

ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
กรณีศึกษาสายงานการไฟฟ้า ภาค 3



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Job Burnout among Employees of Provincial Electricity Authority
A Case Study of Electricity Authority Function Region 3



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกรณีศึกษาสายงานการไฟฟ้า ภาค 3
โดย	น.ส.พุกษา พุทธิสาริกร
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....	ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สิริพรรณ นกสวน สวัสดิ์)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ)	
.....	กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรกริช สังขมณี)	
.....	กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ศิริมา ทองสว่าง)	

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

พจนานุกรม พจนานุกรม : ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 กรณีศึกษาสายงานการไฟฟ้า ภาค 3. (Job Burnout among Employees of
 Provincial Electricity Authority A Case Study of Electricity Authority
 Function Region 3) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ.วันชัย มีชาติ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความต้องการของงาน ระดับทรัพยากรในงาน และระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความต้องการของงานและทรัพยากรในงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาสายงานการไฟฟ้าภาค 3 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสังกัดสายงานการไฟฟ้าภาค 3 จำนวน 1,010 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มตัวอย่าง (Independent t-test) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation)

ผลการศึกษา พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีระดับความต้องการของงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับทรัพยากรในงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานต่ำ ซึ่งเมื่อพิจารณาภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานต่ำ ทั้ง 3 ด้าน ; ด้านความรู้สีก่อนนอน ด้านการเมินเฉย และด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง 3) ความต้องการของงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน 4) ทรัพยากรในงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6181078024 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: JOB BURNOUT, JOB DEMANDS-JOB RESOURCES

Prueksa Pruittisarikorn : Job Burnout among Employees of Provincial Electricity Authority A Case Study of Electricity Authority Function Region 3.

Advisor: Assoc. Prof. WANCHAI MEECHART

This research aims to study the levels of following subjects: 1) job demands 2) job resources 3) job burnout and to study the relationship between job burnout of Provincial Electricity Authority employees and personal factors, job demands and job resources. The samples of the study were 1,010 people who were employees of Electricity Authority Function Region 3. The research tool was a questionnaire. The statistical data analysis were descriptive and inferential statistics using the Independent t-test, One-way ANOVA and the Pearson's Correlation Coefficient.

The results indicate that: 1) The sample group had a moderate level of overall job demands, a relatively high level of overall job resource and the risk of job burnout is low. . In this regard, when considering the job burnout in each aspect, it has shown that the sample group had low risk of job burnout in all three dimensions; exhaustion, cynicism, and reduced personal accomplishment. 2) The personal factors related to job burnout were age, duration of employment and position level. 3) Job demands (overall and each aspect) were positively correlated with job burnout. 4) Job resources (overall and each aspect) had a negative correlation with job burnout.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2020

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจากความกรุณา การช่วยเหลือและการสนับสนุนจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา ตรวจสอบข้อผิดพลาดต่าง ๆ และคำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำสารนิพนธ์ ตลอดจนให้ความหวังใจ เอาใจใส่รวมถึงให้กำลังใจจนสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณกรรมการสอบสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สิริพรรณ นกสวน สวัสดิ์ รองศาสตราจารย์ ดร.จักรกริช สังขมณี และอาจารย์ ดร.ศิริมา ทองสว่าง ที่ได้ให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงสารนิพนธ์ให้ดียิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนและมอบวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณเพื่อนนิสิต ร.ป.ม. รุ่น 50 ที่คอยให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาเพื่อสารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณพี่และเพื่อนร่วมงานที่คอยให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือตลอดการทำวิจัย รวมถึงพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังกัดสายงานการไฟฟ้าภาค 3 ทุกท่าน ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ประกอบการวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่และครอบครัวที่ได้ให้กำลังใจและสนับสนุนแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด รวมถึงขอขอบคุณน้องส สันหมุดที่คอยเป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

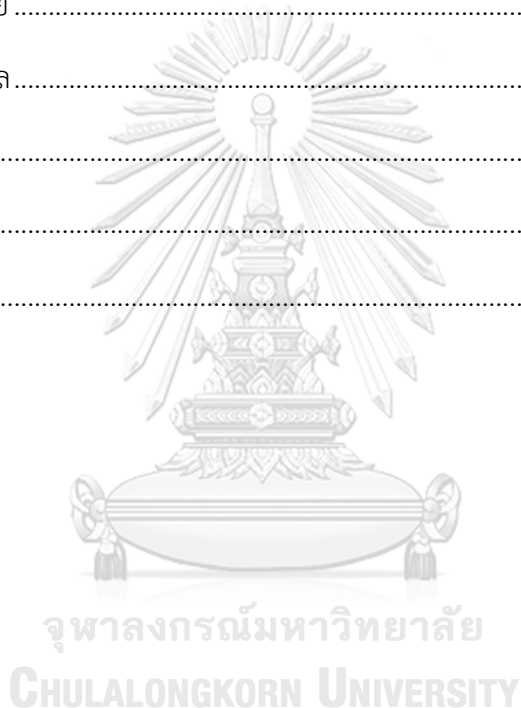
พฤกษา พฤทธิสาริกร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....ค	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....ง	ง
กิตติกรรมประกาศ.....จ	จ
สารบัญ.....ฉ	ฉ
สารบัญตาราง.....ณ	ณ
สารบัญรูปภาพ.....ญ	ญ
บทที่ 1 บทนำ..... 1	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ..... 1	1
1.2 คำถามวิจัย..... 5	5
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 5	5
1.4 ขอบเขตการวิจัย..... 5	5
1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย..... 6	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย..... 9	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 11	11
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน..... 11	11
2.1.1 ความหมายและคำนิยามของภาวะหมดไฟในการทำงาน..... 11	11
2.1.2 องค์ประกอบของภาวะหมดไฟในการทำงาน..... 13	13
2.1.3 สาเหตุของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน..... 15	15
2.1.4 อาการของภาวะหมดไฟในการทำงาน..... 17	17
2.1.5 ผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงาน..... 19	19

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน (Job Demands-Job Resources).....	22
2.2.1 ความหมายของความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน	22
2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน (The Job Demands-Resources Model) (JD-R Model).....	23
2.2.3 องค์ประกอบของความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน	27
2.2.4 ผลของความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน.....	33
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลและภาวะหมดไฟในการทำงาน	39
2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของงานกับทรัพยากรในงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน.....	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	45
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	45
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	46
3.3 สมมติฐานการวิจัย.....	47
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
3.5 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	55
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	58
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และพิสัยควอไทล์.....	58
4.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	66

4.2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และภาวะ หมดไฟในการทำงาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ Independent t-test และการ วิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA	66
4.2.2 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการของงาน ปัจจัย ทรัพยากรในงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยใช้สถิติ Pearson's Correlation	71
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	87
5.1 สรุปผลการวิจัย	88
5.2 การอภิปรายผล	93
5.3 ข้อเสนอแนะ	109
บรรณานุกรม	111
ประวัติผู้เขียน	129



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	46
ตารางที่ 2 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามความต้องการของงาน.....	50
ตารางที่ 3 การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยความต้องการของงาน	50
ตารางที่ 4 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามทรัพยากรในงาน	51
ตารางที่ 5 การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยทรัพยากรในงาน.....	51
ตารางที่ 6 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน	53
ตารางที่ 7 การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงาน	53
ตารางที่ 8 สมมติฐานและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ตารางที่ 9 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n = 1,010)	58
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการของงาน	62
ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทรัพยากรในงาน	62
ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน.....	64
ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามเพศ.....	66
ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามอายุ.....	67
ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	69
ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	70
ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามการมีและไม่มีโรคประจำตัว.....	71

ตารางที่ 18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานโดยรวมกับภาวะหมดไฟในการทำงาน.....	72
ตารางที่ 19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานด้านภาระงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	73
ตารางที่ 20 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานด้านรูปแบบอารมณ์ตามงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	74
ตารางที่ 21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานทางกายภาพกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	75
ตารางที่ 22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานด้านงานที่มีความเสี่ยงและอันตรายกับภาวะหมดไฟในการทำงาน.....	76
ตารางที่ 23 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานโดยรวมกับภาวะหมดไฟในการทำงาน.....	77
ตารางที่ 24 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	78
ตารางที่ 25 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพกับภาวะหมดไฟในการทำงาน.....	79
ตารางที่ 26 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลกับภาวะหมดไฟในการทำงาน.....	80
ตารางที่ 27 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	81
ตารางที่ 28 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	82
ตารางที่ 29 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชากับภาวะหมดไฟในการทำงาน	83
ตารางที่ 30 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านความมีอิสระในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	84

ตารางที่ 31 คำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการ
ปฏิบัติงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน.....85

ตารางที่ 32 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย91



สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 แผนภาพแสดงกระบวนการคู่ขนานซึ่งเป็นแนวคิดพื้นฐานของแบบจำลองความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน.....	26
ภาพที่ 2 แผนภาพแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความต้องการของงาน ทรัพยากรในงานและภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค 3	88
ภาพที่ 3 แผนภาพแสดงภาพรวมความต้องการของงาน ทรัพยากรในงานและภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค 3.....	89



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ประเทศไทยมีระบบเศรษฐกิจในรูปแบบผสมค่อนข้างไปทางทุนนิยม กล่าวคือ เอกชนสามารถดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจได้อย่างอิสระ มีการแข่งขันกันผลิตสินค้าและบริการเพื่อแข่งขันตลาด โดยเป็นการแข่งขันกันตามกลไกตลาด เอกชนมีสิทธิ์ในทรัพย์สิน ภายใต้กรอบที่กฎหมายกำหนด และมีกิจกรรมบางอย่างที่หน่วยงานภาครัฐดำเนินการ เช่น ระบบสาธารณสุข ฝึกอบรมพื้นฐานที่จำเป็น ด้วยในปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงในหลากหลายมิติไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี สังคม วัฒนธรรม ทำให้เกิดความท้าทายใหม่ๆ ที่องค์กรต้องเผชิญอยู่ตลอดเวลา ทั้งการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค หรือการเกิดขึ้นของกลุ่มใหม่ๆ ที่มีศักยภาพทำให้องค์กรต้องพยายามปรับตัวและเปลี่ยนแปลงเพื่อรับมือกับความท้าทายที่เกิดขึ้นและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรมีความจำเป็นต้องเน้นประสิทธิภาพในการสร้างผลิตภาพของหน่วยงาน ปรับตัวเพื่ออยู่รอด ไม่เว้นแม้แต่หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงเช่นกัน

องค์กรคือหน่วยงานที่ประกอบไปด้วยกลุ่มคนมาดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งทุกองค์กรต้องมีคนในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ คนจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างยิ่งยวดต่อองค์กร องค์กรที่อยู่ในสถานะแข่งขันในโลกทุนนิยม ประกอบกับสถานการณ์ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกมิติ องค์กรจะต้องเอาตัวรอดหรือสร้างการเจริญเติบโตให้ได้ องค์กรจึงมีการสร้างระบบงานและปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อบีบคั้นให้คนสร้างผลิตภาพให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นระบบประเมินผลงาน โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ความคาดหวังต่อผลลัพธ์ รวมถึงการลดต้นทุนโดยการลดขนาดองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้เปรียบเสมือนความต้องการของงานที่สามารถสร้างผลกระทบให้กับคนที่ทำงานอยู่ภายในองค์กรนั้น ๆ ได้

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้บุคคลได้รับการงานที่เพิ่มมากขึ้น ได้รับมอบหมายงานที่ไม่มีความถนัด หรือได้รับมอบหมายให้ทำงานในเวลาจำกัด ทำให้บุคคลต้องทุ่มเททั้งร่างกาย แรงใจ ทักษะความรู้ต่าง ๆ รวมถึงเวลามากขึ้นในการบรรลุเป้าหมายหรือความต้องการขององค์กร ส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียด ซึ่งหากความเครียดนั้นไม่ได้รับการเยียวยาแก้ไขอย่างเหมาะสม และถูกละเลยเป็นระยะเวลาอันยาวนาน อาจส่งผลให้บุคคลรู้สึกเหนื่อยล้า เบื่อหน่าย หหมดกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงาน จนรู้สึกไม่อยากมาทำงาน เพิกเฉย หหมดความสนใจที่จะทำงานในความรับผิดชอบของตนเอง

หลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมถึงรู้สึกว่าคุณค่า ไม่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นคุณลักษณะของภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองของบุคคลต่อความเครียดจากการทำงานที่สะสมมาเป็นระยะเวลานาน โดยบุคคลจะมีอาการที่แสดงถึงความอ่อนล้า อ่อนเพลียอย่างมาก การเมินเฉยและหมดความสนใจในงาน และมีความรู้สึกของความไม่มีประสิทธิภาพหรือความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในตนเอง ซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นปฏิกริยาที่สามารถเกิดขึ้นได้กับบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับคน หรือมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น Maslach, Schaufeli, and Leiter (2001, p.399) ; Leiter (1991, p.124) อย่างไรก็ตามภาวะหมดไฟในการทำงานไม่ได้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลเท่านั้น ยังส่งผลกระทบต่อสังคมรอบข้างรวมถึงองค์การด้วย เนื่องจากผลผลิตของบุคคลเชื่อมโยงกับผลผลิตขององค์การ หากประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง ประสิทธิภาพในการดำเนินงานและผลผลิตขององค์การย่อมต้องลดลงตามไปด้วย ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การและนำไปสู่ความล้มเหลวขององค์การได้

Demerouti and Bakker (2011) กล่าวว่าทุกอาชีพมีปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดความเครียดหรือภาวะหมดไฟในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของความต้องการของงาน และปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของทรัพยากรในงาน ความต้องการของงาน (Job Demands) หมายถึง ลักษณะของงานทางกายภาพ สังคมและองค์การที่บุคคลต้องใช้ความพยายามทั้งทางกายและจิตใจในการตอบสนองความต้องการของงานนั้น ซึ่งความพยายามดังกล่าวทำให้เกิดต้นทุนทั้งทางกายและจิตใจของพนักงานอย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ในขณะที่ทรัพยากรในงาน (Job Resources) หมายถึง ลักษณะของงานทางกายภาพ จิตใจ สังคมและองค์การที่มีคุณสมบัติในการช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคคลให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ ลดผลกระทบของความต้องการของงาน รวมถึงสิ่งที่ทำให้เกิดต้นทุนทางกายภาพและจิตใจ และส่งเสริมให้บุคคลสามารถเรียนรู้ พัฒนาและเติบโตในเส้นทางอาชีพของตนเอง Demerouti, Bakker, Nachreiner and Schaufeli (2001) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานและทรัพยากรในงานที่มีต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน Demerouti และคณะ จึงได้นำเสนอแบบจำลองความต้องการของงานกับทรัพยากรในงาน (The Job Demands-Resources Model) ในปี พ.ศ. 2544 ซึ่งเชื่อว่าความต้องการของงานที่มีระดับสูงสามารถสร้างความเหนื่อยล้าทั้งกายและใจให้กับพนักงาน เกิดการสูญเสียพลังงานจนหมด นำไปสู่ปัญหาสุขภาพและภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ตัวอย่างองค์ประกอบของความต้องการของงาน คือ ปริมาณงานที่มากเกินไป งานที่ยากและมีความซับซ้อน การทำงานภายใต้ความกดดันด้านเวลา จำนวนชั่วโมงการทำงาน

ที่มากเกินไป งานที่มีความเสี่ยงและอันตราย งานที่มีความต้องการด้านอารมณ์ ในขณะที่ทรัพยากรในงานที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน จะเป็นตัวลดแรงจูงใจในการทำงานซึ่งสามารถนำไปสู่การเมินเฉยต่องาน และการลดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานซึ่งเป็นองค์ประกอบของภาวะหมดไฟในการทำงาน ตัวอย่างองค์ประกอบของทรัพยากรในงาน คือ การมีอิสระในการทำงาน การได้รับข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในการให้ผลตอบแทน การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ และการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา Bakker, Demerouti and Euwema (2005) ยังเชื่ออีกว่าความต้องการของงานสามารถทำนายความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของภาวะหมดไฟในการทำงาน ในส่วนของทรัพยากรในงาน หากองค์การสนับสนุนทรัพยากรในงานอย่างเพียงพอต่อความต้องการของบุคคล ทรัพยากรในงานจะทำหน้าที่ในการลดผลกระทบที่เกิดจากความต้องการของงาน จึงสามารถลดความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ “ภาวะหมดไฟในการทำงาน” ถูกพูดถึงมากขึ้นในโลกยุคปัจจุบัน โดยเมื่อปี พ.ศ.2562 องค์การอนามัยโลกได้เพิ่มภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ไว้ในบัญชีการจัดกลุ่มโรคระหว่างประเทศฉบับที่ 11 โดยจัดให้เป็นปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (Occupational phenomenon) แต่ยังไม่ถูกจัดว่าเป็นโรคทางการแพทย์ (Medical Condition) องค์การอนามัยโลกได้นิยามภาวะหมดไฟในการทำงานว่าเป็นกลุ่มอาการที่เป็นผลมาจากความเครียดเรื้อรังจากการทำงานที่ไม่ได้รับการจัดการที่ดีพอ ซึ่งมีลักษณะ 3 ประการ คือ มีความรู้สึกหมดพลัง หมดสิ้นเรี่ยวแรง มีความรู้สึกเชิงลบ หรือเพิกเฉยต่องานที่ทำ และมีความรู้สึกว่าตัวเองไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาวะหมดไฟในการทำงานเริ่มเป็นที่สนใจมากขึ้นในประเทศไทยเช่นกัน โดยวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ทำการศึกษาภาวะหมดไฟของคณวิทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,210 คน พบว่า กลุ่มคณวิทำงาน กว่าร้อยละ 12 อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงาน และมีจำนวนมากถึงร้อยละ 57 มีความเสี่ยงสูงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ผลการสำรวจแบ่งตามเพศพบว่ากลุ่มคณวิทำงานเพศหญิงกว่าร้อยละ 59 มีความเสี่ยงสูงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ในขณะที่เพศชายมีความเสี่ยงสูงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ที่ร้อยละ 54 ผลการสำรวจแบ่งตามช่วงอายุพบว่า กลุ่มคน Gen Z ซึ่งมีช่วงอายุต่ำกว่า 24 ปี อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานมากที่สุดที่ร้อยละ 17 รองลงมาร้อยละ 13 คือกลุ่ม Gen Y ซึ่งมีช่วงอายุระหว่าง 25-42 ปี ในขณะที่กลุ่ม Baby Boomer ซึ่งมีช่วงอายุระหว่าง 58-76 ปี อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานเพียงร้อยละ 7 แสดงให้เห็นว่าอายุน้อย ยิ่งมีความเสี่ยงต่อการเข้าสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานมากขึ้น นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบอีกว่ากลุ่มอาชีพที่กำลังอยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานและอยู่ในภาวะ

เสียงที่จะเข้าสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานมากที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจที่ร้อยละ 77 พนักงานเอกชนอยู่ในอันดับที่ 2 ที่ร้อยละ 73 และข้าราชการอยู่ในอันดับที่ 3 ที่ร้อยละ 58

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ในการให้บริการพลังงานไฟฟ้าครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศไทย ยกเว้น กรุงเทพฯ นนทบุรี และสมุทรปราการ มีพนักงานรวมลูกจ้างกว่า 3 หมื่นคน และดูแลรับผิดชอบลูกค้ากว่า 20 ล้านราย แม้ว่าประชาชนส่วนใหญ่จะมองว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีการผูกขาดด้านการให้บริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า แต่ในข้อเท็จจริงแล้ว นโยบายภาครัฐในปัจจุบันได้เริ่มเปิดเสรีในอุตสาหกรรมพลังงานไฟฟ้ามากขึ้น กล่าวคือ บริษัทเอกชน สามารถจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้กับลูกค้าได้โดยตรง อีกทั้งเทคโนโลยีในปัจจุบันช่วยให้ประชาชนสามารถผลิตและจัดเก็บพลังงานไฟฟ้าใช้เองได้ ตลอดจนพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปมีความคาดหวังต่อการให้คุณภาพไฟฟ้ารวมถึงบริการมากขึ้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นความท้าทายสำคัญที่ทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่เพื่อเร่งประสิทธิภาพ ผลิตภาพขององค์กร ส่งผลให้พนักงานต้องทำงานหนักมากขึ้น ต้องเรียนรู้งาน หรือเทคโนโลยีใหม่ๆที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้นเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจนำมาซึ่งความเครียดและนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ และด้วยความเป็นรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ที่มีลำดับชั้นบังคับบัญชาสูง มีระบบการทำงานที่ค่อนข้างซับซ้อน มีกฎระเบียบทั้งจากหน่วยงานภาครัฐที่กำกับหรือกฎระเบียบภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด จึงทำให้พนักงานอาจไม่ได้รับอิสระในการตัดสินใจตามความเหมาะสม ส่งผลให้องค์กรมีความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงไปได้ไม่ดีนัก สภาพแวดล้อมเหล่านี้จึงอาจเป็นส่วนสำคัญและมีความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแบ่งพื้นที่รับผิดชอบออกเป็น 4 ภูมิภาค คือ ภาคเหนือ รับผิดชอบโดยสายงานการไฟฟ้า ภาค 1, ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รับผิดชอบโดยสายงานการไฟฟ้า ภาค 2, ภาคกลาง ภาคตะวันตกและภาคตะวันออก รับผิดชอบโดยสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 และภาคใต้ รับผิดชอบโดยสายงานการไฟฟ้า ภาค 4 ผู้วิจัยเลือกศึกษาพนักงานในสังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ซึ่งต้องดูแลระบบโครงข่ายไฟฟ้าและให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าครอบคลุมพื้นที่ 17 จังหวัดในภาคกลาง ภาคตะวันออกและภาคตะวันตก พื้นที่ในความรับผิดชอบของสายงานฯ เป็นพื้นที่สำคัญของ กฟภ. เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีสัดส่วนรายได้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสูงถึงร้อยละ 50 เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีกลุ่มลูกค้าประเภทอุตสาหกรรมรายใหญ่เป็นจำนวนมากซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพและการบริการที่สูง ประกอบกับมีพื้นที่อยู่ใกล้กรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มลูกค้าบ้านอยู่อาศัยส่วนใหญ่จึงถือเป็นกลุ่มคนในเมืองที่มีความต้องการและความคาดหวังในคุณภาพและ

บริการที่สูงเช่นเดียวกัน ส่งผลให้พนักงานในสังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 อยู่ในสถานะที่มีความบีบคั้นในงานจึงอาจมีแนวโน้มที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้มาก

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความต้องการของงาน ทรัพยากรในงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยใช้พนักงานในสังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 เป็นกรณีศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนามาตรการป้องกัน และแก้ไขปัญหาภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสังกัดสายงานการไฟฟ้าภาค 3 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงานต่อไป

1.2 คำถามวิจัย

1.2.1. ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสังกัดสายงานการไฟฟ้าภาค 3 อยู่ในระดับใด

1.2.2. ปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสังกัดสายงานการไฟฟ้าภาค 3

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการของงาน ระดับทรัพยากรในงานและระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสังกัดสายงานการไฟฟ้าภาค 3

1.3.2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสังกัดสายงานการไฟฟ้าภาค 3

1.3.3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสังกัดสายงานการไฟฟ้าภาค 3

1.3.4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสังกัดสายงานการไฟฟ้าภาค 3

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสังกัดสายงานการไฟฟ้าภาค 3 จำนวนทั้งสิ้น 6,820 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีจำนวน 450 คน โดยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสมการของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

1.4.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสังกัดสายงานการไฟฟ้าภาค 3 ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2563

