**ผลกระทบจากความเบื่อหน่ายที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ยังคงอยู่**

**กรณีศึกษาบริษัทซาปุระ เคนคาน่า ดริลลิ่ง เอเซีย ลิมิเต็ด**

**Impacts of Burnout on Organizational Commitment of Remaining Employees.**

**A Case Study of SapuraKencana Drilling Asia Limited**

**พร้อมพล พัฒนอมร Promphon Phatthana-amorn1**

**ณติกา ไชยานุพงค์ Natika Chaiyanupong2**

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อหาสาเหตุและผลกระทบจากความเบื่อหน่ายที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ยังคงอยู่ กรณีศึกษาบริษัทซาปุระเคนคาน่า ดริลลิ่ง เอเซีย ลิมิเต็ด เพื่อนำผลที่ได้จากงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับสถานการณ์ขององค์การ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง พนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 7 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์เชิงแก่นสาระ (Thematic Analysis)

จากการวิจัยพบว่า ผลกระทบจากความเบื่อหน่ายที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ยังคงอยู่ของบริษัทซาปุระเคนคาน่า ดริลลิ่ง เอเซีย ลิมิเต็ด มาจาก 2 แก่นสาระสำคัญคือ สิ่งที่พนักงานมอบให้แก่องค์การ ได้แก่ การขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ความขัดแย้งและความคลุมเครือของขอบเขตในบทบาทหน้าที่ ขั้นตอนและความซับซ้อนในการทำงาน ซึ่งสิ่งที่พนักงานต้องการจากองค์การ ได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และสวัสดิการต่างๆ ซึ่งสาเหตุดังกล่าว ส่งผลต่อการลดประสิทธิภาพในการทำงาน ขาดความภาคภูมิใจในการทำงาน รวมไปถึงการขาดการมีส่วนร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และการลดความผูกพันที่มีต่อองค์การในที่สุด

จากผลการวิจัยสามารถให้ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์การ คือ การจัดสรรกำลังคนให้เพียงพอต่อปริมาณการทำงาน การมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนและลดขึ้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน วางแผนเส้นทางอาชีพอย่างชัดเจน วางแผนด้านผลตอบแทนให้เหมาะสม และการให้ความสำคัญด้านสวัสดิการต่างๆ

**คำสำคัญ:** ความผูกพันต่อองค์การ ผลกระทบจากความเบื่อหน่าย สิ่งที่พนักงานมอบให้แก่องค์การ สิ่งที่พนักงานต้องการจากองค์การ

1 นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, E-mail: [promphon.p@hotmail.com](mailto:promphon.p@hotmail.com)

2 ดร. อาจารย์ที่ปรึกษา ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, E-mail: krittika.c@psu.ac.th>@psu.ac.th

**Abstract**

This research aims at finding the causes and impacts of burnout on organizational commitment of remaining employees: A case study of SapuraKencana Drilling Asia Limited. The research finding would be applied the appropriate management approach that developed out of the results from this research to help the Human Resources Management department of the organization to encounter the situation. A qualitative research was conducted, an in-depth interview was utilized to collect data from 7 participants. The data was analyzed by Thematic analysis method and the two themes were found.

The 2 themes were developed from the analysis and represented the research questions which were; what the employees offer to organization (Lack of enthusiasm in work, conflict and unclear in role and responsibility and complexity of working process) and what the employees expect to get from organization (career path, compensation and welfares). Both of which can caused the decrease in working performance, lack of pride in work, and also lack of participation with colleagues and reduce employees’ engagement with an organization.

The suggestion from research results for solving an organization’s issues are; Allocating appropriate manpower to workload, clearly delegating responsibility and reducing job complexity, planning an explicit career path, providing an appropriated welfare and compensation.

**Keywords:**  Organizational Commitment, Impact of Burnout, what the employees offer to organization, what the employees expect to get from organization

