

อิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะองค์การ ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ของพนักงานรัฐวิสาหกิจในองค์การที่อยู่ระหว่างการปรับโครงสร้างองค์การ: กรณีศึกษา

องค์การสวนยาง

Effects of Personal Characteristics, Job Characteristics and Organizational

Characteristics on Burnout in the Transition Period of State Enterprise: A Case Study of

Rubber Estate Organization

ปรัชญ์ งามสมภาค¹

prandka@yahoo.co.th

ประสพชัย พสุนนท์¹

บทคัดย่อ

ภาวะหมดไฟในการทำงานจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่ยึดถือคาดหวังจากพนักงานไม่เหมาะสมกับการสนับสนุนช่วยเหลือจากองค์การที่มีให้อำนาจซึ่งความอึดอัดไม่พอใจของพนักงาน การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การจากที่เป็นอยู่เดิมก็เช่นกัน สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้ โดยโครงสร้างที่เปลี่ยนแปลงไปนั้น อาจนำมาซึ่งปัญหาภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างกันในที่ทำงาน และ ความไม่ยุติธรรมในที่ทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างทางบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคลมีผลต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานที่ต่างกัน เพราะฉะนั้น การพิจารณาถึงลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะองค์การ ในการป้องกันปัญหาการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในองค์การจึงเป็นสิ่งสำคัญ การศึกษาครั้งนี้จัดทำขึ้นเพื่อทดสอบความสัมพันธ์และอิทธิพลของสามปัจจัย ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะองค์การ ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่อยู่ระหว่างการปรับโครงสร้างองค์การ โดยมีพนักงานขององค์การสวนยางเดิมก่อนที่จะรวมกันกับสถาบันวิจัยยางและสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยางเป็นการยางแห่งประเทศไทยจำนวน 152 คน เป็นกลุ่มประชากรศึกษาในครั้งนี้ โดยใช้แบบสอบถามสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้แสดงถึงความสัมพันธ์และมีอิทธิพลระหว่างปัจจัยทั้งสามต่อภาวะหมดไฟในการทำงานในหลายลักษณะ ซึ่ง

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ครอบคลุมถึงในเรื่องของความยุติธรรมและวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งหากปัจจัยทั้งสามได้นำมาพิจารณาร่วมกันในเรื่องใด ๆ ที่อยู่ในช่วงก่อนหรือหลังการปรับโครงสร้างองค์กรก็ตาม จะสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวางโครงสร้างองค์กรที่สามารถสร้างความพอใจในการทำงานและป้องกันปัญหาภาวะหมดไฟในการทำงานได้ต่อไป

คำสำคัญ: ภาวะหมดไฟในการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ โครงสร้างองค์กร ความยุติธรรม และวัฒนธรรมองค์กร

Abstract

Burnout will be occurred when there is a discrepancy between what the organization expects and what the organization provides, and this will lead to employee dissatisfaction. Changing organizational structure also affects employee job satisfaction as it may increase work load, bring unsatisfactory relationship and injustice, and these are all the causes of burnout. However, individual personality differences have a different effect on burnout. Thus, it is important to consider personal characteristics along with job characteristics and organizational characteristics in order to prevent employee burnout. This study aimed to investigate relationships and impacts of the three factors: personal characteristics, job characteristics, and organizational characteristics on burnout of employees in the state enterprise which is in the restructuring process. The research samples were 152 previous employees from Rubber Estate Organization of Thailand before it was united with the Rubber Research Institute and the Office of the Rubber Replanting Aid Fund, then became the Rubber Authority of Thailand. The instrument used was a questionnaire. The results from this study explained relationships and impacts of the three factors on burnout in various dimensions including justice and organizational culture. Considering these three factors before or after the transition period would be a useful tool for structuring the organization that will create job satisfaction, and prevent burnout situation.

Keywords: Burnout, The Five-Factor Model, Organization structure, Justice and Organizational culture

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานของบุคคลนั้น ไม่ว่าจะเป็นงานลักษณะใดมีผลตอบแทนเช่นใด หรือใช้ความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบที่แตกต่างกันอย่างไร ต่างก็มีความเครียดจากการทำงาน ซึ่งความเครียดนั้น หากมีการสะสมไว้ในระยะเวลาที่ยาวนานและไม่ได้รับการแก้ไข อาจนำมาซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ซึ่งเป็นภาวะที่จิตใจได้รับผลกระทบจากความตึงเครียดจากการทำงาน ส่งผลให้เกิดความรู้สึกเหนื่อยล้า เมื่อนำมาทำงาน อยากหนีออกไปจากการทำงานนั้น และลดค่าความสามารถของตนเองลงมองว่าตนเองเป็นคนไม่มีความสามารถ ไม่สามารถสร้างความสำเร็จได้ จนในที่สุดอาจรุนแรงถึงขั้นส่งผลกระทบต่อระบบประสาทและร่างกายได้ นำมาซึ่งการสูญเสียสุขภาพของตัวบุคคลอันส่งผลต่อองค์กรในท้ายที่สุด

ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) สามารถอธิบายได้ในลักษณะของหลักอุปสงค์และทรัพยากรขององค์การในการทำงาน โดยอุปสงค์นั้นมาจากความคาดหวังขององค์การหรือนายจ้างต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานหรือลูกจ้าง สำหรับทรัพยากรนั้นคือสิ่งที่องค์การมีให้กับพนักงาน อันเป็นส่วนช่วยผลักดันกระตุ้นให้การทำงานให้มีผลลัพธ์ตามอุปสงค์ขององค์การ เช่น ผลตอบแทน การสนับสนุน การให้อำนาจตัดสินใจ และความสัมพันธ์อันดีภายในองค์การ เมื่อใดที่อุปสงค์และทรัพยากรนี้ไม่สอดคล้องกัน อุปสงค์ขององค์การมีมากกว่าทรัพยากร ภาวะหมดไฟในการทำงานจะเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยสรุปแล้วมีปัจจัยหลักจากสามปัจจัย คือ (1) ลักษณะส่วนบุคคล อันหมายถึงบุคลิกและทัศนคติ (2) ลักษณะของงาน ซึ่งรวมถึงภาระงาน รูปแบบของงานและหน้าที่ ความสัมพันธ์ระหว่างกันภายในองค์การและกับบุคคลภายนอก (3) ลักษณะองค์การ ซึ่งรวมถึง วัฒนธรรมองค์การ รูปแบบโครงสร้างองค์การที่ส่งผลต่อความก้าวหน้า และความยุติธรรมในองค์การ

พนักงานรัฐวิสาหกิจเป็นอาชีพหนึ่งที่ต้องสร้างรายได้ให้กับองค์การเพื่อส่งมอบให้แก่ภาครัฐ ทำงานรับใช้ประชาชน และเป็นกลไกในการขับเคลื่อนประเทศ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความมั่นคงทางอาชีพ มีสวัสดิการจากภาครัฐไม่ต่างจากหน่วยงานราชการเท่าใดนัก อาทิ ค่ารักษาพยาบาลของบิดา มารดา และบุตร เงินบำเหน็จ ทั้งยังเป็นอาชีพที่มีโอกาสในการเติบโตในตำแหน่งหน้าที่การงานตามลำดับ แต่ทั้งนี้ ด้วยการทำงานที่มีลักษณะคล้ายการทำงานขององค์การเอกชน และมีลักษณะของงานบริการประชาชนเช่นเดียวกับข้าราชการ รวมถึงเป็นองค์การที่ต้องสนองนโยบายของภาคการเมือง ในบางครั้งความกดดันในการทำงานจากการให้บริการประชาชนและรองรับการปรับเปลี่ยนองค์การตามนโยบายของภาคการเมืองนี้ก็นำมาซึ่งความเครียดในการทำงานอันเป็นสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานได้