1.4.3 ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัย

1.4.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและโรคประจำตัว
- ความต้องการของงาน ประกอบด้วย ภาระงาน รูปแบบอารมณ์ตามงาน ความต้องการของงานทางกายภาพ และงานที่มีความเสี่ยงและอันตราย
- ทรัพยากรในงาน ประกอบด้วย การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา ความมีอิสระในการทำงาน และข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงาน

1.4.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

- ภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึก่อนล้ำ ด้านการเมินเฉยและด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง

1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1.5.1 ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout)

หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองของบุคคลต่อความเครียดจากการทำงานที่สะสมมาเป็นเวลานาน โดยบุคคลจะมีอาการที่แสดงถึงความอ่อนล้า อ่อนเพลียอย่างมาก การเมินเฉยและหมดความสนใจในงาน และมีความรู้สึกของความไม่มีประสิทธิภาพหรือความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในตนเอง ซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นปฏิกริยาที่สามารถเกิดขึ้นได้กับบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับคน หรือมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น Maslach, Schaufeli, and Leiter (2001, p.399) ; Leiter (1991, p.124) ซึ่งแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1.5.1.1 ด้านความรู้สึก่อนล้ำ (Exhaustion)

หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกหมดกำลังกาย กำลังใจในการปฏิบัติงาน หรือดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากรู้สึกว่าการตนเองทำงานหนักเกินไป อ่อนล้า

มากเกินไป ซึ่งสามารถนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางกายได้ เช่น เมื่อยล้า หลับไม่สนิท ระบบย่อยอาหารมีปัญหา หรือมีอาการปวดหัว

1.5.1.2 การเมินเฉย (Cynicism)

หมายถึง การที่บุคคลมีทัศนคติในทางลบต่องานที่รับผิดชอบ บุคคลจะเพิกเฉย ไม่แยแสและหมดความสนใจที่จะทำงานในความรับผิดชอบของตนเอง จนนำไปสู่ความรู้สึกไม่ผูกพันในงาน บุคคลจะพยายามแยกตัวและหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นซึ่งรวมถึงเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาด้วย ความเย็นชาจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง ทำให้บุคคลไม่ต้องการจะทุ่มเทในงานของพวกเขา

1.5.1.3 ด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง (Reduce Personal Accomplishment)

หมายถึง การที่บุคคลประเมินความสามารถและประสิทธิภาพของตนเองไปในทางลบ บุคคลจะมีความรู้สึกไม่ดีกับตัวเอง รู้สึกว่าตัวเองไร้ความสามารถ ไม่ประสบความสำเร็จ และไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสุดท้ายจะนำไปสู่ความรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า

1.5.2 ความต้องการของงาน (Job Demand)

หมายถึง สิ่งที่ต้องการคาดหวังจากบุคคล ทำให้บุคคลต้องใช้ทรัพยากรที่มี ทั้งกำลังกาย กำลังใจและความคิดในการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังขององค์กร ซึ่งหากสิ่งที่ยิ่งใหญ่เกินกว่าศักยภาพของบุคคลก็จะทำให้บุคคลเกิดความเครียด นำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้

1.5.2.1 ภาระงาน (Workload)

หมายถึง งานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จในเวลาที่ย่ำงัด ซึ่งมีจำนวนมากเกินไปทั้งในแง่ของปริมาณและความซับซ้อนของงาน ทำให้บุคคลต้องใช้ทรัพยากรทั้งทางด้านร่างกาย ความคิด จิตใจรวมถึงเวลาทุ่มเทให้งานประสบผลสำเร็จ ความกดดันที่เกิดขึ้นส่งผลให้บุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

1.5.2.2 รูปแบบอารมณ์ตามงาน (Emotional Labour)

หมายถึง การที่บุคคลต้องแสดงพฤติกรรมหรือความรู้สึกในขณะปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสมกับบทบาทที่ตนเองได้รับ สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งทำให้บุคคลต้องใช้ความพยายามในการควบคุมอารมณ์ และยับยั้งความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการขององค์กร

1.5.2.3 ความต้องการของงานทางกายภาพ (Physical demands)

หมายถึง การที่บุคคลต้องใช้ร่างกายในการทำงาน ซึ่งอาจต้องอยู่ในท่าเดิมเป็นเวลานาน ทำให้ร่างกายไม่ได้รับการผ่อนคลาย นำไปสู่การเจ็บป่วยทางร่างกายได้

1.5.2.4 งานที่มีความเสี่ยงและอันตราย (Exposure to Risk and Hazard)

หมายถึง งานที่ต้องเผชิญกับความเสียหายต่อการได้รับบาดเจ็บ ทำให้บุคคลต้องตื่นตัว ระวังตัวเพื่อเตรียมพร้อมตอบสนองต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้นตลอดเวลา

1.5.3 ทรัพยากรในงาน (Job Resource)

หมายถึง สิ่งที่ต้องการสนับสนุนให้กับบุคคล เพื่อให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามที่องค์การต้องการ ในทางหนึ่งสามารถลดผลกระทบของความต้องการของงาน ซึ่งจะนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้

1.5.3.1 การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation)

หมายถึง การที่พนักงานได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต โดยค่าตอบแทนนั้นต้องสอดคล้องกับมาตรฐานค่าครองชีพ ความรู้ความสามารถของพนักงาน ระดับตำแหน่งและความรับผิดชอบในงาน สภาพแวดล้อมของงาน เช่น การปฏิบัติงานที่เสี่ยงต่อชีวิต และต้องสอดคล้องกับผลผลิต ผลกำไรรวมถึงต้นทุนขององค์การ

1.5.3.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ (Safe and health working environment)

หมายถึง การที่องค์การจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยในสุขภาพและชีวิตของพนักงานเป็นสำคัญ รวมถึงมีการจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่เพียงพอและรวดเร็วเพื่อสนับสนุนให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์การ เช่น พนักงานช่างฮอตไลน์ซึ่งต้องปฏิบัติงานโดยไม่ดับกระแสไฟฟ้ามีอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่เสี่ยงอันตรายต่อชีวิต

1.5.3.3 โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Opportunity to use and develop human capacities)

หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง โดยการได้รับมอบหมายงานที่สามารถนำความรู้และทักษะที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะ ความรู้ใหม่ๆ ผ่านการศึกษาเพิ่มเติม การฝึกอบรมหรือการพัฒนาการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้ใช้ความสามารถในการพัฒนางานและทำ

ประโยชน์เพื่อองค์กร เป็นการพัฒนาบุคลากรที่องค์กรพึงกระทำ เพราะนอกจากจะยังประโยชน์ให้บุคคลแล้ว ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้องค์กรได้อีกด้วย

1.5.3.4 ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน (Future opportunity for continued growth and security)

หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้นโดยใช้ความรู้ความสามารถของตนเอง ได้รับรายได้และผลตอบแทนที่ดีขึ้น ได้รับผิดชอบงานที่สำคัญและมีความหมายมากขึ้น ส่วนของความมั่นคง หมายถึง การที่องค์กรสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานได้ว่าองค์กรมีความมั่นคง พนักงานจะไม่เสี่ยงต่อการถูกเลิกจ้างโดยไม่มีเหตุผล

1.5.3.5 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน (Co-worker Support)

หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าจะได้รับการยอมรับและการปฏิบัติจากเพื่อนร่วมงานอย่างมีคุณค่า ได้รับความช่วยเหลือทั้งในแง่ของวัตถุสิ่งของ แรงกายแรงใจ ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการพัฒนาอุปสรรคของพนักงานได้

1.5.3.6 การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support)

หมายถึง การที่บุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา รู้สึกว่าได้รับการยอมรับ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ ได้รับความช่วยเหลือและคำปรึกษาทั้งในด้านการทำงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการพัฒนาอุปสรรคของพนักงานได้

1.5.3.7 ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)

หมายถึง การที่บุคคลได้รับอิสระในการตัดสินใจในงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการวางแผนและกำหนดวิธีการทำงานจะทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำซึ่งรวมถึงผลสำเร็จและความล้มเหลวที่เกิดขึ้นด้วย

1.5.3.8 ข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงาน (Feedback)

หมายถึง การที่พนักงานได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน ว่าประสบความสำเร็จหรือไม่ มีผลกระทบต่อบุคคลอื่นอย่างไร ได้รับข้อมูลป้อนกลับทั้งในด้านที่เป็นข้อดีและข้อเสีย เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.6.1 ทำให้ทราบถึงระดับความต้องการของงาน ระดับทรัพยากรในงานและระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสังกัดสายงานการไฟฟ้าภาค 3

1.6.2 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความต้องการของงานและ
ทรัพยากรในงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสังกัดสายงาน
การไฟฟ้าภาค 3

1.6.3 ผลการศึกษาที่ได้สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนามาตรการป้องกัน และแก้ไข
ปัญหาภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสังกัดสายงานการไฟฟ้าภาค 3
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงาน

1.6.4 ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงนโยบายเกี่ยวกับการ
บริหารงานทรัพยากรบุคคลได้



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษา “ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาสายงานการไฟฟ้า ภาค 3” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด สรุปลงข้อได้ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout)

2.1.1 ความหมายและคำนิยามของภาวะหมดไฟในการทำงาน

2.1.2 องค์ประกอบของภาวะหมดไฟในการทำงาน

2.1.3 สาเหตุของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

2.1.4 อาการของภาวะหมดไฟในการทำงาน

2.1.5 ผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน (Job Demands - Job Resources)

2.2.1 ความหมายของความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน

2.2.3 องค์ประกอบของความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน

2.2.4 ผลของความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลและภาวะหมดไฟในการทำงาน

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของงานกับทรัพยากรในงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน

2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

2.1.1 ความหมายและคำนิยามของภาวะหมดไฟในการทำงาน

Maslach, Schaufeli, and Leiter (2001 p.399); Leiter (1991 p.124) ได้นิยามความหมายของภาวะหมดไฟ ว่าเป็น ปรากฏการณ์ที่บุคคลตอบสนองต่อความเครียดจากการทำงานที่สะสมมาเป็นระยะเวลานาน โดยบุคคลจะมีอาการที่แสดงถึงความอ่อนล้า อ่อนเพลียอย่างมาก การเมินเฉยและหมดความสนใจในงาน และมีความรู้สึกของความไม่มีประสิทธิภาพหรือความรู้สึกไม่

ประสบความสำเร็จในตนเอง ซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นปฏิกิริยาที่สามารถเกิดขึ้นได้กับบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับคน หรือมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

Cordes and Dougherty (1993 p.623) ได้สรุปความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานซึ่งมีนักวิจัยได้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย ประกอบด้วย

1. การที่บุคคลมีความรู้สึกล้า เหน็ดเหนื่อยอย่างมากจนนำไปสู่ความอ่อนล้า
2. การที่บุคคลสูญเสียความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
3. การที่บุคคลสูญเสียความรู้สึกรับผิดชอบในงาน
4. การที่บุคคลมีความรู้สึกห่างเหิน หมางเมินต่อลูกค้า เพื่อนร่วมงาน งานและองค์การ
5. ปฏิกริยาตอบสนองต่อความเครียดที่มีมาอย่างยาวนาน
6. การที่บุคคลมีทัศนคติที่ไม่เหมาะสมต่อลูกค้าและตนเอง ซึ่งบ่อยครั้งนำไปสู่อาการไม่สบายกาย ไม่สบายใจ

Freudenberger and Richelson (1980 อ้างถึงใน Cooper, Dewe and O' Driscoll, 2001 p.81) ได้นิยามภาวะหมดไฟในการทำงานว่าหมายถึง ความอ่อนล้าเรื้อรัง ความหดหู่และความผิดหวัง ไม่พอใจ อันเกิดขึ้นจากภาระรับผิดชอบที่บุคคลได้รับไม่เหมาะสมกับความทะเยอทะยานหรือผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังไว้

Shirom (1989 อ้างถึงใน McCormack and Cotter, 2013 p.9) กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ การรวมกันของความเหน็ดเหนื่อยทางร่างกาย ความอ่อนล้าทางอารมณ์และความเหนื่อยล้าทางความคิด โดยไม่ได้มองว่าการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นคือลักษณะเด่นหนึ่งของภาวะหมดไฟในการทำงาน แต่มองว่าเป็นพฤติกรรมที่บุคคลใช้ในการเผชิญปัญหาก่อนที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการลดค่าความสำเร็จในตนเอง ซึ่งถูกมองว่าเป็นผลที่เกิดจากภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่าเป็นคุณลักษณะของภาวะดังกล่าว

Pines and Aronson (1988); Schaufeli and Greenglass (2001 อ้างถึงใน McCormack and Cotter, 2013 p.9) ให้นิยามภาวะหมดไฟในการทำงานไปในทิศทางเดียวกันว่าคือ อาการอ่อนล้าทางร่างกาย อารมณ์และจิตใจที่เป็นผลมาจากการที่บุคคลต้องตกอยู่ในสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดหรือความกดดันที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นระยะเวลานาน

ศุภรี รอดสิน (2549 อ้างถึงใน เบญจมา ณ มหาไชย, 2551 หน้า 77) ให้นิยามภาวะหมดไฟในการทำงาน ว่าหมายถึง กลุ่มอาการหรือพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เช่น โมโหง่าย ซึมเศร้า เฉยชา เบื่อหน่าย มีทัศนคติต่องานและบุคคลในเชิงลบ ไม่มีสมาธิในการทำงานและรู้สึกว่าคุณค่าในตนเองต่ำลง ซึ่งลักษณะอาการเหล่านี้เกิดจากบุคคลเผชิญความเครียดมานานและไม่สามารถจัดการ

ความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลเสียทั้งต่อตัวบุคคลที่อยู่ในภาวะนั้น และคนรอบข้าง รวมถึงองค์กรด้วย

ตามความเห็นของผู้วิจัย ภาวะหมดไฟในการทำงาน หมายถึง ลักษณะอาการของบุคคลที่แสดงออกทางด้านร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นมาเป็นระยะเวลานาน โดยบุคคลจะมีความรู้สึกอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความแปรปรวนทางอารมณ์ โกรธ โมโหง่าย มีทัศนคติด้านลบต่องานรวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม เช่น ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เกิดการเลี้ยงงาน หลีกเลี้ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และสุดท้ายนำไปสู่ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในตนเอง รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า ไม่มีความสามารถ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

2.1.2 องค์ประกอบของภาวะหมดไฟในการทำงาน

Maslach and Jackson (1981, p.1-2); McCormack and Cotter (2013, p.7); Maslach and Leiter (1988, อ้างถึงใน ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552); Maslach (1982) (อ้างถึงใน Demerouti, Bakker, Schaufeli and Nachreiner, 2001 p.499); Maslach, Leiter and Schaufeli (2009, p.89-90); Maslach, Schaufeli and Leiter (2001, p.399) กล่าวว่าภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดจากการทำงานที่เกิดขึ้นมานาน สามารถแบ่งลักษณะทางพฤติกรรมได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

2.1.2.1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการอธิบายภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยบุคคลที่มีอาการอ่อนล้าทางอารมณ์จะรู้สึกหมดพลัง หมดกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงาน เหนื่อยล้า อ่อนเพลีย นอนหลับไม่สนิท และเป็นต้นเหตุของอาการทางกายหลายอย่าง เช่น ปวดท้อง ระบบย่อยอาหารมีปัญหา กล้ามเนื้ออ่อนแรงรวมถึงอาการปวดหัวด้วย

2.1.2.2 การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) คืออาการที่บุคคลมีทัศนคติหรือความรู้สึกเชิงลบต่อผู้รับบริการ Maslach and Jackson (1981, p.1-2) เช่น ลูกค้า, ผู้ป่วย หรือนักเรียน บุคคลจะเพิกเฉย ไม่แยแสและหมดความสนใจที่จะทำงานในความรับผิดชอบของตนเอง บุคคลจะพยายามแยกตัวและหลีกเลี้ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลา แต่เมื่อไหร่ที่พลังงานหมดลงมันจะถูกแทนที่ด้วยการเมินเฉยทั้งต่อตัวลูกค้า ผู้รับบริการ รวมถึงเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาด้วย Nauratil (1989, p.3-4 อ้างถึงใน McCormack and Cotter (2013, p.7)) เสริมอีกว่าบุคคลที่มีอาการภาวะหมดไฟในการทำงานจะแยกตัวเองออกจากงาน มีการอู้งาน เลี้ยงงานมากขึ้น โดยจะใช้เวลาพักยาวขึ้น รับประทานอาหารเที่ยงนานขึ้น ไม่เข้าประชุม กลับบ้านเร็วขึ้นและใช้วันลาป่วยเยอะขึ้น พฤติกรรม

ของบุคคลที่มีอาการภาวะหมดไฟจะเปลี่ยนไปจากนิสัยเดิม โดยจะมีอาการโกรธง่าย หงุดหงิดง่าย ทยายกายและการไม่แยแสสิ่งรอบข้าง บุคคลจะรู้สึกเครียดกับผิดชอบในงาน และมีอารมณ์แปรปรวน เช่น โกรธ ผิดหวังหรือบางครั้งก็ไม่แยแสหรือสนใจอะไร Maslach and Leiter (2008) ยังพบอีกว่า การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ (ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552 หน้า 6) โดยทั้งสององค์ประกอบมักเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน

2.1.2.3 การลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง (Reduced Personal Accomplishment) คือการที่บุคคลประเมินความสามารถและประสิทธิภาพของตนเองไปในทางลบ บุคคลจะรู้สึกไม่ดีกับตัวเองและรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จในงาน Maslach and Jackson (1981 p.1-2) บุคคลจะไม่มี ความมั่นใจในตนเอง จะรู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสุดท้ายจะนำไปสู่ความรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า

อย่างไรก็ตามลักษณะทางพฤติกรรมข้างต้น Maslach and Jackson ใช้ในการอธิบายลักษณะทางพฤติกรรมของบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับคน หรือมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เช่น วิชาชีพแพทย์ พยาบาลหรือวิชาชีพครู แต่เมื่อการศึกษาเรื่องภาวะหมดไฟในการทำงานขยายวงกว้างไปยังกลุ่มอาชีพอื่นมากขึ้น Maslach and Jackson จึงได้พัฒนาคำจำกัดความและแบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงานที่กว้างขึ้นและสามารถใช้ในกลุ่มอาชีพอื่นนอกเหนือจากกลุ่มอาชีพบริการทางสังคม

1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เปลี่ยนเป็น ความรู้สึกอ่อนล้า (Exhaustion) โดยที่ยังคงความหมายเดิมไว้ เพียงแต่ขยายแหล่งที่มาของความอ่อนเพลียให้เกินกว่าปัญหาที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

2) การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) เปลี่ยนเป็น การเหมินเฉย (Cynicism) แต่เดิมการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นจะให้ความสนใจกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลเท่านั้น ในขณะที่การเหมินเฉยจะให้ความสำคัญกับความไม่เอาใจใส่ ความเหมินเฉยที่บุคคลมีต่องานซึ่งอาจจะรวมหรือไม่รวมการเผชิญหน้ากับคนก็ได้

3) การลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง (Reduced Personal Accomplishment) เปลี่ยนเป็น การมีประสิทธิภาพในการทำงาน (Professional Efficacy) นิยามใหม่ยังคงมีความคล้ายคลึงกับนิยามเดิม เพียงแต่เพิ่มความสนใจในเรื่องการประสบความสำเร็จในอาชีพทั้งในด้านสังคม (ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน) และด้านอื่นๆ (เช่น สัมพันธภาพกับผู้อื่น) (ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552 หน้า 8)

2.1.3 สาเหตุของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

สาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานตามแนวคิดของ Maslach, Schaufeli and Leiter (2001, p.407-411); Maslach (1986 อ้างถึงใน สิริระยา สัมมาวาจ, 2532 หน้า 18) สามารถแบ่งได้เป็น 3 ปัจจัยหลัก คือ

2.1.3.1 ปัจจัยจากตัวบุคคล

1) อายุ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ถูกนำมาศึกษาถึงความสัมพันธ์เกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งในหลายงานวิจัยเปิดเผยว่า พนักงานที่อายุน้อยจะมีแนวโน้มเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้มากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า เนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากกว่าจะมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า ทำให้อาจจะมีความสามารถในการเผชิญปัญหา หรือแก้ปัญหาได้ดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2) เพศ มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องเพศไว้อย่างหลากหลาย บางงานวิจัยพบว่าผู้หญิงมีแนวโน้มจะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่าเพศชาย โดยเฉพาะในด้านความรู้สึกอ่อนล้า บางงานวิจัยพบว่าเพศชายมีคะแนนภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการเมินเฉยอยู่ในระดับสูง ในขณะที่บางงานวิจัยกลับพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3) สถานภาพสมรส ผู้ที่มีสถานภาพโสดโดยเฉพาะผู้ชายมีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่าผู้ชายที่มีสถานภาพสมรส นอกจากนั้นเมื่อเทียบกับผู้ที่หย่ามาแล้ว ผู้ที่มีสถานภาพโสดก็ยังมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่า

4) ระดับการศึกษา ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงมีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า อาจเป็นเพราะผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงมักได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่มีค่างานสูงกว่าทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายกว่า นำไปสู่การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่า หรืออาจเป็นเนื่องจากผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงอาจมีความคาดหวังในงานที่สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ง่ายกว่า

5) บุคลิกภาพ ผู้ที่มีความเข้มแข็งอดทนต่ำ เช่น ไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมประจำวัน หรือไม่เปิดใจยอมรับในความเปลี่ยนแปลง มักจะมีคะแนนภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับสูงมากกว่าบุคลิกภาพแบบอื่น โดยเฉพาะด้านความรู้สึกอ่อนล้า ภาวะหมดไฟในการทำงานมีแนวโน้มจะเกิดในผู้ที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมภายนอก ซึ่งก็คือเชื่อในเรื่องโชคชะตา หรืออำนาจเหนือธรรมชาติ มากกว่าผู้ที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุม หรือผู้ที่เชื่อว่าทุกอย่างเกิดขึ้นจากการกระทำของเราเอง โดยสรุป คือ บุคลิกที่มีลักษณะความเข้มแข็งอดทนต่ำ ไม่มีความมั่นใจในตนเอง มีลักษณะของการเชื่อในอำนาจควบคุมภายนอก และคนที่มึรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงจะเป็นลักษณะของคนี่เสี่ยงต่อการเกิดความเครียดหรือภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการศึกษาบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผู้ที่มีบุคลิกแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ เนื่องจากผู้ที่ไม่มั่นคงทางอารมณ์จะมีลักษณะวิตกกังวลง่าย โกรธง่าย ท้อแท้ เศร้าซึม ไม่มั่นใจในตัวเองและมีอาการตื่นตระหนก จึงมีความเสี่ยงต่อการเกิดความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงานได้ง่าย นอกจากนี้ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ A ซึ่งจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ไม่เป็นมิตรและชอบควบคุมก็จะเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเฉพาะด้านความรู้สึกอ่อนล้าได้ง่ายเช่นกัน

6) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากการศึกษภาวะหมดไฟในการทำงานในกลุ่มบุคคลที่มีอาชีพเกี่ยวข้องกับการบริการทางด้านสังคม Maslach มักพบว่าผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 1 – 5 ปีแรก มีแนวโน้มที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้มากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานมาแล้วมากกว่า 5 ปี อาจเป็นเพราะผู้ที่ปฏิบัติงานมานานกว่า มักมีวิฤตติที่มากกว่า มีประสบการณ์มากกว่า เป็นผลให้มีความรอบคอบมากขึ้น มองสถานการณ์ได้รอบด้านมากขึ้น ทำให้มีแนวโน้มที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า

