอบด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ จำนวนมาก ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีพฤติกรรมที่ไม่เหมือนกัน โดยลักษณะหรือพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ อายุ เพศ

สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการปฏิบัติของแต่ละบุคคล ดังต่อไปนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามก็ตีบุคคลที่มีอายุมากขึ้นมักถือเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถทำงานที่ก่อให้เกิดผลผลิตที่สูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าบุคคลที่มีอายุมากจะไม่ย้ายงานหรือลาออกจากงาน แต่จะอยู่ปฏิบัติงานที่เดิม เนื่องจากโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อยลง พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุน้อย อีกทั้งระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนเพิ่มมากขึ้น รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความสามารถในการแก้ไขปัญหาการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม การศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายจะมีความคิดก้าวไกล คิดเชิงรุก และมีความคาดหวังต่อความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่สองเพศนี้จะไม่มีความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจในงานและผลงาน

3. สถานภาพการสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่า พนักงานที่สมรสแล้วจะมีอัตราการขาดงาน และลาออกจากงานน้อยกว่าบุคคลที่เป็นโสด นอกจากนี้ บุคคลที่สมรสแล้วจะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด รวมถึงมีความรับผิดชอบ มีความสม่ำเสมอในการทำงาน และเห็นคุณค่าของงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้ที่อาวุโสในการทำงานมากกว่าจะมีผลงานสูงกว่าพนักงานใหม่ ตลอดจนมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วย

จากแนวคิดที่ได้กล่าวไว้ ณ ข้างต้นนี้ แสดงให้เห็นว่าลักษณะส่วนบุคคล (ลักษณะทางประชากร) มีความแตกต่างกันโดยมีปัจจัยต่างๆ เป็นส่วนประกอบอันส่งผลให้แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งมาจากที่มาหรือภูมิหลังที่แตกต่างกัน ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรมาศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส (ทางพฤติกรรม) ระดับการศึกษา

รายได้ส่วนตัวต่อเดือน สายการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งในการทำงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อิษฎา เจตนิย (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่การเคหะแห่งชาติ รวมจำนวน 267 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการเคหะแห่งชาติมีภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาอยู่ในระดับต่ำ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และคุณลักษณะงานอยู่ในระดับสูง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม คือ บรรยากาศองค์การและคุณลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน และในส่วนของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน และพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา คุณลักษณะงาน และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหามีประสิทธิภาพในการทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ร้อยละ 49.60

เหมือนขวัญ จรงค์หนู (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย รวมจำนวน 361 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับภาวะหมดไฟของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ในขณะที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และพบว่า ภาวะหมดไฟโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในส่วนของภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง

สถิติ และพบว่าภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในขณะที่ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

พรหมพร ภูคุ้ม (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนวัยเริ่มทำงาน โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุงานรวมตั้งแต่สำเร็จการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยไม่เกิน 2 ปี รวมจำนวน 292 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนวัยเริ่มทำงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานภาวะหมดไฟในการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่มีพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ พนักงานบริษัทเอกชนวัยเริ่มทำงานที่มีอายุงานที่แตกต่างกันจะมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานที่แตกต่างกัน ในขณะที่ไม่พบความแตกต่างของภาวะหมดไฟในการทำงานเมื่อจำแนกปัจจัยบุคคลอื่นๆ เช่น เพศ อายุ ระดับรายได้ รวมถึงสายการปฏิบัติงาน และพบว่าภาวะหมดไฟในการทำงานทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านแบบบางส่วนในความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ในขณะที่คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางตรงเชิงลบต่อความตั้งใจในการลาออกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ส่งผลทางอ้อมต่อความตั้งใจในการลาออกผ่านภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ -0.426 ดังนั้น ภาวะหมดไฟในการทำงานจึงเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ในความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจในการลาออก

พรพิมล พงษ์โหมด (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงานและความตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลแผนกวิกฤต โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง รวมจำนวน 210 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) พยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงานและความตั้งใจลาออก อยู่ในระดับปานกลาง (2) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (3) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก (4) ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

(5) ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความตั้งใจลาออก คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน

ธนพร พงศ์บุญชู (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “อิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมจำนวน 429 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ (2) ความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ในขณะที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน อย่างมีนัยสำคัญ (3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ในขณะที่ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอย่างมีนัยสำคัญ

พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ” โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมจำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ และการสื่อสารภายในองค์กรไม่ได้กำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในขณะที่ความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ไพลิน สงศิริ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “บุคลิกภาพเขาวนจิตอัจฉริยะ เขาวนจัดการอุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัทผู้ให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมไร้สายแห่งหนึ่ง” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทผู้ให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมไร้สายแห่งหนึ่ง รวมจำนวน 240 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์มีความสมดุลของบุคลิกภาพเขาวนจิตอัจฉริยะ ทั้ง 6 ลักษณะอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ประกอบด้วยบุคลิกภาพแบบยึดระเบียบแบบแผน บุคลิกภาพแบบ ชอบสังคม บุคลิกภาพแบบชอบสำรวจ บุคลิกภาพ

แบบชอบงานศิลป์ บุคลิกภาพแบบยึดความจริง และบุคลิกภาพแบบกล้าได้กล้าเสีย เขาวนจัดการอุปสรรคโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ประกอบด้วย ด้านการควบคุมสถานการณ์ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหา ด้านผลกระทบของปัญหา และด้านความคงทนของปัญหา ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ประกอบด้วย ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น การลดค่าความสำเร็จในงานของตนเอง และคุณภาพการบริการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ประกอบด้วย ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

วัลลภ วิชาญเจริญสุข (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนขายบริษัทยาข้ามชาติ” เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาแบบตัดขวาง (Cross-sectional study) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้แทนขายบริษัทยาข้ามชาติ รวมจำนวน 233 คน ผลการศึกษาพบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 53.1 ในด้านการเมินเฉยต่องาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.3 และในด้านความสามารถในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภาวะหมดไฟในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 55.3 และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟระดับสูงในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และปัจจัยการทำงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟระดับสูงทั้งสามองค์ประกอบ

ปทุมรัตน์ สกุลพิมลรัตน์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท วีรับเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทฯ รวมจำนวน 107 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความรู้สึกด้อยสัมพันธ์ภาพต่อผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และในลำดับสุดท้าย คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และผลการเปรียบเทียบภาวะหมดไฟตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ และ เงินเดือน มีภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน ในด้านสถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และภาระครอบครัวของพนักงานฯ ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

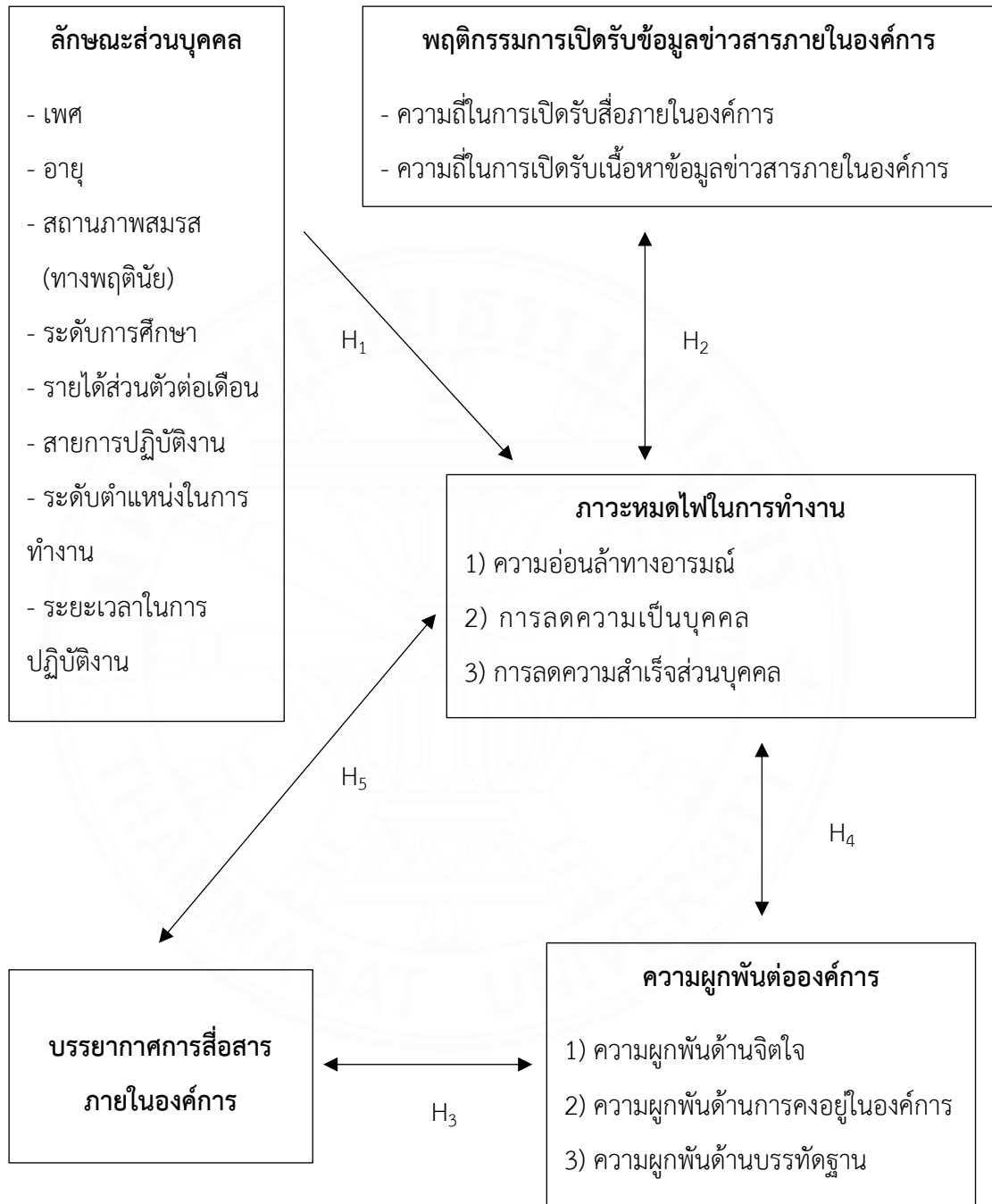
ศุภมณี สงวนแสง (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความเหนื่อยในงาน และความสุขในการทำงานของผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกลุ่มตัวอย่าง คือผู้ประกอบการ รวมจำนวน 303 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง มีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับต่ำ และมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (2) การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมและรายด้านทั้งสามด้าน (3) การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานโดยรวม (4) ความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสุขในการทำงานโดยรวม (5) การรับรู้ความสามารถของตนเองและความเหนื่อยหน่ายในงานสามารถร่วมกันทำนายความสุขในการทำงานได้อยู่ที่ร้อยละ 30.6

เบญจมา ณ มหาไชย (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสายวิชาการและสายปฏิบัติการหรือสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล รวมจำนวน 358 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับสูง มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและปัจจัยความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง และมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับต่ำ (2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา รวมถึงสถานภาพสมรส มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ส่วนสายงานที่ปฏิบัติไม่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (3) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความเครียดในการทำงาน ในขณะที่การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนและด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ (4) ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม และในแต่ละด้านไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความเครียดในการทำงาน (5) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวมตลอดจนทุกด้าน คือ ผลตอบแทน กระบวนการกำหนดผลตอบแทน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (6) ปัจจัยความเครียดในการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน หากแต่ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านตัวงานนั้นมีความสัมพันธ์

ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (7) ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม และในทุกด้าน ได้แก่ ด้านควบคุมสถานการณ์ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบที่จะมาถึง และด้านความอดทน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (8) ตัวแปรที่สามารถรวมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ได้แก่ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในด้านความอดทน ด้านการควบคุมสถานการณ์และด้านผลกระทบที่จะมาถึง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การตามระบบ และปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านตัวงาน

ธิดาพร มีกิ่งทอง (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยประชากร รูปแบบการสื่อสารกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร จำนวน 400 นาย โดยศึกษาตัวแปรด้านรูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ (1) การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา (2) การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และ (3) การสื่อสารกับผู้รับบริการ (ใช้รถใช้ถนน) ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบบนลงล่าง การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบทางเดียวในแนวตั้ง แบบอวัจนภาษา และการสื่อสารกับผู้รับบริการแบบทางการ แบบทางเดียว แบบอวัจนภาษา ในขณะที่รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบทางการ แบบไม่ทางการ แบบทางเดียว แบบวัจนภาษา และการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบไม่ทางการ แบบสองทางในแนวราบ แบบวัจนภาษา

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีการใช้รูปแบบการวิจัยด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Research Method) เก็บข้อมูล ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross sectional study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชน

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชน อายุ 21–60 ปี (เกิดระหว่าง พ.ศ. 2504–2543) และมีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบันตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป

3.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจากการใช้การคำนวณกลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสมจากตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบสำเร็จรูป โดยผู้วิจัยได้กำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 หรือ 95% และระดับความคลาดเคลื่อนยอมรับได้ไม่เกิน 0.05 เพื่อให้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างน้อยลงซึ่งจะทำให้ง่ายต่อการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมตามตารางสูตรของ Taro Yamane ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยแทนค่า

n = จำนวนหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนหรือขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับได้ มีค่าเท่ากับ 0.05 ($e = 0.05$)

เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบขนาดของกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนที่แน่นอนทั้งหมด (N) ดังนั้นสูตรที่ใช้ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$n = \frac{1}{e^2}$$

แทนค่าตามสูตรได้ ดังนี้

$$n = \frac{1}{0.05^2}$$

$$n = 400$$

จากผลการคำนวณข้างต้น จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง $n = 400$ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง

3.3 การสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างโดยไม่อ้างอิงความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาสาสมัคร (Voluntary Sampling) จากประชากรที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน อายุ 21–60 ปี (เกิดระหว่าง พ.ศ. 2504–2543) และมีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบันตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน เพื่อให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์และเงื่อนไขของการศึกษาที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน–พฤษภาคม พ.ศ. 2564 เพื่อนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ทั้งนี้ เพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดข้อคำถามเพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Screening Questionnaire) และให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกและตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administration Questionnaire) โดยสร้างแบบสอบถามและเก็บข้อมูลแบบออนไลน์ด้วย Google Form ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ กลุ่มไลน์ (Line Group) และแฟนเพจเฟซบุ๊ก (Facebook Fan Page) ที่มีรูปแบบเนื้อหาเกี่ยวกับการทำงานและมีกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนจากหลากหลายอาชีพให้ความสนใจติดตาม จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงสถิติในการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษาและมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเพื่อคัดกรองข้อมูล (Screening Questionnaire) เนื่องด้วยการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้การเก็บตัวอย่างโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาสาสมัคร (Voluntary Sampling) ดังนั้น ลักษณะของแบบสอบถามในส่วนนี้จึงออกแบบมาเพื่อคัดกรองกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เพื่อคัดกรองประชากรใน 3 คุณลักษณะ คือ (1) มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (2) อายุระหว่าง 21-60 ปี (เกิดระหว่าง พ.ศ. 2504-2543) และ(3) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับองค์กรปัจจุบัน ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านลักษณะส่วนบุคคล (ลักษณะทางประชากร) ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย) ระดับการศึกษา รายได้ส่วนตัวต่อเดือน สายการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งในการทำงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุงานที่ทำอยู่ในองค์กรปัจจุบัน) เป็นลักษณะคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านการสื่อสารภายในองค์กร

ส่วนที่ 3.1 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเปิดรับสื่อภายในองค์กร เกี่ยวข้องกับช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ สื่อบุคคล และสื่อที่ไม่ใช่บุคคล รวมทั้งสิ้นจำนวน 11 ข้อ โดย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale 5 ระดับ) ของลิเคิร์ต (Likert-Type Scale)

ส่วนที่ 3.2 แบบสอบถามพฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์การ ได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวกับงาน กฎระเบียบ ข่าวสารเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ และข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ รวมทั้งสิ้นจำนวน 11 ข้อ โดยผู้วิจัยกำหนดลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale 5 ระดับ) ของลิเคิร์ต (Likert-Type Scale)

ส่วนที่ 3.3 แบบสอบถามบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์การ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ R. Wayne Pace and Don F. Faules (1994) เกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์การมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อให้มีความสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์การ 6 ด้าน ได้แก่ (1) การคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง (2) ความไว้วางใจ (3) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (4) การสนับสนุนซึ่งกันและกัน (5) การเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา (6) การรับฟังการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชา รวมทั้งสิ้นจำนวน 18 ข้อ โดยกำหนดลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale 5 ระดับ) ของลิเคิร์ต (Likert-Type Scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยพัฒนาข้อคำถามตามแนวคิดความผูกพันต่อองค์การของอัลเลนและเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990) ให้มีความสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความผูกพันด้านจิตใจ (2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์การ (3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน รวมจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 15 ข้อ โดยกำหนดลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale 5 ระดับ) ของลิเคิร์ต (Likert-Type Scale)

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน ผู้วิจัยได้นำแบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงาน Maslach Burnout Inventory (MBI) ที่ได้พัฒนาตามแนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานของแมสแลชและแจคสัน (Maslach & Jackson, 1986) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับภาษาไทยที่ถูกแปลโดยสิระยา สัมมาวาท (2534) รวมจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 22 ข้อ มาปรับใช้สำหรับการศึกษาครั้งนี้ โดยกำหนดลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale 7 ระดับ) ของลิเคิร์ต (Likert-Type Scale) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 - 2 - 3 - 6 - 8 - 13 - 14 - 16 - 20
- 2) ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 5 - 10 - 11 - 15 - 22
- 3) ความสำเร็จส่วนบุคคล (Personal Accomplishment) จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 4 - 7 - 9 - 12 - 17 - 18 - 19 - 21

3.5 การวัดค่าตัวแปรและเกณฑ์การให้คำตอบ

ส่วนที่ 1: เกณฑ์การคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม (Screening Questions) มีลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เพื่อคัดกรองประชากรใน 3 คุณลักษณะ ดังนี้

- 1.1 ประกอบอาชีพเป็น “พนักงานบริษัทเอกชน”
- 1.2 อายุระหว่าง 21–60 ปี (เกิดระหว่าง พ.ศ. 2504–2543)
- 1.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับองค์กรปัจจุบัน ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2: เกณฑ์การวัดค่าตัวแปรข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล (ลักษณะทางประชากร) ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล 8 ข้อ ดังต่อไปนี้

- 2.1 เพศ
- 2.2 อายุ
- 2.3 สถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย)
- 2.4 ระดับการศึกษา
- 2.5 รายได้ส่วนตัวต่อเดือน
- 2.6 สายการปฏิบัติงาน
- 2.7 ระดับตำแหน่งในการทำงาน
- 2.8 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุงานที่ทำอยู่ในองค์กรปัจจุบัน)

ส่วนที่ 3: เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ (1) พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายในองค์กร (2) พฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร และ (3) บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร

ตารางที่ 3.1

ระดับความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร

ระดับความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ตารางที่ 3.2

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร

ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การวัดค่าตัวแปรจากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ทำโดยการพิจารณาค่าเฉลี่ยคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการนำคะแนนที่ได้รวมกัน จากนั้นหารด้วยจำนวนข้อคำถาม ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาอันตรภาคชั้นดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปเกณฑ์การแปลความหมายและการให้คะแนนของการสื่อสารภายในองค์กร ได้ดังต่อไปนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	มากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	มาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	ปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	น้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4: เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามด้านความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 3.3

ระดับความรู้สึกด้านความผูกพันต่อองค์กร

ระดับความรู้สึกของพนักงานบริษัทเอกชนเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	ระดับคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การวัดค่าตัวแปรจากแบบสอบถามส่วนที่ 4 ทำโดยการพิจารณาค่าเฉลี่ยคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการนำคะแนนที่ได้รวมกัน จากนั้นหารด้วยจำนวนข้อคำถาม โดยแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับจากการคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \end{aligned}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

จากการพิจารณาอันตรายภาคขึ้นดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปเกณฑ์การแปลความหมายและการให้คะแนนด้านความผูกพันต่อองค์กร ได้ดังต่อไปนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	รู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับคะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	รู้สึกเห็นด้วย
ระดับคะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	รู้สึกเห็นด้วยปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	รู้สึกไม่เห็นด้วย
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	รู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 5: เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 3.4

ระดับความรู้สึกเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ลักษณะการตอบ	คะแนนข้อคำถามทางลบ - ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ - ด้านการลดความเป็นบุคคล	คะแนนข้อคำถามทางบวก + ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล
ไม่เคยรู้สึกเช่นนั้นเลย	0	6
ปีละ 2-3 ครั้ง	1	5
เดือนละ 1 ครั้ง	2	4
เดือนละ 2-3 ครั้ง	3	3
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	4	2
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	5	1
ทุก ๆ วัน	6	0

ตารางที่ 3.5

จำนวนข้อคำถามทางลบและทางบวกของแบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ข้อคำถามทางลบ	ข้อคำถามทางบวก
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	1- 2 - 3 - 6 - 8 - 13 - 14 - 16 - 20	-
ด้านการลดความเป็นบุคคล	5 - 10 - 11 - 15 - 22	-
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	-	4 - 7 - 9 - 12 - 17 - 18 - 19 - 21
รวม	14	8

หมายเหตุ: ในประเด็นความสำเร็จส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาที่ได้มากลับค่าคะแนนจากด้านความสำเร็จส่วนบุคคลเป็นด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล

การวัดค่าตัวแปรจากแบบสอบถามส่วนที่ 5 ทำโดยการพิจารณาค่าเฉลี่ยคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการนำคะแนนที่ได้รวมกันจากนั้นหารด้วยจำนวนข้อคำถาม ทั้งนี้ ได้แบ่งระดับคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับจากการคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) ตามสูตรการคำนวณที่ รัตนา ศิริพานิช (2533) อธิบายไว้ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{6 - 0}{3} \\
 &= 2
 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาอันตรายภาคขึ้นดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปเกณฑ์การแปลความหมายและการให้คะแนนภาวะหมดไฟในการทำงานได้ดังต่อไปนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	4.01 – 6.00	ภาวะหมดไฟในการทำงานระดับสูง
ระดับคะแนนเฉลี่ย	2.01 – 4.00	ภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย	0.00 – 2.00	ภาวะหมดไฟในการทำงานระดับต่ำ

3.6 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง ด้วยวิธีการดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อร่างแบบสอบถามที่ใช้สำหรับเก็บข้อมูล จากนั้นนำเสนอโครงร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษา และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์พิจารณาชี้แนะแนวทางการปรับปรุง แล้วจึงนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับแก้ เพื่อให้ข้อคำถามมีความเหมาะสมครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษาในแต่ละด้าน และให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงของเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่วนที่ 3-5 ไปทดสอบก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง (Pre-Test) กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 30 ชุด ทั้งนี้ เพื่อทดสอบว่าข้อคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามมีความชัดเจนถูกต้องเหมาะสมตรงตามทีวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้น นำมาทดสอบความน่าเชื่อถือโดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient: α) โดย สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2550) ได้กล่าวไว้ว่า หากคำนวณค่าความเชื่อมั่นออกมาได้ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความเชื่อมั่นและยอมรับได้ ซึ่งมีสูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum Si^2}{st^2} \right\}$$

เมื่อ α = ค่าสัมประสิทธิ์ของความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

k = จำนวนข้อคำถาม

S_i^2 = ค่าความแปรปรวนของคำถามแต่ละข้อ

S_t^2 = ค่าความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หรือ กำลัง

สองของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถาม ส่วนที่ 3-5 พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นค่อนข้างสูงและมากกว่า 0.70 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ กล่าวคือ ส่วนที่ 3.3 ข้อคำถามเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.886 ส่วนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.912 และ ส่วนที่ 5 ข้อคำถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.892 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำข้อคำถามที่ได้ทดสอบแล้วมาจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการศึกษารวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

แหล่งข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Source) การศึกษารวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Source) การค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ โดยรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาจากหนังสือ บทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือทางเว็บไซต์

3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามตามจำนวนเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้มาเปลี่ยนเป็นตัวเลขโดยทำการลงรหัส (Coding) และสำหรับการศึกษารวบรวมครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิเคราะห์

ประมวลผลข้อมูลทางสถิติการด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณค่าทางสถิติและทดสอบสมมติฐานตามที่ได้กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยการหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย) ระดับการศึกษา รายได้ส่วนตัวต่อเดือน สายการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งในการทำงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) จากนั้นสรุปผลออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 การสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร และบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ความผูกพันของพนักงานบริษัทเอกชนต่อองค์กร และภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

2.1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย) ระดับการศึกษา รายได้ส่วนตัวต่อเดือน สายการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งในการทำงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยเลือกใช้การทดสอบแบบ t-test และ One-way ANOVA (F-test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างทางลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชน

2.2 การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการทดสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ทั้งนี้ เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัยในการหาความสัมพันธ์ของสองตัวแปร โดยมีการกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

การตีความค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation coefficient) : R	
R ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์สูงมาก
R ตั้งแต่ 0.50 – 0.69	มีความสัมพันธ์สูง
R ตั้งแต่ 0.30 – 0.49	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
R ตั้งแต่ 0.10 – 0.29	มีความสัมพันธ์ต่ำ
R ตั้งแต่ 0.01 – 0.09	มีความสัมพันธ์ต่ำมาก

ตารางที่ 3.6

สรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1: ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกัน มีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ</p> <p>H₀: ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงาน <u>ไม่แตกต่างกัน</u></p> <p>H₁: ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p>	
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1: เพศของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ</p> <p>H₀: เพศของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงาน <u>ไม่แตกต่างกัน</u></p> <p>H₁: เพศของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p>	Independent - samples t-test

ตารางที่ 3.6

สรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2: อายุของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ</p> <p>H₀: อายุของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงาน <u>ไม่แตกต่างกัน</u></p> <p>H₁: อายุของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p>	One-way ANOVA (F-test)
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3: สถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย) ของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ</p> <p>H₀: สถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย) ของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงาน <u>ไม่แตกต่างกัน</u></p> <p>H₁: สถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย) ของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p>	One-way ANOVA (F-test)
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4: ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ</p> <p>H₀: ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงาน <u>ไม่แตกต่างกัน</u></p> <p>H₁: ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p>	One-way ANOVA (F-test)