**บทนำ**

จากวิกฤตราคาน้ำมันที่ตกต่ำนั้นส่งผลกระทบต่อบริษัทน้ำมันทั่วโลกและส่งผลต่อราคาน้ำมันในประเทศไทย การสำรวจและขุดเจาะมีการชะลอตัวตั้งแต่ช่วงกลางปี 2558 เป็นต้นมา กลุ่มบริษัทน้ำมันที่มีลักษณะของห่วงโซ่อุปทานที่สอดคล้องกัน โดยมีตั้งแต่ผู้ที่ได้รับสิทธิสัมปทานพื้นที่ในทะเล ผู้ที่ได้รับสิทธิขุดเจาะ ผู้รับเหมาในงานต่างๆ รวมไปถึงกลุ่ม ซัพพลายเออร์ที่จัดหาอุปกรณ์ในการทำงานต่างได้รับผลกระทบไปในวงกว้าง โดยทุกบริษัทต่างมีความตื่นตัวและเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับผลกระทบที่จะเกิดขึ้น โดยมีการบริหารจัดการด้านความเสี่ยง และมีการปรับโครงสร้างโดยการลดขนาดขององค์การ โดยมีหลากหลายวิธี เช่นการปรับลดอัตรากำลังคนเป็นวิธีหนึ่งที่ช่วยลดต้นทุนและลดภาระให้แก่องค์การ โดยใช้ทรัพยากรบุคคลที่คงเหลือขององค์การที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด แต่ในทางกลับกันยังมีผลกระทบด้านลบที่เกิดขึ้นภายในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่ยังคงอยู่กับองค์การถึงแม้ไม่ได้เป็นผู้ที่ถูกเลิกจ้าง แต่กลับต้องรับภาระหน้าที่งานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลต่อกลุ่มพนักงานเหล่านี้เกิดความความเบื่อหน่ายในการทำงาน ซึ่งสาเหตุอาจเกิดขึ้นมาจากภาระหน้าที่งานที่เพิ่มขึ้น ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ และความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน

ด้วยเหตุนี้จากความเป็นมาและปัญหาข้างต้นที่กล่าวมา ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาผลกระทบจากความเบื่อหน่ายที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยเจาะจงไปที่บริษัทซาปุระเคนคาน่า ดริลลิ่ง เอเซีย ลิมิเต็ด ซึ่งกรณีศึกษานี้ยังไม่เคยมีการวิจัยมาก่อน โดยการวิจัยครั้งนี้องค์การสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในการวางแผนบริหารทรัพยากรบุคคลภายในองค์การในบริษัทซาปุระเคนคาน่า ดริลลิ่ง เอเซีย ลิมิเต็ดหรือองค์การที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน และสามารถเป็นแนวทางในการศึกษาบุคลากรขององค์การต่อไป

**วัตถุประสงค์ในการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายของพนักงานที่ยังคงอยู่ของบริษัทซาปุระเคนคาน่า ดริลลิ่ง เอเซีย ลิมิเต็ด

2. เพื่อศึกษาผลกระทบจากความเบื่อหน่ายที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ยังคงอยู่ของบริษัทซาปุระเคนคาน่า ดริลลิ่ง เอเซีย ลิมิเต็ด

**คำถามงานวิจัย**

ผลกระทบจากความเบื่อหน่ายมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ยังคงอยู่อย่างไร

**ประโยชน์ที่จะได้รับจากงานวิจัย**

1. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทซาปุระเคนคาน่า ดริลลิ่ง เอเซีย ลิมิเต็ด สามารถนำผลการวิจัยชิ้นนี้มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อลดความเบื่อหน่ายของพนักงานที่ยังคงอยู่ในองค์การ

2. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทซาปุระเคนคาน่า ดริลลิ่ง เอเซีย ลิมิเต็ด สามารถนำผลการวิจัยชิ้นนี้ไปเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

3. ผู้บริหารสามารถทราบและเข้าใจถึงทัศนคติของพนักงานในบริษัทระดับหัวหน้างานที่ยังคงอยู่ เพื่อนำไปศึกษาและพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

**ทบทวนวรรณกรรมและทฤษฏีที่เกี่ยวข้อง**

**ความเบื่อหน่าย**

ความเบื่อหน่ายมักจะเกิดขึ้นบ่อยในบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง และเป็นผลที่ทำให้เกิดความอ่อนล้าในภายหลัง โดยความเบื่อหน่ายเป็นปัญหาที่มักเกิดขึ้นกับบุคคลที่ทำงานอาชีพที่ต้องพบปะผู้คนจำนวนมาก แต่ในปัจจุบันพบว่าความเบื่อหน่ายสามารถเกิดขึ้นได้ในบุคคลที่ทำงานทุกสายอาชีพ (Muldary, 1983 และ Schbracq, 1996 อ้างถึงใน เพ็ญศรี เลนุกูล และ พนสพงศ์ อาวรเจริญ, 2551)

