

ลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพัน ต่อองค์กร กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน Personal characteristics, Internal communication, Organization commitment, and Job burnout of Private company employees

ปมิตตา เจริญรัตนอัมพร*

Pamitta Charoenrattanaumporn*

กัลยกร วรกุลลัทธานีย์**

Kalyakorn Worakullattanee**

บทคัดย่อ

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

* นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2 ซอยจรัญสนิทวงศ์ 9 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงวัดท่าพระ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร,
pamitta.cha@gmail.com

* Masters of Arts in Journalism and Mass Communication, Thammasat University, Bangkok

** อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

** Thesis Advisor Journalism and Mass Communication, Thammasat University, Bangkok

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

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

3. 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)

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

จากผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน ดังนั้น องค์กรรวมถึงบุคลากรทุกระดับจึงควรตระหนักว่าบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพจะสามารถทำให้พนักงานฯ มีความรู้สึกต่อหน่วยงานในเชิงบวกและนำไปสู่ความผูกพันจงรักภักดีต่อองค์กร นอกจากนี้ พบว่า บรรยากาศการ

สื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 ด้าน พิจารณาได้ว่า หากบุคลากรเปิดใจรับฟังความคิดเห็น มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนมีส่วนช่วยให้พนักงานฯ มิต้องเผชิญกับความกดดันตึงเครียด อันอาจนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้

คำสำคัญ: ภาวะหมดไฟในการทำงาน / การสื่อสารภายในองค์กร / บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร / ความผูกพันต่อองค์กร

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. 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).

3. 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).

4. 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

ที่มาและความสำคัญ

จากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วท่ามกลางยุคโลกาภิวัตน์แฉก เช่นปัจจุบันนี้ กอปรกับรูปแบบวิถีการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงานอาจเป็นเหตุให้ผู้คนต้องเผชิญกับสภาวะความกดดันตึงเครียดได้เช่นเดียวกัน เนื่องจากบุคคลใช้ระยะเวลาในการทำงานถึงประมาณหนึ่งในสามของวัน ดังนั้น ความเครียดในงานจึงเป็นประเด็นที่มีความน่าสนใจอย่างยิ่ง และงานอาจเป็นต้นตอสำคัญของความเครียดในชีวิตของบุคคลได้ด้วย ทว่า ความเครียดของบุคคลในแต่ละอาชีพ

ก็มีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ อาทิ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ภายในองค์กร ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน รวมถึงระบบโครงสร้างและบรรยากาศภายในองค์กรด้วย (Cooper et al., 1987, อ้างถึงใน สุรชัย ทูหมัด และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2561)

ในช่วงต้นปี พ.ศ.2563 เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมทั่วโลก เป็นวงกว้าง ประกอบกับมาตรการควบคุมการระบาดของเชื้อดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจอย่างรุนแรง กิจกรรมส่วนใหญ่จำเป็นต้องปิดสถานประกอบการที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาด เช่น ธุรกิจการท่องเที่ยว สายการบิน การส่งออก ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น อีกทั้งยังมีผลต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน การจ้างงาน และรายได้ของประชาชน ในขณะเดียวกันการปรับลดอัตราพนักงานก็เป็นปัญหาประการหนึ่งที่ทำให้พนักงานต้องรับภาระหน้าที่และมีขอบเขตความรับผิดชอบมากขึ้นกว่าเดิม

การทำงานที่บ้านเป็นหนึ่งในมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing) เพราะสามารถจำกัดการติดต่อ พบปะพูดคุยและการสัมผัสระหว่างบุคคล ซึ่งช่วยลดอัตราการแพร่ระบาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) ได้นำเสนอผลการศึกษเกี่ยวกับผลกระทบของการทำงานที่บ้านช่วงโควิด-19 สรุปได้ว่าการทำงานที่บ้านมีผลดีทั้งต่อองค์กรและพนักงาน ในด้านค่าใช้จ่ายที่ลดลง ประหยัดเวลาจากการเดินทาง และผลิตผลงานได้เพิ่มขึ้น เป็นต้น ซึ่งเป็นผลจากการที่พนักงานรู้สึกในทางบวกต่อการที่องค์กรให้อิสระในการทำงานที่บ้านได้ แต่อย่างไรก็ตาม การทำงานที่บ้านเป็นเวลานานเกินไปอาจส่งผลด้านลบต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การมีความคิดใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์กัน ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการสร้างควม

สัมพันธ์กับบุคคลภายนอกองค์กรด้วย (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2563) ตั้งข้อสังเกตได้ว่า ประชาชนมีความกังวลต่ออนาคต ความมั่นคงในหน้าที่ การงานและรายได้ บุคลากรเผชิญกับความเครียดสะสมจากสภาวะความกดดันที่ หน่วยงานหรือองค์กรต้องปรับตัวตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการแข่งขันกัน อย่างต่อเนื่อง

เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 องค์การอนามัยโลกมีการจัดภาวะ หมดไฟในการทำงาน หรือ “Burnout” ไว้ในกลุ่ม International Classification of Diseases ในแนวทางการวินิจฉัยโรค ฉบับที่ 11 (Revision of the International Classification of Diseases หรือ ICD-11) โดยจัดเป็นภาวะความผิดปกติที่เกิด จากการทำงาน (Occupational phenomenon) นับเป็นปัญหาทางด้านสุขภาพ จิตรูปแบบหนึ่ง อย่างไรก็ดี ในทางการแพทย์ยังถือว่าภาวะหมดไฟจากการทำงาน เป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจที่ยังไม่ถึงขั้นเจ็บป่วยทางจิตเวช จากการรายงาน ขององค์การอนามัยโลกมีการระบุว่า ภาวะดังกล่าวเกิดจากความเครียดเรื้อรังอันมี สาเหตุจากการทำงานที่ไม่ได้รับการจัดการที่มีประสิทธิภาพดีพอ โดยมี 3 ลักษณะ คือ 1) ความรู้สึกสูญเสียพลังงานหรืออ่อนเพลีย 2) ความรู้สึกไม่อยากทำงานหรือ มีทัศนคติเชิงลบต่องานที่ทำ และ 3) ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (World Health Organization, 2019)

