

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ

ศิลาพร ชาติตร¹
ณัชชามน เปรมปลื้ม²

¹ ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 08-8361-8193 อีเมล: 6512672005@ru.ac.th

รับเมื่อ 1 กรกฎาคม 2567 วันที่แก้ไขบทความ 29 สิงหาคม 2567 ตอรับเมื่อ 30 สิงหาคม 2567 10.14416/j.faa.2025.07.004

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 187 คน ซึ่งได้จากการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ 2) การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.770 และ -.771 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่า หากพนักงานได้รับการส่งเสริมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับต่ำจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานสูง แต่ถ้าพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากขึ้นก็จะส่งผลให้มีภาวะหมดไฟในการทำงานลดลง เช่นเดียวกับพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับต่ำอาจทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานสูง หากพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงอาจส่งผลให้ลดภาวะหมดไฟในการทำงาน นำไปสู่การมีสุขภาพกายและจิตใจที่ดีขึ้น

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์วิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

The Relationship between Perceived Organizational Support, Quality of Work Life, and Burnout of Employees in the Private Company, Bangpu Industrial Estate, Samut Prakan Province

Silaporn Chatdorn¹

Nuchchamon Premepluem²

¹ Corresponding Author, Tel. 08-8361-8193, E-mail: 6512672005@rumail.ru.ac.th

Received 1 July 2024; Revised 29 August 2024; Accepted 30 August 2024 10.14416/j.faa.2025.07.004

Abstracts

The objectives of this research were: (1) to study perceived organizational support, quality of work life, and burnout among employees in a private company located in the Bangpu Industrial Estate, Samut Prakan Province and (2) to examine the relationship between perceived organizational support, quality of work life, and burnout among these employees. The research sample consisted of 187 employees from a private company in Bangpu Industrial Estate, Samut Prakan Province. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's product-moment correlation coefficient. The research results indicated that: 1) The overall level of burnout at work was high, while the level of perceived organizational support and the overall quality of work life were low and 2) There was a negative relationship between the perception of organizational support and quality of work life with employee burnout, significant at the .05 level, with correlation coefficients of -.770 and -.771, respectively. This suggests that a low level of perceived organizational support may lead to a high level of burnout, whereas a high level of perceived organizational support may reduce burnout. Similarly, a low quality of work life may contribute to a high level of burnout, while a high quality of work life may reduce burnout and promote healthy mental health.

Keywords: Organizational support, Quality of work life, Job burnout

¹ Graduate Student, Master of Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Education Ramkhamhaeng University

² Assistant Professor, Ph.D., Faculty of Education Ramkhamhaeng University

1. บทนำ

สถานการณ์ปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น องค์กรต่างๆ ต้องการความได้เปรียบทางการแข่งขัน ทำให้องค์การต้องวางแผนกลยุทธ์การบริหารเพื่อให้ทันตามการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจโลกแห่งการแข่งขัน แต่ทุกการเปลี่ยนแปลงย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรและต่อพนักงานทุกคน ต้องเผชิญกับแรงกดดันทางการแข่งขันและถูกกดดันจากบริษัทคู่แข่งทำให้องค์การต้องสร้างผลงานที่มีคุณภาพ สร้างความเชื่อมั่นแก่พนักงานในองค์กรและพันธมิตรทางธุรกิจ ทั้งนี้เพื่อความอยู่รอดและความเจริญเติบโตขององค์กรอย่างมั่นคงยั่งยืน (กรรณิการ์ วงศ์วารใจ, 2557) ซึ่งปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กรคือ ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ (ปทุมรัตน์ สกุลพิมลรัตน์, 2556) การมีพนักงานที่จงรักภักดีต่อองค์กรย่อมช่วยรักษาผลประโยชน์ ดังนั้นการทำให้พนักงานเต็มใจทำงานเพื่อองค์กรจึงเป็นปัจจัยขับเคลื่อนให้องค์กรเจริญก้าวหน้าได้รวดเร็ว ฉะนั้นองค์กรจำเป็นต้องดูแลเอาใจใส่ สร้างการรับรู้ว่าองค์กรได้มองเห็นคุณค่าและความสำคัญของพนักงาน โดยมีนโยบายสนับสนุนในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ยุติธรรม และมีความคุ้มค่ากับความทุ่มเทในการทำงาน ด้วยความท้าทายต่าง ๆ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคคลต้องเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความกดดันส่งผลให้เกิดความเครียดสะสมจนอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้

อย่างไรก็ตาม เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรในการที่จะมุ่งไปสู่ความสำเร็จดังที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลทำให้พนักงานต้องเผชิญกับสิ่งต่างๆ มากมาย เช่น การใช้เวลาไปกับการประชุมอย่างหนัก การถูกตำหนิจากผู้บริหาร ทั้งที่ทำงานอย่างเต็มความสามารถแล้ว การที่ต้องทุ่มเททำโปรเจกต์ที่แปลกใหม่ซึ่งนอกเหนือจากภาระงานประจำ การใช้ชีวิตการทำงานที่เร่งรีบด้วยข้อจำกัดของเวลา เป็นต้น (ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552) จึงทำให้พนักงานเกิดความเครียดและความกดดันในที่ทำงาน โดยไม่ได้รับการจัดการทางอารมณ์ที่ดี จนเกิดความเหนื่อยล้าทั้งทางกายและจิตใจที่สะสมต่อเนื่องกันเป็นเวลานาน รู้สึกหมดเรี่ยวแรง มีความอดทนต่องานที่รับผิดชอบน้อยลงจนเกิดอาการของภาวะหมดไฟในการทำงานในที่สุด (ณัฐพงศ์ เศรษฐบรรจง, 2565) ในทางจิตวิทยาได้นิยามวิชาการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความสนใจปัญหาดังกล่าวนี้ โดยผู้เชี่ยวชาญองค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2019) ได้จัดภาวะหมดไฟในการทำงานให้อยู่ในแนวทางการวินิจฉัยโรคฉบับที่ 11 (Revision of the International Classification of Diseases หรือ ICD-11) โดยอธิบายว่าภาวะหมดไฟในการทำงานคือ ภาวะการเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจที่เกิดจากความเครียดเรื้อรังในการทำงาน โดยมีอาการหลัก 3 อาการ ประกอบด้วย 1) มีภาวะอ่อนเพลีย 2) มีความรู้สึกต่อต้านและมองงานของตนเองในทางลบ ขาดความรู้สึกในความตั้งใจที่จะประสบความสำเร็จ และ 3) รู้สึกเหินห่างจากคนอื่น รวมถึงขาดความผูกพันกับสถานที่ทำงาน (กรมสุขภาพจิต, 2562) ซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงานนี้นอกจากจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานแล้ว ยังทำให้มีทัศนคติในด้านลบต่องานที่ทำมีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ ความพึงพอใจในการทำงานลดลง และส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานลดลงตามไปด้วย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลขององค์กร เพราะผู้ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานจะถอนตัวออกจากงานในหลายรูปแบบ เช่น การขาดงาน การลาออก เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเนื้อเป็นวงจรจนสามารถกระทบกับเป้าหมายหลักขององค์กรอีกด้วย