Maslach และ Jackson (อ้างถึงใน Arnold B., Evengelia D. and Anna I., 2014) ได้ให้ความหมายของความเบื่อหน่ายว่า ความอ่อนล้าทางด้านจิตใจ มีปัญหาทางด้านจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกไม่เห็นคุณค่าของความเป็นคนและรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงานและ ความพึงพอใจในงานที่ทำลดลงมีการลดปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ

Maslach., et. al. (2001) ได้กล่าวต่อว่า ความเบื่อหน่ายเป็นอาการที่เกิดขึ้นอย่างช้าๆ และรุนแรงขึ้นจนทำให้บุคคลที่ประสบนั้นเริ่มไม่มีกำลังใจและท้อแท้ในการทำงานหรือการกระทำอะไรก็ตามรู้สึกถึงด้านลบในงานที่ทำจนทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

Aguilera Donna C. และMessick Janice M. (อ้างถึงใน ดาริณฑ์บัวทอง, 2554) กล่าวว่า ความเบื่อหน่ายเป็นการพัฒนาของการสูญเสียความคิด พลังงาน และเป้าหมายในการทำงานจนเป็นผลเนื่องจากสภาวะแวดล้อมในการทำงาน เช่น ระยะเวลาในการทำงาน บทบาทงานที่ไม่ชัดเจน ผลตอบแทน จนทำให้บุคคลนั้นขาดความปรารถนาในการประสบความสำเร็จกับองค์การ

สรุปได้ว่าความเบื่อหน่ายในการทำงาน คือ อาการที่เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ จิตใจ และร่างกาย ที่ไม่สามารถขจัดออกไปได้ จนทำให้เกิดความท้อแท้ ขาดแรงจูงใจ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงานและไม่ต้องการมีส่วนร่วมกับเป้าหมายขององค์การที่วางไว้ ความเบื่อหน่ายที่ถูกสะสมขึ้นเรื่อยๆ จะส่งผลให้บุคคลนั้นๆ มีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีแนวคิดและมุมมองในด้านลบและก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ไม่ดี

**ความผูกพันต่อองค์การ**

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การ เช่น ความจงรักภักดี การยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์การ มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในองค์การและยินดีที่จะใช้ความรู้ความสามารถของตนในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ และรวมไปถึงการแสดงออกทางพฤติกรรม เช่น การมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีความทุ่มเท ปกป้องคุ้มครองทรัพย์สินขององค์การ และมีส่วนร่วมกับทุกๆ กิจกรรมขององค์การ

Meyer and Allen (1997) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การมี 3 องค์ประกอบดังนี้

1) ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์การและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์การโดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์การนั้นต่อไปหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

2) ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคลเป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่ง เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์การ

3) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคมเป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์การแสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์การ

**วิธีดำเนินการวิจัย**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทซาปุระเคนคาน่า ดริลลิ่ง เอเชีย ลิมิเต็ด ระดับหัวหน้างานขึ้นไป จำนวน 7 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ 1) กลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งการทำงานกับองค์การนี้ในระดับหัวหน้างาน 2) กลุ่มตัวอย่างจะต้องมีประสบการณ์การทำงานอย่างน้อย 1 ปี 3) มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาเพื่อทำการวิจัยจะเป็นแบบแนวคำถามในการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เนื้อหาของคำถามจะมีลักษณะปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แนวคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ ประกอบไปด้วย ชื่อ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 2 แนวคำถามที่เกี่ยวกับความเบื่อหน่ายของพนักงานที่ยังคงอยู่บริษัทซาปุระเคนคาน่า ดริลลิ่ง เอเซีย ลิมิเต็ด ต่องานประจำที่ทำและงานที่มีความรับผิดชอบอยู่

ส่วนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับความเบื่อหน่ายที่มีอยู่ มีผลอย่างไรต่องานประจำที่ทำและมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

**ผลการวิจัย**

สิ่งที่พนักงานมอบให้กับองค์การ คือคุณลักษณะ ศักยภาพและทักษะในการทำงานที่สูงที่สุดเพื่อให้องค์การสามารถดำเนินงานไปได้ด้วยดี ในทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างจำกัด การกระทำ ความตั้งใจ ความทุ่มเทและความรับผิดชอบต่องานประจำที่ทำจะเป็นปัจจัยในการบรรลุต่อพันธกิจขององค์การ