ภาวะหมดไฟเป็นกลุ่มอาการที่แสดงออกในลักษณะความอ่อนล้าทาง ร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ตลอดจนพฤติกรรม มิเพียงแต่จะส่งผลกระทบต่อ บุคคลเท่านั้น หากแต่ยังส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมทางลบต่าง ๆ ที่บุคลากรหรือสมาชิก ในองค์กรแสดงออกด้วยเช่นกัน (Javed et al., 2014, อ้างถึงใน ธนพร พงศ์บุญ ชู, 2559) โดยส่งผลกระทบต่อองค์กรในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดลง มี อัตราการขาดงานของพนักงานเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากปัญหาสุขภาพ ตลอดจนนำไป สู่ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานตามมาได้ด้วย (Parker & Kulik, 1995; Rudman

& Gustavsson, 2011 as cited in Spence Laschinger & Grau, 2012, อ้างถึง
ใน นฤมล สุธีรวิฑูมิ, 2558)

จากผลกระทบดังกล่าว พบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
ภาวะหมดไฟในการทำงานและระบุถึงสาเหตุต่าง ๆ ที่ส่งผลให้บุคคลเกิดความ
เหนื่อยหน่ายในการทำงาน บางสาเหตุมีที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอก บาง
สาเหตุเกิดจากปัจจัยภายในองค์กร อย่างไรก็ตาม องค์กรสามารถวางแผนป้องกัน
ปรับปรุงพัฒนาและแก้ไขระบบการบริหารงานได้ ซึ่งหากองค์กรสามารถจำแนก
วิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงได้ก็จะสามารถช่วยให้ผลกระทบที่อาจเกิดกับองค์กร
อันมีที่มาจากภาวะดังกล่าวลดลง มิเพียงแต่พนักงานเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
หลักขององค์กรเท่านั้น หากแต่ยังเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญยิ่งต่อการขับเคลื่อน
ขององค์กรให้ไปสู่เป้าหมายที่วางไว้อีกด้วย การที่องค์กรมีพนักงานที่มีสุขภาพ
ภาวะที่ดีมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากองค์กรต้องอาศัยบุคคลที่มีทักษะ ความ
รู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนและทุ่มเท
ทำงานเพื่อองค์กรต่อไป

นอกจากนี้ การบริหารดำเนินงานขององค์กรใดองค์กรหนึ่งจะสำเร็จ
ลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้ได้นั้น ล้วนต้องอาศัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่ง
สัมพันธภาพของบุคลากรทั้งเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา รวมถึงผู้
บริหารถือเป็นสิ่งสำคัญ อันเนื่องมาจากการสื่อสารระหว่างกันจะสามารถช่วยให้
บุคลากรสามารถประสานและปฏิบัติงานร่วมกันได้ ดังที่ สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์)
อรธมานะ (2541) ได้อธิบายว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนั้นมีใช้เพื่อทำให้
เกิดความเข้าใจระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารเท่านั้น หากแต่ยังมีจุดประสงค์ประการ
หนึ่ง คือ การให้ข้อมูลข่าวสาร และพัฒนาให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความ
ร่วมมือทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งสามารถสร้าง
ทัศนคติที่จำเป็นเพื่อจูงใจให้บุคลากรยินดีที่จะทำงานให้กับองค์กรรวมทั้งมีความ

รักความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นได้ด้วย อย่างไรก็ตาม การสื่อสารภายในองค์กร นับเป็นกระบวนการที่มีความซับซ้อนและละเอียดอ่อน เนื่องจากปัจจัยทางด้าน กายภาพ ภาษา ความแตกต่างระหว่างบุคคล ตลอดจนปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล โดยเฉพาะด้านจิตวิทยาและสังคมวิทยา ทว่า แต่ละองค์กรย่อมมีสมาชิกหรือพนักงาน ที่มีลักษณะแตกต่างกันทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ส่งผลให้แต่ละ บุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องของความรู้ ความสามารถ ความถนัด ทักษะในการ ปฏิบัติงานที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น ความเข้าใจในเอกบุคลจะช่วยให้สามารถทำนาย พฤติกรรมของบุคคลได้ ตามที่ Bigge and Hunt (1962 อ้างถึงใน ชนิตา จิตตรุทธะ, 2560) เน้นว่า การทำการศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคล จะช่วยทำให้เกิดความเข้าใจถึงส่วนที่คล้ายคลึงและส่วนที่มีความแตกต่างกันของบุคคล อันจะช่วยในการส่งเสริมปัจเจกบุคคลให้มีความสามารถ ได้อย่างเต็มที่

นอกจากนั้นแล้ว ความผูกพันต่อองค์กรนับเป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญ ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากความผูกพันนี้เองจะเป็นแรงขับเคลื่อน ผลักดันให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถนำมา ทำนายการเข้าทำงานหรือลาออกจากงาน ประกอบกับเป็นดัชนีที่สามารถบ่งชี้ ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้อีกด้วย (Buchanan, 1974, อ้างถึงใน สมชาย คบขุนทด, รัชฎา พองธนกิจ และนพดล บุรณนัญ, 2562)

ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้เห็นว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็น ภาวะที่สามารถคุกคามทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งต่อองค์กร ในที่นี้คือ “พนักงาน” ซึ่ง สามารถส่งผลกระทบในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ผลทางร่างกายและทางใจ ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล ทศนคติ และผลต่อพฤติกรรมของบุคคล อันอาจเป็นอุปสรรคต่อการ ดำเนินงานของพนักงาน ฝ่ายงาน ตลอดจนองค์กรได้ และแน่นอนว่าขั้นตอนในการ บริหารดำเนินงานล้วนต้องมีเรื่องการสื่อสารเข้ามาเกี่ยวข้องในการติดต่อประสาน