2.1.3.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน

1) ความต้องการของงาน

จากการศึกษาภาระงานเชิงปริมาณในหลายงานวิจัย พบว่า ภาระงานที่มากเกินไปภายใต้เวลาที่จำกัดมีความสัมพันธ์อย่างมากกับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเฉพาะองค์ประกอบด้านความรู้สึกอ่อนล้า

ในขณะที่ภาระงานเชิงคุณภาพจะมีความเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือของบทบาท ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางถึงมากกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ความขัดแย้งในบทบาทจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของงานจากบทบาทที่ต่างกันมีความขัดแย้งกัน ในขณะที่ความคลุมเครือของบทบาทเกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่ได้รับข้อมูลที่เพียงพอในการทำงาน ไม่รู้ถึงอำนาจหน้าที่ของตนเอง

ความต้องการทางอารมณ์ เช่น ความต้องการที่จะให้บุคคลแสดงสีหน้าหรือยับยั้งอารมณ์ความรู้สึกที่ขัดต่อความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคลฯ ถูกพบว่ามีส่วนสำคัญที่ทำให้คะแนนภาวะหมดไฟในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

2) ทรัพยากรในงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของทรัพยากรในงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า การขาดการสนับสนุนจากสังคมมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเฉพาะการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ยังมีความเชื่ออีกว่าการสนับสนุนทางสังคมสามารถลดผลกระทบของตัวกระตุ้นความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงานได้ โดยหากการ

สนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับต่ำจะมีแนวโน้มของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานสูงขึ้น และหากบุคคลได้รับการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับสูง โอกาสที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานก็จะลดต่ำลง นอกจากนี้ยังพบอีกว่าการไม่ได้รับข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงานที่เพียงพอมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 องค์ประกอบ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ในทางเดียวกันการขาดความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

2.1.3.3 ปัจจัยด้านองค์การ

ปัจจัยด้านองค์การจะให้ความสำคัญกับกระบวนการจัดการภายในองค์การและโครงสร้างขององค์การ ซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องกับสายการบังคับบัญชา การยึดตามกฎระเบียบที่หากมีมากเกินไปสามารถเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรหากบุคคลไม่ได้รับอย่างเพียงพอและเสมอภาคก็นำไปสู่การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมภายนอกที่มากกระทบกับองค์การบีบบังคับให้องค์การต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอด เช่น การลดขนาดองค์การ หรือการควบรวมกิจการ ซึ่งทำให้พนักงานถูกคาดหวังให้ทุ่มเทเวลา ความพยายามและทักษะให้กับงานมากยิ่งขึ้น ในขณะที่อาจจะได้รับผลตอบแทนที่น้อยกว่าเดิม เช่น โอกาสความก้าวหน้าในงาน การจ้างงานตลอดชีพหรือความมั่นคงในงาน เป็นต้น ซึ่งการแลกเปลี่ยนที่ไม่ตรงกับความต้องการของพนักงานนี้ อาจเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้

2.1.4 อาการของภาวะหมดไฟในการทำงาน

McCormack and Cotter (2013 p.16-21) ได้แบ่งลักษณะอาการของผู้ที่อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

2.1.4.1 การเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม

จุดเด่นที่สำคัญของภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ การแยกตัวออกจากผู้อื่น Maslach (1982) กล่าวว่า วิธีหนึ่งที่ผู้คนพยายามจะพาตัวเองออกจากภาระทางอารมณ์คือการลดการมีส่วนร่วมกับผู้อื่น พวกเขาต้องการที่จะลดการติดต่อกับผู้อื่นให้น้อยที่สุด เพื่อทำงานให้เสร็จ ซึ่งเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามักจะสังเกตเห็นพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงนี้

พนักงานที่อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานมักจะแยกตัวเองออกจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและกลุ่มคนที่พวกเขากำลังดูแลหรือช่วยเหลือ ซึ่งครั้งหนึ่งพนักงานเหล่านี้เคยมีความสุขกับการใส่ใจในสวัสดิภาพของผู้รับบริการ แต่เมื่ออยู่ในภาวะหมดไฟพวกเขาจะเริ่มปฏิบัติกับผู้รับบริการด้วยความเฉยชา

พวกเขาใช้เวลาและพลังงานในการทำงานน้อยลงและขาดงานบ่อยขึ้น เมื่อพวกเขาอยู่ในภาวะหมดไฟจะกระทบการทำงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพเป็นอย่างมาก

การถอนตัวของบุคคลจะรวมถึงการถอนตัวจากกิจกรรมทางสังคม บุคคลซึ่งอยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานจะเริ่มเพิกเฉยหรือปฏิเสธคำเชิญและไม่ใส่ใจในความสัมพันธ์กับคนที่ใกล้ชิดกับพวกเขา อย่างไรก็ตามพวกเขายังคงเชื่อว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะเกิดขึ้นเพียงชั่วคราว

การเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมอื่นที่อาจเกิดขึ้นได้ คือ การที่บุคคลอารมณ์เสียง่ายขึ้นอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน

2.1.4.2 การเปลี่ยนแปลงในความรู้สึก

บุคคลที่อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานจะมีความรู้สึกต่อผู้คนที่เขาเคยมีปฏิสัมพันธ์หรือองค์การเปลี่ยนแปลงไป บุคคลมักจะหงุดหงิดและมีอารมณ์โกรธในช่วงแรก ต่อมาพวกเขาจะรู้สึกไม่ผูกพันกับที่ทำงานและไม่มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานที่พวกเขาเคยรักอีกต่อไป

Schaufeli and Enzmann (1998) ได้ทำการจำแนกสัญญาณที่บ่งบอกถึงภาวะหมดไฟในการทำงานซึ่งทั้งหมดมีความเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงในความรู้สึก ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

- 1) สัญญาณทางอารมณ์ ประกอบด้วย อាកารซึมเศร้า การเปลี่ยนแปลงอารมณ์ เจ้าน้ำตาและความเหนื่อยล้า
- 2) สัญญาณที่เกี่ยวกับการรับรู้ ประกอบด้วย ความรู้สึกหมดหนทาง ไม่มีประโยชน์ ความสิ้นหวัง ท้อแท้ ความรู้สึกไม่มีอำนาจ ความรู้สึกผิดและความรู้สึกว่างงานที่ทำไม่มีความหมาย
- 3) สัญญาณที่เกี่ยวกับแรงบันดาลใจ ประกอบด้วย การไม่มีความกระตือรือร้น ความผิดหวังและการลาออก

อีกหนึ่งการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญคือการมีทัศนคติเชิงลบ บุคคลที่อยู่ในภาวะหมดไฟส่วนใหญ่จะไม่มีเป้าหมายในการทำงาน ในทางกลับกันบุคคลจะเพิ่มความสนใจในตนเอง คิดถึงแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์สำหรับตนเอง ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่บุคคลใช้ในการรับมือกับภาวะหมดไฟ

2.1.4.3 การเปลี่ยนแปลงทางความคิด

พนักงานที่อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานมักกังวลว่าพวกเขาจะสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่ได้รับมอบหมายหรือไม่ เนื่องจากพวกเขามักมีปัญหาในการตั้งสมาธิให้มุ่งความสนใจไปที่งานหรือการตัดสินใจในงาน ยิ่งไปกว่านั้นพวกเขามักมีอาการหลงลืม ไม่แน่ใจว่าจะต้องทำงานอย่างไรให้บรรลุเป้าหมายแม้ว่างานนั้นจะเป็นงานที่เป็นกิจวัตรของตนเองทำให้พวกเขาต้องใช้เวลามากในการ

ทำงานให้เสร็จ แล้วสุดท้ายพนักงานเหล่านี้ก็จะไม่รู้สึกถึงความสำเร็จในหน้าที่การงานอีกต่อไป การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณเองไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรืออย่างเต็มความสามารถ ถือเป็นอีกหนึ่งคุณลักษณะสำคัญของภาวะหมดไฟในการทำงาน

อย่างไรก็ตามยังคงมีข้อถกเถียงว่าความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานหรือการลดค่าความสำเร็จในตนเองนี้เป็นผลมาจากความอ่อนล้า และการเมินเฉย (การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น) หรือเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแยกจาก 2 องค์ประกอบดังกล่าว

ในทางกลับกัน แม้บุคคลที่อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานมักกังวลถึงประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของนักวิจัยหลายกลุ่มพบว่าบุคคลที่อยู่ในภาวะหมดไฟมักประเมินความสามารถตนเองในระดับต่ำ แต่เมื่อทำการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานของพวกเขากลับพบว่าพนักงานที่อยู่ในภาวะหมดไฟกลับมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ทำงานหนักมากขึ้น อย่างไรก็ตามความกลัวที่บุคคลมีถึงศักยภาพในการทำงานของตนเองสุดท้ายแล้วอาจกลายเป็นการพยากรณ์ที่ย้ำความเชื่อของตน (Self-Fulfilling Prophecy) หรือเรียกง่ายๆว่า คิดอย่างไร ได้อย่างนั้น ซึ่งจะทำให้บุคคลกลายเป็นคนที่ไม่มีความมีประสิทธิภาพในการทำงานขึ้นมาจริง ๆ

2.1.4.4 การเปลี่ยนแปลงของสุขภาพ

การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายเป็นสิ่งที่แสดงถึงภาวะหมดไฟในการทำงานได้อย่างชัดเจน เนื่องจากบุคคลจะรู้สึกเหนื่อยล้าและหมดแรง ในบางครั้งพวกเขาจะทุกข์ทรมานจากการนอนไม่หลับ นอกจากนี้ภาวะหมดไฟในการทำงานยังนำไปสู่ปัญหาทางสุขภาพอีกหลายประการ เช่น การเพิ่มความเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจและหลอดเลือด โรคเบาหวานและความผิดปกติของกล้ามเนื้อและกระดูก

2.1.5 ผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงาน

Maslach, Jackson, and Leiter (2001 p.406) กล่าวว่า ผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย การขาดงาน การลาออก และหากบุคคลยังคงทำงานอยู่ในองค์กร ภาวะหมดไฟในการทำงานอาจนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง ดังนั้นภาวะหมดไฟในการทำงานจึงมีความสัมพันธ์กับการลดลงของความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่องานรวมถึงองค์การด้วย ยิ่งไปกว่านั้นภาวะหมดไฟในการทำงานอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพของบุคคลในแง่ของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอีกด้วย

นอกจากนั้น ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้ามีแนวโน้มที่จะเป็นสาเหตุของปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับความเครียดมากกว่าด้านการเมินเฉย และด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง โดยภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นสาเหตุของความวิตกกังวลและโรคซึมเศร้า

ดูษฎี, กฤตัญย, เกษุรมาศ (2014, หน้า 49-50) ได้แบ่งผลกระทบของภาวะหมดไฟ ในการทำางานออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1) ผลกระทบต่อตัวบุคคล

ภาวะหมดไฟในการทำางานทำให้บุคคลเกิดความเครียดและหงุดหงิด โม่โห่ง่ายขึ้น เนื่องจากมีความรู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิภพในการทำางาน บุคคลที่อยู่ในภาวะหมดไฟจะไม่มี ความกระตือรือร้นในการทำางาน ไม่คิดจะปรับปรุงการหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำางานให้ดีขึ้น มีความ เบื่อหน่าย รู้สึกไม่ผูกพันในงาน บุคคลจะมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับงานน้อยลง เกิดการเลีย้งงาน ในเรื่องความสัมพันธ์กับผู้อื่น บุคคลจะพยายามแยกตนเองออกมาทำงานตามลำพัง มีความรู้สึกไม่อยากรมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมถึงจะมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นน้อยลง ยิ่งไปกว่านั้น บุคคลอาจจะหันไปพึ่งพาคารตี๋แมลลกอฮอล์หรือสูบบุหรี่มากขึ้น หากมีอาการรุนแรงมากอาจถึงขั้น การเสพยาเสพติดซึ่งส่งผลเสียต่อสุขภาพ ในการทำางานและบุคคลรอบข้างได้ ภาวะหมดไฟในการทำ างานที่เกิดจากการทำางานยังมีผลต่อความสัมพันธ์ภายในครอบครัว เนื่องจากบุคคลจะนำ ความเครียดกลับมาที่บ้าน และระบายอารมณ์กับคนในครอบครัว ในอีกทางหนึ่งอาจจะทำงานหนัก จนละเลยหน้าที่ทางครอบครัว ให้เวลาครอบครัวน้อยลงทำให้เกิดความขัดแย้งในครอบครัวได้

2) ผลกระทบต่อองค์การ

ภาวะหมดไฟในการทำางานจะทำให้บุคคลมีทัศนคติด้านลบกับงาน ผู้รับบริการ หรือเพื่อนร่วมงานอาจได้รับผลกระทบของความอารมณ์ที่แปรปรวน หงุดหงิดง่ายขึ้น ส่งผลเสียต่อ ภาพลักษณ์ขององค์การ นอกจากนี้เมื่อบุคคลรู้สึกเบื่องาน ไม่ผูกพันในงานจะทำให้ประสิทธิภาพใน การทำางานลดลง และนำไปสู่การลาออกได้ ทำให้้องค์การต้องเสียทรัพยากรในการสรรหา คัดเลือก ว่าจ้างและฝึกอบรมบุคคลากรใหม่

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำางานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัย สามารถสรุปได้ดังนี้ ภาวะหมดไฟในการทำางาน หมายถึง ลักษณะอาการของบุคคลที่แสดงออก ทางด้านร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นมาเป็นระยะเวลาาน โดยบุคคลจะมีความรู้สึกอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความแปรปรวนทางอารมณ์ โกรธ โม่โห่ง่าย มีทัศนคติด้านลบต่องานรวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม เช่น ไม่มี ความกระตือรือร้นในการทำางาน เกิดการเลีย้งงาน หลีกเลีย้งการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และ สุดท้ายนำไปสู่ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในตนเอง รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า ไม่มี ความสามารถ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำางาน โดย Maslach, Schaufeli and Leiter (2001, p.407-411) ได้

แบ่งปัจจัยที่เป็นสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานออกเป็น 3 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยจากตัวบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ภาระงานที่มากเกินไป ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท และปัจจัยด้านองค์การ เช่น สายการบังคับบัญชาที่มีหลายลำดับชั้น การยึดตามกฎระเบียบที่มากเกินไป การจัดสรรทรัพยากรที่ไม่เพียงพอและไม่เป็นธรรม ซึ่งทั้งหมดล้วนส่งผลต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ทั้งสิ้น สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานตามแนวคิดของ Maslach and Jackson (1981) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายและถูกใช้เป็นแนวทางในการศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานในหลายงานวิจัย นอกจากนี้การแบ่งภาวะหมดไฟในการทำงานเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ความรู้สึกอ่อนล้า การเมินเฉยและการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง ก็เป็นการแบ่งลักษณะทางพฤติกรรมที่ค่อนข้างครอบคลุมลักษณะอาการของผู้ที่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งมีลักษณะดังต่อไปนี้ ด้านความรู้สึกอ่อนล้า บุคคลจะเกิดความรู้สึกหมดพลัง หมดกำลังใจในการทำงาน เหนื่อยล้า อ่อนเพลียจนนำไปสู่ปัญหาทางสุขภาพอื่น ๆ เช่น อาการปวดหัว ปวดท้อง หรือการมีปัญหากล้ามเนื้ออ่อนแรง ด้านการเมินเฉย บุคคลจะเกิดอาการเพิกเฉย และไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีทัศนคติด้านลบต่องานที่ทำรวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้วย ทำให้บุคคลจะพยายามแยกตัวและหลีกเลี่ยงการทำงาน และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น สำหรับด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง การเลื่องงาน การไม่เอาใจใส่ในการทำงาน สุดท้ายแล้วจะทำให้ตัวบุคคลเองรู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน รู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในงานและนำไปสู่การลดคุณค่าในตนเอง ซึ่งผลกระทบที่ของภาวะหมดไฟในการทำงาน นอกจากจะกระทบต่อตัวบุคคลทั้งในเรื่องของปัญหาทางด้านอารมณ์ความรู้สึก ปัญหาทางด้านสุขภาพแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง รวมถึงองค์การด้วย โดยเฉพาะเมื่อบุคคลเกิดการเลื่องงาน ขาดงานบ่อยขึ้น ก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์การ เมื่อพิจารณาลักษณะอาการ สาเหตุรวมถึงผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงานที่ได้กล่าวไปข้างต้น แสดงให้เห็นว่าภาวะหมดไฟในการทำงานไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะกับบุคคลที่ทำงานในสายงานบริการทางสังคม เช่น แพทย์ พยาบาลหรือครูเท่านั้น แต่ยังสามารถเกิดกับกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ได้ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 เพื่อศึกษาระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน รวมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการหามาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาภาวะหมดไฟและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน (Job Demands-Job Resources)

2.2.1 ความหมายของความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน

ความต้องการของงาน

Demerouti, Bakker, Nachreiner and Schaufeli (2001, p. 501) ให้ความหมาย ความต้องการของงาน (Job Demands) ว่าหมายถึง ลักษณะของงานทางกายภาพ สังคมและองค์การที่บุคคลต้องใช้ความพยายามทั้งทางกายและจิตใจในการตอบสนองความต้องการของงานนั้น ซึ่งความพยายามดังกล่าวทำให้เกิดต้นทุนทั้งทางกายและจิตใจของพนักงานอย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

Jones and Fletcher (1996 อ้างถึงใน สุทัตตา พานิชวัฒนะ, 2560 หน้า 56) ให้ความหมายความต้องการของงานว่าเป็นสภาพการทำงานที่มีข้อเรียกร้องสูง ซึ่งบุคคลต้องทำให้สำเร็จอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้บุคคลต้องทุ่มเทร่างกาย แรงใจในการตอบสนองต่อความต้องการของงานนั้น

Bakker, Hakanen, Demerouti and Xanthopoulou (2007, p.275) กล่าวว่า ความต้องการของงาน หมายถึงคุณลักษณะของงานที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความเครียดได้ เมื่อความต้องการของงานนั้นมากเกินไปเกินกว่าความสามารถของบุคคลที่จะรับมือ หรือปรับตัวได้

S Rothmann, K Mostert and M Strydom (2006 pp.77) กล่าวว่า ความต้องการของงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่มีศักยภาพในการก่อให้เกิดความเครียดได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อความต้องการของงานมีมากเกินไปที่พนักงานจะสามารถปรับตัวได้

Karasek (1979 อ้างถึงใน เจนจิรา, 2560 หน้า 23) กล่าวว่า ความต้องการของงาน หมายถึง งานหรือความต้องการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการที่บุคคลต้องทำให้แล้วเสร็จ โดยมีข้อจำกัดด้านเวลา

ตามความเห็นของผู้วิจัย ความต้องการของงาน หมายถึง สิ่งที่ต้องการคาดหวังจากบุคคล ทำให้บุคคลต้องใช้ทรัพยากรที่มี ทั้งกำลังกาย กำลังใจและความคิดในการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังขององค์การ ซึ่งหากสิ่งที่ต้องการคาดหวังมากเกินไปเกินกว่าศักยภาพของบุคคลก็จะทำให้บุคคลเกิดความเครียด นำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้

ทรัพยากรในงาน

Demerouti, Bakker, Nachreiner and Schaufeli (2001, p. 501) ให้ความหมายทรัพยากรในงาน (Job Resources) ว่าหมายถึง ลักษณะของงานทางกายภาพ จิตใจ สังคมและองค์การที่มีคุณสมบัติในการช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคคลให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ ลดผลกระทบของความต้อองการของงาน รวมถึงสิ่งที่ทำให้เกิดต้นทุนทางกายภาพและจิตใจ และส่งเสริมให้บุคคลสามารถเรียนรู้ พัฒนาและเติบโตในเส้นทางอาชีพของตนเอง

Hakanen and Roodt (2010, p.86) กล่าวว่าทรัพยากรในงาน หมายถึงสภาพการทำงานที่องค์การมีการสนับสนุนทรัพยากรให้กับพนักงาน

เกษราภรณ์ (2557, p.37) ให้ความหมายทรัพยากรในงาน ว่าหมายถึง ปัจจัยที่องค์การสนับสนุนให้กับพนักงาน เพื่อลดแรงกดดันที่เกิดจากความต้อองการของงาน โดยมุ่งหวังเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ ซึ่งทรัพยากรดังกล่าวสามารถช่วยให้พนักงานเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้

S Rothmann, K Mostert and M Strydom (2006 pp.77) กล่าวว่า ทรัพยากรในงาน หมายถึง สิ่งที่องค์การสนับสนุนให้กับพนักงานทั้งในแง่ของวัสดุอุปกรณ์ และโอกาสในการพัฒนาตนเองรวมถึงความก้าวหน้าในการทำงาน

ตามความเห็นของผู้วิจัย ทรัพยากรในงาน หมายถึง สิ่งที่องค์การสนับสนุนให้กับบุคคล เพื่อให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามที่องค์การต้อองการ ในทางหนึ่งสามารถลดผลกระทบของความต้อองการของงาน ซึ่งจะนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความต้อองการของงานและทรัพยากรในงาน (The Job Demands-Resources Model) (JD-R Model)

แบบจำลองความต้อองการของงานและทรัพยากรในงาน (The Job Demands-Resources Model) ถูกนำเสนอครั้งแรกโดย Demerouti, Bakker, Nachreiner, and Schaufeli (2001) ในปี ค.ศ. 2001 เพื่ออธิบายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต สภาพแวดล้อม รวมถึงแรงจูงใจในการทำงานที่นำไปสู่ความผูกพันต้อองงาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้วยเหตุนี้แบบจำลองความต้อองการของงานและทรัพยากรในงานจึงเป็นหนึ่งในแบบจำลองที่ได้รับความนิยมในการศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยแบบจำลอง JD-R กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถแบ่งได้เป็น 2 ปัจจัยหลัก คือ

ความต้องการของงาน (Job Demands) หมายถึง ลักษณะของงานทางกายภาพ สังคมและองค์การที่บุคคลต้องใช้ความพยายามทั้งทางกายและจิตใจในการตอบสนองความต้องการของงานนั้น ซึ่งความพยายามดังกล่าวทำให้เกิดต้นทุนทั้งทางกายและจิตใจของพนักงานอย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เช่น ภาระงานที่มากเกินไป, งานที่มีความซับซ้อนและสร้างความกดดัน, ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความไม่มั่นคงในงาน

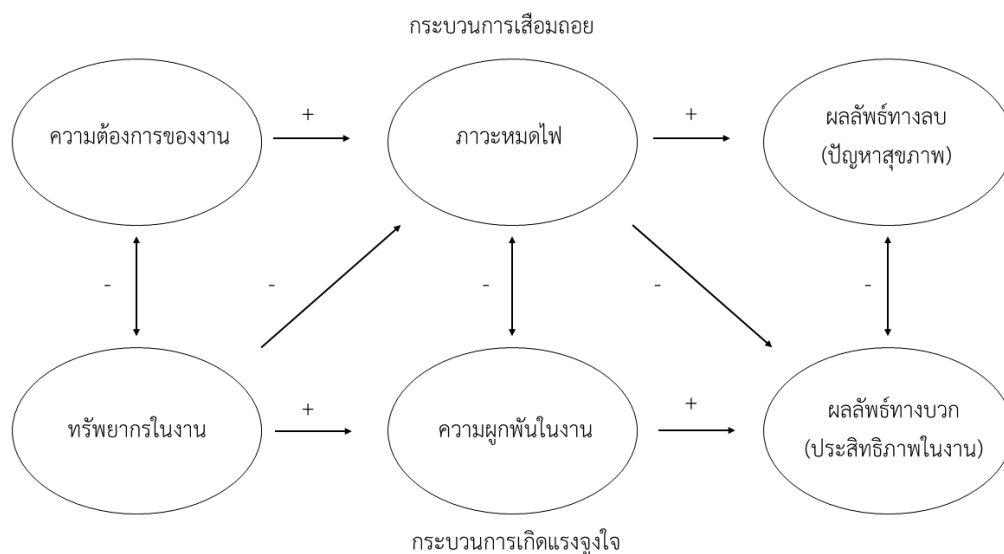
ทรัพยากรในงาน (Job Resources) หมายถึง ลักษณะของงานทางกายภาพ จิตใจ สังคมและองค์การที่มีคุณสมบัติ 1.ในการช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคคลให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ 2.ลดผลกระทบของความต้องการของงาน รวมถึงสิ่งที่ทำให้เกิดต้นทุนทางกายภาพและจิตใจ และ 3.ส่งเสริมให้บุคคลสามารถเรียนรู้ พัฒนาและเติบโตในเส้นทางอาชีพของตนเอง เช่น การได้รับผลสะท้อนกลับจากงาน การมีอำนาจควบคุมหรือตัดสินใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคม

แบบจำลอง JD-R เชื่อว่าความต้องการของงานและทรัพยากรในงานมีบทบาทสำคัญต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเชื่อว่าภาวะหมดไฟสามารถเกิดขึ้นกับอาชีพใดก็ได้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน หากอาชีพใดมีความต้องการของงานที่มีระดับสูง และทรัพยากรในงานที่มีระดับต่ำ หรือมีอยู่อย่างจำกัด แสดงให้เห็นถึงการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ดีก็จะนำไปสู่ความรู้สึกอ่อนล้า หมดพลังและทำลายแรงจูงใจที่จะทำงานของบุคคล แบบจำลองยังเชื่ออีกว่าทรัพยากรในงานมีศักยภาพในการลดผลกระทบจากความต้องการของงาน รวมถึงสามารถจูงใจให้บุคคลเกิดความผูกพันในงาน มีความเมินเฉยต่องานต่ำ และกระตุ้นให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทรัพยากรในงานจึงเปรียบเสมือนเครื่องมือที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Karasek (อ้างถึงใน S Rothmann, K Mostert and M Strydom, 2006) ซึ่งได้พัฒนาแบบจำลอง Job Demand-Control Model ที่เชื่อว่าการมีอำนาจในการควบคุมงานหรือมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สามารถลดผลกระทบด้านลบที่เกิดจากความเครียดในการทำงานได้

แบบจำลอง JD-R ได้นำเสนอว่าทั้งปัจจัยความต้องการของงานและปัจจัยทรัพยากรในงาน มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการทางจิตวิทยาที่มีบทบาทสำคัญกับความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล โดยสามารถพัฒนาไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานและการมีแรงจูงใจในการทำงานได้ เรียกว่ากระบวนการคู่ขนาน (Dual Process) แบ่งออกเป็น 2 กระบวนการ คือ กระบวนการเสื่อมถอย (Health Impairment Process) และกระบวนการเกิดแรงจูงใจ (Motivation Process) Wilmar B. Schaufeli and Toon W. Taris (2014); Rothmann (2005, pp.110); Demerouti and Bakker (2011, p.2-3); Schaufeli and Bakker (2004)

1. กระบวนการเสื่อมถอย (Health Impairment Process/Energetic Process) หมายถึง สภาวะการณ์ที่บุคคลต้องเผชิญกับความต้องการในด้านต่าง ๆ ของงานทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่อยู่ในระดับสูงตลอดเวลา เช่น ภาระงานที่มากเกินไป หรือลักษณะการทำงานที่มีความต้องการทางอารมณ์ ทำให้บุคคลต้องใช้ทรัพยากรทางด้านร่างกายและจิตใจของตนเองในการทำงานอย่างหนักเพื่อให้คงไว้ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างไรก็ตามหากบุคคลไม่สามารถฟื้นฟูตนเองจากความต้องการของงานที่เรียกร้องอยู่ตลอดเวลาได้ ก็จะเกิดการสูญเสียพลังงานจนหมด บุคคลจะมีความรู้สึกเหนื่อยล้าทั้งร่างกายและจิตใจ นำไปสู่การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานโดยเฉพาะด้านความรู้สึกอ่อนล้า และเป็นผลให้เกิดผลลัพธ์เชิงลบซึ่งก็คือปัญหาสุขภาพ เช่น โรคซึมเศร้า และโรคหัวใจ เป็นต้น นอกจากจะทำให้เกิดปัญหาสุขภาพแล้ว ภาวะหมดไฟในการทำงานยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย

2. กระบวนการเกิดแรงจูงใจ (Motivation Process) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นคู่ขนานกับกระบวนการเสื่อมถอย โดยเป็นสภาวะการณ์ที่องค์การสนับสนุนทรัพยากรในงานให้กับบุคคลอย่างเพียงพอ ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความเป็นอยู่ที่ดี ช่วยหล่อเลี้ยงความเต็มใจของบุคคลในการอุทิศตัวทำงานให้กับองค์การ นำไปสู่ผลลัพธ์เชิงบวกซึ่งก็คือบุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ทรัพยากรในงานจึงเปรียบเสมือนแรงจูงใจในการทำงานที่บุคคลใช้ในการลดผลกระทบของความ ต้องการของงาน และสนับสนุนให้บุคคลสามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จตามความคาดหวังขององค์การ ทรัพยากรในงานมีบทบาทเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจภายใน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ เติบโตและพัฒนา เช่น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ, การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รวมถึงการให้ข้อมูลย้อนกลับในการปฏิบัติงาน ทรัพยากรในงานมีบทบาทเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจภายนอกเช่นเดียวกัน โดยช่วยให้บุคคลทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ในทางกลับกันหากองค์การไม่สนับสนุนทรัพยากรในงานหรือให้ผลตอบแทนที่ไม่เพียงพอเหมาะสมหรือตรงกับความต้องการของบุคคล ก็จะทำให้บุคคลถอนตัวจากงาน และมีแรงจูงใจและความมุ่งมั่นในงานน้อยลง (ลักษณะพฤติกรรมของภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการเมินเฉย) เนื่องจากการขาดแคลนทรัพยากรในการทำงานทำให้บุคคลไม่มีทรัพยากรหรือเครื่องมือที่จะลดผลกระทบด้านลบของความ ต้องการของงานได้ ทำให้สุดท้ายบุคคลไม่สามารถทำงานให้สำเร็จตามความคาดหวังขององค์การได้ เช่น การขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินงาน หรือการขาดแคลนอุปกรณ์ในการทำงานต่าง ๆ นอกจากนั้นการขาดแคลนทรัพยากรในงาน เช่น โอกาสในการพัฒนาตนเอง จะทำให้บุคคลไม่สามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่องานและเพื่อองค์การได้อย่างเต็มที่



ภาพที่ 1 แผนภาพแสดงกระบวนการคู่ขนานซึ่งเป็นแนวคิดพื้นฐานของแบบจำลองความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน

ที่มา : Wilmar B. Schaufeli and Toon W. Taris (2014, p.46)

จากภาพที่ 2.1 สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงาน ทรัพยากรในงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน ความผูกพันในงาน ปัญหาสุขภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ดังนี้

1. เมื่อบุคคลเผชิญกับความต้องการของงานในระดับสูงเป็นระยะเวลานานจะทำให้บุคคลเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาสุขภาพและการลดลงของประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลได้ จากภาพแสดงให้เห็นว่าความต้องการของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

2. เมื่อบุคคลได้รับทรัพยากรในงานที่เพียงพอ บุคคลมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีความผูกพันในงาน ทำให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. หากบุคคลไม่ได้รับทรัพยากรในงานที่เพียงพอ จะทำให้บุคคลไม่มีทรัพยากรที่จะใช้ในการลดผลกระทบของความต้องการของงาน ทำให้บุคคลเกิดการเมินเฉยต่องาน มีทัศนคติด้านลบต่อการทำงาน เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน นำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง จากภาพแสดงให้เห็นว่าทรัพยากรในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากกระบวนการข้างต้น แสดงให้เห็นว่าทรัพยากรในงานเปรียบเสมือนแรงจูงใจให้บุคคลมีความผูกพันในงานและปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพของตนเอง สอดคล้องกับ (Deci and Ryan, 1985 อ้างถึงใน จารุวรรณ ยอดระฆัง, 2554 หน้า 31) ซึ่งเชื่อว่าทรัพยากรในงานสามารถเติมเต็มความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้ ซึ่งประกอบด้วยความต้องการ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการมีอิสระ (Need for Autonomy) กล่าวคือ บุคคลมีอำนาจในการตัดสินใจในงานของตนเอง
2. ความต้องการมีศักยภาพ (Need for Competence) กล่าวคือ บุคคลได้รับข้อมูลย้อนกลับในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลสามารถเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเอง
3. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for Relatedness) กล่าวคือ บุคคลได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

Demerouti, Bakker, Nachreiner, and Schaufeli (2001, p.499); Bakker, Demerouti and Euwema (2005) กล่าวว่าความต้องการของงาน เช่น ความต้องการของงานเชิงกายภาพ, ความกดดันด้านเวลา มีความสัมพันธ์อย่างมากกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้า ในขณะที่การขาดทรัพยากรในงาน เช่น การได้รับข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน, การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีความเกี่ยวข้องกับความไม่ผูกพันในงาน (การเมินเฉย)

2.2.3 องค์ประกอบของความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน

จากการศึกษาค้นคว้าในเรื่ององค์ประกอบของความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน พบว่าไม่มีแนวคิดหรือทฤษฎีที่ชัดเจน มีเพียงการศึกษาของนักวิจัยหลายๆท่านที่ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบของความต้องการของงานและทรัพยากรในงานในหลายๆแง่มุม ซึ่งผู้วิจัยรวบรวมปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบย่อยของความต้องการของงานและทรัพยากรในงานจากการศึกษาของนักวิจัยท่านอื่น ๆ สรุปได้ดังนี้

ความต้องการของงาน

Demerouti and Bakker (2011 p.2) ยกตัวอย่างความต้องการของงานว่ามีลักษณะ ดังต่อไปนี้ คือ งานที่มีความกดดันด้านเวลา, การอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่พึงประสงค์ การมีชั่วโมงการทำงานที่ไม่แน่นอน, งานที่มีความต้องการทางกายสูงและงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้า McCormack and Cotter (2013 p.9)

Karasek (1979) (อ้างถึงใน S Rothmann, K Mostert and M Strydom, 2006) กล่าวว่าองค์ประกอบของความต้องการของงาน คือ การมีภาระงานมากเกินไป และความกดดันด้านเวลา

Schaufeli and Bakker (2004); Semmer, Zapf and Dunckel (1995); Zapf et al. (1999) (อ้างถึงใน S Rothmann, K Mostert and M Strydom, 2006) กล่าวว่าความ

ต้องการของงานที่สามารถนำไปสู่ปัญหาสุขภาพและการขาดงาน คือ ความกดดันทางงาน, ภาระงานที่มากเกินไป, ความต้องการด้านอารมณ์, และการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี

S Rothmann, K Mostert and M Strydom (2006 pp.77) กล่าวว่า ความต้องการของงาน คือ ภาระงานที่มากเกินไป, ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ และความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่

Hobfoll, (2001 อ้างถึงใน Müjdelen Yener and Özgün Coşkun (2013 p.870-871) กล่าวว่า ความต้องการของงาน ประกอบด้วย ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่, ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่, เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด, ปริมาณงานที่หนักเกินไป และความกดดัน

de Jonge, Dollard, Dormann, Le Blanc and Houtman (2000, p.274) ได้แบ่งความต้องการของงานออกเป็น 3 ส่วน คือ

1) ความต้องการของงานทางจิตวิทยา (Psychological demands) หมายถึง ภาระงานด้านคุณภาพและปริมาณ ได้แก่ การทำงานภายใต้แรงกดดันด้านเวลา และงานที่มีความซับซ้อน

2) ความต้องการของงานทางกายภาพ (Physical demands) หมายถึง การทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้แรง การใช้ร่างกาย เช่น การแบกหรือขนสัมภาระที่มีน้ำหนักมาก การที่ต้องยืนเป็นเวลานาน การก้มตัว การใช้ร่างกายในท่าทางที่ไม่ปกติเป็นเวลานาน (de Jonge, Mulder and Nijhuis, 1999)

3) ความต้องการทางอารมณ์ (Emotional Demands) หมายถึง การที่บุคคลต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ก้าวร้าว หรือการพบเจอกับปัญหาทางสังคมต่างๆ เช่น ความทุกข์ทรมานของผู้ป่วย

Söderfeldt et al., (1996 อ้างถึงใน de Jonge, Dollard, Dormann, Le Blanc and Houtman (2000) p.274)) ได้กล่าวถึงความต้องการทางอารมณ์ในความหมายที่กว้างขึ้นว่าเป็นความต้องการที่เรียกร้องให้บุคคลแสดงความรู้สึกหรือยับยั้งความรู้สึกเพื่อที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hochschild (1983 อ้างถึงใน Kim and Wang, 2018, p.2) ในเรื่องรูปแบบอารมณ์ตามงาน (Emotional Labour) ได้ให้ความหมายว่าเป็น รูปแบบการควบคุมอารมณ์ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อแสดงสีหน้าและท่าทางที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร Morris and Feldman (อ้างถึงใน Kim and Wang, 2018, p.2) ให้นิยามรูปแบบอารมณ์ตามงาน ว่าเป็นความพยายามในการวางแผนและควบคุมการแสดงออกที่เหมาะสมของบุคคลเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายในองค์กร Grandey (อ้างถึงใน Kim and Wang, 2018,

p.2) ให้ความหมายรูปแบบอารมณ์ตามงานว่าเป็นกระบวนการของการจัดการความรู้สึก การแสดงออกเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของงานหรือองค์การ

Cartwright and Cooper (1997 อ้างถึงใน Cooper, Dewe and O'Driscoll 2001, p.27-52) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด ซึ่งนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีอุณหภูมิสูงเกินไปหรือเสียงที่ดังเกินไป จะทำให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพทั้งทางกายและจิตใจของบุคคล โดยเสียงที่ดังเกินไปเป็นระยะเวลานานจะทำให้บุคคลเกิดความเครียดและส่งผลเสียต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล Kelly and Cooper (1981) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เสียงที่ดังเกินไปกับระดับความเครียดของพนักงานในอุตสาหกรรมเหล็กของอังกฤษ พบว่า เสียงที่ดังเกินไปเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน อุณหภูมิเย็นหรือร้อนมากเกินไปอาจกระตุ้นให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองทางร่างกายที่ส่งผลทางลบต่อประสิทธิภาพในการทำงานรวมถึงสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล

2. ภาระงาน (Workload) เป็นอีกหนึ่งตัวกระตุ้นความเครียดที่สำคัญ ภาระงานที่มากหรือน้อยเกินไปสามารถทำให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น แบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ ภาระงานเชิงปริมาณ และภาระงานเชิงคุณภาพ

ภาระงานเชิงปริมาณ (Quantitative Workload) หมายถึง ปริมาณงานจำนวนหนึ่งที่บุคคลต้องทำให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ภาระงานที่มากเกินไป คือ การที่บุคคลได้รับมอบหมายให้ทำงานจำนวนมากในเวลาจำกัด ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความเครียด ความวิตกกังวล ส่งผลผลกระทบต่อความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล ในขณะที่หากบุคคลได้รับภาระงานที่น้อยเกินไป งานไม่มีความท้าทาย เป็นงานที่ทำซ้ำ ๆ เป็นประจำ จะทำให้บุคคลเกิดความเครียด วิตกกังวล ไม่พึงพอใจในงานและไม่รู้สึกตื่นตัวในการทำงาน

ภาระงานเชิงคุณภาพ (Qualitative Workload) หมายถึง งานที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ต้องใช้ทักษะและความรู้ ความสามารถที่หลากหลายมากขึ้น ภาระงานที่มีคุณภาพสูงหรือต่ำเกินไปล้วนกระตุ้นให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ทั้งสิ้น ภาระงานที่มีคุณภาพสูงเกินไป คือ การที่บุคคลรู้สึกว่าได้รับมอบหมายงานที่เกินความสามารถของตนเอง บุคคลรู้สึกว่าไม่มีทักษะที่จะทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จ ทำให้บุคคลรู้สึกไม่พึงพอใจในงานและรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า ในขณะที่ภาระงานที่มีคุณภาพต่ำเกินไป จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับมอบหมายงานที่สามารถใช้ทักษะหรือความรู้ ความสามารถที่ตัวเองมีได้อย่างเต็มที่ ทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ไม่มีแรงจูงใจ

ในการทำงาน และนำไปสู่การลาออกในที่สุด ซึ่งจากการศึกษาของ Hall (1976) พบว่า พนักงานที่เพ็งจบการศึกษามีแนวโน้มที่จะเจอกับปัญหาภาระงานที่มีคุณภาพต่ำเกินไป

3. ชั่วโมงการทำงาน (Work Hours) ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไปสามารถกระตุ้นให้เกิดความเครียดได้ บุคคลที่ทำงานต่อเนื่องยาวนานมีแนวโน้มที่จะเกิดการเจ็บป่วยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีชั่วโมงการทำงานน้อยกว่า

4. เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในองค์กรมักมีความซับซ้อน มีสิ่งที่ต้องเรียนรู้ใหม่ ทำให้พนักงานบางกลุ่มไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับระบบเทคโนโลยีใหม่ได้ นำไปสู่ความไม่พึงพอใจในงานได้

5. งานที่มีความเสี่ยงและอันตราย (Exposure to Risk and Hazard) งานที่มีความเสี่ยงและอันตรายจะทำให้บุคคลต้องตื่นตัว และเตรียมพร้อมอยู่ตลอดเวลา ผลก็คืออาจทำให้อะดรีนาลินหลั่ง กล้ามเนื้อเกิดความตึงเครียดและเกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบทางเดินหายใจซึ่งอาจส่งผลต่อสุขภาพได้ในระยะยาว การที่บุคคลต้องตื่นตัวตลอดเวลาเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องอาจเป็นสาเหตุที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียด และเมื่อความเครียดเกิดขึ้นเป็นระยะเวลานานก็จะส่งผลให้บุคคลเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้

ทรัพยากรในงาน

Bakker, Demerouti, and Verbeke (2004 p.86) กล่าวว่า องค์ประกอบของทรัพยากรในงาน แบ่งได้เป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ระดับองค์การ ประกอบด้วย ผลตอบแทน เช่น ค่าจ้างหรือเงินเดือน, โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ และความมั่นคงในงาน

2. ระดับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสังคม ประกอบด้วย การสนับสนุนทางสังคม โดยเฉพาะจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และบรรยากาศภายในทีม

3. ระดับโครงสร้างงาน ประกอบด้วย ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของพนักงาน และการสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

4. ระดับภารกิจ ประกอบด้วย การมีอิสระในงาน, การได้รับข้อมูลย้อนกลับและการได้รับมอบหมายงานที่พนักงานสามารถใช้ทักษะที่หลากหลายในการบรรลุผลสำเร็จของงาน

Hobfoll and Shirom (2000 อ้างถึงใน ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552) ระบุว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นทรัพยากรในงานที่ช่วยป้องกันและลดความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ซึ่ง Cobb (1976, อ้างถึงใน Kirmeyer and Dougherty, 1988 pp.125) ได้ให้ความหมายการสนับสนุนทางสังคมว่าเป็น ลักษณะของข้อมูลที่ทำให้บุคคลเชื่อว่าตนได้รับการดูแลเอาใจใส่ ได้รับการเคารพนับ

ถือ ได้รับการปฏิบัติที่ทำให้รู้สึกมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งของการติดต่อสื่อสารกันภายในเครือข่าย สอดคล้องกับนิยามของ Tilden and Garylen (1987 อ้างถึงใน โอภาวิทย์ จันทา, 2557, น.20) ซึ่ง ระบุว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกกว่าตนเองได้รับความเคารพจากผู้อื่น รู้สึกว่า เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อผู้อื่น จากการที่มีโอกาสได้ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ในทางกลับกันก็ได้รับความช่วยเหลือทั้งทางด้านข้อมูล วัสดุสิ่งของและอารมณ์จากผู้อื่นเช่นเดียวกัน

ทรัพยากรในงานในมุมมองของ Karasek (อ้างถึงใน S Rothmann, K Mostert and M Strydom, 2006) คือ การมีอำนาจในการควบคุมงานหรือมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน ซึ่ง Karasek เชื่อว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สามารถลดผลกระทบของความตึงเครียดของงาน ได้

Hobfoll, (1998, 2001 อ้างถึงใน S Rothmann, K Mostert and M Strydom (2006 pp.77)) ยกตัวอย่าง ทรัพยากรในงานว่าประกอบด้วย การสนับสนุนทางสังคมจากหลาย แหล่งที่มา, โอกาสในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น (Job Enhancement opportunities) เช่น การมี อำนาจควบคุมงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ, การมีอิสระในการทำงาน และการเป็นคนมองโลก ในแง่ดี

Demerouti and Bakker (2011 p.2) กล่าวว่า ปัจจัยลักษณะงานของ Hackman and Oldham's (1974) ถือเป็นทรัพยากรในงานระดับลักษณะงาน (Task) ที่สามารถสร้างแรงจูงใจ ในการทำงานให้กับบุคลากรได้ ประกอบด้วยคุณลักษณะงาน 5 มิติ คือ

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง การที่บุคคลได้รับ มอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ทักษะความชำนาญ หรือความรู้ที่หลากหลายเพื่อให้บรรลุผล สำเร็จ เป็นการกระตุ้นให้บุคคลแสดงศักยภาพของตนเองออกมาอย่างเต็มที่

2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง การมอบหมายให้บุคคล รับผิดชอบในงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการและปรากฏผลสำเร็จที่ชัดเจน โดยให้มีส่วนร่วมตั้งแต่ กระบวนการการวางแผน การลงมือทำและการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง การมอบหมายให้บุคคล รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ และเป็นงานที่มีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของผู้อื่น รวมถึง งานที่มีประโยชน์ทั้งต่อตนเอง องค์กรและบุคคลอื่นในสังคม

4. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง การที่บุคคลได้รับอิสระ เสรีภาพในการใช้วิจารณญาณของตนเองในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ สามารถวางแผนและ กำหนดวิธีการทำงาน ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง

Hackman and Oldham (1980 อ้างถึงใน ศนิพร ปิยพจนานกร, 2558, หน้า 42) ยังกล่าวอีกว่า ความมีอิสระในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้นองค์การที่เน้นกฎระเบียบมากเกินไป ไม่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน จะทำให้บุคคลเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน และนำไปสู่การลาออกในที่สุด

5. ข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงาน (Feedback) หมายถึง การที่บุคคลได้รับข้อมูลป้อนกลับที่ชัดเจนเกี่ยวกับผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนางานในอนาคตต่อไป

Walton (1973, pp. 12-16) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งถือเป็นทรัพยากรในงานรูปแบบหนึ่งที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับบุคคล ทำให้บุคคลมีความสุขในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์การได้ โดย Walton ได้เสนอองค์ประกอบไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่บุคคลได้รับค่าตอบแทนที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานค่าครองชีพ ความรับผิดชอบที่บุคคลได้รับมอบหมาย รวมถึงผลกำไรขององค์การอีกด้วย นอกจากนั้นความเสมอภาคจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกันกับบุคคลอื่นที่มีความรับผิดชอบและผลการปฏิบัติงานที่ใกล้เคียงกัน

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) หมายถึง การที่พนักงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ก่อให้เกิดอันตรายหรือความเสียหายต่อสุขภาพ องค์การจึงต้องสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ลดความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุหรือความเจ็บป่วยของพนักงาน รวมทั้งปรับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานให้มีแสงสว่างที่เพียงพอ ไม่มีเสียงและกลิ่นที่จะรบกวนการทำงานของพนักงาน

3. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Immediate Opportunity to use and Develop Human Capacities) หมายถึง การที่องค์การให้โอกาสพนักงานที่จะใช้และพัฒนาความสามารถของตนเองในการทำงาน เช่น มอบหมายงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานใช้ทักษะความรู้ที่หลากหลายมากกว่าการมอบหมายให้ทำงานประจำที่มีกระบวนการทำงานซ้ำๆ และไม่ได้ใช้ทักษะในการทำงานมากนัก การเปิดโอกาสให้บุคคลได้ใช้ทักษะ ความสามารถจะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่า มีความสุขกับการทำงานนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การ

4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (Future Opportunity for continued Growth and Security) หมายถึง การที่บุคคลมองเห็นความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเอง ได้รับโอกาสในการเลื่อนระดับตำแหน่งและได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น รวมถึงมีความมั่นคงใน

เรื่องของภาวะที่ถูกรู้ว่าจ้างและเรื่องของรายได้ว่าจะไม่ถูกเลิกจ้างหรือไม่ได้รับผลตอบแทนโดยปราศจากความผิด

5. การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกันในองค์การ (Social Integration in the Work Organization) หมายถึง การที่ทุกคนในองค์การได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค ได้รับการยอมรับจากทักษะความสามารถ รวมถึงศักยภาพที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยไม่คำนึงถึงเรื่องเชื้อชาติ เพศ รูปแบบการดำเนินชีวิตและรูปลักษณ์ภายนอก ไม่มีการแบ่งชนชั้นวรรณะในองค์การ การที่สมาชิกในที่ทำงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันทางด้านสังคมและอารมณ์ความรู้สึก รวมถึงให้การยอมรับในตัวคนที่อาจเหมือนหรือแตกต่างกันของสมาชิกในองค์การ จะทำให้เกิดความร่วมมือและบรรยากาศการทำงานที่ดี

6. สิทธิในการทำงาน (Constitutionalism in the Work Organization) หมายถึง การที่องค์การไม่แทรกแซงหรือยุ่งเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือเรื่องส่วนบุคคลของพนักงานซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงาน การที่พนักงานควรมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นที่อาจจะขัดแย้งกับหัวหน้าหน่วยงานโดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการที่พนักงานทุกคนควรได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งในแง่ของการพิจารณาผลตอบแทนบนพื้นฐานของหลักคิดเดียวกัน และความมั่นคงในงาน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Work and the Total Life Space) หมายถึง การทำงานของบุคคลมักมีผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อด้านอื่น ๆ ในชีวิตของบุคคล เช่น ครอบครัว หรือเพื่อน เป็นต้น การทำงานล่วงเวลามากเกินไปสามารถส่งผลกระทบเชิงลบที่รุนแรงกับชีวิตครอบครัวของบุคคลได้ ดังนั้น บุคคลควรจะจัดความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตด้านอื่น ๆ ให้ดี โดยการแบ่งเวลาในการทำงาน เรียงลำดับความสำคัญของงาน และหาเวลาไปท่องเที่ยว โดยที่ไม่ควรให้เวลาในการทำงานไปเบียดบังเวลาที่จะใช้ร่วมกับครอบครัว หรือเวลาพักผ่อนของตนเองจนเป็นปกติ

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance of Work Life) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าการของตนเองมีส่วนช่วยเหลือหรือมีผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมจะทำให้บุคคลรู้สึกถึงคุณค่าของงานและอาชีพ รวมถึงคุณค่าของตนเองด้วยเนื่องจากรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่ทำประโยชน์ให้แก่สังคม

2.2.4 ผลของความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าระดับความต้องการของงานและทรัพยากรในงานมีบทบาทสำคัญต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน กล่าวคือ หากองค์การมีความต้องการของงานอยู่ในระดับสูง แต่กลับสนับสนุนทรัพยากรในงานให้กับบุคคลอย่างจำกัดหรือไม่เพียงพอต่อความ

ต้องการของบุคคลในการบรรลุความต้องการของงานนั้น ก็จะนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคคล อย่างไรก็ตามหากองค์การจัดหาและสนับสนุนทรัพยากรในงานให้กับบุคคลอย่างเพียงพอ ทรัพยากรในงานจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ช่วยลดผลกระทบที่เกิดจากความต้องการของงานได้

Demerouti and Bakker (2011 p.2) กล่าวว่าทรัพยากรในงานมีศักยภาพในการกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงาน นำไปสู่ระดับความผูกพันในงานที่สูงขึ้น ช่วยลดระดับการเมินเฉยต่องานของบุคคล รวมถึงสามารถช่วยสนับสนุนให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

Demerouti et al., (2001 อ้างถึงใน McCormack and Cotter (2013 p.9)) ระบุว่าความอ่อนล้าทางอารมณ์มักเป็นผลผลิตของความต้องการของงานที่สูงเกินไป ในขณะที่บุคคลจะไม่มี ความผูกพันในงานและจะลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น หากไม่ได้รับทรัพยากรในงานที่เพียงพอ เหมาะสมกับความต้องการของบุคคล เช่น การได้รับข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงาน, การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม, การมีอิสระในการควบคุมงานของตนเอง, การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ, ความมั่นคงในงาน และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยสามารถรวบรวมผลของความ ต้องการของงาน และทรัพยากรในงาน ได้ดังนี้

1. ความต้องการของงาน

Maslach and Leiter (2008, p.500) กล่าวว่า การที่บุคคลได้รับภาระงานทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่มากเกินไป จะส่งผลให้บุคคลรู้สึกอ่อนล้า และอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถของบุคคลที่จะจัดการกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ถ้าบุคคลได้รับความกดดันจากภาระงานที่มากเป็นระยะเวลานานจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือฟื้นฟูตัวเอง จะก่อให้เกิดความอ่อนล้าอย่างรุนแรง โดยเฉพาะในช่วงเวลาใกล้ส่งงาน หรือการจัดการกับความยุ่งยากหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน

Coredes and Dougherty (1993, p.640) กล่าวว่า ภาระงานเชิงปริมาณที่มากเกินไป (การรับรู้ของบุคคลต่อปริมาณงานที่มากเกินไปที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด) เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความรู้สึกอ่อนล้า การที่บุคคลพยายามที่จะรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานของตนเอง หรือคุณภาพในการทำงานของตนเอง ทั้ง ๆ ที่มีทรัพยากรในงานที่จำกัด (เวลาและคน) ทำให้บุคคลใช้เวลาและพลังงานในการทำงานมากเกินไป นำไปสู่ความรู้สึกอ่อนล้า ยิ่งไปกว่านั้นหากบุคคลได้รับความกดดันจากภาระงานเป็นเวลานาน บุคคลจะมีทัศนคติด้านลบต่องานและใช้วิธีการเมินเฉยต่องานรวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องในการทำงาน เป็นกลวิธีในการเผชิญปัญหาและในที่สุดบุคคล

จะรู้สึกว่ามีประสิทธิภาพในการทำงาน ในทางเดียวกันหากบุคคลงานที่บุคคลได้รับมีความซับซ้อนมากเกินไป บุคคลอาจรู้สึกที่ตนเองไม่มีทักษะในการทำงานนั้น และรู้สึกที่ตนเองไม่มีความสามารถที่จะทำงานนั้นให้แล้วเสร็จได้ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานในที่สุด

ความต้องการทางอารมณ์ เช่น ความต้องการที่จะให้บุคคลแสดงสีหน้าหรือยับยั้งอารมณ์ความรู้สึกที่ขัดต่อความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคลฯ มีส่วนสำคัญที่ทำให้คะแนนภาวะหมดไฟในการทำงานเพิ่มมากขึ้น (Maslach, Schaufeli and Leiter, 2001 p.408)

Mann (1997 อ้างถึงใน ศนิพร ปิยพจนานกร, 2558) อธิบายเพิ่มว่า รูปแบบอารมณ์ตามงานสามารถส่งผลกระทบต่อทั้งตัวผู้ที่แสดงอารมณ์นั้นและคนรอบข้างที่รับรู้การแสดงอารมณ์นั้น หากการแสดงอารมณ์นั้นขัดกับความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคลก็จะทำให้บุคคลเกิดความเครียด ไม่อยากทำงาน รู้สึกที่ตนเองมีคุณค่าน้อยลง มีภาวะซึมเศร้า ทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน

การที่บุคคลต้องทำงานที่มีความเสี่ยงและอันตรายจะทำให้บุคคลต้องตื่นตัวและเตรียมพร้อมรับมือกับอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นต่อชีวิตและทรัพย์สินของตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องตลอดเวลาซึ่งอาจเป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดและนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ (Cooper, Dewe and O' Driscoll, 2001)

2. ทรัพยากรในงาน

การไม่ได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนที่สอดคล้องกับความสำเร็จหรือความทุ่มเทของบุคคล จะทำให้บุคคลรู้สึกไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน (Maslach, Schaufeli and Leiter, 2001 p.414)

Rothman and Joubert (2007) ที่ได้ทำการศึกษาความต้องการของงานทรัพยากรในงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและความผูกพันในงานของผู้จัดการเหมืองในมลรัฐตะวันตกเฉียงเหนือของแอฟริกาใต้ พบว่า การขาดแคลนทรัพยากรในการทำงาน เช่น วัสดุอุปกรณ์คนและเงิน สามารถทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าและการเมินเฉยได้

จากการศึกษาของ Cordes and Dougherty (1993, p.633) พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีผลกระทบทางบวกกับการเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลใน 2 กระบวนการ คือ

1. การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวรับแรงปะทะหรือเป็นตัวกลางระหว่างความเครียดที่เกิดจากงานและผลกระทบที่เกิดจากความเครียดนั้น อีกนัยหนึ่งคือเป็นตัวกลางป้องกันความเครียดโดยการสนับสนุนทางสังคมเพิ่มความเชื่อให้กับบุคคลว่าตนเองสามารถจัดการกับปัญหาหรือ

ความเครียดที่เกิดขึ้นได้ เนื่องจากเชื่อว่าผู้อื่นจะให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือทรัพยากรต่าง ๆ เมื่อตนเองต้องการ

2. การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวกลางป้องกันความเครียดได้ เนื่องจากการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพทางกายและสุขภาพทางจิต

จากการศึกษาของ Bakker, Demerouti and Euwema (2005, p.177) พบว่าสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยลดผลกระทบของความต้องการของงานที่เป็นสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานได้ เนื่องจากสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาเป็นแหล่งสนับสนุนทางจิตใจและอารมณ์

Vaananen et al. (2003 อ้างถึงใน Bakker, Demerouti and Euwema, 2005) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมช่วยเหลือบุคคลในการจัดการกับความต้องการของงาน อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และป้องกันการเจ็บป่วยของบุคคล

Maslach, Schaufeli and Leiter (2001, p.407) กล่าวว่า การไม่ได้รับข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงานที่เพียงพอมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 องค์ประกอบ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ในทางเดียวกันการขาดความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการศึกษาของ Bakker, Demerouti and Euwema (2005) พบว่า ความมีอิสระในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน การมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา และการได้รับข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงานสามารถลดผลกระทบจากความต้องการของงานได้ โดยเฉพาะในแง่ของความรู้สึกอ่อนล้า

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของงานและทรัพยากรในงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ ความต้องการของงาน หมายถึง สิ่งที่ต้องการคาดหวังจากบุคคล ทำให้บุคคลต้องใช้ทรัพยากรที่มี ทั้งกำลังกาย กำลังใจและความคิดในการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังขององค์กร ซึ่งหากสิ่งที่ต้องการคาดหวังมากเกินไปเกินกว่าศักยภาพของบุคคลก็จะทำให้บุคคลเกิดความเครียด นำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ทรัพยากรในงาน หมายถึง สิ่งที่ต้องการสนับสนุนให้กับบุคคล เพื่อให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามที่องค์กรต้องการ ในทางหนึ่งสามารถลดผลกระทบของความต้องการของงาน ซึ่งจะนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ในส่วนของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานนั้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาตามแนวคิดแบบจำลองความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน (The Job Demands-Resources Model) ของ Demerouti, Bakker, Nachreiner, and

Schaufeli (2001) ซึ่งเชื่อว่าภาวะหมดไฟในการทำงานเกิดจากบุคคลต้องเผชิญกับความต้องการของงานที่อยู่ในระดับสูงตลอดเวลา แต่ได้รับทรัพยากรในงานหรือสิ่งที่จะช่วยเหลือให้บุคคลทำงานได้ตามเป้าหมายอย่างจำกัด ทำให้บุคคลรู้สึกอ่อนล้า หมดพลัง หมดแรงจูงใจในการทำงานนำไปสู่การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน อย่างไรก็ตามทรัพยากรในงานยังมีบทบาทสำคัญในการลดผลกระทบของความต้องการของงานที่จะนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานด้วย ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงาน ทรัพยากรในงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยมีองค์ประกอบของความต้องการของงานและทรัพยากรในงานที่ต้องการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าค่อนข้างครอบคลุมปัจจัยที่สะท้อนถึงคุณภาพชีวิต ปัจจัยด้านงานและปัจจัยด้านองค์การและมีความเหมาะสมกับบริบทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนี้

1. ความต้องการของงาน ได้แก่

1.1 ภาระงาน ตามความเห็นของผู้วิจัยหมายถึง งานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จในเวลาที่ยากัด ซึ่งมีจำนวนมากเกินไปทั้งในแง่ปริมาณและความซับซ้อนของงาน ทำให้บุคคลต้องใช้ทรัพยากรทั้งทางด้านร่างกาย ความคิด จิตใจรวมถึงเวลาที่ทุ่มเทให้งานประสบผลสำเร็จ ความกดดันที่เกิดขึ้นส่งผลให้บุคคลเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้

1.2 รูปแบบอารมณ์ตามงาน ตามความเห็นของผู้วิจัยหมายถึง การที่บุคคลต้องแสดงพฤติกรรมหรือความรู้สึกในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสมกับบทบาทที่ตนเองได้รับ สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์การ ซึ่งทำให้บุคคลต้องใช้ความพยายามในการควบคุมอารมณ์ และยับยั้งความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการขององค์การ

1.3 ความต้องการของงานทางกายภาพ ตามความเห็นของผู้วิจัยหมายถึง การที่บุคคลต้องใช้ร่างกายในการทำงาน ซึ่งอาจต้องอยู่ในท่าเดิมเป็นเวลานาน ทำให้ร่างกายไม่ได้รับการผ่อนคลาย นำไปสู่การเจ็บป่วยทางร่างกายได้

1.4 งานที่มีความเสี่ยงและอันตราย ตามความเห็นของผู้วิจัยหมายถึง งานที่ต้องเผชิญกับความเสี่ยงต่อการได้รับบาดเจ็บ ทำให้บุคคลต้องตื่นตัว ระวังตัวเพื่อเตรียมพร้อมตอบสนองต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้นตลอดเวลา

2. ทรัพยากรในงาน ได้แก่

2.1 การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตามความเห็นของผู้วิจัยหมายถึง การที่บุคคลได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต โดยค่าตอบแทนนั้นต้องสอดคล้องกับมาตรฐานค่าครองชีพ ความรู้ความสามารถของบุคคลระดับตำแหน่งและความ

รับผิดชอบในงาน สภาพแวดล้อมของงาน เช่น การปฏิบัติงานที่เสี่ยงต่อชีวิต และต้องสอดคล้องกับผลผลิต ผลกำไรรวมถึงต้นทุนขององค์กร

2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ ตามความเห็นของผู้วิจัย หมายถึง การที่องค์การจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยในสุขภาพและชีวิตของบุคคลเป็นสำคัญ รวมถึงมีการจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่เพียงพอและรวดเร็วเพื่อสนับสนุนให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร

2.3 โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ตามความเห็นของผู้วิจัยหมายถึง การที่บุคคลมีโอกาพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง โดยการได้รับมอบหมายงานที่สามารถนำความรู้และทักษะที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะ ความรู้ใหม่ๆ ผ่านการศึกษาเพิ่มเติม การฝึกอบรมหรือการพัฒนาการทำงาน

2.4 ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน ตามความเห็นของผู้วิจัยหมายถึง การที่บุคคลมีโอกาเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้นโดยใช้ความรู้ ความสามารถของตนเอง ได้รับรายได้และผลตอบแทนที่ดีขึ้น ได้รับผิดชอบงานที่สำคัญและมีความหมายมากขึ้น ส่วนของความมั่นคง หมายถึง การที่องค์การสร้างความมั่นใจให้กับบุคคลได้ว่า องค์กรมีความมั่นคง บุคคลจะไม่เสี่ยงต่อการถูกเลิกจ้างโดยไม่มีเหตุผล

2.5 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ตามความเห็นของผู้วิจัยหมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าได้รับการยอมรับและการปฏิบัติจากเพื่อนร่วมงานอย่างมีคุณค่า ได้รับความช่วยเหลือทั้งในแง่ของวัตถุสิ่งของ แร่กายแรงใจ ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการฟื้นฟูสุขภาพของพนักงานได้

2.6 การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา ตามความเห็นของผู้วิจัยหมายถึง การที่บุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา รู้สึกว่าได้รับการยอมรับ ไว้วางใจเชื่อใจจากผู้บังคับบัญชา ให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ ได้รับความช่วยเหลือและคำปรึกษาทั้งในด้านการทำงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการฟื้นฟูสุขภาพของพนักงานได้

2.7 ความมีอิสระในการทำงาน ตามความเห็นของผู้วิจัยหมายถึง การที่บุคคลได้รับอิสระในการตัดสินใจในงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการวางแผน และกำหนดวิธีการทำงานจะทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำซึ่งรวมถึงผลสำเร็จและความล้มเหลวที่เกิดขึ้นด้วย

2.8 ข้อมูลย้อนกลับจากการปฏิบัติงาน ตามความเห็นของผู้วิจัยหมายถึง การที่พนักงานได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน ว่าประสบความสำเร็จหรือไม่ มีผลกระทบต่อบุคคลอื่นอย่างไร ได้รับข้อมูลป้อนกลับทั้งในด้านที่เป็นข้อดีและข้อเสีย เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลและภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากงานวิจัยของ ปทุมรัตน์ สกุณพิมลรัตน์ (2556) ที่ได้ทำการศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท วีรับเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 107 คน พบว่า ปัจจัยด้านเพศ เพศชายและเพศหญิงมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่หากพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบเพศหญิงมีความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายมีคะแนนด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมากกว่าเพศหญิง ปัจจัยด้านอายุ พนักงานที่มีอายุระหว่าง 25-30 ปี, 31-35 ปี มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส พนักงานมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมและด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม และด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1-3 ปี มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานมาแล้วมากกว่า 9 ปี ขึ้นไป ปัจจัยด้านภาระครอบครัว พนักงานที่มีภาระทางครอบครัวแตกต่างกัน มีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีภาระครอบครัวที่เดือดร้อนมาก มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มากกว่า พนักงานที่ไม่มีภาระครอบครัว มีภาระครอบครัวที่ไม่เดือดร้อนและมีภาระครอบครัวที่เดือดร้อนปานกลาง

จากงานวิจัยของ บุญเอื้อ โจว (2553) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษากรณีวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน พบว่า พยาบาลวิชาชีพวิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลอยู่ในระดับมาก ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลางและด้านความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับน้อย สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้และรายจ่ายประจำ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ

สัมพันธภาพในหน่วยงานรวมถึงการรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่พยาบาลวิชาชีพที่มีภาระในการดูแลครอบครัว การรับรู้ต่อระบบบริหารแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากงานวิจัยของ สตีฟรอน์ นิลสวอนเดช (2558) ที่ได้ทำการศึกษาภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน พบว่า พนักงานองค์การเภสัชกรรมมีภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอยู่ในระดับต่ำ และด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า เพศหญิง อายุ สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติและกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีความเกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ตำแหน่งงานและกลวิธีแบบหลีกเลี่ยง และสุดท้ายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพมีความเกี่ยวข้องกับตำแหน่งงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของงานกับทรัพยากรในงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน

งานวิจัยของ Rothman and Joubert (2007) ที่ได้ทำการศึกษาความต้องการของงาน ทรัพยากรในงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและความผูกพันในงานของผู้จัดการเหมืองในมลรัฐตะวันตกเฉียงเหนือของแอฟริกาใต้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 310 คน พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานสามารถทำนายได้จากความต้องการของงานและการขาดทรัพยากรในงาน โดยความต้องการของงานสามารถทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าได้จากภาระงาน ความไม่มั่นคงในงานและการขาดแคลนทรัพยากรโดยเฉพาะการไม่ได้รับอุปกรณ์ที่เพียงพอ การไม่ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานรวมถึงการไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่ๆ การขาดแคลนทรัพยากรสามารถทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการเมินเฉยได้

จากงานวิจัยของ Müjdelen Yener and Özgün Coşkun (2013) ที่ได้ทำการศึกษาการใช้ความต้องการของงานและทรัพยากรในงานในการทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานที่ทำงานในท้องถิ่น ณ ประเทศตุรกี จำนวน 318 คน พบว่าความต้องการของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับของการ

รับรู้ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน ทรัพยากรในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับของการรับรู้ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน และโอกาสในการพัฒนามีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ ปริมาณงานที่มากเกินไปและความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง ในขณะที่ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง โอกาสในการพัฒนามีความสัมพันธ์ทางลบกับการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (เปลี่ยนชื่อเป็น การเมินเฉย) ปริมาณงานที่มากเกินไป ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่และความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (การเมินเฉย) การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน โอกาสในการพัฒนามีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในภาพรวม การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและความมีอิสระในการทำงานไม่ได้มีความสัมพันธ์ที่สำคัญกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ในขณะที่ปริมาณงานที่มากเกินไป ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่และความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากงานวิจัยของ ปรีชญ์ งามสมภาค (2560) ที่ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานและลักษณะองค์การ ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในองค์การที่อยู่ระหว่างการปรับโครงสร้างองค์การ : กรณีศึกษาขององค์การสวนยาง โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานระดับ 2-7 ขององค์การสวนยาง (การยางแห่งประเทศไทย) จำนวน 165 คน พบว่าในส่วนของคุณลักษณะทางบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางลบกับการมีทัศนคติด้านลบ และบุคลิกภาพแบบหัววันไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับการมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนของลักษณะงาน พบว่า ภาระงานที่มากเกินไปควรมีความสัมพันธ์ทางลบกับการลดทอนความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และในส่วนของลักษณะองค์การ พบว่าโครงสร้างองค์การที่ไม่ยุติธรรม ความไม่เป็นธรรมส่วนบุคคลในองค์การ และวัฒนธรรมองค์การที่ไม่พึงประสงค์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ความไม่เป็นธรรมส่วนบุคคลในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีทัศนคติด้านลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากงานวิจัยของ วัลลภ วิชาญเจริญสุข (2557) ที่ได้ทำการศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนยาบริษัทขายข้ามชาติ โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 273 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ระดับสูงด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ คือ สถานการณ์มีบุตร ปัจจัยการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานระดับสูงด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ คือ ความรู้สึกต่อปริมาณยอดขายที่ทางบริษัทตั้งไว้ เบียดเบียนและสวัสดิการที่ได้รับ การสนับสนุนจากองค์กร ความเพียงพอของการมีเวลาส่วนตัว ความเพียงพอของการมีเวลานอนหลับ ความเพียงพอของการมีเวลาให้ครอบครัว ปัจจัยการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานระดับสูงด้านการเมินเฉยต่องาน คือ การสนับสนุนจากองค์กร การมีที่ปรึกษาเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน ความพึงพอใจในการฝึกอบรมเพิ่มเติมของบริษัท และปัจจัยการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานระดับสูงด้านความสามารถในการทำงาน คือ ความสามารถเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์กับอาชีพผู้แทนยา

