

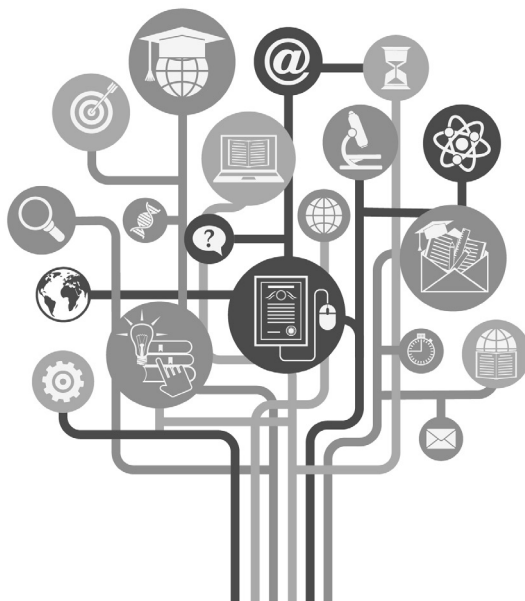
7

อิทธิพลของความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงานต่อ ความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ใน จังหวัดนนทบุรี

The Influence of Work Stress and Burnout on Turnover
Intentions of Private Office Workers in Nonthaburi Province

ภูวดล พลฉาย

Poowadol Polchai





อิทธิพลของความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงานต่อความตั้งใจ ลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี

The Influence of Work Stress and Burnout on Turnover
Intentions of Private Office Workers in Nonthaburi Province

ภูวดล พลฉาย¹

Poowadol Polchai

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ นนทบุรี 11000 ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Rajabhat Nonthaburi University, Nonthaburi 11000, Thailand

email : poowadol.polchai@gmail.com

Received : November 6, 2023 Revised : April 3, 2024 Accepted : April 17, 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยของความเครียดในการทำงาน 2) ภาวะหมดไฟในการทำงาน 3) ความตั้งใจลาออก 4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของความเครียดกับภาวะหมดไฟในการทำงาน 5) ปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก และ 6) ภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากพนักงานออฟฟิศ จำนวน 394 คน โดยสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบนำตัวแปรเข้าทั้งหมด กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยของความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านบทบาทหน้าที่เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าในองค์กร และด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นลำดับสุดท้าย 2) ภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความรู้สึกล้าเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ด้านความเมื่อย และด้านความสามารถในการทำงาน เป็นลำดับสุดท้าย 3) ความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับมาก โดยกำลังมองหางานใหม่ในอนาคตอันใกล้เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ คิดที่จะลาออกจากงานที่ทำอยู่ และจะออกจากองค์กรนี้โดยเร็วที่สุดตามลำดับ 4) ปัจจัยของความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับ

ปานกลางกับภาวะหมดไฟในการทำงาน 5) ปัจจัยของความเครียดในการทำงานด้าน บทบาทหน้าที่ ด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านความก้าวหน้าในองค์กร และด้านลักษณะองค์กร มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก โดยสามารถทำนายการ พยากรณ์ได้ร้อยละ 38.8 และ 6) ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าและด้าน ความเมินเฉย มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก โดยสามารถทำนายการพยากรณ์ได้ร้อยละ 47.5
คำสำคัญ : ความเครียดในการทำงาน; ภาวะหมดไฟในการทำงาน; ความตั้งใจลาออก

Abstract

This research aims to investigate 1) the factors of work stress, 2) the burnout state, 3) the turnover intention, 4) the relationship between the work stress factors and the burnout state, 5) the burnout state that influences the turnover intention; and 6) the work stress factors that influence the turnover intention in private office workers in Nonthaburi Province. A questionnaire was used to collect data from 394 office workers, chosen by convenience sampling method. The data received were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient, and multiple regression analysis with statistically significant at the 0.05 level.

The findings indicated that: 1) the factors associated with work stress were at moderate level. The aspect of role and duty came in first, then organizational advancement, and interpersonal ties came in last. 2) The burnout state was at a moderate level. The feeling of exhaustion came in first, followed by the aspect of indifference, and the ability to work was the last. 3) The turnover intention was found at high level. The aspect of looking for a new job in the near future came in first, followed by thinking of resigning from their current job, and would leave this organization as soon as possible, respectively. 4) The factors of work stress had a moderate positive relationship with the burnout state. 5) Factors of work stress in terms of roles, work-life balance, advancement in the organization, and organizational characteristics affected the turnover intention with the prediction power of 38.8 percent. Lastly, 6) the burnout state in terms of exhaustion and cynicism affected the turnover intention with the prediction power of 47.5 percent.