การยางแห่งประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติ การยางแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558 ก่อตั้งในวันที่ 15 กรกฎาคม 2558 ประกอบด้วยการยุบรวมกันของ 3 หน่วยงานภาครัฐ คือ สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง องค์การสวนยาง และสถาบันวิจัยยาง ซึ่งจากการรวมหน่วยงานเข้าด้วยกันอาจส่งผลกระทบต่อพนักงานของทั้ง 3 หน่วยงานในหลายๆ ด้าน ส่วนสำคัญคือความกังวลในจิตใจ ในเรื่อง สถานภาพในการทำงาน ตำแหน่งงาน การโยกย้าย สวัสดิการ ลักษณะโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์การที่เปลี่ยนไป และความคาดหวังในความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สร้างรายได้ให้กับการยางแห่งประเทศไทย ซึ่งอาจนำมาซึ่งความกดดันหรือความเครียดอันอาจนำมาซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงานได้

ด้วยเหตุนี้ จึงใช้พนักงานขององค์การสวนยางเป็นกรณีศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านลักษณะองค์การ ที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์การและป้องกันปัญหาภาวะหมดไฟในการทำงานที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การรัฐวิสาหกิจและอื่นๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยหลักสามประการ (ลักษณะบุคลิกภาพส่วนบุคคล, ลักษณะงาน และลักษณะองค์การ) ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในองค์การที่อยู่ระหว่างการปรับเปลี่ยนลักษณะ

โครงสร้างองค์กร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนหรือออกแบบโครงสร้างองค์กรก่อนการปรับโครงสร้างองค์กร หรือใช้สำหรับการพัฒนาและแก้ไของค์กรหลังการปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อป้องกันปัญหาการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานต่อพนักงานต่อไป

การทบทวนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบกรอบแนวคิดและสมมติฐาน

1. ภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) คือ ภาวะที่จิตใจ ความรู้สึกนึกคิด และร่างกาย เกิดความอ่อนล้า เหนื่อยหน่าย เป็นผลมาจากความเครียดจากงานที่ทำ (Chen and Kao, 2011) อันสามารถส่งผลให้เกิดปัญหาทางสุขภาพในด้านของจิตเวชและความเจ็บป่วยทางด้านร่างกายได้ โดยผลของภาวะหมดไฟในการทำงานนี้จะส่งต่อพฤติกรรมใน 3 รูปแบบ ตาม Maslach Burnout Inventory (MBI) (1) อาการหมดกำลังใจในการทำงานนั้นต่อไป หรือภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) (2) ความรู้สึกไม่ดีต่อบุคคลโดยรอบหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือการมีทัศนคติด้านลบ (depersonalization) (3) การประเมินศักยภาพในการทำงานของตนเองต่ำ หรือการลดทอนความสามารถของตนเอง (diminished personal accomplishment) (Muhammad and Hamdy, 2005) ซึ่งลักษณะพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนี้ ส่งผลเสียต่อบุคคลเองในด้านสุขภาพจิตและร่างกาย อันอาจนำมาซึ่งโรคซึมเศร้า ความคุมตนเองไม่ได้ การพึ่งพาสารเสพติด อันจะส่งผลกระทบต่อองค์กร เช่น การขาดงานบ่อย การก้าวร้าวต่อเพื่อนร่วมงาน คุณภาพงานตกต่ำ และการลาออกในท้ายที่สุด (Rasoolian, 2004)

ภาวะหมดไฟในการทำงานนั้นสามารถอธิบายได้ด้วย The Job Demands-Resources Model (Hobfoll, 1989; Demerouti et al., 2001; Babakus, Yavas and Ashill, 2009) ซึ่งอธิบายว่า Job Demands คืออุปสงค์หรือความคาดหวังขององค์กรหรือผู้ว่าจ้างทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณของการปฏิบัติงานต่อพนักงานหรือลูกจ้าง ซึ่ง Job Resources หรือทรัพยากร คือ สิ่งที่ต้องการมีให้กับพนักงานในการทำงาน เช่น ผลตอบแทน ความก้าวหน้า การสนับสนุนช่วยเหลือจากองค์กรหรือผู้เกี่ยวข้องต่อการทำงานของบุคคล และลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร ซึ่งเมื่อใดก็ตามที่ อุปสงค์มีมากกว่าทรัพยากร ความเครียดในการทำงานจะเกิดขึ้น อันเป็นที่มาของภาวะหมดไฟในการทำงานในท้ายที่สุด ทั้งนี้ภาวะหมดไฟในการทำงานยังสามารถอธิบายได้ด้วย The Job Demands - Control (JDC) Theory ของ Karasek (1979) ซึ่งอธิบายถึงภาระงานที่หนักเกินไป ทั้งในเรื่องของปริมาณและเวลา อันไม่สอดคล้องกับความสามารถของพนักงานที่มี ก็จะนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ (Wong and Laschinger, 2015)

โดยรวมแล้วภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นภาวะที่เกิดจากความเครียดของบุคคลจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่ง Schaufeli และ Enzmann (1998) ได้ระบุไว้ใน 4 ลักษณะที่จะก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ (1) ลักษณะส่วนบุคคล อันเกิดจากความคาดหวังในการทำงานของบุคคลที่ไม่ได้รับการสนอง หรือบุคลิกของบุคคลไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน (2) ลักษณะของความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ซึ่งหมายถึงการขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือกับผู้บริหาร และข้อปฏิบัติในการทำงานที่ทำให้ต้องฝืนความเป็นตัวเองในการแสดงออก (3) ลักษณะขององค์กร ซึ่งหมายถึง ภาระงานที่มากเกินไป รางวัลหรือผลตอบแทนจากการทำงานที่ไม่เหมาะสม ความไม่ชัดเจนในงาน การขาดอำนาจและความไว้วางใจ โครงสร้างงานที่ไม่สอดคล้องกับ

การเจริญเติบโต (4) ลักษณะทางสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งหมายถึงภาวะหมดไฟในการทำงานที่มาจากสิ่งภายนอกองค์กร เป็นเรื่องของสังคมและวัฒนธรรมที่หล่อหลอมใ้บุคคลมีบุคลิกและความคิดที่อาจสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานได้ อย่างไรก็ตามหากพิจารณาในแง่ของการจัดการภายในองค์กรแล้ว สาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานสามารถแสดงได้ใน 3 สาเหตุหลัก คือ ลักษณะทางปัจเจกของบุคคล (Personnel Characteristic) ลักษณะงาน (Job Characteristic) และ ลักษณะขององค์กร (Organization Characteristic) (Silva, Hewage and Fonseka, 2009) ซึ่งลักษณะทางปัจเจกบุคคลนั้น เกิดจากลักษณะทางบุคลิกภาพและความคิดหรือทัศนคติที่แตกต่างกัน อันจะส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานที่แตกต่างกัน เช่น the five factor model (FFM), locus of control และ Cloninger's biosocial model of personality (Paleksic, Ubovic and Popovic (2015), Alarcon, Eschleman and Bowling 2009) แต่ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa และ McCrae (1992) ซึ่งรวมบุคลิกภาพในห้ารูปแบบอันมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังนี้

2. บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

1) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness) มีความคิดเปิดกว้าง รับและยินดีกับความคิดใหม่ สิ่งใหม่สถานการณ์ใหม่ได้เสมอ ซึ่งจากผลการศึกษาของ Piedmont, 1993 พบว่าบุคลิกภาพลักษณะนี้มีอิทธิพลกับอาการทั้งสามของภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยมากหรือไม่มีเลย แต่อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่พบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์นี้มีอิทธิพลทางบวกต่อการสร้างความสำเร็จของบุคคล (Personal Accomplishment) (Deary et al., 2003) และมีอิทธิพลทางลบต่อความมีทัศนคติด้านลบหรือการตีตัวออกห่าง (Depersonalization) ซึ่งรวมถึง Schaufeli and Enzmann (1998) ที่พบว่า มีอิทธิพลทางลบต่อภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion)

2) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) แสดงถึงการมีสติระลึกรู้ตัวในการปฏิบัติตนหรือแสดงออกอยู่ตลอดเวลา มีวินัย มีระเบียบ มีความคิดอย่างรอบคอบ ต้องวางแผน และมุ่งมั่นในความสำเร็จ ซึ่งจากผลการศึกษาที่ผ่านมา พบว่าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกนี้มีอิทธิพลทางบวกต่อการสร้างความสำเร็จของบุคคล (Personal accomplishment) (Deary et al., 2003; Storm and Rothmann, 2003) อันนำมาซึ่งการมีอิทธิพลด้านลบต่อภาวะหมดไฟในการทำงานในรูปแบบของการลดทอนความสามารถของตนเอง (Diminished personal accomplishment)

3) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) เป็นผู้มีความกระฉับกระเฉง ชอบเข้าสังคม รักการแสดงออก และเป็นผู้นำ ชอบกระทำในสิ่งตื่นเต้น มีความคิดในการใช้เหตุผลในการแก้ปัญหา รวมถึงการเป็นผู้คิดเชิงบวกต่อประสบการณ์ใหม่ที่ได้พบ และจากผลการศึกษาของ Storm and Rothmann (2003) ในตำราของแอฟริกาใต้ พบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัวนี้มีอิทธิพลทางลบต่อภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) และจะจذبกับปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมคิดหาวิธีการจัดการได้อย่างดี ซึ่งนำมาซึ่งการจัดการความเครียดอันเป็นต้นเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานได้

4) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) เชื่อและไว้วางใจผู้อื่น มีความอ่อนน้อม ไม่ชอบแสดงออก ชอบอยู่เบื้องหลัง เห็นด้วยกับความคิดของผู้อื่น และชอบช่วยเหลือผู้อื่นเสมอ ซึ่งจากผลการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า

บุคลิกภาพแบบประนีประนอมนี้ มีอิทธิพลน้อยมากต่อทั้งสามอาการของภาวะหมดไฟในการทำงาน แต่ที่เห็นได้เด่นชัดคือการมีอิทธิพลทางลบต่อความมีทัศนคติด้านลบ (Depersonalization) (Bakker et al. 2006, Alarcon et al. 2009) และการมีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูงนั้นนำมาซึ่งอิทธิพลทางลบต่อภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน (Storm and Rothmann, 2003)

5) **บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism)** เป็นผู้มีอารมณ์รุนแรงได้ง่ายเมื่อมีสิ่งเร้า จึงเป็นคนที่ไม่ผ่อนคลาย วิตกกังวลเสมอ และจัดการกับปัญหาหรือความเครียดได้ยาก เพราะมักประสบปัญหาหรือภาระสูงและประเมินศักยภาพตนเองต่ำ ซึ่งจากงานวิจัยที่ผ่านมาบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวนี้ ถูกกล่าวถึงว่ามีอิทธิพลทางลบต่ออาการทั้งสามของภาวะหมดไฟในการทำงานมากที่สุด (Bakker et al., 2006)

3. ลักษณะงานและลักษณะขององค์กร

สำหรับลักษณะงานและลักษณะขององค์กรซึ่งเป็นปัจจัยของภาวะหมดไฟในการทำงานนั้น จะเกี่ยวข้องกับ The Job Demands-Resources Model ซึ่งกล่าวในอีกทางก็คือ ความต้องการจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานต่อบุคคล (Job Demands) และ ความต้องการของบุคคลต่อสภาวะแวดล้อม (Job Resources) (Haghani, Bharami and Sarkhosh, 2012) ลักษณะงานที่ไม่ดีไม่พึงประสงค์ เป็นการขาดซึ่งสิ่งแวดล้อมที่ดี ส่งผลให้ความต้องการของบุคคลไม่ได้รับการสนอง จึงเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน เช่นงานที่มีภาระมากเกินไป มีบทบาทหน้าที่ในการทำงานที่ทับซ้อนกันของพนักงาน งานไม่มีความชัดเจน มีความรับผิดชอบที่สูงเกินไป ความสัมพันธ์ในการทำงานที่ไม่ดี ทั้งกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และการไม่ได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมจากการทำงานนั้น สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความไม่สมดุลกันของอุปสงค์และทรัพยากร เป็นเหตุให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Chemiss 1980, Maslach and Leiter, 1997) สำหรับลักษณะขององค์กรนั้น มีความสัมพันธ์โดยตรงกับวัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน การมีลักษณะองค์กรต่างกันหรือวัฒนธรรมองค์กรที่ต่างกันนั้น มีผลให้เกิดความแตกต่างในความพอใจในการทำงาน อันมีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน (Torfi, Alam, Nikbakhsh, 2014) เช่น โครงสร้างองค์กรที่ไม่มีความก้าวหน้า ความไม่เป็นธรรมในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรและการทุจริตในองค์กร อันไม่เป็นที่ยอมรับได้ของบุคคล สิ่งเหล่านี้ สะท้อนถึงวัฒนธรรมองค์กรและโครงสร้างองค์กรที่ไม่เป็นที่พึงพอใจในการทำงานเนื่องจากขาดความยุติธรรมอันเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสุขในการทำงานให้แก่พนักงาน ซึ่งในท้ายที่สุดจะส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานกับพนักงานได้ (Zhang et al., 2014)

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

- 1) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness) มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ
- 2) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ
- 3) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

4) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

5) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

1) ภาระงานที่มากเกินไปมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

2) ความไม่ชัดเจนในลักษณะงานและอำนาจหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

อาการ

3) ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

4) ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

5) การได้รับการยอมรับที่ดีจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

สมมติฐานที่ 3 ลักษณะองค์การมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

1) โครงสร้างองค์การที่ไม่ยุติธรรมในเรื่องของโอกาสและภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

2) ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

3) ความไม่เป็นธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

4) วัฒนธรรมองค์การที่ไม่ประสงค้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

5) การทุจริตในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

สมมติฐานที่ 4 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ลักษณะของงาน และลักษณะขององค์การ อย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถทำนาย ภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) การมีทัศนคติด้านลบ (Depersonalization) และ การลดทอนความสามารถของตนเอง (Diminished personal accomplishment) ได้

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรของการศึกษาคือ พนักงานระดับ 2-7 ขององค์การสวนยาง (การยางแห่งประเทศไทย) จำนวน 244 คน จากสำนักงานใหญ่

1.2 กลุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างเมื่อทราบขนาดของประชากร โดยทำการสุ่มตัวอย่างตามสูตร (Taro Yamane, 1973) ซึ่งกำหนดตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน

การวิจัยครั้งนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ดีของกลุ่มประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ใช้กลุ่มตัวอย่างจากรายชื่อพนักงานระดับ 2-7 ของพนักงานองค์การสวนยางทั้งหมดที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีจำนวน 165 คน (พนักงานระดับ 2-7 ขององค์การฯ ทั้งหมดมีจำนวน 244 คน ปฏิบัติงาน ณ สาขาอื่นจำนวน 79 คน คงเหลือพนักงานระดับ 2-7 ทั้งหมด 165 คน) ซึ่งมีแบบสอบถามที่เก็บได้และสามารถใช้งานได้จำนวน 152 ชุด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ขององค์การสวนยาง (การยางแห่งประเทศไทย) ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานองค์การสวนยาง

