บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการรับรู้ภาระงานต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย และเจเนอเรชั่นซี ในบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง โดยมีค่าตอบแทนเป็นตัวแปรกำกับ ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา และได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้

2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ภาระงาน
2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทน
2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับเจเนอเรชั่น
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับบริษัทบริหารสินทรัพย์
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ภาระงาน

2.1.1 ความหมายของการรับรู้ภาระงาน

Coredes and Dougherty (1993) กล่าวว่า ภาระงาน หมายถึง งานที่พนักงานทำหรือรับผิดชอบในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพในระยะเวลาหนึ่งที่มีมากจนเกินความสามารถ หรือขีดจำกัดของพนักงาน เช่น งานมีความซับซ้อนเกินไป เร่งด่วนเกินไป หรือมีความเสี่ยงเกินไป

Demerouti, Bakker, Nachreiner and Schaufeli (2001) อธิบายการรับรู้ภาระงาน คือ ความต้องการในงานที่มีลักษณะทางกายภาพ และทางจิตใจจึงจำเป็นที่บุคคลต้องใช้ความพยายามทั้งทางกาย อารมณ์ และความคิดในการทำงาน ส่วนความต้องการในงานสัมพันธ์กับความเครียดจนเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามมา และยังมีการศึกษาการรับรู้ภาระงานพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Hobfoll (2002) ได้อธิบายการรับรู้ภาระงาน คือ การรับรู้ของพนักงานในองค์การที่มีต่อทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับเวลาที่ใช้ในการทำงาน การรับรู้คุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เช่น บุคคลมีการรับรู้ถึงภาระงานใน ความรับผิดชอบที่มีมากแต่มีเวลาการทำงานที่จำกัด ทำให้ต้องทำงานล่วงเวลาซึ่งทำให้มีความรู้สึกว่า มีภาระงานหนักมากขึ้น และบุคคลไม่สามารถควบคุมสถานการณ์จากสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นได้

Bakker, Demerouti and Euwema (2005) ได้อธิบายถึงการรับรู้ภาระงานไว้ในการศึกษาแบบจำลองความต้องการในงาน และปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน JD-R Model (Job Demands and Resources Model) ไว้ว่าการรับรู้ภาระงาน หมายถึง การรับรู้ลักษณะของงานหรือ

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เงื่อนไขในการทำงานที่องค์การมอบหมายให้ บุคลากรรับผิดชอบซึ่งอาจเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้บุคลากรต้องใช้ความอดทน ความพยายามสูงทั้งทางร่างกาย และจิตใจ เพื่อทำให้สำเร็จตามเป้าหมาย อาจเกิดความเครียดหากไม่สามารถทำให้สำเร็จได้ เช่น ภาระงานและระยะเวลาการทำงานที่จำกัด

ลลิดา แท่งเพ็ชร (2558) การรับรู้ภาระงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานถึงปริมาณงานที่ ได้รับมอบหมายว่ามีจำนวนมากเกินกว่าความสามารถของพนักงานที่จะทำให้สำเร็จ หรือมีข้อจำกัดด้านระยะเวลาการทำงานเข้ามาเกี่ยวข้อง

พัลพงษ์ สุวรรณวาทิน และชิตพงษ์ อัยสานนท์ (2560) ให้ความหมายการรับรู้ภาระงานว่าเป็นกระบวนการของแต่ละบุคคลที่ใช้จัดการ และอธิบายเกี่ยวกับความรู้สึกในการทำงานโดยสิ่งที่แต่ละคนรับรู้เกี่ยวกับภาระงานนั้นอาจมีความแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ สติปัญญา ทัศนคติ หรือประสบการณ์ของแต่ละคน ภาระงานสามารถแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ เชิงปริมาณ หมายถึง ปริมาณของงานที่ต้องทำให้เสร็จ และเชิงคุณภาพ หมายถึง ความยากง่ายของงาน

โดยสรุปการรับรู้ภาระงาน หมายถึง การรับรู้ลักษณะของงานหรือเงื่อนไขในการทำงานที่องค์กรมอบหมายให้ ประกอบด้วย การรับรู้ด้านปริมาณ (Quantitative) หมายถึง ปริมาณของงานที่ได้รับมอบหมาย และความเร่งด่วนของงาน การรับรู้ด้านคุณภาพ (Qualitative) หมายถึง ความยากง่าย ความซับซ้อนของงานที่ทำ ความละเอียดรอบคอบในการทำงาน

2.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ภาระงาน

Cooper and Cartwright (1997) ได้สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ภาระงาน ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

2.1.2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน (Factor Intrinsic to the job) ประกอบด้วย

1) การรับรู้สภาพการทำงาน (Work Condition) เป็นสภาพการณ์ต่าง ๆ ในการทำงานได้แก่ ตารางงาน ระดับความยากง่ายของงาน การมีอิสระหรือการถูกควบคุมจากงาน และลักษณะทางกายภาพของสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น เสียงที่ดังเกินไป อุณหภูมิที่ร้อนหรือเย็นเกินไป หรือปริมาณแสงสว่างไม่เพียงพอ เป็นต้น

2) ภาระงาน (Workload) สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ตามปริมาณ และคุณภาพ

2.1) ปริมาณงานมากหรือน้อยเกินไป (Quantitative overload/Underload) ภาระงานที่มากหรือน้อยเกินไปก็สามารถทำให้เกิดความเครียดได้โดยภาระงานที่มากเกินไปหรืองานที่ต้องการความสามารถมากหรือเกินกว่าที่ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถทำให้สำเร็จภายในเวลาที่จำกัด สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความเครียด วิตกกังวล เกิดความซึมเศร้าและความเหนื่อยหน่ายขึ้นได้ ส่วนภาระงานที่น้อยเกินไปก็ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน ไม่มีความท้าทายในงาน เช่น งานที่เป็นงานประจำหรือทำซ้ำแบบเดิมตลอดเวลานั้นทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความตื่นตัวในการทำงาน นอกจากนี้ ภาระงานที่มากหรือน้อยเกินไปหรือเป็นงานที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถควบคุมได้ เช่น งานที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ ฤดูกาล หรือความต้องการของลูกค้าที่เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน

2.2) คุณภาพงานที่สูงหรือต่ำเกินไป (Qualitative Overload/Underload) งานที่ต้องการคุณภาพงานที่สูงเกินไปทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถไม่มีความพึง

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

พอใจในงานส่วนคุณภาพงานที่ต่ำเกินไปทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีโอกาสในการพัฒนาทักษะหรือความสามารถของตนไม่มีแรงจูงใจ เกิดความเหนื่อยหน่าย ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนงานและอัตราการลาออกสูง

3) ชั่วโมงการทำงาน (Work Hours) จากการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างชั่วโมงการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การทำงานในชั่วโมงที่ยาวนานต่อเนื่องส่งผลต่อสุขภาพซึ่งแสดงอาการออกทางร่างกาย และทางจิตใจ

4) เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การนำเอาเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองขาดการกระตุ้น ไม่ได้ใช้ทักษะที่ตนเองมีอยู่ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ยังทำให้พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีนั้น และส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานจึงทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ เช่น การต้องฝึกใช้ คอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมซับซ้อน

5) งานที่ต้องมีความเสี่ยงและอันตราย (Exposure to Risk and Hazards) เช่น บุคลากรทางการแพทย์ ทหาร ตำรวจ ซึ่งงานเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความตื่นตัว และมีการเตรียมพร้อมอยู่เสมอ

2.1.2.2 ปัจจัยด้านบทบาทในองค์การ (Organizational Roles) เป็นความต้องการหรือความคาดหวังต่อบุคคลต่องาน ถ้าบทบาทของผู้ปฏิบัติงานในองค์การได้ถูกกำหนด และมีการสื่อสารให้พนักงานรับรู้อย่างชัดเจนก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถแสดงบทบาทนั้น ๆ ได้อย่างไม่เกิดความขัดแย้ง ความเหนื่อยหน่ายก็จะลดต่ำลง โดยบทบาทที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย มีดังต่อไปนี้

1) บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) บทบาทที่คลุมเครือไม่ชัดเจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถพยากรณ์บทบาทในการทำงานของตนเองได้ ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้

2) ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) เป็นการตอบสนองความต้องการที่ไม่สมบูรณ์ของบุคคล เช่น ในบุคคลหนึ่งอาจมีหลายบทบาทซึ่งเป็นสาเหตุทำให้เกิดอารมณ์ทางลบและรับรู้ว่าตนเองไม่มีความสามารถในการทำงาน

3) บทบาทที่หลากหลาย (Role Overload) บทบาทที่หลากหลายทำให้บุคคลไม่สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลาเพราะบทบาทในงานที่มากเกินไป และทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่แน่ใจว่าตนจะมีความสามารถเพียงพอที่จะแสดงบทบาทนั้นหรือไม่ ผลจากการที่มีบทบาทหลากหลายทำให้เกิดผลทางลบทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจทำให้เกิดความไม่แน่ใจ ไม่สบายใจ ถ้าเกิดเป็นระยะเวลานาน และมีระดับสูงขึ้นจะส่งผลทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายตามมา

4) หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคลในองค์การซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคคล การต้องรับผิดชอบหรือรับบทบาทเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย และการไม่ได้รับผิดชอบอะไรเลยก็อาจทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้เช่นกันเพราะจะทำให้ปฏิบัติงานรู้สึกไม่มีส่วนร่วมในการทำงาน นอกจากนั้นงานที่ต้องใช้ความระมัดระวัง และเสียงต่อความผิดพลาด งานที่ต้องใช้ความชำนาญเป็นพิเศษ งานที่ต้องทำเป็นทีมหรืองานที่ต้องเน้นความปลอดภัยเป็นหลักก็ส่งผลให้เกิดความเครียด และความเหนื่อยหน่ายในงานได้