ตารางที่ 3.6

สรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5: รายได้ส่วนตัวต่อเดือนของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ</p> <p>H_0: รายได้ส่วนตัวต่อเดือนของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงาน <u>ไม่แตกต่างกัน</u></p> <p>H_1: รายได้ส่วนตัวต่อเดือนของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p>	One-way ANOVA (F-test)
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6: สายการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ</p> <p>H_0: สายการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงาน <u>ไม่แตกต่างกัน</u></p> <p>H_1: สายการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p>	One-way ANOVA (F-test)
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.7: ระดับตำแหน่งในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ</p> <p>H_0: ระดับตำแหน่งในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงาน <u>ไม่แตกต่างกัน</u></p> <p>H_1: ระดับตำแหน่งในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p>	One-way ANOVA (F-test)

ตารางที่ 3.6

สรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.8: ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ</p> <p>H₀: ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงาน <u>ไม่แตกต่างกัน</u></p> <p>H₁: ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p>	<p>One-way ANOVA (F-test)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2: พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ</p> <p>H₀: พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร <u>ไม่มี</u> ความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p> <p>H₁: พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p>	
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1: พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ</p> <p>H₀: พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร <u>ไม่มี</u> ความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p> <p>H₁: พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p>	<p>Pearson's Product Moment Correlation Coefficient</p>

ตารางที่ 3.6

สรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2: พฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ</p> <p>H₀: พฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร <u>ไม่มี</u> ความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p> <p>H₁: พฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p>	<p>Pearson's Product Moment Correlation Coefficient</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3: บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ</p> <p>H₀: บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร <u>ไม่มี</u> ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร</p> <p>H₁: บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร</p>	
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1: บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ</p> <p>H₀: บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร <u>ไม่มี</u> ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ</p> <p>H₁: บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ</p>	<p>Pearson's Product Moment Correlation Coefficient</p>

ตารางที่ 3.6

สรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2: บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กร</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ</p> <p>H₀: บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กร</p> <p>H₁: บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กร</p>	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3: บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ</p> <p>H₀: บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน</p> <p>H₁: บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน</p>	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 4: ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ</p> <p>H₀: ความผูกพันต่อองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p> <p>H₁: ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p>	

ตารางที่ 3.6

สรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1: ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ</p> <p>H₀: ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ <u>ไม่มี</u> ความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p> <p>H₁: ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p>	<p>Pearson's Product Moment Correlation Coefficient</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2: ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ</p> <p>H₀: ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กร <u>ไม่มี</u> ความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p> <p>H₁: ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p>	<p>Pearson's Product Moment Correlation Coefficient</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3: ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ</p> <p>H₀: ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน <u>ไม่มี</u> ความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p> <p>H₁: ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p>	<p>Pearson's Product Moment Correlation Coefficient</p>

ตารางที่ 3.6

สรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 5: บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ</p> <p>H₀: บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร <i>ไม่มี</i> ความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p> <p>H₁: บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p>	<p>Pearson's Product Moment Correlation Coefficient</p>

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชน อายุตั้งแต่ 21–60 ปี (เกิดระหว่าง พ.ศ. 2504–2543) และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับองค์กรปัจจุบัน ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน หลังจากนั้นนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

4.1 ลักษณะส่วนบุคคล

4.2 การสื่อสารภายในองค์กร

4.2.1 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายในองค์กร

4.2.2 พฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร

4.2.3 บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร

4.3 ความผูกพันต่อองค์กร

4.4 ภาวะหมดไฟในการทำงาน

4.5 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 ลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	99	24.7
หญิง	301	75.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7

ตารางที่ 4.2

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-25 ปี	60	15.0
26-40 ปี	279	69.7
41-60 ปี	61	15.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 26-40 ปี จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และช่วงอายุ 21-25 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

ตารางที่ 4.3

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย)

สถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	287	71.7
สมรส/มีคู่/ปัจจุบันอยู่ด้วยกันโดยไม่ได้จดทะเบียนสมรส	103	25.8
หย่าร้าง/คู่ที่เคยอยู่ด้วยกัน แต่ไม่ได้อยู่ด้วยกันแล้ว/เคยมีคู่แต่ปัจจุบันแยกกันอยู่/คู่สมรสแยกกันอยู่ชั่วคราว	8	2.0
หม้าย	2	0.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย) เป็นโสด จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.7 รองลงมาคือ สมรส/มีคู่/ปัจจุบันอยู่ด้วยกันโดยไม่ได้จดทะเบียนสมรส จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 หย่าร้าง/คู่ที่เคยอยู่ด้วยกัน แต่ไม่ได้อยู่ด้วยกันแล้ว/เคยมีคู่

แต่ปัจจุบันแยกกันอยู่/คู่สมรสแยกกันอยู่ชั่วคราว จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และเป็นหม้าย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.4

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	1.5
ปริญญาตรี	235	58.8
สูงกว่าปริญญาตรี	159	39.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 4.5

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20,000 บาท	47	11.8
20,001-35,000 บาท	138	34.4
35,001-50,000 บาท	91	22.8
50,001 บาทขึ้นไป	124	31.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001-35,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมาคือ รายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รายได้ 35,001-50,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 และรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8

ตารางที่ 4.6

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน

สายการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ด้านการเงิน เช่น นักบัญชี ผู้ตรวจสอบภายใน ที่ปรึกษาด้านการเงินและการลงทุน นักวิเคราะห์การเงิน เป็นต้น	53	13.3
2. ด้านการบริหาร เช่น นักบริหาร ที่ปรึกษาด้านธุรกิจ ที่ปรึกษาด้านการบริหาร เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม พนักงานด้านทรัพยากรบุคคล เป็นต้น	93	23.3
3. ด้านการขาย การตลาด และการประชาสัมพันธ์ เช่น นักการตลาด นักวิจัยการตลาด ตัวแทนขาย นักวางแผนสื่อโฆษณา เจ้าหน้าที่ประสานงานสื่อมวลชน นักประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	174	43.4
4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น โปรแกรมเมอร์ นักพัฒนาซอฟต์แวร์ นักพัฒนาเว็บไซต์ ผู้จัดทำภาพเคลื่อนไหว ผู้บริหารระบบเครือข่าย ผู้บริหารระบบงานคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	32	8.0
5. ด้านสถาปัตยกรรม วางผังเมือง และการออกแบบ เช่น สถาปนิก นักออกแบบแพชั่น เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ นักวางผังเมือง กราฟฟิคดีไซน์เนอร์ นักออกแบบเว็บไซต์ นักออกแบบงานโฆษณา เป็นต้น	8	2.0
6. ด้านวิศวกรรม เช่น วิศวกรอุตสาหกรรม วิศวกรการผลิต วิศวกรเครื่องกล วิศวกรโยธา วิศวกรไฟฟ้า เป็นต้น	40	10.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสายการปฏิบัติงานด้านการขาย การตลาด และการประชาสัมพันธ์ เช่น นักการตลาด นักวิจัยการตลาด ตัวแทนขาย นักวางแผนสื่อโฆษณา เจ้าหน้าที่ประสานงานสื่อมวลชน นักประชาสัมพันธ์ เป็นต้น จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมาคือ ด้านการบริหาร เช่น นักบริหาร ที่ปรึกษาด้านธุรกิจ ที่ปรึกษาด้านการบริหาร เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม พนักงานด้านทรัพยากรบุคคล เป็นต้น จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ด้านการเงิน เช่น นักบัญชี ผู้ตรวจสอบภายใน ที่ปรึกษาด้านการเงินและการลงทุน นักวิเคราะห์การเงิน เป็นต้น จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ด้านวิศวกรรม เช่น วิศวกรอุตสาหกรรม วิศวกรการผลิต วิศวกรเครื่องกล วิศวกรโยธา

วิศวกรไฟฟ้า เป็นต้น จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น โปรแกรมเมอร์ นักพัฒนาซอฟต์แวร์ นักพัฒนาเว็บไซต์ ผู้จัดทำภาพเคลื่อนไหว ผู้บริหารระบบเครือข่าย ผู้บริหารระบบงานคอมพิวเตอร์ เป็นต้น จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และด้านสถาปัตยกรรม วางผังเมือง และการออกแบบ เช่น สถาปนิก นักออกแบบแฟชั่น เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ นักวางผังเมือง กราฟฟิคดีไซน์เนอร์ นักออกแบบเว็บไซต์ นักออกแบบงานโฆษณา เป็นต้น จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 4.7

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับตำแหน่งในการทำงาน

ระดับตำแหน่งในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่	223	55.7
ระดับหัวหน้าแผนก/หัวหน้าฝ่าย	72	18.0
ระดับผู้จัดการ	59	14.8
สูงกว่าระดับผู้จัดการ	46	11.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 รองลงมาคือ ระดับหัวหน้าแผนก/หัวหน้าฝ่าย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ระดับผู้จัดการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และสูงกว่าระดับผู้จัดการ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5

ตารางที่ 4.8

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุงานของท่านที่ทำอยู่ในองค์การปัจจุบัน)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุงานของท่านที่ทำอยู่ในองค์การปัจจุบัน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2-5 ปี	249	62.3
6-10 ปี	100	25.0
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	51	12.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมาคือ ระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และ ระยะเวลา มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7

4.2 การสื่อสารภายในองค์การ

4.2.1 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายในองค์การ

ตารางที่ 4.9

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายในองค์การ

ช่องทางการสื่อสาร ภายในองค์การ	ระดับการเปิดรับ					รวม	ค่าเฉลี่ย (ระดับ การเปิดรับ)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สื่อบุคคล							3.77 (มาก)	0.628
1. ผู้บริหาร	76 (19.0)	150 (37.5)	119 (29.7)	42 (10.5)	13 (3.3)	400 (100.0)	3.59 (มาก)	1.015

ตารางที่ 4.9

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายใน
องค์กร (ต่อ)

ช่องทางการสื่อสาร ภายในองค์กร	ระดับการเปิดรับ					รวม	ค่าเฉลี่ย (ระดับ การเปิดรับ)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สื่อบุคคล							3.77 (มาก)	0.628
2. หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชา	136 (34.0)	193 (48.2)	60 (15.0)	10 (2.5)	1 (0.3)	400 (100.0)	4.13 (มาก)	0.772
3. เพื่อนร่วมงานภายใน หน่วยงาน	134 (33.5)	190 (47.5)	64 (16.0)	12 (3.0)	-	400 (100.0)	4.12 (มาก)	0.777
4. เพื่อนร่วมงานภายนอก หน่วยงาน	48 (12.0)	116 (29.0)	146 (36.5)	74 (18.5)	16 (4.0)	400 (100.0)	3.27 (ปานกลาง)	1.023
สื่อที่ไม่ใช่บุคคล							3.16 (ปานกลาง)	0.681
5. โปสเตอร์	20 (5.0)	103 (25.7)	156 (39.0)	86 (21.5)	35 (8.8)	400 (100.0)	2.97 (ปานกลาง)	1.012
6. จดหมายเวียนภายในองค์กร	38 (9.5)	111 (27.7)	129 (32.2)	73 (18.3)	49 (12.3)	400 (100.0)	3.04 (ปานกลาง)	1.154
7. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	165 (41.3)	158 (39.4)	50 (12.5)	24 (6.0)	3 (0.8)	400 (100.0)	4.15 (มาก)	0.909
8. แอปพลิเคชันไลน์ (Line Application)	124 (31.0)	137 (34.2)	85 (21.2)	31 (7.8)	23 (5.8)	400 (100.0)	3.77 (มาก)	1.140
9. วอทส์แอป (WhatsApp)	15 (3.8)	45 (11.3)	74 (18.5)	101 (25.2)	165 (41.2)	400 (100.0)	2.11 (น้อย)	1.173
10. เฟซบุ๊ก (Facebook)	34 (8.5)	101 (25.2)	123 (30.7)	77 (19.3)	65 (16.3)	400 (100.0)	2.91 (ปานกลาง)	1.196
ภาพรวม							3.40 (มาก)	0.547

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายในองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.40 หมายถึง มีการเปิดรับมาก โดยมีความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อบุคคล ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.77 หมายถึง มีการเปิดรับมาก รองลงมาคือ สื่อที่ไม่ใช่บุคคล ค่าเฉลี่ย 3.16 หมายถึง มีการเปิดรับปานกลาง เมื่อพิจารณาการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายในองค์กรแต่ละสื่อพบว่า

สื่อบุคคล กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายในองค์กรจากหัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.13 หมายถึง มีการเปิดรับมาก รองลงมาคือเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 4.12 หมายถึง มีการเปิดรับมาก ผู้บริหาร ค่าเฉลี่ย 3.59 หมายถึง มีการเปิดรับมาก และเพื่อนร่วมงานภายนอกหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.27 หมายถึง มีการเปิดรับปานกลาง

สื่อที่ไม่ใช่บุคคล กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายในองค์กรจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.15 หมายถึง มีการเปิดรับมาก รองลงมาคือแอปพลิเคชันไลน์ (Line Application) ค่าเฉลี่ย 3.77 หมายถึง มีการเปิดรับมาก จดหมายเวียนภายในองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.04 หมายถึง มีการเปิดรับปานกลาง โปสเตอร์ ค่าเฉลี่ย 2.97 หมายถึง มีการเปิดรับปานกลาง เฟซบุ๊ก (Facebook) ค่าเฉลี่ย 2.91 หมายถึง มีการเปิดรับปานกลาง และวอทส์แอป (WhatsApp) ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2.11 หมายถึง มีการเปิดรับน้อย

4.2.2 พฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร

ตารางที่ 4.10

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความถี่ในการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร

ประเภทข้อมูลข่าวสารและ กิจกรรมขององค์กร	ระดับการเปิดรับ					รวม	ค่าเฉลี่ย (ระดับ การเปิดรับ)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. แผนการดำเนินงาน	80 (20.0)	186 (46.5)	108 (27.0)	24 (6.0)	2 (0.5)	400 (100.0)	3.80 (มาก)	0.845

ตารางที่ 4.10

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความถี่ในการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายใน
องค์กร (ต่อ)

ประเภทข้อมูลข่าวสารและ กิจกรรมขององค์กร	ระดับการเปิดรับ					รวม	ค่าเฉลี่ย (ระดับ การเปิดรับ)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. การมอบหมายงาน คำสั่ง งาน	154 (38.5)	158 (39.5)	71 (17.7)	14 (3.5)	3 (0.8)	400 (100.0)	4.12 (มาก)	0.871
3. การระดมความคิดเห็น หรือการประชุมเพื่อวางแผน งาน	102 (25.5)	186 (46.4)	85 (21.3)	22 (5.5)	5 (1.3)	400 (100.0)	3.90 (มาก)	0.889
4. ข้อมูลผลการดำเนินงาน ของท่าน	96 (24.0)	178 (44.4)	99 (24.8)	21 (5.3)	6 (1.5)	400 (100.0)	3.84 (มาก)	0.900
5. ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า และ บริการขององค์กร	108 (27.0)	178 (44.4)	90 (22.5)	21 (5.3)	3 (0.8)	400 (100.0)	3.92 (มาก)	0.876
6. นโยบาย ข้อบังคับ มาตรการ คำสั่งและ กฎระเบียบต่าง ๆ	119 (29.7)	175 (43.7)	86 (21.5)	17 (4.3)	3 (0.8)	400 (100.0)	3.98 (มาก)	0.867
7. สิทธิประโยชน์ และ สวัสดิการ	106 (26.5)	151 (37.7)	115 (28.8)	22 (5.5)	6 (1.5)	400 (100.0)	3.82 (มาก)	0.937
8. การยกย่อง ชมเชยจาก หัวหน้างาน	62 (15.5)	130 (32.5)	148 (37.0)	48 (12.0)	12 (3.0)	400 (100.0)	3.46 (มาก)	0.990
9. การพูดคุยกันกับหัวหน้า งาน และเพื่อนร่วมงานใน ช่วงเวลาพักกลางวัน และ/ หรือหลังเวลาเลิกงาน	98 (24.4)	162 (40.5)	103 (25.7)	26 (6.5)	11 (2.8)	400 (100.0)	3.78 (มาก)	0.981
10. งานเลี้ยงสังสรรค์ของ องค์กร	58 (14.5)	114 (28.4)	139 (34.8)	64 (16.0)	25 (6.3)	400 (100.0)	3.29 (ปานกลาง)	1.093

ตารางที่ 4.10

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความถี่ในการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายใน
องค์การ (ต่อ)

ประเภทข้อมูลข่าวสารและ กิจกรรมขององค์การ	ระดับการเปิดรับ					รวม	ค่าเฉลี่ย (ระดับ การเปิดรับ)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
11. งานประชุมประจำปีของ องค์การ	50 (12.5)	124 (31.0)	136 (34.0)	59 (14.7)	31 (7.8)	400 (100.0)	3.26 (ปานกลาง)	1.097
ภาพรวม							3.74 (มาก)	0.646

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์การ ค่าเฉลี่ย 3.74 หมายถึง มีการเปิดรับมาก โดยมีความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์การประเภทการมอบหมายงาน คำสั่งงาน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.12 หมายถึง มีการเปิดรับมาก รองลงมาคือ นโยบาย ข้อบังคับ มาตรการ คำสั่งและกฎระเบียบต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 3.98 หมายถึง มีการเปิดรับมาก และมีความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์การประเภทงานประชุมประจำปีขององค์การ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.26 หมายถึง มีการเปิดรับปานกลาง

4.2.3 บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร

ตารางที่ 4.11

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (ระดับความคิดเห็น)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง							3.71 (มาก)	0.757
1. ฉันได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสาร นโยบายต่าง ๆ รวมถึงเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กรอย่างเพียงพอและทั่วถึง	65 (16.3)	202 (50.4)	113 (28.2)	19 (4.8)	1 (0.3)	400 (100.0)	3.78 (มาก)	0.781
2. องค์กรที่ฉันทำงานมีการสื่อสาร เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร	70 (17.5)	181 (45.2)	116 (29.0)	30 (7.5)	3 (0.8)	400 (100.0)	3.71 (มาก)	0.867
3. องค์กรที่ฉันทำงานมีวิธีการจัดการข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพและมีการเผยแพร่ให้พนักงานรับทราบอย่างเป็นระบบ	61 (15.3)	186 (46.4)	112 (28.0)	33 (8.3)	8 (2.0)	400 (100.0)	3.65 (มาก)	0.906
ความไว้วางใจ							3.69 (มาก)	0.726
4. ฉันเห็นว่า พนักงานในองค์กรมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน	51 (12.8)	175 (43.7)	134 (33.5)	34 (8.5)	6 (1.5)	400 (100.0)	3.58 (มาก)	0.872

ตารางที่ 4.11

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร
(ต่อ)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (ระดับความ คิดเห็น)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความไว้วางใจ							3.69 (มาก)	0.726
5. หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ฉัน เข้าประชุม หรือเป็นตัวแทนใน การสื่อสาร ติดต่อประสานงาน เข้าร่วมรับฟังหรือในโอกาส ต่าง ๆ	65 (16.2)	176 (44.0)	118 (29.5)	33 (8.3)	8 (2.0)	400 (100.0)	3.64 (มาก)	0.917
6. ผู้บริหาร หัวหน้างาน และ เพื่อนร่วมงานแจ้งหรือบอก กล่าวข้อมูลที่เชื่อถือได้แก่ฉัน	82 (20.5)	198 (49.5)	107 (26.7)	9 (2.3)	4 (1.0)	400 (100.0)	3.86 (มาก)	0.797
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ							3.77 (มาก)	0.743
7. ฉันสามารถแสดงความ คิดเห็นของตนเองเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานต่อหัวหน้างานหรือ ผู้บังคับบัญชา	78 (19.5)	193 (48.2)	104 (26.0)	24 (6.0)	1 (0.3)	400 (100.0)	3.81 (มาก)	0.826
8. ฉันสามารถแจ้งข้อมูลและ สื่อสารกับหัวหน้างานได้โดยตรง	124 (31.0)	182 (45.5)	82 (20.5)	10 (2.5)	2 (0.5)	400 (100.0)	4.04 (มาก)	0.812
9. ฉันมีส่วนร่วมในการสื่อสาร เพื่อกำหนดเป้าหมาย กฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงาน หรือองค์กร	60 (15.0)	146 (36.4)	121 (30.3)	59 (14.8)	14 (3.5)	400 (100.0)	3.45 (มาก)	1.027

ตารางที่ 4.11

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร
(ต่อ)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (ระดับความ คิดเห็น)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การสนับสนุนซึ่งกันและกัน							3.94 (มาก)	0.684
10. ฉันสามารถติดต่อ ประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งภายในหน่วยงานและ ระหว่างหน่วยงานได้เป็นอย่างดี	100 (25.0)	209 (52.2)	81 (20.3)	8 (2.0)	2 (0.5)	400 (100.0)	3.99 (มาก)	0.761
11. องค์กรของฉันสนับสนุนให้ พนักงานติดต่อประสานงานกับ ผู้อื่นทั้งภายในหน่วยงานและ ระหว่างหน่วยงาน เพื่อการ ทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มี ประสิทธิภาพ	86 (21.5)	199 (49.7)	102 (25.5)	10 (2.5)	3 (0.8)	400 (100.0)	3.89 (มาก)	0.791
12. เพื่อนร่วมงานของฉันรับฟัง ความคิดเห็นของฉัน ทำให้มีการ ปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอย่างดี	94 (23.4)	204 (51.0)	89 (22.3)	11 (2.8)	2 (0.5)	400 (100.0)	3.94 (มาก)	0.781
การเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา							3.82 (มาก)	0.697
13. ฉันรับทราบข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการปฏิบัติงานจาก หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา อย่างครบถ้วนเพียงพอ	68 (17.0)	196 (49.0)	122 (30.5)	10 (2.5)	4 (1.0)	400 (100.0)	3.79 (มาก)	0.788
14. หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชาแจ้งข้อมูลข่าวสาร ให้ฉันทราบด้วยความจริงใจ	80 (20.0)	200 (50.0)	107 (26.7)	12 (3.0)	1 (0.3)	400 (100.0)	3.87 (มาก)	0.770

ตารางที่ 4.11

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย (ระดับความคิดเห็น)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา							3.82 (มาก)	0.697
15. หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูลเกี่ยวกับ นโยบาย กฎระเบียบต่างๆ รวมถึงเป้าหมายของหน่วยงาน และองค์การให้ฉันทราบอย่าง ชัดเจน	74 (18.5)	192 (48.0)	116 (29.0)	16 (4.0)	2 (0.5)	400 (100.0)	3.80 (มาก)	0.801
การรับฟังการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชา							3.81 (มาก)	0.810
16. ฉันมีอิสระในการให้ข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นอย่าง ตรงไปตรงมาต่อหัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชา	86 (21.5)	174 (43.5)	103 (25.7)	33 (8.3)	4 (1.0)	400 (100.0)	3.76 (มาก)	0.916
17. หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชายินดีรับฟัง ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของฉัน อย่างจริงใจ	85 (21.3)	179 (44.7)	113 (28.2)	19 (4.8)	4 (1.0)	400 (100.0)	3.81 (มาก)	0.860
18. ฉันสามารถแจ้งรายงาน หรือปรึกษาปัญหาที่เกิดจากการ ปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาได้ ตลอดเวลา	93 (23.3)	186 (46.4)	93 (23.3)	26 (6.5)	2 (0.5)	400 (100.0)	3.86 (มาก)	0.867
ภาพรวม							3.79 (มาก)	0.602

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.79 หมายถึง เห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.94 หมายถึง เห็นด้วยมาก รองลงมาคือ ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 3.82 หมายถึง เห็นด้วยมาก ด้านการรับฟังการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 3.81 หมายถึง เห็นด้วยมาก ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ค่าเฉลี่ย 3.77 หมายถึง เห็นด้วยมาก ด้านการคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.71 หมายถึง เห็นด้วยมาก และด้านความไว้วางใจ ค่าเฉลี่ย 3.69 หมายถึง เห็นด้วยมาก ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านการคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประเด็น ฉันได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสาร นโยบายต่าง ๆ รวมถึงเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กรอย่างเพียงพอและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.78 หมายถึง เห็นด้วยมาก รองลงมาคือประเด็น องค์กรที่ฉันทำงานมีการสื่อสาร เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ค่าเฉลี่ย 3.71 หมายถึง เห็นด้วยมาก และประเด็น องค์กรที่ฉันทำงานมีวิธีการจัดการข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพและมีการเผยแพร่ให้พนักงานรับทราบอย่างเป็นระบบ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.65 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ด้านความไว้วางใจ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประเด็น ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานแจ้งหรือบอกกล่าวข้อมูลที่เชื่อถือได้แก่ฉัน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.86 หมายถึง เห็นด้วยมาก รองลงมาคือประเด็น หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ฉันเข้าประชุม หรือเป็นตัวแทนในการสื่อสาร ติดต่อประสานงาน เข้าร่วมรับฟังหรือในโอกาสต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 3.64 หมายถึง เห็นด้วยมาก และประเด็น ฉันเห็นว่า พนักงานในองค์กรมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการติดต่อสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.58 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประเด็น ฉันสามารถแจ้งข้อมูลและสื่อสารกับหัวหน้างานได้โดยตรง ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.04 หมายถึง เห็นด้วยมาก รองลงมาคือประเด็น ฉันสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่อหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 3.81 หมายถึง เห็นด้วยมาก และประเด็น ฉันมีส่วนร่วมในการสื่อสาร เพื่อกำหนดเป้าหมาย กฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานหรือองค์กร ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.45 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประเด็น ฉันสามารถติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ที่สุด 3.99 หมายถึง เห็นด้วยมาก รองลงมาคือประเด็น เพื่อนร่วมงานของฉันรับฟังความคิดเห็นของฉัน ทำให้มีการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.94 หมายถึง เห็นด้วยมาก และประเด็น องค์กรของฉันสนับสนุนให้พนักงานติดต่อประสานงานกับผู้อื่นทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน เพื่อการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.89 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประเด็น หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชาแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ฉันทราบด้วยความจริงใจ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.87 หมายถึง เห็นด้วยมาก รองลงมาคือประเด็น หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย กฎระเบียบต่างๆ รวมถึงเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กรให้ฉันทราบอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.80 หมายถึง เห็นด้วยมาก และประเด็น ฉันรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาอย่างครบถ้วนเพียงพอ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.79 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ด้านการรับฟังการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประเด็น ฉันสามารถแจ้งรายงาน หรือปรึกษาปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.86 หมายถึง เห็นด้วยมาก รองลงมาคือประเด็น หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของฉันอย่างจริงใจ ค่าเฉลี่ย 3.81 หมายถึง เห็นด้วยมาก และประเด็น ฉันมีอิสระในการให้ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาต่อหัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.76 หมายถึง เห็นด้วยมาก