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานองค์การสวนยาง

ซึ่งรวมถึง

(1) ลักษณะทางบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

ใช้แบบสอบถามของกฤติกา หล่อวัฒนวงศ์ (2547) ที่ได้พัฒนามาจากของคอสตาและแมคเคเร (Costa and McCrae, 1992)

(2) ลักษณะงาน

ถามถึงความถี่ในการเกิดขึ้นของลักษณะการทำงานใน 5 ลักษณะ (1) ภาระงานที่มากเกินไปจนเกินไป (2) ความไม่ชัดเจนในงานและอำนาจในการปฏิบัติหน้าที่ (3) ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา (4) ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และ (5) การได้รับการยอมรับที่ดีจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นปัจจัยด้านลักษณะของงานที่สะท้อนถึงทรัพยากรที่องค์กรมีให้กับพนักงาน โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ

(3) ลักษณะองค์กร

ถามถึงความคิดเห็นของพนักงานต่อลักษณะขององค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ใน 5 ลักษณะ (1) โครงสร้างองค์กรไม่มีความยุติธรรมต่อความเจริญก้าวหน้า (2) ค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่เหมาะสม (3) ความไม่เป็นธรรมส่วนบุคคลในองค์กร (4) วัฒนธรรมองค์กรที่ไม่พึงประสงค์ และ (5) การทุจริตภายในองค์กร ว่ามีความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยเพียงใด โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบภาวะหมดไฟในการทำงานตามแบบสอบถามและวิธีการวัดผลของ Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) ที่แปลเป็นภาษาไทยโดยตรงโดยผู้วิจัย ซึ่งวัดผลอาการ 3 อาการของภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ (1) ภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) (2) การมีทัศนคติด้านลบ (Cynicism) (3) การมีประสิทธิภาพในการทำงาน (Professional Efficacy) ซึ่งการมีประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ผลคะแนนที่ได้รับจะสะท้อนในด้านตรงกันข้ามกับการลดทอนความสามารถของตนเอง (Diminished Personal Accomplishment)

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ราย ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (content validity) แล้วนำข้อเสนอแนะที่ได้รับปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามจนมีความเที่ยงตรง จากนั้นทำการทดลองแบบสอบถามที่พัฒนาแล้วนี้กับข้าราชการกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน จำนวน 30 ราย โดยได้สอบถามถึงความเข้าใจในปัญหาและความยากง่าย รวมถึงการถามนำหลังจากที่ผู้ทดสอบทำแบบสอบถามเสร็จ เพื่อใช้ในการพัฒนาแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมที่สุดอีกครั้งต่อไป จากนั้นนำแบบสอบถามตอนที่ 2 ไปคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าเท่ากับ 0.80 โดยในตอนที่ 3 นั้น เป็นแบบสอบถาม Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) ที่แปลเป็นภาษาไทยโดยตรงโดยผู้วิจัย ซึ่งได้รับการตรวจสอบความเชื่อมั่นในระดับที่เหมาะสมแล้วจากผู้สร้างแบบสอบถาม จึงไม่คำนวณหาความเชื่อมั่นอีก

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงอนุมาน โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านลักษณะองค์การกับลักษณะอาการ 3 อาการของภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) จากนั้นใช้สถิติการวิเคราะห์สมการพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทำนายโอกาสในการเกิดอาการ 3 อาการของภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) จากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านลักษณะองค์การ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกนำเสนอด้านความสัมพันธ์ และส่วนที่ 2 นำเสนอเกี่ยวกับการทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

บุคลิกภาพ ห้าองค์ประกอบ	ภาวะหมดไฟในการทำงาน			ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	ภาวะเหนื่อยล้า ทางอารมณ์	การมี ทัศนคติ ด้านลบ	การมี ประสิทธิภาพ ในการ ทำงาน			
บุคลิกภาพแบบเปิด	.091	.050	-.154	2.57	0.33	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	.238**	.119	-.113	2.99	0.38	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	.119	.028	.003	2.91	0.42	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	-.128	-.193*	.096	3.39	0.37	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบหวนไหว	.068	.047	-.288**	2.28	0.39	ปานกลาง

* $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 1 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน มีดังนี้

ภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ พบว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .238$)

การมีทัศนคติด้านลบ พบว่า บุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์ทางลบกับการมีทัศนคติด้านลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = -.193$)

การลดทอนความสามารถของตนเอง พบว่า บุคลิกภาพแบบหวนไหว มีความสัมพันธ์ทางลบกับการมีประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ($r = -.288$) อันหมายถึงมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการลดทอนความสามารถของตนเอง

ดังนั้นผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานที่ 1.4 และ 1.5 บางส่วน และปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1, 1.2 และ 1.3

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะของงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

บุคลิกภาพ ห้องค้ประกอบ	ภาวะหมดไฟในการทำงาน			ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	ภาวะเหนื่อยล้า ทางอารมณ์	การมี ทัศนคติ ด้านลบ	การมี ประสิทธิภาพ ในการ ทำงาน			
ภาระงานที่มากเกินไป	.137	.100	.171*	2.79	0.69	ปาน กลาง
ความไม่ชัดเจนในงานและ อำนาจ	.037	.103	.065	2.60	0.83	ปาน กลาง
ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับ ผู้บังคับบัญชา	-.058	.049	-.009	2.36	1.05	ปาน กลาง
ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับเพื่อน ร่วมงาน	-.011	.096	.095	2.40	0.99	ปาน กลาง
การได้รับการยอมรับจากเพื่อน ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	-.070	-.028	.024	2.88	0.79	ปาน กลาง

*p<.05, **p<.01

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า มีเพียงภาระงานที่มากเกินไปเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีประสิทธิภาพในการทำงานของภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r=.171$) ซึ่งสะท้อนถึงการมีความสัมพันธ์ด้านลบกับการลดทอนความสามารถของตนเอง จึงไม่ยอมรับสมมติฐาน ดังนั้น ผลการวิจัยจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 และ 2.5

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะขององค์การกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

บุคลิกภาพ ห้วงค์ประกอบ	ภาวะหมดไฟในการทำงาน			ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	ภาวะเหนื่อยล้า ทางอารมณ์	การมี ทัศนคติ ด้านลบ	การมี ประสิทธิภาพ ในการ ทำงาน			
โครงสร้างองค์การที่ไม่ ยุติธรรม	.221**	.016	.081	2.98	0.70	ปาน กลาง
ค่าตอบแทน และสวัสดิการ	.122	-.074	.119	3.32	1.15	ปาน กลาง
ความไม่เป็นธรรมส่วนบุคคล ในองค์การ	.295**	.205*	-.058	2.75	1.18	ปาน กลาง
วัฒนธรรมองค์การที่ไม่พึง ประสงค์	.160*	.026	.061	3.21	1.05	ปาน กลาง
การทุจริตในองค์การ	.126	.047	-0.63	3.05	0.95	ปาน กลาง

*p<.05, **p<.01

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะขององค์การกับภาวะหมดไฟในการทำงาน มีดังนี้

ภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ พบว่า ด้านโครงสร้างองค์การที่ไม่ยุติธรรม ความไม่เป็นธรรมส่วนบุคคลในองค์การ และวัฒนธรรมองค์การที่ไม่พึงประสงค์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .01 และ .05 ตามลำดับ ($r=.221$, $.295$ และ $.160$)

การมีทัศนคติด้านลบ พบว่า มีเพียงความไม่เป็นธรรมส่วนบุคคลในองค์การเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีทัศนคติด้านลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r=-.205$)