จากงานวิจัยของ อัครพล ดิศผดุง (2559) ที่ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเอื้อต่อการทำงานที่ส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงาน บริษัทไทยอุตสาหกรรมเครื่องปั้นดินเผา จำกัด โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน พบว่า ปัจจัยด้านภาระงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ ปัจจัยด้านความชัดเจนในบทบาทหน้าที่มีอิทธิพลทางลบต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ และสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีอิทธิพลทางลบต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์

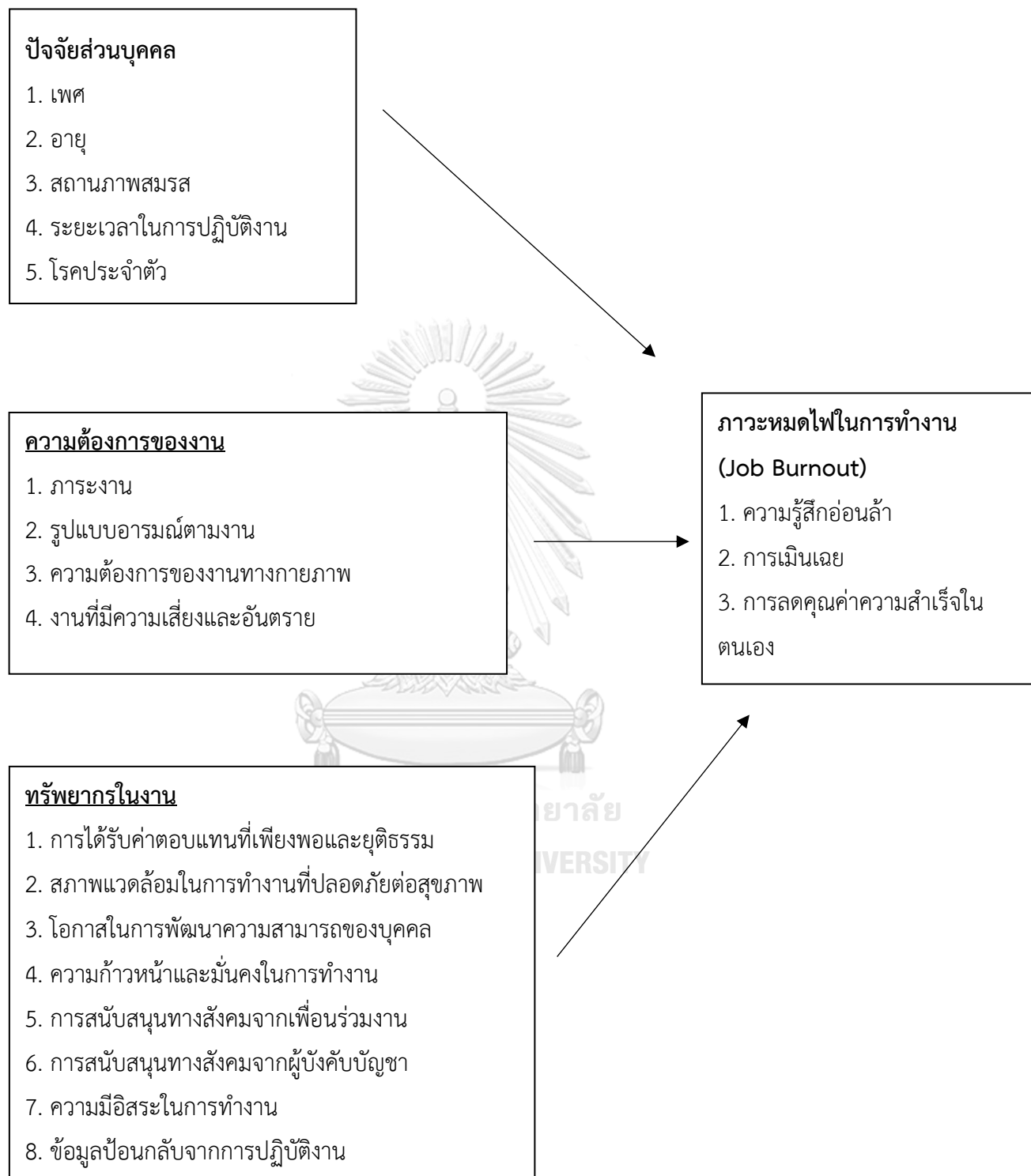
จากงานวิจัยของ ศนิพร ปิยพจนากร (2558) ที่ได้ทำการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ : กรณีศึกษาครูโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 คน พบว่า ความต้องการของงานโดยรวมและด้านรูปแบบอารมณ์ตามงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ทรัพยากรในงานโดยรวมและรายด้าน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านการสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในขณะที่ความต้องการของงานด้านภาระงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยรวม

จากงานวิจัยของ Sunhee Kim and Jaesun Wang (2018) ที่ได้ทำการศึกษาบทบาทของความต้องการของงานและทรัพยากรในงานระหว่างรูปแบบอารมณ์ตามงานของคนที่ทำงานบริการกับภาวะหมดไฟในการทำงาน : ทิศทางใหม่ของนโยบายแรงงานในรัฐบาลท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่าง คือ คนทำงานบริการในหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 1517 คน พบว่า รูปแบบอารมณ์ตามงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเฉพาะการแสดงอารมณ์แบบผิวเผิน (Surface Acting) มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมากกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้า

จากงานวิจัยของ เจนจิรา เกียรติธนะบำรุง (2560) ที่ได้ทำการศึกษาความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่าง คือ สัตวแพทย์ที่ประกอบวิชาชีพบำบัดโรคสัตว์เลี้ยง จำนวน 336 คน พบว่าภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย และข้อเรียกร้องจากงานอยู่ในระดับที่ค่อนข้างมาก ข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตวิทยา ข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพและข้อเรียกร้องจากงานด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน และยังพบว่าข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจและข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางอารมณ์สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ร้อยละ 44

จากงานวิจัยของ พรพิมล พงษ์โหมด (2560) ที่ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงานและความตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน พบว่า พยาบาลแผนกวิกฤต โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

กรอบแนวคิดที่จะใช้ในการศึกษา



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความต้องการของงาน ทรัพยากรในงานและภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความต้องการของงานและทรัพยากรในงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่สังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในเขตพื้นที่ภาคกลาง ครอบคลุม 17 จังหวัดในภาคกลาง ภาคตะวันออกและภาคตะวันตก โดยพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่สังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 มีจำนวน 6,820 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) แบบกรณีที่ทราบจำนวนประชากรชัดเจน โดยคำนวณจากสมการของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

จุฬาลงกร
CHULALONGKORN UNIVERSITY

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้ศึกษา

N = ประชากรทั้งหมดที่ต้องการศึกษาในครั้งนี้ เท่ากับ 6,820 คน

e = ความคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ร้อยละ 5 เท่ากับ 0.05

จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำตามที่คำนวณได้ คือ 378 คน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดในระหว่างการเก็บข้อมูลจึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างขึ้นอีก จึงเลือกให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้มีจำนวนเท่ากับ 450 คน

3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เนื่องจากสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 แบ่งพื้นที่รับผิดชอบออกเป็น 3 เขต ได้แก่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) รับผิดชอบพื้นที่จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี นครนายก สระบุรี ปราจีนบุรี อ่างทอง และสระแก้ว

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) รับผิดชอบพื้นที่จังหวัด ชลบุรี ฉะเชิงเทรา ระยอง จันทบุรี และตราด

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) รับผิดชอบพื้นที่จังหวัด นครปฐม สุพรรณบุรี สมุทรสาคร กาญจนบุรี และ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

การศึกษาในครั้งนี้จึงใช้การแบ่งการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของพนักงานเพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 เขต สรุปได้ (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2563) ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

สังกัด	จำนวนพนักงาน (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง)	2,549	169
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง)	2,341	154
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง)	1,930	127
รวม	6,820	450

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) 3 ตัวแปร ได้แก่

3.2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และโรคประจำตัว

3.2.1.2 ความต้องการของงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ภาระงาน
- 2) รูปแบบอารมณ์ตามงาน

3) ความต้องการของงานทางกายภาพ

4) งานที่มีความเสี่ยงและอันตราย

3.2.1.3 ทรัพยากรในงาน ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่

1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

2) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ

3) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล

4) ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน

5) การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน

6) การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา

7) ความมีอิสระในการทำงาน

8) ข้อมูลย้อนกลับจากการปฏิบัติงาน

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) 3 ตัวแปร ได้แก่

3.2.2.1 ภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

1) ความรู้สึกอ่อนล้า

2) การเมินเฉย

3) การลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง

3.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและโรคประจำตัวแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 ผู้ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 ผู้ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 ผู้ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 ผู้ที่มีและไม่มีโรคประจำตัว มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความต้องการของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ความต้องการของงานด้านภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ความต้องการของงานด้านรูปแบบอารมณ์ตามงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 ความต้องการของงานทางกายภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 ความต้องการของงานด้านงานที่มีความเสี่ยงและอันตรายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ทรัพยากรในงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ทรัพยากรในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 ทรัพยากรในงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.6 ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.7 ทรรศการในงานด้านความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.8 ทรรศการในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เลือกใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวนชั่วโมงในการปฏิบัติงาน โรคประจำตัว และภาระทางครอบครัว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความต้องการของงาน

แบบสอบถามความต้องการของงาน ในส่วนองค์ประกอบด้านภาระงาน และด้านงานที่มีความเสี่ยงและอันตราย ผู้วิจัยพัฒนาและปรับปรุงข้อคำถามตามแนวคิดของ Cooper and Cartwright (1997) และแบบสอบถาม The Job Demands-Resources Scale (JDRS) ของ Jackson and Rothmann (2005) สำหรับองค์ประกอบด้านรูปแบบอารมณ์ตามงาน ผู้วิจัยพัฒนาและปรับปรุงข้อคำถามจากแบบสอบถาม The Job Demands-Resources Scale (JDRS)10001 ของ Jackson and Rothmann (2005) และแบบสอบถามของ โอภาวิทย์ จันทา (2557) ซึ่งได้พัฒนาจากแบบสอบถามของ Van Veldhoven and Meijman (1994) และด้านความต้องการของงานทางกายภาพ ผู้วิจัยพัฒนาและปรับปรุงจากแบบสอบถามของ เจนจิรา เกียรติธนะบำรุง (2560) ซึ่งพัฒนาข้อคำถามตามแนวคิดของ de Jonge และคณะ (1999) มีข้อคำถามทั้งหมด 13 ข้อ โดยทั้งหมดเป็นข้อคำถามเชิงบวก

ลักษณะของแบบสอบถามความต้องการของงานเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนตามความคิดเห็น ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามความต้องการของงาน

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนน
	ข้อคำถามเชิงบวก
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

โดยเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของงานจะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของข้อมูลแต่ละตัวแปร โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ใช้วิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งจะได้ความกว้างอันตรภาคชั้นละ .80 มีเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ตารางที่ 3 การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยความต้องการของงาน

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ความหมายระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความต้องการของงานในระดับสูง
3.41 – 4.20	ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความต้องการของงานในระดับค่อนข้างสูง
2.61 – 3.40	ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความต้องการของงานในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความต้องการของงานในระดับค่อนข้างต่ำ
1.00 – 1.80	ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความต้องการของงานในระดับต่ำ

สำหรับการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ชุด และนำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ซึ่งแบบสอบถามความต้องการของงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .856

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามทรัพยากรในงาน

แบบสอบถามทรัพยากรในงาน ในส่วนองค์ประกอบด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลและด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน ผู้วิจัยปรับปรุงและพัฒนาข้อคำถามตามแนวคิดของ Walton (1973) สำหรับองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคม

จากเพื่อนร่วมงานและด้านการสนับสนุนทางสังคมจากบังคับบัญชา ผู้วิจัยปรับปรุงและพัฒนาข้อคำถามจากแบบสอบถาม The Job Demands-Resources Scale (JDRS) ของ Jackson and Rothmann (2005) สำหรับองค์ประกอบด้านความมีอิสระในการทำงาน และข้อมูลย้อนกลับจากการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยปรับปรุงและพัฒนาข้อคำถามจากแนวคิดของ Hackman and Oldham (1974) และจากแบบสอบถาม The Job Demands-Resources Scale (JDRS) ของ Jackson and Rothmann (2005) และแบบสอบถามความมีอิสระในการทำงานของ ศนิพร ปิยพจนกร (2558) มีข้อคำถามทั้งหมด 23 ข้อ แบ่งเป็นข้อคำถามเชิงบวก 22 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 1 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามทรัพยากรในงานเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนตามความคิดเห็น ดังนี้ ตารางที่ 4 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามทรัพยากรในงาน

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนน	
	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

โดยเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรในงานจะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของข้อมูลแต่ละตัวแปร โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ใช้วิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งจะได้ความกว้างอันตรภาคชั้นละ .80 มีเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ตารางที่ 5 การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยทรัพยากรในงาน

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ความหมายระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ทรัพยากรในงานในระดับสูง
3.41 – 4.20	ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ทรัพยากรในงานในระดับค่อนข้างสูง
2.61 – 3.40	ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ทรัพยากรในงานในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ทรัพยากรในงานในระดับค่อนข้างต่ำ
1.00 – 1.80	ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ทรัพยากรในงานในระดับต่ำ

สำหรับการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ชุด และนำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ซึ่งแบบสอบถามทรัพยากรในงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .900

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน

แบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงานของ วัลลภ วิชาญเจริญสุข (2557) ซึ่งใช้แบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงานฉบับภาษาไทยของ ชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ซึ่งแปลมาจากแบบประเมิน Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) ของ Maslach and Jackson โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงบางข้อคำถามจากแบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงานของธนพร พงศ์บุญชู (2559) ซึ่งพัฒนามาจากแบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) ของ Demerouti, Bakker, Vardakou, and Kantas (2003) เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยแบบสอบถามมีข้อคำถามทั้งหมด 16 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- ข้อ 1-5 ความรู้สึกอ่อนล้า (Exhaustion) เป็นข้อคำถามเชิงบวก
- ข้อ 6-10 การเมินเฉย (Cynicism) เป็นข้อคำถามเชิงบวก
- ข้อ 11-16 การลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง (Reduced Personal Accomplishment) เป็นข้อคำถามเชิงลบ

ลักษณะของแบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 7 ระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนตามความรู้สึก ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน

ระดับความรู้สึก	ค่าคะแนน	
	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
รู้สึกเช่นนี้ทุกวัน	6	0
2-3 ครั้งต่อหนึ่งสัปดาห์	5	1
1 ครั้งต่อสัปดาห์	4	2
2-3 ครั้งต่อเดือน	3	3
1 ครั้งต่อเดือนหรือน้อยกว่า	2	4
2-3 ครั้งต่อปีหรือน้อยกว่า	1	5
ไม่เคยรู้สึกเช่นนี้เลย	0	6

โดยเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความรู้สึกเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานจะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของข้อมูลแต่ละตัวแปร โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ใช้วิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งจะได้ความกว้างอันตรภาคชั้นละ 1.20 มีเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ตารางที่ 7 การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงาน

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ความหมายระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน
4.81 – 6.00	ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงาน
3.61 – 4.80	ผู้ตอบแบบสอบถามเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานสูง
2.41 – 3.60	ผู้ตอบแบบสอบถามเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานปานกลาง
1.21 – 2.40	ผู้ตอบแบบสอบถามเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานต่ำ
0.00 – 1.20	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

สำหรับการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ชุด และนำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ซึ่งแบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .920

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด ที่สอบถามความคิดเห็นของพนักงานฯ ถึงสิ่งที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรปรับปรุงเพื่อลดความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฯ มีจำนวน 1 ข้อ

3.5 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ความต้องการของงาน ทรัพยากรในงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน เพื่อใช้ในการกำหนดตัวแปรและสร้างแบบสอบถาม
2. หาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ คือ รศ. วันชัย มีชาติ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ความตรงของเนื้อหา โดยพิจารณาจากความสอดคล้องของแบบสอบถามกับนิยามตัวแปร แล้วนำแบบสอบถามมาพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 จำนวน 50 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านความต้องการของงานเท่ากับ .856 ด้านทรัพยากรในงานเท่ากับ .900 และภาวะหมดไฟในการทำงานเท่ากับ .920

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขออนุญาตเก็บข้อมูลจากคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และส่งไปยังผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และรองผู้ว่าการการไฟฟ้าภาค 3 เพื่อชี้แจงและขออนุญาตเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัย
2. หลังจากได้รับอนุญาตให้ดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการส่งแบบสอบถามออนไลน์เพื่อเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างผ่านหัวหน้าแผนกบุคคลและสวัสดิการ สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง), การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคกลาง) ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบงานบุคลากรของแต่ละเขต
3. ผู้วิจัยจะติดตามผลการตอบแบบสอบถามหลังจากเวลาผ่านไปประมาณ 2 สัปดาห์ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้อย่างอิสระ และไม่เป็นการกดดันผู้ตอบแบบสอบถาม

4. เมื่อได้รับแบบสอบถามครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง และคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่ตอบครบถ้วน สมบูรณ์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for Social Science (SPSS) มาใช้ในการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวนชั่วโมงในการปฏิบัติงาน โรคประจำตัว และภาวะทางครอบครัว ด้วยค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ระดับความต้องการของงาน ทรัพยากรในงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิธีการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มตัวอย่าง (Independent t-test) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปร ตามสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 8 สมมติฐานและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โรคประจำตัวและภาวะครอบครัวแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน	Independent t-test และ One-way ANOVA
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 ผู้ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน	Independent t-test
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 ผู้ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 ผู้ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 ผู้ที่มีและไม่มีโรคประจำตัว มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน	Independent t-test
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความต้องการของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม	Pearson's Correlation
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ความต้องการของงานด้านภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ความต้องการของงานด้านรูปแบบอารมณ์ตามงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 ความต้องการของงานทางกายภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 ความต้องการของงานด้านงานที่มีความเสี่ยงและอันตรายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	Pearson's Correlation
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ทรัพยากรในงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ทรัพยากรในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 ทรัพยากรในงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.6 ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.7 ทรัพยากรในงานด้านความมีอิสระในการทำงาน	

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.8 ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาสายงานการไฟฟ้า ภาค 3” ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังกัดสายงานการไฟฟ้าภาค 3 จำนวน 6,820 คน (ข้อมูล ณ มกราคม 2563) จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 378 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดระหว่างการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เป็น 450 คน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บข้อมูล ซึ่งได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาทั้งสิ้น 1,010 ฉบับ คิดเป็น 224 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอข้อมูล ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและระดับของความต้องการของงาน ทรัพยากรในงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ Independent t-test และการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA

4.2.2 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการของงาน ปัจจัยทรัพยากรในงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยใช้สถิติ Pearson's Correlation

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และพิสัยควอไทล์

4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 9 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n = 1,010)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	686	67.92
หญิง	324	32.08
อายุ		

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
Baby Boomer (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2487 - 2505)	59	5.84
Gen X (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2506 - 2520)	331	32.77
Gen Y (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2521 -2538)	591	58.51
Gen Z (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2539 เป็นต้นไป)	29	2.87
สถานภาพ		
โสด	341	33.76
สมรส	594	58.81
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	75	7.43
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	271	26.83
ปริญญาตรี	632	62.57
ปริญญาโท	103	10.20
สูงกว่าปริญญาโท	4	0.40
ตำแหน่งงาน		
นักวิชาการ ด้านเทคนิค (เช่น วิศวกร, นักปฏิบัติงานเทคนิค)	174	17.23
นักวิชาการ ด้านบริหาร (เช่น นักบัญชี, นักการเงิน, นักพัสดุ, นักระบบงานคอมพิวเตอร์ ฯลฯ)	137	13.56
พนักงานวิชาชีพ ด้านเทคนิค (พนักงานช่าง ฯลฯ)	469	46.44
พนักงานวิชาชีพ ด้านบริหาร (พนักงานบัญชี, พนักงานบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์ ฯลฯ)	230	22.77
ระดับตำแหน่ง		
บริหาร (ตั้งแต่ ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกขึ้นไป)	277	27.43
ผู้เชี่ยวชาญ (ผู้ชำนาญการ, ผู้เชี่ยวชาญ, นักวิชาการ ตั้งแต่ระดับ 8 ขึ้นไป)	38	3.76
ปฏิบัติการ (ระดับ 2-7)	695	68.81
หน่วยงานที่สังกัด		
กฟก.1 (การไฟฟ้าเขต)	148	14.65
กฟก.1 (การไฟฟ้าหน้างาน)	101	10.00

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กฟก.2 (การไฟฟ้าเขต)	174	17.23
กฟก.2 (การไฟฟ้าหน้างาน)	166	16.44
กฟก.3 (การไฟฟ้าเขต)	187	18.51
กฟก.3 (การไฟฟ้าหน้างาน)	234	23.17
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค		
น้อยกว่า 5 ปี	218	21.58
5 – 10 ปี	251	24.85
11 – 15 ปี	142	14.06
16 – 20 ปี	58	5.74
มากกว่า 20 ปี	341	33.76
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ		
ปฏิบัติงานประจำสำนักงาน	421	41.68
ปฏิบัติงานภายนอกสำนักงาน	39	3.86
ปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน	550	54.46
เวลาในการปฏิบัติงาน		
เวลายานปกติ 08.30 – 16.30 น.	822	81.39
ปฏิบัติงานแบบกะ	94	9.31
เวลายานปกติ 08.30 – 16.30 น. และเข้าเวร 16.30 – 08.30 น.	94	9.31
จำนวนชั่วโมงในการปฏิบัติงานต่อวัน (ไม่รวมเวลาพัก)		
น้อยกว่า 8 ชั่วโมง	310	30.69
8-10 ชั่วโมง	633	62.67
มากกว่า 10 ชั่วโมง	67	6.63
โรคประจำตัว		
ไม่มี	760	75.25
มี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	250	24.75
โรคความดันโลหิตสูง	127	12.57
โรคเบาหวาน	59	5.84
โรคภูมิแพ้	23	2.28

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โรคหัวใจ	14	1.39
โรคไขมันในเลือดสูง	12	1.19
โรคไตเรื้อรัง	8	0.79
อื่นๆ.....	5	0.70
ภาระทางครอบครัว (การดูแลครอบครัว เช่น บิดา มารดา สามี/ภรรยา บุตร พี่น้อง)		
ไม่มี	73	7.23
น้อย (ภาระรับผิดชอบไม่ทำให้ท่านวิตกกังวลมากนัก)	293	29.01
ปานกลาง (ท่านรู้สึกวิตกกังวลกับภาระรับผิดชอบเป็น ครั้งคราว)	466	46.14
มาก (ท่านรู้สึกวิตกกังวลมากต่อภาระรับผิดชอบ)	178	17.62