จากงานวิจัยพบว่า พนักงานมีการขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ความท้อแท้ ความหดหู่ และความเครียด เป็นผลที่เกิดมาจากความเบื่อหน่ายในการทำงาน โดยมีสาเหตุต่างๆ เช่น ภาระหน้าที่งานที่เยอะขึ้นและไม่มีความถนัดกับงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติม ประกอบกับการกำหนดค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลา การมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบที่ไม่มีความชัดเจน รวมไปถึงการไม่ได้รับความร่วมมือหรือการขาดการสื่อสารที่เพียงพอในการทำงานและความขัดแย้งในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน

สิ่งที่พนักงานต้องการจากองค์การ คือการคาดหวังผลตอบแทนจากการมุ่งมานะ ความทุ่มเทและความรับผิดชอบในการทำงาน ทั้งในด้านตัวเงิน เช่น เงินเดือน ค่าทำงานล่วงเวลา และค่ารักษาพยาบาล และในส่วนที่ไม่เป็นตัวเงินคือ สวัสดิการต่างๆ การให้เวลาส่วนตัว การสนับสนุนจากองค์การในด้านการพัฒนาด้านความสามารถเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการกำหนดกำเกณฑ์เส้นทางอาชีพที่ชัดเจน ซึ่งสิ่งตอบแทนที่กล่าวมา จะเป็นปัจจัยหลักในการรักษาทรัพยากรบุคคลที่ยังคงอยู่กับองค์การต่อไป

จากการวิจัยพบว่า ความเบื่อหน่ายที่เกิดขึ้นกับพนักงานบริษัทซาปุระ เคนคาน่า ดริลลิ่ง เอเซีย ลิมิเต็ด เกิดจากปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน และสวัสดิการต่างๆ ที่พนักงานพึงจะได้รับ ซึ่งความไม่พึงพอใจดังกล่าวนั้นส่งผลต่อการลดความผูกพันต่อองค์การ เช่น พนักงานมีการลาออกเพื่อหางานใหม่ หรือพนักงานที่ยังคงอยู่มีการเริ่มมองหาสถานที่ทำงานใหม่ที่มีการให้ค่าตอบแทนที่ดีกว่าและมีการกำหนดเส้นทางอาชีพที่ชัดเจน เพื่อพนักงานสามารถทราบถึงเป้าหมายในเส้นทางอาชีพของตนเองและเป็นสิ่งที่แสดงถึงความมั่นคงต่อหน้าที่การทำงานในอนาคต

โดยจาก 2 แก่นสาระที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า จากความเบื่อหน่ายที่เกิดขึ้นกับพนักงานที่ยังคงอยู่ของบริษัทซาปุระเคนคาน่า ดริลลิ่ง เอเซีย ลิมิเต็ด จากสาเหตุดังกล่าวนั้น ส่งผลให้พนักงานที่ยังคงอยู่มีการลดประสิทธิภาพในการทำงาน ขาดความภาคภูมิใจในการทำงาน รวมไปถึงขาดการมีส่วนร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และส่งผลถึงการลดความผูกพันที่มีต่อองค์การ นอกจากนั้นพนักงานที่ยังคงอยู่ยังรู้สึกว่าตนเองไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน ไม่มีวิสัยทัศน์และความต้องในการประสบความสำเร็จร่วมไปกับองค์การ

**อภิปรายผลการวิจัย**

ผลการวิจัย “ผลกระทบจากความเบื่อหน่ายที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ยังคงอยู่ กรณีศึกษาบริษัทซาปุระเคนคาน่า ดริลลิ่ง เอเซีย ลิมิเต็ด” ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายผลจากการศึกษาสาระสำคัญของการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

จากการศึกษาข้อมูลพบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่ยังคงอยู่ของบริษัทซาปุระเคนคาน่า ดริลลิ่ง เอเซีย ลิมิเต็ด มีความรู้สึกเบื่อหน่ายจากงานประจำที่ทำ ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลรายปัจจัยได้ดังนี้

1) การขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน

ภาระหน้าที่งานที่เพิ่มมากขึ้นเนื่องมาจากการลดอัตรากำลังคน ซึ่งเป็นสาเหตุปัจจัยในการลดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญของพนักงานที่จะมอบให้แก่องค์การเพื่อดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด เช่นเดียวกับองค์การก็มีความคาดหวังในตัวของพนักงานด้านการทำงานอย่างเต็มความสามารถและเอาใจใส่ต่องานที่ทำเพื่อขับเคลื่อนองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับบทความความของ วรัตม์ หล่อยนต์ (2555) และ Dragan R. (2006) ว่าสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดและความเบื่อหน่ายนั้นคือ ปัจจัยด้านภาระหน้าที่การทำงานที่หนักจนเกินไป และต้องใช้เวลาส่วนตัวไปกับการทำงาน

