

ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะหมดไฟในการทำงาน
ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
FACTORS AFFECTING BURNOUT AMONG OFFICE WORKERS
IN PRIVATE SECTORS IN BANGKOK

นางสาวภัทรชมน สิงห์อุดม

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบจำลอง Job Demands-Resources (JD-R) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามออนไลน์กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) แบบสอบถามประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กรที่อาจส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ปริมาณงานที่มากเกินไป ($\beta = 0.083, p < 0.030$) ภาระงานทางอารมณ์ ($\beta = 0.205, p < 0.001$) การขาดความเป็นอิสระและอิทธิพลในการทำงาน ($\beta = 0.182, p < 0.011$) การดูแลที่ไม่เพียงพอและการรับรู้ความยุติธรรม ($\beta = 0.132, p < 0.19$) และเวลาทำงานที่ไม่เหมาะสม ($\beta = 0.289, p < 0.000$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยที่เวลาทำงานที่ไม่เหมาะสม และภาระงานทางอารมณ์มีความสำคัญมากที่สุด ค่าของ $R^2 = 0.507$ บ่งชี้ว่า 50.7% ของความแปรปรวนในภาวะหมดไฟสามารถอธิบายได้ด้วยปัจจัยเหล่านี้ การวิจัยนี้สรุปว่าปัจจัยด้านองค์กรมีบทบาทสำคัญในการเกิดสภาวะหมดไฟและเสนอแนวทางในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อป้องกันภาวะหมดไฟในพนักงาน

คำสำคัญ: ภาวะหมดไฟในการทำงาน, ปริมาณงาน, ความเป็นอิสระในการทำงาน, การดูแล, เวลาทำงาน, ภาระงานทางอารมณ์, การขาดการสนับสนุนทางสังคม, ความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาท

Abstract

This research aims to study the factors affecting job burnout among private company employees in Bangkok, utilizing the Job Demands-Resources (JD-R) model as the conceptual framework. Data were collected through an online questionnaire from a sample of 400 employees, using simple random sampling. The questionnaire included questions about organizational factors that might affect job burnout. Data analysis employed descriptive statistics, such as percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics, including multiple regression analysis. The results indicate that Work Overload ($\beta = 0.083$, $p < 0.030$), Emotional Labour ($\beta = 0.205$, $p < 0.001$), Lack of Autonomy and Influence at Work ($\beta = 0.182$, $p < 0.011$), Inadequate Supervision and Perception of Injustice ($\beta = 0.136$, $p < 0.05$), Poor Working Hours ($\beta = 0.182$, $p < 0.011$) and Emotional Labour have a positive correlation with job burnout. Poor Working hours are the most significant factors. The R^2 value of 0.507 indicates that 50.7% of the variance in job burnout can be explained by these factors. The study concludes that organizational factors play a crucial role in job burnout and suggests measures to improve the work environment to prevent employee burnout.

Key Words: Job burnout, Work overload, Autonomy at work, Supervision, Working hours, Emotional Labour, Social support, Role ambiguity and conflict

ความเป็นมา และความสำคัญปัญหา

ในยุคปัจจุบัน ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) เป็นปัญหาที่มีผลกระทบอย่างสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจของพนักงาน โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเมืองใหญ่ที่มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่กดดันและแข่งขันสูง ภาวะหมดไฟในการทำงานหมายถึง อาการที่เกิดจากความเครียดเรื้อรังในงานที่ไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม ซึ่งแสดงออกมาเป็นความอ่อนล้าทางอารมณ์ การแยกตัวออกจากงาน และความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพในงาน (Maslach & Leiter, 2016)