งานระหว่างกัน เพื่อเชื่อมโยงบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ เข้าด้วยกัน อาทิ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การมอบหมายงาน การรายงานผล การแสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแบ่งปันความรู้สึกร่วมกันหรือประสบการณ์ร่วมกันภายในองค์กร การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพจะสามารถช่วยให้เกิดการประสานความเข้าใจร่วมกัน รวมถึงการสร้างความร่วมมือในการผลักดันงานไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายได้ โดยอาศัยพลังกายพลังใจอันดีของพนักงาน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาวิจัยต่าง ๆ ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นสิ่งที่น่าสนใจ จึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาหาความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าว เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาบริหารจัดการงานด้านการสื่อสารภายในองค์กร และทรัพยากรบุคคลทั้งในระดับผู้บริหารและพนักงานด้วยกัน ทั้งนี้ เพื่อหลีกเลี่ยงกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร หรือบรรยากาศการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพอันอาจทำให้พนักงานเกิดความเครียดสะสมเรื้อรัง และก่อให้เกิดเป็นความเหนื่อยหน่ายหมดไฟในการทำงาน อันอาจนำไปสู่ความผูกพันที่มีต่อองค์กรลดลงได้ด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนกับภาวะหมดไฟในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกับความผูกพันต่อองค์กร

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกับภาวะหมดไฟในการทำงาน
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงานได้รับความสนใจในช่วงปี ค.ศ. 1970 เนื่องจาก ดร. เฮอริเบิร์ต ฟรอยเดนเบอร์เกอร์ นักจิตวิทยาและนักจิตบำบัดชาวอเมริกัน เชื้อสายเยอรมัน พบว่าตนเองและผู้ร่วมงานมีภาวะเหนื่อยล้าอ่อนเพลียจากการทำงานหนัก และผลของการทำงานที่ไม่ได้เป็นไปตามที่ตนคาดหวังไว้ เนื่องด้วยมีผู้ที่ต้องการรับบริการจำนวนมาก อีกทั้งผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือมีเข้ามาอย่างต่อเนื่องไม่สิ้นสุด ดร. เฮอริเบิร์ต ได้นิยามความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานว่าเป็นการปฏิบัติงานโดยมีการใช้ทรัพยากรทั้งด้านร่างกายและจิตใจจนหมดสิ้น เนื่องจากการดิ้นรนที่มากเกินไปเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปตามที่ได้มุ่งมันทุ่มเทหรือเป็นไปตามค่านิยมที่สังคมคาดหวังไว้ บุคคลจะเกิดอาการหมดกำลังใจเมื่อไม่ประสบผลตามคาดหวัง หรือการไม่ได้รับผลรางวัล ค่าตอบแทนตามที่หวัง จนก่อเกิดเป็นความอ่อนล้าและท้อถอยกับชีวิตในการทำงาน (Freudenberger, 1974)

Maslach et al. (2001, pp. 399-413) ได้ให้ความหมายภาวะหมดไฟในการทำงานว่าเป็นอาการของปฏิกิริยาที่สนองตอบทางด้านอารมณ์ที่มีต่อความเครียด เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับภาวะที่กดดันเป็นระยะเวลานานจากการทำงาน เนื่องด้วยความไม่สมดุลกันระหว่างบุคคลกับงานที่ทำ โดยแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) คือ บุคคล

รู้สึกหมกมุ่นกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงาน (2) การลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) คือ การมองบุคคลอื่นเป็นเสมือนวัตถุที่ไร้ชีวิตจิตใจจะแสดงออกด้วยการแยกตัว ไม่ต้องการยุ่งเกี่ยวกับผู้อื่น และ (3) การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Reduced Personal Accomplishment) คือ รู้สึกว่าตนเองล้มเหลว ไม่มีคุณค่า สูญเสียความนับถือในตนเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การ

การสื่อสารภายในองค์การ คือการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และการตีความหรือให้ความหมายแก่ข่าวสารภายในหน่วยงาน ซึ่งองค์การและหน่วยงานเป็นระบบเปิดเสรี ซึ่งมีการนำเอาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ มาสร้างความสัมพันธ์กับข่าวสาร อันเป็นการผลักดันให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (Katz & Khan, 1966, อ้างถึงใน กริช สืบสนธ์, 2526) นอกจากนี้ อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555) ได้กล่าวว่า การสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกและสามารถเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในองค์การด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์การ