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

2.1.3 ผลของการรับรู้ภาระงาน

Coredes and Doungerty (1993) ถ้าพนักงานรับรู้ภาระงานในเชิงคุณภาพมากจนเกินไป เช่น งานมีความ ซับซ้อนมาก พบว่าพนักงานจะรู้สึกว่าตนเองขาดทักษะพื้นฐานในงานนั้น และรู้สึกว่าตนไม่ฉลาดพอในการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ จากความรู้สึกเหล่านี้กับความพยายามของพนักงานที่ต้องการทำงานให้สำเร็จหากแต่ไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตนหรือองค์การคาดหวัง ส่งผลให้งานไม่มีประสิทธิผลจนนำไปสู่การตัดสินใจลาออกจากงาน ถ้าพนักงานรับรู้ภาระงานเชิงปริมาณมากจนเกินไป เช่น มีงานจำนวน มากที่ต้องเร่งทำให้เสร็จภายในระยะเวลาอันสั้น พบว่าพนักงาน จะรู้สึกว่าตนไม่สามารถทำงานให้เสร็จตามกำหนดได้ ส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติต่องานไปในทางลบ เกิดความรู้สึกไม่ผูกพันต่องาน

Masach and Letter (2008) ถ้าพนักงานรับรู้ภาระงานว่ามีมากเกินไปทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จะทำให้เกิดความรู้สึกอ่อนล้าส่งผลทำให้ความสามารถในการรับมือกับภาระงานลดลง จนทำให้เกิดความเครียดล่งผลต่อสุขภาพ ตลอดจนส่งผลต่องานคือทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพ

ลลิดา แท่งเพชร (2558) พบว่า เมื่อพนักงานเกิดการรับรู้ภาระงานว่าต้องทำงานหนักขึ้นภายใต้ความกดดันด้านเวลา ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน เหตุเพราะไม่สามารถจัดสรรเวลาที่มีอย่างจำกัดในขณะที่มีภาระงานเพิ่มขึ้น และเมื่องานไม่สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดส่งผลให้ต้องทำงานล่วงเวลา ทำให้พนักงานต้องสูญเสียเวลาในการพักผ่อน เกิดความอ่อนล้าทางร่างกาย และอารมณ์ ร่างกายอ่อนเพลียจากการทำงานที่มีปริมาณมาก ไม่มีจิตใจในการปฏิบัติงานอีกต่อไป เกิดเป็นความเหนื่อยหน่ายในงานในที่สุด

โดยสรุปผลของการรับรู้ภาระงาน ถ้าพนักงานรับรู้ภาระงานว่ามีมากเกินไปจะทำให้เกิดความรู้สึกอ่อนล้าส่งผลทำให้ความสามารถในการรับมือกับภาระงานลดลง ถ้าพนักงานรับรู้ภาระงานในเชิงคุณภาพมากจนเกินไปพนักงานจะรู้สึกว่าตนเองขาดทักษะพื้นฐานในงานนั้น และรู้สึกว่าตนไม่ฉลาดพอในการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าพนักงานรับรู้ภาระงานเชิงปริมาณมากจนเกินไป พนักงานจะรู้สึกว่าตนไม่สามารถทำงานให้เสร็จตามกำหนดได้ ส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติต่องานไปในทางลบ เกิดความรู้สึกไม่ผูกพันต่องาน

2.1.4 การวัดตัวแปรการรับรู้ภาระงาน

จากงานวิจัยของ ลิดา แท่งเพ็ชร, (2558); ทัศนีย์ สิรินพมณี, เมธาวี อุดมธรรมานุภาพ และสมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2563); เสาวลักษณ์ สระศรีสม, (2564) ได้ทำการวัดตัวแปรการรับรู้ภาระงานโดยใช้แบบสอบถามลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) โดยคำตอบเป็นแบบเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด คำถามแบ่งออกเป็นด้านปริมาณ เช่น ความเร่งด่วนปริมาณงานที่ต้องทำต่อวัน และด้านคุณภาพ เช่น ความยากง่าย ความซับซ้อน ความละเอียดรอบคอบของงาน ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น ปริมาณงานที่ฉันทำในแต่ละวันมีมากเกินกว่าจะทำเสร็จภายในหนึ่งวัน ฉันรู้สึกว่างานที่ฉันทำมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป ฉันรู้สึกว่างานที่ฉันทำต้องใช้ความละเอียดรอบคอบสูงทำให้ฉันต้องใช้เวลาทำงานนานขึ้น เป็นต้น

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทน

2.2.1 ความหมายของค่าตอบแทน

สุจิตรา ธนานันท์ (2554) กล่าวว่าค่าตอบแทน หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ ผู้ปฏิบัติงานค่าใช้จ่ายนั้นอาจจะอยู่ในรูปแบบของตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงินก็ได้ เพื่อเป็นค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และเป็นการจูงใจให้พนักงานมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการส่งเสริมขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และเป็นการสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้นตามลำดับ

Milkovich, Newman and Gerhart (2014) ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง การตอบแทนด้วยเงินในทุกรูปแบบ และการบริการที่พนักงานสัมผัสได้รวมถึงสวัสดิการที่พนักงานได้รับจากบริษัทซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการจ้างงาน โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการจ่ายค่าตอบแทน คือ 1) เพื่อยกระดับการปฏิบัติงาน เพิ่มคุณภาพที่ส่งผลต่อ ความสุขของลูกค้า และผู้ถือหุ้น 2) เพื่อควบคุมต้นทุนแรงงาน

Newman, Gerhart and Milkovich (2017) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทนเป็นไปในทางเดียวกันกับ (Mondy & Mondy, 2012) ที่กล่าวว่า ค่าตอบแทน เป็นรางวัลทั้งหมดที่ลูกจ้างได้รับเพื่อแลกเปลี่ยนกับการทำงานให้กับนายจ้าง ซึ่งอยู่ในรูป ทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่ใช่ตัวเงิน นอกจากนั้นยังรวมถึงสวัสดิการซึ่งเป็นค่าตอบแทนที่นายจ้างให้กับลูกจ้างอัน เนื่องมาจากสภาพการจ้างงานและการที่ลูกจ้างเข้าร่วมเป็นสมาชิกภาพขององค์การซึ่งให้โดยไม่เกี่ยวข้องโดยตรง กับการปฏิบัติงาน และผลงานของลูกจ้าง ซึ่งสอดคล้องกับการอธิบาย (Mondy & Noe, 2005; อ้างอิงจาก ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ, 2560) ที่ให้ความหมายของการจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) ว่าหมายถึงรางวัลทั้งหมดซึ่งพนักงานได้รับในการแลกเปลี่ยนกับการทำงาน ประกอบด้วยค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สิ่งจูงใจ และผลประโยชน์อื่น ๆ องค์ประกอบของค่าตอบแทน ทั้งหมด (Total Compensation) ที่องค์การจ่ายให้แก่ พนักงาน สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

(1) ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Financial Compensation) ยังแบ่งออกได้เป็นหลายประเภทหลายรูปแบบ เพื่อให้สนองความจำเป็นของพนักงาน และวัตถุประสงค์ของบริษัท รูปแบบของค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินที่มักจะพบเสมอในธุรกิจสมัยใหม่ ดังนี้

(1.1) ค่าจ้าง และเงินเดือน (Wages & Salaries)

(1.2) เงินรางวัลโบนัส (Bonuses)

(1.3) รายได้ระยะยาว (Long Term Income)

(1.4) ผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับเป็นตัวเงิน (Benefits)

(2) ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (Non Financial Compensation) ประกอบด้วยสิ่งที่ทำให้ลูกจ้างมีความพึงพอใจที่ได้รับจากการทำงานในองค์การหรือกิจการซึ่งยังมี รายได้ที่พนักงานได้รับอีกหลายรูปแบบที่ไม่เป็นตัวเงิน หรือไม่ได้เป็นต้นทุนของบริษัท รายได้ประเภทนี้มองเห็นไม่ชัดเจนและยากที่จะวัดได้แต่ถึงอย่างไรก็ตามก็จำเป็นต้องศึกษาวิเคราะห์ และใช้ประโยชน์จากค่าตอบแทนในส่วนนี้ซึ่งโดยทั่วไป มีดังนี้

(2.1) สภาวะแวดล้อมของบริษัท (Company Environments)

(2.2) สภาวะแวดล้อมในการทำงาน (Work Environments)

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

(2.3) รายได้ที่ไม่ต้องเสียภาษี (Non-Taxable Income)

(2.4) รายการอื่น ๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Items of Work Support Income)

(2.5) ค่านิยมต่าง ๆ ที่ช่วยยกสถานะของพนักงาน (Perquisite)

ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2560) ให้ความหมายค่าตอบแทน ว่าคือรางวัลทั้งหมดที่องค์การจ่ายให้แก่พนักงาน ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส ค่านายหน้า สวัสดิการ ที่อยู่อาศัย การรักษาพยาบาล วันหยุด วันลา ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และความก้าวหน้าในอาชีพซึ่งสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน

สิฐ์จิรากิจ หิรัญดลรัชต์ (2563) ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง สิ่งที่จ่ายให้กับบุคลากรเพื่อทดแทนการทำงานของบุคลากร ซึ่งอาจอยู่ในรูปของตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงินก็ได้ การให้เป็นตัวเงินอาจอยู่ในรูปแบบในรูปแบบที่ เป็นเงินเดือน ค่าจ้างเงินชดเชย บำเหน็จ บำนาญ เป็นต้น ส่วนการให้ในลักษณะไม่ใช่ตัวเงินได้แก่ ผลประโยชน์ สวัสดิการ หรือการให้บริการกับพนักงานในรูปแบบที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น รถรับส่ง การบริการด้าน สุขภาพ ให้การประกัน เป็นต้น

วรรณวิชนี ถนอมชาติ (2564) ค่าตอบแทนเป็นรางวัลทั้งหมดที่พนักงานได้รับเพื่อแลกเปลี่ยนกับการทำงาน ซึ่งสามารถอยู่ในรูปแบบที่เป็นตัวเงินหรือที่ไม่เป็นตัวเงินได้ทั้งสองลักษณะ นอกจากนั้นยังรวมถึงสวัสดิการซึ่งเป็นสิ่งที่นายจ้างหรือองค์การให้กับลูกจ้างหรือพนักงานอันเนื่องมาจากสภาพการจ้างงาน และการที่ลูกจ้างหรือพนักงานเข้าร่วมเป็นสมาชิกภาพขององค์การโดยไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงาน และผลงานของลูกจ้างอีกด้วย

โดยสรุปค่าตอบแทน หมายถึง ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับเพื่อแลกเปลี่ยนกับการทำงานให้กับองค์กร ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน(Financial Compensation) หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายเป็นเงิน หรือสามารถตีค่าเป็นประโยชน์ทางเศรษฐกิจ เช่น เงินเดือน โบนัส ค่าคอมมิชชั่น ผลประโยชน์อื่น ๆ ที่วัดเป็นตัวเงินได้ เป็นต้น และค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Non Financial Compensation) หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากงาน และสภาพแวดล้อมในงาน เช่น การบังคับบัญชาที่ดี เพื่อนร่วมงานที่ดี บริษัทมีระบบการทำงานที่สนับสนุนการทำงานเป็นอย่างดี การได้รับการยอมรับ และมีส่วนร่วมกับบริษัท เป็นต้น

2.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าตอบแทน

ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2560) ปัจจัยที่ต้องพิจารณาในการกำหนดค่าตอบแทนปัจจัยที่ต้องพิจารณาในการกำหนดค่าตอบแทนมีทั้งปัจจัยภายนอกองค์การ และปัจจัยภายในองค์การ

2.2.2.1 ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดค่าตอบแทน

1) อัตราค่าตอบแทนในตลาดแรงงาน การกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรมจะต้องคำนึงถึงอัตราค่าจ้าง รวมทั้งสวัสดิการต่าง ๆ ในตลาดแรงงานด้วย ซึ่งค่าตอบแทนจะแตกต่างกันตามกลไกตลาดที่ขึ้นอยู่กับอุปสงค์อุปทาน

2) มาตรฐานการครองชีพ และค่าครองชีพ เป็นปัจจัยที่ต้องพิจารณาเพื่อกำหนดค่าตอบแทน ของตำแหน่งระดับต่าง ๆ โดยเฉพาะระดับต่ำให้เพียงพอที่จะมีมาตรฐานการครองชีพอย่างเหมาะสม และเมื่อค่าครองชีพเปลี่ยนแปลงไปก็จะต้องปรับปรุงค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

3) กฎหมายค่าจ้างขั้นต่ำ รัฐบาลซึ่งเป็นผู้คอยควบคุมกำกับองค์การต่าง ๆ จะออกกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้ใช้แรงงานไม่ให้ถูกนายจ้างเอารัดเอาเปรียบ ดังนั้น การกำหนดค่าตอบแทนจะต้องคำนึงถึงกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4) การแข่งขันขององค์การในอุตสาหกรรมเดียวกัน ค่าตอบแทนอยู่ในระดับต่ำกว่า เท่ากัน หรือสูงกว่าคู่แข่งขัน ควรมีการปรับเปลี่ยนระบบการจ่ายค่าตอบแทนอย่างไรจึงจะสนับสนุนกลยุทธ์ และสามารถผสมผสานเชื่อมโยงกับระบบการจ่ายค่าตอบแทนของคู่แข่ง สามารถควบคุมต้นทุน ดึงดูด และรักษาพนักงานไว้ในองค์การได้ต่อไป

5) นโยบายของรัฐบาล รัฐบาลได้มีการกำหนดนโยบายค่าจ้างไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ

2.2.2.2 ปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดค่าตอบแทน

1) นโยบายองค์การ เป็นปัจจัยที่ต้องพิจารณาว่าหน่วยงานจะมีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนอย่างไร เช่น จะเน้นจ่ายเงินเดือนค่าจ้างสูง หรือเน้นให้สวัสดิการดี การจ่ายค่าตอบแทนจะเป็นผู้นำ ในตลาดหรือเป็นผู้ตามหรืออยู่ในระดับปานกลาง เป็นต้น

2) ค่าของงาน การกำหนดค่าตอบแทนต้องคำนึงถึงค่าของงานโดยประเมินจากระดับความรับผิดชอบ และความยากง่ายของงาน การประเมินค่างานมีหลักการว่า งานเท่ากัน เงินเท่ากัน ดังนั้นงานที่มีค่างานสูงกว่าย่อมต้องกำหนดค่าตอบแทนให้สูงกว่า จึงจะเกิดความเป็นธรรมในการกำหนดค่าตอบแทน สภาพการทำงานที่ไม่ปกติ เช่น การเสี่ยงอันตราย หรือสภาพที่ไม่น่าอภิรมย์ต้องได้รับการพิจารณาเพิ่มเติมในการกำหนดค่าตอบแทนด้วย เพื่อสร้างความมั่นคง และจูงใจให้ทำงานในตำแหน่งดังกล่าว

3) อำนาจต่อรอง อำนาจการต่อรองของแต่ละบุคคล และกลุ่มแรงงานเพื่อให้ได้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นหรือยกมาตรฐานการครองชีพเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาในการกำหนดค่าตอบแทนในท้องตลาด

4) คุณค่าของพนักงาน การกำหนดค่าตอบแทนแก่พนักงานต้องคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณค่าของพนักงาน เพื่อให้เกิดความเสมอภาคโดยยึดหลักการดังต่อไปนี้

4.1) การจ่ายบนพื้นฐานของระดับผลการปฏิบัติงานที่ได้รับการประเมินผล

4.2) การจ่ายค่าตอบแทนสัมพันธ์กับทักษะ และความรู้ที่เกี่ยวกับการทำงาน

4.3) การจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานตามความเชี่ยวชาญซึ่งรวมทักษะ คุณลักษณะ ค่านิยม ทัศนคติ แนวคิดมาร่วมในการพิจารณา

4.4) การจ่ายที่คำนึงถึงอายุการทำงาน

4.5) การขายที่คำนึงถึงประสบการณ์การทำงาน

5) ความสามารถจ่ายของนายจ้าง เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ต้องพิจารณาเพราะหากไม่คำนึงปัจจัยนี้แล้วองค์การอาจจ่ายค่าตอบแทนมากเกินไปจนไม่สมดุลกับรายจ่ายด้านอื่น ๆ อาจส่งผลให้องค์ไม่พัฒนาหยุดชะงักจนถึงขั้นล้มละลายได้

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

6) ผลผลิต ไม่ว่าเป็นผลผลิตของแต่ละบุคคลหรือขององค์การเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงในการกำหนดค่าตอบแทน ผู้ที่ปฏิบัติงานได้ดีมีผลผลิตสูงกว่าย่อมได้ค่าตอบแทนสูงกว่า ทำนองเดียวกันผลผลิตขององค์การที่สูงก็สามารถกำหนดค่าตอบแทนได้สูงด้วย

2.2.3 ผลของการจ่ายค่าตอบแทน

Tremblay, Sire and Balkin (2000) พบว่า ผลประโยชน์แบบยืดหยุ่น และการมีส่วนร่วมในวิธีการจ่ายค่าตอบแทนจะเพิ่มความพึงพอใจในงาน และยังพบว่าความพึงพอใจค่าตอบแทนพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ดี ในกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ทำงานในบริษัทประกันภัยในประเทศแคนาดา

Gomez-Mejia, Balkin and Cardy (2001) กล่าวว่าเงินเดือน และผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือน เป็นสิ่งที่แสดงถึงสถานภาพทางสังคม มาตรฐานการครองชีพ ตอบสนองความพึงพอใจ และความมั่นคงในชีวิต อีกทั้งเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จในชีวิตอย่างหนึ่งของบุคคล หากมีค่าตอบแทนที่เหมาะสมก็จะเป็นสิ่งที่ดึงดูดและจูงใจบุคลากรให้อยู่กับองค์กรสอดคล้องกับ (Baakile, 2011) กล่าวว่าถ้าพนักงานเกิดความพึงพอใจค่าตอบแทนสูงอาจส่งผลให้การลาออกจากองค์กรลดลง ความพึงพอใจค่าตอบแทนส่งผลกระทบเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกของกลุ่มตัวอย่างอาจารย์จำนวน 232 คนในประเทศบอตสวานา

Maslach, Schaufeli and Leiter (2001) หากบุคลากรรับรู้ว่าตนเองได้รับความไม่ยุติธรรม เช่น รับรู้ว่าตนเองทำงานหนักแต่ผลตอบแทนที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และส่งผลถึงการอยากลาออกจากงาน