การศึกษาของ Maslach และ คณะ (2001) พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานสามารถเกิดขึ้นได้กับพนักงานทุกระดับ และมีผลกระทบต่อสุขภาพจิตและร่างกายของพนักงาน รวมถึงประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยที่ทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานอาจมีทั้งความต้องการในการทำงานที่สูงเกินไป และการขาดทรัพยากรในการทำงานที่เพียงพอ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กรทั้ง 7 ด้าน ที่ส่งผลต่อสภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload), ภาระงานทางอารมณ์ (Emotional Labour), ขาดความเป็นอิสระและอิทธิพลในการทำงาน (Lack of Autonomy and Influence at Work), ความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาท (Ambiguity and Role Conflict), การดูแลที่ไม่เพียงพอ และการรับรู้ความยุติธรรม (Inadequate Supervision and Perception of Injustice), การขาดการสนับสนุนทางสังคม (Lack of Perceived Social Support) และเวลาทำงานที่ไม่เหมาะสม (Poor Working Hours)

ขอบเขตงานวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา โดยมีตัวแปรต้น 7 ด้าน คือ ปัจจัยด้านองค์กร และตัวแปรตาม คือ ภาวะหมดไฟในการทำงาน

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาทำการศึกษาทั้งสิ้น 6 เดือนระหว่างกุมภาพันธ์ 2567 – กรกฎาคม 2567

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้ใช้แบบจำลอง Job Demands-Resources (JD-R) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา แบบจำลองนี้เสนอว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานเกิดจากความไม่สมดุลระหว่างความต้องการในการทำงาน (Job Demands) และทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน (Job Resources) ความต้องการในการทำงาน รวมถึง ปริมาณงานที่มากเกินไป ภาระงานทางอารมณ์ และความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาท

ขณะที่ทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน เช่น ความเป็นอิสระในการทำงาน การดูแลที่เพียงพอ และการสนับสนุนทางสังคม สามารถช่วยลดความเครียดและป้องกันภาวะหมดไฟได้ (Demerouti et al., 2001)

Valsania, Anna Laguia และ A. Morino ได้อธิบายเกี่ยวกับสาเหตุหนึ่งที่เป็นตัวกระตุ้นการเกิดภาวะหมดไฟ คือ ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านบุคคล (Edu-Valsania et al., 2022) ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้มุ่งหมายในการศึกษาเกี่ยวกับสภาวะการหมดไฟในการทำงาน ดังนั้นปัจจัยด้านองค์กรซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรงจึงเป็นส่วนหลักที่อยู่ในความสนใจของการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ปัจจัยด้านองค์กร (Organisational Factors) ประกอบไปด้วย

ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload)

ปริมาณงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพที่มากเกินไป เป็นตัวทำนายที่สำคัญของภาวะหมดไฟในการทำงาน เมื่อพนักงานเผชิญกับความตึงเครียดที่สูงต่อเนื่องโดยไม่มีทรัพยากรหรือเวลาที่เพียงพอจะฟื้นตัว จะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรังและความเหนื่อยล้า ความกดดันในการทำงานและความซับซ้อนของงานอย่างต่อเนื่องสามารถทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทางกายและจิตใจ

ภาระงานทางอารมณ์ (Emotional Labour)

ภาระงานทางอารมณ์เกี่ยวข้องกับการจัดการและบางครั้งการปกปิดอารมณ์ของตนเองเพื่อตอบสนองความคาดหวังของงาน สิ่งนี้รวมถึงการแสดงอารมณ์ที่ไม่ตรงกับความรู้สึกจริง เช่น ความเป็นมิตรในงานบริการลูกค้า การพยายามควบคุมอารมณ์อย่างต่อเนื่องสามารถทำให้ทรัพยากรทางจิตใจลดลง นำไปสู่ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และภาวะหมดไฟ งานวิจัยพบว่าระดับของภาระงานทางอารมณ์ที่สูงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในหลายอาชีพ

ขาดความเป็นอิสระและอิทธิพลในการทำงาน (Lack of Autonomy and Influence at Work)

ความสามารถในการตัดสินใจและควบคุมการทำงานของตนเองมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงาน การขาดความเป็นอิสระและอิทธิพลในการทำงานสามารถนำไปสู่ความรู้สึกหมดหนทางและความหงุดหงิด ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดภาวะหมดไฟ เมื่อพนักงานรู้สึกว่าพวกเขาไม่มีสิทธิ์มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน จะทำให้ความรู้สึกถึงความสำเร็จลดลงและเพิ่มระดับความเครียด

ความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาท (Ambiguity and Role Conflict)