การบริหารงานทรัพยากรบุคคลเพื่อลดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในองค์กรเป็นเรื่องที่องค์กรไม่ควรละเลยเพราะผลกระทบที่ตามมาอาจทำให้เกิดความเสียหายอย่างมาก โดยเฉพาะผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน (นวลพรรณ ชื่นประโยชน์, 2554) จึงต้องหาแนวทางในการป้องกันหรือแก้ไขการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยการส่งเสริมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะหากพนักงานมีความพึงพอใจในงานสูง ผลการปฏิบัติงานก็จะสูงตามไปด้วย แต่หากพนักงานไม่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในการส่งเสริมด้านต่าง ๆ เช่น การเลื่อนขั้น การให้ความยุติธรรม ผลตอบแทน สวัสดิการความเป็นอยู่ในการทำงาน โอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ โอกาสในการพัฒนาตนเอง ความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น พนักงานอาจเกิดความรู้สึกผิดหวังเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอาจทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานในทางลบ เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน เกิดพฤติกรรมถอนตัวออกจากองค์กร เช่น ความตั้งใจในการลาออก (สมพงษ์ เพชร, 2561) ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้วยเช่นกัน

นอกจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแล้ว คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่องค์กร ควรตระหนักถึง และนำมาใช้ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน จากที่กล่าวมาข้างต้นพนักงานที่มี ภาวะหมดไฟในการทำงานจะมีความพึงพอใจในงานต่ำแสดงว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ดี องค์กรจึงควรเพิ่มคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น (นุชนาถ ทับเคลียว, 2546) โดยการส่งเสริมสิ่งส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงานทั้งทางด้าน ร่างกายและจิตใจ ทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยและมั่นคงในงาน และการได้รับการตอบสนองความต้องการ จากองค์กรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานให้บุคคลนั้นมีความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ บุคคลด้วยเช่นกัน (มัสตอฟา หมัดบินเฮด, 2565) คุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวเอง เพิ่มความ พึงพอใจในการทำงาน สร้างขวัญและกำลังใจ เกิดความผูกพันในองค์กร เกิดความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานทำให้มีบรรยากาศที่ดี ในการทำงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น และอัตราการขาดงานลดลง (เอกลักษณ์ ชุมภูชัย, 2561) ซึ่งถ้าหากพนักงานเกิด ความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรก็มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานลดลง

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร คุณภาพชีวิต ในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการ เนื่องจากพนักงานมีหน้าที่ในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ผู้บริหารและองค์กรกำหนดไว้ พนักงานจึงเปรียบเสมือน เป็นกลไกหลัก และมีความสำคัญในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ องค์กรจึงควรหันมาใส่ใจและ ให้ความสำคัญต่อพนักงานมากยิ่งขึ้น อีกทั้งผู้วิจัยเล็งเห็นว่าผลของการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การในการพัฒนา และปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน รวมถึงสามารถหาแนวทางในการวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อรักษาพนักงานที่มี คุณค่า มีความรู้ และความสามารถให้ทำงานกับองค์กรด้วยความเต็มใจได้นานที่สุด เกิดประโยชน์ทั้งต่อผู้บริหาร บุคลากร และ องค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการ

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานกับภาวะหมดไฟ ในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการ

3. การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

3.1 ภาวะหมดไฟในการทำงาน

Freudenbeger ได้ศึกษาแนวคิดเรื่องภาวะหมดไฟในการทำงานครั้งแรกในปี 1970 โดยจิตแพทย์ชาวอเมริกัน และเพื่อนได้ปฏิบัติงานเป็นแพทย์อาสาสมัครซึ่งเปิดคลินิกให้บริการด้านสุขภาพจิตกับประชาชนผู้ยากไร้ และผลตอบแทนของ การทำงานไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง จนเมื่อเวลาผ่านไปพวกเขามีอาการเหนื่อยล้าและอ่อนเพลีย ส่งผลให้มีอาการแสดงออก ทางด้านร่างกายและจิตใจตามมา ต่อมาในปี 1976 นักจิตวิทยาสังคมชื่อ Maslach ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของอารมณ์ ในสถานที่ทำงาน ซึ่งผลกระทบจากการที่สภาพหมดอารมณ์ทำงานและสูญเสียแรงจูงใจเรียกลักษณะแบบนี้ว่า “หมดไฟ” (ปทุม รัตน์ สกฤ-พิมลรัตน์, 2556) ภาวะหมดไฟในการทำงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลเกิดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ที่สะสม ต่อเนื่องกัน อันเป็นผลมาจากความเครียดและความกดดันในที่ทำงาน โดยไม่ได้รับการจัดการทางอารมณ์ที่ดี หรือจัดการอารมณ์ เหล่านั้นออกไป ทำให้รู้สึกสูญเสียพลังงาน เหนื่อยล้า อ่อนแรง หมดใจ หรือหมดไฟในการทำงาน มีทัศนคติในแง่ลบเกี่ยวกับที่

ทำงานหรืองานที่ทำ ทำให้ไม่มีความสุขในการทำงาน หหมดแรงจูงใจในการทำงาน มีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง และเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้ Maslach, et al. ได้แบ่งอาการของภาวะหมดไฟในการทำงานออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้ (อัศวิน นามะกันคำ, 2542)

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ เป็นความรู้สึกเหนื่อยหน่าย หหมดกำลังใจในการทำงาน หหมดความกระตือรือร้นเป็นอาการสำคัญในระยะเริ่มต้นของกลุ่มอาการภาวะหมดไฟที่สามารถแก้ไขได้ โดยตนเองจะรู้สึกหหมดกำลังใจ สูญเสียพลังงาน และไม่มีแหล่งที่จะส่งเสริมให้พลังนั้นกลับมาเป็นเหมือนเดิมได้ ทำให้เกิดความรู้สึกท้อแท้ สิ้นหวัง ไม่มีกำลังใจในการทำงาน รู้สึกว่าตนเองไม่สามารถที่จะช่วยเหลือผู้อื่นได้ เนื่องจากอ่อนล้าเกินไป ไม่มีแรงใจที่จะต่อสู้กับอุปสรรค

2. การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น เป็นความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่น โดยจะมองผู้อื่นในแง่ลบ อคติผู้อื่นง่าย อาจแสดงพฤติกรรมต่อเพื่อนร่วมงานหรือผู้รับบริการไม่เหมาะสม ขาดความสุภาพอ่อนโยน ไม่ใส่ใจผู้อื่นหรืองานที่รับผิดชอบ และไม่ต้องการให้ใครมายุ่งเกี่ยวกับ

3. ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อตนเอง ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองมีความรู้สึกและทัศนคติทางลบต่อผู้อื่นและรับรู้ได้ถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเอง รวมทั้งประสิทธิภาพการทำงานลดลง ทำให้เกิดความรู้สึกด้อยความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น รู้สึกว่าตนเองล้มเหลว สูญเสียการนับถือตนเอง รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า มองเห็นคุณค่าในตัวเองต่ำ ไม่มีความภาคภูมิใจในความสามารถและผลงานของตนเอง

3.1.1 การวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน

แบบวัดภาวะหมดไฟที่นิยมมากที่สุด คือ Burnout Measure (BM) และ Maslach Burnout Inventory (BMI) (วรารณ เลิศวิสัย, 2563)

1) The Burnout Measure Inventory (BMI) เป็นแบบวัดที่นิยมรองมาจาก MBI โดย Pines, Aronson, and Kafry เป็นผู้สร้างแบบวัดนี้ขึ้นมา BMI สามารถใช้กับบุคคลได้ทุกสาขาอาชีพ แบบวัดนี้เป็นแบบสเกลแบบ Likert ประกอบด้วยคำถาม 21 ข้อ มีคำตอบ 7 ตัวเลือก ตั้งแต่หมายเลข 0 (ไม่เคย) จนถึง 6 (ประจำ) จากการใช้แบบสอบถาม BMI กับตัวอย่างมากกว่า 5,000 คน ที่มีลักษณะภูมิหลังต่าง ๆ กัน พบว่า BMI ค่าความเที่ยง มีค่าเท่ากับ .91-.93 ค่าความเที่ยงที่สูง การทดสอบความเที่ยงแบบวิธีทดสอบซ้ำภายใน 1 และ 4 เดือน พบค่าความเที่ยงมีค่าเท่ากับ .66-.89 โดยสัมพันธ์กันในทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน สัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการลาออกจากงาน นอกจากนี้ BMI ยังสัมพันธ์กับความมีอิสระในการทำงาน การขาดการสนับสนุนทางสังคม และการขาดการประเมินความสามารถย้อนกลับ อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ที่พบมีค่าไม่เกิน .40 ในเกือบทุกกรณี แต่ BMI จัดเป็นแบบวัดมิติเดียว แม้ว่าจะมีนิยามอาการไว้หลายมิติ ทำให้นักจิตวิทยาหลายท่านมองว่าแบบวัดนี้จะไม่สอดคล้องกับนิยามอาการ งานวิจัยที่หาความสัมพันธ์ของคะแนนจาก BM และ MBI พบว่า BM สัมพันธ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดค่าความเป็นบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ระหว่าง .50 – .70 และมีความสัมพันธ์ในระดับที่ต่ำกว่ากับความรู้สึกไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน

2) Maslach Burnout Inventory (MBI) ประกอบด้วยคำถาม 22 ข้อ แต่ได้มีการลดจำนวนข้อเหลือ 16 ข้อ พร้อมใช้คำที่มีความหมายทั่วไปมากขึ้น โดยให้คะแนนความรู้สึกดังกล่าวบนสเกล ตั้งแต่ 1 ถึง 7 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์มากกว่า .80 คู่มือการใช้ MBI ได้แบ่งระดับอาการเหนื่อยหน่ายเป็น 3 ช่วง โดยแบ่งตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีมากกว่า 10,000 คน จากอาชีพต่างๆ ที่หลากหลายออกเป็น 3 กลุ่ม จำนวนเท่าๆ กันตามระดับคะแนน โดยให้กลุ่มแรกมีอาการเหนื่อยหน่ายในระดับสูง กลุ่มที่สองมีอาการเหนื่อยหน่ายในระดับปานกลาง ส่วนกลุ่มที่สามมีอาการเหนื่อยหน่ายในระดับต่ำ แบบวัด MBI มีความเหมาะสมกับการประเมินภาวะหมดไฟในอาชีพที่ให้บริการแก่สังคมและให้การดูแลสุขภาพ ทำให้งานวิจัยเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานจำกัดอยู่ในแวดวงของผู้ให้บริการในอาชีพเหล่านี้

3) MBI-Educators Survey (MBI-ES) พัฒนาสำหรับบุคลากรที่ทำงานด้านการศึกษา ทำการวัดใน 3 มิติ ที่สะท้อนถึงกลุ่มคนหรืออาชีพที่มีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ เช่น ลูกค้า ผู้ป่วยหรือนักเรียน เป็นต้น โดยจำแนกออกมาได้ใน 3 องค์ประกอบ คือ อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ ส่วนอาชีพอื่นๆ ที่ไม่ได้มีลักษณะการทำงานกับผู้ใช้บริการโดยตรง เช่น ผู้ที่ทำงานด้านบริหารนั้น ทำให้เกิดแบบวัดรุ่นที่สามของ MBI ขึ้น โดยได้มีการพัฒนา (MBI-General Survey หรือ MBI-GS) ซึ่งมีองค์ประกอบของตัวแปรของภาวะหมดไฟในการทำงาน ในความหมาย ที่กว้างขึ้น เพื่อให้เหมาะสมกับงานทั่วๆ ไป ที่ไม่เฉพาะแต่กับงานที่ต้องมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งมีมิติของการวัด ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเหนื่อยล้า ความเกลียดชัง สังคม หรือทัศนคติที่ออกห่างจากงานที่ทำอยู่และความรู้สึกต่อประสิทธิภาพในงาน แบบวัด MBI-GS นี้มีการปรับปรุงข้อคำถามเล็กน้อย แต่ยังคงความสม่ำเสมอของโครงสร้าง เพื่อนำไปใช้ในหลากหลายอาชีพมากขึ้น