Vandenbergne and Tremblay (2008) พบว่า ความพึงพอใจค่าตอบแทนทุกมิติมีความสัมพันธ์ส่งผล เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Tang and Chiu, 2003) พบว่า นักศึกษาปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจที่ทำงานเต็มเวลาจำนวน 211 คนในฮ่องกงที่มีความพึงพอใจค่าตอบแทนในระดับสูงส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงด้วยเช่นกัน

โดยสรุปผลของค่าตอบแทน ไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน หรือผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือน หากมีค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะเป็นสิ่งที่ดึงดูดและจูงใจบุคลากรให้อยู่กับองค์กร แต่หากผลตอบแทนที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรลดลง และส่งผลถึงการอยากลาออกจากงาน

2.2.4 การวัดตัวแปรค่าตอบแทน

ฐานิฎา เจริญเลิศวิวัฒน์ (2558) วัดตัวแปรความพึงพอใจในค่าตอบแทน โดยลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) โดยคำตอบเป็นแบบเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน โบนัส ค่าคอมมิชชั่น และค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น โอกาสก้าวหน้า การได้รับการยอมรับ การบังคับบัญชาที่ดี เพื่อนร่วมงานที่ดี ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น ฉันได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ เงินเดือนมีความสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ฉันมีเพื่อนร่วมงานที่ดีทำให้ทำงานได้อย่างมีความสุข เป็นต้น

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

2.3.1 ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงาน

Maslach and Pines (1977) ให้ความหมายว่าภาวะหมดไฟในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกที่บุคคลไม่ใส่ใจผู้อื่นในที่ทำงาน รู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์ซึ่งทำให้บุคคลไม่มีความรู้สึกที่ดี ไม่มีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ ความเคารพต่อลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน มีความเหนื่อยล้าของร่างกายอาจรวมไปถึงความเจ็บป่วยทางกายด้วย

Maslach and Jackson (1981) ให้ความหมายของคำว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานว่าเป็นกลุ่มอาการเหนื่อยล้าทางร่างกายและอารมณ์ มีผลทำให้เกิดความรู้สึกต่อตนเองด้านลบมีทัศนคติในทางลบต่องานที่รับผิดชอบ ต่อผู้ร่วมงาน และต่อผู้มารับบริการ บั่นทอนความรู้สึกผูกพันกับผู้มารับบริการอันเป็นผลสืบเนื่องจากความเครียดในการทำงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคล นอกจากนี้ยังเกิดความรู้สึกสูญเสียความผูกพันต่อผู้ร่วมงาน ขาดความเห็นอกเห็นใจ และความเคารพในเพื่อนร่วมงาน ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพของตนเอง ต่อคุณภาพของงาน และการตัดสินใจลาออกจากงาน

Perlman and Hartman (1982) ได้กล่าวว่าภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อความเครียดทางอารมณ์ที่เรื้อรังยาวนาน โดยจะมีอาการเหนื่อยล้าทางอารมณ์ร่างกาย มีผลการปฏิบัติงานลดลง และมีการลดคุณค่าในตัวของผู้อื่นมากขึ้น บุคคลที่เกิดภาวะหมดไฟจะมีความคิดทางลบต่อตนเอง อารมณ์ร้าย เย็นชา มีทัศนคติทางลบต่อผู้รับบริการ จิตใจแข็งกระด้าง ขาดงาน หรือลาออกจากงาน

Muldary (1983) กล่าวถึงภาวะหมดไฟในการทำงานว่าเป็นปรากฏการณ์ซึ่งแสดงถึงความเสื่อมโทรมทางสุขภาพกาย และสุขภาพใจซึ่งเป็นผลมาจากการทำงานมากเกินไปจนก่อให้เกิดความเครียดเรื้อรัง ส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการบริการทำให้มีประสิทธิภาพลดลง

Maslach, Schaufeli and Leiter (2001) ได้กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นความเครียดทั้งด้านอารมณ์ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีมาอย่างเรื้อรังยาวนาน ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทั้งทางกาย และทางใจ เกิดพฤติกรรมที่มีความเย็นชาต่อคนรอบข้าง และความรู้สึกว่าตนไม่มี ประสิทธิภาพ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Exhaustion) หมายถึง ความอ่อนล้า ท้อแท้ หมดกำลังในการ ทำงานและรู้สึกไม่อยากกลับมาทำงานในวันถัดไป 2) การลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) หมายถึง การมีพฤติกรรมเพิกเฉย มองข้าม ไม่ใส่ใจ มีทัศนคติทางลบต่อผู้อื่น เหยียดหยามต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการและองค์การ 3) การลดความสำเร็จของบุคคล (Lack of personal accomplishment) หมายถึง การมองว่า ตนเองไม่ประสบความสำเร็จ ไร้ประสิทธิผล ไร้ความสามารถในการทำงาน และมีความสำเร็จในงาน ลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น

Maslach and Leiter (2008) ให้ความหมายว่า การเปลี่ยนแปลงไปสู่สภาวะที่ไม่พึงพอใจจากการทำหน้าที่ปกติ ซึ่งสภาวะที่ไม่พึงพอใจนี้เป็นได้ทั้งต่อตัวบุคคลและ/หรือองค์การ

Cohut and Hounsell (2019) ให้ความหมายว่า ความรู้สึกของการสูญเสียพลังงานหรืออ่อนเพลียจากงานหรือความรู้สึกเชิงลบ เหยียดหยามงานของตน รวมถึงมีความเชื่อที่ว่าตนไม่สามารถทำงานให้ดีได้

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

กิตติโชติ วุฒิวรสิน (2560) ให้ความหมายภาวะหมดไฟในการทำงานว่าเป็นการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานเป็นระยะเวลาต่อเนื่องยาวนาน และไม่สามารถขจัดความเครียดนั้นได้จึงแสดงออกในลักษณะของอาการที่ประกอบด้วยความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นและความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ

ภรณฉัตร โอฐเจริญชัย (2561) ภาวะหมดไฟในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกเหนื่อยหน่าย อ่อนล้า ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากความเครียดในงานที่เผชิญมาเป็นเวลานาน ประกอบกับการมีพฤติกรรมวางเฉยต่อผู้อื่น ละเลย ไม่ใส่ใจ และมองผู้อื่นในแง่ลบ รวมไปถึงการ มองว่าตนเองไม่มีคุณค่าและเป็นบุคคลที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน

มนัสพงษ์ มาลา (2563) ให้ความหมายภาวะเมื่อยล้าหมดไฟเป็นกลุ่มอาการที่แสดงออกถึงความอ่อนล้าทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ทำให้บุคคลสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเองเกิดความเหนื่อยหน่าย ท้อแท้ในการทำงาน ไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลและสิ่งแวดล้อมได้ โดยเป็นผลมาจากการเผชิญกับความเครียดที่เรื้อรังจากการทำงาน ซึ่งจะแสดงออกในลักษณะของความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล และความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ

ปองกานต์ ศิโรรัตน์ (2563) ให้ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานว่าความรู้สึกอ่อนล้า เหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งเกิดจากความเครียดจากการทำงานที่สะสมเป็นระยะเวลานาน จนแสดงออกด้วยพฤติกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่อ่อนเพลีย ไม่สนใจสิ่งใด มีทัศนคติเชิงลบต่องานที่ตนทำ ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร

โดยสรุปภาวะหมดไฟในการทำงาน หมายถึง อาการอ่อนเพลีย ไม่สนใจสิ่งใด มีทัศนคติเชิงลบต่องานที่ตนทำ ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากความเครียดจากการทำงานที่สะสมเป็นระยะเวลานาน และไม่สามารถขจัดความเครียดนั้นได้ จึงแสดงออกในลักษณะของอาการที่ประกอบด้วย 1) ความอ่อนล้า (Exhaustion) หมายถึง อาการอ่อนเพลีย ท้อแท้ หมดกำลังในการทำงานเนื่องจากการสะสมความเครียดจากงานที่ทำและรู้สึกไม่อยากกลับมาทำงานในวันถัดไป 2) การเมินเฉย (Depersonalization) หมายถึง การมีพฤติกรรมเพิกเฉย มองข้าม ไม่ใส่ใจ มีทัศนคติทางลบต่อผู้อื่น เหยียดหยามต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการและองค์การ 3) การไม่มีประสิทธิภาพ (Lack of personal accomplishment) หมายถึง การมองว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จ ไร้ประสิทธิผล ไร้ความสามารถในการทำงาน และมีความสำเร็จในงานลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น

2.3.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

Muldary (1983) กล่าวถึงสาเหตุของการเกิดภาวะหมดไฟในบุคลากรสาธารณสุขว่ามีสาเหตุมาจาก สภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์การ ลักษณะงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในการทำงาน

Maslach et al. (2001) กล่าวว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานแบ่งเป็น 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยด้านสถานการณ์ และปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยด้านสถานการณ์ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

(1) คุณลักษณะของงาน คือ ข้อเรียกร้องจากงานทั้งด้านคุณภาพ และปริมาณ เช่น งานที่หนักเกินไป งานที่มีความกดดันด้านเวลา งานที่มีความขัดแย้งในบทบาท หรืองานที่มีความคลุมเครือ เป็นต้น

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

(2) คุณลักษณะของอาชีพ คือ ลักษณะเฉพาะของแต่ละอาชีพ เช่น อาชีพบริการประชาชน อาชีพที่เกี่ยวกับการศึกษา จะเป็นอาชีพที่มีความท้าทายทางอารมณ์สูงต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมากแต่อย่างไรก็ตาม อาชีพอื่น ๆ ที่ไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมากนักก็สามารถเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ เนื่องจากความเครียดในการทำงาน