ความคลุมเครือในบทบาทเกิดขึ้นเมื่อพนักงานไม่แน่ใจเกี่ยวกับหน้าที่และความคาดหวังในงานของตนเอง ความขัดแย้งในบทบาทเกิดขึ้นเมื่อมีความต้องการที่ไม่สอดคล้องกันจากแหล่งต่างๆ ในองค์กร ทั้งความคลุมเครือในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาททำให้เกิดความสับสนและความเครียดซึ่งสามารถนำไปสู่ภาวะหมดไฟ พนักงานที่ไม่มีแนวทางชัดเจนหรือได้รับคำสั่งที่ขัดแย้งกันมักจะมีแนวโน้มที่จะไม่พอใจในงานและเกิดภาวะหมดไฟ

การดูแลที่ไม่เพียงพอ และการรับรู้ความยุติธรรม (Inadequate Supervision and Perception of Injustice)

คุณภาพของการดูแล การดูแลที่ไม่เพียงพอ ไม่ว่าจะเป็นการดูแลที่เข้มงวดเกินไปหรือละเลยเกินไป สามารถเพิ่มความเสี่ยงในการเกิดภาวะหมดไฟ พนักงานที่รู้สึกว่าความพยายามของตนเองไม่ได้รับการยอมรับหรือมีค่า จะมีแนวโน้มที่จะรู้สึกเครียดและขาดแรงจูงใจ นอกจากนี้ การรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรม เช่น การปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกันหรือการลำเอียง สามารถทำให้ความรู้สึกไม่พอใจและนำไปสู่ภาวะหมดไฟ

การขาดการสนับสนุนทางสังคม (Lack of Perceived Social Support)

สนับสนุนทางสังคมในที่ทำงานทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการสนับสนุนทางอารมณ์และเครื่องมือและสิ่งจำเป็นในการทำงาน เป็นเกราะป้องกันสำคัญต่อความเครียด การขาดการสนับสนุนทางสังคมสามารถทำให้พนักงานรู้สึกโดดเดี่ยวและมีภาระมากขึ้น ซึ่งเพิ่มความเสี่ยงในการเกิดภาวะหมดไฟ สภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุนช่วยสร้างความรู้สึกของชุมชนและการมีส่วนร่วม ซึ่งสามารถลดผลกระทบของความเครียด

เวลาทำงานที่ไม่เหมาะสม (Poor Working Hours)

สมดุลระหว่างงานและชีวิตเป็นสิ่งสำคัญ เพราะหากเวลาทำงานไม่เหมาะสม เช่น การทำงานกะยาว การทำงานกลางคืน และการทำงานล่วงเวลามากเกินไป สามารถทำลายสมดุลระหว่างงานและชีวิต เวลาทำงานที่ไม่เหมาะสมทำให้พนักงานยากที่จะฟื้นตัวจากความเครียดที่เกิดจากการทำงาน และสามารถนำไปสู่ความเหนื่อยล้าเรื้อรังและภาวะหมดไฟ การทำงานในเวลาที่ไม่สม่ำเสมอและมีความต้องการสูงเกี่ยวข้องกับปัญหาสุขภาพต่างๆ รวมถึงการนอนไม่หลับและความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นในการเกิดอุบัติเหตุ