4.3 ความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4.12

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กร

ประเด็น	ระดับความรู้สึก					รวม	ค่าเฉลี่ย (ระดับ ความรู้สึก)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง			
ด้านจิตใจ							3.10 (เห็นด้วย ปานกลาง)	0.827
1. ฉันเต็มใจที่จะอุทิศตน พุ่มเท ทำงานที่องค์กรแห่งนี้จน เกษียณ	31 (7.8)	94 (23.4)	125 (31.3)	112 (28.0)	38 (9.5)	400 (100.0)	2.92 (เห็นด้วย ปานกลาง)	1.096
2. ฉันรู้สึกว่ามีปัญหาต่าง ๆ ของ องค์กรเปรียบเสมือนปัญหา ของตนเอง	34 (8.5)	121 (30.3)	143 (35.7)	82 (20.5)	20 (5.0)	400 (100.0)	3.17 (เห็นด้วย ปานกลาง)	1.011
3. ฉันมีส่วนร่วมในการพัฒนา และขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุ เป้าหมาย	45 (11.3)	160 (40.0)	154 (38.4)	38 (9.5)	3 (0.8)	400 (100.0)	3.52 (เห็นด้วย)	0.844
4. ฉันจะไม่ยอมย้ายไปอยู่ องค์กรใหม่ หากองค์กรนั้น คือ คู่แข่งกับองค์กรที่ฉัน ทำงานอยู่	45 (11.3)	88 (22.0)	91 (22.8)	113 (28.2)	63 (15.7)	400 (100.0)	2.85 (เห็นด้วย ปานกลาง)	1.250
5. ฉันรู้สึกว่าคุณค่าของ องค์กรสอดคล้องกับค่านิยมใน การดำเนินชีวิตของฉัน	26 (6.5)	111 (27.7)	142 (35.5)	96 (24.0)	25 (6.3)	400 (100.0)	3.04 (เห็นด้วย ปานกลาง)	1.014

ตารางที่ 4.12

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กร (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความรู้สึก					รวม	ค่าเฉลี่ย (ระดับ ความรู้สึก)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง			
ด้านการคงอยู่ในองค์กร							2.96 (เห็นด้วย ปานกลาง)	0.890
6. ฉันรู้สึกว่ องค์กรแห่งนี้ได้ มอบโอกาสให้พนักงานได้ ปฏิบัติงานตามความถนัด และ ความสามารถ	52 (13.0)	153 (38.2)	132 (33.0)	57 (14.3)	6 (1.5)	400 (100.0)	3.47 (เห็นด้วย)	0.941
7. ฉันอยากทำงานในองค์กรนี้ ต่อไป เนื่องจากฉันได้รับ ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ เหมาะสม	48 (12.0)	145 (36.2)	130 (32.5)	65 (16.3)	12 (3.0)	400 (100.0)	3.38 (เห็นด้วย ปานกลาง)	0.991
8. ฉันคิดว่าการทำงานที่ได้ทำงานใน องค์กรใดต่อการทำงานเดียวตลอด ชีวิตจะส่งผลให้บุคคลผู้นั้น สามารถพัฒนาศักยภาพและ ความสามารถของตนได้ดี	23 (5.8)	90 (22.5)	92 (23.0)	123 (30.7)	72 (18.0)	400 (100.0)	2.67 (เห็นด้วย ปานกลาง)	1.174
9. ฉันจะรู้สึกผิด หากต้อง ตัดสินใจลาออกจากองค์กรที่ ทำงานอยู่นี้ เมื่อฉันได้รับ ข้อเสนอจากองค์กรอื่นที่ดีกว่า	31 (7.8)	69 (17.2)	103 (25.7)	128 (32.0)	69 (17.3)	400 (100.0)	2.66 (เห็นด้วย ปานกลาง)	1.176
10. ฉันจะไม่ย้ายไปทำงานที่ องค์กรอื่นที่ให้รายได้ดีกว่า องค์กรปัจจุบันที่ทำอยู่นี้ เนื่องจากฉันรู้สึกว่ฉันได้ทำงาน ที่ชอบและตรงกับความถนัด ของฉัน	29 (7.3)	70 (17.5)	91 (22.7)	136 (34.0)	74 (18.5)	400 (100.0)	2.61 (เห็นด้วย ปานกลาง)	1.182

ตารางที่ 4.12

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กร (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความรู้สึก					รวม	ค่าเฉลี่ย (ระดับ ความรู้สึก)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง			
ด้านบรรทัดฐาน							3.11 (เห็นด้วย ปานกลาง)	0.855
11. ฉันจะรู้สึกไม่ดี ถ้าต้อง ลาออกจากองค์กรนี้ ในขณะที่ องค์กรประสบกับปัญหา	45 (11.3)	102 (25.5)	100 (25.0)	115 (28.7)	38 (9.5)	400 (100.0)	3.00 (เห็นด้วย ปานกลาง)	1.173
12. ฉันรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ ปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้	56 (14.0)	162 (40.5)	142 (35.5)	36 (9.0)	4 (1.0)	400 (100.0)	3.58 (เห็นด้วย)	0.875
13. ฉันรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการ บริหารงานขององค์กร	43 (10.8)	130 (32.5)	142 (35.4)	73 (18.3)	12 (3.0)	400 (100.0)	3.30 (เห็นด้วย ปานกลาง)	0.986
14. ฉันไม่คิดจะลาออกจากงาน เนื่องจากฉันรู้สึกผูกพันกับเพื่อน ร่วมงานในองค์กรแห่งนี้	42 (10.5)	99 (24.7)	95 (23.8)	122 (30.5)	42 (10.5)	400 (100.0)	2.94 (เห็นด้วย ปานกลาง)	1.180
15. ฉันไม่คิดจะลาออกจาก องค์กรนี้ เพราะต้องการ สนับสนุนกิจกรรม และ เป้าหมายขององค์กรต่อไป	22 (5.5)	86 (21.4)	101 (25.3)	136 (34.0)	55 (13.8)	400 (100.0)	2.71 (เห็นด้วย ปานกลาง)	1.115
ภาพรวม							3.05 (เห็นด้วย ปานกลาง)	0.800

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.05 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยปานกลาง โดยมีความรู้สึกเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.11 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยปานกลาง รองลงมาคือ ด้านจิตใจ

ค่าเฉลี่ย 3.10 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยปานกลาง และด้านการคงอยู่ในองค์กร ค่าเฉลี่ย 2.96 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยปานกลาง ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความรู้สึกเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านจิตใจ กลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกต่อประเด็น ฉันมีส่วนร่วมในการพัฒนาและขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.52 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วย รองลงมาคือประเด็น ฉันรู้สึกว่าการเปรียบเสมือนปัญหาของตนเอง ค่าเฉลี่ย 3.17 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยปานกลาง ประเด็น ฉันรู้สึกว่าค่านิยมขององค์กรสอดคล้องกับค่านิยมในการดำเนินชีวิตของฉัน ค่าเฉลี่ย 3.04 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยปานกลาง ประเด็น ฉันเต็มใจที่จะอุทิศตนทุ่มเททำงานที่องค์กรแห่งนี้จนเกษียณ ค่าเฉลี่ย 2.92 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยปานกลาง และประเด็น ฉันจะไม่ยอมย้ายไปอยู่องค์กรใหม่ หากองค์กรนั้น คือ คู่แข่งกับองค์กรที่ฉันทำงานอยู่ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2.85 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยปานกลาง

ด้านการคงอยู่ในองค์กร กลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกต่อประเด็น ฉันรู้สึกว่า องค์กรแห่งนี้ได้มอบโอกาสให้พนักงานได้ปฏิบัติงานตามความถนัด และความสามารถ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.47 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วย รองลงมาคือประเด็น ฉันอยากทำงานในองค์กรนี้ต่อไป เนื่องจากฉันได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.38 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยปานกลาง ประเด็น ฉันคิดว่าหากทำได้ทำงานในองค์กรใดองค์กรเดียวตลอดชีวิตจะส่งผลให้บุคคลผู้นั้นสามารถพัฒนาศักยภาพและความสามารถของตนได้ดี ค่าเฉลี่ย 2.67 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยปานกลาง ประเด็น ฉันจะรู้สึกผิดหากต้องตัดสินใจลาออกจากองค์กรที่ทำงานอยู่นี้ เมื่อฉันได้รับข้อเสนอจากองค์กรอื่นที่ดีกว่า ค่าเฉลี่ย 2.66 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยปานกลาง และประเด็น ฉันจะไม่ย้ายไปทำงานที่องค์กรอื่นที่ให้รายได้ดีกว่าองค์กรปัจจุบันที่ทำอยู่นี้ เนื่องจากฉันรู้สึกว่าฉันได้ทำงานที่ชอบและตรงกับความถนัดของฉัน ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2.61 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยปานกลาง

ด้านบรรทัดฐาน กลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกต่อประเด็น ฉันรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.58 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วย รองลงมาคือประเด็น ฉันรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กร ค่าเฉลี่ย 3.30 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยปานกลาง ประเด็น ฉันจะรู้สึกไม่ดี ถ้าต้องลาออกจากองค์กรนี้ ในขณะที่องค์กรประสบกับปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.00 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยปานกลาง ประเด็น ฉันไม่คิดจะลาออกจากงาน เนื่องจากฉันรู้สึกผูกพันกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรแห่งนี้ ค่าเฉลี่ย 2.94 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยปานกลาง และประเด็น ฉันไม่คิดจะ

ลาออกจากองค์กรนี้ เพราะต้องการสนับสนุนกิจกรรมและเป้าหมายขององค์กรต่อไป ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2.71 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยปานกลาง

4.4 ภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 4.13

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

ประเด็น	ระดับความรู้สึก							ค่าเฉลี่ย (ภาวะหมดไฟในการทำงาน)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	ไม่เคยรู้สึกเช่นนั้นเลย	ปีละ 2-3 ครั้ง	เดือนละ 1 ครั้ง	เดือนละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	ทุกๆ วัน		
1. ฉันรู้สึกจิตใจห่อเหี่ยวจากการทำงาน	13 (3.3)	19 (4.8)	35 (8.8)	71 (17.7)	91 (22.7)	118 (29.4)	53 (13.3)	3.94 (ปานกลาง)	1.517
2. ฉันรู้สึกหมดเรี่ยวแรงเมื่อถึงเวลาเลิกงาน	29 (7.3)	13 (3.3)	28 (7.0)	62 (25.5)	94 (23.4)	97 (24.2)	77 (19.3)	3.95 (ปานกลาง)	1.704
3. ฉันรู้สึกอ่อนเพลียเมื่อตื่นนอนตอนเช้าและรู้ว่าต้องเผชิญกับการทำงานอีกวัน	17 (4.3)	20 (5.0)	34 (8.5)	52 (13.0)	71 (17.8)	101 (25.2)	105 (26.2)	4.16 (สูง)	1.699
4. การทำงานเกี่ยวกับการบริการผู้อื่นตลอดทั้งวันทำให้ฉันรู้สึกตึงเครียด	27 (6.8)	27 (6.8)	41 (10.2)	67 (16.8)	67 (16.8)	118 (29.4)	53 (13.2)	3.72 (ปานกลาง)	1.737
5. ฉันรู้สึกเหนื่อยหน่ายในภาระงานที่ฉันทำอยู่	14 (3.5)	25 (6.3)	50 (12.5)	48 (12.0)	85 (21.3)	94 (23.4)	84 (21.0)	3.96 (ปานกลาง)	1.680
6. ฉันรู้สึกคับข้องใจในการทำงาน	32 (8.0)	49 (12.3)	44 (11.0)	58 (14.5)	84 (21.0)	83 (20.7)	50 (12.5)	3.41 (ปานกลาง)	1.825

ตารางที่ 4.13

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความรู้สึก							ค่าเฉลี่ย (ภาวะหมดไฟในการทำงาน)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	ไม่เคยรู้สึกเช่นนั้นเลย	ปีละ 2-3 ครั้ง	เดือนละ 1 ครั้ง	เดือนละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	ทุกๆ วัน		
7. ฉันรู้สึกว่าฉันกำลังทำงานที่หนักมากเกินไป	32 (8.0)	41 (10.3)	45 (11.3)	48 (12.0)	70 (17.4)	88 (22.0)	76 (19.0)	3.63 (ปานกลาง)	1.903
8. การทำงานที่เกี่ยวข้องกับผู้คนโดยตรงทำให้ฉันรู้สึกเครียด	38 (9.5)	44 (11.0)	32 (8.0)	67 (16.7)	72 (18.0)	98 (24.5)	49 (12.3)	3.45 (ปานกลาง)	1.855
9. ฉันรู้สึกสิ้นหวัง หมดความอดทนในงานที่ฉันทำอยู่	47 (11.7)	66 (16.4)	37 (9.3)	54 (13.5)	76 (19.0)	71 (17.8)	49 (12.3)	3.14 (ปานกลาง)	1.950
ภาพรวม								3.70 (ปานกลาง)	1.428

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ค่าเฉลี่ย 3.70 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง โดยมีความรู้สึกต่อประเด็น ฉันรู้สึกอ่อนเพลียเมื่อตื่นนอนตอนเช้าและรู้ว่าต้องเผชิญกับการทำงานอีกวัน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.16 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับสูง รองลงมาคือประเด็น ฉันรู้สึกเหนื่อยหน่ายในภาระงานที่ฉันทำอยู่ ค่าเฉลี่ย 3.96 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง และประเด็น ฉันรู้สึกสิ้นหวัง หมดความอดทนในงานที่ฉันทำอยู่ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.14 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานปานกลาง

ตารางที่ 4.14

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการลดความเป็นบุคคล

ประเด็น	ระดับความรู้สึก							ค่าเฉลี่ย (ภาวะหมดไฟในการทำงาน)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	ไม่เคยรู้สึก เช่นนั้นเลย	ปีละ 2-3 ครั้ง	เดือนละ 1 ครั้ง	เดือน ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 1 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 2-3 ครั้ง	ทุกๆ วัน		
1. ฉันรู้สึกว่าคุณปฏิบัติต่อผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการเสมือนเขาเป็นสิ่งที่ไร้ชีวิตจิตใจ	149 (37.2)	28 (7.0)	38 (9.5)	58 (14.5)	74 (18.5)	35 (8.8)	18 (4.5)	2.14 (ปานกลาง)	1.985
2. ฉันกลายเป็นคนหยาบกระด้างและไร้ความเมตตาต่อผู้คนมากขึ้นตั้งแต่เริ่มทำงานนี้	121 (30.2)	38 (9.5)	43 (10.7)	51 (12.8)	62 (15.5)	57 (14.3)	28 (7.0)	2.45 (ปานกลาง)	2.066
3. ฉันวิตกกังวลใจว่างานที่ฉันทำอยู่ทำให้ฉันมีจิตใจแข็งกระด้าง	110 (27.5)	36 (9.0)	26 (6.5)	58 (14.5)	81 (20.2)	54 (13.5)	35 (8.8)	2.67 (ปานกลาง)	2.081
4. ฉันไม่เคยใส่ใจว่าจะอะไรจะเกิดขึ้นกับผู้ร่วมงานบางคน	127 (31.7)	36 (9.0)	34 (8.5)	58 (14.5)	71 (17.8)	46 (11.5)	28 (7.0)	2.40 (ปานกลาง)	2.054
5. ฉันรู้สึกว่าการที่ผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการตำหนิฉันนั้นเป็นปัญหาของเขา	84 (21.0)	44 (11.0)	33 (8.3)	53 (13.3)	100 (25.0)	65 (16.2)	21 (5.2)	2.80 (ปานกลาง)	1.938
ภาพรวม								2.49 (ปานกลาง)	1.669

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการลดความเป็นบุคคล ค่าเฉลี่ย 2.49 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง โดยมีความรู้สึกต่อประเด็น ฉันรู้สึกว่าการที่ผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการตำหนิฉันนั้นเป็นปัญหาของเขา ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2.80 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง รองลงมาคือประเด็น ฉันวิตกกังวลใจว่างานที่ฉันทำอยู่ทำให้ฉันมีจิตใจแข็งกระด้าง ค่าเฉลี่ย 2.67 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง และ

ประเด็น ฉันรู้สึกว่าคุณปฏิบัติต่อผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการเสมือนเขาเป็นสิ่งที่ชีวิตจิตใจ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด
2.14 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.15

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการลดความสำเร็จ
ส่วนบุคคล

ประเด็น	ระดับความรู้สึก							ค่าเฉลี่ย (ภาวะหมด ไฟในการ ทำงาน)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	ไม่เคย รู้สึก เช่นนั้น เลย	ปีละ 2-3 ครั้ง	เดือนละ 1 ครั้ง	เดือน ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 1 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 2-3 ครั้ง	ทุกๆ วัน		
1. ฉันสามารถเข้าใจถึง ความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่นได้ โดยง่าย	17 (4.3)	4 (1.0)	24 (6.0)	52 (13.0)	95 (23.7)	121 (30.3)	87 (21.7)	1.71 (ต่ำ)	1.495
2. ฉันรู้สึกว่าตนเองสามารถ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของผู้อื่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	6 (1.5)	3 (0.8)	25 (6.3)	34 (8.4)	88 (22.0)	144 (36.0)	100 (25.0)	1.43 (ต่ำ)	1.298
3. ฉันรู้สึกแน่ใจว่างานของฉัน มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง ที่ดีขึ้นในชีวิตของผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ	19 (4.7)	17 (4.3)	21 (5.3)	53 (14.0)	95 (23.7)	104 (26.0)	88 (22.0)	1.86 (ต่ำ)	1.619
4. ฉันรู้สึกเต็มเปี่ยมไปด้วย พลังกำลัง	10 (2.5)	26 (6.5)	63 (15.7)	73 (18.3)	103 (25.7)	77 (19.3)	48 (12.0)	2.36 (ปานกลาง)	1.532
5. ฉันสามารถสร้าง บรรยากาศที่ผ่อนคลายและ เป็นกันเองกับผู้ร่วมงาน และ ผู้รับบริการได้ไม่ยาก	12 (3.0)	8 (2.0)	21 (5.3)	46 (11.4)	117 (29.3)	101 (25.3)	95 (23.7)	1.67 (ต่ำ)	1.444

ตารางที่ 4.15

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความรู้สึก							ค่าเฉลี่ย (ภาวะหมดไฟในการทำงาน)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	ไม่เคยรู้สึกเช่นนั้นเลย	ปีละ 2-3 ครั้ง	เดือนละ 1 ครั้ง	เดือนละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	ทุกๆ วัน		
6. ฉันรู้สึกเป็นสุขใจภายหลังจากได้ให้บริการแก่ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการอย่างใกล้ชิด	11 (2.8)	4 (.0)	19 (4.8)	51 (12.7)	112 (28.0)	111 (27.7)	92 (23.0)	1.63 (ต่ำ)	1.382
7. ฉันรู้สึกว่าได้สร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่ามากมายให้กับการปฏิบัติงานที่ฉันทำอยู่	6 (1.5)	14 (3.5)	23 (5.7)	55 (13.7)	109 (27.3)	108 (27.0)	85 (21.3)	1.72 (ต่ำ)	1.404
8. ในการทำงาน ฉันสามารถเผชิญปัญหาทางอารมณ์ได้อย่างสงบนิ่ง	9 (2.3)	10 (2.5)	33 (8.3)	66 (16.4)	97 (24.3)	129 (32.2)	56 (14.0)	1.89 (ต่ำ)	1.399
ภาพรวม								1.79 (ต่ำ)	0.922

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ย 1.79 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับต่ำ โดยมีความรู้สึกต่อประเด็น ฉันรู้สึกเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังกำลัง ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2.36 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง รองลงมาคือประเด็น ในการทำงาน ฉันสามารถเผชิญปัญหาทางอารมณ์ได้อย่างสงบนิ่ง ค่าเฉลี่ย 1.89 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับต่ำ และประเด็น ฉันรู้สึกว่าคุณเองสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 1.43 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับต่ำ

4.5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 เพศของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16

การเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงาน จำแนกตามเพศ

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	เพศ	N	\bar{X}	SD	t	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ชาย	99	3.90	1.449	1.609	0.108
	หญิง	301	3.64	1.417		
ด้านการลดความเป็นบุคคล	ชาย	99	2.96	1.584	3.235**	0.001
	หญิง	301	2.34	1.670		
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	ชาย	99	1.79	0.897	0.020	0.984
	หญิง	301	1.78	0.932		
ภาพรวม	ชาย	99	2.92	0.893	2.429*	0.014
	หญิง	301	2.67	0.873		

*Sig. < 0.05 , **Sig. < 0.01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่มีเพศแตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยพนักงานบริษัทเอกชนที่มีเพศชายมีภาวะหมดไฟในการทำงานภาพรวมสูงกว่าพนักงานบริษัทเอกชนที่มีเพศหญิง

เมื่อพิจารณาภาวะหมดไฟในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนที่มีเพศแตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยพนักงานบริษัทเอกชนที่มีเพศชายมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลสูงกว่าพนักงานบริษัทเอกชนที่มีเพศหญิง

พนักงานบริษัทเอกชนที่มีเพศแตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 อายุของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17

การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาวะหมดไฟในการทำงาน จำแนกตามอายุ

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	อายุ	N	\bar{X}	SD	F	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	21-25 ปี	60	4.02	1.304	1.731	0.178
	26-40 ปี	279	3.64	1.380		
	41-60 ปี	61	3.67	1.716		
ด้านการลดความเป็นบุคคล	21-25 ปี	60	2.88	1.559	1.971	0.141
	26-40 ปี	279	2.41	1.648		
	41-60 ปี	61	2.48	1.832		
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	21-25 ปี	60	1.73	0.784	0.179	0.837
	26-40 ปี	279	1.79	0.948		
	41-60 ปี	61	1.82	0.938		
ภาพรวม	21-25 ปี	60	2.93	0.827	1.780	0.170
	26-40 ปี	279	2.69	0.838		
	41-60 ปี	61	2.73	1.103		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่มีอายุแตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาภาวะหมดไฟในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนที่มีอายุแตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานในทุกด้าน ทั้งด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 สถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย) ของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18

การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาวะหมดไฟในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย)

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	สถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย)	N	\bar{X}	SD	F	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	โสด	287	3.83	1.362	3.800*	0.010
	สมรส/มีคู่/ปัจจุบันอยู่ด้วยกัน	103	3.44	1.520		
	โดยไม่ได้จดทะเบียนสมรส					
	หย่าร้าง/คู่ที่เคยอยู่ด้วยกัน แต่ไม่ได้อยู่ด้วยกันแล้ว/เคยมีคู่แต่ปัจจุบันแยกกันอยู่/คู่สมรสแยกกันอยู่ชั่วคราว	8	2.61	1.372		
	หม้าย	2	2.89	3.300		
ด้านการลดความเป็นบุคคล	โสด	287	2.55	1.657	0.664	0.574
	สมรส/มีคู่/ปัจจุบันอยู่ด้วยกัน	103	2.30	1.684		
	โดยไม่ได้จดทะเบียนสมรส					
	หย่าร้าง/คู่ที่เคยอยู่ด้วยกัน แต่ไม่ได้อยู่ด้วยกันแล้ว/เคยมีคู่แต่ปัจจุบันแยกกันอยู่/คู่สมรสแยกกันอยู่ชั่วคราว	8	2.45	1.503		
	หม้าย	2	3.10	3.818		
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	โสด	287	1.76	0.923	1.482	0.219
	สมรส/มีคู่/ปัจจุบันอยู่ด้วยกัน	103	1.87	0.904		
	โดยไม่ได้จดทะเบียนสมรส					
	หย่าร้าง/คู่ที่เคยอยู่ด้วยกัน แต่ไม่ได้อยู่ด้วยกันแล้ว/เคยมีคู่แต่ปัจจุบันแยกกันอยู่/คู่สมรสแยกกันอยู่ชั่วคราว	8	1.95	1.088		
	หม้าย	2	0.63	0.354		

ตารางที่ 4.18

การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาวะหมดไฟในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย) (ต่อ)

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	สถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย)	N	\bar{X}	SD	F	Sig.
ภาพรวม	โสด	287	2.79	0.831	1.929	0.124
	สมรส/มีคู่/ปัจจุบันอยู่ด้วยกัน	103	2.61	0.982		
	โดยไม่ได้จดทะเบียนสมรส					
	หย่าร้าง/คู่ที่เคยอยู่ด้วยกัน แต่ไม่ได้อยู่ด้วยกันแล้ว/เคยมีคู่แต่ปัจจุบันแยกกันอยู่/คู่สมรสแยกกันอยู่ชั่วคราว	8	2.34	0.979		
	หม้าย	2	2.11	2.089		

*Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่มีสถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย) แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาภาวะหมดไฟในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนที่มีสถานภาพสมรส(ทางพฤตินัย) แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ส่วนพนักงานบริษัทเอกชนที่มีสถานภาพสมรส(ทางพฤตินัย) แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.19

การเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำแนกตามสถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย)

สถานภาพสมรส(ทางพฤตินัย)		Mean Difference	Sig.
โสด	สมรส/มีคู่/ปัจจุบันอยู่ด้วยกันโดยไม่ได้จดทะเบียนสมรส	0.39124*	0.016
	หย่าร้าง/คู่ที่เคยอยู่ด้วยกัน แต่ไม่ได้อยู่ด้วยกันแล้ว/เคยมีคู่แต่ปัจจุบันแยกกันอยู่/คู่สมรสแยกกันอยู่ชั่วคราว	1.22242*	0.016
	หม้าย	0.94464	0.347
สมรส/มีคู่/ปัจจุบันอยู่ด้วยกัน โดยไม่ได้จดทะเบียนสมรส	โสด	-0.39124*	0.016
	หย่าร้าง/คู่ที่เคยอยู่ด้วยกัน แต่ไม่ได้อยู่ด้วยกันแล้ว/เคยมีคู่แต่ปัจจุบันแยกกันอยู่/คู่สมรสแยกกันอยู่ชั่วคราว	0.83118	0.110
	หม้าย	0.55340	0.584
หย่าร้าง/คู่ที่เคยอยู่ด้วยกัน แต่ไม่ได้อยู่ด้วยกันแล้ว/เคยมีคู่แต่ปัจจุบันแยกกันอยู่/คู่สมรสแยกกันอยู่ชั่วคราว	โสด	-1.22242*	0.016
	สมรส/มีคู่/ปัจจุบันอยู่ด้วยกันโดยไม่ได้จดทะเบียนสมรส	-0.83118	0.110
	หม้าย	-0.27778	0.804
หม้าย	โสด	-0.94464	0.347
	สมรส/มีคู่/ปัจจุบันอยู่ด้วยกันโดยไม่ได้จดทะเบียนสมรส	-0.55340	0.584
	หย่าร้าง/คู่ที่เคยอยู่ด้วยกัน แต่ไม่ได้อยู่ด้วยกันแล้ว/เคยมีคู่แต่ปัจจุบันแยกกันอยู่/คู่สมรสแยกกันอยู่ชั่วคราว	0.27778	0.804
	คู่สมรสแยกกันอยู่ชั่วคราว		