(3) ลักษณะขององค์การ คือ โครงสร้างการจัดการขององค์การที่สังกัดจะมีผลต่ออารมณ์และการรู้คิดที่บุคคลมีต่องานของตน

ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

(1) ลักษณะของบุคคล เช่น คนอายุน้อยจะมีโอกาศเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่าคนที่อายุมาก

(2) ลักษณะบุคลิกภาพ เช่น ความทนต่อความเครียด ความภูมิใจในตนเอง

(3) ทัศนคติต่องาน เช่น บุคคลที่มีความคาดหวังสูงอาจทำงานหนักจนเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้

Bakker et al. (2006) พบว่าความอ่อนล้าทางอารมณ์สามารถพยากรณ์ได้โดยบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ความเย็นชาสามารถพยากรณ์ได้โดยบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว สติปัญญา และความเป็นอิสระในตนเอง และความสำเร็จในตนเองสามารถพยากรณ์ได้โดยความมั่นคงทางอารมณ์และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว นอกจากนี้ ปัจจัยพื้นฐานของบุคลิกภาพจะควบคุมความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ด้านลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน หมายความว่าบุคลิกภาพอาจช่วยในการป้องกันความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานในจิตอาสาและผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน

Martinussen, Richardsen and Burke (2007) พบว่า ทั้งข้อเรียกร้องจากงานและทรัพยากรในงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเฉพาะความกดดันระหว่างงาน และครอบครัวซึ่งเป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญของภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 ด้าน และภาวะหมดไฟในการทำงานยังสามารถพยากรณ์โรคจิตสรีระแปรปรวน ความพึงพอใจในชีวิตของตน ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจลาออก และความผูกพันต่อองค์การ

Smith, Segal and Robinson (2019) ได้ศึกษาสาเหตุที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน สรุปได้ ดังนี้

(1) สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับงาน

(1.1) ความรู้สึกว่ามีอำนาจในการควบคุมงานของตนเองน้อยจนถึงไม่มีเลย ซึ่งเกิดจากความไม่สามารถตัดสินใจในงานของตนเองได้ต้องรอผู้มีอำนาจที่เหนือกว่า หรือการไม่สามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ตนเองเป็นคนรับผิดชอบ

(1.2) การไม่ได้รับการยอมรับหรือรางวัลตอบแทนในการทำงาน เมื่อปฏิบัติงานอย่างเต็มที่แต่ไม่ได้รับการตอบสนองทั้งในรูปแบบของผลตอบแทน คำชื่นชม หรือการยอมรับ

(1.3) ความคาดหวังจากงานที่ไม่มีความชัดเจนหรือมากเกินไป เนื่องจากจะทำให้พนักงานสับสนในหน้าที่ของตนไม่ทราบว่าหัวหน้า หรือเพื่อนร่วมงานมีความคาดหวังจากตนอยู่ในระดับใด

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

(1.4) งานที่น่าเบื่องานประจำที่ต้องทำซ้ำซาก และไม่มีความท้าทายในการงาน ทำให้พนักงานรู้สึกว่างานที่ตนทำไม่มีคุณค่าไม่สอดคล้องกับความสามารถ ทักษะ และความถนัดของตน แต่ต้องจำยอมทำงานนั้นเป็นระยะเวลานาน

(1.5) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยุ่งเหยิงและมีความกดดันสูง เมื่อต้องเผชิญกับระบบงานที่ไม่มีแบบแผน ไม่มีมาตรฐาน ไม่มีกระบวนการที่ชัดเจน หรือไม่มีระเบียบ ย่อมทำให้พนักงานต้องใช้พลังงานในการทำงานมากกว่ารวมถึงการได้รับการปฏิบัติจากองค์กรที่ไม่เป็นธรรม

(1.6) งานที่ยากเกินไปหรือมีความซับซ้อนทำให้พนักงานต้องทุ่มเทพลังกาย และพลังใจมากกว่างานอื่น

(2) สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับวิถีการดำเนินชีวิต

(2.1) การทำงานมากเกินไปจนไม่มีเวลาที่เพียงพอในการพักผ่อน ผ่อนคลายสังสรรค์

(2.2) การขาดสัมพันธภาพที่ใกล้ชิดและการสนับสนุนจากผู้อื่น

(2.3) การมีความรับผิดชอบที่มากเกินไปแต่เพียงผู้เดียว โดยไม่ได้รับความช่วยเหลือหรือการสนับสนุนจากผู้อื่นอย่างเพียงพอ

(2.4) การนอนหลับไม่เพียงพอ

(3) สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะบุคลิกภาพ

(3.1) ผู้ที่มีบุคลิกประเภทชื่นชอบความสมบูรณ์แบบ มีทัศนคติที่ว่าไม่มีอะไรที่ดีพอไม่พึงพอใจกับอะไรง่ายๆ จึงทำให้ทุ่มเทและอุทิศตนให้กับการทำงานมีมาตรฐานสูง และกำหนดเป้าหมายที่สูงตามไปด้วย เหตุนี้จึงทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย และนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานในที่สุด

(3.2) ผู้ที่มองตนเองและโลกในแง่ร้ายอยู่เสมอ

(3.3) ผู้ที่มีชื่นชอบการควบคุมผู้อื่นไม่ไว้ใจ และไม่เต็มใจในการแบ่งงานที่ตนรับผิดชอบให้ผู้อื่น จึงต้องรับภาระงานที่มากเกินไปเพียงคนเดียวนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน

(3.4) ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ (Type A Personality) ชื่นชอบการแข่งขัน ชอบการเอาชนะ ต่อสู้กับอุปสรรคอยู่ตลอดเพื่อบรรลุเป้าหมายให้สำเร็จ ชอบทำสองสิ่งในเวลาเดียวกัน และไม่อดทนต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

มนัสพงษ์ มาลา (2563) กล่าวว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดภาวะเมื่อยล้าหมดไฟ เกิดจากปัจจัยจากตัวบุคคล เช่น อายุยิ่งอายุน้อยยิ่งมีโอกาสเกิดภาวะหมดไฟได้ง่าย ประสบการณ์หากมีประสบการณ์สูงก็มีโอกาสเกิดภาวะหมดไฟต่ำ สถานภาพสมรสหากสมรสแล้วพักอาศัยอยู่ด้วยกันจะสามารถลดความเครียดจากงานลงได้ส่งผลให้หมดไฟได้ยาก และภาวะทางอารมณ์ที่มีความไวต่อความรู้สึก บุคคลที่มีความคาดหวังสูงอาจทำงานหนักจนเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้ รวมกับปัจจัยภายนอกจากงานที่ปฏิบัติอยู่ ทำให้เกิดความเครียดสั่งสมเรื้อรังเป็นเวลานาน

โดยสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ปัจจัยด้านตัวบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ปัจจัยด้านตัวบุคคลประกอบด้วย อายุ สถานภาพการสมรส ความภูมิใจในตนเอง ทัศนคติต่องาน บุคลิกภาพ ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ประกอบด้วยความผูกพันต่อ

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

องค์การ งานที่หนักเกินไป งานที่มีความคลุมเครือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในการทำงาน งานที่ยากเกินไปหรือมีความซับซ้อน

2.3.3 ผลของภาวะหมดไฟในการทำงาน

Muldary (1983) กล่าวถึงผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ดังต่อไปนี้

(1) ผลกระทบต่อบุคคล ในด้านร่างกาย เช่น อ่อนล้า เหน็ดเหนื่อย ปวดศีรษะ ปวดเมื่อยตามร่างกาย หรือปัญหาการนอน เป็นต้น ในด้านของจิตใจ เช่น ไม่มีความสุขในการทำงาน ไม่มีสมาธิ มีทัศนคติที่ไม่ดี รู้สึกวิตกกังวล หรือเกิดความคับข้องใจในการทำงาน เป็นต้น และด้านสุดท้ายคือด้านพฤติกรรม เช่น พฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากเดิม เกิดความขัดแย้งต่อเพื่อนร่วมงานและผู้ มารับบริการ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาดงาน และลาออกจากงาน เป็นต้น

(2) ผลกระทบต่อผู้อื่น ผู้ที่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมักจะมีความอดทนต่อสถานการณ์ที่มากระทบได้ค่อนข้างต่ำ ไม่สามารถจัดการต่อปัญหาต่าง ๆ ได้ มีทัศคติต่อผู้อื่นในทางลบ และมองผู้ที่มารับบริการเป็นบุคคลที่ไร้จิตใจทำให้เกิดความขัดแย้งต่อผู้อื่นได้ง่ายขึ้น

Noworol et al. (1993) กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานจะรบกวนความสามารถในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความคิดแบบตายตัว ลดความสามารถในการคิดอย่างแม่นยำ ยืดหยุ่น และสร้างสรรค์

Franzi and Savini (1997) ได้แบ่งผลของภาวะหมดไฟออกเป็น 5 ระยะ ดังต่อไปนี้

ระยะที่ 1 ระยะของการเกิดความสับสนและคับข้องใจ (Confusion and frustration) กล่าวคือ บุคคลรู้สึกว่าการทำงานเป็นสิ่งที่ยุ่งยากมากขึ้น มักเกิดการแยกตัวจากเพื่อนร่วมงานและรู้สึกหงุดหงิดง่ายกว่าปกติ