สมมติฐานการวิจัย

H1: ปริมาณงานที่มากเกินไปมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

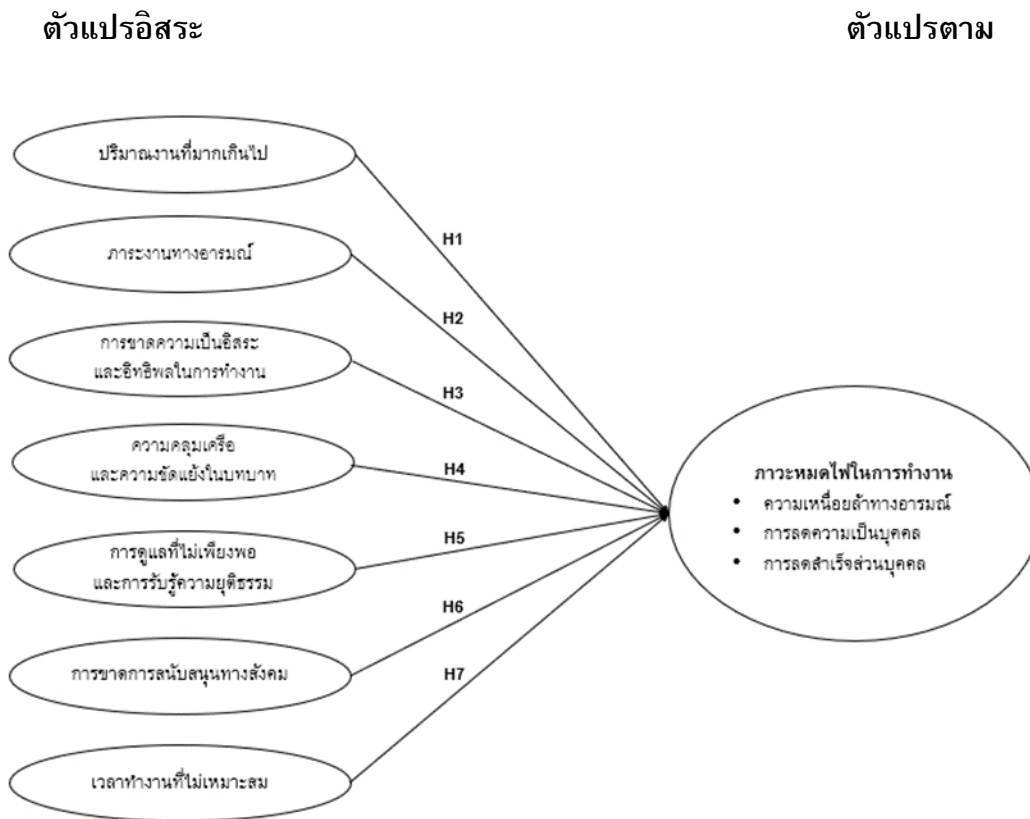
H2: ภาระงานทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H3: การขาดความเป็นอิสระและอิทธิพลในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H4: ความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H5: การดูแลที่ไม่เพียงพอและการรับรู้ความยุติธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด คือ 400 คน ซึ่งคำนวณจากสูตรของ W.G. Cochran ที่พัฒนาขึ้นเพื่อหาขนาดตัวอย่างสำหรับประชากรที่เหมาะสมสำหรับประชากรขนาดใหญ่ (Nanjundeswaraswamy & Divakar, 2021)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ประกอบด้วยแบบสอบถาม 4 ส่วน คือ 1) คำถามคัดกรอง 2) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 3) ความคิดเห็นของกลุ่มประชากรที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อสภาวะหมดไฟในการทำงาน เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยใช้มาตราวัดแบบ Linkert Scale 5 ระดับ โดย 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และในส่วนสุดท้าย 4) คำถามเพื่อวัดระดับสภาวะหมดไฟในการทำงานของ Maslach ซึ่งเป็นที่ยอมรับและใช้กันอย่างแพร่หลาย (Maslach et al., 1996) ซึ่งใช้ความถี่ตามความรู้สึกของผู้ตอบคำถามที่เกี่ยวกับสภาวะหมดไฟในการทำงานแต่ละด้าน โดย 6 = ทุกวัน และ 1 = ไม่เคยเลย แล้วจึงนำมาแปลผลตามหลักการของ Maslach Burnout Inventor (Maslach et al., 1996)

ซึ่งแบบสอบถามนี้ได้มีการทดสอบคุณภาพด้วยการ pre-test กับกลุ่มตัวอย่าง 5 รายเพื่อทดสอบความเข้าใจในแต่ละข้อคำถาม และนำข้อคิดเห็นมาปรับปรุงแก้ไข จากนั้นดำเนินการ pilot test กับกลุ่มตัวอย่าง 40 ราย เพื่อประเมินค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามด้วยวิธีการ Cronbach's Alpha โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในภาพรวม คือ 0.924 จึงถือได้ว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้เป็นการเก็บข้อมูลประชากรกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ได้ นอกจากนี้ค่าความเชื่อมั่นสำหรับแบบสอบถามในส่วนของปัจจัยอาจส่งผลต่อสภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ 0.895 จากคำถาม 14 ข้อ และแบบสอบถามวัดระดับสภาวะหมดไฟมีในด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) คือ 0.893 จากคำถาม 7 ข้อ ด้านการลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) คือ 0.856 จากคำถาม 7 ข้อ และ ความสำเร็จส่วนบุคคล (Personal Accomplishment) คือ 0.869 จากคำถาม 8 ข้อ