* Sig. < 0.05 ** Sig. < 0.01

จากตารางที่ 4.19 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่มีสถานภาพสมรส(ทางพฤตินัย) โสด มีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่าพนักงานบริษัทเอกชนที่มีสถานภาพสมรส(ทางพฤตินัย) สมรส/มีคู่/ปัจจุบันอยู่ด้วยกันโดยไม่ได้จดทะเบียนสมรส และสถานภาพสมรส(ทางพฤตินัย)

หย่าร้าง/คู่ที่เคยอยู่ด้วยกัน แต่ไม่ได้อยู่ด้วยกันแล้ว/เคยมีคู่แต่ปัจจุบันแยกกันอยู่/คู่สมรสแยกกันอยู่
ชั่วคราวอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมี
ภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20

การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาวะหมดไฟในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ภาวะหมดไฟในการ ทำงาน	ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	SD	F	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทาง อารมณ์	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	2.94	2.352	1.101	0.333
	ปริญญาตรี	235	3.67	1.445		
	สูงกว่าปริญญาตรี	159	3.78	1.360		
ด้านการลดความเป็น บุคคล	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	2.07	2.468	0.235	0.790
	ปริญญาตรี	235	2.48	1.623		
	สูงกว่าปริญญาตรี	159	2.53	1.711		
ด้านการลดความสำเร็จ ส่วนบุคคล	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	1.81	1.042	0.073	0.930
	ปริญญาตรี	235	1.80	0.924		
	สูงกว่าปริญญาตรี	159	1.76	0.920		
ภาพรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	2.33	1.354	0.709	0.493
	ปริญญาตรี	235	2.72	0.896		
	สูงกว่าปริญญาตรี	159	2.76	0.846		

จากตารางที่ 4.20 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาภาวะหมดไฟในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานในทุกด้าน ทั้งด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 รายได้ส่วนตัวต่อเดือนของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21

การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาวะหมดไฟในการทำงาน จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

ภาวะหมดไฟ ในการทำงาน	รายได้ส่วนตัว ต่อเดือน	N	\bar{X}	SD	F	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทาง อารมณ์	ไม่เกิน 20,000 บาท	47	3.95	1.374	2.960*	0.032
	20,001-35,000 บาท	138	3.86	1.379		
	35,001-50,000 บาท	91	3.75	1.422		
	50,001 บาทขึ้นไป	124	3.40	1.471		
ด้านการลดความเป็น บุคคล	ไม่เกิน 20,000 บาท	47	2.83	1.632	3.496*	0.016
	20,001-35,000 บาท	138	2.64	1.601		
	35,001-50,000 บาท	91	2.62	1.670		
	50,001 บาทขึ้นไป	124	2.10	1.704		
ด้านการลดความสำเร็จ ส่วนบุคคล	ไม่เกิน 20,000 บาท	47	1.59	0.909	1.298	0.275
	20,001-35,000 บาท	138	1.88	0.894		
	35,001-50,000 บาท	91	1.79	0.918		
	50,001 บาทขึ้นไป	124	1.75	0.956		
ภาพรวม	ไม่เกิน 20,000 บาท	47	2.84	0.856	4.129**	0.007
	20,001-35,000 บาท	138	2.86	0.841		
	35,001-50,000 บาท	91	2.78	0.853		
	50,001 บาทขึ้นไป	124	2.51	0.927		

*Sig. < 0.05 , **Sig. < 0.01

จากตารางที่ 4.21 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนแตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาภาวะหมดไฟในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนแตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ส่วนพนักงานบริษัทเอกชนที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนแตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.22

การเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และในภาพรวม จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

รายได้ส่วนตัวต่อเดือน		Mean Difference (Sig.)		
		ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ด้านการลดความเป็นบุคคล	ภาพรวม
ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-35,000 บาท	0.09443 (0.693)	0.18495 (0.508)	-0.02706 (0.854)
	35,001-50,000 บาท	0.19936 (0.434)	0.20575 (0.489)	0.05437 (0.729)
	50,001 บาทขึ้นไป	0.55218* (0.023)	0.72392* (0.011)	0.33009* (0.028)
20,001-35,000 บาท	ไม่เกิน 20,000 บาท	-0.09443 (0.693)	-0.18495 (0.508)	0.02706 (0.854)
	35,001-50,000 บาท	0.10494 (0.584)	0.02080 (0.926)	0.08143 (0.490)
	50,001 บาทขึ้นไป	0.45776** (0.009)	0.53897** (0.009)	0.35715** (0.001)
35,001-50,000 บาท	ไม่เกิน 20,000 บาท	-0.19936 (0.434)	-0.20575 (0.489)	-0.05437 (0.729)
	20,001-35,000 บาท	-0.10494 (0.584)	-0.02080 (0.926)	-0.08143 (0.490)
	50,001 บาทขึ้นไป	0.35282 (0.072)	0.51817* (0.024)	0.27572* (0.023)

ตารางที่ 4.22

การเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และในภาพรวม จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน (ต่อ)

รายได้ส่วนตัวต่อเดือน		Mean Difference (Sig.)		
		ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ด้านการลดความเป็นบุคคล	ภาพรวม
50,001 บาทขึ้นไป	ไม่เกิน 20,000 บาท	-0.55218* (0.023)	-0.72392* (0.011)	-0.33009* (0.028)
	20,001-35,000 บาท	-0.45776** (0.009)	-0.53897** (0.009)	-0.35715** (0.001)
	35,001-50,000 บาท	-0.35282 (0.072)	-0.51817* (0.024)	-0.27572* (0.023)

* Sig. < 0.05 ** Sig. < 0.01

จากตารางที่ 4.22 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท 20,001-35,000 บาท และ 35,001-50,000 บาท มีภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวมสูงกว่าพนักงานบริษัทเอกชนที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญ

พนักงานบริษัทเอกชนที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท และ 20,001-35,000 บาท มีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่าพนักงานบริษัทเอกชนที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญ

พนักงานบริษัทเอกชนที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท 20,001-35,000 บาท และ 35,001-50,000 บาท มีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลสูงกว่าพนักงานบริษัทเอกชนที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 สายการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกัน
มีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23

การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาวะหมดไฟในการทำงาน จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน

ภาวะหมดไฟใน การทำงาน	สายการปฏิบัติงาน	N	\bar{X}	SD	F	Sig.			
ด้านความอ่อนล้า ทางอารมณ์	ด้านการเงิน	53	3.87	1.388	1.157	0.330			
	ด้านการบริหาร	93	3.68	1.322					
	ด้านการขาย การตลาด และการประชาสัมพันธ์	174	3.58	1.491					
	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	32	4.14	1.482					
	ด้านสถาปัตยกรรม วางผัง เมือง และการออกแบบ	8	3.32	1.033					
	ด้านวิศวกรรม	40	3.79	1.434					
	ด้านการลดความ เป็นบุคคล	ด้านการเงิน	53	2.56			1.647	0.592	0.706
		ด้านการบริหาร	93	2.55			1.647		
ด้านการขาย การตลาด และการประชาสัมพันธ์		174	2.36	1.731					
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร		32	2.54	1.621					
ด้านสถาปัตยกรรม วางผัง เมือง และการออกแบบ		8	2.38	1.949					
ด้านวิศวกรรม		40	2.82	1.481					

ตารางที่ 4.23

การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาวะหมดไฟในการทำงาน จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	สายการปฏิบัติงาน	N	\bar{X}	SD	F	Sig.
ด้านการลด ความสำเร็จส่วน บุคคล	ด้านการเงิน	53	1.99	0.976	1.201	0.308
	ด้านการบริหาร	93	1.73	0.915		
	ด้านการขาย การตลาด และการประชาสัมพันธ์	174	1.71	0.954		
	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	32	1.96	0.895		
	ด้านสถาปัตยกรรม วางผัง เมือง และการออกแบบ	8	1.63	0.668		
	ด้านวิศวกรรม	40	1.88	0.752		
ภาพรวม	ด้านการเงิน	53	2.89	0.813	1.747	0.123
	ด้านการบริหาร	93	2.71	0.835		
	ด้านการขาย การตลาด และการประชาสัมพันธ์	174	2.62	0.893		
	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	32	2.98	1.034		
	ด้านสถาปัตยกรรม วางผัง เมือง และการออกแบบ	8	2.49	0.940		
	ด้านวิศวกรรม	40	2.87	0.859		

จากตารางที่ 4.23 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่มีสายการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาภาวะหมดไฟในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนที่มีสายการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานในทุกด้าน ทั้งด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.7 ระดับตำแหน่งในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24

การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาวะหมดไฟในการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ระดับตำแหน่งในการทำงาน	N	\bar{X}	SD	F	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่	223	3.74	1.401	1.373	0.251
	ระดับหัวหน้าแผนก/หัวหน้าฝ่าย	72	3.91	1.477		
	ระดับผู้จัดการ	59	3.51	1.410		
	สูงกว่าระดับผู้จัดการ	46	3.46	1.483		
ด้านการลดความเป็นบุคคล	ระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่	223	2.48	1.626	1.179	0.318
	ระดับหัวหน้าแผนก/หัวหน้าฝ่าย	72	2.78	1.753		
	ระดับผู้จัดการ	59	2.29	1.647		
	สูงกว่าระดับผู้จัดการ	46	2.32	1.756		
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	ระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่	223	1.86	0.917	2.949*	0.033
	ระดับหัวหน้าแผนก/หัวหน้าฝ่าย	72	1.70	0.822		
	ระดับผู้จัดการ	59	1.88	1.039		
	สูงกว่าระดับผู้จัดการ	46	1.45	0.877		
ภาพรวม	ระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่	223	2.77	0.851	2.177	0.090
	ระดับหัวหน้าแผนก/หัวหน้าฝ่าย	72	2.85	0.873		
	ระดับผู้จัดการ	59	2.64	0.869		
	สูงกว่าระดับผู้จัดการ	46	2.47	1.027		

*Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่มีระดับตำแหน่งในการทำงานแตกต่างกัน มีภาวะหมดไฟในการทำงานภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาภาวะหมดไฟในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนที่มีระดับตำแหน่งในการทำงานแตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ส่วนพนักงานบริษัทเอกชนที่มีระดับตำแหน่งในการทำงานแตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.25

การเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล จำแนกตามระดับตำแหน่งในการทำงาน

ระดับตำแหน่งในการทำงาน		Mean Difference	Sig.
ระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่	ระดับหัวหน้าแผนก/หัวหน้าฝ่าย	0.15052	0.226
	ระดับผู้จัดการ	-0.02597	0.846
	สูงกว่าระดับผู้จัดการ	0.40973**	0.006
ระดับหัวหน้าแผนก/หัวหน้าฝ่าย	ระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่	-0.15052	0.226
	ระดับผู้จัดการ	-0.17649	0.273
	สูงกว่าระดับผู้จัดการ	0.25921	0.134
ระดับผู้จัดการ	ระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่	0.02597	0.846
	ระดับหัวหน้าแผนก/หัวหน้าฝ่าย	0.17649	0.273
	สูงกว่าระดับผู้จัดการ	0.43570*	0.016
สูงกว่าระดับผู้จัดการ	ระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่	-0.40973**	0.006
	ระดับหัวหน้าแผนก/หัวหน้าฝ่าย	-0.25921	0.134
	ระดับผู้จัดการ	-0.43570*	0.016

* Sig. < 0.05 ** Sig. < 0.01

จากตารางที่ 4.25 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่มีทำงานในระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ และระดับผู้จัดการ มีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลสูงกว่าพนักงานบริษัทเอกชนที่มีทำงานในสูงกว่าระดับผู้จัดการอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.8 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26

การวิเคราะห์ความแปรปรวนภาวะหมดไฟในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	N	\bar{X}	SD	F	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	2-5 ปี	249	3.78	1.391	1.030	0.358
	6-10 ปี	100	3.61	1.437		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	51	3.51	1.580		
ด้านการลดความเป็นบุคคล	2-5 ปี	249	2.54	1.668	0.397	0.673
	6-10 ปี	100	2.47	1.630		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	51	2.31	1.766		
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	2-5 ปี	249	1.77	0.956	0.495	0.610
	6-10 ปี	100	1.86	0.860		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	51	1.71	0.876		
ภาพรวม	2-5 ปี	249	2.77	0.854	0.953	0.386
	6-10 ปี	100	2.71	0.899		
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	51	2.58	0.987		

จากตารางที่ 4.26 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีภาวะหมดไฟในการทำงานภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาภาวะหมดไฟในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานในทุกด้าน ทั้งด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

สมมติฐานย่อยที่ 2.1.1 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 4.27

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อบุคคลกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อบุคคล	
	r	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	-0.016	0.752
ด้านการลดความเป็นบุคคล	-0.009	0.861
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	-0.156**	0.002
ภาพรวม	-0.073	0.142

**Sig. < 0.01

จากตาราง 4.27 พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาภาวะหมดไฟในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อบุคคลมาก จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อบุคคลน้อย จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลสูง ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ ($r=-0.156$)

ส่วนพฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานย่อยที่ 2.1.2 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 4.28

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคล	
	r	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	-0.061	0.224
ด้านการลดความเป็นบุคคล	0.112*	0.025
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	-0.215***	0.000
ภาพรวม	-0.074	0.142

*Sig. < 0.05 , ***Sig. < 0.001

จากตาราง 4.28 พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาภาวะหมดไฟในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลมาก จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลสูง และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลน้อย จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลต่ำ ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ ($r=0.112$)

พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลมาก จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ

ผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลน้อย จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลสูง ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ ($r=-0.215$)

ส่วนพฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 พฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 4.29

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	พฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร	
	r	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	-0.001	0.978
ด้านการลดความเป็นบุคคล	0.003	0.957
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	-0.137**	0.006
ภาพรวม	-0.052	0.303

**Sig. < 0.01

จากตาราง 4.29 พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาภาวะหมดไฟในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมาก จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร

น้อย จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลสูง ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ ($r=-0.137$)

ส่วนพฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กร

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน

ตารางที่ 4.30

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร	
	r	Sig.
ด้านจิตใจ	0.524***	0.000
ด้านการคงอยู่ในองค์กร	0.504***	0.000
ด้านบรรทัดฐาน	0.546***	0.000
ภาพรวม	0.562***	0.000

***Sig. < 0.001

จากตาราง 4.30 พบว่า บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่เห็นด้วยมากเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร จะมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมาก

และพนักงานบริษัทเอกชนที่เห็นด้วยน้อยเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร จะมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมน้อย ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับสูง ($r=0.562$)

เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน พบว่า

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่เห็นด้วยมากเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมาก และพนักงานบริษัทเอกชนที่เห็นด้วยน้อยเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจน้อย ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับสูง ($r=0.524$)

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่เห็นด้วยมากเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กรมาก และพนักงานบริษัทเอกชนที่เห็นด้วยน้อยเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กรน้อย ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับสูง ($r=0.504$)

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่เห็นด้วยมากเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมาก และพนักงานบริษัทเอกชนที่เห็นด้วยน้อยเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานน้อย ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับสูง ($r=0.546$)

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 4.31

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	
	r	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	-0.225***	0.000
ด้านการลดความเป็นบุคคล	-0.029	0.566
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	-0.291***	0.000
ภาพรวม	-0.272***	0.000

***Sig. < 0.001

จากตาราง 4.31 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมาก จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวมต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจน้อย จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวมสูง ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ ($r=-0.272$)

เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน พบว่า

ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมาก จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจน้อย จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ ($r=-0.225$)

ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มี

ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมาก จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจน้อย จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลสูง ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ ($r=-0.291$)

ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 4.32

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กรกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กร	
	R	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	-0.218***	0.000
ด้านการลดความเป็นบุคคล	0.010	0.843
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	-0.208***	0.000
ภาพรวม	-0.219***	0.000

***Sig. < 0.001

จากตาราง 4.32 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กรมาก จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวมต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กรน้อย จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวมสูง ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ ($r=-0.219$)

เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน พบว่า

ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ พนักงาน

บริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในองค์การมาก จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในองค์การน้อย จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ ($r=-0.218$)

ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในองค์การมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในองค์การมาก จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในองค์การน้อย จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลสูง ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ ($r=-0.208$)

ส่วนความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 4.33

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน	
	R	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	-0.312***	0.000
ด้านการลดความเป็นบุคคล	-0.111*	0.026
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	-0.255***	0.000
ภาพรวม	-0.351***	0.000

*Sig. < 0.05 , ***Sig. < 0.001

จากตาราง 4.33 พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ พนักงาน

บริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมาก จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวมต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานน้อย จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวมสูง ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง ($r=-0.351$)

เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์การในแต่ละด้าน พบว่า

ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมาก จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานน้อย จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง ($r=-0.312$)

ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมาก จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานน้อย จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลสูง ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ ($r=-0.111$)

ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมาก จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานน้อย จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลสูง ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ ($r=-0.255$)

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 4.34

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร	
	r	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	-0.221***	0.000
ด้านการลดความเป็นบุคคล	-0.163**	0.001
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	-0.248***	0.000
ภาพรวม	-0.310***	0.000

Sig. < 0.01 , *Sig. < 0.001

จากตาราง 4.34 พบว่า บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่เห็นด้วยมากเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวมต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่เห็นด้วยน้อยเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวมสูง ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง ($r=-0.310$)

เมื่อพิจารณาภาวะหมดไฟในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่เห็นด้วยมากเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่เห็นด้วยน้อยเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ ($r=-0.221$)

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่เห็นด้วยมากเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความ

เป็นบุคคลต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่เห็นด้วยน้อยเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลสูง ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ ($r=-0.163$)

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่เห็นด้วยมากเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร จะมีด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่เห็นด้วยน้อยเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร จะมีด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลสูง ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ ($r=-0.248$)



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนกับภาวะหมดไฟในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกับภาวะหมดไฟในการทำงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกับความผูกพันต่อองค์กร
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกับภาวะหมดไฟในการทำงาน
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรูปแบบการวิจัยด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูล ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross sectional study) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทเอกชนที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2504-2543 (อายุตั้งแต่ 21-60 ปี) จำนวน 400 คน ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน-พฤษภาคม พ.ศ. 2564 ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณค่าทางสถิติและทดสอบสมมติฐานตามที่ได้กำหนดไว้ โดยวิเคราะห์ข้อมูล 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย

(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ในการพรรณนาลักษณะส่วนบุคคล และการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับใช้ในการทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 มีอายุอยู่ในช่วง 26–40 ปี จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7 สถานภาพสมรส(ทางพฤตินัย) เป็นโสด จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง 20,001–35,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 สายการปฏิบัติงานด้านการขาย การตลาด และการประชาสัมพันธ์ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 ระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุงานในองค์กรปัจจุบัน) ตั้งแต่ 2–5 ปี จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3

5.1.2 การสื่อสารภายในองค์กร

5.1.2.1 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายในองค์กร

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายในองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.40 หมายถึง มีการเปิดรับมาก โดยมีความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อบุคคล ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.77 หมายถึง มีการเปิดรับมาก รองลงมาคือ สื่อที่ไม่ใช่บุคคล ค่าเฉลี่ย 3.16 หมายถึง มีการเปิดรับปานกลาง เมื่อพิจารณาการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายในองค์กรแต่ละสื่อ พบว่า

สื่อบุคคล กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายในองค์กรจากหัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.13 หมายถึง มีการเปิดรับมาก รองลงมาคือเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 4.12 หมายถึง มีการเปิดรับมาก ผู้บริหาร ค่าเฉลี่ย 3.59

หมายถึง มีการเปิดรับมาก และเพื่อนร่วมงานภายนอกหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.27 หมายถึง มีการเปิดรับปานกลาง

สื่อที่ไม่ใช่บุคคล กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายในองค์การจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.15 หมายถึง มีการเปิดรับมาก รองลงมา คือ แอปพลิเคชันไลน์ (Line Application) ค่าเฉลี่ย 3.77 หมายถึง มีการเปิดรับมาก จดหมายเวียนภายในองค์การ ค่าเฉลี่ย 3.04 หมายถึง มีการเปิดรับปานกลาง ไปสเตอร์ ค่าเฉลี่ย 2.97 หมายถึง มีการเปิดรับปานกลาง เฟซบุ๊ก (Facebook) ค่าเฉลี่ย 2.91 หมายถึง มีการเปิดรับปานกลาง และวอทส์แอป (WhatsApp) ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2.11 หมายถึง มีการเปิดรับน้อย

สรุปได้ว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายในองค์การระดับมาก เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษา พบว่า พนักงานฯ มีความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อบุคคลภายในองค์การ คือ หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงานในระดับมากโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ในส่วนของสื่อที่ไม่ใช่บุคคลพบว่า พนักงานฯ มีระดับความถี่ในการเปิดรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ในระดับมากเช่นเดียวกัน ต่างๆ เหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์การ ตามที่กรีซ สิบสนธ์ (2537) อธิบายไว้ว่า การสื่อสารสามารถช่วยให้การบริหารดำเนินงานลุล่วงไปได้ ทำให้บุคคลเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน และช่วยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเกิดการพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ พนักงานฯ สามารถสื่อสารกันได้อย่างเสรีเพื่อนำองค์การให้บรรลุเป้าหมายและเจริญก้าวหน้าต่อไป ดังนั้น องค์การควรตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสาร เมื่อผู้บริหารมีความสามารถในการสื่อสารก็จะส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความไว้วางใจและนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพได้ด้วย (Jablin and Sias, 2000)

5.1.2.2 พฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายในองค์การ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์การ ค่าเฉลี่ย 3.74 หมายถึง มีการเปิดรับมาก โดยมีความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์การประเภทการมอบหมายงาน คำสั่งงาน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.12 หมายถึง มีการเปิดรับมาก รองลงมาคือ นโยบาย ข้อบังคับ มาตรการ คำสั่งและกฎระเบียบต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 3.98 หมายถึง มีการเปิดรับมาก ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการขององค์การ ค่าเฉลี่ย 3.92 หมายถึง มีการเปิดรับมาก การระดมความคิดเห็น หรือการประชุมเพื่อวางแผนงาน ค่าเฉลี่ย 3.90 หมายถึง มีการเปิดรับมาก ข้อมูลผลการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย 3.84 หมายถึง มีการเปิดรับมาก สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการ ค่าเฉลี่ย 3.82

หมายถึง มีการเปิดรับมาก แผนการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย 3.80 หมายถึง มีการเปิดรับมาก การพูดคุยกันกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในช่วงเวลาพักกลางวัน และ/หรือหลังเวลาเลิกงาน ค่าเฉลี่ย 3.78 หมายถึง มีการเปิดรับมาก การยกย่องชมเชยจากหัวหน้างาน ค่าเฉลี่ย 3.46 หมายถึง มีการเปิดรับมาก งานเลี้ยงสังสรรค์ขององค์กร ค่าเฉลี่ย 3.29 หมายถึง มีการเปิดรับปานกลาง และมีความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรประเภทงานประชุมประจำปีขององค์กร ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.26 หมายถึง มีการเปิดรับปานกลาง

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานประเภทการมอบหมายงาน คำสั่งงาน โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด สามารถสรุปได้ว่า พนักงานย่อมมีความสนใจในการเปิดรับและแสวงหาข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่หลักของตน เนื่องจากคำสั่งงาน การมอบหมายงานเป็นข่าวสารที่พนักงานมีความจำเป็นต้องทราบและเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ ด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Assael (1985, อ้างถึงใน จรรยา ยามาณี, 2553) Klapper (1960 p.5, อ้างถึงใน โชติหทัย นพวงศ์, 2542) และ Bakker (1978, อ้างถึงใน ประภาพรณ ลิมสุขสิริ, 2546)

5.1.2.3 บรรยายการสื่อสารภายในองค์กร

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.79 หมายถึง เห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.94 หมายถึง เห็นด้วยมาก รองลงมาคือ ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 3.82 หมายถึง เห็นด้วยมาก ด้านการรับฟังการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 3.81 หมายถึง เห็นด้วยมาก ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ค่าเฉลี่ย 3.77 หมายถึง เห็นด้วยมาก ด้านการคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.71 หมายถึง เห็นด้วยมาก และ ด้านความไว้วางใจ ค่าเฉลี่ย 3.69 หมายถึง เห็นด้วยมาก ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านการคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประเด็น ฉันทันได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสาร นโยบายต่าง ๆ รวมถึงเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กรอย่างเพียงพอและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.78 หมายถึง เห็นด้วยมาก รองลงมาคือประเด็น องค์กรที่ฉันทำงานมีการสื่อสาร เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองต่อการบรรลุ

