

ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
Burnout among Employees in State Enterprise: A Case Study of
Provincial Electricity Authority

สุขชัย ชีรนรวณิช¹ และณัฐพล พันธุ์ศักดิ์²
Sukchai Cheeranorawanit¹ and Nuttapon Punnugdee²

¹สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
¹Master of Business Administration, Faculty of Business Administration, Kasetsart University
¹การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
¹Provincial Electricity Authority
²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
²Faculty of Business Administration, Kasetsart University
E-mail: sukchai.c@ku.th

Received: October 11, 2024; Revised November 13, 2024; Accepted: November 14, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับภาวะหมดไฟ ความแตกต่างของภาวะหมดไฟในปัจจัยส่วนบุคคล 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานและทรัพยากรในงานกับภาวะหมดไฟ และ 3) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยความต้องการของงานและทรัพยากรในงานต่อภาวะหมดไฟ ตัวอย่างได้แก่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ จำนวน 475 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น ด้วยเทคนิควิธีอาศัยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบที วิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานมีภาวะหมดไฟอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยที่พนักงานมีภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกอ่อนแอและด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นนั้นมีระดับภาวะหมดไฟปานกลาง และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงานมีระดับภาวะหมดไฟต่ำ
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และภาระครอบครัว มีภาวะหมดไฟแตกต่างกัน สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และโรคประจำตัว มีภาวะหมดไฟไม่แตกต่างกัน
3. ความต้องการของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟ สำหรับทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟ
4. ความต้องการของงานโดยรวมมีอิทธิพลทางบวกต่อภาวะหมดไฟของพนักงาน และทรัพยากรในงานโดยรวมมีอิทธิพลทางลบต่อภาวะหมดไฟของพนักงาน

คำสำคัญ: ภาวะหมดไฟ ความต้องการของงาน ทรัพยากรในงาน

Abstract

The objectives of This research were 1) to study the level of burnout and differences in burnout by individual factors 2) to study the relationship between job demands and job resources and burnout and 3) to study the influence of job demands and job resources on burnout. The sample group consisted of 475 employees of the Provincial Electricity Authority nationwide. They were randomized by non-probability sampling using convenience technique, the instrument used was a questionnaire. The questionnaire was used and analyzed statistically, including percentage, mean, Independent t-test, ANOVA, Pearson's correlation coefficient, and Multiple Regression.

The research findings were as follows.

1. Employees had a relatively low level of burnout. When considering each aspect of burnout, it was found that employees had a moderate level in terms of Emotional Exhaustion and depersonalization (cynicism), and low level of Professional efficiency.
2. Personal factors that made a difference in burnout were age, status, Work experience, and family burden. Personal factors that did not make a difference in burnout were gender, education, and medical condition.
3. Overall and individual job demands had a positive relationship with burnout. For Overall job resources had a negative relationship with burnout.
4. Overall job demands had a positive influence on burnout, and overall job resources had a negative influence on burnout..

Keywords: Burnout, Job demand, Job resource

บทนำ

ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วและมีความเจริญก้าวหน้าอย่างมาก การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค ทำให้มีการเกิดขึ้นของคู่แข่งใหม่ที่มีศักยภาพ เหล่านี้ทำให้องค์กรต้องพยายามปรับตัวเพื่อรับมือกับความท้าทายที่เกิดขึ้นและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้ จึงทำให้องค์กรมีความจำเป็นต้องเร่งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างผลผลิตภาพ องค์กรจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงระบบงานและปรับปรุงกระบวนการ เพื่อให้คนสร้างผลผลิตภาพให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การปรับปรุงกระบวนการทำงาน โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร รวมถึงการควบคุมค่าใช้จ่ายและลดต้นทุน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานได้รับภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น การได้รับมอบหมายงานที่ไม่มีความถนัด หรือได้รับมอบหมายให้ทำงานในเวลาที่ยากลำบาก ทำให้พนักงานต้องทุ่มเททั้งแรงกาย แรงใจ ทักษะความรู้ต่าง ๆ รวมถึงเวลามากขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือความต้องการขององค์กร ส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียด และหากความเครียดนั้นไม่ได้รับการเยียวยาแก้ไขอย่างเหมาะสม และถูกละเลยเป็นระยะเวลานาน อาจส่งผลให้คนรู้สึกเหนื่อยล้า หดโศกในการทำงาน