การวิเคราะห์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 1) การวิเคราะห์เชิงพรรณนา เพื่อคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะของกลุ่มประชากรและระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะหมดไฟในการทำงาน 2) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือ ปัจจัยด้านองค์กร ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ สภาวะหมดไฟในการทำงาน

ผลการวิจัย

ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง 73.0%, กลุ่มอายุ 35–44 ปี 33.0%, สถานภาพโสดเป็นส่วนใหญ่ 68.8%, การศึกษาปริญญาตรี 64.3%, รายได้ต่อเดือน 30,000–49,999 บาท 31%, สายงานด้านปฏิบัติการ 58.3%, อายุงาน 1-10 ปี 60.5%

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อสภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ปริมาณงานที่มากเกินไป	3.432	0.751	มาก
ภาระงานทางอารมณ์	3.464	1.037	มาก
การขาดความเป็นอิสระและอิทธิพลในการทำงาน	3.225	0.910	ปานกลาง
ความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาท	2.726	1.020	ปานกลาง
การดูแลที่ไม่เพียงพอและการรับรู้ความยุติธรรม	2.396	1.037	น้อย
การขาดการสนับสนุนทางสังคม	2.616	0.976	ปานกลาง
เวลาทำงานที่ไม่เหมาะสม	2.349	1.011	น้อย
รวมทุกด้าน	2.887	0.732	ปานกลาง

จากตาราง 1 พบว่าค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อสภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($M = 2.887$, $S.D = 0.732$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ภาระงานทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($M = 3.464$, $S.D. = 1.037$), ปริมาณงานที่มากเกินไป ($M = 3.432$, $S.D. = 0.751$), การขาดความเป็นอิสระและอิทธิพลในการทำงาน ($M = 3.225$, $S.D. = 0.91$), ความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาท ($M = 2.726$, $S.D. = 1.02$), การขาดการสนับสนุนทางสังคม ($M = 2.616$, $S.D. = 0.976$), การดูแลที่ไม่เพียงพอและการรับรู้ความยุติธรรม ($M = 2.396$, $S.D. = 1.037$) และสุดท้าย เวลาทำงานที่ไม่เหมาะสม ($M = 2.349$, $S.D. = 1.011$)

ตารางที่ 2 ค่าสหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์การที่มีผลต่อสภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านองค์การ	B	Std. Error	β	t	Sig.
Constant	-0.038	0.188		-0.203	0.893
ปริมาณงานที่มากเกินไป	0.108	0.050	0.083	2.172	0.030
ภาระงานทางอารมณ์	0.193	0.058	0.205	3.335	0.001
การขาดความเป็นอิสระและอิทธิพลในการทำงาน	0.195	0.077	0.182	2.546	0.011
ความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาท	0.050	0.053	0.052	0.947	0.344
การดูแลที่ไม่เพียงพอและการรับรู้ความยุติธรรม	0.125	0.053	0.132	2.357	0.019
การขาดการสนับสนุนทางสังคม	-0.057	0.053	-0.057	-1.086	0.278
เวลาทำงานที่ไม่เหมาะสม	0.279	0.050	0.289	5.565	0.000
R = 0.712, R ² = 0.507, Adj. R ² = 0.498, F = 57.644					