จากตารางที่ 9 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 686 คน คิดเป็นร้อยละ 67.92 และเพศหญิง จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 32.08 มีช่วงอายุอยู่ในกลุ่ม Gen Y (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2521 -2538) จำนวน 591 คน คิดเป็นร้อยละ 58.51 ส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 594 คน คิดเป็นร้อยละ 58.81 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 632 คน คิดเป็นร้อยละ 62.57 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 26.83 ตำแหน่งงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ พนักงานวิชาชีพด้านเทคนิค มีจำนวน 469 คน คิดเป็นร้อยละ 46.44 ลำดับต่อมาคือ พนักงานวิชาชีพด้านบริหาร มีจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 22.77 ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ (ระดับ 2-7) จำนวน 695 คน คิดเป็นร้อยละ 68.81 โดยผู้ตอบส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัด กฟภ.3 ในส่วนที่เป็นการไฟฟ้าหน้างาน จำนวน 234 คน คิดเป็น 23.17 ลำดับต่อมา คือ กฟภ.3 ในส่วนที่เป็นการไฟฟ้าเขต จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 18.51 มีประสบการณ์ในการทำงานกับ กฟภ. มาแล้ว มากกว่า 20 ปี จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 33.76 รองลงมาคือ 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.85 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน จำนวน 550 คน คิดเป็นร้อยละ 54.46 เวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำงานในช่วงเวลาปกติ คือ 08.30 – 16.30 น. จำนวน 822 คน คิดเป็นร้อยละ 81.39 ปฏิบัติงานประมาณ 8-10 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 633 คน คิดเป็นร้อยละ 62.67 กลุ่มตัวอย่างกว่า 760 คน คิดเป็นร้อยละ 75.25 ไม่มีโรคประจำตัว อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างที่มีโรคประจำตัวส่วนใหญ่ เป็น โรคความดันโลหิตสูง จำนวน 127 คน ในส่วนภาระทางครอบครัว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภาระครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 466 คน คิดเป็นร้อยละ 46.14

4.1.2 ความต้องการของงาน

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการของงาน

ความต้องการของงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความต้องการ ของงาน
4.1.2.1 ภาระงาน	3.53	.687	ค่อนข้างสูง
4.1.2.2 รูปแบบอารมณ์ตามงาน	3.23	.859	ปานกลาง
4.1.2.3 ความต้องการของงานทาง กายภาพ	3.10	.802	ปานกลาง
4.1.2.4 งานที่มีความเสี่ยงและ อันตราย	2.69	1.107	ปานกลาง
รวม	3.14	.640	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์ระดับความต้องการของงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ระดับความต้องการของงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .640) ซึ่งเมื่อพิจารณาความต้องการของงานเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการของงานด้านภาระงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ย 3.53 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .687) และด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านรูปแบบอารมณ์ตามงาน (ค่าเฉลี่ย 3.23 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .859) ลำดับถัดมา คือ ด้านความต้องการของงานทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.10 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .802) และลำดับสุดท้าย ด้านงานที่มีความเสี่ยงและอันตราย (ค่าเฉลี่ย 2.69 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.107)

4.1.3 ทรัพยากรในงาน

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทรัพยากรในงาน

ทรัพยากรในงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับทรัพยากรใน งาน
4.1.3.1 การได้รับค่าตอบแทนที่ เพียงพอและยุติธรรม	3.24	.724	ปานกลาง
4.1.3.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.74	.678	ค่อนข้างสูง

ทรัพยากรในงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับทรัพยากรใน งาน
ที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ			
4.1.3.3 โอกาสในการพัฒนา ความสามารถของบุคคล	3.48	.693	ค่อนข้างสูง
4.1.3.4 ความก้าวหน้าและมั่นคงใน การทำงาน	3.52	.655	ค่อนข้างสูง
4.1.3.5 การสนับสนุนทางสังคมจาก เพื่อนร่วมงาน	3.81	.671	ค่อนข้างสูง
4.1.3.6 การสนับสนุนทางสังคมจาก ผู้บังคับบัญชา	3.65	.717	ค่อนข้างสูง
4.1.3.7 ความมีอิสระในการทำงาน	3.33	.394	ปานกลาง
4.1.3.8 ข้อมูลป้อนกลับจากการ ปฏิบัติงาน	3.45	.726	ค่อนข้างสูง
รวม	3.53	.482	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 11 การวิเคราะห์ระดับทรัพยากรในงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ระดับทรัพยากรในงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ย 3.53 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .726) ซึ่งเมื่อพิจารณาทรัพยากรในงานเป็นรายด้าน พบว่า ทรัพยากรในงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.81 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .671) รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.74 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .678) และลำดับถัดมา คือ ด้านการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.65 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .717) อย่างไรก็ตามทรัพยากรในงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มี 2 ด้าน คือ ด้านความมีอิสระในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.33 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .394) และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.24 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .724) ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

4.1.4 ภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน
4.1.4.1 ความรู้สึกอ่อนล้า	2.12	1.510	เสี่ยงต่ำ
1. ท่านรู้สึกห่อเหี่ยว จิตใจกับการทำงาน	2.37	1.576	เสี่ยงต่ำ
2. ท่านรู้สึกหมดเรี่ยวแรงเมื่อถึงเวลาเลิกงาน	2.30	1.618	เสี่ยงต่ำ
3. ท่านรู้สึกเหนื่อยและไม่อยากมาทำงาน เมื่อต้องตื่นขึ้นมาในตอนเช้า เพื่อเผชิญกับอีกวันหนึ่งของการทำงาน	1.93	1.658	เสี่ยงต่ำ
4. ท่านรู้สึกว่าการทำงานทั้งวันเป็นความกดดันอย่างยิ่ง	1.93	1.677	เสี่ยงต่ำ
5. ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าจากงานของท่าน จนไม่มีพลังเพียงพอสำหรับกิจกรรมเพื่อการผ่อนคลายที่ท่านชื่นชอบ	2.09	1.717	เสี่ยงต่ำ
4.1.4.2 การเมินเฉย	1.68	1.506	เสี่ยงต่ำ
6. ท่านรู้สึกสนใจในงานลดน้อยลง	1.69	1.642	เสี่ยงต่ำ
7. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานลดลง	1.76	1.686	เสี่ยงต่ำ
8. ท่านแค่อะยากทำงานของท่าน โดยไม่ต้องสนใจสิ่งรอบข้าง	2.07	1.824	เสี่ยงต่ำ
9. ท่านพูดถึงงานในเชิงลบ	1.27	1.535	เสี่ยงต่ำ
10. ท่านใช้ความคิดน้อยลงในการทำงานและทำงานเหมือนตัวเองเป็นเครื่องจักร	1.62	1.693	เสี่ยงต่ำ
4.1.4.3 การลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง	1.89	1.404	เสี่ยงต่ำ
11. ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.04	1.660	เสี่ยงต่ำ
12. ท่านรู้สึกว่าท่านได้ลงแรงอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	1.74	1.644	เสี่ยงต่ำ
13. ท่านรู้สึกว่าท่านเก่งในงานของท่าน	2.32	1.633	เสี่ยงต่ำ

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน
14. ท่านรู้สึกมีความสุขเวลาที่ท่านทำบางสิ่งได้สำเร็จในที่ทำงาน	1.62	1.593	เสียงต่ำ
15. ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นที่ไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงาน	1.99	1.574	เสียงต่ำ
16. ท่านมั่นใจว่าท่านมีประสิทธิภาพในการทำงานต่างๆ ให้แล้วเสร็จได้	1.61	1.546	เสียงต่ำ
ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม	1.90	1.053	มีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานต่ำ

หมายเหตุ : ข้อคำถามที่ 11 – 16 เป็นข้อคำถามเชิงลบ ซึ่งค่าเฉลี่ยที่แสดงตามตาราง 4.1.4 เป็นค่าเฉลี่ยที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการกลับคะแนนเรียบร้อยแล้ว

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์ระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าพนักงานในกลุ่มตัวอย่างมีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานต่ำ (ค่าเฉลี่ย 1.90 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.053) ซึ่งเมื่อพิจารณาภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเสี่ยงที่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานต่ำ ทั้ง 3 ด้าน โดยด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความรู้สึกอ่อนล้า (ค่าเฉลี่ย 2.12 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.510) ลำดับต่อมาคือ ด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง (ค่าเฉลี่ย 1.89 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.404) และสุดท้ายด้านการเมินเฉย (ค่าเฉลี่ย 1.68 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.506) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ “ท่านรู้สึกห่อเหี่ยว จิตใจกับการทำงาน” (ค่าเฉลี่ย 2.37 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.576) รองลงมาคือ “ท่านรู้สึกว่าท่านเก่งในงานของท่าน” ซึ่งเมื่อกลับข้อคำถามเป็นเชิงลบจะเป็น “ท่านรู้สึกว่าท่านไม่เก่งในงานของท่าน” (ค่าเฉลี่ย 2.32 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.633) ลำดับถัดมา คือ “ท่านรู้สึกหมดเรี่ยวแรงเมื่อถึงเวลาเลิกงาน” (ค่าเฉลี่ย 2.30 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.618) สำหรับข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ “ท่านมั่นใจว่าท่านมีประสิทธิภาพในการทำงานต่างๆ ให้แล้วเสร็จได้” ซึ่งเมื่อกลับข้อคำถามเป็นเชิงลบจะเป็น “ท่านไม่มั่นใจว่าท่านมีประสิทธิภาพในการทำงานต่างๆ ให้แล้วเสร็จได้” (ค่าเฉลี่ย 1.61 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.546)

4.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และ ภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ Independent t-test และการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โรคประจำตัวและภาระครอบครัวแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	Sig.(2-tailed)
ชาย	686	1.904	เสี่ยงต่ำ	1.0880	.335	.738
หญิง	324	1.881	เสี่ยงต่ำ	.9764		

หมายเหตุ : p-value คือ Sig.(2-tailed), $p < .05$

จากตารางที่ 13 เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ Independent t-test พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพศชาย มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานเท่ากับ 1.904 เพศหญิง มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานเท่ากับ 1.881 และมีค่า p-value เท่ากับ .738 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) นั่นคือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีเพศแตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 โดยพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับต่ำทั้งหมด หมายความว่าไม่ว่าจะเป็น พนักงานฯเพศชาย หรือเพศหญิงมีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
Baby Boomer (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2487 - 2505)	59	1.707	เสี่ยงต่ำ	1.0600	3.967	.008
Gen X (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2506 - 2520)	331	1.781	เสี่ยงต่ำ	1.0023		
Gen Y (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2521 - 2538)	591	1.990	เสี่ยงต่ำ	1.0795		
Gen Z (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2539 เป็น	29	1.685	เสี่ยงต่ำ	.8763		

ต้นไป)						
รวม	1010	1.896	เสี่ยงต่ำ	1.0530		

หมายเหตุ : p-value คือ Sig.(2-tailed), $p < .05$

จากตารางที่ 14 เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ One-way ANOVA พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีอายุอยู่ในกลุ่ม Baby Boomer มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานเท่ากับ 1.707 กลุ่ม Generation X มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานเท่ากับ 1.781 กลุ่ม Generation Y มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานเท่ากับ 1.990 และกลุ่ม Generation Z มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานเท่ากับ 1.685 และมีค่า p-value เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 นั่นคือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อพิจารณาความแตกต่างของแต่ละกลุ่ม พบว่า กลุ่ม Generation X มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกับ กลุ่ม Generation Y โดยมีค่าน้อยกว่า .2098 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้ง 4 กลุ่มอายุ มีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับต่ำทั้งหมด หมายความว่าพนักงานฯ กลุ่ม Generation X ที่มีอายุมากกว่ามีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยกว่าพนักงานฯ ในกลุ่ม Generation Y ที่มีอายุน้อยกว่า

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
โสด	341	1.874	เสียงต่ำ	1.0612	2.059	.128
สมรส	594	1.936	เสียงต่ำ	1.0547		
หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	75	1.682	เสียงต่ำ	.9845		
รวม	1010	1.896	เสียงต่ำ	1.0530		

หมายเหตุ : p-value คือ Sig.(2-tailed), $p < .05$

จากตารางที่ 15 เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้านสถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ One-way ANOVA พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีสถานะโสด มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานเท่ากับ 1.874 พนักงานที่อยู่ในสถานะสมรส มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานเท่ากับ 1.936 และพนักงานที่อยู่ในสถานะหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานเท่ากับ 1.682 โดยมีค่า p-value เท่ากับ .128 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) นั่นคือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 โดยพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้ง 3 มีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับต่ำทั้งหมด หมายความว่า ไม่ว่าจะพนักงานจะอยู่ในสถานะโสด สมรส หม้าย หย่าร้างหรือแยกกันอยู่ ล้วนมีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
น้อยกว่า 5 ปี	218	1.862	เสี่ยงต่ำ	1.0992	3.624	.006
5 – 10 ปี	251	2.024	เสี่ยงต่ำ	1.0505		
11 – 15 ปี	142	2.083	เสี่ยงต่ำ	1.0209		
16 – 20 ปี	58	1.762	เสี่ยงต่ำ	1.0164		
มากกว่า 20 ปี	341	1.769	เสี่ยงต่ำ	1.0276		
รวม	1010	1.896	เสี่ยงต่ำ	1.0530		

หมายเหตุ : p-value คือ Sig.(2-tailed), $p < .05$

จากตารางที่ 16 เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ One-way ANOVA พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ปฏิบัติงานกับ กฟภ. มาแล้วน้อยกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานเท่ากับ 1.862 พนักงานฯ ที่ปฏิบัติงานมาแล้ว 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานเท่ากับ 2.024 พนักงานฯ ที่ปฏิบัติงานมาแล้ว 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานเท่ากับ 2.083 พนักงานฯ ที่ปฏิบัติงานมาแล้ว 16-20 ปี มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานเท่ากับ 1.762 รวมถึงพนักงานฯ ที่ปฏิบัติงานมาแล้วมากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานเท่ากับ 1.769 และมีค่า p-value เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 นั่นคือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อพิจารณาความแตกต่างของแต่ละกลุ่ม พบว่า พนักงานฯ ที่ปฏิบัติงานมาแล้ว 5-10 ปี และพนักงานฯ ที่ปฏิบัติงานมาแล้ว 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกับ พนักงานฯ ที่ปฏิบัติงานมาแล้วมากกว่า 20 ปี โดยมีค่ามากกว่า .2553 และ .3142 ตามลำดับ โดยพนักงานฯ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทั้ง 5 กลุ่ม มีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับต่ำทั้งหมด หมายความว่า พนักงานฯ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่ามีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่า พนักงานฯ ที่ปฏิบัติงานมานานกว่า

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีและไม่มีโรคประจำตัว มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีและไม่มีโรคประจำตัว มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีและไม่มีโรคประจำตัว มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามการมีและไม่มีโรคประจำตัว

โรคประจำตัว	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	Sig.(2-tailed)
ไม่มี	760	1.874	เสี่ยงต่ำ	1.0477	-1.154	.249
มี	250	1.963	เสี่ยงต่ำ	1.0684		

หมายเหตุ : p-value คือ Sig.(2-tailed), $p < .05$

จากตารางที่ 17 เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการมีและไม่มีโรคประจำตัวของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ Independent t-test พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ไม่มีโรคประจำตัว มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานเท่ากับ 1.874 ในขณะที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีโรคประจำตัว มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานเท่ากับ 1.963 และมีค่า p-value เท่ากับ .249 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) นั่นคือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีและไม่มีโรคประจำตัว มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 โดยพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้งที่มีและไม่มีโรคประจำตัวมีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับต่ำทั้งหมด

4.2.2 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการของงาน ปัจจัยทรัพยากรในงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยใช้สถิติ Pearson's Correlation

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความต้องการของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม

H_0 ความต้องการของงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_1 ความต้องการของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานโดยรวมกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ความต้องการของงาน	Sig.(2-tailed)
ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม	.322**	.000
ด้านความรู้สึกอ่อนล้า	.421**	.000
ด้านการเมินเฉย	.316**	.000
ด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง	-.066*	.036

หมายเหตุ : p-value คือ Sig.(2-tailed), * $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 18 เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานโดยรวมกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ความต้องการของงานโดยรวมกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .322 และมีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2 นั่นคือ ความต้องการของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าและด้านการเมินเฉย ในขณะที่ความต้องการของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง หมายความว่า พนักงานๆที่มีการรับรู้ความต้องการของงานที่องค์การคาดหวังสูง มีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานสูงตามไปด้วย โดยเฉพาะด้านความรู้สึกอ่อนล้า และด้านการเมินเฉย

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ความต้องการของงานด้านภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_0 ความต้องการของงานด้านภาระงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_1 ความต้องการของงานด้านภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานด้านภาระงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ด้านภาระงาน	Sig.(2-tailed)
ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม	.228**	.000
ด้านความรู้สึกอ่อนล้า	.342**	.000
ด้านการเมินเฉย	.237**	.000
ด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง	-.110**	.000

หมายเหตุ : p-value คือ Sig.(2-tailed), * $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 19 เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานด้านภาระงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ความต้องการของงานด้านภาระงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .228 และมีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 นั่นคือ ความต้องการของงานด้านภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการของงานด้านภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าและด้านการเมินเฉย ในขณะที่ความต้องการของงานด้านภาระงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง หมายความว่า พนักงานๆ ที่รู้สึกว่ามีภาระงานในความรับผิดชอบมาก มีแนวโน้มที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากขึ้นตามไปด้วย อย่างไรก็ตามการที่ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง อาจเกิดจากพนักงานๆ เห็นว่าการได้รับมอบหมายงานมาก หมายถึงการได้รับมอบหมายความรับผิดชอบที่สูงขึ้น เกิดความภาคภูมิใจในตนเองมากขึ้น

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ความต้องการของงานด้านรูปแบบอารมณ์ตามงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_0 ความต้องการของงานด้านรูปแบบอารมณ์ตามงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_1 ความต้องการของงานด้านรูปแบบอารมณ์ตามงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 20 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานด้านรูปแบบอารมณ์ตามงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ด้านรูปแบบอารมณ์ตามงาน	Sig.(2-tailed)
ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม	.292**	.000
ด้านความรู้สึกอ่อนล้า	.354**	.000
ด้านการเมินเฉย	.294**	.000
ด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง	-.39	.215

หมายเหตุ : p-value คือ Sig.(2-tailed), * $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 20 เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานด้านรูปแบบอารมณ์ตามงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ความต้องการของงานด้านรูปแบบอารมณ์ตามงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .292 และมีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 นั่นคือ ความต้องการของงานด้านรูปแบบอารมณ์ตามงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการของงานด้านรูปแบบอารมณ์ตามงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าและด้านการเมินเฉย ในขณะที่ความต้องการของงานด้านรูปแบบอารมณ์ตามงานไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง หมายความว่า ยิ่งพนักงานได้รับความกดดันให้ทำในสิ่งที่ขัดกับความรู้สึกกับตนเองมากเท่าไร จะยิ่งทำให้พนักงานมีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากขึ้นตามไปด้วย

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 ความต้องการของงานทางกายภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_0 ความต้องการของงานทางกายภาพไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_1 ความต้องการของงานทางกายภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานทางกายภาพกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ความต้องการของงานทางกายภาพ	Sig.(2-tailed)
ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม	.314**	.000
ด้านความรู้สึกอ่อนล้า	.397**	.000
ด้านการเมินเฉย	.296**	.000
ด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง	-.38	.230

หมายเหตุ : p-value คือ Sig.(2-tailed), * $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 21 เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานทางกายภาพกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ความต้องการของงานทางกายภาพกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .314 และมีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 นั่นคือ ความต้องการของงานทางกายภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการของงานทางกายภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าและด้านการเมินเฉย ในขณะที่ความต้องการของงานทางกายภาพไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง หมายความว่า ยิ่งพนักงานต้องทำงานในสภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดความไม่สะดวกสบายต่อร่างกาย จะมีความเสี่ยงที่ทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้มากขึ้น

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 ความต้องการของงานด้านงานที่มีความเสี่ยงและอันตรายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_0 ความต้องการของงานด้านงานที่มีความเสี่ยงและอันตรายไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_1 ความต้องการของงานด้านงานที่มีความเสี่ยงและอันตรายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานด้านงานที่มีความเสี่ยงและอันตรายกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ด้านงานที่มีความเสี่ยงและอันตราย	Sig.(2-tailed)
ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม	.151**	.000
ด้านความรู้สึก่อนล้ำ	.198**	.000
ด้านการเมินเฉย	.142**	.000
ด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง	-.27	.399

หมายเหตุ : p-value คือ Sig.(2-tailed), * $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 22 เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานด้านงานที่มีความเสี่ยงและอันตรายกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ความต้องการของงานด้านงานที่มีความเสี่ยงและอันตรายกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .151 และมีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 นั่นคือ ความต้องการของงานด้านงานที่มีความเสี่ยงและอันตรายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการของงานด้านงานที่มีความเสี่ยงและอันตรายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึก่อนล้ำและด้านการเมินเฉย ในขณะที่ความต้องการของงานด้านงานที่มีความเสี่ยงและอันตรายไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง หมายความว่า หากพนักงานฯ ต้องปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความเสี่ยงและอันตรายมากเท่าไร ก็จะทำให้มีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้มากขึ้นเท่านั้น อย่างไรก็ตามความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานจากปัจจัยนี้อาจลดลงได้ หากองค์กรมี

การเตรียมความพร้อมในการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้ระหว่างการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือในการทำงาน หรืออุปกรณ์ป้องกันอันตรายต่าง ๆ ที่เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_0 ทรัพยากรในงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_1 ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 23 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานโดยรวมกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ทรัพยากรในงาน	Sig.(2-tailed)
ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม	-.397**	.000
ด้านความรู้สึกอ่อนล้า	-.297**	.000
ด้านการเมินเฉย	-.319**	.000
ด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง	-.231**	.000

หมายเหตุ : p-value คือ Sig.(2-tailed), * $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 23 เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานโดยรวมกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ทรัพยากรในงานโดยรวมกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.397 และมีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3 นั่นคือ ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 ด้าน หมายความว่า พนักงานจะมีการรับรู้ทรัพยากรในงานหรือสิ่งที่ยังคงการสนับสนุนให้ในระดับสูง ก็จะมีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานต่ำ

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ทรัพยากรในงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_0 ทรัพยากรในงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_1 ทรัพยากรในงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 24 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ทรัพยากรในงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	Sig.(2-tailed)
ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม	-.256**	.000
ด้านความรู้สึกอ่อนล้า	-.288**	.000
ด้านการเมินเฉย	-.231**	.000
ด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง	-.018	.569

หมายเหตุ : p-value คือ Sig.(2-tailed), * $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 24 เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ทรัพยากรในงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $-.256$ และมีค่า p-value เท่ากับ $.000$ ซึ่งน้อยกว่า $.01$ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 นั่นคือ ทรัพยากรในงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทรัพยากรในงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าและด้านการเมินเฉย ในขณะที่ทรัพยากรในงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง หมายความว่า หากพนักงานฯ รู้สึกว่าองค์กรให้ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมกับสิ่งที่พนักงานทุ่มเทให้มากเท่าไร ก็จะไม่มีความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยลงเท่านั้น

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ทรัพยากรในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_0 ทรัพยากรในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_1 ทรัพยากรในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 25 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ทรัพยากรในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ	Sig.(2-tailed)
ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม	-.293**	.000
ด้านความรู้สึก่อนล้ำ	-.224**	.000
ด้านการเมินเฉย	-.225**	.000
ด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง	-.176**	.000

หมายเหตุ : p-value คือ Sig.(2-tailed), * $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 25 เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ทรัพยากรในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $-.293$ และมีค่า p-value เท่ากับ $.000$ ซึ่งน้อยกว่า $.01$ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 นั่นคือ ทรัพยากรในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทรัพยากรในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 ด้าน หมายความว่า หากพนักงานฯ รู้สึกว่าองค์กรมีการจัดสรรสภาพแวดล้อมใน

การทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ หรือจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ก็ จะมีความเสี่ยงที่พนักงานจะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยลง

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของ บุคคลมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_0 ทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_1 ทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 26 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนา ความสามารถของบุคคลกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล	Sig.(2-tailed)
ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม	-.270**	.000
ด้านความรู้สึก่อนล้ำ	-.199**	.000
ด้านการเมินเฉย	-.223**	.000
ด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง	-.153**	.000