Keywords: Work stress; Job burnout; Turnover intention



บทนำ

ในปัจจุบันอัตราการลาออกของพนักงานในประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้น โดยจากผลการสำรวจองค์กร 636 แห่ง 15 อุตสาหกรรมในประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2565 พบว่าอัตราการลาออกของพนักงานสูงกว่าร้อยละ 11.9 เมื่อเทียบกับในปี พ.ศ. 2564 ที่มีอัตราการลาออกของพนักงานเพียงร้อยละ 9.4 โดยสาเหตุที่ทำให้พนักงานลาออกเกิดจากความไม่พอใจต่อค่าจ้างเมื่อเทียบกับความสามารถถึงร้อยละ 65 เกิดจากได้ข้อเสนอที่ดีกว่าจากบริษัทอื่นร้อยละ 42 เกิดจากภาวะหมดไฟในการทำงานร้อยละ 30 เกิดจากความสัมพันธ์กับหัวหน้างานร้อยละ 28 และร้อยละ 21 เกิดจากการทำงานที่ไม่ยืดหยุ่น ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป หรือความไม่พอใจต่อนโยบายของบริษัท (Mercer, 2022) โดยสาเหตุของการลาออกจะแตกต่างกันไปในแต่ละสายอาชีพ เช่น พนักงานสายวิศวกรรม มีสาเหตุในการลาออกเกิดจาก โอกาสในการเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (วรวิญพงศ์ บุญศิริธรรมชัย และคณะ, 2565) ซึ่งพนักงานในสำนักงานเป็นกลุ่มอาชีพหนึ่งที่ต้องประสบกับปัญหาความเครียดในการทำงาน ด้วยด้วยลักษณะงานที่ต้องจัดการกับเอกสารจำนวนมาก ประสานงานกับหลายฝ่าย ปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไป ต้องทำงานล่วงเวลา การได้รับการกดดันจากเส้นตาย บางครั้งได้รับงานไม่ตรงกับความสามารถที่มี หรือการที่ต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงานต่างรุ่น รวมถึงเส้นทางอาชีพ ความก้าวหน้าในอนาคต และสภาพคล่องทางการเงินของตนเอง จึงเห็นได้ว่าพนักงานออฟฟิศมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่จะส่งผลต่อทั้งด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม ซึ่งหนึ่งในพฤติกรรมที่จะแสดงออกเมื่อเกิดความเครียดในการทำงานคือ ภาวะหมดไฟในการทำงานและการลาออก (Robbin and Judge, 2021)

ประเทศไทยมีบริษัทที่ดำเนินกิจการอยู่ประมาณ 888,524 บริษัท จังหวัดนนทบุรี เป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ขนาดเล็กเป็นอันดับต้น ๆ ของประเทศไทย แต่มีจำนวนบริษัทที่ดำเนินกิจการอยู่ถึง 49,793 บริษัท คิดเป็นอันดับที่ 4 ของประเทศ อีกทั้งจังหวัดใกล้เคียงอย่างกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี และสมุทรปราการ ยังมีจำนวนบริษัทภายในจังหวัดเป็นอันดับต้น ๆ ของประเทศไทย เมื่อรวมกับจังหวัดนนทบุรีแล้ว ทั้ง 4 จังหวัดมีจำนวนบริษัทที่กำลังดำเนินการอยู่ถึง 461,773 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 51.97 ของทั้งประเทศ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2566) พนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดนนทบุรีจึงมีโอกาสด้านการทำงานใหม่ได้ง่ายกว่าพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศ

เมื่อพนักงานประสบกับความเครียดในการทำงานที่มากเกินไป จนเกิดเป็นภาวะหมดไฟในการทำงานและมีความตั้งใจลาออก จนพนักงานลาออกในท้ายที่สุด บริษัทฯ ต้องใช้ทรัพยากรทั้งเงิน เวลา และบุคลากร ในการสรรหาพนักงานทดแทน ซึ่งหากบริษัทมีอัตราการลาออกที่สูง บริษัทฯ จะขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ทำให้สูญเสียความสามารถในการแข่งขันและทำกำไรในท้ายที่สุด ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาอิทธิพลของความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงานต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี เพื่อค้นหาว่าแต่ละปัจจัยมีอิทธิพลอย่างไร โดยผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยฉบับนี้จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์เกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์การดำเนินงาน ในด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลและด้านอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน และความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของความเครียดในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี
4. เพื่อศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก พนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี

แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิด

ความเครียด เป็นสภาวะที่บุคคลเผชิญกับโอกาส ขัดจำกัด หรือความต้องการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ปรารถนา ภาวะความเครียดอาจจะไม่ได้ส่งผลเสียอย่างเดียว ความเครียดอาจจะทำให้บุคคลมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานจนสำเร็จ (Robbin and Judge, 2021) ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ได้บรรลุเป้าหมายทั้งของตนเองและขององค์กร ผลลัพธ์ของการมอบความเครียดที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน จะทำให้องค์กรมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพ มีความเป็นอยู่ที่ดี ความสัมพันธ์ในองค์กรราบรื่น สุขภาพกาย สุขภาพจิตของพนักงานอยู่ในระดับที่ดี และพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้ หากพนักงานได้รับความเครียดในการทำงานที่มากเกินไป พนักงานจะประสบกับภาวะ



หมดไฟในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง มีปัญหาสุขภาพกายและสุขภาพจิต และเกิดความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Hargrove et al., 2013) โดย บุคคลจะเกิดความเครียดมากเกินไปหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างบุคคลด้วย ซึ่งคนแต่ละคนมีการรับรู้ ประสบการณ์ การสนับสนุนจากสังคม รวมถึงลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันออกไปจึงทำให้เกิดความเครียดไม่เท่ากัน (Robbin and Judge, 2021) โดยปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรที่จะส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ 1) ลักษณะงาน เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปริมาณงาน ชั่วโมงการทำงาน 2) บทบาทหน้าที่ เช่น ความไม่ชัดเจนของอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ การต้องทำหลายบทบาทหน้าที่มากเกินไป 3) สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรทั้งหัวหน้างาน ลูกน้อง และเพื่อนร่วมงาน โดยจะแสดงออกมาเป็นการสนับสนุน ความช่วยเหลือในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน 4) ความก้าวหน้าในองค์กร โอกาสที่จะเติบโตในอาชีพ เช่น การได้ปรับเพิ่มเงินเดือน การได้เลื่อนตำแหน่งความสำเร็จในอาชีพการงาน 5) ลักษณะองค์กร เช่น องค์กรที่มีผู้บริหารจำนวนมาก ข้ำซ้อน ทำให้การทำงานล่าช้าโดยไม่จำเป็น นโยบายองค์กรที่ไม่ชัดเจน และ 6) สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว เช่น เวลาและพลังงานหมดไปกับการทำงานการจัดสรรเวลาให้แต่ละบทบาท การถูกคาดหวังจากครอบครัวเกี่ยวกับการทำงาน ล้วนส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน (Cooper et al., 2001)

ภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็น อาการทางจิตใจซึ่งเป็นผลตอบสนองระยะยาวจากความเครียดเรื้อรังในที่ทำงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานไม่ประสบความสำเร็จในการจัดการความเครียดนั้น โดยเป็นประสบการณ์ความเครียดของบุคคล ที่ประกอบกับบริบทของความสัมพันธ์ทางสังคมที่ซับซ้อน และส่งผลต่อแนวคิดของบุคคลทั้งต่อตนเองและผู้อื่น (Maslach and Jackson, 1981) และเป็นการเปลี่ยนแปลงไปสู่สภาวะที่ไม่พึงพอใจจากการทำหน้าที่ปกติ ซึ่งสภาวะที่ไม่พึงพอใจนี้เป็นได้ทั้งต่อตัวบุคคลและ/หรือองค์กร (Maslach and Leiter, 2008) โดยเมื่อบุคคลได้รับความเครียดจากบทบาทหน้าที่เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน บุคคลนั้นจะเกิดความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ หากไม่สามารถจัดการความรู้สึกนี้ได้ พนักงานจะทำการป้องกันตนเองโดยการเมินเฉย ไม่แยแส หลบหน้า เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาหรือความรับผิดชอบ ซึ่งเมื่อพนักงานขาดความรับผิดชอบก็จะไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จในท้ายที่สุด (Maslach and Leiter, 2008) โดยภาวะหมดไฟใน

การทำงานสามารถประเมินจาก 1) ความรู้สึกก่อนแล้ว ที่ป็นองค์ประกอบด้านบุคคล และถือว่าเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกกว่าตนเอง เริ่มทำงานหนักมากเกินไป และรู้สึกว่าการท้งกายภาพและทางอารมณ์เริ่มหมดลง มีไม่เพียงพอต่อความต้องการที่จะใช้ในการจัดการกับสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง 2) ความเมินเฉย เป็นองค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล และบุคคลกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การเพิกเฉย ไม่สนใจ หรือไม่ยอมทำงาน ที่ทำอยู่ในปกติ และอาจรวมถึงบุคคลในครอบครัวหรือในสภาพแวดล้อมที่ทำงาน ซึ่งกล่าวได้ว่า ความเมินเฉย เป็นรูปแบบการเผชิญหน้ากับปัญหาที่ไม่เหมาะสม ที่ทำให้แรงจูงใจในการทำงานต่ำลง ความคิดในการแก้ปัญหาต่ำลง และ 3) ความสามารถในการทำงาน เป็นองค์ประกอบทางด้านบุคคล หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มในการประเมินพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของตนเองไปในทางลบ เชื่อว่าตนเองไม่มีความสามารถมากพอที่จะทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายได้ ไม่สามารถประสบความสำเร็จในอาชีพ ทั้งในด้านสังคม หน้าที่การงาน สัมพันธภาพกับผู้อื่น