การลดทอนความสามารถของตนเอง พบว่า ด้านลักษณะขององค์การทุกด้านไม่มีความสัมพันธ์กับการลดทอนความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้น ผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.1, 3.3, และ 3.4 บางส่วน และปฏิเสธสมมติฐานที่ 3.2 และ 3.5 สมมติฐานที่ 4 บุคลิกภาพห้วงค์ประกอบ, ลักษณะของงาน และลักษณะขององค์การ อย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถทำนายภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) การมีทัศนคติด้านลบ (Depersonalization), การลดทอนความสามารถของตนเอง (Diminished Personal Accomplishment) ได้

ตารางที่ 4 แสดงตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์

ตัวแปร	R	R ²	Adjusted R ²	F
ลักษณะขององค์กร บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	.355	.126	.114	10.722**

**p<.01

จากตารางที่ 4 แสดงตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ มีจำนวน 2 ตัวแปร โดยตัวแปรลักษณะขององค์กร และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกร่วมกัน สามารถทำนายการเกิดภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ได้ร้อยละ 12.6

ตารางที่ 5 แสดงตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายการมีทัศนคติด้านลบ

ตัวแปร	R	R ²	Adjusted R ²	F
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม ลักษณะของงาน	.249	.062	.049	4.921**

**p<.01

จากตารางที่ 5 แสดงตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายการมีทัศนคติด้านลบ ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายการมีทัศนคติด้านลบ มีจำนวน 2 ตัวแปร โดยตัวแปรบุคลิกภาพแบบประนีประนอม และลักษณะของงานร่วมกัน สามารถทำนายการเกิดทัศนคติด้านลบได้ร้อยละ 6.2

ตารางที่ 6 แสดงตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายการลดทอนความสามารถของตนเอง

ตัวแปร	R	R ²	Adjusted R ²	F
บุคลิกภาพแบบหัวน้าว	.288	.083	.077	13.578**

**p<.01

จากตารางที่ 6 แสดงตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายการลดทอนความสามารถของตนเอง ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายการลดทอนความสามารถของตนเอง มีเพียง 1 ตัวแปร โดยบุคลิกภาพแบบหัวน้าวสามารถทำนายการลดทอนความสามารถของตนเองได้ร้อยละ 8.3

ผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ที่กำหนดไว้ว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ, ลักษณะของงาน และลักษณะขององค์กร อย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถทำนายภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) การมี

ทัศนคติด้านลบ (Depersonalization) การลดทอนความสามารถของตนเอง (Diminished Personal Accomplishment) ได้

การอภิปรายผล

ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าบุคลิกภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่ออาการของภาวะหมดไฟในการทำงาน ทั้งสามรูปแบบแตกต่างกัน โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละอาการพบว่าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ซึ่งแตกต่างจากในหลายงานวิจัยก่อนหน้านี้ ที่ผลจากการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์หรือหากมีก็จะมีความสัมพันธ์ในทางลบ เช่นงานวิจัยของ Azeem (2013) และมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคคล (Professional Efficacy) หรือมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการลดทอนความสามารถของตนเอง (Diminished Personal Accomplishment) เช่นงานวิจัยของ Dearly et al., (1996), Hochwalder (2006); Kokinos (2007); Piedmont (1993) อันเกิดจากลักษณะทางบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกที่ทำงานอย่างมีแบบแผน มุ่งมั่นต่อความสำเร็จ ใส่ใจในรายละเอียดของสิ่งที่ทำ มีความขยัน (McCrae & Costa, 2006) อย่างไรก็ตามหากพิจารณาถึงปัจจัยอื่นประกอบ อาจเกิดผลแตกต่างในงานวิจัยได้ เช่น งานวิจัยของ Kokinos (2007) ได้แสดงผลว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกนี้ มีความสัมพันธ์ทางลบกับการมีทัศนคติด้านลบ (Cynicism) หรือการปลีกแยกตัวออกจากผู้อื่น (Depersonalization) โดยให้เหตุผลว่าบุคคลจะมุ่งไปที่ผลสำเร็จของงานตามบุคลิกภาพของตน อันอาจมองข้ามผ่านปฏิสัมพันธ์อันดีที่ต้องมีกับบุคคลอื่นในการทำงานได้ และหากพิจารณาให้ลึกลงไปถึงลักษณะการทำงานและโครงสร้างองค์การ บุคคลผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกนี้จึงควรไม่ชอบองค์การที่ไม่มีระเบียบ ไม่มีโครงสร้างหรือแผนงานที่ชัดเจน อันอาจเป็นสาเหตุให้เกิดภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ได้ ซึ่งงานวิจัยฉบับนี้ไม่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ในส่วนนี้ จึงไม่สามารถตอบคำถามในข้อนี้ได้อย่างแน่ชัด

สำหรับการมีทัศนคติด้านลบ (Cynicism) หรือการการปลีกแยกตัวออกจากผู้อื่น (Depersonalization) ผลจากการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) มีความสัมพันธ์ในทางลบอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zopiatis, Constanti และ Pavlou (2010) ที่มีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารโรงแรมในประเทศไชปรัส และสอดคล้องกันกับผลจากงานวิจัยของ Madnawat and Mehta (2012) ที่มีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการโรงงานในหลายสาขาอุตสาหกรรมในอินเดีย ซึ่งพบว่า บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางลบต่อการมีทัศนคติด้านลบ และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคคล และเมื่อพิจารณาในด้านของผู้ที่ยังไม่ประกอบอาชีพหรือยังอยู่ระหว่างศึกษา จากการวิจัยของ Keiko et al., (2015) คือนักเรียนพยาบาลในประเทศญี่ปุ่น ก็มีผลสอดคล้องกันกับงานวิจัยในครั้งนี้ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยอาจขึ้นอยู่กับความแตกต่างกันของกลุ่มประชากรได้ เช่นในงานวิจัยของ Magnano, Paolillo และ Barrano (2015) ที่มีตัวอย่างประชากรเป็นกลุ่มผู้ช่วยผู้ชำนาญการในการสื่อสารและให้การศึกษาแก่เด็กอ่อนและเด็กที่มีความผิดปกติทางร่างกาย พบว่าบุคลิกภาพแบบประนีประนอมไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับภาวะหมดไฟในการทำงานในอาการใดๆเลย จึงอาจมีความจำเป็นในอนาคตที่จะต้องทำการวิจัยลึกลงไปในด้านความแตกต่างของอาชีพและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อภาวะ

หมดไฟในการทำงาน ซึ่งเหตุผลที่บุคลิกภาพแบบประนีประนอมนี้มีความสัมพันธ์ทางลบกับการมีทัศนคติด้านลบ นั้น เป็นเพราะผู้ที่มีบุคลิกลักษณะนี้ เป็นผู้ที่ไว้วางใจคนง่าย ทำงานเป็นทีมได้ดี ชอบช่วยเหลือผู้อื่น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ และมีความจริงใจ (Digman 1990, McCrae & Costa, 2006) จึงไม่มองคนอื่นอย่างรังเกียจ หรือเข้ากับใครไม่ได้ อันเป็นสาเหตุของการมีทัศนคติด้านลบหรือปลีกแยกตัวเองออกจากสังคม