เป้าหมายขององค์กร ค่าเฉลี่ย 3.71 หมายถึง เห็นด้วยมาก และประเด็น องค์กรที่ฉันทำงานมีวิธีการจัดการข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพและมีการเผยแพร่ให้พนักงานรับทราบอย่างเป็นระบบ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.65 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ด้านความไว้วางใจ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประเด็น ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานแจ้งหรือบอกกล่าวข้อมูลที่เชื่อถือได้แก่ฉัน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.86 หมายถึง เห็นด้วยมาก รองลงมาคือประเด็น หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ฉันเข้าประชุม หรือเป็นตัวแทนในการสื่อสาร ติดต่อประสานงาน เข้าร่วมรับฟังหรือในโอกาสต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 3.64 หมายถึง เห็นด้วยมาก และประเด็น ฉันเห็นว่า พนักงานในองค์กรมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการติดต่อสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.58 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประเด็น ฉันสามารถแจ้งข้อมูลและสื่อสารกับหัวหน้างานได้โดยตรง ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.04 หมายถึง เห็นด้วยมาก รองลงมาคือประเด็น ฉันสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่อหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 3.81 หมายถึง เห็นด้วยมาก และประเด็น ฉันมีส่วนร่วมในการสื่อสารเพื่อกำหนดเป้าหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ ของหน่วยงานหรือองค์กร ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.45 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประเด็น ฉันสามารถติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.99 หมายถึง เห็นด้วยมาก รองลงมาคือประเด็น เพื่อนร่วมงานของฉันรับฟังความคิดเห็นของฉัน ทำให้มีการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.94 หมายถึง เห็นด้วยมาก และประเด็น องค์กรของฉันสนับสนุนให้พนักงานติดต่อประสานงานกับผู้อื่นทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน เพื่อการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.89 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประเด็น หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ฉันทราบด้วยความจริงใจ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.87 หมายถึง เห็นด้วยมาก รองลงมาคือประเด็น หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย กฎระเบียบต่างๆ รวมถึงเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กรให้ฉันทราบอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.80 หมายถึง เห็นด้วยมาก และประเด็น ฉันรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาอย่างครบถ้วนเพียงพอ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.79 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ด้านการรับฟังการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประเด็น ฉันสามารถแจ้งรายงาน หรือปรึกษาปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.86 หมายถึง เห็นด้วยมาก รองลงมาคือประเด็น หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของฉันอย่างจริงใจ ค่าเฉลี่ย 3.81 หมายถึง เห็นด้วยมาก และประเด็น ฉันมีอิสระในการให้ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาต่อหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.76 หมายถึง เห็นด้วยมาก

จากผลการศึกษา สรุปได้ว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด หมายถึง เห็นด้วยมาก สะท้อนให้เห็นว่า พนักงานฯ ในองค์กรที่กลุ่มตัวอย่างทำงานอยู่นั้นรับรู้ว่าองค์กร หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาได้สนับสนุนให้ตนสามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสามารถติดต่อประสานงานกับผู้อื่นทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน ซึ่งนำมาสู่การร่วมงานกันได้ด้วยดี (R. Wayne Pace and Don F. Faules, 1994)

5.1.3 ความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.05 หมายถึง มีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.11 หมายถึง มีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง รองลงมาคือ ด้านจิตใจ ค่าเฉลี่ย 3.10 หมายถึง มีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง และ ด้านการคงอยู่ในองค์กร ค่าเฉลี่ย 2.96 หมายถึง มีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านจิตใจ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประเด็น ฉันมีส่วนร่วมในการพัฒนาและขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.52 หมายถึง มีความคิดเห็นเห็นด้วย รองลงมาคือประเด็น ฉันรู้สึกว่ามีปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรเปรียบเสมือนปัญหาของตนเอง ค่าเฉลี่ย 3.17 หมายถึง มีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง ประเด็น ฉันรู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรสอดคล้องกับค่านิยมในการดำเนินชีวิตของฉัน ค่าเฉลี่ย 3.04 หมายถึง มีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง ประเด็น ฉันเต็มใจที่จะอุทิศตนทุ่มเท ทำงานที่องค์กรแห่งนี้จนเกษียณ ค่าเฉลี่ย 2.92 หมายถึง มีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง

และประเด็น ฉันจะไม่ยอมย้ายไปอยู่องค์กรใหม่ หากองค์กรนั้น คือ คู่แข่งกับองค์กรที่ฉันทำงานอยู่ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2.85 หมายถึง มีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง

ด้านการคงอยู่ในองค์กร กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประเด็น ฉันรู้สึกว่ององค์กรแห่งนี้ได้มอบโอกาสให้พนักงานได้ปฏิบัติงานตามความถนัดและความสามารถ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.47 หมายถึง มีความคิดเห็นเห็นด้วย รองลงมาคือประเด็น ฉันอยากทำงานในองค์กรนี้ต่อไป เนื่องจากฉันได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.38 หมายถึง มีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง ประเด็น ฉันคิดว่าการทำงานในองค์กรใดองค์กรเดียวตลอดชีวิตจะส่งผลให้บุคคลผู้นั้นสามารถพัฒนาศักยภาพและความสามารถของตนได้ดี ค่าเฉลี่ย 2.67 หมายถึง มีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง ประเด็น ฉันจะรู้สึกผิด หากต้องตัดสินใจลาออกจากองค์กรที่ทำงานอยู่นี้ เมื่อฉันได้รับข้อเสนอจากองค์กรอื่นที่ดีกว่า ค่าเฉลี่ย 2.66 หมายถึง มีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง และประเด็น ฉันจะไม่ย้ายไปทำงานที่องค์กรอื่นที่ให้รายได้ดีกว่าองค์กรปัจจุบันที่ทำอยู่นี้ เนื่องจากฉันรู้สึกว่าฉันได้ทำงานที่ชอบและตรงกับความถนัดของฉัน ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2.61 หมายถึง มีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง

ด้านบรรทัดฐาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประเด็น ฉันรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.58 หมายถึง มีความคิดเห็นเห็นด้วย รองลงมาคือประเด็น ฉันรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กร ค่าเฉลี่ย 3.30 หมายถึง มีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง ประเด็น ฉันจะรู้สึกไม่ดี ถ้าต้องลาออกจากองค์กรนี้ ในขณะที่องค์กรประสบกับปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.00 หมายถึง มีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง ประเด็น ฉันไม่คิดจะลาออกจากงาน เนื่องจากฉันรู้สึกผูกพันกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรแห่งนี้ ค่าเฉลี่ย 2.94 หมายถึง มีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง และประเด็น ฉันไม่คิดจะลาออกจากองค์กรนี้ เพราะต้องการสนับสนุนกิจกรรม และเป้าหมายขององค์กรต่อไป ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2.71 หมายถึง มีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง

จากผลการศึกษา สรุปได้ว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน โดยมีความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง อย่างไรก็ตาม ความผูกพันต่อองค์กรด้านดังกล่าวมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและด้านการคงอยู่ในองค์กร แสดงให้เห็นว่าพนักงานฯ รับรู้ถึงภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่ตนจะต้องอยู่ในองค์กรนี้ต่อไป เพื่อสนับสนุนกิจกรรมและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งอาจมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของพนักงานฯ อันมีที่มาจากค่านิยมส่วนบุคคลและความรู้สึกมีพันธะ (Meyer, Allen, and Smith 1993, อ้างถึงใน ชูชัย สมิทธิ-

ไกร, 2554) ตลอดจนสะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานฯ ด้านคุณธรรมว่าตนสำนึกบุญคุณที่มีโอกาสได้เข้ามาทำงานในองค์กรแห่งนี้ มีความประสงค์ที่จะตอบแทนด้วยการทำงานให้กับองค์กรต่อไป นอกจากนี้ อาจเป็นผลมาจากการหล่อหลอมทางสังคม ค่านิยม ความจงรักภักดี และวัฒนธรรมองค์กร ดังนั้น พนักงานที่มีระดับความผูกพันด้านบรรทัดฐานสูง จะคิดว่าตนสมควรจะทำงานในองค์กรต่อไป เนื่องจาก เป็นสิ่งที่ถูกต้องตามบรรทัดฐานทางสังคม (อนุรักษ์ วัฒนะถาวรวงศ์. (2561). ความผูกพันองค์กร. สืบค้น 13/6/2564, จาก <http://anuruckwatanathawornwong.blogspot.com/2018/01/organizational-commitment.html>)

5.1.4 ภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภาวะหมดไฟในการทำงานแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ค่าเฉลี่ย 3.70 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง โดยมีความรู้สึกต่อประเด็น ฉันรู้สึกอ่อนเพลียเมื่อตื่นนอนตอนเช้าและรู้ว่าต้องเผชิญกับการทำงานอีกวัน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.16 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับสูง รองลงมาคือประเด็น ฉันรู้สึกเหนื่อยหน่ายในภาระงานที่ฉันทำอยู่ ค่าเฉลี่ย 3.96 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง และประเด็น ฉันรู้สึกสิ้นหวัง หมดความอดทนในงานที่ฉันทำอยู่ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.14 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานปานกลาง

ด้านการลดความเป็นบุคคล ค่าเฉลี่ย 2.49 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง โดยมีความรู้สึกต่อประเด็น ฉันรู้สึกว่าการทำงานที่ผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการตำหนิฉันนั้นเป็นปัญหาของเขา ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2.80 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง รองลงมาคือประเด็น ฉันวิตกกังวลใจว่างานที่ฉันทำอยู่ทำให้ฉันมีจิตใจแข็งกระด้าง ค่าเฉลี่ย 2.67 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง และประเด็น ฉันรู้สึกว่าคุณปฏิบัติต่อผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการเสมือนเขาเป็นสิ่งที่ไร้ชีวิตจิตใจ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2.14 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง

ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ย 1.79 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับต่ำ โดยมีความรู้สึกต่อประเด็น ฉันรู้สึกเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังกำลัง ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2.36 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง รองลงมาคือประเด็น ในการทำงาน ฉันสามารถ

เผชิญปัญหาทางอารมณ์ได้อย่างสงบนิ่ง ค่าเฉลี่ย 1.89 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับต่ำ และประเต๋น ฉันทู้สึกว่าตนเองสามารถแก้ไขปัญหาด่าง ๆ ของผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 1.43 หมายถึง มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับต่ำ

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานรายด้าน แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล โดยพนักงานฯ รู้สึกอ่อนเพลียเมื่อตื่นนอนตอนเช้าและรับรู้ว่าจะต้องเผชิญกับการทำงานอีกวัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่าง รู้สึกเหนื่อยหน่ายในภาระงานที่ทำ และมีความรู้สึกสิ้นหวัง หมดความอดทนในงานที่ทำอยู่ ตามลำดับ นับว่ากลุ่มตัวอย่างมีอาการของกลุ่มภาวะหมดไฟในระยะเริ่มแรก ซึ่งหากอาการดังกล่าวมิได้รับการแก้ไข หรือมีแรงจูงใจที่สามารถช่วยหรือเสริมให้พนักงานฯ เกิดพลังเพื่อให้กลับมาเหมือนเดิมได้ก็จะส่งผลให้เกิดอาการเลวร้ายที่ไม่พึงประสงค์อื่นๆ ตามมา อาทิ หมดกำลังที่จะไปทำงาน เกิดความคับข้องใจ ไปทำงานสายหรือขาดงานบ่อย ไม่อยากแก้ไขปัญหาใดๆ ซึ่งอาการต่างๆ เหล่านี้จะมีความรุนแรงเพิ่มขึ้นจนนำไปสู่อาการป่วยทางร่างกายอื่นๆ ได้ เช่น ปวดศีรษะ ปวดตึงตามกล้ามเนื้อ เป็นต้น (Maslach and Jackson, 1986, pp. 211-217, อ้างถึงใน พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน, 2559)

5.1.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 เพศของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 อายุของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 สถานภาพสมรส(ทางพฤตินัย) ของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 รายได้ส่วนตัวต่อเดือนของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 สายการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.7 ระดับตำแหน่งในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.8 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์การมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทาง การสื่อสารภายในองค์การมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน	

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.1 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวม	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.1.1 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.1.2 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคล	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.1.3 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	ยอมรับสมมติฐาน $r = -0.156$ Sig. = 0.002** โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ทั้งนี้ ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.2 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวม	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.2.1 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.2.2 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคล	ยอมรับสมมติฐาน $r = 0.112$ Sig. = 0.025* โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.2.3 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	ยอมรับสมมติฐาน $r = -0.215$ Sig. = 0.000** โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 พฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.1 พฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวม	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.2 พฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.3 พฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคล	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.4 พฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	ยอมรับสมมติฐาน $r = -0.137$ Sig. = 0.006** โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ
สมมติฐานการวิจัยที่ 3 บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร	
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม	ยอมรับสมมติฐาน $r = 0.562$ Sig. = 0.000** โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับสูง
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	ยอมรับสมมติฐาน $r = 0.524$ Sig. = 0.000** โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กร	ยอมรับสมมติฐาน $r = 0.504$ Sig. = 0.000** โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ทั้งนี้ ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับสูง
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน	ยอมรับสมมติฐาน $r = 0.546$ Sig. = 0.000** โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ทั้งนี้ ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับสูง
สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวม	ยอมรับสมมติฐาน $r = -0.272$ Sig. = 0.000** โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ทั้งนี้ ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ยอมรับสมมติฐาน $r = -0.225$ Sig. = 0.000** โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ทั้งนี้ ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคล	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	ยอมรับสมมติฐาน $r = -0.291$ Sig. = 0.000** โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวม	ยอมรับสมมติฐาน $r = -0.219$ Sig. = 0.000** โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ยอมรับสมมติฐาน $r = -0.218$ Sig. = 0.000** โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคล	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	ยอมรับสมมติฐาน $r = -0.208$ Sig. = 0.000** โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวม	ยอมรับสมมติฐาน $r = -0.351$ Sig. = 0.000** โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ยอมรับสมมติฐาน $r = -0.312$ Sig. = 0.000** โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคล	ยอมรับสมมติฐาน $r = -0.111$ Sig. = 0.026* โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	ยอมรับสมมติฐาน $r = -0.255$ Sig. = 0.000** โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ
สมมติฐานการวิจัยที่ 5 บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 5.1 บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวม	ยอมรับสมมติฐาน $r = -0.310$ Sig. = 0.000** โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง
สมมติฐานการวิจัยที่ 5.2 บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ยอมรับสมมติฐาน $r = -0.221$ Sig. = 0.000** โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 5.3 บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์การมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคล	ยอมรับสมมติฐาน $r = -0.163$ Sig. = 0.001** โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ
สมมติฐานการวิจัยที่ 5.4 บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์การมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	ยอมรับสมมติฐาน $r = -0.248$ Sig. = 0.000** โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน” สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 การสื่อสารภายในองค์การ

การสื่อสารภายในองค์การนับเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการบริหารงานขับเคลื่อนและผลักดันองค์การสู่เป้าหมาย จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายในองค์การในระดับมาก ($\bar{X}=3.40$) ดังนั้น การสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพจะสามารถทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจในงาน คำสั่งงาน การมอบหมายงานเพื่อสร้างสรรค์ดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารในทางบวกจากการที่พนักงานสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเชิงสร้างสรรค์ สนับสนุนซึ่งกันและกัน รวมถึงความสัมพันธ์อัน

ดีระหว่างบุคลากร ที่ผ่านมาในประเทศไทยมีการศึกษาถึงภาวะหมดไฟในการทำงานและการสื่อสารภายในองค์กร พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน (2559) ทำการวิจัยเรื่องการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 200 คน ทว่าผลการศึกษาดังกล่าวพบว่า การสื่อสารภายในองค์กรไม่ได้กำกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในขณะที่ธิดาพร มีกิ่งทอง (2542) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยประชากร รูปแบบการสื่อสารกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร จำนวน 400 นาย ซึ่งนำตัวแปรด้านรูปแบบการสื่อสารมาทำการศึกษา ได้แก่ 1) การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา 2) การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และ 3) การสื่อสารกับผู้รับบริการ (ใช้รถใช้ถนน) ผลการวิจัยดังกล่าวพบว่า รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 คือ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบบนลงล่าง การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบทางเดียวในแนวตั้ง แบบอวัจนภาษา และการสื่อสารกับผู้รับบริการแบบทางการ แบบทางเดียว แบบอวัจนภาษา ในอีกด้านหนึ่งพบว่า รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 คือ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบทางการ แบบไม่ทางการ แบบทางเดียว แบบอวัจนภาษา และการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบไม่ทางการ แบบสองทางในแนวราบ แบบอวัจนภาษา อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่ได้กล่าวมานี้ทำให้เห็นถึงแง่มุมทางการศึกษาในมิติต่างๆ เกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

5.2.1.1 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายในองค์กร

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาด้านการสื่อสารภายในองค์กรในงานวิจัยครั้งนี้ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายในองค์กรระดับมาก ($\bar{X}=3.40$) แต่เมื่อเปรียบเทียบกับพบว่าพนักงานฯ มีการเปิดรับสื่อบุคคลมากกว่าสื่อที่ไม่ใช่บุคคล คือ หัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา ($\bar{X}=4.13$) และเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงาน ($\bar{X}=4.12$) ในขณะที่พฤติกรรมในการเปิดรับสื่อที่ไม่ใช่บุคคลของพนักงานฯ พบว่ามีระดับความถี่ในการเปิดรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ในระดับมากเช่นเดียวกัน ($\bar{X}=4.15$) สรุปได้ว่า การสื่อสารภายในองค์กรนับปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่สามารถนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย เนื่องจากการสื่อสารสามารถถ่ายทอดข้อมูลและเชื่อมโยงพนักงาน

แต่ละระดับ แต่ละฝ่ายเข้าด้วยกัน (Aula and Mantere, 2008) จากผลการวิจัยสามารถตั้งข้อสังเกตได้ว่า องค์กรที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานอยู่นั้นอาจมีความซับซ้อนหรืออาจมีโครงสร้างองค์กรขนาดกลางไปจนถึงขนาดใหญ่ มีการสื่อสารระหว่างกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อรายงานความคืบหน้าให้หัวหน้างานทราบ รวมถึงประสานงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เป็นนิจทั้งรูปแบบการพูดคุยหรือในที่ประชุมหรือการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เพื่อสื่อสารแจ้งข้อมูลให้ทราบร่วมกัน สอดคล้องกับผลจากการศึกษาเกี่ยวกับความถี่ในการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเปิดรับเนื้อหาประเภทการมอบหมายงานหรือคำสั่งงานในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$) ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับช่องทางสื่อที่พนักงานฯ เปิดรับ คือ หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ในประเด็นนี้หากผู้บริหารตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารก็จะสามารถส่งเสริมให้ประสิทธิภาพของงานบรรลุตามเป้าหมาย และเมื่อผู้บริหารมีความสามารถในการสื่อสารก็จะทำให้พนักงานมีความไว้วางใจ อันนำไปสู่ประสิทธิภาพในงานที่ดีขึ้น ดังที่ปรากฏตามผลการวิจัยของแจบลินและไซแอส (Jablin and Sias, 2000)

นอกจากนี้ การที่พนักงานฯ เปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อบุคคล ได้แก่ หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงานในระดับมาก ได้สะท้อนให้เห็นว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญและเป็นปัจจัยหนึ่งในการขับเคลื่อนผลักดันให้งานบรรลุได้ตามวัตถุประสงค์ การพูดคุยหรือของบุคลากรในองค์กรทั้งในระดับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอาจก่อให้เกิดความรู้สึกเชิงบวกหรือลบลบต่อคู่สื่อสารได้ อย่างไรก็ตาม หากการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปด้วยความราบรื่นก็จะสามารถทำให้สัมพันธภาพของบุคลากรในองค์กรเป็นไปด้วยดี ทว่า การสื่อสารของพนักงานฯ ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) สะท้อนให้เห็นถึงการมีตัวตนของพนักงานฯ และอาจส่งผลต่อความรู้สึกว่าตนมีความสามารถและความสำคัญต่อองค์กร แม้กระนั้นก็ตาม ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อบุคคลและสื่อที่ไม่ใช่บุคคลมีความสำคัญต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบททางการสื่อสารนั้นๆ โดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ผู้ส่งสาร ผู้รับ เนื้อหาสาร และเลือกช่องทางการสื่อสารอย่างเหมาะสมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานและรักษาความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรด้วย

5.2.2 บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การสนับสนุนซึ่งกันและ

กัน ($\bar{X}=3.94$) อาจพิจารณาได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานในองค์กรที่เปิดโอกาสให้พนักงานทำงานร่วมกันเป็นทีม และมีบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรที่มีความเป็นมิตร พนักงานฯ สามารถปฏิบัติงานร่วมกันและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เมื่อสังเกตร่วมกับระดับตำแหน่งในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า ร้อยละ 55.7 อยู่ในระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจเชื่อมโยงได้ว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการมักต้องประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในทีมอยู่เป็นประจำเพื่อปรึกษาหารือร่วมกันวางแผนงานอยู่เสมอ การช่วยเหลือส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันสามารถสร้างพัฒนาสภาพภายในทีมที่ดีได้ แม้กระนั้นก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่าบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านความไว้วางใจ ($\bar{X}=3.69$) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ อาจมีที่จากธรรมชาติของตัวบุคคล สิ่งที่จะต้องเข้ามาอยู่ในความไว้วางใจและการรับรู้ของพนักงานฯ เกี่ยวกับบุคคลที่กำลังตัดสินใจว่าจะไว้วางใจ (พงษ์ วิเศษสังข์, 2550) นอกเหนือจากนี้แล้วมีความน่าสนใจในประเด็นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พบว่า คำถามข้อที่ 9 การมีส่วนร่วมในการสื่อสารเพื่อกำหนดเป้าหมาย กฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานหรือองค์กรปรากฏพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานฯ ในข้อคำถามดังกล่าวมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X}=3.45$) แต่กลับพบว่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในข้อคำถามดังกล่าวมีค่าเท่ากับ 1.027 ซึ่งสูงกว่าข้ออื่นๆ อาจพิจารณาได้ว่า พนักงานบริษัทเอกชนบางคนเห็นว่าตนเองไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางหรือกฎระเบียบต่างๆ ขององค์กร แม้ว่าผลการศึกษาความถี่ในการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารประเภทนโยบาย ข้อบังคับ มาตรการ คำสั่งและกฎระเบียบต่างๆ จะมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) ก็ตาม ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานฯ บางคนทำงานในองค์กรที่ไม่ได้เปิดโอกาสให้พนักงานฯ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายเท่าที่ควร หากแต่เป็นการบริหารสั่งการเชิงนโยบายมาสู่พนักงานฯ เพื่อให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ได้กำหนดไว้แล้ว

5.2.3 ความผูกพันต่อองค์กร

ในส่วนของความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.05$) เมื่อพิจารณาคะแนนค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรรายด้านแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่ในองค์กรในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ย คือ $\bar{X}=3.11$ $\bar{X}=3.10$ และ $\bar{X}=2.96$ ตามลำดับ เป็นที่น่าสังเกตว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นถึงพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นว่าหากตนมีทางเลือกหรือ

ค่าตอบแทนจากองค์การอื่นที่ดีกว่าก็อาจที่จะลาออกจากองค์การได้ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การในด้านนี้ คือการที่พนักงานคิดคำนวณว่าการอยู่ทำงานให้องค์การเป็นเพราะเหตุจำเป็นต้องรักษาผลประโยชน์ของตน ดังนั้น หากระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การในด้านนี้มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าเมื่อเทียบกับด้านอื่น สามารถสรุปได้ว่าความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การก็อาจน้อยลงตามไปด้วย เมื่อสังเกตร่วมกับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 62.3 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี สอดคล้องตามที่ Meyer, Allen and Smith (1993, อ้างถึงใน ชูชัย สมितिโกร, 2554) อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การเชิงการลงทุนหรือความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์การ เมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าที่ตนนั้นได้ผลประโยชน์จากองค์การ หากออกไปจะทำให้สูญเสียสิทธิประโยชน์ต่างๆ ซึ่งอายุงานหรือระยะเวลาที่พนักงานทำงานให้องค์การมานานจะทำให้มีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า สรุปได้ว่าพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 2-5 ปี อาจมีความคิดว่าตนนั้นอยู่ทำงานให้องค์การเพราะต้องการรักษาผลประโยชน์ของตนเอง และอาจตัดสินใจย้ายไปทำงานกับองค์การอื่นหากได้รับข้อเสนอหรือผลตอบแทนที่ดีกว่า

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาในครั้งนี้ตั้งข้อสังเกตได้จากข้อคำถามความผูกพันต่อองค์การรวมทั้งหมด 15 ข้อ พบว่ามีจำนวน 10 ข้อที่ปรากฏให้เห็นว่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) มีค่ามากกว่า 1 และมีจำนวน 12 ข้อแสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง ซึ่งอาจพิจารณาได้ว่าพนักงานฯ รู้สึกคลุมเครือไม่แน่ใจในความผูกพันที่ตนมีต่อองค์การ หากแต่มีเพียง 3 ประเด็นคำถามที่พบว่าพนักงานฯ มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การในระดับสูงกว่าข้ออื่นๆ ในระดับเห็นด้วยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) มีค่าน้อยกว่า 1 ได้แก่ คำถามข้อที่ (3) (6) และ (12) คือ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุเป้าหมาย องค์การได้มอบโอกาสให้พนักงานได้ปฏิบัติงานตามความถนัดและความสามารถ รวมถึงรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การ ต่างๆ เหล่านี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานฯ รับรู้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีต่อองค์การ พนักงานฯ รู้สึกว่าตนได้รับโอกาสให้ทำงานตามความถนัด แสดงว่าตนมิได้ถูกกั้นกั้งในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนพนักงานฯ ตระหนักดีว่าตนเองทำงานอยู่ในองค์การที่ดีและมีความภาคภูมิใจ แม้กระนั้นก็ตาม คะแนนค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง รวมถึงข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดที่จะลาออกด้วย สรุป

ได้ว่าพนักงานบริษัทเอกชนไม่ได้มีความรู้สึกผูกพันยึดโยงหรือมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กรมากนัก เพียงแต่ทำงานตามหน้าที่ของตนในฐานะ ‘ลูกจ้าง’ เท่านั้น