2) ความขัดแย้งและความคลุมเครือของขอบเขตในบทบาทหน้าที่

จากการวิจัยพบว่าการที่องค์การมีการมอบหมายหน้าที่งานรับผิดชอบที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถหรือการมอบหมายงานที่นอกเหนือขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ลักษณะของหน้าที่งานที่มอบหมายไม่มีความชัดเจนและไม่สอดคล้องกับความต้องการในการทำงานของพนักงาน จะส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจในการทำงานของพนักงาน ดังนั้นจากผลกระทบดังกล่าว จะส่งผลให้พนักงานที่ยังของอยู่นั้น ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและลดสมรรถภาพในการทำงาน จากเดิมที่อาจจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแต่กลับถูกปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นหรืองานที่ไม่ถนัดมาบั่นทอนขีดความสามารถ Aguilera Donna C. และ Messick Janice M. (อ้างถึงใน ดาริณฑ์บัวทอง, 2554)

3) ขั้นตอนและความซับซ้อนในการทำงาน

ขั้นตอนการทำงานที่มีความซับซ้อน ยุ่งยาก พบว่าจะก่อให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน และไม่เป็นที่พึงพอใจต่อหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายและท้อแท้ต่องานที่ทำ สอดคล้องกับ Maslach และ Jackson (อ้างถึงใน Arnold B., Evengelia D. and Anna I., 2014) จากผลกระทบของการทำงานที่มีความซับซ้อนและขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยาก จะส่งผลให้พนักงานที่ยังคงอยู่มีความเครียดและเบื่อหน่ายจากงานประจำที่ทำ ซึ่งปัญหาดังกล่าวจะส่งผลให้พนักงานละเลย ลดความเอาใจใส่กับงานประจำที่ทำรวมไปถึงบุคคลรอบข้าง

จากสาเหตุปัจจัยทั้ง 3 ด้าน พบว่ามีเพียงปัจจัยด้านความความกระตือรือร้นในการทำงาน จะส่งผลให้พนักเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ขาดการมีส่วนร่วมในการทำงานหรือกิจกรรมต่างๆขององค์การ การตัดสินใจ รู้สึกไม่มีความท้าทายในการทำงานและลดความทุ่มเทที่จะเอาศักยภาพออกมาใช้ในการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยหลักขององค์การที่คาดหวังจากพนักงาน

จากการศึกษาข้อมูลพบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่ยังคงอยู่ของบริษัทซาปุระ เคนคาน่า ดริลลิ่ง เอเชีย ลิมิเต็ด มีความรู้สึกเบื่อหน่ายจากงานประจำที่ทำและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลถึงสิ่งที่พนักงานมีความต้องการที่จะได้รับจากองค์การ ได้ดังนี้

1) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยด้านเส้นทางอาชีพ (Career path) จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความสำคัญเรื่องความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานในอนาคต ซึ่งจากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านเส้นทางอาชีพ การเลื่อนตำแหน่ง ต้องการประสบความสำเร็จ มีอิทธิพลต่อการพนักงานที่พิจารณาถึงหน้าที่การงานในอนาคต ซึ่งคือสิ่งที่พนักงานที่ยังคงอยู่นั้นต้องการได้รับจากองค์การ และเป็นเหตุผลต่อการตัดสินใจว่าอยู่ต่อหรือไม่อยู่ต่อกับองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของ David C. (อ้างถึงใน รุ่งณภา สีทะ, 2554) และ Eesenberger, et al. (อ้างถึงใน รุ่งณภา สีทะ, 2554) กล่าวว่า ความต้องการด้านความสำเร็จนั้นเป็นปัจจัยที่จะส่งเสริมและเพิ่มความผูกพันต่อองค์การของตัวพนักงาน ซึ่งในงานวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ ไม่มีความพึงพอใจกับการสนับสนุนและส่งเสริมจากองค์การสู่ตัวพนักงาน

2) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

ปัจจัยด้านค่าตอบแทน จากการศึกษาพบว่า การให้ค่าตอบแทนที่สมเหตุสมผล การมีระเบียบการเพิ่มค่าตอบแทนที่ชัดเจน การให้ค่าทำงานล่วงเวลา การให้รางวัลแก่พิเศษแก่พนักงานทั้งในรูปแบบรางวัลที่จับต้องได้ (Tangible reward) เช่น ค่าตอบแทน โบนัส รถประจำตำแหน่ง เป็นต้น และรางวัลที่จับต้องไม่ได้ (Intangible reward) เช่น การยกย่องให้เป็นพนักงานดีเด่น จะเป็นแรงกระตุ้น และมีอิทธิพลในการสร้างความผูกพันต่อองค์การ Eesenberger, et al. (อ้างถึงใน รุ่งณภา สีทะ, 2554) กล่าวว่า รางวัลที่เป็นตัวเงิน จะเป็นการกระตุ้นการรับรู้ ให้รู้สึกเห็นความสำคัญขององค์การ

3) ความพึงพอใจต่อสวัสดิการ

ปัจจัยด้านสวัสดิการ จากการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อเรื่องของสวัสดิการที่องค์การมอบให้ เช่น ค่ารักษาพยาบาลจะเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานรู้สึกมีความ อุ่นใจหากเกิดเจ็บไข้ได้ป่วย หรืออุบัติเหตุที่สามารถเกิดขึ้นได้โดยไม่คาดคิด พนักงานก็ยังที่จะสามารถมีความมั่นใจต่อสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลรองรับในยามจำเป็น ที่สนับสนุนจากทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow Maslow (อ้างถึงใน รุ่งณภา สีทะ, 2554) กล่าวว่า ความต้องการด้านความปลอดภัย เช่น ความปลอดภัยในด้านร่างกาย คือ การที่ทำงานอย่างมีความปลอดภัย มีอุปกรณ์ที่เหมาะสมในการทำงาน และความปลอดภัยทางด้านจิตใจ เช่น มีประกันสุขภาพ หรือ สัญญาจ้าง

จากทั้งสาเหตุ 3 ปัจจัย ที่เป็นสิ่งที่พนักงานต้องการจากองค์การเพื่อตอบสนองการรับรู้ว่าองค์การนั้นให้ความสนใจกับพนักงานและสื่อสารความหวังดี ซึ่งจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความรู้สึกที่ดีต่อบรรยากาศการทำงาน เพื่อเป็นการสร้างความผูกพันภายในกลุ่มพนักงานกับองค์การ

**ข้อเสนอแนะ**

**ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย**

1. จัดสรรกำลังคนให้เพียงพอต่อปริมาณการทำงานที่แท้จริง เพื่อป้องกันและลดความเบื่อหน่ายต่อการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นสาเหตุของการลดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกๆองค์การคาดหวังจากตัวพนักงาน โดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ต้องทำงานร่วมกับหัวหน้าของแผนกหรือฝ่ายเพื่อการวางแผนการจัดอัตรากำลังคนที่เหมาะสมต่อปริมาณงาน

2. หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายงานหรือหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนและหน้าที่ที่มอบหมายต้องตรงกับความถนัดและความสามารถของตัวพนักงาน หากเป็นงานที่พนักงานไม่มีความถนัดหรือขาดความรู้ความเข้าใจ ก็จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความเหมาะสม หากในส่วนของการรับพนักงานใหม่ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ จำเป็นต้องพิจารณาถึงคุณสมบัติของผู้สมัครให้มีความเหมาะสมกับงานและแจ้งภาระหน้าที่การทำงานและรับผิดชอบ (Job Description) ให้ทราบก่อนล่วงหน้าอย่างละเอียด และมีการตกลงยอมรับทั้งสองฝ่ายเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาหรือขัดแย้งในองค์การต่อไปในอนาคต นอกเหนือจากนั้นการลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือไม่ได้สร้างมูลค่าเพิ่มต่อการทำงาน เช่นการทำ Lean plan ในองค์การ พนักงานทุกฝ่ายในองค์การสามารถเข้ามานั่งประชุมเพื่อเสนอความคิดเห็นถึงการลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นหรือล้าหลัง ซึ่งการกระทำดังกล่าว สามารถส่งผลให้พนักงานได้เอาเวลาที่เหลือจากงานประจำมาพัฒนาตนเอง ฝึกอบรม หรือทำงานที่ก่อประโยชน์อื่นๆ และการทำคู่มือการทำงาน (Working Manual) ที่เป็นแบบแผน สามารถใช้ได้จริงเพื่อที่พนักงานที่ไม่ทราบถึงขั้นตอนการทำงานเหล่าได้ศึกษาและสามารถนำไปใช้และปฏิบัติ

3. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรมีแบบแผนเส้นทางอาชีพที่ชัดเจน การวางแผนในด้านเส้นทางตำแหน่งงาน จะเป็นการกระตุ้น แรงบันดาลใจและแรงผลักดันในการทำงาน รวมไปถึงการที่จะเปิดโอกาสให้พนักงานรุ่นใหม่ได้แสดงความรู้ ความสามารถ และก้าวต่อไปในหน้าที่รับผิดชอบที่สูงขึ้น (Succession plan) ทั้งนี้องค์การก็สามารถมีพนักงานที่เติบโตในหน้าที่การงานกับองค์การเพิ่มมากขึ้นและสร้างความมีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์การ

4. องค์การควรมีการวางแผนด้านผลตอบแทนที่เหมาะสมต่อพนักงานที่ยังคงอยู่ เช่นการทำการสำรวจ (survey) ในกลุ่มพนักงานถึงความต้องการและสามารถให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ รวมไปถึงการทำแบบประเมินความสามารถประจำปีที่มีมาตรฐาน เพื่อที่จะสามารถกำหนดกฎเกณฑ์การขึ้นค่าตอบแทน ทั้งด้านตัวเงินที่เป็น เงินเดือน ค่าทำงานล่วงเวลา เงินพิเศษประจำปี และค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น ของรางวัล คำชมเชย ซึ่งจะส่งผลต่อพนักงานได้ทราบถึงความตระหนักจากการที่องค์การไม่เอารัดเอาเปรียบ และจะสร้างความพึงพอใจต่อพนักงานและเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การมากยิ่งขึ้น

5. องค์การต้องให้ความสำคัญด้านสวัสดิการต่างๆ ที่พนักงานพึงจะได้รับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือเรื่องของค่ารักษาพยาบาลที่เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่พนักงานว่าองค์การมีความหวังดีและเอาใจใส่พนักงาน และเป็นการสร้างความสบายใจต่อการทำงานและลดปัญหาการลาออกของพนักงาน รวมไปถึงการสร้างความรู้สึกที่ดีระหว่างพนักงานกับองค์การ และเพิ่มความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์การ

**ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป**

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป เนื่องด้วยงานวิจัยครั้งนี้มีการสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่มพนักงานที่ยังคงอยู่ระดับหัวหน้างาน ของบริษัทซาปุระเคนคาน่า ดริลลิ่ง เอเซีย ลิมิเต็ด เท่านั้น ซึ่งหากได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ อาจจะได้รับความคิดเห็นหรือแนวคิดและผลการวิจัยที่แตกต่างออกไป นอกจากนั้น ควรมีการทำวิจัยในเรื่องความเบื่อหน่ายที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ในกลุ่มอุตสาหกรรมน้ำมันและก๊าซธรรมชาติอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อที่จะสามารถหาผลสรุปที่มีความหลากหลายและน่าสนใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น

**เอกสารอ้างอิง**

ดาริณฑ์ บัวทอง. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเบื่อหน่ายในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาชุมชน) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เพ็ญศรี เลนุกูล และ พนสพงศ์ อาวรเจริญ. (2551). *ความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาสงขลานครินทร์.* การวิจัยคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

รุ่งณภา สีทะ. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการ สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปกร.

วรัตม์ หล่อยนต์. (2555). *ความเบื่อหน่ายในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ*. คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.

Arnold, B., Hetty, E. & Martin, C. (2006). *Crossover of Burnout and Engagement in Work Teams.* Eramus University Rotterdam, Netherland.

Dragan, R. (2016). *15 Ways your office job is literally killing you.* Business Insider (Singapore). Access date: 16 April 2016. [www.businessinsider.sg/how-your-office-job-is-literally-killing-you-2016-1/?r=US&IR=T#VxH5RDB96Uk](http://www.businessinsider.sg/how-your-office-job-is-literally-killing-you-2016-1/?r=US&IR=T#VxH5RDB96Uk)

Maslach, C., Schaufelli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). *Job Burnout. Annual review of Psychology,* 52(1), 397-422.

Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace*. California, SagePublications.