สำหรับอาการลดทอนความสามารถของตนเอง (Diminished Personal Accomplishment) นั้น ซึ่งในแบบสอบถามของ Maslach (MBI-GI) เป็นการวัดประสิทธิภาพในการทำงาน (Professional Efficacy) ของบุคคล หากมีผลความสัมพันธ์เป็นบวกนั้น แสดงว่าบุคคลนั้นมีประสิทธิภาพในการทำงานจึงไม่มีอาการลดทอนความสามารถตนเอง ผลจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวง่าย (Neuroticism) มีความสัมพันธ์เป็นลบกับการมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ หรือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการลดทอนความสามารถของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่มีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้บริการด้านสาธารณสุขในโรงพยาบาลในอินเดียของ Azeem (2013) นักเรียนพยาบาลในญี่ปุ่นของ Keiko et al. (2015) และผู้บริหารโรงงานในอินเดียของ Madnawat and Mehta (2012) ซึ่งสาเหตุที่บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวง่ายนี้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการลดทอนความสามารถของตนเอง หรือทางด้านลบต่อประสิทธิภาพในการทำงานนั้น เป็นผลมาจากลักษณะบุคลิกที่มีอารมณ์เปลี่ยนแปลงได้ง่าย และรุนแรง และมีความคิดเป็นปฏิกิริยากับบุคคลอื่นได้ง่าย (McCrae and Costa, 2006) จะใช้อารมณ์ในการตัดสินใจแก้ปัญหา เมื่อมีปัญหาในการทำงานจะรู้สึกตื่นตกใจได้ง่าย ขาดสติขาดการไตร่ตรองอย่างรอบคอบ และจะประเมินความสามารถตนเองต่ำต่อปัญหาหรือภาระนั้นๆ อันนำมาซึ่งการลดทอนความสามารถของตนเอง (Bakker et al., 2006; Zellars, Perrewew and Hochwarter, 2000)

ความสัมพันธ์ของลักษณะงานต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยในด้านลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ผลจากการวิจัยนี้ แสดงว่า มีเพียงภาระงานหนักเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน (Professional Efficacy) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสมดุลระหว่าง อุปสงค์ขององค์กรกับทรัพยากรที่องค์กรมอบให้แก่พนักงาน จึงส่งผลให้เกิดแรงผลักดันให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้นเมื่องานมีภาระมากขึ้น ไม่นำมาซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงาน และเมื่อพิจารณาถึงปัจจัยอื่นๆ เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้สร้างคำถามในงานวิจัยครั้งนี้ ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับภาวะหมดไฟในการทำงานนั้น ผลจากการวิจัยแสดงให้เห็นได้ว่าพนักงานองค์กรสวนยางภายใต้การยางแห่งประเทศไทยมีความสัมพันธ์ที่ติดลบกันภายในองค์กรทั้งในแนวดิ่งและแนวราบเป็นอย่างดี อันส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานเกิดขึ้นได้ยาก สอดคล้องกับ The Job Demands-Resources Model และ The Job Demands - Control (JDC) Theory ซึ่งอุปสงค์ขององค์กร โดยหลักแล้วคือภาระงานที่อาจอยู่ในรูปปริมาณ คุณภาพ และเวลา และทรัพยากรหรือการควบคุมนั้น ส่วนสำคัญคือสิ่งตอบแทนที่องค์กรมอบให้และความร่วมมือช่วยเหลือสัมพันธ์ที่ดีจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (Maslach and Leiter, 1997) ซึ่งเมื่อหากลองเทียบกับงานวิจัยที่ทำการขึ้นกับกลุ่มตัวอย่างในสาขาอาชีพอื่นที่มีความกดดันสูงระหว่างการทำงานและเกิดความเครียดและเหนื่อยล้าได้ง่าย เช่น ภาระงานของแพทย์ในประเทศญี่ปุ่นของ Yasuaki et al. (2014) พบว่าภาระงานที่สูงใน

บุคลากรแพทย์นั้นส่งผลในทางบวกต่อความกดดันและภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งเป็นไปในทางตรงกันข้ามกับงานวิจัยนี้ แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงการช่วยเหลือและความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาพบว่าสามารถป้องกันหรือลดความกดดันและภาวะหมดไฟในการทำงานได้ อันอาจสอดคล้องกันกับสภาพองค์การขององค์การสวนยางนี้ ซึ่งหากต้องการผลที่แน่ชัดจะต้องทำวิจัยที่มุ่งลึกในเรื่องนี้อีกครั้งต่อไป

ความสัมพันธ์ของลักษณะองค์การต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

เมื่อพิจารณาถึงลักษณะขององค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ความยุติธรรมในองค์การมีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมาก ซึ่งแสดงผลโดยโครงสร้างองค์การที่ไม่ยุติธรรมมีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และความเป็นธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์และการมีทัศนคติด้านลบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Moliner et al. (2005) ที่มีผลว่า การได้รับรู้ถึงความยุติธรรมในการทำงานจากผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์การในการให้คำแนะนำและข้อมูลในการตัดสินใจ (Interactional Justice) และ ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทนจากองค์การต่อความทุ่มเท (Distributive Justice) มีอิทธิพลอย่างมากในทางลบต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และในงานวิจัยของ Elci et al. (2015) ที่มีผลว่า ความยุติธรรมในด้านโครงสร้าง ระเบียบ และข้อบังคับ ต่อพนักงานในองค์การ (Procedural Justice) และ ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทนจากองค์การต่อความทุ่มเท (Distributive Justice) มีอิทธิพลในทางลบต่อ ภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และการมีทัศนคติในทางลบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yener and Coskun (2013) ที่มีผลว่าการมีโอกาสในความก้าวหน้าและความยุติธรรมในด้านผลตอบแทนจากองค์การต่อความทุ่มเท (Distributive Justice) มีอิทธิพลในทางลบต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโครงสร้างองค์การที่มีความยุติธรรม และมีโอกาสที่เปิดกว้างให้กับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันเป็นสิ่งสำคัญในการป้องกันการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยสามารถพิจารณาถึงความสอดคล้องของผลการวิจัยที่ได้นี้กับ The Job Demands-Resources Model ของภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งเมื่อสิ่งที่ยังต้องการให้ตอบแทนกับพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นในลักษณะของผลตอบแทนหรือสิ่งจูงใจ และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการได้รับความยุติธรรมในด้านต่างๆ เมื่อใดที่เกิดความไม่ยุติธรรมขึ้นในความรู้สึกของพนักงาน แสดงว่าอุปสงค์ขององค์การและทรัพยากรไม่มีความสอดคล้องกันนั่นเอง จากผลการวิจัย ยังพบว่าวัฒนธรรมองค์การที่ไม่พึงประสงค์ต่อพนักงานนั้นมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ซึ่งมีลักษณะสอดคล้องกับงานวิจัยของ Haghani, Bharami and Sarkhosh (2012) ที่พบว่า วัฒนธรรมองค์การแบบเจ้าขุนมูลนาย (Bureaucratic) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ชั้นมัธยมปลายขึ้นไป แต่ในทางกลับกันวัฒนธรรมองค์การในแบบผู้ประกอบการรายเล็ก (Entrepreneur) แบบงานตามภารกิจ (Mission Type) และแบบวัฒนธรรมผูกพัน (Involvement) เป็นที่พึงประสงค์และมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งเมื่อพิจารณาในเรื่องของวัฒนธรรมองค์การที่พึงประสงค์นั้น จะสอดคล้องกับ “ความพึงพอใจในงาน” (Job Satisfaction) ซึ่งเมื่อใดที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ความเครียดจะเกิดได้ยาก อันส่งผลให้การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานเกิดได้ยากตามไปด้วย ซึ่งสามารถสร้างพึงพอใจด้วยการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานให้เกิดขึ้น (Zhang et al, 2014)

ซึ่งสอดคล้องกันกับ Torfi, Alam, and Nikbakhsh (2014) ที่ใช้ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร 5 รูปแบบ ในการวิเคราะห์การมีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้ผลว่า การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นที่พึงประสงค์ต่อพนักงานนั้นสามารถป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานได้

การทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ โดย บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ลักษณะงาน และ ลักษณะองค์กร