ระยะที่ 2 ระยะของการไม่มีอารมณ์ร่วมกับสิ่งใด (Emotional emptiness) บุคคลจะรู้สึกเหน็ดเหนื่อยสูญเสียพลังในการทำงาน ไม่อยากแสดงความสามารถในการทำงาน ไม่มีแรงจูง มองโลกในแง่ร้าย และขาดความพยายามให้งานบรรลุเป้าหมาย

ระยะที่ 3 ระยะของการขาดสัมพันธภาพกับบุคคลรอบข้าง (Erosion of relationship) บุคคลเริ่มเกิดความไม่ใส่ใจผู้อื่นไม่อยากมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง ซึ่งในระยะนี้เป็นระยะที่มีภาวะหมดไฟค่อนข้างรุนแรง

ระยะที่ 4 ระยะของการรับรู้ระดับการประสบความสำเร็จของตนเองลดลง (Decreased levels of achievement) ในระยะนี้บุคคลจะรู้สึกว่าตนเองเป็นคนที่ไม่ประสบความสำเร็จ มองตัวเองในแง่ลบ ทำให้หมดกำลังใจในการทำงาน

ระยะที่ 5 ระยะของการไร้อารมณ์ ถอนตัวและสิ้นหวัง (Apathy, withdrawal, & despair) ถือว่าเป็นระยะสุดท้ายของภาวะหมดไปในการทำงาน บุคคลจะรู้สึกได้ถึงการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านร่างกาย และจิตใจทำให้ไม่ใส่ใจกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มีความรู้สึกที่ไม่ดีกับตนเอง งาน เพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ และองค์การ

Mastach et al. (2001) ได้กล่าวว่า พนักงานที่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานจะมีการถอนตัวออกจากงานในหลายรูปแบบ เช่น การขาดงาน การตั้งใจลาออก และการลาออกจากงาน อย่างไรก็ตามผู้ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานที่ยังอยู่ในงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง ยังส่งผลที่ต่อเนื่องคือจะมีความพึงพอใจในงานที่น้อยลง มีความผูกพันต่องาน และองค์การที่ลดลงด้วย

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

นอกจากนี้ผู้ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานจะส่งผลทางลบกับผู้ร่วมงานจะเห็นได้จากการมีความขัดแย้งในงาน เช่น การทำให้งานเสียระบบ เป็นต้น ผลของภาวะหมดไฟในการทำงานอีกข้อหนึ่งคือในเรื่องของ สุขภาพ ซึ่งความอ่อนล้าทางอารมณ์จะเป็นตัวพยากรณ์หลักเกี่ยวกับผลทางด้านสุขภาพที่เกิดจากความเครียด ในด้านของสุขภาพจิต ภาวะหมดไฟในการทำงานจะมีผลให้เกิดความกังวลความซึมเศร้า ความภาคภูมิใจในตนเองที่ลดลงด้วย

Rasculian, Elahi and Ebrahimi (2004) สำหรับผลเสียต่อองค์กรพนักงานอาจลางานบ่อยขึ้น การขาดงานอย่างไม่มีสาเหตุ อารมณ์รุนแรงต่อเพื่อนร่วมงาน ผลการปฏิบัติงานแย่ลง และนำไปสู่การลาออกในที่สุด

โดยสรุปผลกระทบที่เกิดจากภาวะหมดไฟในการทำงานส่งผลให้ความพึงพอใจในงานที่น้อยลง มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง มีความขัดแย้งในงาน ความผูกพันต่องานและองค์การที่ลดลงด้วย ซึ่งทำให้จะมีการถอนตัวออกจากงานได้หลายรูปแบบ เช่น การขาดงาน การตั้งใจลาออก และการลาออกจากงานในที่สุด อีกทั้งยังส่งผลต่อสุขภาพร่างกายทำให้เกิดอาการอ่อนล้า ปวดหัว นอนไม่หลับ อาการซึมเศร้า ความอ่อนล้า การเมินเฉย และการไม่มีประสิทธิภาพ

2.3.4 การวัดตัวแปรภาวะหมดไฟในการทำงาน

นักวิจัยหลายท่านวัดตัวแปรภาวะหมดไฟในการทำงานโดยได้ใช้แนวคิด และเครื่องมือการวัดความเหนื่อยหน่ายของแมสแลช (The Mastach Burnout Inventory : MBI) เครื่องมือนี้มีลักษณะเป็นข้อความที่แสดงเจตคติ และความรู้สึกของผู้ตอบซึ่งเป็นลักษณะของความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้า ด้านการเมินเฉย และด้านการไม่มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) โดยให้ผู้ ตอบเลือกตอบ 5 ระดับ ได้แก่ 5 มีความรู้สึกบ่อยมาก จนถึง 1 ไม่มีความรู้สึกเลย เช่นเดียวกันกับ (มนัสพงษ์ มาลา, 2563; ปองกานต์ ศิโรรัตน์, 2563; ภรณฉัตร โอฐเจริญชัย, 2561)

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับเจเนอเรชั่น

เจเนอเรชั่น (Generations) คือ การแบ่งกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน กล่าวคือกลุ่มคนที่เติบโตภายใต้สภาวะแวดล้อมที่ใกล้เคียงกัน จะได้รับการปลูกฝังความคิด ค่านิยม และความเชื่อที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความแต่กต่างได้ ประชากรในแต่ละเจเนอเรชั่นจึงมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนทั้งในเรื่องของความเชื่อ ทัศนคติ และพฤติกรรม ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าคนที่เกิดในเจเนอเรชั่นเดียวกันจะมีอัตลักษณ์ร่วมกัน และในแต่ละเจเนอเรชั่นก็จะมีอัตลักษณ์ที่แตกต่างกัน (Srinont, 2018) โดยเจเนอเรชั่นมีการแบ่งออกได้ 4 กลุ่มดังนี้

2.4.1 เจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomers)

เดชา เดชะวัฒนไพศาล (2552) กล่าวว่าเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ คือ กลุ่มคนที่เกิดหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 หรือเป็นกลุ่มประชากรที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2489-2507 เนื่องจากหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 มีการสูญเสียคนจำนวนมากในหลายประเทศจึงส่งเสริมให้ประชากรมีทายาทมากขึ้น นอกจากนี้ในช่วงนั้นยังไม่มีการคุมกำเนิดแต่ละครอบครัวจึงมีบุตรหลายคน คุณลักษณะสำคัญของคนกลุ่มนี้จะมีนิสัยมุ่งมั่นกับการทำงาน ทุ่มเททำงานหนักให้ความสำคัญกับผลงาน และองค์กร

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

อุทิส ศิริวรรณ (2558) ให้ความหมายเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ว่าเป็นกลุ่มคนที่เกิดในยุคสิ้นสุดสงครามโลกครั้งที่ 2 สาเหตุที่เรียกว่าเบบี้บูมเมอร์ก็เพราะว่าหลังจากผ่านสงครามโลกครั้งที่ 2 ประชากรที่เหลืออยู่ในแต่ละประเทศมีน้อยคน ในยุคนั้นจึงมีค่านิยมที่ต้องมีลูกหลาย ๆ คน เพื่อสร้างแรงงานขึ้นมาพัฒนาประเทศชาติจึงเป็นที่มาของคำว่า “เบบี้บูมเมอร์” คนกลุ่มนี้จึงเป็นคนที่มีชีวิตเพื่อการทำงาน เคารพกฎเกณฑ์ กติกา มีความอดทนสูง ทุ่มเทให้กับการทำงานและองค์กรมาก สู้งาน พยายามคิด และทำอะไรด้วยตัวเอง เป็นเจ้าคนนายคนถูกครอบครัวสั่งสอนมาให้เป็นคน ประหยัดอดออม จึงใช้จ่ายเงินอย่างรอบคอบ และระมัดระวัง ในปัจจุบันคนกลุ่มนี้ได้เข้าสู่วัยชราแล้ว

2.4.2 เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X)

เดชา เดชะวัฒนไพศาล (2552) กล่าวว่าเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ คือ กลุ่มคนที่เกิดปี พ.ศ. 2508-2523 ลักษณะเด่นของคนกลุ่มนี้จะมีอุปนิสัยชอบเสี่ยง ชอบความเป็นอิสระ สนใจในเทคโนโลยี ปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ดี เป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีค่อนข้างมากส่งผลให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัยได้ง่าย คุณลักษณะการทำงานของคนกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะความรู้และ ความสามารถในการทำงานไปพร้อมกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นส่วนตัว ครอบครัว และสังคมของตน มีแนวคิดจงรักภักดีต่อองค์กรต้องการร่วมงานกับองค์กรเป็นระยะเวลานาน ใช้จ่ายเงินไปกับการสร้างความสุขเพื่อสนองความต้องการมากกว่ากลุ่มเบบี้บูมเมอร์

อุทิส ศิริวรรณ (2558) ให้ความหมายเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ว่าเป็นรุ่นลูกของเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ เป็นกลุ่มคนที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2508-2523 ที่เกิดมาพร้อมกับโลกที่เริ่มมีการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจสูง จึงเริ่มไม่นิยมมีลูกมาก คนเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์จะมีความคิดกว้าง ช่วยเหลือตัวเองได้เก่ง มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง ชอบพูดคุย สนทนาแบบผู้ใหญ่ ไขว่คว้าหาความมั่นคงทางอารมณ์และความรู้สึกรอบรู้ ใฝ่ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ สั่งสมบทเรียนประสบการณ์พัฒนาตนเองต่อเนื่อง ให้ความสำคัญในเรื่องงาน และครอบครัวอย่างทัดเทียมกัน