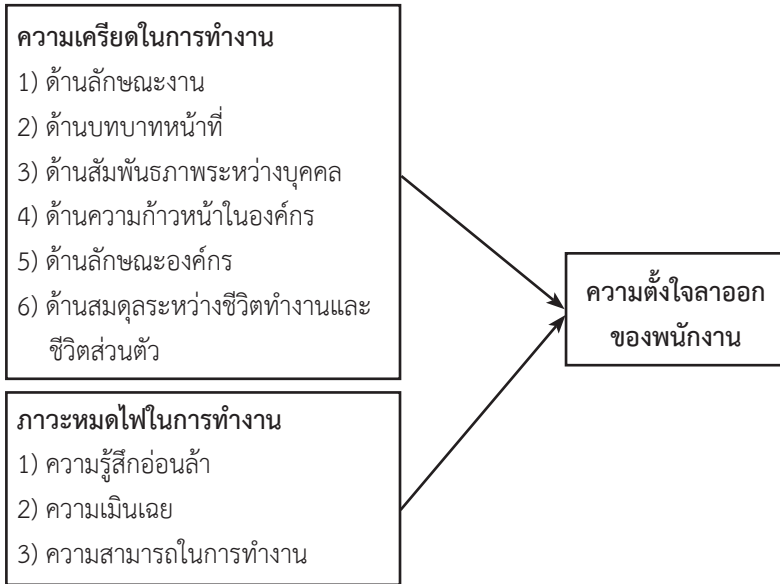
การลาออก เป็นการที่พนักงานสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรแบ่งเป็น การลาออกโดยสมัครใจ หมายถึง พนักงานเป็นผู้ตัดสินใจลาออกเอง ด้วยเหตุผลใดๆ ก็ตาม และการลาออกโดยไม่สมัครใจ หมายถึง พนักงานไม่ได้เป็นผู้เลือกลาออกเอง แต่เป็นการลาออกที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของพนักงาน อาจเกิดจากการถูกไล่ออก ซึ่งรวมถึงการเกษียณอายุ และการตายด้วย (Mobley, 1982) ซึ่งมี ความตั้งใจลาออก เป็นตัวเชื่อมพฤติกรรมลาออกที่เกิดขึ้น การลาออกจะเป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายของความตั้งใจจะลาออกร่วมกับโอกาสทางเลือกของงานที่บุคคลมีความตั้งใจจะลาออก ที่จะส่งผลให้เกิดการลาออกโดยตรง บุคคลจะตัดสินใจลาออกโดยทันที แม้จะยังไม่มีทางเลือกอื่น และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการค้นหาทางเลือกที่เป็นไปได้ซึ่งโอกาสทางจะมีมากหรือน้อยขึ้นกับลักษณะส่วนบุคคล หากโอกาสหรือทางเลือกมีน้อย บุคคลอาจจะไม่ลาออกจากงานแต่จะมีพฤติกรรมอื่นๆ เกิดขึ้นแทน เพื่อลดความวิตกกังวล และความซับซ้อนใจที่ไม่สามารถลาออกจากองค์กรได้ เช่น การขาดงาน การทำงานเฉื่อยชา (Mowday et al., 1979) จึงสรุปได้ว่า ความตั้งใจลาออก เป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นในเรื่องของความคิด ความตั้งใจ ที่เกิดจากความสมัครใจของบุคคลที่จะคงอยู่หรือออกจากองค์กร ซึ่งจะเกิดจากความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความรู้สึกที่ไม่เกี่ยวข้องกั้งงาน เช่น ปัญหาส่วนตัว เป็นต้น โดยปัจจัย



ด้าน “ความตั้งใจลาออก” และ “การรับรู้ทางเลือก” สามารถทำนายพฤติกรรมการลาออกได้ดีที่สุด ส่วนปัจจัยด้านความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกของบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก และนำไปสู่พฤติกรรมลาออกได้เช่นกัน โดยนักวิชาการหลายท่านได้เสนอโมเดลเกี่ยวกับการลาออกจากงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วรณพงค์ บุญศิริธรรมชัย และคณะ (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานและความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน กรณีศึกษา: ในกลุ่มพนักงานวิศวกรเจนเนอราชั่น Y ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ได้แก่ โอกาสในการเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และ วัฒนา ศรีวิสัย และ กล้าหาญ ณ น่าน (2564) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความเครียดและความเหนื่อยหน่ายต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมทัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 231 ตัวอย่าง พบว่า เมื่อพนักงานมีความเครียด มีความวิตกกังวล และกังวลเรื่องความมั่นคงในการทำงาน จะมีพฤติกรรมการสายหรือขาดงานบ่อยครั้ง ในต่างประเทศ Salama et al. (2022) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของความเครียดในการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานโรงแรมในประเทศอียิปต์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 216 ตัวอย่าง พบว่า ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงานกับความตั้งใจลาออก และภาวะหมดไฟในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออก และความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจลาออก โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นตัวส่งผ่าน

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

1. งานวิจัยนี้ใช้กระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชนในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของคอแรน (Cochran, 1977) โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเท่ากับ 385 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก โดยส่งแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ ในระหว่างเดือน กันยายน พ.ศ. 2566 แก่ผู้ที่เป็นพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี และได้รับการตอบกลับจำนวน 394 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด มีตัวเลือกให้เลือกตอบจำนวน 6 ข้อ 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน จำนวน 24 ข้อ จากแนวคิดของ Cooper et al. (2001) 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน จำนวน 14 ข้อ จากแนวคิดของ Maslach &