เมื่อนำเอาปัจจัยทั้งสามที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานมาใช้ในการทำนายโอกาสของการเกิดขึ้น พบว่าลักษณะขององค์กรและบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสามารถทำนายภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ได้ ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ได้แสดงให้เห็นว่าในองค์กรรัฐวิสาหกิจที่มีการปรับโครงสร้างองค์กรเช่นองค์กรสวนยางนั้น บุคลากรที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกจะให้ความสำคัญกับลักษณะขององค์กรหรือโครงสร้างองค์กรที่เป็นระบบ มีรูปแบบการทำงานที่เป็นระเบียบ และมีความยุติธรรมในองค์กรมาก หากขาดสิ่งนี้ไปอาจทำให้บุคลากรเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ซึ่งส่วนหนึ่งนั้น อาจมาจากความกังวลหรือยังไม่ปรับตัวคุ้นชินได้กับโครงสร้างองค์กรใหม่ที่อยู่ระหว่างการปรับเปลี่ยน อันอาจทำให้บุคคลที่ต้องการการทำงานอย่างมีแบบแผน เกิดความเครียดหรือไม่พอใจกับลักษณะองค์กรแบบใหม่นี้ได้ ซึ่งสามารถใช้ผลการวิจัยนี้ในการป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานได้ด้วยการออกแบบหรือปรับโครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา และวัฒนธรรมองค์กร ให้สะท้อนถึงความโปร่งใสยุติธรรม อันนำมาซึ่งความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับการมีทัศนคติด้านลบต่อผู้อื่น (Depersonalization) นั้น พบว่าสามารถทำนายได้ด้วยบุคลิกภาพแบบประนีประนอมและลักษณะของงาน โดยบุคลิกภาพแบบประนีประนอมนั้นแสดงถึงความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ดี ส่งผลให้เป็นผู้รับอารมณ์หรือกริยาของบุคคลที่ติดต่อสัมพันธ์ด้วยได้เป็นอย่างดี อันเป็นภูมิคุ้มกันที่ดีต่อการมีทัศนคติด้านลบต่อผู้อื่นซึ่งเป็นอาการหนึ่งของภาวะหมดไฟในการทำงาน และสำหรับตัวแปรด้านลักษณะงานที่สามารถทำนายการมีทัศนคติด้านลบได้นั้น เมื่อพิจารณาถึงหัวข้อคำถามจะพบว่าส่วนประกอบสำคัญคือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และการได้รับการยอมรับในความสามารถในการทำงาน หากบุคคลมีความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ประกอบกับเป็นบุคคลที่มีลักษณะของความประนีประนอมต่อผู้อื่น การมีทัศนคติด้านลบต่อผู้อื่นในการทำงานจะเกิดได้ยาก องค์กรที่มีการปรับโครงสร้างใหม่จึงควรพิจารณาในเรื่งดังกล่าวนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างสภาพแวดล้อมหรือความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในการทำงาน อันเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่องค์กรควรหาทางสร้างให้เกิดขึ้นในลักษณะของวัฒนธรรมครอบครัว เพื่อสร้างความสุขในการทำงาน อันก่อให้เกิดความสมดุลระหว่างอุปสงค์ที่องค์กรมีต่อพนักงานและทรัพยากรที่องค์กรมีให้กับพนักงาน อันจะเป็นเครื่องมือที่ยั่งยืนสามารถป้องกันปัญหาภาวะหมดไฟในองค์กรได้

ท้ายที่สุดนั้น บุคลิกภาพแบบหวนไหวปัจจัยเดียวที่สามารถทำนายอาการลดทอนความสามารถตนเองในการทำงานได้ (Diminished personality accomplishment) ซึ่งผู้มีบุคลิกภาพแบบหวนไหวนี้ จะเป็นบุคคลที่มีอารมณ์เปลี่ยนแปลงได้ง่ายและมีความรุนแรง ไม่สามารถจัดการหรือแก้ไขกับปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม มักประเมิน

ปัญหาใหญ่กว่าความจริง จึงทำให้คิดว่าความสามารถของตนเองมีไม่เพียงพอในการแก้ปัญหาอื่นๆ จึงเกิดอาการลดทอนความสามารถของตนเอง และบุคคลที่มีบุคลิกภาพในลักษณะนี้ ต้องการเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจและสนับสนุนให้กำลังใจเสมอ เพราะอาจเกิดอาการน้อยใจ โกรธ เสียใจ ได้ง่าย ซึ่งองค์การที่มีบุคลากรในลักษณะนี้เป็นจำนวนมาก ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาอารมณ์หรือจิตใจของพนักงานให้มีความมั่นคง มีสติรู้ตัวในการกระทำและนำไปใช้ในการพิจารณาปัญหาอยู่เสมอ ซึ่งสามารถลดอาการหัวั่นไหวและแปรปรวนทางอารมณ์ได้ ซึ่งวิธีที่เป็นที่นิยมและได้รับการพิสูจน์แล้วจากงานวิจัย คือ การนั่งสมาธิในแบบของพระพุทธศาสนา ซึ่งสามารถส่งผลได้ต่อเนื่องถึงในระดับของการพัฒนา DNA (Telomerase Activity) ในเรื่องของสุขภาพได้ (Jacobs et al., 2010)

บทสรุป

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงลักษณะการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน อันส่งผลให้เกิด ความกังวล ความคาดหวัง และความเครียด ของพนักงานต่อการทำงานในโครงสร้างองค์การแบบใหม่ ที่มีวัฒนธรรมและวิธีการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีวัฒนธรรมองค์การที่คล้ายกับราชการแต่มีลักษณะการทำงานที่คล้ายกันกับเอกชน การปรับเปลี่ยนนำมาซึ่งอุปสงค์ขององค์การในโครงสร้างใหม่ต่อพนักงาน และทรัพยากรที่องค์การจะมีให้เป็นสิ่งตอบแทน ซึ่งหากอุปสงค์สูงกว่าทรัพยากร ผลที่เกิดขึ้นคือภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน อันส่งผลเสียหายต่อทั้งตัวพนักงานและองค์การ ซึ่งงานวิจัยฉบับนี้ได้นำเสนอให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญที่สามารถก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ซึ่งองค์การควรให้การพิจารณาถึงสิ่งนี้ในการออกแบบโครงสร้างองค์การ หรือพิจารณาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์การต่อไป ซึ่งจากผลการวิจัยได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ (1) บุคลิกภาพที่แตกต่างกันของพนักงานนั้น มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานที่แตกต่างกัน การทดสอบบุคลิกภาพพนักงานในองค์การในภาพรวมจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการวางรูปแบบขององค์การ (2) ลักษณะของงาน ซึ่งรวมถึงภาระงาน ความชัดเจนของงาน และความสัมพันธ์อันดีในองค์การ เป็นสิ่งที่องค์การต้องจัดหาเครื่องมือในการปลูกฝังสร้างเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์การเพื่อป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงาน (3) ลักษณะองค์การที่มีความยุติธรรม ทั้งในด้านของความเจริญก้าวหน้าตามโครงสร้างองค์การ จากผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทน และกฎระเบียบการทำงาน อันแสดงถึงวัฒนธรรมองค์การที่ดี เป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาในการรวมหน่วยงานหลายหน่วยงานเข้าด้วยกัน ซึ่งอาจเกิดปัญหาความไม่ยุติธรรมและความแตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรมได้ การจัดหาเครื่องมือในการสร้างวัฒนธรรมองค์การที่โปร่งใสมีความยุติธรรมสามารถสร้างความสุขในการทำงานให้แก่พนักงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้จัดทำบนพื้นฐานของพนักงานรัฐวิสาหกิจที่อยู่ระหว่างช่วงเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรโดยการรวมหลายหน่วยงานเข้าด้วยกัน ซึ่งอาจเกิดปัญหาการเข้ากันไม่ได้ในทางวัฒนธรรม ความเหลื่อมล้ำกันในอำนาจหน้าที่ หรือโครงสร้างงานที่ไม่ยุติธรรม และรวมถึงปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่แตกต่างกันของพนักงาน อันมีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคคลได้ แต่งานวิจัยฉบับนี้มีได้สอบถามในลักษณะของความต้องการหรือคาดหวังต่อโครงสร้างองค์กรใหม่ หรือไม่ได้ทำการศึกษาในลักษณะของความรู้สีก่อนและหลังการปรับโครงสร้างองค์กร อันอาจไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างสมบูรณ์ในการจัดการการเปลี่ยนแปลงองค์กร จึงควรที่นักวิจัยที่สนใจในด้านการเปลี่ยนแปลงหรือปรับโครงสร้างองค์กรนี้ จะทำการวิจัยในลักษณะของความคิดเห็นหรือความรู้สีก่อนและหลังการปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อแสดงให้เห็นถึงความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของพนักงานต่อองค์กรใหม่ และสะท้อนถึงสิ่งที่ได้รับหลังจากการปรับโครงสร้างองค์กรแล้ว เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการภาวะหมดไฟในการทำงานอันเกิดจากความเครียดที่มาจากบุคลิกภาพของพนักงาน ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะขององค์กรที่สะท้อนถึงวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดีต่อไป