บรรยากาศการสื่อสาร ประกอบด้วย การรับรู้ ความขัดแย้ง พฤติกรรมของบุคคล การประเมินเหตุการณ์ทางการสื่อสาร การที่พนักงานหรือบุคลากรมีการตอบสนองซึ่งกันและกันตามความคาดหวัง และโอกาสทางการเติบโตก้าวหน้าในองค์การ (Pace & Faules, 1994) สอดคล้องตามที่ กริช สืบสนธ์ (2526) ได้กล่าวถึง บรรยากาศในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มเติมไว้ว่า บรรยากาศทางการสื่อสารจะสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรมีความเข้าใจเป้าหมายขององค์การ มีความสัมพันธ์อันดีและความไว้วางใจซึ่งกันและกันแล้วนั้น จะนำไปสู่การมีบรรยากาศที่ดีและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น อีกทั้งไม่รู้สึกรู้สีก่อนหน้าในการทำงาน ไม่เบื่อหน่ายต่อหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย อีกทั้งไม่เบื่อหน่ายเพื่อนร่วมงานด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ คือ สภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์การของตน มีอิทธิพลสำคัญต่อการตัดสินใจ และจิตสำนึกที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ อย่างไรก็ตาม บุคคลจะแสดงความผูกพันต่อองค์การให้เห็นในรูปแบบของการเป็นสมาชิกองค์การ แต่ความผูกพันต่อองค์การของแต่ละบุคคลอาจมีลักษณะและที่มาแตกต่างกัน โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ (1) ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความรู้สึกยึดมั่นในองค์การ เต็มใจที่จะอุทิศตนทุ่มเท ซึ่งบุคคลที่มีความผูกพันในด้านนี้จะเป็นผู้ที่อยู่กับองค์การต่อไป เนื่องจากมีความอยากและเต็มใจที่จะอยู่ (2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์การ (Continuance commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการคิดคำนวณของบุคคลอันเนื่องมาจากพื้นฐานจากต้นทุนที่บุคคลให้แก่องค์การ ทางเลือกที่มีอยู่ รวมถึงผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การ หรือการรับรู้ผลประโยชน์ที่ตนเองอาจจะสูญเสียไปหากออกจากองค์การ ดังนั้น บุคคลจะอยู่กับองค์การต่อไป เนื่องด้วยความจำเป็นที่ต้องอยู่เพื่อรักษาผลประโยชน์ และ (3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการรับรู้ถึงความรับผิดชอบ ภาระหน้าที่ที่ตนจะต้องอยู่ ทั้งนี้ เพื่อดำเนินงานสนับสนุนกิจกรรมขององค์การต่อไป ดังนั้น บุคคลที่มีความผูกพันด้านนี้จะอยู่กับองค์การต่อไปด้วยสาเหตุด้านความเหมาะสมในเชิงจริยธรรม (Allen & Meyer, 1990, อ้างถึงใน ชูชัย สมิทธิไกร, 2554)

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล (ลักษณะทางประชากร)

แนวความคิดด้านประชากรศาสตร์ คือ หลักของความเป็นเหตุเป็นผล การที่บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกันเป็นผลอันเกิดจากแรงผลักดันภายนอก (Exogenous Factor) รวมทั้งพฤติกรรมโดยส่วนใหญ่ของบุคคลจะเป็นไปตามที่สังคมได้กำหนดไว้ ซึ่งบุคคลที่มีลักษณะทางประชากรที่ไม่เหมือนกันมักจะมีพฤติกรรม

ที่แตกต่างกันด้วย (กาญจนา แก้วเทพ, 2541) ทั้งนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2538) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพครอบครัว รายได้ และอาชีพ เป็นต้น เนื่องจากแต่ละบุคคลมีพื้นฐานทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลให้แต่ละบุคคลมีลักษณะทางจิตวิทยาที่แตกต่างกันด้วย นั่นหมายถึง ความรู้สึนึกคิดและมุมมองของแต่ละบุคคลจะไม่เหมือนกัน

วิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้รูปแบบการวิจัยด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Research Method) เก็บข้อมูล ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross sectional study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการศึกษาในองค์การภาคเอกชน กล่าวคือ หน่วยงานหรือองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจหรือมีกิจกรรมทางการค้าที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ และมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาผลกำไร เช่น ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด เป็นต้น ประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชน อายุ 21-60 ปี (เกิดระหว่าง พ.ศ. 2504-2543) และมีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบันตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป

เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบขนาดของกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนที่แน่นอนทั้งหมด (N) ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 หรือ 95% และระดับความคลาดเคลื่อนยอมรับได้ไม่เกิน 0.05 ($e=0.05$) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมตามสูตรของ Taro Yamane จากผลการคำนวณ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ รวมจำนวน 400 ตัวอย่าง ($n=400$) และใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือน

เมษายน-พฤษภาคม พ.ศ. 2564 ทั้งนี้ เพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงกำหนดข้อความเพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Screening Questionnaire) และให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกและตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administration Questionnaire) โดยสร้างแบบสอบถามและเก็บข้อมูลแบบออนไลน์ด้วย Google Form ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ กลุ่มไลน์ (Line Group) และเพจเฟซบุ๊ก (Facebook Page) ที่มีรูปแบบเนื้อหาเกี่ยวกับการทำงานและมีกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนจากหลากหลายอาชีพให้ความสนใจ จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์เชิงสถิติในการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาและมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

1) เพื่อคัดกรองข้อมูล (Screening Questionnaire) สำหรับคัดกรองประชากรใน 3 คุณลักษณะ คือ (1) มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (2) อายุระหว่าง 21-60 ปี (เกิดระหว่าง พ.ศ. 2504-2543) และ (3) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับองค์กรปัจจุบัน ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป

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

3) แบบสอบถามด้านบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดของ Pace and Faules (1994) เกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อให้มีความสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร 6

ด้าน ได้แก่ (1) การคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง (2) ความไว้วางใจ (3) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (4) การสนับสนุนซึ่งกันและกัน (5) การเปิดเผย การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา (6) การรับฟังการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชา รวมทั้งสิ้นจำนวน 18 ข้อ

4) แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยพัฒนาข้อคำถามตามแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer (1990) ให้มีความสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (2) ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในองค์กร (3) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน รวมทั้งสิ้นจำนวน 15 ข้อ

5) แบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน ผู้วิจัยได้นำแบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงาน Maslach Burnout Inventory (MBI) ที่ได้พัฒนาตามแนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Maslach & Jackson, 1986) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับภาษาไทยที่ถูกแปลโดยสิระยา สัมมาวาจ (2534) มาปรับใช้สำหรับการศึกษาคั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) จำนวน 9 ข้อ (2) ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) จำนวน 5 ข้อ และ (3) ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล (Personal Accomplishment) จำนวน 8 ข้อ รวมจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 22 ข้อ