5.2.4 ภาวะหมดไฟในการทำงาน

ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความเป็นบุคคลในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.70$ และ $\bar{X}=2.49$ ตามลำดับ) ในขณะที่ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X}=1.79$) เห็นได้ชัดจากผลการศึกษาว่า พนักงานฯ รู้สึกอ่อนเพลียเมื่อคิดว่าตนต้องเผชิญกับการปฏิบัติงาน มีความเหนื่อยหน่ายกับภาระงานที่ตนทำอยู่ และอาจเกิดความสิ้นหวังหมดความอดทนกับงานที่ตนทำ ตั้งข้อสังเกตได้ว่า องค์กรภาคเอกชนมีการแข่งขันกันสูงเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ กำไรตามเป้าที่วางไว้ในแต่ละปี อีกทั้งคู่แข่งทางการตลาดอีกเป็นจำนวนมาก ดังนั้น ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบบริหาร แผนการดำเนินงาน ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ปริมาณงานที่มากเกินไปหรือความคาดหวังขององค์กรย่อมส่งผลต่อแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ อาจนำมาสู่สภาวะความเครียดสะสมเรื้อรังและทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายอ่อนเพลียหมดกำลังใจในการทำงานได้ สอดคล้องตามที่แมสแลชและเลเทอร์ (Maslach & Leiter, 1997) สมิธ, เจฟฟ์ กริลล์ และเซกัล (Smith, Jaffe-Grill, Segal & Segal, 2013) ได้นำเสนอองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานอันมีที่มาจากความเครียด และความรู้สึกว่าตนทำงานหนักและมีภาระหน้าที่ต้องรับผิดชอบมากมาย อีกประการหนึ่ง หากพิจารณาผลการศึกษาร่วมกับสายการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่ร้อยละ 43.4 ทำงานด้านการขาย การตลาด และการประชาสัมพันธ์ รองลงมา ร้อยละ 23.3 คือ ด้านการบริหาร สังเกตได้ว่าลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในสายการปฏิบัติงานที่มีการแข่งขันและความกดดันสูง จึงอาจมีความเชื่อมโยงกับสภาวะเครียดสะสมเรื้อรัง ความรู้สึกเหนื่อยหน่าย หมดพลัง และขาดแรงจูงใจในการทำงาน

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานรายด้านแสดงให้เห็นว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์พบว่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในทุกประเด็นคำถามมีค่ามากกว่า 1 ทุกข้อ และสังเกตได้ว่าคะแนนค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด เว้นแต่ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกอ่อนเพลียเมื่อตื่นนอนตอนเช้าและรู้ว่าต้องเผชิญกับการทำงานอีกวันมีค่าเฉลี่ยระดับสูง นับเป็นสัญญาณที่องค์กรพึงตระหนักและควรจัดการแก้ไข ตลอดจนวางแนวทางป้องกันภาวะ

หมดไฟเพื่อทำให้บุคลกรของตนมีภาวะหมดไฟในการทำงานต่ำลง ในด้านการลดความเป็นบุคคล พบว่าทุกประเด็นมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกข้อและมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) มากกว่า 1 แม้ว่าพนักงานฯ จะตอบว่าไม่เคยเลยมากที่สุด แต่ในขณะที่เดียวกันเห็นได้ว่าพนักงานฯ จำนวนหนึ่งเคยมีความรู้สึกลดความเป็นบุคคลต่อตนเองและผู้อื่น แสดงให้เห็นว่าพนักงานฯ มีความรู้สึกไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงานไม่ยอมใจใส่ใจและไม่ต้องการยุ่งเกี่ยวกับผู้อื่น ซึ่งองค์การควรให้ความสำคัญในประเด็นนี้ เนื่องจากการทำงานล้วนต้องมีการติดต่อสื่อสารประสานงานอยู่เป็นนิจ การที่พนักงานมีเจตคติหรือความรู้สึกไม่ดีต่อบุคคลอื่นอาจนำไปสู่ผลกระทบทางการติดต่อสื่อสารของบุคลกรภายในองค์กรได้ อันอาจส่งผลถึงประสิทธิภาพและความราบรื่นในการปฏิบัติงานได้ และในด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล พบว่าเกือบทุกประเด็นของข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ เว้นแต่เพียงความรู้สึกเต็มเปี่ยมไปด้วยผลกำลังที่อยู่ในระดับปานกลาง จากผลการศึกษาในด้านนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความรู้สึกกว่าตนมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและยังมีคุณค่าต่อองค์กรอยู่ สรุปได้ว่า พนักงานฯ มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตน แม้ว่าอาจมีความรู้สึกเหนื่อยล้าหมดพลังบ้างในบางครั้งแต่ยังมีความรู้สึกกว่าตนเป็นบุคคลที่มีทักษะความรู้และสามารถสร้างความสำเร็จในงานได้

5.3 อภิปรายสมมติฐาน

5.3.1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชน ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส(ทางพฤตินัย) รายได้ส่วนตัวต่อเดือน และระดับตำแหน่งในการทำงานของพนักงานฯ ที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่อย่างไรก็ตามกลับพบว่า อายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ในองค์กรปัจจุบัน) ของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังนี้

ตารางที่ 5.2

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ลำดับที่	ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ฯ	H ₁	ภาวะหมดไฟในการทำงาน
1.	เพศ	✓	ด้านการลดความเป็นบุคคล ภาพรวม
2.	อายุ	✗	
3.	สถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย)	✓	ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์
4.	ระดับการศึกษา	✗	
5.	รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	✓	ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล ภาพรวม
6.	สายการปฏิบัติงาน	✗	
7.	ระดับตำแหน่งในการทำงาน	✓	ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล
8.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ในองค์การปัจจุบัน)	✗	
✓ หมายถึง มีความแตกต่าง ✗ หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง			

5.3.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

(1) **เพศ** ผลการศึกษาพบว่า เพศของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนเพศชายมีภาวะหมดไฟในการทำงานภาพรวมสูงกว่าพนักงานฯ เพศหญิง เมื่อพิจารณาภาวะหมดไฟรายด้าน พบว่า พนักงานฯ เพศชายมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลสูงกว่าพนักงานฯ เพศหญิงสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kim et. al, Vassos & Nankervis (2012, อ้างถึงใน นฤมล สุธีรวุฒิ, 2558) พบว่า เพศชายมีส่วนภาวะหมดไฟด้านการลดความเป็นบุคคลค่อนข้างสูงกว่าเพศหญิง และจากผลการวิจัยของ ดิรยา เลิศหัตถศิลป์ (2554) แสดงให้เห็นว่าเพศมีความสัมพันธ์กับการลดความ

เป็นบุคคล โดยผลการศึกษาพบว่า จิตแพทย์เพศชายมีการลดความเป็นบุคคลสูงกว่าจิตแพทย์เพศหญิง ทั้งนี้มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Miller และคณะ (2000, อ้างถึงใน ดิรยา เลิศหัตถศิลป์, 2554) ระบุว่า เมื่อเพศชายประสบกับอุปสรรคปัญหาที่มีแนวโน้มที่จะไม่แสดงอารมณ์เชิงเพศหญิง หากแต่จะเป็นลักษณะที่แสดงออกโดยการแยกตัวออกห่างหรือลดความสัมพันธ์ ดังนั้นจึงมีลักษณะด้านการลดความเป็นบุคคลมากกว่าเพศหญิง

(2) สถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย) ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรส(ทางพฤตินัย) ของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานฯ ที่มีสถานภาพโสดมีภาวะหมดไฟในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส(ทางพฤตินัย) สมรส/มีคู่/ปัจจุบันอยู่ด้วยกันโดยไม่ได้จดทะเบียนสมรส และหย่าร้าง/คู่ที่เคยอยู่ด้วยกัน แต่ไม่ได้อยู่ด้วยกันแล้ว/เคยมีคู่แต่ปัจจุบันแยกกันอยู่/คู่สมรสแยกกันอยู่ชั่วคราว

เมื่อพิจารณาร่วมกับแนวโน้มการอยู่เป็นโสดในไทย การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างประชากรที่ก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุ ซึ่งมีอัตราการเกิดน้อยลงและมีผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นนับเป็นเหตุการณ์ที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางประชากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์ประกอบด้านการเกิดหรือภาวะเจริญพันธุ์ (Fertility) ส่งผลทำให้เกิดนโยบายประชากรขึ้นในหลายๆ ประเทศ รวมทั้งประเทศไทยประสบผลสำเร็จอย่างดีจากนโยบายลดอัตราเพิ่มของประชากรโดยการวางแผนครอบครัวและการใช้วิธีคุมกำเนิด (Family Planning and Contraceptive Method) เป็นหลัก และสามารถลดอัตราเพิ่มของประชากรจากร้อยละ 2.7 ต่อปีในช่วงปีพ.ศ. 2503-2513 เหลือเพียงร้อยละ 1.1 ต่อปีในช่วงปีพ.ศ. 2533-2543 อย่างไรก็ตามการลดลงของภาวะเจริญพันธุ์ส่วนหนึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงในมิติหนึ่งของภาวะสมรส (Nuptiality) ซึ่งก็คือ การชะลอการแต่งงาน (Delayed Marriage) หรือ การไม่แต่งงานที่มีแนวโน้มสูงขึ้น (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. สำนะโนประชากรและเคหะ. '4 ทศวรรษ การสมรสของคนไทย'. สืบค้น 31/7/2564, จาก <http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/pop/4ทศวรรษการสมรส.aspx>) สอดคล้องกับรายงานของ UNFPA เกี่ยวกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางประชากรในประเทศไทย พบว่าโครงสร้างครอบครัวไทยมีขนาดครอบครัวที่เล็กลง จำนวนเฉลี่ยของบุตรมีจำนวนน้อยลงอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับสัดส่วนของคนโสดที่เพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด (United Nations Population Fund. (2011). ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางประชากรในประเทศไทย. สืบค้น 31/7/2564, จาก

<https://thailand.unfpa.org/sites/default/files/pubpdf/demographic%20thai.pdf>) ข้อมูลที่ได้กล่าวมานี้ นำมาสู่การตั้งข้อสังเกตได้ว่าพนักงานฯ ในองค์กรที่เป็นโสดจะมีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้น จากผลการศึกษาในครั้งนี้ นับเป็นปรากฏการณ์หนึ่งที่สามารถส่งสัญญาณเตือนองค์กรให้ตระหนักถึงปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานฯ กล่าวคือบุคคลที่มีสถานภาพโสดมีโอกาสเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้มากกว่าบุคคลที่สมรสหรือมีคู่ครอง สอดคล้องกับแนวคิดของแมสแลช (1997, อ้างถึงใน เบญจมา ณ มหาไชย, 2551) ระบุว่า บุคคลที่มีสถานภาพโสดจะมีโอกาสเกิดภาวะหมดไฟสูงกว่าบุคคลที่สมรสแล้ว เนื่องด้วยบุคคลที่เป็นโสดจะมีความคิดว่าหน้าที่การงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ตนประสบความสำเร็จ ในขณะที่บุคคลที่สมรสแล้วจะไม่ทุ่มเทียดงานเป็นสาระสำคัญของชีวิตแต่เพียงประการเดียว รวมถึงบุคคลที่สมรสแล้วและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะมีความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้ทุ่มเทียดงานเป็นสิ่งสำคัญของชีวิตแต่เพียงประการเดียว หากแต่มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตครอบครัวด้วย จึงมีความเสี่ยงที่จะผิดหวังและเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยกว่าบุคคลที่เป็นโสด (สิระยา สัมมาวาจ, 2534)

(3) รายได้ส่วนตัวต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า รายได้ส่วนตัวต่อเดือนของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานภาพรวม รวมถึงภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นบุคคลแตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานฯ ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท และ 20,001-35,000 บาท มีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่าพนักงานฯ ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป อาจพิจารณาได้ว่า พนักงานฯ รู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนไม่สอดคล้องกับภาระงานที่ตนได้รับมอบหมาย หรือตารางการทำงานที่ไม่มีความแน่นอนและมีชั่วโมงการทำงานติดต่อกันหลายชั่วโมงทำให้ต้องทุ่มเทพลังกายพลังใจอย่างหนัก ในอีกด้านหนึ่ง พบว่า พนักงานฯ ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท 20,001-35,000 บาท และ 35,001-50,000 บาท มีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลสูงกว่าพนักงานฯ ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป อาจพิจารณาได้ว่า พนักงานฯ ที่ได้รับค่าตอบแทนไม่สูงนักอาจมีภาระค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือนที่ตนต้องรับผิดชอบอยู่หลายอย่าง ประกอบกับความกดดันทางสภาพเศรษฐกิจและสถานะทางสังคมอาจทำให้เกิดการเปรียบเทียบสร้างความเครียดสะสมเรื้อรัง จึงไม่อยากรุ่งเกี่ยวหรือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และอาจมีความรู้สึกอยากแยกตัวออกจากสังคม

(4) ระดับตำแหน่งในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ระดับตำแหน่งในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานฯ ในระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ และระดับผู้จัดการมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลสูงกว่าพนักงานในตำแหน่งสูงกว่าระดับผู้จัดการ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจากข้อคำถามด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล อาทิ ข้อ (7) (9) (19) สังเกตได้ว่าความสามารถในการแก้ไขอุปสรรคปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความรู้สึกว่างานของตนมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นแก่ผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ และความรู้สึกรับรู้ว่าคุณค่าและประโยชน์ให้แก่องค์กร แสดงให้เห็นว่าบุคคลมีความรู้สึกรับรู้ว่าคุณค่าประสบความสำเร็จในการทำงาน เมื่อพิจารณาร่วมกับลักษณะหน้าที่ภาระงานตามระดับตำแหน่ง จะเห็นได้ว่าบุคลากรในตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไปย่อมมีความรับผิดชอบมากมายและมักมีวุฒิภาวะที่สูงกว่าพนักงานฯ ในระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ และระดับผู้จัดการ ประกอบกับการได้รับความไว้วางใจหรืออำนาจการอนุมัติจากองค์กรให้สามารถตัดสินใจดำเนินงานและสั่งการในเรื่องที่สำคัญๆ ได้ จึงอาจทำให้พนักงานในตำแหน่งสูงกว่าระดับผู้จัดการมีความรู้สึกว่าคุณค่าประสบความสำเร็จในการทำงาน รู้สึกว่าตนมีทักษะในการเผชิญปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง

5.3.1.2 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างมีภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน

(1) อายุ ผลการศึกษาพบว่า อายุของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตเมื่อพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม กล่าวคือ (1) พนักงานฯ อายุระหว่าง 21-25 ปี มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟภาพรวม 2.93 (2) อายุระหว่าง 26-40 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.69 และ (3) อายุ 41-60 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.73 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของแมสแลช (1997, อ้างถึงใน เบญจมา ณ มหาไชย, 2551) ที่อธิบายว่า อายุสามารถสะท้อนถึงประสบการณ์ บุคคลที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น สุขุมรอบคอบ และมีความระมัดระวังมากขึ้น จึงสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า

(2) ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยตามระดับการศึกษาที่จำแนกไว้ 3 กลุ่ม กล่าวคือ (1) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟภาพรวม 2.33 (2) ระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 2.72 และ (3) สูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 2.76 ตามลำดับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของแมสแลช (1997, อ้างถึงใน เบญจมา ณ มหาไชย, 2551) กล่าวว่า บุคคลที่มีการศึกษาสูง ย่อมมีความคาดหวังในชีวิตสูงตามขึ้นไปด้วย และมักมีหน้าที่การงานที่ต้องใช้ความชำนาญสูง จึงมีโอกาในการเกิดภาวะหมดไฟได้มากกว่า

(3) สายการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า สายการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างและจากการตั้งข้อสังเกต พบว่าสายการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 2.98 (2) ด้านการเงิน ค่าเฉลี่ย 2.89 และ (3) ด้านวิศวกรรม ค่าเฉลี่ย 2.87 (ตามลำดับ) โดยอาจพิจารณาได้ถึงลักษณะงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ โปรแกรมเมอร์ นักพัฒนาซอฟต์แวร์ ผู้บริหารระบบเครือข่าย เป็นต้น และด้านการเงิน เช่น นักบัญชี ผู้ตรวจสอบภายใน ที่ปรึกษาด้านการเงิน และการลงทุน นักวิเคราะห์การเงิน ตลอดจนอาชีพวิศวกรซึ่งอาชีพในกลุ่มสายงานเหล่านี้ ต้องอาศัยความรู้เฉพาะทางประกอบกับความแม่นยำในการวางแผนดำเนินงาน บริหารความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดอันนำมาสู่ผลกระทบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้น จึงมีความกดดันในการทำงานสูงและอาจนำไปสู่ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

(4) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ในองค์กรปัจจุบัน) ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หากว่าเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานภาพรวมและการตั้งข้อสังเกตจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่จำแนกไว้ 3 กลุ่ม กล่าวคือ (1) อายุงาน 2-5 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.77 (2) อายุงาน 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.71 และ (3) อายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย 2.58 ตามลำดับ ทั้งนี้อาจมีความเชื่อมโยงกับความสามารถในการปรับตัวกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาทิ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ลักษณะงานที่

รับผิดชอบ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ตลอดจนระบบบริหารตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ ในองค์การปัจจุบันที่เพิ่มขึ้นด้วย

5.3.2 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์การมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

5.3.2.1 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางการสื่อสารภายในองค์การมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

(1) พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 5.3

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อบุคคลกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อบุคคล	
	r	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	-0.016	0.752
ด้านการลดความเป็นบุคคล	-0.009	0.861
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	-0.156**	0.002

**Sig. < 0.01

จากตารางที่ 5.3 เห็นได้ว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ($r=-0.156$) กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อบุคคลมาก จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อบุคคลน้อย จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลสูง

สรุปได้ว่าพนักงานบริษัทเอกชนที่มีความถี่ในการเปิดรับสื่อภายในองค์กรผ่านบุคคลมาก เป็นบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน (Maslach & Leiter, 1997) มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน หมายรวมถึงหัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา และผู้บริหาร ตลอดจนสะท้อนให้เห็นว่าระบบการบริหารงานที่ดี (Maslach, 1997, อ้างถึงใน เบญจมา ณ มหาไชย, 2551) จะสามารถทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่า สามารถสร้างความสำเร็จในการทำงานได้และมีความนับถือตนเอง

(2) พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 5.4

ความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคล	
	r	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	-0.061	0.224
ด้านการลดความเป็นบุคคล	0.112*	0.025
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	-0.215***	0.000

*Sig. < 0.05 , ***Sig. < 0.001

จากตารางที่ 5.4 เห็นได้ว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ($r=0.112$) กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลมากจะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลสูง และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลน้อยจะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลต่ำ

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาข้างต้นนี้ร่วมกับลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคล ดังที่ เสนาะ ดิยาวี (2530 น. 187) อธิบายว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นรากฐานความสัมพันธ์ของมวลมนุษยและเป็นการสื่อสารที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับการหยั่งถึงปฏิกิริยาของบุคคลในแง่ของจิตวิทยา และการจูงใจ มีความเหมาะสมสำหรับสถานการณ์ที่บุคคลต้องการแลกเปลี่ยนความรู้สึกต่อกัน สอดคล้อง ตามที่ Zeiko & Dance (อ้างถึงใน กริช สืบสนธิ์, 2526) ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคลว่าเป็นการพบปะ พูดคุย อย่างไม่เป็นทางการซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลากร อีกทั้งยังสร้างและกระชับความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานในองค์กรได้ อาทิ การประชุม หรือการสนทนา ต่างๆ ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เมื่อบุคคลมีปฏิสัมพันธ์สื่อสารกันอย่างใกล้ชิดมีความไว้วางใจซึ่งกันและใจ อาจนำมาสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานในองค์กรได้ ดังนั้น การที่พนักงานๆ มีพฤติกรรมเปิดรับสื่อที่ไม่ใช่บุคคลในระดับมากกว่าสื่อบุคคลนั้นสามารถตั้งข้อสังเกตได้ว่า พนักงานๆ อาจมิได้มีโอกาสปรึกษาหารือกันอย่างใกล้ชิดหรือมีโอกาสในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากนัก อีกประการหนึ่งคือ การสื่อสารผ่านสื่อที่ไม่ใช่บุคคลอาจไม่ได้รับการตอบสนองหรือข้อมูลย้อนกลับจากอีกฝ่ายในทันทีและเมื่อพิจารณาร่วมกับสายการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 43.4 คือ ด้านการขาย การตลาด และการประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้รับบริการอย่างใกล้ชิดผ่านการพบปะพูดคุยกันเสมอ ดังนั้น การสื่อสารระหว่างบุคคลอาจสามารถสร้างความรู้สึกดีและเชื่อมโยงกับทัศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าเพิ่มมากขึ้นได้ด้วย

นอกจากนี้ พบว่า พฤติกรรมเปิดรับสื่อของพนักงานๆ ผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ($r=-0.215$) กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีพฤติกรรมเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลมากจะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีพฤติกรรมเปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลน้อย จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลสูง

สรุปได้ว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่เปิดรับสื่อผ่านช่องทางสื่อที่ไม่ใช่บุคคลมากจะยังมีความรู้สึกที่ตนมีคุณค่า มีความสามารถในการปฏิบัติงานและเชื่อมั่นว่าตนสามารถสร้างสรรค์ผลงานให้กับองค์กรต่อไปได้ เมื่อพิจารณาร่วมกับค่าเฉลี่ยระดับการเปิดรับสื่อที่ไม่ใช่บุคคลจากการตอบ

แบบสอบถาม 2 อันดับแรกที่เปิดรับมาก คือ (1) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และ (2) แอปพลิเคชันไลน์ (Line Application) สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานฯ ยังคงมีบทบาทหน้าที่และมีความสำคัญในการดำเนินงานเพื่อองค์กร ตลอดจนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ได้รับการมอบหมายงานและความไว้วางใจให้ประสานงาน (Smith et al., 2013) เนื่องจากช่องทางการสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และแอปพลิเคชันไลน์เป็นช่องทางหลักที่หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานใช้ในการมอบหมายงานและติดต่อประสานงานระหว่างกัน การที่พนักงานฯ ได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางเหล่านี้ อาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าคุณค่าตนเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ ผู้บังคับบัญชาจึงไว้วางใจมอบหมายงานและอาจทำให้ตนเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจเชื่อมั่นในความสามารถของตน

5.3.2.2 พฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 5.5

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	พฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร	
	r	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	-0.001	0.978
ด้านการลดความเป็นบุคคล	0.003	0.957
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	-0.137**	0.006

**Sig. < 0.01

จากตารางที่ 5.5 เห็นได้ว่า พฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ($r=-0.137$) กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมาก จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีพฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรน้อย จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลสูง

เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยในครั้งนี้ สรุปได้ว่าพนักงานฯ มีความถี่ในการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรประเภทการมอบหมายงาน คำสั่งงาน ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.12$) ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นว่า พนักงานบริษัทเอกชนรู้สึกว่าการมีความสำคัญ มีคุณค่าต่อหน่วยงานและองค์กร รวมถึงรับรู้ว่าคุณมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สามารถกำหนดแนวทางการทำงาน (Smith et al., 2013) หรือใช้ความสามารถของตนในการขบคิดแก้ไขปัญหา และรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (Maslach & Leiter, 1997) จึงได้รับข่าวสารที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ การมอบหมายงาน หรือคำสั่งงาน จากผลการศึกษาศึกษาสามารถตั้งข้อสังเกตได้ว่า เมื่อบุคลากรอยากที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานมาก ก็ยังเปิดรับเนื้อหาข่าวสารขององค์กรมากเช่นกัน เพราะต้องการติดตามข้อมูลคำสั่งงานที่เกี่ยวข้องกับตน หมายรวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานองค์กรเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์และเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ

5.3.3 บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 5.6

ความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร	
	r	Sig.
ด้านจิตใจ	0.524***	0.000
ด้านการคงอยู่ในองค์กร	0.504***	0.000
ด้านบรรทัดฐาน	0.546***	0.000

***Sig. < 0.001

จากตารางที่ 5.6 เห็นได้ว่า บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ตลอดจนความสัมพันธ์รายด้านอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ($r=0.524$) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กร ($r=0.504$) และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ($r=0.546$) กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่เห็นด้วยมากเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร จะมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมาก และพนักงานบริษัทเอกชนที่เห็นด้วยน้อยเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร จะมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมน้อย

ทั้งนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของผกาวัลย์ อินทวิชัย (2558) ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยทางการสื่อสารและความเพ็ดเพลินในการทำงานต่อความผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า บรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุนมีผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงาน รวมถึงผลการศึกษาของ ขวัญจิตต์ จุฬาพิพัฒน์ (2542) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารและสัมพันธ์ภาพกับความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ตัวแปรทางการสื่อสาร ด้านบรรยากาศการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก

นอกจากนี้ กัลยิมา โตะกะคุณะ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสในประเทศไทย จากผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรของทั้ง 3 บริษัท มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทย โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก กล่าวคือ หากบรรยากาศการสื่อสารดี พนักงานก็จะมี ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ Hooff and Ridder (2004, อ้างถึงใน ผกาวัลย์ อินทวิชัย, 2558) เกี่ยวกับการมีอิทธิพลต่อกันของความผูกพันต่อองค์กร บรรยากาศการสื่อสารองค์กร และการใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อในการสื่อสารเพื่อแบ่งปันความรู้ ผลการวิจัย พบว่า บรรยากาศการสื่อสารองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญ รวมถึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแบ่งปันความรู้และความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร อีกทั้งจากการศึกษาของ Hrebiniak and Alutto (1972, อ้างถึงใน สุนีย์ เวชพราหมณ์, 2546) พบว่า ความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลในสังคม การที่บุคคลเห็นว่าสภาพแวดล้อมทางสังคมในองค์กรมีลักษณะร่วมมือเป็นมิตร จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร แต่ทว่าองค์กรใดมีลักษณะขาดความร่วมมือหรือมีความเป็นมิตรน้อย ก็จะทำให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า หากพนักงานฯ มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารเชิงบวกในระดับมากก็จะทำให้พนักงานฯ เกิดความผูกพันต่อองค์กรได้ด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเสนาะ ดิยาว์ (2530) สมยศ นาวิการ (2527) และ กริช สีนสนธ์ (2526) ที่กล่าวว่า บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรจะส่งผลต่อความรู้สึก ทัศนคติ การแสดงออก พฤติกรรมของบุคคล ความกระตือรือร้นในการทำงาน รวมถึงความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน

นอกจากนั้นผลการศึกษาในครั้งนี้อีกพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีระดับความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานในองค์กรที่มีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน สามารถแสดงความคิดเห็นต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี และผู้บังคับบัญชามีการแจ้งข้อมูลข่าวสารด้วยความจริงใจ พนักงานฯ สามารถปรึกษาปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ดังนั้น การบริหารจัดการการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อพนักงานรับรู้ถึงเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กร มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตน ประกอบกับบุคลากรมีความที่ไว้วางใจ สนับสนุนซึ่งกันและกัน มีบรรยากาศในการสื่อสารที่ดี พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และรับรู้ได้ว่าหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาสื่อสารด้วยความจริงใจ เปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของพนักงาน ไม่ยึดถือความรู้สึกของตนเป็นที่ตั้ง และเข้าใจความรู้สึกของผู้ร่วมงาน สิ่งต่างๆ เหล่านี้สามารถทำให้พนักงานเกิดการรับรู้ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เมื่อสภาพการแวดล้อมในการทำงานและความคาดหวังของบุคคลได้รับการตอบสนองจากองค์กร พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรตามการเสนอของ Flynn and Solomon (1985, อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2554) และเมื่อพนักงานมีความรู้สึกจงรักภักดี มีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ก็จะทำให้พนักงานมีความเต็มใจมุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่ อุทิศตนทุ่มเทเพื่อความสำเร็จและพร้อมที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ตามผลการศึกษาของ Schappe (1998), Bolon (1997), Organ & Ryan (1995) และ Allen & Meyer (1990) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