เมื่อปี พ.ศ. 2562 องค์การอนามัยโลกได้เพิ่มภาวะหมดไฟ (Burnout Syndrome) ไว้ในบัญชีการจัดกลุ่มโรคระหว่างประเทศฉบับที่ 11 (International Classification of Diseases ; ICD-11) โดยจัดให้เป็นปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

(Occupational phenomenon) แต่ไม่ถูกจัดว่าเป็นโรคทางการแพทย์ (Medical Condition) ซึ่งองค์การอนามัยโลกได้นิยาม Burnout Syndrome ว่า เป็นกลุ่มอาการที่เป็นผลมาจากความเครียดเรื้อรังจากการทำงานที่ไม่ได้รับการจัดการที่ดี ซึ่งมีลักษณะ 3 ประการ คือ 1. มีความรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์ หดพลังหรือหมดเรี่ยวแรง 2. มีความรู้สึกเชิงลบ ไม่อยากทำงาน หรือเพิกเฉยต่อหน้าที่ทำ และ 3. มีความรู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานหรือประสิทธิภาพการทำงานลดลง (World Health Organization, 2019)

Bakker and Demerouti (2006) กล่าวว่า อาชีพแต่ละอาชีพอาจมีปัจจัยเสี่ยงเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกเหนื่อยหน่าย หมดไฟในการทำงานแต่ปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้เกิดภาวะหมดไฟสามารถจำแนกได้เป็นสองประการ คือ ความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน ซึ่งความต้องการของงาน (Job Demand) หมายถึงลักษณะความต้องการของงานทางกายภาพ จิตใจ สังคม หรือองค์กร ที่ต้องใช้ความพยายามหรือทักษะทางกายภาพและ/หรือจิตใจ (ทางปัญญาและอารมณ์) อย่างต่อเนื่อง ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งอาจกลายเป็นความเครียดในการทำงาน ทรัพยากรในงาน (Job Resource) หมายถึง ทรัพยากรทางกายภาพ จิตใจ สังคม หรือองค์กรที่มีส่วนช่วยสนับสนุนการทำงานของพนักงาน ให้สามารถสำเร็จบรรลุเป้าหมายของงานได้ ลดผลกระทบความต้องการของงาน ช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ ส่งเสริมและพัฒนาเพื่อการเติบโตในเส้นทางอาชีพของพนักงานได้ และวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้จัดงานสัมมนาการตลาด “การตลาดเติมพลัง BURNOUT IN THE CITY” โดยได้สำรวจผู้ประกอบการวิสาหกิจในกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,280 คน ผลการวิจัย พบว่า ร้อยละ 12 ประสบกับภาวะหมดไฟ ร้อยละ 57 ประสบกับภาวะที่มีความเสี่ยงสูงที่จะหมดไฟ และมีเพียงร้อยละ 31 ที่ยังมีไฟในการทำงาน และผลวิจัยตามกลุ่มอาชีพ พบว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจคือกลุ่มที่ประสบกับการหมดไฟและมีความเสี่ยงที่จะหมดไฟ เป็นอันดับหนึ่งคิดเป็นร้อยละ 77 (กรมสุขภาพจิต, 2563) ซึ่งอาจเป็นเหตุมาจากการที่พนักงานรัฐวิสาหกิจทำงานในองค์กรที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ โดยมีภารกิจหลักเพื่อส่งมอบสินค้าหรือบริการให้กับประชาชน ขณะเดียวกันต้องมุ่งสร้างรายได้ เพื่อนำส่งรัฐให้เป็นไปตามเป้าหมายทุกปี รวมทั้งปัจจุบันบางรัฐวิสาหกิจไม่ใช่องค์กรที่ดำเนินการอย่างผูกขาดอีกต่อไป ภาคเอกชนสามารถแข่งขันในตลาดเดียวกับรัฐวิสาหกิจได้ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ดังนั้นจึงทำให้พนักงานรัฐวิสาหกิจจะต้องเผชิญกับความเครียดและความกดดันมากกว่าอาชีพอื่น และเป็นเหตุให้อยู่ในกลุ่มหมดไฟสูงกว่ากลุ่มอาชีพอื่น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีวัตถุประสงค์ในการผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน รวมถึงการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง ดูแลรับผิดชอบลูกค้ากว่า 20 ล้านราย ปัจจุบัน กฟภ. กำลังเผชิญกับความท้าทายในการดำเนินธุรกิจที่สำคัญ เช่น นโยบายภาครัฐได้เริ่มเปิดเสรีในอุตสาหกรรมพลังงานไฟฟ้ามากขึ้น และจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีบทบาทสำคัญในการผลักดันธุรกิจในทุกภาคส่วนให้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มตัว โดยในส่วนของรูปแบบการผลิตและจำหน่ายไฟฟ้าจะเริ่มเปลี่ยนแปลงไป บริษัทเอกชนสามารถจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้กับลูกค้าได้โดยตรง อีกทั้งเทคโนโลยีในปัจจุบันช่วยให้ประชาชนสามารถผลิตและจัดเก็บพลังงานไฟฟ้าใช้เองได้และพลังงานเหลือสามารถขายไฟคืนเข้าสู่ระบบของการไฟฟ้าได้ ตลอดจนพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป มีความคาดหวังต่อคุณภาพไฟฟ้าและการบริการมากขึ้น ดังนั้นจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกและสภาพแวดล้อมดังกล่าว ทำให้ กฟภ. ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นในอนาคต กฟภ. จึงต้องปรับทุกวิถีทางในการดำเนินธุรกิจเพื่อเพิ่มศักยภาพของ กฟภ. ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้พนักงานต้องทุ่มเททั้งร่างกาย แรงใจ ทักษะความรู้ต่าง ๆ เพื่อที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายให้เกิดผลสำเร็จตามที่องค์กรตั้งไว้ อันอาจนำไปสู่การเกิดความเครียดของพนักงาน ซึ่งหากความเครียดนั้นไม่ได้รับการเยียวยา ถูกสะสมและสะสมเป็นระยะเวลานาน อาจส่งผลให้พนักงานรู้สึกเหนื่อยล้า เบื่อหน่ายและไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน เมินเฉยที่จะทำงานในความรับผิดชอบของตนเอง หลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า

ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นคุณลักษณะของภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) รวมถึงผลสำรวจของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่กล่าวว่าพนักงานรัฐวิสาหกิจจะต้องเผชิญกับความเครียดและความกดดันมากกว่าอาชีพอื่น จากข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงาน จากปัจจัยด้านความต้องการของงาน (Job Demands) และทรัพยากรในงาน (Job Resources) และอิทธิพลของปัจจัยดังกล่าวต่อภาวะหมดไฟของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการสร้างประสิทธิภาพการทำงานและองค์กรได้ในภาพรวม โดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์และอิทธิพลของความต้องการของงาน ทรัพยากรในงาน กับภาวะหมดไฟโดยใช้พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นกรณีศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนามาตรการป้องกัน และแก้ไขปัญหาภาวะหมดไฟของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กรและคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงาน ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยในการสร้างความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของภาวะหมดไฟในปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการของงาน และทรัพยากรในงาน กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยความต้องการของงาน และทรัพยากรในงาน ที่มีต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ มีพนักงานจำนวน 27,886 คน (ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2566) จากการคำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ทำให้ได้ขนาดของตัวอย่าง ทั้งหมด 395 ตัวอย่าง จากการสำรวจได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาทั้งสิ้น 475 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น 3 ตัวแปร ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โรคประจำตัว และภาระครอบครัว
2. ความต้องการของงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ภาระงาน 2) จิตใจและอารมณ์ตามงาน 3) ความต้องการของงานทางกายภาพ 4) บทบาทหน้าที่ในงาน 5) งานที่มีความเสี่ยงและอันตราย
3. ทรัพยากรในงาน ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) สภาพแวดล้อมและทรัพยากรในการทำงาน 2) ค่าตอบแทนและความยุติธรรม 3) โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา 4) ความก้าวหน้าในการทำงาน 5) การสนับสนุนทางสังคม 6) ความมีอิสระในการทำงาน 7) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 8) ข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ภาวะหมดไฟ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความรู้สึกอ่อนล้า 2) การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (เมินเฉย) 3) ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้เลือกใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 6 สัปดาห์ ตั้งแต่เดือน สิงหาคม ถึง เดือน กันยายน 2567 โดยได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Tryout) ก่อนเพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของคำถามทุกข้อ กับกลุ่มประชากรพนักงานในสังกัดฝ่ายงานก่อสร้างระบบไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(สำนักงานใหญ่) ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงจำนวน 40 คน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และใช้เกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ที่ระดับ 0.70 (Nunnally and Bernstein, 1994) ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	Cronbach's Coefficient Alpha
ภาวะหมดไฟในการทำงาน	0.879
ความรู้สึกอ่อนล้า	0.881
การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (เมินเฉย)	0.833
ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน	0.912
ความต้องการของงาน	0.859
ทรัพยากรในงาน	0.920

โดยเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถาม ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โรคประจำตัว และภาวะครอบครัว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความต้องการของงาน มีส่วนองค์ประกอบได้แก่ ด้านภาระงาน ด้านจิตใจและอารมณ์ตามงาน ด้านความต้องการของงานทางกายภาพ ด้านบทบาทหน้าที่ในงาน ด้านงานที่มีความเสี่ยงและอันตราย ปรับปรุงข้อความจาก ศนิพร ปิยพจนกร (2558); Rothmann and Joubert (2007); Yener and Coşkun (2013) และ Niu et al (2022) รวมจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 23 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามทรัพยากรในงาน มีส่วนองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมและทรัพยากรในการทำงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนและความยุติธรรม ด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการสนับสนุนทางสังคม ด้านความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงาน ปรับปรุงข้อความจาก Rothmann and Joubert (2007); Yener and Coşkun (2013) รวมจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 36 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามภาวะหมดไฟใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกอ่อนล้า ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (เมินเฉย) และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ใช้ข้อคำถามจากแบบสอบถามภาวะหมดไฟของ Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) (Maslach, Jackson and Leiter, 2019) จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิดสำหรับข้อเสนอแนะ เพื่อสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเพื่อลดภาวะหมดไฟในการทำงาน

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2-4 เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยคะแนนอยู่ในช่วง 4.21-5.00 แสดงว่ามีความคิดเห็นระดับสูง ช่วง 3.41-4.20 แสดงว่ามีความคิดเห็นระดับค่อนข้างสูง ช่วง 2.61-3.40 แสดงว่ามีความคิดเห็นระดับปานกลาง ช่วง 1.81-2.60 แสดงว่ามีความคิดเห็นระดับค่อนข้างต่ำ ช่วง 1.00-1.80 แสดงว่ามีความคิดเห็นระดับต่ำ

การประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง และวิเคราะห์ความต้องการของงาน ทรัพยากรในงาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิธีการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 ตัวอย่าง (Independent t-test) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน (One-way ANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่ออธิบายอิทธิพลของตัวแปรต้นต่อตัวแปรตาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับภาวะหมดไฟใน 3 ด้าน

(n = 475)

ภาวะหมดไฟ (Burnout)	$\bar{x}$	S	แปลผล
ด้านความรู้สึกล่อลวง	3.04	1.150	ปานกลาง
ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น(เมินเฉย)	2.73	1.054	ปานกลาง
ด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน	1.77	.681	ต่ำ
รวม	2.51	.758	ค่อนข้างต่ำ

จากตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อภาวะหมดไฟของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีภาวะหมดไฟโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ มีค่าเฉลี่ย 2.51 ซึ่งเมื่อพิจารณาภาวะหมดไฟเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อภาวะหมดไฟด้านที่มากที่สุดคือด้านภาวะความรู้สึกล่อลวง มีค่าเฉลี่ย 3.04 รองลงมาคือ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น(เมินเฉย) มีค่าเฉลี่ย 2.73 และสุดท้ายคือด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 1.77

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่าง(t-Test) ค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟของพนักงาน จำแนกตามเพศและโรคประจำตัว

(n = 475)

จำแนกตาม		จำนวน	$\bar{x}$	S	t	p	ผลการทดสอบ
เพศ	ชาย	353	2.491	.758	-1.122	.262	ไม่แตกต่าง

	หญิง	122	2.581	.756			
โรคประจำตัว	ไม่มี	327	2.508	.771	-.250	.803	ไม่แตกต่าง
	มี	148	2.527	.730			

หมายเหตุ : p-value < .05

จากตารางที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในปัจจัยด้านเพศ และปัจจัยด้านโรคประจำตัว ที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ.05 โดยปัจจัยด้านเพศ พบว่า ระหว่างเพศชายกับเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟไม่แตกต่างกัน สำหรับปัจจัยด้านโรคประจำตัว พบว่า ระหว่างพนักงานที่มีโรคประจำตัวกับพนักงานที่ไม่มีโรคประจำตัว มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 วิเคราะห์ความแปรปรวน (Oneway ANOVA) ของภาวะหมดไฟของปัจจัยส่วนบุคคล

จำแนกตาม	แหล่งของความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p	ผลการทดสอบ
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	13.204	2	6.602	12.035	.000	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	258.918	472	.549			
	รวม	272.122	474				
สถานภาพสมรส	ระหว่างกลุ่ม	4.783	2	2.391	4.222	0.015	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	267.339	472				
	รวม	272.122	474				
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.452	3	.151	.261	.853	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	271.670	471	.577			
	รวม	272.122	474	2.864			
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	11.457	4	2.864	5.164	.000	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	260.665	470	.555			
	รวม	272.122	474				
ภาระครอบครัว	ระหว่างกลุ่ม	12.162	3	4.054	7.345	.000	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	259.960	471	.552			
	รวม	272.122	474				