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านองค์การส่งผลต่อสภาวะหมดไฟของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ 0.05 มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป ($\beta = 0.083$, $p < 0.030$) ภาระงานทางอารมณ์ ($\beta = 0.205$, $p < 0.001$) การขาดความเป็นอิสระและอิทธิพลในการทำงาน ($\beta = 0.182$, $p < 0.011$) การดูแลที่ไม่เพียงพอและการรับรู้ความยุติธรรม ($\beta = 0.132$, $p < 0.19$) และเวลาทำงานที่ไม่เหมาะสม ($\beta = 0.289$, $p < 0.000$) โดยมีค่า $R^2 = 0.507$ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ภาพรวมของปัจจัยปัจจัยด้านองค์การ สามารถเป็นไปตามสมมติฐานได้ร้อยละ 50.7

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สภาวะหมดไฟในการทำงานของประชากรศาสตร์

ระดับสภาวะหมดไฟในการทำงาน	คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับของสภาวะหมดไฟ
ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์	17.540	ระดับปานกลาง

การลดความเป็นบุคคล	14.063	ระดับสูง
ความสำเร็จส่วนบุคคล	24.923	ระดับสูง

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มประชากรผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับของสภาวะหมดไฟในการทำงานใน ตามวิธีการของ Maslach Burnout Inventory แต่ละด้าน ดังนี้ คือ ด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ระดับปานกลาง (คะแนนรวม 17.540) ด้านการลดความเป็นบุคคลระดับสูง (คะแนนรวม 14.063) และความสำเร็จส่วนบุคคลระดับสูงเช่นกัน (คะแนนรวม 24.923)

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยได้แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรในด้านต่างๆ ที่มีผลต่อสภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างไรในแต่ละด้าน ดังนี้

ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload) ผลการวิจัยพบว่าปริมาณงานที่มากเกินไปมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Sig = 0.030) สอดคล้องกับการศึกษาของ Bakker และ Demerouti (2007) ที่ชี้ให้เห็นว่าความต้องการงานที่สูงเกินไปสามารถเพิ่มความเหนื่อยล้าทางกายและจิตใจของพนักงานได้ ซึ่งบ่งชี้ว่าพนักงานที่มีภาระงานมากเกินไป มีแนวโน้มที่จะประสบภาวะหมดไฟมากขึ้น (Bakker & Demerouti, 2007) การที่ปริมาณงานมากเกินไปจะก่อให้เกิดความเครียดและความกดดันที่เพิ่มขึ้นเมื่อพนักงานต้องทำงานมากเกินไป ส่งผลให้พนักงานไม่มีเวลาเพียงพอสำหรับการพักผ่อนและฟื้นฟู ทำให้เกิดภาวะหมดไฟ (Schaufeli & Bakker, 2004)

ภาระงานทางอารมณ์ (Emotional Labour) ผลการวิจัยพบว่าภาระงานทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงลบสำคัญกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Sig = 0.001) โดยค่า $\beta = 0.205$ แสดงให้เห็นถึงผลกระทบเชิงบวกในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานต้องใช้พลังงานในการควบคุมอารมณ์ในงานมากขึ้น โอกาสที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานจะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ผลการวิจัยที่ได้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Valsania, Laguia และ Morino (2022) ที่กล่าวถึงความสำคัญของการควบคุมอารมณ์ในงานที่มีการติดต่อกับลูกค้าหรือผู้ร่วมงานอย่างใกล้ชิด (Edu-Valsania, Laguia, & Moriano, 2022) และหากต้องใช้พลังงานทางจิตใจในการควบคุมตนเองไม่ให้เกิดอารมณ์ที่ไม่ตรงกับความรู้สึกจริงก็จะส่งผลให้พนักงานมีโอกาสเกิดสภาวะหมดไฟได้มากขึ้นเมื่อเวลาผ่านไป (Hochschild, 1983)

การขาดความเป็นอิสระและอิทธิพลในการทำงาน (Lack of Autonomy and Influence at Work) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการขาดความเป็นอิสระและอิทธิพลในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ (Sig = 0.011) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในอดีตที่ชี้ว่าความสามารถในการควบคุมงานและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเป็นปัจจัยที่สำคัญในการลดภาวะหมด