3.1.2 วิธีการลดภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังนี้ (ทิพรัตน์ บำรุงพนิชถาวร, 2564)

- 1) การรับรู้ถึงการหมดไฟในการทำงานและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องตั้งแต่แรกๆ การปลูกฝังความสามารถในการสะท้อนตนเอง ทำการประเมินเป็นระยะ ๆ และการปรับทักษะเป้าหมายและความชอบในการทำงาน
- 2) การออกกำลังกายสม่ำเสมอ ไม่เพียงดีต่อร่างกายเท่านั้นยังสามารถส่งเสริมอารมณ์ได้
- 3) กินอาหารให้สมดุลและฝึกพฤติกรรมการนอนหลับที่ดี นอกจากอาหารที่ดีแล้วการพักผ่อนก็สำคัญ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้การนอนหลับที่ดีสามารถส่งเสริมสุขภาพที่ดีได้ตามที่มูลนิธิด้านการนอนหลับระดับนานาชาติแนะนำว่าควรหลีกเลี่ยงคาเฟอีนก่อนนอน ทำกิจกรรมที่ผ่อนคลายก่อนการพักผ่อน งดการใช้โทรศัพท์มือถือ
- 4) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับพนักงานเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสร้างธรรมเนียมที่เหมาะสมและสถานที่ทำงานที่สะดวกสบาย
- 5) การติดต่อสัมพันธ์และการเป็นที่ยอมรับ สิ่งที่พนักงานคาดหวังคือการได้รับความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้างในสถานที่ทำงาน การแบ่งปันประสบการณ์ การช่วยเหลือต่อกัน ได้รับการคาดหวังว่าจะสามารถปฏิบัติงานและทำผลงานออกมาได้มีประสิทธิภาพ ได้รับการยอมรับในเรื่องความพยายามในการทำงานและแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงาน
- 6) การรับรู้ถึงความรักและผูกพันในงาน มีความสุขในการทำงาน รู้ว่าตนเองมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานให้สำเร็จ สามารถทำงานที่ท้าทายให้ประสบความสำเร็จ เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและมีคุณค่า
- 7) การให้พนักงานได้รับอิสระในการตัดสินใจจะทำให้พนักงานสามารถตอบสนองความสุขในชีวิตตนเองได้ และรู้ว่าควรใช้ความรู้ความสามารถตนเองในงานอย่างถูกต้อง เพื่อในการตัดสินใจที่ถูกต้อง
- 8) พนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและได้ทำงานในสิ่งที่ตนเองรัก ตั้งความหวังและเป้าหมายในการใช้ชีวิตให้สอดคล้องกับความเป็นจริง เกิดความสุขเมื่อทำงานสำเร็จและงานที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีแนวคิดพื้นฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) โดยนักทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมได้อธิบายถึงการจ้างงานไว้ว่าเป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างความพยายามและความซื่อสัตย์ของพนักงานกับผลประโยชน์ที่เป็นรูปธรรม และรางวัลทางสังคมที่องค์กรสามารถมอบให้แก่พนักงานได้ (สมพงษ์ เพชร, 2561) การศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเริ่มต้นจากการสังเกตพบว่าผู้บังคับบัญชามีความกังวลในเรื่องของความผูกพันในองค์กรของพนักงาน จึงเริ่มมีความสนใจในเรื่องของการสนับสนุนต่าง ๆ ที่องค์กรมีให้ต่อพนักงาน (Eisenberger, Huntington, Hutchinson, & Sowa, 1986) ทฤษฎีการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรระบุว่าพนักงานพัฒนาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพื่อที่จะบรรลุความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ ความเคารพ ยกย่อง และเพื่อประเมินประโยชน์ที่ตนจะได้รับเมื่อเพิ่มความ

พยายามในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลต่อความรู้สึกผูกมัด ยึดมั่นของพนักงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานช่วยให้องค์การไปถึงเป้าหมาย เกิดเป็นความผูกพันในองค์การ และพนักงานคาดหวังว่าการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นจะส่งผลให้ได้รับรางวัลในอนาคต ซึ่งผลลัพธ์ทางพฤติกรรมของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การคือผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น และพฤติกรรมการถอนตัวลดลง เช่น การขาดงาน การลาออก (อัมพิการ สุนทรภักดี, 2559) ทั้งนี้ Eisenberger (1986, อารีรัตน์ บุญรัตน์, 2561) ได้กล่าวถึงการสนับสนุนจากองค์การว่ามีองค์ประกอบ ดังนี้

1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยทั่วไปมักอยู่ในรูปของเงินหรืออาจเป็นค่าตอบแทนในรูปแบบอื่น ๆ เช่น สวัสดิการและบริการที่องค์การจัดให้เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานและครอบครัว ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างกระตือรือร้น ตั้งใจ พยายามอย่างเต็มความสามารถ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้เพราะผลตอบแทนเป็นสิ่งตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายของพนักงาน ความรู้สึกปลอดภัย มั่นคง และอาจเสริมสร้างความต้องการทางสังคมด้วย

2) ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานได้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความสามารถที่ตนมี รวมทั้งการมีโอกาสดำเนินการและฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และเพื่อความเติบโตในสายอาชีพ การที่องค์การได้สนับสนุนปัจจัยด้านดังกล่าวแก่พนักงาน เป็นวิธีการหนึ่งในการจูงใจพนักงานทำให้พนักงานอุทิศเวลาทุ่มเทความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน เป็นความรู้สึกของพนักงานที่เห็นว่าตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง และเป็นอาชีพที่ยั่งยืน สามารถเป็นที่พึ่งได้ตลอดชีวิต การที่องค์การทำให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงทั้งร่างกายและจิตใจ เช่น มีอิสระในการทำงานตามขอบเขตของงาน มีหลักประกันความมั่นคงว่าจะได้รับการว่าจ้างให้ทำงานตลอดไป มีหลักประกันในการทำงานเมื่อได้รับอุบัติเหตุ เจ็บป่วย หรือทุพพลภาพ หรือมีการให้บำเหน็จเมื่อออกจากงาน เป็นต้น จะเป็นการช่วยสร้างความกระตือรือร้นในการทำงานทำให้เกิดผลผลิตหรือประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วย