2.4.3 เจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y)

เดชา วัฒนะไพศาล(2552) กล่าวว่าเจนเนอเรชั่นวาย คือ กลุ่มคนรุ่นใหม่ที่เกิดตั้งแต่ พ.ศ. 2524-2543 ซึ่งเกิดมาท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงหลายด้าน พ่อแม่มักออกไปทำงานนอกบ้านและมีจำนวนมากที่เติบโตมาในครอบครัวที่พ่อแม่แยกทางกัน มีอิสระในการใช้ชีวิตนอกบ้านน้อยกว่ากลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ เนื่องจากพ่อแม่เห็นถึงความไม่ปลอดภัยของสังคมภายนอก ส่งผลให้เจนเนอเรชั่นวายมีวุฒิภาวะ หรือความเป็นผู้ใหญ่น้อยกว่ากลุ่มเจเนอเรชั่นก่อนหน้าในช่วงอายุรุ่นราวคราวเดียวกัน โดยคนกลุ่มนี้เติบโตมาในยุคที่มีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสูง และมีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างมาก รวมถึงเป็นเจนเนอเรชั่นที่ได้รับประสบการณ์ และเผชิญวิกฤตความรุนแรงทางสังคมอย่างมาก เช่น สภาวะเศรษฐกิจฟองสบู่ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจในหลาย ๆ ประเทศ เหตุการณ์ก่อการร้าย ภัยธรรมชาติที่รุนแรง ส่งผลให้กลุ่มเจนเนอเรชั่นวายมีวิถีการดำเนินชีวิตที่รวดเร็ว มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ต้องการการยอมรับ ชอบความท้าทาย และอยากรู้อยากเห็นแต่มีความอ่อนไหว ต่อสิ่งเร้าจึงมักมีเงื่อนไขในการทำงานเสมอ ทำงานเพื่อวันนี้ไม่มีการวางแผนระยะยาว ไม่คำนึงถึงอนาคต ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการบริโภคอย่างเร่งด่วน ให้ความสำคัญกับกระบวนการคิดมากกว่าการท่องจำ และมีความสามารถในการทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อุทิส ศิริวรรณ (2558) ให้ความหมายเจนเนอเรชั่นวายว่า เป็นเด็กรุ่นใหม่ต้องการเหตุผลในทุกเรื่องคำว่า “ทำไม” จึงเป็นเหมือนสัญลักษณ์ของพวกเขา คนกลุ่มนี้จะ กล้าแสดงออก มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ไม่สนใจต่อคำวิจารณ์ มีความมั่นใจในตัวเอง ชอบทางลัด สะดวก รวดเร็ว และไฮเทคโนโลยี ทุกคำถามมีคำตอบในโลกอินเทอร์เน็ต สมัครงานผ่านอินเทอร์เน็ต คุยกันทางอินเทอร์เน็ต มีเสียงเพลงเป็นเพื่อน หางานที่ถูกใจทำโดยต้องใช้ชีวิตสบายไปพร้อม ๆ กับค่าตอบแทนสูง ไม่ต้องเข้าออฟฟิศให้ปวดหัว ชุดทำงานขอใส่ได้ตามใจ ขอให้วัดกันที่ผลงาน ไม่ต้องการเวลาทำงานที่แน่นอน และงานหนักต้องมาพร้อมกับผลตอบแทนที่ตนพอใจ

2.4.4 เจเนอร์เรชั่นซี (Generation Z)

รัตนภิมล ศรีทองสุข และพัชนี เชยจรรยา (2560) เจเนอเรชั่นซี หรือ Gen Z เป็นประชากรกลุ่มที่อายุน้อยที่สุดที่กำลังจะจบการศึกษาระดับอุดมศึกษา และกำลังจะก้าวเข้าสู่วัยทำงาน เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีผลต่อระบบเศรษฐกิจในอนาคต เพราะจะเป็นกลุ่มผู้บริโภคหลัก โดยทั่วไปจะเกิดมาพร้อมอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีต่าง ๆ ผู้บริโภคกลุ่มนี้มีพฤติกรรมที่สามารถแบ่งเป็นกลุ่ม ย่อยได้ 8 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มไม่จ่ายเพื่อตราสินค้า กลุ่มแฟนคลับห้าง กลุ่มต้องการสร้างภาพลักษณ์ กลุ่มศรัทธาสื่อ กลุ่มไม่ซื้อตามกระแส กลุ่มไม่สนใจโฆษณา กลุ่มหาของดีราคาถูก และกลุ่มตอบสนองต่อกิจกรรมการตลาด ซึ่งเป็นกลุ่มที่ตอบสนองต่อโปรแกรมการตลาดที่สุด

วีระศักดิ์ จินารัตน์ (2564) กล่าวว่าคนกลุ่มเจนเนอเรชั่นซี เติบโตท่ามกลางเทคโนโลยีและการสื่อสารออนไลน์ จึงเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ง่าย สนใจแต่ตนเอง เชื่อว่าความสำเร็จเป็น ความภูมิใจของครอบครัว มีการแสดงตัวตนที่แตกต่างจากเจนเนอเรชั่นอื่น ๆ มีความชำนาญในการใช้แพลตฟอร์ม

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2564) กล่าวว่าเจเนอเรชั่นซี หรือว่าบุคคลที่เกิดในช่วง พ.ศ. 2538-2552 ซึ่งในปีปัจจุบันจะมีอายุ 13-28 ปี คิดเป็นประมาณหนึ่งในสี่ของจำนวนประชากรไทย (ร้อยละ 19 ของจำนวนประชากรไทยทั้งหมด) บุคคลกลุ่มนี้เติบโตมาที่เกิดมาพร้อมกับในยุคสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีเป็นอย่างดีอีกทั้งยังสามารถเรียนรู้ได้เร็ว มองเห็นคุณค่าของตัวเองและมองทุกคนเท่าเทียมกันรวมไปถึงไม่เชื่อในระบบอาวุโส เชื่อในสิ่งที่มีข้อมูลรองรับ ส่วนใหญ่มีพื้นฐานทางครอบครัวที่ดีกว่าคนในเจเนอเรชั่นรุ่นก่อน ๆ ซึ่งความเชื่อและพฤติกรรมการใช้ชีวิตต่าง ๆ

ณฐวัฒน์ พระงาม และถนัด ดาวเวียง (2565) กล่าวว่ากลุ่มเจเนอร์เรชั่นซี ซึ่งอยู่ในช่วงวัยเรียนหรือวัยเพิ่มเริ่มทำงาน โดยเติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้า มีความสามารถ ในการใช้งานเทคโนโลยีต่าง ๆ และเรียนรู้ได้เร็ว มีการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับการทำกิจกรรมต่าง ๆ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับบริษัทบริหารสินทรัพย์

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (2565) บริษัทบริหารสินทรัพย์ประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ และสินทรัพย์รอการขายมีเป้าหมายสำคัญในการช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ด้วยการแก้ไขสินทรัพย์ด้อยคุณภาพของประเทศจากสถาบันการเงินต่าง ๆ เพื่อช่วยเพิ่มคุณภาพของสินทรัพย์ด้อยคุณภาพให้กลับมาเป็นสินทรัพย์ที่มีคุณภาพ และหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ รวมทั้งมีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบัน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565) บริษัทฯ มี

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชธานี

สำนักงานสาขาทั่วประเทศรวมทั้งหมด 26 แห่ง โดยมีพนักงานประมาณ 1,300 คน ซึ่งช่วยให้บริษัทสามมารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ทั่วประเทศ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละภูมิภาคได้ โดยมีการดำเนินงานหลัก ดังนี้

2.5.1 บริหารจัดการสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ (Non Performing Loans "NPLs")

เข้าร่วมประมูลซื้อสินทรัพย์ด้อยคุณภาพเข้ามาบริหารจัดการโดยแนวทางการปรับโครงสร้างหนี้จะอยู่บนพื้นฐานการเจรจาประนอมหนี้เป็นหลัก ภายหลังจากบริษัทฯ รับซื้อรับโอน NPLs จากสถาบันการเงินต่าง ๆ แล้วบริษัทฯ จะมีหนังสือเชิญลูกหนี้เข้ามาเจรจาปรับโครงสร้างหนี้บนพื้นฐานของความร่วมมือระหว่างกัน โดยพิจารณาจากความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้เป็นหลัก เพื่อหาข้อยุติที่ได้รับผลประโยชน์สูงสุดร่วมกันทั้งสองฝ่าย ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังเปิดโอกาสให้ลูกหนี้กลับมาเจรจาประนอมหนี้ได้ใหม่ แม้ว่าจะอยู่ในกระบวนการทางคดีก็ตาม เพื่อช่วยให้ลูกหนี้กลับคืนสู่ระบบเศรษฐกิจตามปกติได้ต่อไป

2.5.2 บริหารจัดการทรัพย์สินรอการขาย (Non Performing Assets "NPAs")

วางแนวทางในการบริหารจัดการทรัพย์สินรอการขาย ที่มีอยู่เป็นจำนวนมากให้เกิดประสิทธิภาพและครบวงจรด้วยกลยุทธ์การพัฒนาปรับปรุงทรัพย์ให้มีสภาพดีพร้อมใช้ประโยชน์และให้เป็นที่ต้องการของตลาดมากขึ้น เพื่อให้สามารถจำหน่ายให้กับบุคคลภายนอกได้ต่อไป