บรรณานุกรม

- กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์. (2547). *การศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพตามแนวคิดห้าองค์ประกอบเชาว์อาร์มน์ตามแนวคิด โกลแมนและความพึงพอใจในลักษณะงาน ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายขายของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- Alarcon, G., Kevin J. Eschleman, and Nathan A. Bowling. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work & Stress*, 23(3): 244-263.
- Bakker A.B. et al. (2003). A multi group analysis of the job demands – resources model in four home care organizations. *International of Stress Management*, 10: 16-38.
- Babakus, E., Ugar Yavas, and Nicholas J. Ashill. (2009). The role of customer orientation as a moderator of the job demand-burnout-performance relationship: A surface-level trait perspective. *Journal of Retailing*, 85(4): 480-492.
- Bakker A.B. et al. (2006). The relationship between the big five personality factors and burnout: A Study among volunteer counsellors. *A Journal of Social Psychology*, 146(1): 31-50
- Chemiss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York. Praeger.
- Chin-Fu Chen and Ya-Ling Kao. (2011). Investigating the antecedents and consequences of burnout and isolation among flight attendants. *Tourism Management*, 33(4): 868-874.

- Costa, P. T. Jr., & McCrae, R. R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) professional manual*. Odessa, Florida: Psychological Assessment Resources, Inc.
- Dearly, Ian J., Watson, R. and Hogston, R. (2003). A longitudinal cohort study of burnout and attrition in nursing students. *Journal of Advanced Nursing*, 43(1): 71-81
- Dearly, Ian J. et al. (1996). Models of job-related stress and personal achievement among consultant doctors. *British Journal of Psychology*, 87(1): 3-29.
- Demerouti et al. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 27(4): 279-286.
- Digman J.M. (1990). Personality structure: emergence of the five-factor model. *Annual Review of Psychology*, 41: 417-440.
- Elci M., Karabay M.E. and Akyuz B. (2015). Investigating the mediating effect of ethical climate on organizational justice and burnout: a study on financial sector. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 207(2015): 587-597.
- Haghani M., Bharami P. and Sarkhosh S. (2012). The relationship among organizational culture and occupational burnout in personal of TVTO organization, Arak City. *Journal of Educational and Management Studies*, 2(4): 89-96.
- Hochwalder, Jacek. (2006). An empirical exploration of the effect of personality on general and job-related mental ill health. *Social Behavior and Personality*, 34(9): 1051-1070.
- Kokkinos, Constantinos M. (2007). Job stressors, personality and burnout in primary school teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 77(1): 229-243.
- McCrae R.R. and Costa P.T. Jr. (2006). *Personality in adulthood: A five factor theory perspective*. 2nd ed. New York. Guilford Press.
- Maslach, C., Susan E. Jackson, Michael P. Leiter. (2013). *Maslach burnout inventory manual*. 3rd ed. Mind Garden.
- Muhammad, A. H. and H.I. Hamdy. (2005). Burnout, supervisory support, and work outcomes: A study from an Arabic cultural perspective. *International Journal of Commerce & Management*, 15(3&4): 230-242.
- Hobfoll, Steven E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3): 513-524.
- Jacobs T.L. et al. (2010). *Intensive meditation training, immune cell telomerase activity, and psychological mediators*. *Psychoneuroendocrinology* (2010). doi: 10.1016/j.psyneuen.2010.09.010
- Karasek, R., (1979). *Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign*. *Adm. Sci. Q.* 24(2): 285-308.

- Keiko Takemura et al. (2015). The association between burnout syndrome and personality in Japanese nursing students. *International Journal of Recent Scientific Research*, 6(7): 5545-5549.
- Madnawat A.V.S. and Mehta P. (2012). Personality as a predictor of burnout among managers of manufacturing industries. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 38(2): 321-328.
- Magnano P., Paolillo A. and Barrano C. (2015). Relationships between personality and burn-out: an empirical study with helping professions' workers. *International Journal of Humanities and Social Science Research*, 1: 10-19.
- Moliner C. (2005). Relationships between organizational justice and burnout at the work-unit level. *International Journal of Stress Management*, 12(2): 99-116.
- Paleksic, V., Ubovic, R., and Popovic, M. (2015). Personal characteristics and burnout syndrome among teachers of primary and secondary schools. *Scripta Medica*, 46(2): 118-124.
- Piedmont, R.L. (1993). A longitudinal analysis of burnout in the health care setting: The role of personal dispositions. *Journal of Personality Assessment*, 61(3): 457-473.
- Rasoolian M. (2004). The relationship between burnout and personal characteristics among nurses. *Quarterly journal of Thought and Behavior*, 9(4): 18-24.
- Schaufeli, W.B. and Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Silva PV, Hewaga CG and Fonseka P. (2009). Burnout: an emerging occupational health. *Galle Medical Journal*, 14(1): 52-54.
- Storm, K. and Rothmann, S. (2003). A psychometric analysis of the Maslach Burnout Inventory – General Survey in South African police service. *South African Journal of Psychology*, 33(4): 219-226.
- Syed Mohammad Azeem. (2013). Conscientiousness, neuroticism, and burnout among healthcare employees. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(7): 467-477.
- Torfi A., Alam S. and Nikbakhsh R. (2014). The relationship between organizational culture and job burnout in the employees of physical education organization. *International Journal of Sport Studies*, 4(6): 666-670.
- Wong, C.A. and Laschinger, H.K.S. (2015). The influence of frontline manager job strain on burnout, commitment and turnover intention: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*, 52: 1824-1833.
- Yamane Taro. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. 3rd ed. New York. Harper and Row Publication.
- Yasuaki Saijo et al. (2014). Effects of burden, job strain and support on depressive symptoms and burnout among Japanese physicians. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 27(6): 980-992.

- Yener M. and Coskun A. (2013). Using job resources and job demands in predicting burnout. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 99(2013): 869-876.
- Zellars K.L., Perrewe P.L. and Hochwarter W.A. (2000). Burnout in health care: the role of the five factors personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(8): 1570-1598.
- Zhang L.F. et al. (2014). The association of Chinese hospital work environment with nurse burnout, job satisfaction and intention to leave. *Nurs Outlook*, 62(2): 128-137.
- Zopiatis A., Constanti P. and Pavlou I. (2010). Investigating the association of burnout and personality traits of hotel managers. *International CHRIE Conference Refereed Track*, Paper 11.