4) ด้านจิตอาภรณ์ หมายถึง การที่องค์การให้การยอมรับมองเห็นคุณค่าความสำคัญในตัวพนักงาน ยกย่องให้เกียรติเมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจ เมื่อพนักงานตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด นอกจากนี้การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงานจะก่อให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและรู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ผลที่ได้รับคือความพึงพอใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อผลการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5) ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง การสนับสนุนส่งเสริม ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาในการทำงาน พร้อมทั้งจัดเตรียมเครื่องมือในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวกสบาย รวมถึงการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เป็นที่พึงพอใจและมีความปลอดภัยแก่พนักงาน การมีสภาพการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้น รู้สึกสะดวกสบาย และรู้สึกอยากทำงาน สภาพการทำงานที่เหมาะสมจึงมีส่วนในการจูงใจให้พนักงานทำงานได้เต็มที่

การส่งเสริมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ดังนี้ (สมพงษ์ เพชร, 2561)

1) การเล็งเห็นคุณค่าของพนักงาน องค์การควรสร้างการรับรู้ให้กับพนักงานเข้าใจในการจ่ายค่าตอบแทนการเลื่อนตำแหน่ง การได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม เหมาะสมกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย โดยการจัดทำเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทน ระเบียบการเลื่อนตำแหน่งงานอย่างชัดเจน พร้อมทั้งสื่อสารให้พนักงานรับรู้โดยทั่วกัน ให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

2) ความมั่นคงในการทำงาน ความเชื่อมั่นว่าองค์การจะยังคงรักษาพนักงานไว้ให้เป็นสมาชิกขององค์การ โดยการที่พนักงานรับรู้แผนการดำเนินงานขององค์การในระยะยาว เช่น เป้าหมายยอดขาย กำไร โอกาสเติบโตของธุรกิจ รวมทั้งการมีระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานที่ให้ทั้งคุณและโทษอย่างชัดเจนรวมถึงเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนเกษียณอายุงาน เพื่อเป็นแนวปฏิบัติไม่ให้นักงานประพฤติดัวซัดกับระเบียบจนถึงขั้นเลิกจ้างงาน ทั้งนี้เพื่อให้นักงานในองค์การสามารถกำหนดทิศทางอนาคตของตนเองในการปฏิบัติงานกับองค์การได้

3) การมีอิสระในการดำเนินงาน การที่ให้พนักงานรับรู้ตัวตนเองตัดสินใจในการควบคุมการทำงานของตัวเองได้ เช่น การจัดการแผนการทำงาน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการวางแผนขั้นตอนการทำงาน ในวัฒนธรรมตะวันตกให้ความสำคัญกับการมีอิสระในการทำงานอย่างมาก ซึ่งการมีอิสระในการควบคุมงานแสดงถึงความไว้วางใจขององค์กรที่มีให้แก่พนักงาน

4) ส่งเสริมการฝึกอบรมเสริมทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานรับรู้ถึงการลงทุนที่องค์กรมีให้แก่พนักงาน ซึ่งสนับสนุนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน

3.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1974, กิตติมา พันธุ์พชรรัตน์, 2556) ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางการเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำงานประสบผลสำเร็จซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิตใน 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเพียง 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง การที่พนักงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน หรือผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอต่อค่าครองชีพในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานที่ยอมรับโดยทั่วไปอย่างสมเหตุสมผล และต้องมีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานกับตำแหน่งงานที่มีความคล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2) ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาและใช้ความรู้ความสามารถที่ตนมีในการปฏิบัติงานได้ใช้ศักยภาพที่มีอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานรู้สึกถึงความท้าทายและเห็นคุณค่าในตนเอง

3) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน องค์กรผู้บังคับบัญชาและพัฒนาศักยภาพให้กับพนักงานอยู่เสมอ มีการมอบหมายงานใหม่ที่มีความท้าทายเพิ่มมากขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในสายงาน รวมทั้งพนักงานมั่นใจได้ว่าองค์กรมีความมั่นคงจะไม่ปิดกิจการ หรือไม่ถูกเลิกจ้างโดยที่พนักงานได้มีความผิด

4) ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร หมายถึง พนักงานสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ได้รับการยอมรับเป็นคนที่สำคัญของทีมงาน และได้รับความร่วมมือจากทีมงานเป็นอย่างดี พนักงานทุกคน มีความเท่าเทียมกันในโอกาสความก้าวหน้าในงาน กล้าเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

5) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง พนักงานมีสมดุลในการใช้ชีวิตระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีวันหยุดพักผ่อนที่เพียงพอและเหมาะสมเพื่อให้มีเวลาอยู่กับครอบครัว หรือทำกิจกรรมที่ผ่อนคลายโดยไม่ต้องกังวลเรื่องงานว่าจะมีงานเข้ามานอกเหนือจากเวลาทำงานปกติ

การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้ (ชลิตา ละม้ายพันธุ์ และแสงจิตต์ ไต้แสง, 2566)

1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม องค์กรมีการปรับเงินเดือนค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นตามสภาวะค่าครองชีพในปัจจุบันและจัดหาสวัสดิการเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

2) ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ พร้อมทั้งสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่มีอยู่ เพื่อสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

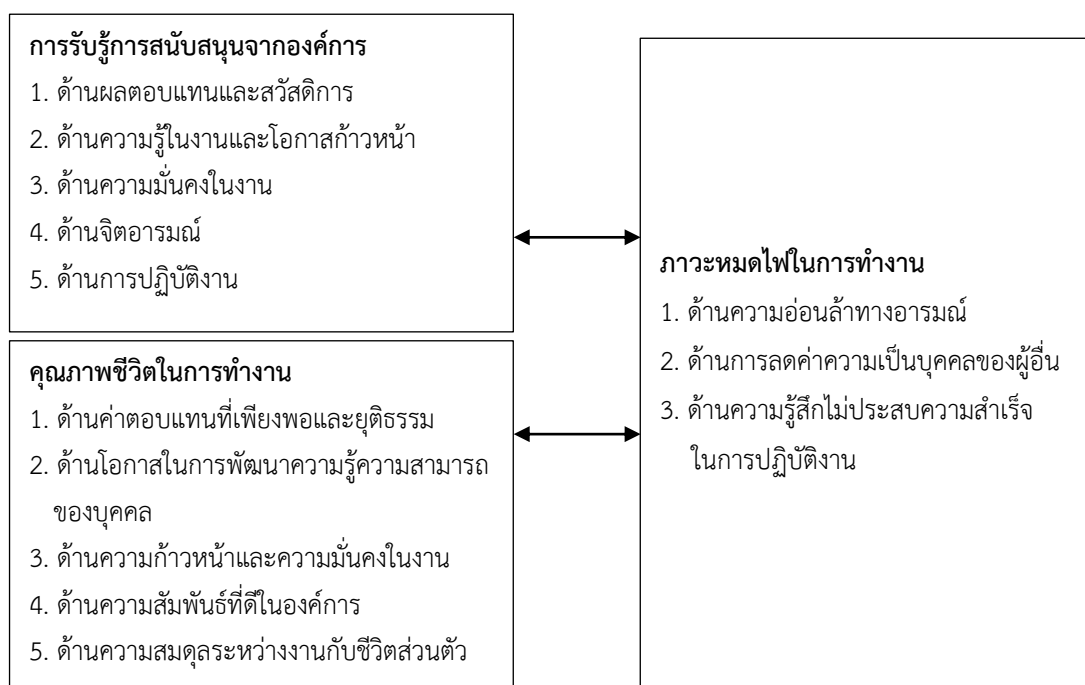
3) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน องค์การส่งเสริมให้พนักงานได้เข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา หรือ ศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอเพื่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน

4) ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร องค์การมีการจัดอบรม/สัมมนา หรือจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ให้ทุกคนได้มีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และช่วยเสริมสร้างสัมพันธ์ ความสามัคคีที่ดีระหว่างพนักงานภายในองค์กร

5) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว องค์การมีการมอบหมายภาระงานให้เหมาะสมกับบุคคล ไม่มอบหมายงานให้หนักเกินไป เพื่อให้พนักงานไม่เครียด ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับชีวิตครอบครัว และมีความสุขกับการปฏิบัติงาน

3.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการ โดยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.5 สมมติฐานการวิจัย

3.5.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการ

3.5.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการ

4. วิธีกรวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับประชากรซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างนั้นใช้วิธีการคำนวณของ Yamane (1970) โดยระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% หรือ

ยินยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน .05 โดยจำนวนประชากรที่ทำการศึกษาทั้งหมดมีจำนวน 350 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2567) จึงได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 187 คน และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามสะดวก (Convenience sample) โดยกลุ่มตัวอย่างจะเป็นใครก็ได้ที่เป็นพนักงานในบริษัทที่เต็มใจให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังต่อไปนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล โดยเป็นแบบตรวจสอบรายการ และเติมข้อความในช่องว่าง ส่วนที่ 2 แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยได้ศึกษาและพัฒนาแบบสอบถามตามแนวคิดของ (Eisenberger, et al., 2002) ส่วนที่ 3 แบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาและพัฒนาแบบสอบถามตามแนวคิดของ (Walton, 1975) ส่วนที่ 4 แบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาและพัฒนาแบบสอบถามตามแนวคิดของ (Maslach, 1982) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาด้วยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ และผู้ทรงคุณวุฒิ รวมจำนวน 3 ท่าน จากนั้นจึงนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้อ่านค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach และการหาค่าอำนาจจำแนกด้วยการหาความสัมพันธ์คะแนนรายข้อกับคะแนนรวมแต่ละด้าน (Corrected Item-Total Correlation) ซึ่งมีเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาตัดข้อคำถามที่มีอำนาจจำแนกต่ำกว่า 0.2 ผลที่ได้พบว่า แบบวัดการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .240-.890 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .931 แบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .492-.858 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .942 แบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .256-.716 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .867

เกณฑ์การแปลผลคะแนนของข้อคำถามวัดระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ข้อคำถามวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และข้อคำถามวัดระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน ผู้วิจัยได้ให้คะแนนตามเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2545) ดังนี้

- 1.00-1.49 หมายถึง ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับ ต่ำมาก
- 1.50-2.49 หมายถึง ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับ ต่ำ
- 2.50-3.49 หมายถึง ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 3.50-4.49 หมายถึง ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับ สูง
- 4.50-5.00 หมายถึง ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับ สูงมาก

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เรื่อง ขออนุมัติในการดำเนินการเก็บข้อมูลถึงผู้จัดการส่วนทรัพยากรมนุษย์เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลประกอบการทำงานศึกษาค้นคว้าอิสระ โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามผ่านทาง Google Form ให้กับพนักงานจำนวน 200 คน เพื่อป้องกันปัญหาแบบสอบถามที่ได้รับคืนไม่สมบูรณ์ ซึ่งมีผู้ตอบแบบ สอบถามกลับคืนมาจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 96 จากแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 97.40 จากจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามกลับคืนมา

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) การวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation-SD) การวิเคราะห์หาความ

สัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

5. ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างพบว่า

5.1 พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 66.31 มีอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 68.45 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 0-4 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 41.71

5.2 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิเคราะห์ดังข้อมูลปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการ (n = 187)

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD	ระดับ
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	2.45	0.59	ต่ำ
1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	2.12	0.59	ต่ำ
2. ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	3.84	0.50	สูง
3. ด้านความมั่นคงในงาน	2.67	0.59	ปานกลาง
4. ด้านจิตอาารมณ์	1.61	1.01	ต่ำ
5. ด้านการปฏิบัติงาน	2.36	0.61	ต่ำ
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	2.12	0.72	ต่ำ
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	1.45	0.84	ต่ำมาก
2. ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล	2.51	0.82	ปานกลาง
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	1.56	0.94	ต่ำ
4. ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร	1.78	1.27	ต่ำ
5. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.05	0.27	ปานกลาง
ภาวะหมดไฟในการทำงาน	4.15	0.68	สูง
1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	4.19	0.77	สูง
2. ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	4.10	0.74	สูง
3. ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.16	0.76	สูง

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการ มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 2.45$, $SD = .59$) เมื่อพิจารณารายด้านของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้ง 5 ด้าน พบว่า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ ด้านความมั่นคง

ในงานอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าอยู่ในระดับสูง ส่วนของคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 2.12$, $SD = .72$) เมื่อพิจารณารายด้านของคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 5 ด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับต่ำมาก ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรอยู่ในระดับต่ำ ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้เมื่อพิจารณาภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.15$, $SD = .68$) โดยองค์ประกอบของภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 ด้านพบว่าอยู่ในระดับสูงทั้งหมดเช่นเดียวกัน

5.3 การทดสอบสมมติฐานพบผล ดังนี้

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการ ดังข้อมูลที่ปรากฏในตาราง 2 โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (กาลยา วานิชย์บัญชา, 2545) ดังนี้

0.81-1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.61-0.80	มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง
0.41-0.60	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.21-0.40	มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ
0.01-0.20	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการ (n = 187)