5.3.4 ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 5.7

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในองค์การกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ		ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในองค์การ	
	r	Sig.	r	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	-0.225***	0.000	-0.218***	0.000
ด้านการลดความเป็นบุคคล	-0.029	0.566	-0.010	0.843
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	-0.291***	0.000	-0.208***	0.000

***Sig. < 0.001

จากตารางที่ 5.7 เห็นได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ($r=-0.225$) กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมาก จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจน้อย จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง อีกทั้งยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ ($r=-0.291$) กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมาก จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจน้อย จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลสูง

สรุปได้ว่า หากพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นและรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความรู้สึกยึดมั่นผูกพันในองค์การ มุ่งมั่นเต็มใจที่จะอุทิศตนทุ่มเทปฏิบัติงานในองค์การต่อไป สามารถพิจารณาได้ว่า พนักงานฯ ผู้นั้นยังคงมีกำลังใจในการทำงาน ไม่เบื่อหรือรู้สึกเหนื่อยหน่าย ไม่มีความคับข้องใจหากต้องทำงานในองค์การนี้ต่อไป และยังมีความรู้สึกว่าคุณนั้นเป็นบุคคลที่มีคุณค่าสามารถปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนั้นแล้วตารางข้างต้นยังแสดงให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในองค์การมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ($r=-0.218$) กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในองค์การมาก จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในองค์การน้อย จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง พร้อมกันนี้พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ ($r=-0.208$) กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในองค์การมาก จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในองค์การน้อย จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลสูง

ทั้งนี้ สามารถสรุปได้ว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่มีความคิดเห็นว่าค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ตนได้รับจากองค์การ ตลอดจนทางเลือกที่ตนมีอยู่ในปัจจุบันนั้นทำให้ตนมีอาจไปจากองค์การนี้ได้ เนื่องด้วยความจำเป็นที่ต้องอยู่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของตน อาจมีความเชื่อมโยงได้ว่า พนักงานฯ ยังคงมีกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานให้แก่องค์การที่ตนทำงานอยู่นี้ต่อไป อีกทั้งมีความคิดว่าตนนั้นเป็นบุคลากรที่มีศักยภาพ สามารถสร้างความสำเร็จในการทำงานได้และมีความนับถือตนเองอย่างใดก็ได้ เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในองค์การมีคะแนนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=2.96$) เมื่อเทียบกับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ($\bar{X}=3.10$) และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ($\bar{X}=3.11$) ดังนั้น อาจพิจารณาได้ในกรณีที่ว่า หากพนักงานฯ มีความรู้สึกเหนื่อยหน่ายหมดพลังในการทำงาน มีความอึดอัดคับข้องใจ หรือรู้สึกว่าคุณค่าและความสามารถพอที่จะอยู่ในองค์การต่อไปได้ ประกอบกับได้รับข้อเสนอหรือผลตอบแทนจากองค์การอื่นที่ดีกว่า อาจทำให้พนักงานฯ มีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การได้ง่ายขึ้น

ตารางที่ 5.8

ความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน	
	r	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	-0.312***	0.000
ด้านการลดความเป็นบุคคล	-0.111*	0.026
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	-0.255***	0.000

*Sig. < 0.05 , ***Sig. < 0.001

ในขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 ด้าน ดังที่ปรากฏตามตารางข้างต้นนี้ ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล อธิบายได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญ ($r=-0.312$) โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมากจะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานน้อยจะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง

นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ ($r=-0.111$) โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมาก จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานน้อย จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลสูง

อีกทั้งความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ ($r=-0.255$) กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมากจะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ และพนักงานบริษัทเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานน้อยจะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลสูง

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=3.11$) สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานฯ มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์การที่ตนทำอยู่นี้และรับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตน รวมทั้งรู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การ ซึ่งสามารถพิจารณาได้ว่า เมื่อพนักงานฯ มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน อาจสะท้อนได้ว่าพนักงานฯ ยังคงมีแรงจูงใจในการทำงานให้กับองค์การโดยไม่เหน็ดเหนื่อยต่อไป และคิดว่าตนเป็นบุคลากรที่มีคุณค่า มีความสามารถในการทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า หรือผู้รับบริการด้วย ตลอดจนเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับองค์การจึงไม่มีปัญหาหรือเกิดความรู้สึกอึดอัดคับข้องใจในการปฏิบัติหน้าที่

จากผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานฯ ที่มีต่อองค์การ และชี้ให้เห็นว่าพนักงานฯ มีความรู้สึกเช่นใดต่อองค์การ มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวจงรักภักดี รู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมกับองค์การ พร้อมทั้งจะปฏิบัติหน้าที่ทุ่มเทพลังกายพลังใจด้วยความเต็มใจ หรือมีความประสงค์ที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไปหรือไม่ อย่างไรก็ดี ลักษณะส่วนบุคคล ค่านิยมของพนักงานฯ แต่ละคนแตกต่างกัน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมือนกัน อาจเป็นสาเหตุให้พนักงานเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายหมดไฟในการทำงาน ซึ่งสามารถทำให้ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานลดลงตามไปด้วย

จากผลการศึกษาในครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยโดย จันทิรา บุญปริพันธ์ (2556) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ซึ่งความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 14.6 และงานวิจัยของ ปณิตารีย์ แก้วลา (2556) เรื่อง คุณภาพในการบริการ ความผูกพันต่อองค์การ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและรูปแบบการแสดงอารมณ์ของบุคลากรในโรงพยาบาลจังหวัดชายแดนอีสานเหนือแห่งหนึ่ง พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การ และธีรญา ศรีใส (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจของหน่วยงานตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น พบว่า ความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

นอกจากนี้ Russell Cropanzano, Deborah E. Rupp, Zinta S. Byrne (2003) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กรกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 204 คน ซึ่งเป็นบุคลากรระดับปฏิบัติการและหัวหน้างานในโรงพยาบาลขนาดใหญ่แห่งหนึ่งทางตะวันตกของประเทศสหรัฐอเมริกา จากการวิจัยพบว่า ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องตามผลการวิจัยของ Raymond T. Lee and Blake E. Ashforth (1996) ที่พบว่าภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่เดียวกันนั้น พบว่าภาวะดังกล่าวมีสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราการลาออกของบุคลากร สอดคล้องกับผลการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของภาวะหมดไฟในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรต่อความตั้งใจในการลาออกของผู้ตรวจสอบบัญชีโดย Santoso et al. (2018, อ้างถึงใน พรหมพร ภูคุ้ม, 2562) พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจในการลาออก โดยทั้งสองตัวแปรสามารถร่วมอธิบายความตั้งใจลาออกของกลุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 43.7 ดังที่ Cropanzano et al. (2001, อ้างถึงใน ปิยะวรรณ คุ้มญาติ, 2563) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานและความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่ผกผันกัน ทั้งนี้ จากผลการศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Maslach & Leiter (1997) ที่กล่าวไว้ว่า ผลของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรลดลง

5.3.5 บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 5.9

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร	
	r	Sig.
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	-0.221***	0.000
ด้านการลดความเป็นบุคคล	-0.163**	0.001
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	-0.248***	0.000
ภาพรวม	-0.310***	0.000

Sig. < 0.01 , *Sig. < 0.001

จากตารางที่ 5.9 เห็นได้ว่า บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวม ($r=-0.310$) และรายด้านทั้ง 3 ด้านอย่างมีนัยสำคัญ คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r=-0.221$) ด้านการลดความเป็นบุคคล ($r=-0.163$) และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ($r=-0.248$) กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่เห็นด้วยมากเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรจะมีภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวม ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ ในอีกทางหนึ่ง หากพนักงานบริษัทเอกชนที่เห็นด้วยน้อยเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวม ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลสูง

ผลการวิจัยในครั้งนี้ สรุปได้ว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกันและกันสูงสุด ($\bar{X}=3.94$) พิจารณาได้ว่า หากพนักงานฯ สามารถติดต่อประสานงาน มีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานได้เป็นอย่างดี บุคลากรในองค์กรเปิดใจรับฟังข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของกันและกัน ตลอดจนองค์กรส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานฯ ได้ทำงานร่วมกันอันจะนำมาสู่ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ต่างๆ เหล่านี้เมื่อพนักงานฯ รับรู้และมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารดังกล่าวในทางบวกก็อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานฯ มีต้องเผชิญกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรตามที่กรีซ สิบสนธ์ (2526) ได้กล่าวว่า บรรยากาศทางการสื่อสารสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เมื่อบุคลากรมีเข้าใจในเป้าหมายองค์กร มีความไว้วางใจและมีสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในองค์กรก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงไม่มีความเบื่อหน่ายในการทำงาน ไม่เบื่อหน่ายต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอีกด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ เสนาะ ตีเขาวน (2530) Goldhaber (1979) และ R. Wayne Pace and Don F. Faules (1994) เกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร

นอกจากนี้ งานวิจัยในต่างประเทศจาก University of Twente และ Bram Peper จาก Erasmus University โดย Claartje ter Hoeven & Menno De Jong (2006) ทำการศึกษาเรื่อง “Organizational Communication and Burnout Symptoms” กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ การตอบสนองทางด้านจิตใจต่อความต้องการในงาน ที่ผ่านมามีการศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานจำนวนมากที่ศึกษาถึงสาเหตุและผลที่ตามมา ถึงแม้ว่าการศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟใน

การทำงานก่อนหน้าจะมีการนำเอาตัวแปรทางการสื่อสารมาศึกษา ทว่าอย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในภาพรวมเห็นว่าการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การยังไม่ครอบคลุม ดังนั้น การวิจัยนี้จึงทำการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานชาวต่างชาติที่ทำงานในบริษัทย่อยหรือบริษัทลูกที่ให้คำปรึกษาด้านการเงินระหว่างประเทศ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการสำรวจทางอินเทอร์เน็ต และมีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ (1) ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) (2) ลักษณะงาน (Job Characteristics) (3) การสื่อสารภายในองค์การ (Organization Communication) และ (4) การมีส่วนร่วมกับองค์การ (Engagement with the Organization) จากผลการศึกษาพบว่า 4 ตัวแปรนี้ การมีส่วนร่วมกับองค์การ เป็นตัวแปรที่สามารถทำนายภาวะหมดไฟได้อย่างมีน้ำหนักที่สุด อย่างไรก็ตาม ตัวแปรด้านการสื่อสาร อันได้แก่ บรรยากาศการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารนั้น นับเป็นอีกตัวแปรที่สำคัญในการศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานได้เช่นกัน

5.4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. จากการศึกษาความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า

เพศ สถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย) รายได้ส่วนตัวต่อเดือน และระดับตำแหน่งในการทำงานของพนักงานฯ ที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกันนั้น ผู้วิจัยมีความคิดเห็นในประเด็นนี้ว่า แม้ว่าเพศและสถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย) จะเป็นเรื่องของลักษณะทางปัจเจกบุคคลก็ตาม ทว่า องค์การเองก็ควรมองข้าม เนื่องด้วยข้อมูลทางปัจเจกบุคคลนั้นเป็นประโยชน์สามารถนำมาวิเคราะห์และช่วยให้องค์การรู้เท่าทันต่อปัจจัยเชื่อมโยงที่ทำให้พนักงานฯ เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายหมดไฟได้

จากผลการศึกษาที่พบเกี่ยวกับรายได้ส่วนตัวต่อเดือนและระดับตำแหน่งในการทำงานของพนักงานฯ นับเป็นสัญญาณที่ผู้วิจัยเห็นว่าองค์การควรตระหนักและให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นเรื่องของปัจจัยด้านการทำงานและลักษณะองค์การ ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วย The Job Demands-Resources Model คือ ความคาดหวัง (Job Demands) หรืออุปสงค์ขององค์การในด้านคุณภาพรวมทั้งปริมาณการทำงานของพนักงาน และทรัพยากร (Job Resources) คือ สิ่งที่องค์การมีให้กับพนักงานฯ อาทิ ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในงาน การสนับสนุนช่วยเหลือจากองค์การ ตลอดจนลักษณะ

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์การด้วย หากความคาดหวังขององค์การมากกว่าทรัพยากรอาจนำมาสู่ความเครียดในการทำงานและเมื่อความเครียดของพนักงานสะสมเรื้อรังก็จะนำมาสู่ภาวะหมดไฟได้ในท้ายที่สุด (Hobfoll, 1989; Demerouti et al., 2021; Babakus, Yavas and Ashill, 2009, อ้างถึงใน ประชัญ งามสมภาค, 2560) ดังนั้น องค์การควรพิจารณาค่าจ้างผลตอบแทนให้สอดคล้องเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรด้วยความยุติธรรม ในอีกด้านหนึ่งก็ไม่ควรละเลยพนักงานฯ ในระดับปฏิบัติการหรือเจ้าหน้าที่ เหตุเพราะพนักงานฯ ทุกคนล้วนเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า เสมือนฟันเฟืองหนึ่งที่สามารถขับเคลื่อนผลผลิตขององค์การไปสู่เป้าหมายได้ สิ่งสำคัญคือ การที่บุคคลรับรู้ว่ามีผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตน เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และมีพื้นที่ให้พนักงานฯ ในระดับปฏิบัติการหรือเจ้าหน้าที่ได้แสดงความสามารถ จะทำให้พนักงานฯ มีความมั่นใจในทักษะความรู้ของตน สามารถนำไปสู่บรรยากาศการทำงานที่ดีได้

2. จากการศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์การมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า

องค์การควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์การในทุกๆ มิติ ทั้งการสื่อสารผ่านช่องทางสื่อบุคคล สื่อที่ไม่ใช่บุคคล ตลอดจนเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการสื่อสาร จากผลการศึกษาทำให้เห็นว่าพนักงานมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายในองค์การในระดับมาก อย่างไรก็ตามก็ดีเมื่อพิจารณาร่วมกับข้อมูลข่าวสารที่พนักงานเปิดรับ คือ การมอบหมายงาน คำสั่งงาน ในส่วนนี้ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าองค์การควรตระหนักถึงการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อบุคคล อันเป็นสื่อที่พนักงานสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารโดยมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานทั้งภายในและระหว่างหน่วยงานในองค์การ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเป้าหมายและเจตนารมณ์ของเพื่อนร่วมงานได้อย่างตรงประเด็นด้วยการสนับสนุนและสื่อถึงความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะช่วยให้แผนการบริหารดำเนินงานหรือกิจกรรมขององค์การบรรลุได้ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ อีกทั้งยังสามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างพนักงานในองค์การเพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ไม่เบื่อหรือเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายคับข้องใจ มีเจตคติดีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชารวมถึงทัศนคติที่ดีต่อองค์การอีกด้วย

จากผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์การประเภทงานเลี้ยงสังสรรค์ขององค์การและงานประชุมประจำปีขององค์การมีระดับการเปิดรับน้อยกว่าข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมประเภทอื่นๆ รวมทั้งปรากฏพบว่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในข้อคำถาม

ดังกล่าวมีค่ามากกว่า 1 คือ 1.093 และ 1.097 ตามลำดับ ในประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นว่า องค์กรควรต้องพยายามสื่อสารเกี่ยวกับกิจกรรมเหล่านี้ให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น และควรพิจารณาศึกษาต่อไปว่าสาเหตุใดพนักงานฯ จึงเปิดรับข่าวสารในสองประเด็นนี้น้อยกว่าข้อมูลข่าวสารด้านอื่น ซึ่งอาจสะท้อนถึงการที่พนักงานฯ ขาดความผูกพันต่อองค์กรได้หรือไม่ นั่นคือ พนักงานฯ มีความสนใจเฉพาะหน้าที่ความรับผิดชอบและสิทธิประโยชน์ของตนเท่านั้น แต่มิได้มีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง จึงมีอยากเปิดรับหรือให้ความร่วมมือเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น

3. จากการศึกษาบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า

องค์กรรวมถึงบุคลากรทุกระดับควรตระหนักว่าบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพสามารถทำให้พนักงานมีความรู้สึกต่อเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานในเชิงบวก อาทิ การเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้แสดงความคิดเห็น การยอมรับข้อเสนอแนะของกันและกัน การเปิดเผยข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือจริงใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างบรรยากาศของการสื่อสารภายในทีมที่ดีเป็นปัจจัยประการหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความรู้สึกดีต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรอันนำไปสู่ความผูกพันจงรักภักดี และต้องการที่จะทำหน้าที่สนับสนุนองค์กรด้วยความเต็มใจเพื่อให้บรรลุสู่เป้าหมายและความสำเร็จต่อไป

4. จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า

เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรสามารถสะท้อนความคิดเห็นทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าวนี้ เพื่อสร้างและผลักดันให้พนักงานรู้สึกผูกพันจงรักภักดีต่อองค์กร อีกทั้งรักษาพนักงานที่มีคุณค่าให้อยู่กับองค์กรต่อไป ในขณะที่เดียวกันก็ควรบริหารจัดการกิจกรรมภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข เกิดความรู้สึกดีและอยากอยู่ปฏิบัติงานในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจ เพราะหากพนักงานมีความเครียดเหนื่อยหน่ายก็จะให้ทำพนักงานหมดกำลังใจ รู้สึกคับข้องใจต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงกระทบต่อประสิทธิผลและเป้าหมายขององค์กรได้ ดังนั้น องค์กรควรวางแผนขับเคลื่อนพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อลดอัตราการลาออก อันอาจนำไปสู่ผลกระทบต่องบประมาณและเวลาในการสรรหาบุคคลประกอบกับเวลาในการสอนงานหรืออบรม

พนักงานใหม่อีกด้วย ในส่วนนี้ผู้วิจัยเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กรและความผูกพันด้านจิตใจควรพิจารณาให้ความสำคัญเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นสิ่งที่องค์กรสามารถบริหารจัดการเชิงนโยบายได้ ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าคุณมีสังคมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี รับรู้ได้ว่าคุณคาดหวังของตนได้รับการตอบสนอง ตลอดจนสิทธิประโยชน์หรือผลตอบแทนที่ได้รับเป็นไปด้วยความยุติธรรม ต่างๆ เหล่านี้อาจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่สามารถยึดโยงความรู้สึกของพนักงานให้มีเจตจำนงอยู่ทำงานให้แก่องค์กรต่อไป

5. จากการศึกษาบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกับความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า

องค์กรควรให้ความรู้และสร้างความเข้าใจกับพนักงานว่าบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพจะสามารถทำให้พนักงานมีความรู้สึกดีต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร เนื่องด้วย พนักงานทุกระดับขององค์กรมีความเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานและมีความจำเป็นต้องสื่อสารกัน ยิ่งไปกว่านั้น บรรยากาศการสื่อสารที่ดีสามารถทำให้ภาวะหมดไฟในการทำงานทุกๆ ด้านลดลง ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญและสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศทางการสื่อสารภายในหน่วยงานที่ดี ทั้งนี้ เพื่อหลีกเลี่ยงความรู้สึกเบื่อ เหนื่อยหน่าย หมดกำลังใจ หรือการมีเจตคติที่ไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน เพราะหากพนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อกันแล้วก็จะทำให้ไม่มีความสุขในการทำงาน ส่งผลต่อการผลการปฏิบัติงานและองค์กรได้ด้วย ดังนั้น การสร้างบรรยากาศในการสื่อสารที่ดีจะทำให้พนักงานมีความเข้าใจเพื่อนร่วมงานมากขึ้น เมื่อต่างฝ่ายมีความเข้าใจซึ่งกันและกันก็จะทำให้การประสานงานมีความราบรื่นอันจะส่งผลดีต่อการสร้างสรรค์ผลงานให้แก่องค์กรต่อไป

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนเท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าในการศึกษาคั้งต่อไปอาจพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในองค์กรภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ เพื่อทำการศึกษาเปรียบเทียบผลการวิจัยในเรื่อง “ลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน”

2. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ซึ่งอาจทำให้ไม่ทราบถึงความคิดเห็น ทศนคติ และความรู้สึกที่แท้จริงของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษารั้งต่อไปควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย อาทิ การสนทนากลุ่ม (Focus Group) หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อหาข้อมูลเชิงลึกประกอบกับความเชื่อมโยงที่อาจชี้ให้เห็นว่าปัจจัยใดที่เกี่ยวข้องและทำให้พนักงานมีภาวะหมดไฟในการทำงาน

3. ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน อาทิ การไม่สามารถควบคุมการทำงานของตนเองได้ ความยุติธรรมในการทำงาน และความขัดแย้งทางค่านิยม เป็นต้น เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลและทำนายปรากฏการณ์ที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในหลากหลายมิติเพิ่มขึ้น

4. ควรขยายขอบเขตการศึกษาตัวแปรอิสระเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม อาทิ รูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ หรืออุปสรรคการสื่อสารภายในองค์การ เป็นต้น เพื่อให้งานวิจัยมีความครอบคลุมและขยายแนวทางในการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานได้กว้างขึ้น

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

- กริช สืบสนธิ์. (2526). *การสื่อสารในองค์การ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กริช สืบสนธิ์. (2537). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์การ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2541). *การวิเคราะห์สื่อ: แนวคิดและเทคนิค*. กรุงเทพฯ: อินฟินิตี้เพรส.
- ชูชัย สมितिไกร. (2554). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนิดา จิตตรุทธะ. (2560). *วัฒนธรรมองค์การ ปัจจัยสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ และณรงค์ เทียนส่ง. (2521). *ประชากรศาสตร์และประชากรศึกษา*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ตุ้ย ชุมสาย. (2504). *จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน*. พระนคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. (2526). *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2539). *การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2546). *หลักนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงษ์ วิเศษสังข์. (2550). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). *การวิเคราะห์ผู้รับสาร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุพา สุภากุล. (2534). *การสื่อสารมวลชน*. เชียงใหม่: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัตนา ศิริพานิช. (2533). *หลักการสร้างแบบสอวัตทางจิตวิทยาและทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: เจริญวิทยการพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2550). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สามลดา.

- เสนาะ ดิยาวี. (2530). *การสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2527). *การติดต่อสื่อสารขององค์กร*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวสา ชัยสุรัตน์. (2537). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ภูมิบัณฑิตการพิมพ์.
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). *พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บทความวารสาร

- ติรยา เลิศหัตถศิลป์. (ตุลาคม – ธันวาคม 2554). ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของจิตแพทย์ในประเทศไทย. *วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย*, 56(4).
- ธีรญา ศรีใส. (มกราคม – มิถุนายน 2561). ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจของหน่วยงานตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาลัยขอนแก่น*, 11(1).
- นฤมล สุธีรุฒิ. (มกราคม – มิถุนายน 2558). ภาวะหมดไฟ: ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและแนวทางในการป้องกัน. *วารสารการวัดผลการศึกษา*, 32(91).
- ปิยะวรรณ คุ่มญาติ. (พฤษภาคม 2563). ความเครียดในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน ความรู้สึกผูกพันกับองค์กรและการจัดการความเครียด: กรณีศึกษาของกลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิกโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี. *The 7th National Conference Nakhonratchasima College*, 12(1).
- ปรัชญ์ งามสมภาค. (มกราคม – มิถุนายน 2560). อิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะองค์กร ต่อภาวะ หมดไฟในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในองค์กรที่อยู่ระหว่างการปรับโครงสร้างองค์กร: กรณีศึกษาของค์กรสวนยาง. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม (e-JODIL)*, 7(1).

- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (กันยายน – ธันวาคม 2557). จิตวิทยาในการจัดการกับความเหนื่อยหน่ายและความเครียดในการทำงาน. *วารสารสุขภาพกับการจัดการสุขภาพ*, 1(1).
- สงวน ลือเกียรติบัณฑิต. (พฤษภาคม – สิงหาคม 2542). อาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: ประวัติการพัฒนามโนทัศน์ ความหมาย และการวัด. *Songklanakarin Journal of Social Sciences and Humanities*, 5(2).
- สมชาย คบขุนทด. (กันยายน – ธันวาคม 2562). ปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานในคอนโดมิเนียม จังหวัดภูเก็ต. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 24(3).
- สุรัชย์ ทูหมัด และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (มกราคม – มิถุนายน 2561). ความเครียดและผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานด้านศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. *วารสารสถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ*, 19(2).
- อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร. (มกราคม – มิถุนายน 2562). ความผูกพันในองค์กร. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 4(1).

วิทยานิพนธ์

- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร บริษัท คูเวตปิโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, คณะสังคมศาสตร์.
- กัลยิมา โตกะคุณะ. (2541). *รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์, ภาควิชาการประชาสัมพันธ์, สาขาวิชานิเทศศาสตร์ พัฒนาการ.
- กานต์ชนก แซ่อู่. (2554). *ปัจจัยพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้ให้การศึกษาในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะมนุษยศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยา.

- ขวัญจิตต์ จุฬาพิพัฒน์. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารและสัมพันธภาพกับความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, สาขาการบริหารการศึกษา.
- จันทร์ธา บุญประพันธ์. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความเหนียวแน่นในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ.* (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- จรรยา ยามาลี. (2553). *การโฆษณาภาพยนตร์อินดี้มีผลต่อการเลือกชมของวัยรุ่นในกรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- โชติหทัย นพวงศ์. (2542). *การติดตามข่าวสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานเครือซิเมนต์ไทยในช่วงการปรับโครงสร้างธุรกิจ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์.
- ชนิดดา ยังสี. (2549). *การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนียวแน่นกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน.* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ธิดาพร มีกิ่งทอง. (2542). *ปัจจัยประชากร รูปแบบการสื่อสาร กับความเหนียวแน่นในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์, สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ.
- ธนพร พงศ์บุญชู. (2559). *อิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- นิชดา เตรียมชัยศรี. (2542). *การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์, สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ.