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.3 มีอายุอยู่ในช่วง 26-40 ปี ร้อยละ 69.7 สถานภาพสมรส(ทางพฤตินัย) เป็นโสด

ร้อยละ 71.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 58.8 มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ระหว่าง 20,001-35,000 บาท ร้อยละ 34.4 สายการปฏิบัติงานด้านการขาย การตลาด และการประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 43.4 ระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ ร้อยละ 55.7 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุงานในองค์กรปัจจุบัน) 2-5 ปี ร้อยละ 62.3

2. บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}=3.79$) โดยมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน มากที่สุด รองลงมาคือด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา

3. ความผูกพันต่อองค์กร

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\bar{X}=3.05$) โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่ในองค์กร ตามลำดับ

4. ภาวะหมดไฟในการทำงาน จากการศึกษากภาวะหมดไฟในการทำงานแต่ละด้าน พบว่า

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.70$) โดยมีความรู้สึกต่อประเด็น ฉันทู้สึกอ่อนเพลียเมื่อตื่นนอนตอนเช้าและรู้ว่าต้องเผชิญกับการทำงานอีกวัน มากที่สุด รองลงมาคือ ประเด็น ฉันทู้สึกเหนื่อยหน่ายในภาระงานที่ฉันทำอยู่ และประเด็นฉันทู้สึกสิ้นหวังหมดความอดทนในงานที่ฉันทำอยู่ ระดับน้อยที่สุด

ด้านการลดความเป็นบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.49$) โดยมีความรู้สึกต่อประเด็น ฉันทู้สึกว่าการที่ผู้

ร่วมงาน ผู้รับบริการตำหนิฉันนั้นเป็นปัญหาของเขามากที่สุด รองลงมาคือประเด็นฉันวิตกกังวลใจว่างานที่ฉันทำอยู่ทำให้ฉันมีจิตใจแข็งกระด้าง และประเด็นฉันรู้สึกว่าคุณปฏิบัติต่อผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการเหมือนเขาเป็นสิ่งที่ไร้ชีวิตจิตใจ ระดับน้อยที่สุด

ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับต่ำ ($\bar{X}=1.79$) โดยมีความรู้สึกต่อประเด็น ฉันรู้สึกเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังกำลัง มากที่สุด รองลงมาคือประเด็น ในการทำงานฉันสามารถเผชิญปัญหาทางอารมณ์ได้อย่างสงบนิ่ง และประเด็นฉันรู้สึกว่าตนเองสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ของผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระดับน้อยที่สุด

อภิปรายสมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนเพศชายมีภาวะหมดไฟในการทำงานภาพรวมสูงกว่าพนักงานฯ เพศหญิง เมื่อพิจารณาภาวะหมดไฟรายด้าน พบว่า พนักงานฯ เพศชายมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลสูงกว่าพนักงานฯ เพศหญิง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kim et al. (2012, อ้างถึงใน นฤมล สุธีรุฒิ, 2558) พบว่า เพศชายมีสัดส่วนภาวะหมดไฟด้านการลดความเป็นบุคคลค่อนข้างสูงกว่าเพศหญิง และจากผลการศึกษาของ Miller et al. (2000, อ้างถึงใน ติรยา เลิศหัตถศิลป์, 2554) ระบุว่า เมื่อเพศชายประสบกับปัญหาที่มีแนวโน้มที่จะไม่แสดงอารมณ์แฉกเช่นเพศหญิง หากแต่จะเป็นลักษณะที่แสดงออกโดยการแยกตัวออกห่างหรือลดความสัมพันธ์ ดังนั้นจึงมีลักษณะด้านการลดความเป็นบุคคลมากกว่าเพศหญิง ในประเด็นสถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย) พบว่า พนักงานฯ ที่มีสถานภาพโสดมีภาวะหมดไฟในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่าพนักงานฯ ที่มีสถานภาพสมรส (ทางพฤตินัย) สมรส/มีคู่/ปัจจุบันอยู่ด้วยกันโดย

ไม่ได้จดทะเบียนสมรส และหย่าร้าง/คู่ที่เคยอยู่ด้วยกัน แต่ไม่ได้อยู่ด้วยกันแล้ว/เคยมีคู่แต่ปัจจุบันแยกกันอยู่/คู่สมรสแยกกันอยู่ชั่วคราว สอดคล้องกับแนวคิดของแมสแลช ระบุว่าบุคคลที่มีสถานภาพโสดจะมีโอกาสเกิดภาวะหมดไฟสูงกว่าบุคคลที่สมรสแล้ว เนื่องด้วยบุคคลที่เป็นโสดจะมีความคิดว่หน้าที่การงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ตนประสบความสำเร็จ ในขณะที่บุคคลที่สมรสแล้วจะไม่ทุ่มเทียดงานเป็นสาระสำคัญของชีวิตแต่เพียงประการเดียว (Maslach, 1997, อ้างถึงใน เบญจมา ณ มหาไชย, 2551)

ในด้านของรายได้พบว่า พนักงานฯ ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนแตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานภาพรวม ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นบุคคลแตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานฯ ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท และ 20,001-35,000 บาท มีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่าพนักงานฯ ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป อาจพิจารณาได้ว่า พนักงานฯ รู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนไม่สอดคล้องกับภาระงานที่ตนได้รับมอบหมาย หรือตารางการทำงานที่ไม่มีความแน่นอนและมีชั่วโมงการทำงานติดต่อกันหลายชั่วโมง ทำให้ต้องทุ่มเทพลังกายพลังใจอย่างหนัก ในอีกด้านหนึ่ง พบว่า พนักงานฯ ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท 20,001-35,000 บาท และ 35,001-50,000 บาท มีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลสูงกว่าพนักงานฯ ที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป พิจารณาได้ว่าพนักงานฯ ที่ได้รับค่าตอบแทนไม่สูงนักอาจมีภาระค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือนที่ตนต้องรับผิดชอบอยู่หลายอย่าง ประกอบกับความกดดันทางสภาพเศรษฐกิจและสถานะทางสังคมอาจทำให้เกิดการเปรียบเทียบสร้างความเครียดสะสมเรื้อรัง จึงไม่อยากรุ่งเกี่ยวหรือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และอาจมีความรู้สึกอยากแยกตัวออกจากสังคม