หมายเหตุ : p-value < .05

จากตารางที่ 4 มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ปัจจัยด้านอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟของพนักงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างพนักงานช่วงอายุ 18-29 ปี มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟมากที่สุด มากกว่าพนักงานช่วงอายุ 45-60 ปี

ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟของพนักงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่มีสถานภาพโสดจะมีระดับภาวะหมดไฟมากที่สุด มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่ต่างกันของพนักงานมีระดับภาวะหมดไฟไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันของพนักงานมีระดับภาวะหมดไฟแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 15 ปี มีระดับภาวะหมดไฟสูงกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป

ปัจจัยด้านภาระครอบครัวของพนักงานที่ต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า พนักงานที่มีภาระครอบครัวมากมีภาวะหมดไฟมากที่สุด ซึ่งมีภาวะหมดไฟมากกว่าพนักงานที่มีภาระครอบครัวน้อย

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงาน ทรัพยากรในงาน กับภาวะหมดไฟ 3 ด้าน

(n = 475)

		ภาวะหมดไฟ	ความต้องการของงาน	ทรัพยากรในงาน
ภาวะหมดไฟ	Pearson Correlation	1	.397**	-.537**
	p		0.000	0.000
ด้านความรู้สึกอ่อนล้า	Pearson Correlation	.879**	.496**	-.428**
	p	0.000	0.000	0.000
ภาวะหมดไฟ	Pearson Correlation	1	.397**	-.537**
	p		0.000	0.000
ด้านความรู้สึกอ่อนล้า	Pearson Correlation	.879**	.496**	-.428**
	p	0.000	0.000	0.000
ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น(เมินเฉย)	Pearson Correlation	.909**	.397**	-.441**
	p	0.000	0.000	0.000
ด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน	Pearson Correlation	.448**	-.128**	-.387**
	p	0.000	0.005	0.000

หมายเหตุ : p-value < .01

จากตารางที่ 5 พบว่า ความต้องการของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value < .01) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกอ่อนล้าและด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น(เมินเฉย) ในขณะที่ความต้องการของงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .01$) หรืออยู่ในทิศทางตรงกันข้ามกัน โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทรัพยากรในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟทั้ง 3 ด้าน(ด้านความรู้สึกอ่อนล้า ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (เมินเฉย) และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของความต้องการของงาน ทรัพยากรในงาน ในภาพรวมที่มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟของพนักงาน

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.987	.235		12.720	.000
	ความต้องการของงาน	.477	.050	.340	9.485	.000
	ทรัพยากรในงาน	-.565	.041	-.498	-13.905	.000
R = .634 R ² = .402 R ² _{adjusted} = .400 S.E. = .587 F = 158.861 p = .000						
a. Dependent Variable: ภาวะหมดไฟ						

หมายเหตุ : $p\text{-value} < .05$

จากตารางที่ 6 พบว่า ความต้องการของงานและทรัพยากรในงานสามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟของพนักงานได้ร้อยละ 40.0 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรอิสระ พบว่า ความต้องการของงานมีค่า $p\text{-value}$ เท่ากับ .000 และทรัพยากรในงาน มีค่า $p\text{-value}$ เท่ากับ .000 นั่นคือ ความต้องการของงาน และทรัพยากรในงานมีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยความต้องการของงานมีอิทธิพลทางบวกต่อภาวะหมดไฟ และทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางลบต่อภาวะหมดไฟ ซึ่งจากการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\text{ภาวะหมดไฟ} = 2.987 + 0.477(\text{ความต้องการของงาน}) - 0.565(\text{ทรัพยากรในงาน})$$

สรุปผลการวิจัย

1. ค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟโดยรวมของพนักงานกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ภาวะหมดไฟด้านภาวะความรู้สึกอ่อนล้ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด = 3.04 (S.D= 1.150) ในระดับปานกลาง และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (เมินเฉย) มีค่าเฉลี่ยรองลงมาค่าเฉลี่ย 2.73 (S.D= 1.054) ในระดับปานกลาง และสุดท้ายคือด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 1.77 (S.D= .681) ในระดับต่ำ