Leiter (2008) และ 4) แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก จำนวน 3 ข้อ จากแนวคิดของ Mobley et al. (1978) โดยลักษณะของแบบสอบถามส่วนที่ 2 3 และ 4 จะเป็นลักษณะปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า ในรูปแบบของลิเคิร์ท ประเมินคำตอบ โดยให้เลือกคำตอบเพียงข้อเดียว กำหนดให้แต่ละข้อมี 5 ตัวเลือก ดังนี้ 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง 4 = เห็นด้วยมาก และ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด

3. ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เมื่อได้ผลรวมคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด ทุกด้านมีค่า IOC เฉลี่ยระหว่าง 0.83 – 1 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ทำการแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อจะได้ทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 จากผลการวิเคราะห์ ค่าความเชื่อมั่นรายด้านมีค่าระหว่าง 0.703 – 0.956 และค่าความเชื่อมั่นรายข้อมีค่าระหว่าง 0.301 – 0.936 จึงนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับอธิบายลักษณะของข้อมูลเบื้องต้น ด้วยสถิติค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ด้วยวิธี Enter สำหรับวิเคราะห์อิทธิพลของความเครียดในการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างน้อยหนึ่งตัวแปร ที่สามารถร่วมทำนายความตั้งใจลาออกได้ และทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้เกณฑ์สำหรับค่า Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF) มีเกณฑ์ค่า Tolerance ไม่ควรต่ำกว่า 0.1 และค่า VIF ไม่ควรเกิน 10 (Hair et al., 2010) จึงแสดงว่าข้อมูลชุดนี้เหมาะสมที่จะทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงเส้นของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) โดยเครื่องหมาย +, - หน้าตัวเลขค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) จะบอกทิศทางของความสัมพันธ์ ถ้าเป็น + หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ถ้าค่าเป็น - หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้าม

และใช้เกณฑ์ของ (Hinkle, 1998) เพื่อแสดงระดับความสัมพันธ์ ดังนี้ $r = 0.90 - 1.00$ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก $r = 0.70 - 0.89$ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง $r = 0.50 - 0.69$ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง $r = 0.30 - 0.49$ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และ $r = 0.01 - 0.29$ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 285 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.34 มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 198 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 275 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 15,000-25,000 บาท จำนวน 161 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.86 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 248 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.94 และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานเป็นระยะเวลา 1-3 ปี จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.17 รองลงมาทำงานเป็นระยะเวลามากกว่า 9 ปี จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.38

2. ระดับปัจจัยของความเครียดในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยของความเครียดในการทำงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$, $SD = 0.81$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านบทบาทหน้าที่ ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 1.06$) มาเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในองค์กร ($\bar{X} = 3.23$, $SD = 1.06$) ด้านลักษณะองค์กร ($\bar{X} = 3.16$, $SD = 1.08$) ด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 2.89$, $SD = 1.17$) ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 2.59$, $SD = 0.86$) และด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ($\bar{X} = 2.48$, $SD = 1.08$) ตามลำดับ

3. ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ภาวะหมดไฟในการทำงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.84$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความรู้สึกลำบาก ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 1.06$) มาเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านความเมื่อย ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.98$) และด้านความสามารถในการทำงาน ($\bar{X} = 2.65$, $SD = 1.06$) ตามลำดับ

4. ระดับความตั้งใจลาออก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 1.30$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กำลังมองหางานใหม่ในอนาคตอันใกล้ ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 1.37$) มาเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ คิดที่จะ



ลาออกจากงานที่ทำอยู่ ($\bar{X} = 3.56$, $SD = 1.35$) และหากมีโอกาสจะออกจากองค์กรนี้โดยเร็วที่สุด ($\bar{X} = 3.53$, $SD = 1.43$) ตามลำดับ

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของความเครียดในการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน ของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 1 : ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของความเครียดในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ปัจจัยของ ความเครียด ในการทำงาน	ภาวะหมดไฟในการทำงาน				
					ภาพรวม
		ความอ่อนล้า	ความเมื่อย	ความสามารถ ในการทำงาน	
	$\bar{X}$	3.62	3.19	2.65	3.19
ด้านลักษณะงาน	2.59	.42**	.36**	.23**	.42**
ด้านบทบาทหน้าที่	3.45	.59**	.50**	.25**	.56**
ด้านสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล	2.48	.46**	.49**	.35**	.53**
ด้านความก้าวหน้าใน องค์กร	3.23	.46**	.55**	.24**	.52**
ด้านลักษณะองค์กร	3.16	.47**	.51**	.28**	.52**
ด้านสมดุลระหว่างชีวิต ทำงานและชีวิตส่วนตัว	2.89	.62**	.50**	.31**	.60**
ภาพรวม	2.95	.64**	.62**	.35**	.67**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางข้างต้น การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Pearson's Correlation Coefficient พบว่า ปัจจัยของความเครียดในการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ($r = .67$, $Sig = .00$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ($r = .60$, $Sig = .00$) ด้านบทบาทหน้าที่ ($r = .56$, $Sig = .00$) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ($r = .53$, $Sig = .00$) ด้านลักษณะองค์กร ($r = .52$, $Sig = .00$) และด้านความก้าวหน้าในองค์กร ($r = .52$, $Sig = .00$) มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน ทิศทาง