ตัวแปร	ภาวะหมดไฟในการทำงาน
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	-.770*
1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	-.684*
2. ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	-.311*
3. ด้านความมั่นคงในงาน	-.687*
4. ด้านจิตอาารมณ์	-.774*
5. ด้านการปฏิบัติงาน	-.761*
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	-.771*
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	-.713*
2. ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล	-.757*
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	-.700*
4. ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร	-.767*
5. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	-.207*

หมายเหตุ : * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ($r = -.770$) ซึ่งหมายความว่า หากพนักงานได้รับการส่งเสริมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับต่ำจะทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานสูง แต่ถ้าพนักงานได้รับสิ่งที่ตนเองคาดหวังอย่างเหมาะสมและยุติธรรม มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากขึ้นก็จะส่งผลให้ความรู้สึกเหนื่อยล้าในการทำงานจะลดลง (กรรณิการ์ วงศ์วารใจ, 2557) และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ($r = -.771$) ซึ่งหมายความว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับต่ำ ทำให้เกิดความเครียดหรือความกดดันในการทำงานสูง หากพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงก็จะส่งผลให้พนักงานมีสุขภาพกายและจิตใจดีขึ้น ช่วยลดภาวะหมดไฟในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิต ในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

6. อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

6.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ หากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเกิดขึ้นในทางลบย่อมส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานมากขึ้น การรับรู้ดังกล่าวมีความสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยพนักงานสามารถรับรู้ได้จากการได้รับมอบหมายงานที่ท้าทาย สนับสนุนส่งเสริมให้มีศักยภาพ มองเห็นถึงความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี รวมถึงการมีผู้บังคับบัญชาที่ไว้วางใจและช่วยเหลือในการทำงาน พร้อมทั้งมีเพื่อนร่วมงานที่ช่วยเหลือสนับสนุน และยกย่องให้เกียรติ ส่งผลให้พนักงานมีความกล้าคิดกล้า แสดงออก พร้อมพัฒนาประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทราวดี ธนศิลาไทย (2563) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Xiaojiong Zeag, Xinxin Zhang, Meirong Chen, Jianping Liu and Chunmiao Wu (2020) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในงานตำรวจที่มีต่อภาวะหมดไฟ การไกล่เกลี่ยที่ผ่านการกลั่นกรองแบบอย่าง ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ifeanyichukwu Chukwudi Eze (2014) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อภาวะหมดไฟ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวมระดับปานกลาง

6.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากหากพนักงานพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ทั้งในเรื่องของค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมและยุติธรรม สามารถใช้จ่ายดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข สภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัย มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและปลอดภัย สภาพการทำงาน ไม่เสี่ยงต่อการเกิดอันตราย มีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของตนเอง องค์กรให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในงานที่ทำหยาบมากขึ้น สามารถที่จะแบ่งเวลาระหว่างชีวิตการทำงานและเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม จะส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานลดลง ทั้งยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตขององค์กรในที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมนสิริ สิงห์โท และคณะ (2566) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวมระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zahra Ashrafi, Hossein Ebrahimi, Ahmad Khosravi, Ali Navidian, and Aleme Ghajar (2018) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงานเชิงเส้นการสร้างความจำลองโครงสร้างสมการถดถอย พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรทางการพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวมระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ Huseyin Akar (2018) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความแปลกแยกในโรงเรียน ภาวะหมดไฟ ความมุ่งมั่นทางอารมณ์ และความเป็นพลเมืองขององค์กร กรณีศึกษาเกี่ยวกับครู พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟและความแปลกแยกในโรงเรียน

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

7.1.1 จากผลการวิจัยเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้า รวมถึงมีทัศนคติทางลบต่อผู้อื่นหรือต่องานที่รับผิดชอบ และสิ้นหวังในการปฏิบัติงานสูง ดังนั้นองค์กรควรหาวิธีแก้ไข โดยการพัฒนาความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรและการพัฒนาประสิทธิภาพแรงงานสนับสนุนทางสังคม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับพนักงานเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง สร้างธรรมเนียมที่เหมาะสมและสถานที่ทำงานที่สะดวกสบาย การให้พนักงานได้รับอิสระในการตัดสินใจจะทำให้พนักงานสามารถตอบสนองความสุขในชีวิตตนเองได้ และรู้ว่าควรใช้ความรู้ความสามารถตนเองในงานอย่างถูกต้องเพื่อในการตัดสินใจที่ถูกต้อง รวมถึงตัวพนักงานเองก็อาจจะปรับตัว เพื่อลดภาวะหมดไฟในการทำงานนี้ โดยการรับรู้ถึงการหมดไฟในการทำงานและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องตั้งแต่แรก ๆ ทำการประเมินเป็นระยะ ๆ และการปรับทักษะเป้าหมายและความชอบในการทำงาน การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ไม่เพียงดีต่อร่างกายเท่านั้นยังสามารถส่งเสริมอารมณ์ได้ กินอาหารให้สมดุลและฝึกพฤติกรรมนอนหลับที่ดี การลดผลกระทบปัจจัยความเครียดของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน การขอความช่วยเหลือจากเพื่อนสนิทหรือสมาชิกในครอบครัว การแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงาน มีความรู้สึก พึงพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและได้ทำงานในสิ่งที่ตนเองรัก ตั้งความหวังและเป้าหมายในการใช้ชีวิตให้สอดคล้องกับความเป็นจริง เกิดความสุขเมื่อทำงานสำเร็จ และงานที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

7.1.2 จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่าพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นองค์กรควรสร้างการรับรู้ให้กับพนักงานได้เข้าใจในการจ่ายค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม เหมาะสมกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย โดยการจัดทำเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทน ระเบียบการเลื่อนตำแหน่งงานอย่างชัดเจนพร้อมทั้งสื่อสารให้พนักงานรับรู้โดยทั่วกัน ให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ให้ความเชื่อมั่นว่าองค์กรจะยังคงรักษาพนักงานไว้ให้เป็นสมาชิกขององค์กร โดยการที่พนักงานรับรู้แผนการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว เช่น เป้าหมายยอดขาย กำไร โอกาสเติบโตของธุรกิจ รวมทั้งการมีระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานที่ให้ทั้งคุณ

และโทษอย่างชัดเจนรวมถึงเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนเกษียณอายุงาน เพื่อเป็นแนวปฏิบัติไม่ให้นักงานประพัตต์ตัวขัดกับระเบียบจนถึงขั้นเลิกจ้างงาน ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานในองค์กรสามารถวางแผนอนาคตของตนเองในการปฏิบัติงานกับองค์กรได้ รวมถึงการมีอิสระในการดำเนินงาน การที่พนักงานรับรู้ว่าตนเองตัดสินใจในการควบคุมการทำงานของตัวเองได้ เช่น การจัดการแผนการทำงาน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการวางแผนขั้นตอนการทำงาน ในวัฒนธรรมตะวันตกให้ความสำคัญกับการมีอิสระในการทำงานอย่างมาก ซึ่งการมีอิสระในการควบคุมงานแสดงถึงความไว้วางใจขององค์กร ที่มีให้แก่พนักงาน และส่งเสริมการฝึกอบรมเสริมทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานรับรู้ถึงการลงทุนที่องค์กรมีให้แก่พนักงาน

7.1.3 จากผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นองค์กรควรมีการพิจารณาในเรื่องความเป็นอยู่ของพนักงาน ทั้งด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ควรมีการปรับเงินเดือนค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นตามสภาวะค่าครองชีพในปัจจุบันและจัดหาสวัสดิการเพื่อเป็นการสร้างขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ พร้อมทั้งสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่มีอยู่ เพื่อสามารถนำมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ควรส่งเสริมให้พนักงานได้เข้ารับการฝึกอบรมสัมมนา หรือศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอเพื่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร องค์กรควรมีการจัดอบรม/สัมมนา หรือจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ให้ทุกคนได้มีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และช่วยเสริมสร้างสัมพันธ์ ความสามัคคีที่ดีระหว่างพนักงานภายในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ควรมีการมอบหมายภาระงานให้เหมาะสมกับบุคคล ไม่มอบหมายงานให้หนักเกินไป เพื่อให้พนักงานไม่เครียด ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับชีวิตครอบครัว และมีความสุขกับการทำงาน

7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป อาจจะขยายการศึกษาให้ครอบคลุมในพนักงานระดับบริหารขึ้นไป เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

7.2.2 ควรทำวิจัยเชิงคุณภาพในพนักงานที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานสูง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกยิ่งขึ้นเพื่อนำผลการศึกษาวินิจฉัยไปใช้ในการพัฒนาระบบงานให้ดียิ่งขึ้น

7.2.3 การศึกษาครั้งต่อไปอาจการศึกษาตัวแปรอื่นที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน เช่น ภาระงาน บรรยากาศองค์กร วัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงาน และเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

8. เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรมสุขภาพจิต. (2562). *ภาวะหมดไฟในการทำงาน*. สืบค้นจาก <https://dmh.go.th/news/view.asp?id=2270>
- กรรณิการ์ วงศ์วารใจ. (2557). *ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชนในธุรกิจ FMCGs แห่งหนึ่ง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- กิตติมา พันธุ์พุทธิรัตน์. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายการบริการและการขาย 1 เขตการบริการและการขาย 1* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *หลักสถิติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ชลิดา ละม้ายพันธุ์ และแสงจิตต์ ไต้แสง. (2566). การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง. *วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมปริทรรศน์*, 3(7), 35-36
- ชัยยุทธ กลีบบัว. (2552). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน : การประยุกต์โมเดลความต้องการทรัพยากรของงาน. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ณัฐพงศ์ เศรษฐบรรจง. (2565). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานที่ประกอบวิชาชีพบัญชีโดยมีความสามารถในการฟื้นฟูพลังเป็นตัวแปรกำกับ, (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- นวลพรรณ ชื่นประโยชน์. (2554). ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงานและความสามารถในการฟื้นฟูพลังต่อการผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- นุชนาถ ทับเคลียว. (2546). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม ความเหนื่อยหน่ายและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ธุรกิจการสื่อสารและโทรคมนาคม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุวิทย์สาส์น.
- ปทุมรัตน์ สกุลพิมรัตน์. (2556). ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท วีริบเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- ทิพรรัตน์ บำรุงพินิจ. (2564). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา,ชลบุรี.
- ภัทราวดี ธนศิลาไทย. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- มนัสวี สิงห์โท และคณะ. (2566). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านช่วงสถานการณ์ระบาดของโรคโควิด 19 ชุมชนเมือง ในจังหวัดชลบุรี. *วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย*, 31(4), 309-320.
- มุตตอพา หมดบินเฮด. (2565). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- วรารณ เลิศวิสัย. (2563). ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของนักเทคนิคการแพทย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- สมพงษ์ เพชรี. (2561). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- อารีรัตน์ บุญรัตน์. (2561). ปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการเที่ยวบินและผู้โดยสารภาคพื้น บริษัท แพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- อัมพิกา สุนทรภักดี. (2559). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

อัศวิน นามะกันคำ. (2542). ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการที่ให้บริการปรึกษาในโรงพยาบาลชุมชน เขตภาคเหนือ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

เอกลักษณ์ ชุมภูชัย. (2561). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานที่ทำงานอยู่ภายในการดูแลของบริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด แมนพาวเวอร์ สาขาลำพูน (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ภาษาอังกฤษ

Eisenberger, et al. (2002). Perceived Supervisor Support : Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention. *Applied Psychology*, 87(3), 565–573.

Eze, I. (2014). Influence of Perceived Organizational Support and Self-Efficacy on Burnout. *Research on Humanities and Social Sciences*, 4(24), 45-50.

Huseyin, A., Hossein E., Ahmad K., Ali N., & Aleme G. (2018). The Relationships between Quality of Work Life, School Alienation, Burnout, Affective Commitment and Organizational Citizenship: A Study on Teachers. *European Journal of Educational Research*, 7(12), 169-180.

Maslach, C. (1982). *Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon*. In W. S. Paine (Ed.), *Job Stress and Burnout*. SAGE Publications. 29-40.

Walton, R. E. (1975). *Criteria for quality of working life*. In L. E. Davis & A. B. Cherns (Eds.), *Quality of Working life The Quality of Working Life: Problems, Prospects and the State of the Art*. New York.

Yamane, Taro. (1970). *Statistics: An introductory analysis*. Tokyo: John Weather Hill.

Zeag, X., Zhang, X., Chen, M., Liu, J., & Wu, C. (2020). The Influence of Perceived Organizational Support on Police Job Burnout: A Moderated Mediation Model. *Frontiers in Psychology*, 11, 1-11.