2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และภาระครอบครัว พบว่า มีความแตกต่างของภาวะหมดไฟอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .05$) สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ โรคประจำตัว และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีภาวะหมดไฟไม่แตกต่างกัน

3. ความต้องการของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .01$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกอ่อนล้าและด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (เมินเฉย) ในขณะที่ความต้องการของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน หมายความว่า พนักงานที่มีการรับรู้ความต้องการของงานที่องค์กรคาดหวังสูง ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ซึ่งอาจเกิดจากภาระงานที่ค่อนข้างมาก หรือการได้รับภาระงานที่มีอารมณ์ตามงานตรงข้ามกับอารมณ์จริงของพนักงาน จนอาจทำให้เกิดภาวะหมดไฟสูงในด้านความรู้สึกอ่อนล้าและด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (เมินเฉย)

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .01$) หรืออยู่ในทิศทางตรงกันข้ามกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ทรัพยากรในงานหรือสิ่งที่สังคมและองค์กรสนับสนุนในระดับสูงขึ้น ก็เกิดภาวะหมดไฟในระดับต่ำลง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทรัพยากรในงานในทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟทั้ง 3 ด้าน(ด้านความรู้สึกอ่อนล้า ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (เมินเฉย) และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน

4. ความต้องการของงานและทรัพยากรในงานสามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟของพนักงานได้ร้อยละ 40.0จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ความต้องการของงานโดยรวมนี้อธิบายทิศทางบวกต่อภาวะหมดไฟ และทรัพยากรในงานโดยรวมมีอิทธิพลทางลบต่อภาวะหมดไฟ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า เมื่อความต้องการของงานสูงขึ้นจะส่งผลทำให้พนักงานมีภาวะหมดไฟสูงขึ้นตามด้วย และทรัพยากรในงานที่สูงขึ้นจะส่งผลให้พนักงานมีภาวะหมดไฟต่ำลง ซึ่งจากผลการวิเคราะห์จะได้สมการพยากรณ์ดังนี้

$$\text{ภาวะหมดไฟ} = 2.987 + 0.477(\text{ความต้องการของงาน}) - 0.565(\text{ทรัพยากรในงาน})$$

อภิปรายผลการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ จากการศึกษาอภิปรายได้ว่า ปัจจัยด้านเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟของพนักงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของคมศร ฐิติเศรษฐ์ (2565) ที่พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อนี้ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟของพนักงานที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างพนักงานช่วงอายุ 18-29 ปี มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของคมศร ฐิติเศรษฐ์ (2565) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี มีภาวะหมดไฟมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี และสอดคล้องกับงานวิจัยของสโรชาพัชร เตชโรจนกัญจน์ (2564) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีระดับภาวะหมดไฟด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี ดังนั้นแสดงให้เห็นว่าอายุที่มากขึ้นจะมีภาวะหมดไฟน้อยเนื่องจากมีประสบการณ์ชีวิต และวุฒิภาวะที่มากกว่าคนที่อายุน้อย ซึ่งคนอายุน้อยจะประสบกับภาวะหมดไฟได้ง่ายกว่า ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟของพนักงานที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่มีสถานภาพโสดจะมีระดับภาวะหมดไฟมากที่สุด มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ สอดคล้องกับงานวิจัยของสโรชาพัชร เตชโรจนกัญจน์ (2564) ที่พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์น้อยกว่าสถานภาพอื่น ๆ ปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงานมีระดับภาวะหมดไฟไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของคมศร ฐิติเศรษฐ์ (2565) ที่พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลให้ภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อนี้ของธนาคารพาณิชย์มีภาวะหมดไฟแตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของสโรชาพัชร เตชโรจนกัญจน์