เดียวกัน ในระดับปานกลาง ส่วนด้านลักษณะงาน ($r = .42$, $Sig = .00$) มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน ทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ

6. อิทธิพลของปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 2 : ผลการวิเคราะห์ปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกโดยใช้สถิติ Multiple Regression Analysis ด้วยวิธี Enter ($n = 394$)

	B	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	.805		3.914*	.000		
ด้านลักษณะงาน	-.149	-.099	-1.924	.055	.601	1.664
ด้านบทบาทหน้าที่	.336	.274	4.712*	.000	.466	2.146
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	.073	.061	1.071	.285	.489	2.043
ด้านความก้าวหน้าในองค์กร	.201	.164	3.035*	.003	.539	1.857
ด้านลักษณะองค์กร	.193	.161	2.662*	.008	.433	2.310
ด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว	.195	.175	3.447*	.001	.610	1.638

R-square=0.388, $F=40.90$, Sig of $F=0.000^*$, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางข้างต้น พบว่า ปัจจัยของความเครียดในการทำงานแต่ละด้านพบว่า ด้านบทบาทหน้าที่ ($\beta = .274$, $Sig = .000$) ด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ($\beta = .175$, $Sig = .001$) ด้านความก้าวหน้าในองค์กร ($\beta = .164$, $Sig = .003$) และด้านลักษณะองค์กร ($\beta = .161$, $Sig = .008$) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม พบว่า ปัจจัยของความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ($\beta = -.099$, $Sig = .055$) และด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ($\beta = .061$, $Sig = .285$) ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวได้ว่า ปัจจัยของความเครียดในการทำงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบทบาทหน้าที่ 2) ด้านความก้าวหน้าในองค์กร 3) ด้านลักษณะองค์กร และ 4) ด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว สามารถทำนายการพยากรณ์อิทธิพล



ต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนันทบุรี ได้ร้อยละ 38.8 ($R\text{-square}=0.388$) ซึ่งสามารถเขียนสมการการพยากรณ์ได้ดังนี้

รูปแบบสมการคะแนนดิบ $Y = 0.805 + 0.336$ (ด้านบทบาทหน้าที่) $+ 0.201$ (ด้านความก้าวหน้าในองค์กร) $+ 0.195$ (ด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว) $+ 0.193$ (ด้านลักษณะองค์กร)

รูปแบบคะแนนมาตรฐาน $Z = 0.274$ (ด้านบทบาทหน้าที่) $+ 0.175$ (ด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว) $+ 0.164$ (ด้านความก้าวหน้าในองค์กร) $+ 0.161$ (ด้านลักษณะองค์กร)

7. อิทธิพลของภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจลาออก ของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนันทบุรี

ตารางที่ 3 : ผลการวิเคราะห์ภาวะหมดไฟในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกโดยใช้สถิติ Multiple Regression Analysis ด้วยวิธี Enter

	B	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	.340		1.820*	.049		
ความอ่อนล้า	.570	.465	9.225*	.000	.530	1.888
ความเมินเฉย	.382	.288	5.339*	.000	.464	2.155
ความสามารถในการทำงาน	-.017	-.014	-.340	.734	.776	1.288

$R\text{-square}=0.475$, $F=117.44$, $\text{Sig of } F=0.000^*$, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางข้างต้น พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานแต่ละด้านพบว่า ด้านความอ่อนล้า ($\beta = .465$, $\text{Sig} = .000$) และด้านความเมินเฉย ($\beta = .288$, $\text{Sig} = .000$) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนันทบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อย่างไรก็ตาม พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านความสามารถในการทำงาน ($\beta = -.014$, $\text{Sig} = .734$) ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนันทบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวได้ว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความอ่อนล้า และ

2) ด้านความเมินเฉย สามารถทำนายการพยากรณ์อิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี ได้ร้อยละ 47.5 ซึ่งสามารถเขียนสมการการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\text{รูปแบบสมการคะแนนดิบ } Y = 0.340 + 0.570 (\text{ความอ่อนล้า}) + 0.382 (\text{ความเมินเฉย})$$

$$\text{รูปแบบคะแนนมาตรฐาน } Z = 0.465 (\text{ความอ่อนล้า}) + 0.288 (\text{ความเมินเฉย})$$

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยของความเครียดในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยของความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านความก้าวหน้าในองค์กร และด้านลักษณะองค์กร มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีขนาดอิทธิพลตามลำดับ และสามารถอธิบายระดับความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 38.8 ส่วนด้านลักษณะงานและด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสามารถเขียนสมการการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