ไฟ (Bakker & Demerouti, 2007) นอกจากนี้ การขาดความเป็นอิสระในการทำงานสามารถทำให้พนักงานรู้สึกถูกกดดันและไม่มีความสุขในงานที่ทำ (Maslach & Leiter, 2016) ทำให้พนักงานรู้สึกว่าพวกเขาไม่มีอำนาจในการตัดสินใจและควบคุมการทำงานของตนเอง ซึ่งสามารถเพิ่มความเครียดและความหงุดหงิด (Hackman & Oldham, 1976) การที่ตัวแปรนี้มีค่าเบต้า $\beta = 0.182$ แสดงถึงความสำคัญของการมีความเป็นอิสระในการทำงาน การที่พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีสิทธิ์ในการตัดสินใจสามารถลดความเครียดและเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน (Deci & Ryan, 1985)

ความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาท (Role Ambiguity and Role Conflict)

ผลการวิจัยพบว่า ความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาทไม่มีความสัมพันธ์เชิงนัยสำคัญกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Sig = 0.344) แม้ว่าจะงานวิจัยบางชิ้นจะชี้ให้เห็นว่าความคลุมเครือในบทบาทสามารถเพิ่มความเครียดและภาวะหมดไฟได้ (วราภรณ์ เลิศวิไล, 2563; Edú-Valsania et al., (2022) สาเหตุที่ความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาทไม่มีความสัมพันธ์เชิงนัยสำคัญอาจมาจากการที่พนักงานมีการสื่อสารที่ดีในองค์กรหรือมีการจัดการความคลุมเครือในบทบาทได้ดี ทำให้ผลกระทบลดลง (Kahn et al., 1964)

การดูแลที่ไม่เพียงพอและการรับรู้ความยุติธรรม (Inadequate Supervision and Perception of Injustice) การดูแลที่ไม่เพียงพอและการรับรู้ความยุติธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Sig = 0.019) ผลนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Maslach และ Leiter (2016) ที่กล่าวถึงความสำคัญของการดูแลและการรับรู้ความยุติธรรมในที่ทำงานต่อสุขภาพจิตและความพึงพอใจในการทำงาน การดูแลที่ไม่เพียงพอและการรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมในองค์กรสามารถทำให้พนักงานรู้สึกไม่พอใจและเกิดความเครียดที่นำไปสู่ภาวะหมดไฟได้ (Maslach & Leiter, 2016). การที่ตัวแปรนี้มีค่าเบต้าเป็นบวก ($\beta = 0.132$) แสดงถึงผลกระทบของการดูแลที่ไม่เพียงพอและความไม่ยุติธรรมในองค์กรสามารถทำให้พนักงานรู้สึกถูกละเลยและไม่มีความสุขในงานที่ทำ (Greenberg, 1987) นอกจากนี้ความยุติธรรมในองค์กรยังมีผลต่อความพึงพอใจและความเป็นอยู่ของพนักงาน (Colquitt, Conlon, Wesson, Porter, & Ng, 2001)

การขาดการสนับสนุนทางสังคม (Lack of Perceived Social Support) แม้ว่าผลการวิจัยจะชี้ว่าการขาดการสนับสนุนทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์เชิงนัยสำคัญกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Sig = 0.278) แต่ยังคงมีงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่าการสนับสนุนทางสังคมมีบทบาทสำคัญในการลดความเครียดและภาวะหมดไฟในที่ทำงาน (Kazemi Talachi & Gorji, 2013) สาเหตุที่การขาดการสนับสนุนทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์เชิงนัยสำคัญอาจมาจากการที่พนักงานได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว การสนับสนุนจากครอบครัวมีผลอย่างมีนัยสำคัญในการลดความเครียดและภาวะหมดไฟ ทำให้พนักงานสามารถรับมือกับความเครียดในงานได้ดียิ่งขึ้น (Schaufeli & Bakker, 2004) ส่งผลดีต่อสุขภาพจิตของพนักงานได้ (Constable & Russell, 1986)