- นภัส จิตต์ธีรภาพ. (2554). ปัจจัยส่วนบุคคล ความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอาหารแห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- เบญจมา ณ มหาไชย. (2551). การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล.(วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- บุญเอื้อ โจว. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษากรณีวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล. (ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม.
- ปิ่นทारीย์ แก้วลา. (2556). คุณภาพในการบริการ ความผูกพันต่อองค์กร ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและรูปแบบการแสดงอารมณ์ของบุคลากรในโรงพยาบาลจังหวัดชายแดนอีสานเหนือแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ปทุมรัตน์ สกฤตพิมรัตน์. (2556). ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท วีรับเบอร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน.
- ประภาพรรณ ลิ้มสุขสิริ. (2546). พฤติกรรมการเปิดรับและการเลือกใช้ประโยชน์จากข่าวเศรษฐกิจในหนังสือพิมพ์ของนักธุรกิจภาคอุตสาหกรรม. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาวิชาสื่อสารมวลชน.
- ผกาวัลย์ อินทวิชัย. (2558). อิทธิพลของปัจจัยทางการสื่อสารและความเพลิดเพลนในการทำงานต่อความผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร.

- แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ท แสตนด์บาย เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- พรพิมล พงษ์โหมด. (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงานและความตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- พีรยา เชาวลิตวงศ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายช่างสายการบินแห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- พรหมพร ภูคุ้ม. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนวัยเริ่มทำงาน โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, สาขาวิชาการบริหารการตลาด.
- พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน. (2559). การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ไพลิน สงศิริ. (2558). บุคลิกภาพเขาวงกตอัจฉริยะ เขาวงกตการอุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัทผู้ให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมไร้สายแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- รชฎ ชยสดมภ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

- ละม้าย เกิดโภคทรัพย์. (2548). *การรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในงานบุคลากรทางการพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- วัลลภ วิชาญเจริญสุข. (2557). *ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะแพทยศาสตร์, สาขาวิชาการวิจัยและการจัดการด้านสุขภาพ.
- ศุภมณี สงวนแสง. (2554). *การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความลุ่มใน การทำงานของผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ศิริลักษณ์ อริยบุญไทย. (2540). *ประสิทธิผลของการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ ในโครงการอะเมซิ่งไทยแลนด์ ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์.
- สุนีย์ เวชพรหมณ์. (2546). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย*. (สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิระยา สัมมาวาจ. (2532). *ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบัติ*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, สาขาพยาบาลศาสตร์.
- สิระยา สัมมาวาจ. (2534). *ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) ของผู้บริหารระดับต้นทางการพยาบาลศึกษาเฉพาะกรณีหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรามาริบัติ*. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์.
- เหมือนขวัญ จรงค์หนู. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

- อาริญา เสงหวีทรัพย์ศิริ. (2558). *ความผูกพันต่อองค์กร บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสุขในการทำงานของพยาบาล โดยมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรสื่อ: กรณีศึกษา โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- อลิสสา ไชยชมภู. (2559). *พฤติกรรมในการเปิดรับสื่อ ความคาดหวังและความพึงพอใจจากสื่อที่ใช้ส่งเสริมการตลาดคอนโดมิเนียม*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาการบริหารสื่อสารมวลชน.
- อิชฎา เจตินัย. (2563). *ปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, คณะศึกษาศาสตร์.
- อิสริย์ มงคลธนะวัฒน์. (2558). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความเครียดในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน กรณีศึกษา: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- ธีระภัทร เอกผาชัยสวัสดิ์. (2551). ประชากรศึกษา. สืบค้นจาก <http://computer.pcru.ac.th/emoodledata/19/>.
- พรชัย สิทธิศรีธัญญกุล. (2562). *Burn out ภาวะหมดไฟในการทำงาน*. สืบค้นจาก <http://doh.hpc.go.th/bs/topicDisplay.php?id=273>.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. *สำมะโนประชากรและเคหะ. 4 ทศวรรษ การสมรสของคนไทย*. สืบค้นจาก <http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/pop/4ทศวรรษการสมรส.aspx>.
- อนรรักษ์ วัฒนะถาวรวงศ์. (2561). *ความผูกพันองค์กร*. สืบค้นจาก <http://anuruckwatanathawornwong.blogspot.com/2018/01/organizational-commitment.html>.

- Smith, M., Jaffe-Gill, E., Segal, J., & Segal, R. (2013). Preventing burnout: Signs, symptoms, causes, and coping strategies. Retrieved from http://helpguide.org/mental/burnout_signs_symptoms.htm.
- United Nations Population Fund. (2011). ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางประชากรในประเทศไทย. สืบค้นจาก <https://thailand.unfpa.org/sites/default/files/pubpdf/demographic%20thai.pdf>.
- Voice online ต่างประเทศ. ‘จดหมายถึงนายจ้าง’ แนะนำทางป้องกันภาวะหมดไฟ. (2562). สืบค้นจาก <https://www.voicetv.co.th/read/C-gsgtSz0>.
- World Health Organization. (2019). *Burn-out an “occupational phenomenon”*: *International Classification of Diseases*. Retrieved from <http://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>.

Books

- Aula, P. & Mantere, S. (2008). *Strategic Reputation Management: Towards a Company of Good*. New York, NY: Routledge.
- Jablin, F.M., & Sias, P.M. (2000). Communication competence. In F.M. Jablin, & L.L. Putman (eds.). *Handbook of Organizational Communication: Advances in Theory, Research, and Methods*. Newbury Park, CA: Sage.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about It*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Muldary TW. (1983). *Burnout and health professionals: Manifestations and Management*. San Jaun Capistrano, CA: Capistrano Press.

- Pace, R. W., & Faules, D. F. (1994). *Organizational communication*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Steers, R. M. & Porter, L. W. (Eds.). (1979). *Motivation and Work Behavior* (2nd ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Wilbur, Schramm. (1973). *Channels and Audience: Handbook of Communication*. Chicago: Ran McNally College Publishing Company.

Articles

- Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *The Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Buchanan, B. II. (1974). Building organizational commitment: The socialization of manager in work organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546.
- Claartje ter Hoeven and Menno De Jong. (2006). Organizational Communication and Burnout Symptoms. *University of Twente; Bram Peper*.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1984). Patterns of burnout among a national example of public contract workers. *Journal of Health and Human Resources Management*, Spring, 189-212.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52.
- Mowday, R.T., Steers, R.M., and Porter, L.M. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.

Raymond T. Lee and Blake E. Ashforth. (1996). A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.

Russell Cropanzano, Deborah E. Rupp, Zinta S. Byrne. (2003). The Relationship of Emotional Exhaustion to Job Performance Ratings and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 88, 160-169





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม เรื่อง ลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันต่อ องค์กรกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ ในการศึกษาตามหลักสูตรวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง “ลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน” โดยข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกเก็บเป็นความลับ และไม่นำไปเปิดเผยต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล หากแต่จะนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เป็นข้อมูลโดยรวมเท่านั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ให้ตรงกับความเป็นจริงและครบถ้วนทุกข้อ โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเพื่อคัดกรองข้อมูล (Screening Questionnaire)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านลักษณะส่วนบุคคล (ลักษณะทางประชากร)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านการสื่อสารภายในองค์กร

3.1 ข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายในองค์กร

3.2 ข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร

3.3 ข้อคำถามเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน

ส่วนที่ 1: คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม (Screening Questions)

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ให้ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. ท่านมีอาชีพเป็น “พนักงานบริษัทเอกชน”

ใช่

ไม่ใช่ (ยุติการทำแบบสอบถาม)

2. ท่านมีอายุระหว่าง 21–60 ปี (เกิดระหว่าง พ.ศ. 2504–2543)

ใช่ ไม่ใช่ (ยุติการทำแบบสอบถาม)

3. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบัน ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป

ใช่ ไม่ใช่ (ยุติการทำแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามด้านลักษณะส่วนบุคคล (ลักษณะทางประชากร)

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ให้ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. เพศ

1) เพศชาย 2) เพศหญิง

2. อายุ

1) อายุ 21 – 25 ปี 2) อายุ 26 – 40 ปี 3) อายุ 41 – 60 ปี

3. สถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย)

- 1) โสด
- 2) สมรส / มีคู่ / ปัจจุบันอยู่ด้วยกันโดยไม่ได้จดทะเบียนสมรส
- 3) หย่าร้าง / คู่ที่เคยอยู่ด้วยกัน แต่ไม่ได้อยู่ด้วยกันแล้ว / เคยมีคู่ แต่ปัจจุบันแยกกันอยู่ / คู่สมรสแยกกันอยู่ชั่วคราว
- 4) หม้าย

4. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี 3) สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน

- 1) ไม่เกิน 20,000 บาท 2) 20,001 – 35,000 บาท
- 3) 35,001 – 50,000 บาท 4) 50,001 ขึ้นไป

6. สายการปฏิบัติงาน

- 1) ด้านการเงิน เช่น นักบัญชี ผู้ตรวจสอบภายใน ที่ปรึกษาด้านการเงินและการลงทุน นักวิเคราะห์การเงิน เป็นต้น
- 2) ด้านการบริหาร เช่น นักบริหาร ที่ปรึกษาด้านธุรกิจ ที่ปรึกษาด้านการบริหาร เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม พนักงานด้านทรัพยากรบุคคล เป็นต้น
- 3) ด้านการขาย การตลาด และการประชาสัมพันธ์ เช่น นักการตลาด นักวิจัยการตลาด ตัวแทนขาย นักวางแผนสื่อโฆษณา เจ้าหน้าที่ประสานงานสื่อมวลชน นักประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
- 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น โปรแกรมเมอร์ นักพัฒนาซอฟต์แวร์ นักพัฒนาเว็บไซต์ ผู้จัดทำภาพเคลื่อนไหว ผู้บริหารระบบเครือข่าย ผู้บริหารระบบงานคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
- 5) ด้านสถาปัตยกรรม วางผังเมือง และการออกแบบ เช่น สถาปนิก นักออกแบบแพชชั่น เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ นักวางผังเมือง กราฟฟิคดีไซน์เนอร์ นักออกแบบเว็บไซต์ นักออกแบบงานโฆษณา เป็นต้น
- 6) ด้านวิศวกรรม เช่น วิศวกรอุตสาหกรรม วิศวกรอุตสาหการ วิศวกรการผลิต วิศวกรเครื่องกล วิศวกรโยธา วิศวกรไฟฟ้า เป็นต้น
- 7) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. ระดับตำแหน่งในการทำงาน

- 1) ระดับปฏิบัติการ / เจ้าหน้าที่
- 2) ระดับหัวหน้าแผนก / หัวหน้าฝ่าย
- 3) ระดับผู้จัดการ
- 4) สูงกว่าระดับผู้จัดการ

8. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุงานของท่านที่ทำอยู่ในองค์กรปัจจุบัน)

- 1) 2 – 5 ปี
- 2) 6 – 10 ปี
- 3) มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 3: การสื่อสารภายในองค์กร

ส่วนที่ 3.1 แบบสอบถามพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร

ท่านเปิดรับข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อภายในองค์กรดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ข้อที่	ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร	ความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อภายในองค์กร				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	สื่อบุคคล					
1.	ผู้บริหาร					
2.	หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชา					
3.	เพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงาน					
4.	เพื่อนร่วมงานภายนอกหน่วยงาน					
	สื่อที่ไม่ใช่บุคคล					
5.	โปสเตอร์					
6.	จดหมายเวียนภายในองค์กร					
7.	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)					
8.	แอปพลิเคชันไลน์ (Line Application)					
9.	วอทส์แอป (WhatsApp)					
10.	เฟซบุ๊ก (Facebook)					
11.	อื่นๆ โปรดระบุ					

ส่วนที่ 3.2 แบบสอบถามพฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร

ท่านเปิดรับเนื้อหาข้อมูลข่าวสารแต่ละประเภทภายในองค์กร ดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ข้อที่	ประเภทข้อมูลข่าวสารและกิจกรรม ขององค์กร	ความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารแต่ละประเภท ภายในองค์กร				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	แผนการดำเนินงาน					
2.	การมอบหมายงาน คำสั่งงาน					
3.	การระดมความคิดเห็น หรือการประชุมเพื่อวางแผนงาน					
4.	ข้อมูลผลการดำเนินงานของท่าน					
5.	ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการขององค์กร					
6.	นโยบาย ข้อบังคับ มาตรการ คำสั่ง และกฎระเบียบต่าง ๆ					
7.	สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการ					
8.	การยกย่อง ชมเชยจากหัวหน้างาน					
9.	การพูดคุยกันกับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานในช่วงเวลาพักกลางวัน และ/หรือหลังเวลาเลิกงาน					
10.	งานเลี้ยงสังสรรค์ขององค์กร					
11.	งานประชุมประจำปีขององค์กร					

ส่วนที่ 3.3 แบบสอบถามบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร

ท่านมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง						
1.	ฉันได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารนโยบายต่าง ๆ รวมถึงเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กรอย่างเพียงพอและทั่วถึง					
2.	องค์กรที่ฉันทำงานมีการสื่อสารเพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร					
3.	องค์กรที่ฉันทำงานมีวิธีการจัดการข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพและมีการเผยแพร่ให้พนักงานรับทราบอย่างเป็นระบบ					
ความไว้วางใจ						
4.	ฉันเห็นว่า พนักงานในองค์กรมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการติดต่อสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน					
5.	หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชา มอบหมายให้ฉันเข้าประชุม หรือเป็นตัวแทนในการสื่อสาร ติดต่อประสานงาน เข้าร่วมรับฟังหารือในโอกาสต่าง ๆ					

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อบรรยากาศ การสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความไว้วางใจ						
6.	ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานแจ้งหรือบอกกล่าวข้อมูลที่เชื่อถือได้แก่ฉัน					
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ						
7.	ฉันสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่อหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา					
8.	ฉันสามารถแจ้งข้อมูลและสื่อสารกับหัวหน้างานได้โดยตรง					
9.	ฉันมีส่วนร่วมในการสื่อสาร เพื่อกำหนดเป้าหมาย กฎระเบียบต่างๆของหน่วยงานหรือองค์กร					
การสนับสนุนซึ่งกันและกัน						
10.	ฉันสามารถติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานได้เป็นอย่างดี					
11.	องค์กรของฉันสนับสนุนให้พนักงานติดต่อประสานงานกับผู้อื่นทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน เพื่อการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ					

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อบรรยากาศ การสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
การสนับสนุนซึ่งกันและกัน						
12.	เพื่อนร่วมงานของฉันรับฟังความคิดเห็นของฉัน ทำให้มีการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอย่างดี					
การเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา						
13.	ฉันรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาอย่างครบถ้วนเพียงพอ					
14.	หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชาแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ฉันทราบด้วยความจริงใจ					
15.	หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย กฎ ระเบียบต่างๆ รวมถึงเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กรให้ฉันทราบอย่างชัดเจน					
การรับฟังการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชา						
16.	ฉันมีอิสระในการให้ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาต่อหัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชา					
17.	หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชายินดีรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของฉันอย่างจริงใจ					
18.	ฉันสามารถแจ้งรายงาน หรือปรึกษาปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ท่านมีความรู้สึกเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้อย่างไร

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความรู้สึก				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านจิตใจ						
1.	ฉันเต็มใจที่จะอุทิศตน พุ่มเท ทำงานที่ องค์กรแห่งนี้จนเกษียณ					
2.	ฉันรู้สึกว่าปัญหาต่าง ๆ ขององค์กร เปรียบเสมือนปัญหาของตนเอง					
3.	ฉันมีส่วนร่วมในการพัฒนาและ ขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย					
4.	ฉันจะไม่ยอมย้ายไปอยู่องค์กรใหม่ หากองค์กรนั้น คือ คู่แข่งกับองค์กร ที่ฉันทำงานอยู่					
5.	ฉันรู้สึกว่าค่านิยมขององค์กร สอดคล้องกับค่านิยมในการดำเนินชีวิต ของฉัน					
ด้านการคงอยู่ในองค์กร						
6.	ฉันรู้สึกว่า องค์กรแห่งนี้ได้มอบโอกาส ให้พนักงานได้ปฏิบัติงานตามความ ถนัด และความสามารถ					
7.	ฉันอยากทำงานในองค์กรนี้ต่อไป เนื่องจากฉันได้รับค่าตอบแทนและ สวัสดิการที่เหมาะสม					

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความรู้สึก				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านการคงอยู่ในองค์กร						
8.	ฉันคิดว่าการทำงานในองค์กรใด องค์กรเดียวตลอดชีวิตจะส่งผลให้ บุคคลผู้นั้นสามารถพัฒนาศักยภาพ และความสามารถของตนได้ดี					
9.	ฉันจะรู้สึกผิด หากต้องตัดสินใจลาออก จากองค์กรที่ทำงานอยู่นี้ เมื่อฉันได้รับ ข้อเสนอจากองค์กรอื่นที่ดีกว่า					
10.	ฉันจะไม่ย้ายไปทำงานที่องค์กรอื่นที่ ให้รายได้ดีกว่าองค์กรปัจจุบันที่ทำอยู่ นี้ เนื่องจากฉันรู้สึกว่าฉันได้ทำงานที่ ชอบและตรงกับความถนัดของฉัน					
ด้านบรรทัดฐาน						
11.	ฉันจะรู้สึกไม่ดี ถ้าต้องลาออกจาก องค์กรนี้ ในขณะที่องค์กรประสบกับ ปัญหา					
12.	ฉันรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานใน องค์กรแห่งนี้					
13.	ฉันรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการบริหารงาน ขององค์กร					
14.	ฉันไม่คิดจะลาออกจากงาน เนื่องจาก ฉันรู้สึกผูกพันกับเพื่อนร่วมงานใน องค์กรแห่งนี้					

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความรู้สึก				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านบรรทัดฐาน						
15.	ฉันไม่คิดจะลาออกจากองค์กรนี้ เพราะต้องการสนับสนุนกิจกรรม และ เป้าหมายขององค์กรต่อไป					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน

ท่านประมาณการความรู้สึกเกี่ยวกับการทำงานของท่านตามข้อความดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความรู้สึก						
		ไม่เคย รู้สึก เช่นนั้น เลย	ปีละ 2 - 3 ครั้ง	เดือน ละ 1 ครั้ง	เดือน ละ 2 - 3 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 1 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 2 - 3 ครั้ง	ทุก ๆ วัน
1.	ฉันรู้สึกจิตใจห่อเหี่ยวจาก การทำงาน							
2.	ฉันรู้สึกหมดเรี่ยวแรงเมื่อถึง เวลาเลิกงาน							
3.	ฉันรู้สึกอ่อนเพลียเมื่อตื่น นอนตอนเช้าและรู้ว่าต้อง เผชิญกับการทำงานอีกวัน							
4.	ฉันสามารถเข้าใจถึง ความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่นได้ โดยง่าย							

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความรู้สึก						ทุก ๆ วัน
		ไม่เคย รู้สึก เช่นนั้น เลย	ปีละ 2 - 3 ครั้ง	เดือน ละ 1 ครั้ง	เดือน ละ 2 - 3 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 1 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 2 - 3 ครั้ง	
5.	ฉันรู้สึกว่าคุณปฏิบัติต่อ ผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการเหมือน เขาเป็นสิ่งที่ไร้ชีวิตจิตใจ							
6.	การทำงานเกี่ยวกับการ บริการผู้อื่นตลอดทั้งวันทำให้ ฉันรู้สึกตึงเครียด							
7.	ฉันรู้สึกว่าตนเองสามารถ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของผู้อื่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ							
8.	ฉันรู้สึกเหนื่อยหน่ายในภาระ งานที่ฉันทำอยู่							
9.	ฉันรู้สึกแน่ใจว่างานของฉันมี อิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง ที่ดีขึ้นในชีวิตของผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ							
10.	ฉันกลายเป็นคนหยาบ กระด้างและไร้ความเมตตา ต่อผู้คนมากขึ้นตั้งแต่เริ่ม ทำงานนี้							
11.	ฉันวิตกกังวลใจว่างานที่ฉัน ทำอยู่ทำให้ฉันมีจิตใจแข็ง กระด้าง							

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความรู้สึก						ทุก ๆ วัน
		ไม่เคย รู้สึก เช่นนั้น เลย	ปีละ 2 - 3 ครั้ง	เดือน ละ 1 ครั้ง	เดือน ละ 2 - 3 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 1 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 2 - 3 ครั้ง	
12.	ฉันรู้สึกเต็มเปี่ยมไปด้วย พลังกำลัง							
13.	ฉันรู้สึกคับข้องใจในการ ทำงาน							
14.	ฉันรู้สึกว่าฉันกำลังทำงานที่ หนักมากเกินไป							
15.	ฉันไม่เคยใส่ใจว่าจะอะไรจะเกิด ขึ้นกับผู้ร่วมงานบางคน							
16.	การทำงานที่เกี่ยวข้องกับ ผู้คนโดยตรงทำให้ฉันรู้สึก เครียด							
17.	ฉันสามารถสร้างบรรยากาศ ที่ผ่อนคลายและเป็นกันเอง กับผู้ร่วมงาน และ ผู้รับบริการได้ไม่ยาก							
18.	ฉันรู้สึกเป็นสุขใจภาย หลังจากได้ให้บริการแก่ ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ อย่างใกล้ชิด							
19.	ฉันรู้สึกว่าได้สร้างสรรค์สิ่งที่มี คุณค่ามากมายให้กับการ ปฏิบัติงานที่ฉันทำอยู่							

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความรู้สึก						ทุก ๆ วัน
		ไม่เคย รู้สึก เช่นนั้น เลย	ปีละ 2 - 3 ครั้ง	เดือน ละ 1 ครั้ง	เดือน ละ 2 - 3 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 1 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 2 - 3 ครั้ง	
20.	ฉันรู้สึกสิ้นหวัง หมดความ อดทนในงานที่ฉันทำอยู่							
21.	ในการทำงาน ฉันสามารถ เผชิญปัญหาทางอารมณ์ได้ อย่างสงบนิ่ง							
22.	ฉันรู้สึกว่าการทำงานที่ผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการตำหนิฉันนั้นเป็น ปัญหาของเขา							

- ผู้วิจัยขอขอบคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาอันมีค่าในการช่วยตอบแบบสอบถามฉบับนี้ -

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม

ตารางที่ ข - 1

ผลการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร

Cronbach's Alpha = 0.886 N of Items = 18

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
v3.3.1	63.97	62.585	0.455	0.882
v3.3.2	64.27	62.340	0.444	0.883
v3.3.3	64.43	61.978	0.412	0.885
v3.3.4	64.17	63.316	0.367	0.886
v3.3.5	64.03	60.447	0.621	0.876
v3.3.6	63.93	60.754	0.625	0.877
v3.3.7	63.90	60.852	0.631	0.876
v3.3.8	63.43	63.082	0.464	0.882
v3.3.9	64.33	60.368	0.576	0.878
v3.3.10	63.73	66.547	0.171	0.890
v3.3.11	63.77	62.599	0.539	0.880
v3.3.12	63.73	64.133	0.455	0.882
v3.3.13	64.17	61.454	0.643	0.877
v3.3.14	63.83	61.592	0.517	0.880
v3.3.15	64.03	61.275	0.635	0.877

ตารางที่ ข - 1

ผลการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร (ต่อ)

Cronbach's Alpha = 0.886 N of Items = 18

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
v3.3.16	63.97	59.275	0.546	0.880
v3.3.17	63.97	58.171	0.599	0.877
v3.3.18	63.80	60.510	0.669	0.875

ตารางที่ ข - 2

ผลการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

Cronbach's Alpha = 0.912 N of Items = 15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
v4.1	39.57	84.323	0.524	0.909
v4.2	38.67	85.540	0.438	0.912
v4.3	38.53	89.430	0.295	0.915
v4.4	39.27	75.995	0.721	0.903
v4.5	39.20	82.717	0.604	0.907
v4.6	38.67	82.989	0.600	0.907
v4.7	38.97	87.826	0.309	0.916
v4.8	39.53	82.809	0.651	0.905
v4.9	39.33	80.023	0.727	0.902
v4.10	39.43	78.185	0.726	0.902
v4.11	39.17	77.730	0.747	0.901
v4.12	38.63	79.964	0.755	0.901
v4.13	38.73	80.133	0.739	0.902
v4.14	39.37	84.309	0.413	0.914
v4.15	39.53	78.878	0.882	0.898

ตารางที่ ข - 3

ผลการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน

Cronbach's Alpha = 0.892 N of Items = 22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
v5.1	68.63	342.654	0.641	0.884
v5.2	68.60	345.214	0.616	0.885
v5.3	68.83	333.592	0.690	0.882
v5.4	65.93	400.961	-0.417	0.909
v5.5	65.97	340.102	0.591	0.885
v5.6	67.53	333.568	0.596	0.884
v5.7	65.60	373.007	0.122	0.894
v5.8	68.47	335.775	0.691	0.882
v5.9	66.10	390.507	-0.285	0.903
v5.10	66.80	324.372	0.744	0.880
v5.11	67.10	324.852	0.690	0.881
v5.12	66.80	357.545	0.410	0.890
v5.13	67.70	317.252	0.823	0.877
v5.14	68.40	334.386	0.636	0.883
v5.15	66.53	341.913	0.463	0.889
v5.16	67.50	319.362	0.832	0.877
v5.17	65.80	365.545	0.215	0.894
v5.18	66.13	358.464	0.355	0.891

ตารางที่ ข - 3

ผลการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน (ต่อ)

Cronbach's Alpha = 0.892 N of Items = 22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
v5.19	65.97	360.861	0.353	0.891
v5.20	67.37	311.964	0.907	0.874
v5.21	66.13	358.878	0.394	0.890
v5.22	67.00	344.897	0.421	0.890

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวปมิตตา เจริญรัตน์อัมพร
วันเดือนปีเกิด	16 มกราคม 2533
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2555: ศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาเยอรมัน) เกียรตินิยมอันดับ 2 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่อาวุโส ฝ่ายการตลาด บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน)
ประสบการณ์การทำงาน	2563-ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่อาวุโส ฝ่ายการตลาด บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน)
	2561-2563 เลขานุการ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ฝ่ายขาย บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน)
	2560-2561 เลขานุการ ผู้อำนวยการ ฝ่ายสื่อสารองค์กร บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด
	2559-2560 เลขานุการ Head of Strategy, Markets & Development Thyssenkrupp AG, Representative Office Thailand
	2557-2559 เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
	2555 Customer Service Agent TLScontakt Enterprises (Thailand) Co.,Ltd.