(2564) ที่พบว่า พนักงานที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีภาวะหมดไฟระดับต่ำกว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งความไม่สอดคล้องกันของงานวิจัยนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานวิจัยที่ศึกษามีกลุ่มประชากรที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งมีลักษณะงานของกลุ่มประชากรที่ศึกษาอาจมีความซับซ้อนแตกต่างกัน ปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันของพนักงานมีระดับภาวะหมดไฟแตกต่างกัน พบว่ากลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 15 ปี มีระดับภาวะหมดไฟสูงกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป สอดคล้องกับงานวิจัยของคมศร ฐิติเศรษฐ์ (2565) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปี ขึ้นไป มีภาวะหมดไฟน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า ปัจจัยด้านมีและไม่มีโรคประจำตัวของพนักงานมีระดับภาวะหมดไฟไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของวัลลภ วิชาญเจริญสุข (2557) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านโรคประจำตัวไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ ปัจจัยด้านภาระครอบครัวของพนักงานที่มีภาระครอบครัวแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีภาระครอบครัวมากมีภาวะหมดไฟมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสรโรชาพัชร เตชโรจนกัญจน์ (2564) ที่พบว่า พนักงานที่มีภาระทางครอบครัวมากมีภาวะหมดไฟในระดับสูง ซึ่งอาจเกิดจากการที่พนักงานมีความจำเป็นต้องดูแลสมาชิกในครอบครัว ไม่ว่าจะเป็น สามี หรือ ภรรยา พ่อแม่ พี่น้อง หรือ บุตร หรือญาติ ทำให้มีการทิ้งในด้านค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมถึงค่าใช้จ่ายส่วนตัว ซึ่งย่อมส่งผลให้พนักงานมีความรับผิดชอบที่หนักมาก ทั้งเรื่องงาน และเรื่องในครอบครัว ทำให้เกิดความเครียดได้

2. ความต้องการของงานสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ

จากการศึกษาพบว่า ความต้องการของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .397$) หมายความว่า พนักงานที่มีการรับรู้ความต้องการของงานที่องค์กรคาดหวังสูง มีการเกิดภาวะหมดไฟสูงตามไปด้วย โดยเฉพาะด้านความรู้สึกอ่อนล้า และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (เมินเฉย) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rothmann and Joubert (2007) ศึกษาเรื่องความต้องการของงาน ทรัพยากรในงาน ภาวะหมดไฟและความผูกพันในงานของผู้จัดการเหมืองทองคำชาวไนเมอรูฐตะวันตกเฉียงเหนือของแอฟริกาใต้ พบว่า ความต้องการของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟโดยเฉพาะด้านความรู้สึกอ่อนล้า ในขณะที่การศึกษารั้งนี้พบว่าความต้องการของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน หมายความว่า พนักงานที่มีการรับรู้ความต้องการของงานที่องค์กรคาดหวังสูง ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลงอาจเกิดจากความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ หรือการได้รับการงานที่มีอารมณ์ตามงานตรงข้ามกับอารมณ์จริงของพนักงาน จนอาจทำให้เกิดภาวะหมดไฟสูงโดยเฉพาะด้านความรู้สึกอ่อนล้า และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (เมินเฉย)

3. ทรัพยากรในงานสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานกับภาวะหมดไฟ พบว่า ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.537$) หมายความว่า เมื่อพนักงานมีการรับรู้ทรัพยากรในงานหรือสิ่งที่สังคมและองค์กรสนับสนุนในระดับสูงขึ้น ก็จะเกิดภาวะหมดไฟในระดับต่ำลง โดยเฉพาะด้านการสนับสนุนทางสังคมที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด = $-.540$ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rothman and Joubert (2007) ที่ได้ทำการศึกษาความต้องการของงาน ทรัพยากรในงาน ภาวะหมดไฟและความผูกพันในงานของผู้จัดการเหมืองทองคำชาวไนเมอรูฐตะวันตกเฉียงเหนือของแอฟริกาใต้ พบว่า ทรัพยากรในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟโดยเฉพาะด้านการสนับสนุนทางสังคม

4. ความต้องการของงาน ทรัพยากรในงาน มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟ

จากการศึกษาพบว่า ความต้องการของงานโดยรวม และทรัพยากรในงานโดยรวมมีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่า p-value เท่ากับ .000 น้อยกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ โดยความต้องการของ

งานโดยรวมมีอิทธิพลทางบวกต่อภาวะหมดไฟ และทรัพยากรในงานโดยรวมมีอิทธิพลทางลบต่อภาวะหมดไฟ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rothmann and Joubert (2007) ที่พบว่า ภาวะหมดไฟพยากรณ์ได้ด้วยความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากการศึกษาความต้องการของงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า องค์กรมีความคาดหวังหรือความต้องการของงานจนทำให้พนักงานมีภาระงานในระดับค่อนข้างมากจนรู้สึกอ่อนล้าและไม่สนใจในผู้อื่น ดังนั้น เพื่อบรรเทาปัญหาภาระงานที่มากเกินไป หรือไม่เหมาะสมกับอัตราค่าจ้างที่ปฏิบัติงานอยู่ องค์กรควรมีการพิจารณาจัดสรรอัตราค่าจ้างให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงานและภาระหน้าที่ และควรมีมาตรการจูงใจเรื่องความต้องการของงานที่เพิ่มเติม งานนวัตกรรม หรืองานที่ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักขององค์กร ไม่ควรให้มีมากเกินไปจนพนักงานรับไม่ไหว เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป งานที่เร่งรีบเกินไป ความรับผิดชอบที่ล้นมือ เป็นต้น รวมถึงการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชาต้องชัดเจนและถ่ายทอด สั่งการให้สอดคล้องตรงกันระหว่างผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับ ซึ่งความไม่ชัดเจนและไม่สอดคล้องกันนี้อาจทำให้พนักงานรู้สึกถึงความขัดแย้งและความไม่ชัดเจนของงานเกิดความลังเล วิดกักงวล จนเป็นสาเหตุให้หมดไฟได้

2. จากการศึกษาทรัพยากรในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า องค์กรมีการจัดสรรทรัพยากรที่เอื้อต่อการทำงานให้อย่างค่อนข้างเพียงพอ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทรัพยากรในงานด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งองค์กรอาจจะต้องมีการพิจารณาปรับปรุงในเรื่องของความร่วมมือสระในการทำงาน โดยองค์กรอาจกำหนดเป็นนโยบายและปรับลดระเบียบขั้นตอนให้การทำงานคล่องตัวมากขึ้น เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมมากขึ้นในการกำหนดวิธีการ แผนการทำงานหรือความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานได้ และเปิดโอกาสให้พนักงานได้กำหนดความก้าวหน้าในงานที่มากขึ้นโดยยึดหยุ่นวิธีการ แต่ยังคงยึดเป้าประสงค์และเป้าหมายเหมือนเดิม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นเพื่อให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์และครบถ้วนควรมีการทำการวิจัยเชิงคุณภาพที่จะสามารถได้ข้อมูลเชิงลึกควบคู่กับการทำวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลจากความคิดเห็นที่สะท้อนถึงแนวคิด ทศนคติ ผลกระทบ และเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลาย เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีลักษณะงานที่หลากหลาย มีความซับซ้อนของงาน ซึ่งจะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานได้อย่างละเอียดมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟที่แตกต่างออกไป เช่น ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของบุคคล ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์รอบด้านมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์โดยได้รับความอนุเคราะห์จาก ดร.ณัฐพล พันธุ์ภักดี อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.ยอดมณี เทพานนท์ และ รศ.ดร. นันทา สุริรักษา ประธานกรรมการและผู้ทรงคุณวุฒิ ตามลำดับ ที่ได้ให้คำแนะนำและ

ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ และผู้วิจัยขอขอบพระคุณการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ได้สนับสนุนทุนการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่ทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์มีคุณค่าทางวิชาการ

เอกสารอ้างอิง

- คมศร จิตติเศรษฐ์. ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสิ้นเชื้อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2565.
- วัลลภ วิชาญเจริญสุข. ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนบริษัทข้ามชาติ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557.
- ศนิพร ปิยพจนการ. การรับรู้ความสามารถตนเอง ความต้องการของงานกับทรัพยากรในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ : กรณีศึกษาครูโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558.
- สรโรชาพัชร เตชโรจนกัญจน์. ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานบริษัทเอกชนที่ดำเนินธุรกิจจัดจำหน่ายวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2564.
- สุขภาพจิต, กรม. BURNOUT IN THE CITY. (ออนไลน์) 2563 (อ้างเมื่อ 18 มิถุนายน 2567). จาก <https://dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=30176>
- Bakker, A.B. and E. Demerouti. "The Job Demands-Resources model: state of the art," *Journal of Managerial Psychology*. 22, 3 (2006): 309-328.
- Maslach, C. S. E. Jackson and M. P. Leiter. *Maslach Burnout Inventory Manual*. 4th ed. Mind Garden, Inc, 2019
- Niu, L.X. et al. "The Effects of Job Demands and Job Resources on Miners' Unsafe Behavior -The Mediating and Moderating Role of a Sense of Calling," *Sustainability*. 14, 14294 (2022): 2-17.
- Nunnally, J. C. and I. H. Bernstein. *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill, 1994.
- Rothmann, S. and J.H.M. Joubert. "Job demands, job resources, burnout and work engagement of managers at a platinum mine in the North West Province," *South African Journal of Business Management*. 38, 3 (2007): 49-61.
- World Health Organization. *Burn-out an occupational phenomenon: International Classification of Diseases*. (online) 2019 (cited 20 July 2024). Available from: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Yener, M. and Ö. Coşkun. "Using Job Resources and Job Demands in Predicting Burnout," *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 99 (2013) : 869-876.