เวลาทำงานที่ไม่เหมาะสม (Poor Working Hours) ผลการวิจัยพบว่าเวลาทำงานที่ไม่เหมาะสมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ (Sig = 0.000) สอดคล้องกับการศึกษาของ Schaufeli และ Buunk (2005) ที่ระบุว่าเวลาทำงานที่ยาวนานและไม่เหมาะสมสามารถทำลายสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวได้ เวลาทำงานที่ยาวนานและไม่เหมาะสมทำให้พนักงานไม่มีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอ และส่งผลต่อความสามารถในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิต (Schaufeli & Buunk, 2005) การที่ตัวแปรนี้มีค่าเบต้าสูง ($\beta = 0.289$) แสดงถึงความสำคัญของการมีเวลาทำงานที่เหมาะสมเพื่อรักษาสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งสามารถลดความเครียดและภาวะหมดไฟได้ (Beckers et al., 2008) และยังคงสอดคล้องกับสอดคล้องกับสอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่าการทำงานในเวลาที่ไม่เหมาะสมมีผลกระทบต่อสุขภาพและความเป็นอยู่ของพนักงาน (Bakker et al., 2004)

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

จากผลการวิจัยข้างต้น สามารถทำการวิจัยเพิ่มเติมเพื่อสำรวจปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน เช่น ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ การวิจัยในบริบทของประเทศไทยยังสามารถศึกษาในกลุ่มอาชีพและพื้นที่อื่นที่แตกต่างออกไป Generation อื่นๆ หรือแม้กระทั่งกลุ่มที่มีความหลากหลายทางเพศ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและเป็นประโยชน์มากขึ้น

การทำการศึกษาในอนาคตด้วยการเปลี่ยนพื้นที่ กลุ่มอาชีพ Generation และเพศทางเลือก ที่ยังไม่เคยมีการทำการศึกษาไว้ก่อน จะเป็นการเพิ่มความรู้ความเข้าใจที่เจาะจงเฉพาะกลุ่มได้มากขึ้น ในขณะเดียวกัน ผลลัพธ์ก็จะสามารถนำไปขยายผลของการวิจัยในเรื่องสภาวะหมดไฟในการทำงานให้มีความครอบคลุมมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนามาตรการและนโยบายในการจัดการกับภาวะหมดไฟในการทำงานในหลากหลายบริบท

เอกสารอ้างอิง

- วรภรณ์ เลิศวิไลย์. (2563). ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของนักเทคนิคการแพทย์ใน
จังหวัดกรุงเทพมหานคร. คณะแพทยศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art.
Journal of Managerial Psychology, 22(3), 309-328.
<https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to
predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83-104.
<https://doi.org/10.1002/hrm.20004>
- Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O., & Ng, K. Y. (2001). Justice at the
millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal
of Applied Psychology*, 86(3), 425-445. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.425>
- Constable, J. F., & Russell, D. W. (1986). The effect of social support and the work environment
upon burnout among nurses. *Journal of Human Stress*, 12(1), 20-26.
<https://doi.org/10.1080/0097840X.1986.9936762>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). Intrinsic motivation and self-determination in human
behavior. New York: Plenum Press.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-
resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Edú-Valsania, S., Laguía, A., & Moriano, J. A. (2022). Burnout: A review of theory and
measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3),
Article 1780. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031780>

- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review*, 12(1), 9-22.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.
[https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Hochschild, A. R. (1983/2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- Kazemi Talachi, R., & Gorji, M. B. (2013). Job Burnout and Job Satisfaction among Industry, Mine and Trade Organization Employees: A Questionnaire Survey. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(7), 21-37.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout. *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior*. Academic Press, Cambridge, 351-357. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3>
- Maslach, C., Leiter, M. P., & Schaufeli W. B. (2001). Job Burnout. *Job burnout*. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (Eds.). (1996). *Maslach Burnout Inventory manual (3rd ed.)*. Consulting Psychologists Press. <https://different.hr/wp-content/uploads/2020/05/Maslach-Burnout-Inventory-MBI.pdf>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111.
- Nanjundeswaraswamy, T. S., & Divakar, S. (2021). Determination of sample size and sampling methods in applied research. *Proceedings on Engineering Sciences*, 03(1), 25-32. DOI: 10.24874/PES03.01.003.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315. DOI: 10.1002/job.248

Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2005). Professional Burnout. *International Journal of Stress Management*, 12(3), 234-247.