ระดับความตั้งใจลาออก = 0.27 (ด้านบทบาทหน้าที่) + 0.16 (ด้านความก้าวหน้าในองค์กร) + 0.16 (ด้านลักษณะองค์กร) + 0.18 (ด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว)

3. ภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านความอ่อนล้า และด้านความเมินเฉย มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีขนาดอิทธิพลตามลำดับ และสามารถอธิบายระดับความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 47.5 ส่วนด้านความสามารถในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสามารถเขียนสมการการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\text{ระดับความตั้งใจลาออก} = 0.47 (\text{ความอ่อนล้า}) + 0.29 (\text{ความเมินเฉย})$$



อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของความเครียดในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ปัจจัยของความเครียดในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Maslach and Leiter (2008) ที่พบว่า เมื่อบุคคลได้รับความเครียดจากการทำงาน บุคคลนั้นจะเกิดความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ หากไม่สามารถจัดการความรู้สึกนี้ได้ บุคคลนั้นจะทำการป้องกันตนเองโดยการเมินเฉย ไม่แยแส หลบหน้า เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hargrove et al. (2013) ที่พบว่า หากพนักงานได้รับความเครียดในการทำงานที่มากเกินไป พนักงานจะประสบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล (2564) ที่พบว่า ภาพรวมของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่ม Generation Y มีภาวะหมดไฟในระดับปานกลาง สาเหตุการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ ภาระงาน สภาพแวดล้อม ในที่ทำงาน ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน และระบบการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก พบว่า ปัจจัยของความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านความก้าวหน้าในองค์กร และด้านลักษณะองค์กร มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Robbin and Judge (2021) ที่พบว่า ความเครียดที่เกิดจาก 3 องค์ประกอบ คือ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยส่วนบุคคล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณพงศ์ บุญศิริธรรมชัย และคณะ (2565) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ได้แก่ โอกาสในการเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

ผลการวิเคราะห์ภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านความอ่อนล้า และด้านความเมินเฉย มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานออฟฟิศบริษัทเอกชน ในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Maslach and Leiter (2008) ที่พบว่า องค์ประกอบด้านความรู้สึกอ่อนล้าและความเมินเฉย มีความสัมพันธ์กันสูง ส่วนองค์ประกอบด้านความสามารถในการทำงานในบางสถานการณ์ก็มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบอื่น แต่ในบางสถานการณ์กลับไม่มีความสัมพันธ์กับทั้งสององค์ประกอบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Salama et al., (2022)

ที่พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออก และความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจลาออก โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นตัวส่งผ่าน

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. ความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก องค์กรต้องกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน และไม่มอบหมายให้พนักงาน รับผิดชอบงานมากเกินไป รวมถึงสร้างระบบการทำงาน คือ กำหนดทิศทางการไหลของข้อมูลและเอกสาร หากจุดไหนมีปัญหาต้องปรึกษาหรือขอความช่วยเหลือจากใคร ไม่ปล่อยให้พนักงานแก้ปัญหาด้วยตัวเอง หรือให้ตัดสินใจเองเวลามีปัญหา จนทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกกดดันมากเกินไป หรืออยู่ในสภาพกลืนไม่เข้า คายไม่ออก

2. ความเครียดในการทำงานด้านสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก ดังนั้น องค์กรควรจัดทำนโยบายการทำงานล่วงเวลา โดยสังเกตพนักงานที่ต้องทำงานล่วงเวลาอย่างต่อเนื่อง หากพนักงานมีปริมาณงานมากเกินไป ต้องจัดสรรให้เหมาะสม และองค์กรสามารถกำหนดเวลาทำงานอย่างยืดหยุ่น หลีกเลี่ยงช่วงเวลาให้ผู้คนเดินทาง หรือให้มีการทำงานแบบผสมผสานระหว่างทำงานภายนอกสำนักงานและภายในสำนักงาน

3. ความเครียดในการทำงานด้านความก้าวหน้าในองค์กร มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก ดังนั้น องค์กรต้องจัดเส้นทางอาชีพในบริษัทที่ชัดเจนตามอายุงาน 1 ปี 3 ปี 5 ปี พนักงานจะได้เห็นทิศทางที่ตนเองจะเติบโต รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานรับผิดชอบงานใหม่ ๆ มีงานหมุนเวียนงานกัน และกำหนดอัตราขึ้นเงินเดือนประจำปี รวมถึงนโยบายการเลื่อนขั้นพนักงานเดิมขึ้นมาทดแทนพนักงานที่ลาออก

4. ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะองค์กร มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก ทำงาน ดังนั้น องค์กรควรพัฒนากระบวนการทำงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตลอด มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นถึงปัญหาในการทำงานจากพนักงานทุกระดับ และมีระบบการประเมินผลงานแบบเป็นธรรม หากพนักงานรับรู้ว่ามีการใช้เส้นสายจะทำให้เกิดความตั้งใจลาออก

5. ความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกโดยตรง แต่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานซึ่งสามารถ



ส่งผลทางอ้อมไปสู่ความตั้งใจลาออก ดังนั้น องค์กรต้องคอยสังเกตความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน ต้องมีช่องทางรับปัญหาและมีกระบวนการแก้ปัญหา ไม่ปล่อยให้พนักงานไปเคลียกันเอง หรือละเลยจนสะสมเป็นความไม่พอใจ เกิดความไม่สามัคคีในองค์กร

6. ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ไม่มีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกโดยตรง แต่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานซึ่งสามารถส่งผลทางอ้อมไปสู่ความตั้งใจลาออก ดังนั้น องค์กรต้องสังเกตปริมาณงานและการทำงานล่วงเวลาของพนักงานแต่ละคน ว่ามากเกินไปหรือไม่ ต้องจัดสรรให้เหมาะสม ไม่ให้พนักงานรับภาระปริมาณงานมากเกินไปอย่างต่อเนื่อง หรือต้องทำงานล่วงเวลาทุกวัน จนเกิดเป็นความเครียดและความเหนื่อยล้าสะสม

7. ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้า มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก ดังนั้น องค์กรต้องจัดการระบบการทำงานให้เหมาะสม ไม่คาดหวังกับพนักงานมากเกินไป ในปัจจุบันการสื่อสารสามารถทำได้อย่างรวดเร็วและสะดวก ทำให้พนักงานออฟฟิศที่ต้องประสานงาน ต้องทำหน้าที่หลาย ๆ อย่างพร้อมกัน ทำให้ต้องใช้สมองมากเกินไป จนเกิดความเหนื่อยล้า บางครั้งพนักงานถูกทิ้งให้แก้ปัญหาหลาย ๆ อย่างพร้อมกันเพียงคนเดียว ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง องค์กรจึงต้องจัดระบบการทำงานให้เหมาะสม โดยอาศัยหัวหน้างานในการตรวจสอบและสนับสนุนพนักงานในทีม เพื่อสร้างสมดุลในการทำงานให้กับพนักงาน

8. ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความเมินเฉย มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก ดังนั้น องค์กรต้องคอยสนับสนุนและผลักดันพนักงานอย่างเหมาะสม กล่าวคือให้พนักงานอย่างเต็มที่และเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับผิดชอบงานใหม่ แต่เมื่อมีปัญหาสามารถสอบถามหัวหน้างานหรือขอความช่วยเหลือได้ ไม่ให้พนักงานต้องทำงานซ้ำซากจำเจ และรู้สึกกดดันจากปัญหาที่ไม่มีทางออก จนเป็นความรู้สึกละเลยงานที่ทำอยู่ แรงจูงใจในการทำงานต่ำลง ความคิดในการแก้ปัญหาต่ำลง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยของความเครียดในการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในสายอาชีพอื่น เช่น พนักงานการตลาด, เจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือ พนักงานบริการลูกค้า เพื่อให้เห็นถึงความเหมือนหรือแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก

2. ควรศึกษาปัจจัยของความเครียดในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล โดยแยกระหว่างความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เห็นถึงความเหมือนหรือแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก
3. ควรศึกษาเจาะลึกเพิ่มเติมโดยทำการวิจัยเชิงคุณภาพทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (ม.ป.ป.). *นิติบุคคลที่ดำเนินกิจการอยู่* (รายปี พ.ศ. 2566). Datawarehouse. <https://datawarehouse.dbd.go.th/area/overview>.
- เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล. (2564). *ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล). CMMU Digital Archive. <https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/4127>.
- วัฒนา ศรีวิสัย และ กล้าหาญ ณ น่าน. (2564). ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ไฟน์ เม็ททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน). *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 7(2), 34-42.
- วรัญพงค์ บุญศิริธรรมชัย กุลกานต์ เมเวส และ พลอย สุดอ่อน. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานและความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน กรณีศึกษา: ในกลุ่มพนักงานวิศวกรเจนเนอเรชั่น Y ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 6(2), 1-18.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). John Wiley and Sons.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Sage Publicationsd.
- Hair, J., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson.



- Hargrove, M. B., Nelson, D. L., & Cooper, C. L. (2013). Generating eustress by challenging employees. *Organizational Dynamics*, 42(1), 61–69. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2012.12.0083>.
- Hinkle, D.E. (1998). *Applied Statistics for the Behavioral Sciences*. Houghton Mifflin.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.3.498>.
- Mercer. (2022, 25 November). *Total Remuneration Survey*. Brandage. <https://brandage.com/article/33474>.
- Mobley, W.H., Horner, S.O. & Hollingsworth, A.T. (1978). An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408–414. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.63.4.408>.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control*. Addison- Wesley.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224–247. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Essentials of Organizational Behaviour* (15th ed.). Pearson.
- Salama, W., Abdou, A. H., Mohamed, S. A. K., & Shehata, H. S. (2022). Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), 9724. <https://doi.org/10.3390/ijerph19159724>.