บริษัทฯ มี NPAs หลายประเภทกระจายตัวอยู่ทั่วประเทศ เช่น ที่ดินเปล่า โรงแรม โรงงาน อาคารพาณิชย์ ห้องชุดพักอาศัย บ้านเดี่ยว ทาวน์เฮาส์ เป็นต้น ซึ่งบริษัทฯ รับซื้อรับโอนมาจาก 1) ลูกหนี้ที่โอนชำระหนี้ 2) การขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี และ 3) สถาบันการเงิน โดยเมื่อบริษัทฯ ได้รับโอนกรรมสิทธิ์ NPAs เรียบร้อยแล้วจะเร่งดำเนินการในเรื่องการจัดทำรายละเอียดและทะเบียนควบคุม NPAs พร้อมทั้งออกสำรวจตรวจสอบสภาพทรัพย์เพื่อเป็นการจัดเก็บข้อมูล จากนั้น บริษัทฯ จะสร้างการรับรู้ต่อสาธารณชนโดยการติดตั้งป้าย ประกาศ ณ ที่ตั้งทรัพย์ การออกบูท และโฆษณาขายผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งสื่อออนไลน์ และออฟไลน์ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ ทีวี วิทยุ บิลบอร์ด และสื่อออนไลน์ รวมทั้งเว็บไซต์ ตลอดจนการสื่อสารผ่านทาง Social Media ต่าง ๆ

ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการจัดการ และปรับปรุงพัฒนา NPAs ดังกล่าวด้วย เช่น ดูแลรักษาและซ่อมแซมในเบื้องต้นให้อยู่ในสภาพพร้อมขาย และไม่เสื่อมค่าลง ดำเนินการชำระค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับทรัพย์สิน รวมถึงจัดจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยตามความเหมาะสม ซึ่งบริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางในการบริหารจัดการ NPAs ตามประเภทของทรัพย์ โดยแบ่งเป็นแนวราบ แนวสูง ที่ดินเปล่า และทรัพย์เพื่อการลงทุน เช่น โครงการที่ยังก่อสร้างไม่เสร็จ และทรัพย์ที่มีมูลค่าสูงเหมาะสำหรับนักลงทุนรายใหญ่เพื่อนำไปพัฒนาต่อ โดยแนวทางการบริหาร จัดการดังกล่าวจะช่วยเพิ่มความเชี่ยวชาญและการจัดการทรัพย์แต่ละประเภท ในส่วนของ NPAs ที่ยังไม่สามารถขายได้นั้น บริษัทฯ จะเข้าไปบริหารจัดการ และพิจารณานำทรัพย์บางรายการออกให้เช่าตามความเหมาะสมเพื่อสร้างรายได้เป็นการลดค่าเสียโอกาส และค่าใช้จ่าย ระหว่างถือครอง ในขณะเดียวกันยังเป็นการป้องกันการเสื่อมสภาพทรัพย์สิน และการครอบครองปรปักษ์หรือการบุกรุกทรัพย์อีกด้วย

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลลิดา แท่งเพ็ชร (2558) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับ ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ฝ่ายบริการ และสนับสนุน ลูกค้ารายย่อยของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำนวน 154 คน มีการรวบรวมข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน คือ 1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล 2) การรับรู้ภาระงาน 3) สัมพันธภาพในการทำงาน 4) การรับรู้ความสามารถของตนเอง 5) ความเหนื่อยหน่ายในงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ค่าสหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = 328, r = 357, p < .01) การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

ศนิพร ปิยพจนากร (2558) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความต้องการของงานกับทรัพยากรในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเป็นตัวแปรกำกับ กรณีศึกษาครูโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงซ้อน ผลการศึกษาส่วนหนึ่งพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานด้านภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

พัลพงษ์ สุวรรณวาทิน และชิตพงษ์ อัยสานนท์ (2560) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์การ และความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 200 คน ซึ่งเก็บ รวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม ประกอบไปด้วยแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามการรับรู้ ภาระงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.82 แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80 แบบสอบถามการสื่อสารภายในองค์การมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 และแบบสอบถามความเครียดในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (Hierachical Multiple Regression Model) ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ (r=-274, p < .01) และการสื่อสารภายในองค์การไม่ได้กำกับความสัมพันธ์ระหว่างการ รับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในขณะที่ความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และมีค่าความผันแปรร่วม (R = 0.425)

กิตติโชติ วุฒิวรสิน (2560) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เพื่อศึกษาระดับความเหนื่อยหน่ายในงาน และคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน ธนาคารพาณิชย์

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

จำนวน 2 แห่ง ทั้งหมด 304 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ ทางลบกับคุณภาพบริการโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เฌอพัชญ์ ใจสะอาด (2562) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินีแบ ไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินีแบ ไทย จำกัด ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านลักษะงานที่รับผิดชอบ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านระบบบริหาร โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน รายได้ต่อเดือน ภาระครอบครัว ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ พนักงานฝ่ายบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินีแบ ไทย จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 119 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 119 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 100 คน และเป็นเพศชายจำนวน 19 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 25-30 ปี จำนวน 45 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 82 คน ส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 44 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 39 คน ส่วนใหญ่มีภาระครอบครัวปานกลาง จำนวน 45 คน 2) ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินีแบ ไทย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และ ด้านระบบบริหาร ตามลำดับ

ทัศนีย์ สิรินพมณี และคณะ (2563) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในงาน การสนับสนุนทางสังคมต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีอิทธิบาท 4 เป็นตัวแปรกำกับ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 210 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วย 6 ส่วน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้น ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (r=.483, p<.01) และด้านการลดค่าบุคคลอื่น (r=.288; p<.01) แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับด้านความสำเร็จส่วนบุคคล (r= -155, p<.05) สัมพันธภาพในงานที่ดีมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความสำเร็จส่วนบุคคล (r=.209, p<.01) แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (r=-,285, p<.01) และด้านการลดคุณค่าบุคคลอื่น (r=-,169, p<.05) สำหรับการสนับสนุนทางสังคมมีความ สัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความสำเร็จส่วนบุคคล (r=.202, p<.01) แต่มีความสัมพันธ์ทางลบ กับด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (r =- 272, p<.01) และอิทธิบาทสี่ เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการ สนับสนุนทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (B=.011, ΔR^2 =.255)

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปองกานต์ ศิโรรัตน์ (2563) ทำการศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงาน และสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจกลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากความสมัครใจของกลุ่มตัวอย่างที่จะให้ข้อมูลกับผู้วิจัย และมีคุณสมบัติคืออยู่ในกลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ (ผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ.2489-2507) จำนวน 30 คน โดยใช้แบบประเมินภาวะหมดไฟภาวะหมดไฟในการทำงาน เพื่อให้ทราบระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจกลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ มีระดับภาวะหมดไปในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ โดยมีสาเหตุของภาวะหมดไฟ ในการทำงาน ได้แก่ หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง งานที่ไม่ถนัด เพื่อนร่วมงาน ภาระงาน การถูกลดความสำคัญ ปัญหาสุขภาพ ผู้บริหาร อายุ การเลื่อนตำแหน่ง ระบบงาน และทัศนคติ

เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล (2564) ทำการศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ และสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นแบบตามวัตถุประสงค์ซึ่งมีคุณสมบัติเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และอยู่ในกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย (ผู้ที่เกิดในปี พ.ศ.2520-2542) จำนวน 30 คน โดยมีการเก็บข้อมูลในรูปแบบการประเมินภาวะหมดไฟในการทำงาน เพื่อให้ทราบระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง และมีการเก็บข้อมูลในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก และใช้ข้อคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าภาพรวมของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย มีภาวะหมดไฟในระดับปานกลาง สาเหตุการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ ภาระงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน และระบบการทำงาน สาเหตุที่ทำให้ยังคงทำงานในสภาพแวดล้อมเดิมขณะที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ กำลังหางานใหม่ ยังหางานใหม่ไม่ได้ กำลังศึกษาต่อ เนื้องานมีความหลากหลาย และกลัวถูกมองในแง่ลบ สาเหตุที่ส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานหมดไปในสภาพแวดล้อมเดิม ได้แก่ ไม่มีวิธีแก้ การทำกิจกรรมอื่น ๆ การพักผ่อน และการทำความเข้าใจปัญหาและพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในการทำงานเมื่อมีภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ การบ่น มีความอ่อนล้า ไม่ทำงาน ไม่ใส่ใจในงาน และไม่มีเป้าหมาย

เสาวลักษณ์ สระศรีสม (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรกองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับภาระงาน ความผูกพันในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความพึงพอในงาน 2) เพื่อศึกษาภาระงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน และความเหนื่อยหน่ายในงาน และ 3) เพื่อศึกษาความผูกพันในงาน และความเหนื่อยหน่ายในงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน งานวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถามจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดกองคลังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 273 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระงาน ความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับมาก และความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) ภาระงานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพัน

ในงาน มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม และภาระงานส่งผลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้ง ภาระงานยังส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 2) ความผูกพันในงานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ความมเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พสิษฐ์ อุบัวบล และเฉลิมเกียรติ เฟื่องแก้ว (2565) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้ภาระงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 3) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับภาระงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วย t-test, One-way ANOVA และค่าสหสัมพันธ์ Pearson's Product Moment Correlation ผลการศึกษาพบว่า 1) การรับรู้ภาระงานมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.35 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.93 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง 3) ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้ภาระงาน พบว่า อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน ทำให้มีการรับรู้ภาระงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) ผลการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าระดับความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