นอกจากนั้น การศึกษาคั้งนี้พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนในระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ และระดับผู้จัดการมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลสูงกว่าพนักงานฯ ในตำแหน่งสูงกว่าระดับผู้จัดการ เมื่อพิจารณาถึงลักษณะหน้าที่ภาระงานตามระดับตำแหน่ง จะเห็นได้ว่าบุคลากรในตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไปย่อมมีความรับผิดชอบมากมายและมักมีวุฒิภาวะที่สูงกว่าพนักงานฯ ในระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ และระดับผู้จัดการ ประกอบกับการได้รับความไว้วางใจหรืออำนาจการอนุมัติจากองค์การให้สามารถตัดสินใจดำเนินงานและสั่งการในเรื่องที่สำคัญ ๆ ได้ จึงอาจทำให้พนักงานฯ ในตำแหน่งสูงกว่าระดับผู้จัดการมีความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จในการทำงาน รู้สึกว่าตนมีทักษะในการเผชิญปัญหาได้อย่างมีคุณภาพและภาคภูมิใจในความสามารถของตน

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นถึงจำนวนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 69.7 มีช่วงอายุระหว่าง 26-40 ปี สังเกตได้ว่าเป็นพนักงานฯ ที่อายุใกล้เคียงหรือช่วงเดียวกับเจนเนอเรชันวาย ซึ่งเป็นกลุ่มที่กำลังมีบทบาทและสัดส่วนเพิ่มสูงขึ้นในตลาดแรงงาน อีกทั้งเป็นทรัพยากรบุคคลสำคัญที่จะขับเคลื่อนนำพาองค์การต่อไปในอนาคต สิ่งหนึ่งที่เจนเนอเรชันวายให้ความสำคัญ คือ การสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น คนในกลุ่มนี้ต้องการบรรยากาศการทำงานที่สามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ ทักษะกับบุคคลรอบข้างได้ (McCrindle, 2005, อ้างถึงใน วรากร อนันตวรราชศิลป์, 2556) รวมถึงมีความทะเยอทะยาน มั่นใจในตนเอง ต้องการความยืดหยุ่นและสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work-Life Balance) มีงานวิจัยพบว่าคนในกลุ่มเจนเนอเรชันนี้มีโอกาสที่จะลาออกได้ง่าย ๆ หากต้องทำงานที่ไม่เหมาะกับตน (Vui-Yee & Paggy, 2018, อ้างถึงใน นุจรี สุพัฒน์, 2563) จากข้อค้นพบนี้เห็นว่าองค์การควรให้ความสำคัญและวางแผนบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อเติมเต็มความคาดหวังของพนักงานฯ ด้วยความเข้าใจ เช่น ลักษณะงาน สวัสดิการ บรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น

2. บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนมี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาพบว่าบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ตลอดจนความสัมพันธ์รายด้านอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ด้านจิตใจ ($r=0.524$) ด้านการคงอยู่ในองค์กร ($r=0.504$) และด้านบรรทัดฐาน ($r=0.546$) กล่าวคือ พนักงานบริษัทเอกชนที่เห็นด้วยมากเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร จะมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมาก และพนักงานบริษัทเอกชนที่เห็นด้วยน้อยเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร จะมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมน้อย ทั้งนี้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ Hooff and Ridder (2004, อ้างถึงใน ผกาวัลย์ อินทวิชัย, 2558) เกี่ยวกับการมีอิทธิพลต่อกันของความผูกพันต่อองค์กร บรรยากาศการสื่อสารองค์กร และการใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อในการสื่อสารเพื่อแบ่งปันความรู้ ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศการสื่อสารองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญ รวมถึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแบ่งปันความรู้และความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร อีกทั้งจากการศึกษาของ Hrebiniak and Alutto (1972, อ้างถึงใน สุนีย์ เวชพราหมณ์, 2546) พบว่า ความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลในสังคม การที่บุคคลเห็นว่าสภาพแวดล้อมทางสังคมในองค์กรมีลักษณะร่วมมือเป็นมิตร จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร แต่ทว่าองค์กรใดมีลักษณะขาดความร่วมมือหรือมีความเป็นมิตรน้อย ก็จะทำให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ดังนั้นกล่าวได้ว่า หากพนักงานฯ มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารเชิงบวกในระดับมากก็จะทำให้พนักงานฯ เกิดความผูกพันต่อองค์กรได้ด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเสนาะ ตีเขาว์ (2530); สมยศ นาวิการ (2527) และกรีซ สีนสน์ (2526) ที่กล่าวว่า บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรจะส่งผลต่อความรู้สึก ทัศนคติ การแสดงออก พฤติกรรม

ของบุคคล ความกระตือรือร้นในการทำงาน รวมถึงความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน

3. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ($r=-0.225$) อีกทั้งยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ ($r=-0.291$) สรุปได้ว่า หากพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นและรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความรู้สึกยึดมั่นผูกพันในองค์การ มุ่งมั่นเต็มใจที่จะอุทิศตนทุ่มเทปฏิบัติงานในองค์การต่อไป สามารถพิจารณาได้ว่าพนักงานฯ ผู้นั้นยังคงมีกำลังใจในการทำงาน ไม่เบื่อหรือรู้สึกเหนื่อยหน่าย ไม่มีความคับข้องใจหากต้องทำงานในองค์การนี้ต่อไปและยังมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนบุคคลที่มีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนั้นแล้วพบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในองค์การมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ($r=-0.218$) และยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ ($r=-0.208$) สรุปได้ว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่มีความคิดเห็นว่าคุณค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ตนได้รับจากองค์การ ตลอดจนทางเลือกที่ตนมีอยู่ในปัจจุบันนั้นทำให้ตนมีอาจไปจากองค์การนี้ได้ เนื่องด้วยความจำเป็นที่ต้องอยู่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของตน อาจมีความเชื่อมโยงว่าพนักงานฯ ยังคงมีกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานให้แก่องค์การที่ตนทำงานอยู่ต่อไป อีกทั้งมีความคิดว่าตนนั้นเป็นบุคลากรที่มีศักยภาพ

สามารถสร้างความสำเร็จในการทำงานได้และมีความนับถือตนเอง อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กรมีคะแนนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=2.96$) เมื่อเทียบกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ($\bar{X}=3.10$) และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ($\bar{X}=3.11$) ดังนั้น อาจพิจารณาได้ในกรณีที่ว่า หากพนักงานฯ มีความรู้สึกเหนื่อยหน่ายหมดพลังในการทำงาน มีความอึดอัดคับข้องใจ หรือรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่าและความสามารถพอที่จะอยู่ในองค์กรต่อไปได้ ประกอบกับได้รับข้อเสนอหรือผลตอบแทนจากองค์กรอื่นที่ดีกว่า อาจทำให้พนักงานฯ มีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรได้ง่ายขึ้น

ในขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล และด้านการลดความเป็นบุคคล ($r=-0.312$, $r=-0.255$ และ $r=-0.111$ ตามลำดับ) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=3.11$) สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานฯ มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรที่ตนทำอยู่นี้และรับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตน รวมทั้งรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กร ซึ่งสามารถพิจารณาได้ว่า เมื่อพนักงานฯ มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน อาจสะท้อนว่าพนักงานฯ ยังคงมีแรงจูงใจในการทำงานให้กับองค์กรโดยไม่เหนื่อยหน่ายต่อไปและคิดว่าตนเองเป็นบุคลากรที่มีคุณค่า มีความสามารถในการทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า หรือผู้รับบริการด้วย ตลอดจนจนเป็นบุคลากรที่มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับองค์กรจึงไม่มีปัญหาหรือเกิดความรู้สึกอึดอัดคับข้องใจในการปฏิบัติหน้าที่ สอดคล้องตามผลการวิจัยของ Lee and Ashforth (1996) ที่พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร ในขณะเดียวกันนั้นพบว่าภาวะดังกล่าวมีสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราการลาออกของบุคลากร สอดคล้อง

กับผลการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของภาวะหมดไฟในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรต่อความตั้งใจในการลาออกของผู้ตรวจสอบบัญชี โดย Santos et al. (2018, อ้างถึงใน พรหมพร ภูคุ้ม, 2562) พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจในการลาออก โดยทั้งสองตัวแปรสามารถร่วมอธิบายความตั้งใจลาออกของกลุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 43.7 ดังที่ Cropanzano et al. (2001, อ้างถึงใน ปิยะวรรณ คุ้มญาติ, 2563) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานและความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่ผกผันกัน ทั้งนี้ จากผลการศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นพบว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Maslach and Leiter (1997) ที่กล่าวไว้ว่า ผลของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรลดลง

4. บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวม ($r=-0.310$) และรายด้านทั้ง 3 ด้านอย่างมีนัยสำคัญ คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r=-0.221$) การลดความเป็นบุคคล ($r=-0.163$) และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ($r=-0.248$) สรุปได้ว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกันและกันสูงสุด ($\bar{X}=3.94$) พิจารณาได้ว่า หากพนักงานฯ สามารถติดต่อประสานงาน มีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานได้เป็นอย่างดี บุคลากรในองค์กรเปิดใจรับฟังข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของกันและกัน ตลอดจนองค์กรส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานฯ ได้ทำงานร่วมกันอันจะนำมาสู่ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ต่างๆ เหล่านี้เมื่อพนักงานฯ รับรู้และมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารดังกล่าวในทางบวกก็อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานฯ มิต้องเผชิญกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

สอดคล้องตามแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์การที่ กริช สืบสนธิ์ (2526) ได้กล่าวว่า บรรยากาศทางการสื่อสารสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เมื่อบุคลากรมีเข้าใจในเป้าหมายองค์การ มีความไว้วางใจและมีสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในองค์การก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงไม่มีความเบื่อหน่ายในการทำงาน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. องค์การสมควรมองข้ามเรื่องลักษณะทางปัจเจกบุคคล เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวมีส่วนช่วยนำมาวิเคราะห์และเท่าทันต่อปัจจัยเชื่อมโยงที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายหมดไฟได้ จากผลการศึกษาที่พบในประเด็นรายได้ส่วนตัว ต่อเดือนและระดับตำแหน่งในการทำงาน ผู้วิจัยเห็นว่า องค์การควรพิจารณาจัดสรรค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบด้วยความยุติธรรม ในอีกด้านหนึ่งก็ไม่ควรละเลยพนักงานฯ ในระดับปฏิบัติการ เหตุเพราะบุคลากรทุกคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสามารถขับเคลื่อนองค์การไปสู่เป้าหมายได้ สิ่งสำคัญคือการที่พนักงานฯ รับรู้ว่าหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตน เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ก็จะทำให้ตนมีความมั่นใจในทักษะ ความรู้ความสามารถ และนำไปสู่สังคมการทำงานที่ดีได้

2. องค์การรวมถึงบุคลากรทุกระดับควรตระหนักว่าบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพสามารถทำให้พนักงานฯ มีความรู้สึกต่อเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานในเชิงบวก เช่น การเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้แสดงความคิดเห็น การยอมรับข้อเสนอแนะ การเปิดเผยข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือจริงใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ต่าง ๆ เหล่านี้ช่วยสร้างบรรยากาศการสื่อสารภายในทีมที่ดี ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รู้สึกดีต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การอันนำไปสู่ความผูกพันจงรักภักดี

3. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการสร้างและผลักดันให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ปฏิบัติงานด้วยความสุข เพราะหากพนักงาน มีความเครียดหรือคับข้องใจต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ อาจส่งผลต่อประสิทธิผลของงานได้ องค์กรจึงควรวางแผนบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อลดอัตราการลาออก ผู้วิจัยเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กรและความผูกพันด้านจิตใจควรพิจารณาให้มีความสำคัญเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นสิ่งที่องค์กรสามารถบริหารจัดการเชิงนโยบายได้ ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงาน รู้สึกว่าตนอยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ได้รับสิทธิประโยชน์และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม อันอาจเป็นปัจจัยที่สามารถยืดโยงความรู้สึกของพนักงานฯ ให้อยู่ทำงานเพื่อองค์กรต่อไป

4. องค์กรควรให้ความรู้และสร้างความเข้าใจกับพนักงานฯ ว่าบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพสามารถทำให้พนักงานฯ มีความรู้สึกดีต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร เนื่องด้วยพนักงานในทุกระดับขององค์กร มีความเชื่อมโยงและจำเป็นต้องสื่อสารระหว่างกัน ดังนั้น การสร้างบรรยากาศในการสื่อสารที่ดีจะทำให้พนักงานฯ มีความเข้าใจเพื่อนร่วมงานมากขึ้น เมื่อต่างฝ่ายต่างมีความเข้าใจซึ่งกันและกันก็จะทำให้การประสานงานมีความราบรื่นและส่งผลดีต่อการสร้างสรรค์ดำเนินงานให้แก่องค์กรได้ด้วย

บรรณานุกรม

- กริช สืบสนธิ์. (2526). *การสื่อสารในองค์กร*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2541). *การวิเคราะห์สื่อ: แนวคิดและเทคนิค*. อินฟินิตี้เพรส.
- ชนิดา จิตตรุทธะ. (2560). *วัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูชัย สมितिไกร. (2554). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ติรยา เลิศหัตถศิลป์. (2554). *ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของจิตแพทย์ในประเทศไทย*. *วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย*, 56(4), 437-448.
- ธนพร พงศ์บุญชู. (2559). *อิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เปี่ยงเบน* [การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์] http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5802036268_5772_4256.pdf
- นฤมล สุธีรัฐฉวี. (2558). *ภาวะหมดไฟ: ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและแนวทางในการป้องกัน*. *วารสารการวัดผลการศึกษา*, 32(91), 16-25.
- นุจรี สุพัฒน์. (2563). *อิทธิพลของความคาดหวังในการทำงานที่มีต่อการรับรู้อัตลักษณ์องค์กรและการตัดสินใจเลือกงานของกลุ่มเจนเนอเรชันวาย*. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ*, 9(1), 83-99.
- เบญจมา ฅ มหาไชย. (2551). *การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:123796

- ปิยะวรรณ คุ่มญาติ. (2563). ความเครียดในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน ความรู้สึกผูกพันกับองค์กรและการจัดการความเครียด: กรณีศึกษาของกลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิกโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี. *The 7th National Conference Nakhonratchasima College*, 12(1), 807-817.
- ผกาวัลย์ อินทวิชัย. (2558). *อิทธิพลของปัจจัยทางการสื่อสารและความเพลิดเพลินในการทำงานต่อความผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]*. http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5707011564_4254_3011.pdf
- พรหมพร ภูคุ้ม. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานและความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนวัยเริ่มทำงาน โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน [การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]*. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:176319
- วารกร อนันตวราศิลป์. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้สอบบัญชี Gen Y ในสำนักงานสอบบัญชี Big 4 [การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]*. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:98434
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญา ลักขิตานนท์ และศุกร เสรีรัตน์. (2538). *การบริหารการตลาดยุคใหม่. พัฒนาศึกษา.*
- สมชาย คบขุนทด, รัชฎา ฟองชนกิจ และนพดล บุรณนัญญ์. (2562). ปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานในคอนโดมิเนียม จังหวัดภูเก็ต. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 24(3), 41-56.
- สมยศ นาวิการ. (2527). *การติดต่อสื่อสารขององค์กร. บรรณกิจ.*

- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิระยา สัมมาวาจ. (2534). *ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) ของผู้บริหารระดับต้นทางการพยาบาล ศึกษาเฉพาะกรณีหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรามธิบดี* [สารนิพนธ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:112571
- สุนีย์ เวชพรหมณ. (2546). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย* [สารนิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. http://search.swu.ac.th/primo-explore/fulldisplay?docid=ALEPH_MONO000066299&vid=SWU&search_scope=default_scope&tab=default_tab&lang=en_US&context=L
- สุรัชย์ ทูหมัด, และวิโรจน์ เจริญลักษณ์. (2561). ความเครียดและผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานด้านศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. *วารสารสถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ*, 19(2), 151-165.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2530). *การสื่อสารในองค์กร*. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสาวรัจ รัตนคำฟู และ เมธาวิ รัชตวิจิณ. (2563). *ผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ*. สืบค้นจาก <https://tdri.or.th/2020/05/impact-of-working-from-home-covid-19/>
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). *พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์กร*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- Allen, N. J., & 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.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory* (2nd ed.). Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (1994). *Organizational communication*. Prentice Hall.
- Parker, P. A., Kulik, J. A., (1995). Burnout, self-and supervisor-rated job performance, and absenteeism among nurses. *Journal of Behavioral Medicine*, 18 (6), 581-599.
- World Health Organization. (2019). *Burn-out an “occupational phenomenon”*: International classification of diseases. <http://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>.