หมายเหตุ : p-value คือ Sig.(2-tailed), * $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 26 เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนา ความสามารถของบุคคลกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการ พัฒนาความสามารถของบุคคลกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -.270 และมีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 นั่นคือ ทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ของบุคคลมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนา ความสามารถของบุคคลมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 ด้าน หมายความว่า หากพนักงานฯ รู้สึกว่าได้รับโอกาสจากองค์กรในการพัฒนาความสามารถ เช่น มีทุนการศึกษา

สำหรับการศึกษาต่อ หรือได้รับโอกาสไปศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ ในระดับมาก ก็จะมีความเสี่ยงที่พนักงานจะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยลง

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 ทรัพยากรในงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_0 ทรัพยากรในงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_1 ทรัพยากรในงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 27 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ทรัพยากรในงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน	Sig.(2-tailed)
ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม	-.298**	.000
ด้านความรู้สึกอ่อนล้า	-.231**	.000
ด้านการเมินเฉย	-.267**	.000
ด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง	-.136**	.000

หมายเหตุ : p-value คือ Sig.(2-tailed), * $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 27 เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ทรัพยากรในงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $-.298$ และมีค่า p-value เท่ากับ $.000$ ซึ่งน้อยกว่า $.01$ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 นั่นคือ ทรัพยากรในงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทรัพยากรในงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ทั้ง 3 ด้าน หมายความว่า หากพนักงานฯ รับรู้ถึงความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเอง และมีความมั่นคงในการทำงานที่เพียงพอ ก็จะมีความเสี่ยงที่พนักงานฯ จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยลง

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_0 ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_1 ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 28 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน	Sig.(2-tailed)
ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม	-.355**	.000
ด้านความรู้สึกอ่อนล้า	-.218**	.000
ด้านการเมินเฉย	-.267**	.000
ด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง	-.278**	.000

หมายเหตุ : p-value คือ Sig.(2-tailed), * $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 28 เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.355 และมีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 นั่นคือ ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะ

หมดไฟในการทำงานทั้ง 3 ด้าน หมายความว่า หากพนักงานฯ รู้สึกว่าได้รับการสนับสนุน ช่วยเหลือ จากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ก็จะมีความเสี่ยงที่พนักงานฯ จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยลง

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.6 ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_0 ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_1 ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 29 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา	Sig.(2-tailed)
ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม	-.338**	.000
ด้านความรู้สึกอ่อนล้า	-.250**	.000
ด้านการเมินเฉย	-.284**	.000
ด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง	-.187**	.000

หมายเหตุ : p-value คือ Sig.(2-tailed), * $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 29 เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา กับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา กับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.338 และมีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3.6 นั่นคือ ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา กับภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา กับภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะ

หมดไฟในการทำงานทั้ง 3 ด้าน หมายความว่า หากพนักงานฯ รู้สึกว่าได้รับการสนับสนุน ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ก็จะมีความเสี่ยงที่พนักงานฯ จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยลง

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.7 ทรัพยากรในงานด้านความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_0 ทรัพยากรในงานด้านความมีอิสระในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_1 ทรัพยากรในงานด้านความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 30 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านความมีอิสระในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ทรัพยากรในงานด้านความมีอิสระในการทำงาน	Sig.(2-tailed)
ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม	-.354**	.000
ด้านความรู้สึกอ่อนล้า	-.243**	.000
ด้านการเมินเฉย	-.262**	.000
ด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง	-.253**	.000

หมายเหตุ : p-value คือ Sig.(2-tailed), * $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 30 เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านความมีอิสระในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ทรัพยากรในงานด้านความมีอิสระในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $-.354$ และมีค่า p-value เท่ากับ $.000$ ซึ่งน้อยกว่า $.01$ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3.7 นั่นคือ ทรัพยากรในงานด้านความมีอิสระในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทรัพยากรในงานด้านความมีอิสระในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 ด้าน หมายความว่า หากพนักงานฯ รู้สึกว่า

ได้รับอิสระในการทำงาน สามารถออกแบบหรือกำหนดวิธีการทำงานได้ด้วยตนเองมากเท่าไร ก็จะมี ความเสี่ยงที่พนักงานๆ จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยลงเท่านั้น

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.8 ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงานมี ความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_0 ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะ หมดไฟในการทำงาน

H_1 ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะ หมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 31 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการ ปฏิบัติงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ทรัพยากรในงาน ด้านข้อมูลป้อนกลับ จากการปฏิบัติงาน	Sig.(2-tailed)
ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม	-.199**	.000
ด้านความรู้สึกอ่อนล้า	-.103**	.001
ด้านการเมินเฉย	-.132**	.000
ด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง	-.195**	.000

หมายเหตุ : p-value คือ Sig.(2-tailed), * $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 31 เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจาก การปฏิบัติงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการ ปฏิบัติงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.199 และมีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการ วิจัยที่ 3.8 นั่นคือ ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงานกับภาวะหมดไฟในการ ทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงานกับ ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 ด้าน หมายความว่า

ว่า หากพนักงานฯ ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานทั้งข้อดี และข้อเสียอย่างเพียงพอ ก็มีความเสี่ยงที่พนักงานฯ จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยลง

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะถึงสิ่งที่องค์กรควรปรับปรุงเพื่อลดการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการที่ได้ให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะถึงสิ่งที่องค์กรควรปรับปรุงเพื่อลดความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน นั้น สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. องค์กรควรพิจารณาลดงานนโยบายและกิจกรรมอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักขององค์กร เพื่อลดภาระงานที่มากเกินไปซึ่งจะทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่เป็นธุรกิจหลักมากขึ้น รวมถึงควรพิจารณาปรับปรุงค่าเกณฑ์วัดต่างๆ ให้มีความเหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่ และมีจำนวนไม่เยอะจนเกินไป และควรพิจารณา กำหนดค่าเกณฑ์วัดที่ส่งผลต่อรายได้ หรือธุรกิจขององค์กรอย่างแท้จริง ไม่ควรตั้งค่าเกณฑ์วัดในทุกเรื่อง เช่น การกวดรับสารบรรณ

2. องค์กรควรพิจารณาจัดสรรทรัพยากรทั้งในส่วนของอัตรากำลัง, วัสดุอุปกรณ์รวมถึง ค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับภาระงาน สภาพการทำงานและความจำเป็นตามบริบทของแต่ละพื้นที่

3. องค์กรควรจะมีการพิจารณาปรับปรุงกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เป็นปัจจุบัน เหมาะสม และใช้ได้จริง

4. ภาวะผู้นำและทัศนคติของผู้บริหารให้มีความเข้าใจในผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น

5. การแบ่งงานหรือมอบหมายงานระดับแผนกควรมีความชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความสับสน ในอำนาจหน้าที่ และบทบาทที่ได้รับ รวมถึงเป็นการลดความซับซ้อนของงานด้วย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา สายงานการไฟฟ้า ภาค 3” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความต้องการของงาน ทรัพยากรในงาน และภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความต้องการของงานและทรัพยากรในงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังกัดสายงานการไฟฟ้าภาค 3 จำนวน 6,820 คน (ข้อมูล ณ มกราคม 2563) จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 378 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดระหว่างการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เป็น 450 คน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บข้อมูล ซึ่งได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาทั้งสิ้น 1,010 ฉบับ คิดเป็น 224 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของงานวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม มีข้อคำถามทั้งหมด 66 ข้อแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 13 ข้อ
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความต้องการของงาน จำนวน 13 ข้อ
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามทรัพยากรในงาน จำนวน 23 ข้อ
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน จำนวน 16 ข้อ
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ข้อ

สถิติที่ผู้วิจัยเลือกใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ระดับความต้องการของงาน ทรัพยากรในงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน สำหรับสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สถิติ Independent t-test และ One-way ANOVA เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของภาวะหมดไฟในการทำงานในตัวแปรต่างๆ ของปัจจัย

ส่วนบุคคล และใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson's Correlation เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงาน ทรัพยากรในงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ พนักงานในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 686 คน คิดเป็นร้อยละ 67.92 และเพศหญิง จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 32.08 มีช่วงอายุอยู่ในกลุ่ม Gen Y (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2521 -2538) จำนวน 591 คน คิดเป็นร้อยละ 58.51 ส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 594 คน คิดเป็นร้อยละ 58.81 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 632 คน คิดเป็นร้อยละ 62.57 ตำแหน่งงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ พนักงานวิชาชีพด้านเทคนิค มีจำนวน 469 คน คิดเป็นร้อยละ 46.44 ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ (ระดับ 2-7) จำนวน 695 คน คิดเป็นร้อยละ 68.81 โดยผู้ตอบส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัด กฟภ.3 ในส่วนที่เป็นการไฟฟ้าหน้างาน จำนวน 234 คน คิดเป็น 23.17 มีประสบการณ์ในการทำงานกับ กฟภ. มาแล้ว มากกว่า 20 ปี จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 33.76 ปฏิบัติงานประมาณ 8-10 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 633 คน คิดเป็นร้อยละ 62.67 กลุ่มตัวอย่างกว่า 760 คน คิดเป็นร้อยละ 75.25 ไม่มีโรคประจำตัว ในส่วนภาระทางครอบครัว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภาระครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 466 คน คิดเป็นร้อยละ 46.14

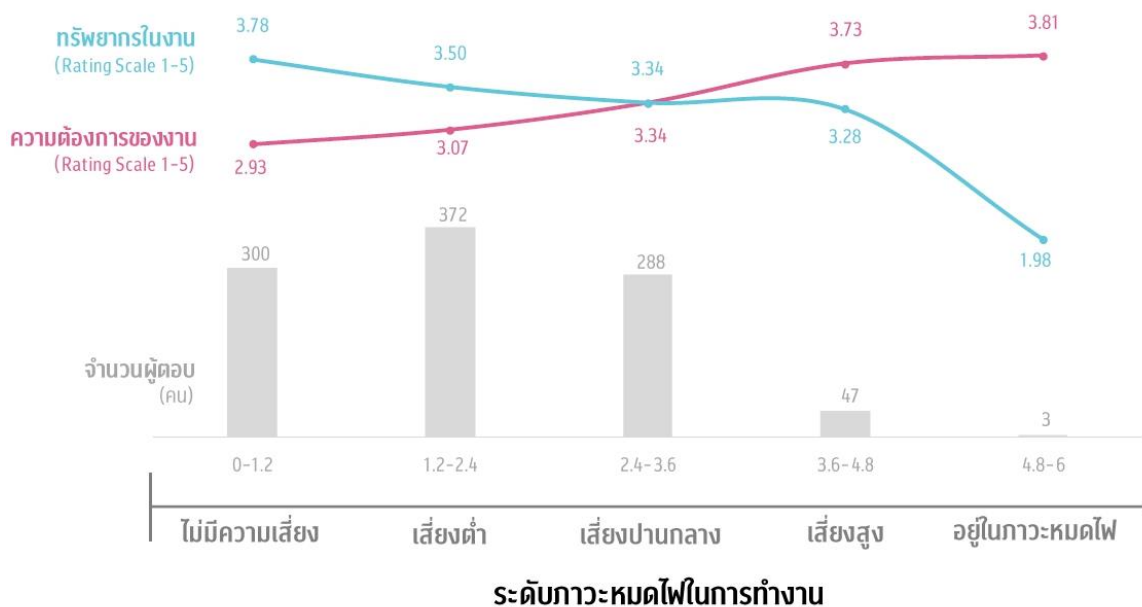
5.1.2 ระดับความต้องการของงาน ทรัพยากรในงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน



ภาพที่ 2 แผนภาพแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความต้องการของงาน ทรัพยากรในงานและภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค 3

จากภาพที่ 2 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความต้องการของงาน ทรัพยากรในงาน และภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความต้องการของงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .640) สำหรับทรัพยากรในงาน พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ย 3.53 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .482) สำหรับภาวะหมดไฟในการทำงาน พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 1.90 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.053) แสดงได้ว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่าการต้องการของงานหรือสิ่งที่ต้องการคาดหวังจากพนักงานไม่ได้หนักเกินไป จนเกินกว่าศักยภาพที่พนักงานจะรับได้ ยังอยู่ในระดับที่รับได้ ประกอบกับเมื่อพิจารณาถึงการรับรู้ทรัพยากรในงาน ก็พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้สึกว่าการทรัพยากรที่องค์กรให้การสนับสนุนกับพนักงานมีความเพียงพอ เหมาะสมกับสิ่งที่ต้องการคาดหวังจากพนักงาน สะท้อนได้จากระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างซึ่งมีความเสี่ยงจะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

ภาพรวมความต้องการของงาน ทรัพยากรในงาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน



ภาพที่ 3 แผนภาพแสดงภาพรวมความต้องการของงาน ทรัพยากรในงานและภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค 3

จากภาพที่ 3 แสดงภาพรวมความต้องการของงาน ทรัพยากรในงานและภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานต่ำ มีจำนวนทั้งหมด 372 คน ซึ่งพนักงานในกลุ่มนี้จะมีการรับรู้ทรัพยากรในงานที่องค์การจัดสรรให้ค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีการรับรู้ความต้องการของงานซึ่งเป็นสิ่งที่องค์การคาดหวังจากพนักงานค่อนข้างต่ำ (ค่าเฉลี่ย 3.07) เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับพนักงานในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ที่ไม่มีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน จะมีการรับรู้ทรัพยากรในงานในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีการรับรู้ความต้องการของงานในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.93) ในทางตรงกันข้ามพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง ที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานสูง จำนวน 47 คน และพนักงานในกลุ่มตัวอย่างที่กำลังอยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงาน จำนวน 3 คน จะมีการรับรู้ทรัพยากรในงานในระดับค่อนข้างต่ำถึงต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.28 และ 1.98 ตามลำดับ และมีการรับรู้ความต้องการของงานในระดับค่อนข้างสูงถึงสูง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73 และ 3.81 ตามลำดับ ผลการศึกษาข้างต้นมีความสอดคล้องกับแนวคิดแบบจำลองความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน (The Job Demands-Resources Model) (JD-R Model) ของ Demerouti, Bakker, Nachreiner, and Schaufeli ที่เชื่อว่าความต้องการของงานและทรัพยากรในงานมีบทบาทสำคัญต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเชื่อว่าภาวะหมดไฟในการทำงานเกิดจากความต้องการของงานที่มีระดับสูง และทรัพยากรในงานที่มีระดับต่ำ นอกจากนี้แผนภาพข้างต้นยังแสดงให้เห็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานซึ่งเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก หรืออยู่ในทิศทางเดียวกัน และความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานซึ่งเป็นความสัมพันธ์เชิงลบ หรืออยู่ในทิศทางตรงกันข้ามกัน

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความต้องการของงาน ทรัพยากรในงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

ตารางที่ 32 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและโรคประจำตัวแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p> <p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 ผู้ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p>	ปฏิเสธสมมติฐาน
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 ผู้ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p>	ยอมรับสมมติฐาน
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 ผู้ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p>	ปฏิเสธสมมติฐาน
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p>	ยอมรับสมมติฐาน
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 ผู้ที่มีและไม่มีโรคประจำตัว มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน</p>	ปฏิเสธสมมติฐาน
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความต้องการของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม</p>	ยอมรับสมมติฐาน
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ความต้องการของงานด้านภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p>	ยอมรับสมมติฐาน
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ความต้องการของงานด้านรูปแบบอารมณ์ตามงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p>	ยอมรับสมมติฐาน
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 ความต้องการของงานทางกายภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p>	ยอมรับสมมติฐาน
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 ความต้องการของงานด้านงานที่มีความเสี่ยงและอันตรายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน</p>	ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ทรัพยากรในงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ทรัพยากรในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 ทรัพยากรในงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.6 ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.7 ทรัพยากรในงานด้านความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.8 ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน

5.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 พบว่ามีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและโรคประจำตัวแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาความแตกต่างของระดับภาวะหมดไฟในการทำงานในแต่ละตัวแปรของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ สถานภาพสมรสและการมีหรือไม่มีโรคประจำตัว มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในด้านอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและระดับตำแหน่ง มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 ผู้ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม รวมถึงรายด้านซึ่งก็คือด้านความรู้สึก่อนล้ำ ด้านการเมินเฉยและด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปทุมรัตน์ สุกุลพิมลรัตน์ (2556) ที่ พบว่า ปัจจัยด้านเพศ เพศชายและเพศหญิงมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน แตกต่างกับการศึกษาของ สลิพรรณ นิลสงวนเดชะ (2558) ที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่าเพศชาย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 ผู้ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า กลุ่ม Generation Y ซึ่งมีอายุระหว่าง 25-42 ปี และกลุ่ม Generation X ซึ่งมีอายุระหว่าง 43-57 ปี มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่ม Generation Y มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่ม Generation X อยู่ .2098 การที่คนอายุน้อยมีภาวะหมดไฟใน

การทำงานสูงกว่าคนที่มีอายุมาก อาจเป็นเพราะอายุที่สูงขึ้นสะท้อนถึงประสบการณ์ทำงานที่มากกว่า ทำให้คนที่มีอายุมากกว่ามีวุฒิภาวะ มีความสุขุมรอบคอบในการเผชิญสถานการณ์หรือแก้ไขปัญหาในการทำงานได้มากกว่า สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์หรือความเป็นจริงที่เกิดขึ้นได้มากกว่าคนที่มีอายุน้อยกว่า ทำให้ความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยลงตามไปด้วย (สิระยา สัมมาวาท, 2532 หน้า 17) เช่นเดียวกันกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้า กลุ่ม Generation X และกลุ่ม Generation Y มีค่าเฉลี่ยในด้านนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่กลุ่ม Generation Y มีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้ามากกว่ากลุ่ม Generation X สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปทุมรัตน์ สกุลพิมลรัตน์ (2556) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 25-30 ปี และ 31-35 ปี มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มากกว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป สอดคล้องกับการศึกษาของ สสิพรรณ นิลสงวนเดชะ (2558) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 ผู้ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม รวมถึงรายด้านซึ่งก็คือด้านความรู้สึกอ่อนล้า ด้านการเมินเฉยและด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อภิปรายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ต่างจังหวัด ซึ่งสังคมในต่างจังหวัดส่วนใหญ่จะมีการโอบอ้อมอารี มีความเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน อยู่กันแบบพี่น้อง และมักมีกิจกรรมร่วมกันหลังเลิกงาน ทำให้อาจมีการปรึกษาพูดคุยกันระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน ดังนั้นสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน จึงมีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน แตกต่างจากผลการศึกษาของ สสิพรรณ นิลสงวนเดชะ (2558) ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพ โสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (การเมินเฉย) สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า พนักงานในกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม และด้านความรู้สึกอ่อนล้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า พนักงานในกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานมาแล้ว 5-10 ปี และพนักงานที่ปฏิบัติงานมาแล้ว 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานมาแล้ว > 20 ปี อภิปรายได้ว่า พนักงานในกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานมาประมาณ 5-15 ปี จะเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน หรือความเชี่ยวชาญที่มากพอสมควร ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ยุ่บังคับบัญชาจะมองออกแล้วว่าพนักงานแต่ละคนมีพฤติกรรมการทำงานเป็นอย่างไร สามารถรับผิดชอบงานที่มีความสลับซับซ้อนได้หรือไม่ ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะเริ่มมอบหมายงานที่ยากขึ้น มีความซับซ้อนมากขึ้น ให้กับกลุ่มนี้ที่ปฏิบัติงานมาระยะหนึ่งแล้ว ในขณะที่พนักงานที่ปฏิบัติงานมาแล้วมากกว่า 20 ปี มีความอาวุโสมากขึ้น ร่างกายที่อาจจะไม่แข็งแรงเหมือนแต่ก่อนทำให้งานบางอย่างจะถูกโอนไปให้พนักงานที่เด็กกว่าดำเนินการ เช่น พนักงานช่างที่ต้องทำหน้าที่ป็นเสาเพื่อแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สสิพรรณ นิลสงวนเดชะ (2558) ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานมาแล้ว 21-30 ปี และปฏิบัติงานมาแล้วมากกว่า 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 ผู้ที่มีและไม่มีโรคประจำตัว มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า พนักงานในกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีโรคประจำตัว มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานเท่ากับ 1.874 ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีโรคประจำตัว มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานเท่ากับ 1.963 และมีค่า p-value เท่ากับ .249 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) นั่นคือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีและไม่มีโรคประจำตัว มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานในกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีโรคประจำตัว มีจำนวน 760 คน และมีโรคประจำตัว จำนวน 250 คน โดยโรคประจำตัวที่กลุ่มตัวอย่างเป็นมากที่สุด คือ โรคความดันโลหิตสูง จำนวน 127 คน รองลงมาคือ โรคเบาหวาน จำนวน 59 คน และโรคภูมิแพ้ จำนวน

21 คน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัลลภ วิชาญเจริญสุข (2557) ที่ได้ทำการศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านโรคประจำตัวไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการเมินเฉยต่องานและด้านความสามารถในการทำงาน (ด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง)

จากการศึกษาเพิ่มเติม พบว่า ผู้ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานฯ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับผู้บริหาร (ตั้งแต่ ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกขึ้นไป) และพนักงานตัวอย่างระดับปฏิบัติการ (ระดับ 2-7) มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ (ผู้ชำนาญการ, ผู้เชี่ยวชาญ, นักวิชาการตั้งแต่ระดับ 8 ขึ้นไป) อภิปรายได้ว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างระดับบริหารมักได้รับงานที่มีความรับผิดชอบสูงมีความเกี่ยวข้องกับเป้าหมายองค์กรโดยตรง มีปริมาณงานมาก รวมถึงต้องพัฒนาและบริหารผู้ใต้บังคับบัญชา สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ในขณะที่พนักงานในระดับปฏิบัติการจะเป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรงและรับผิดชอบต่องานตามที่ได้รับมอบหมาย ต้องปฏิบัติตามคำสั่งการของผู้บังคับบัญชา ทำให้เกิดความเครียดหรือภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญจะมีความอาวุโสกว่าระดับปฏิบัติการ มีความเชี่ยวชาญในงานเฉพาะด้าน ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา แต่ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา จึงมีแนวโน้มในการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยกว่าระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความต้องการของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ความต้องการของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = .322) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความต้องการของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าและด้านการเมินเฉย ในขณะที่ความต้องการของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง สอดคล้องกับ Shirom (1989

อ้างอิงใน Coredes and Dougherty (1993, p.640) (ลำดับที่ 124) ระบุว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเฉพาะด้านความรู้สึกอ่อนล้ามีความสัมพันธ์อย่างมากกับความต้องการของงาน เมื่อบุคคลประสบหรือได้รับความกดดันจากความต้องการของงานเป็นเวลานาน บุคคลจะเกิดความรู้สึกอ่อนล้า และจะใช้วิธีการเมินเฉยต่องานหรือเมินเฉยต่อบุคคลอื่นๆ เป็นกลวิธีในการเผชิญปัญหา (Coredes and Dougherty, 1993, p.640) (ลำดับที่ 124) โดยความต้องการของงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานสูงสุด คือ ความต้องการของงานทางกายภาพ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = .314) รองลงมาคือ ด้านความต้องการของงานด้านรูปแบบอารมณ์ตามงาน (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = .292) ด้านภาระงาน (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = .228) และความต้องการของงานด้านงานที่มีความเสี่ยงและอันตราย (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = .151) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rothman and Joubert (2007) ที่ได้ทำการศึกษาความต้องการของงาน ทรัพยากรในงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและความผูกพันในงานของผู้จัดการเหมืองในมลรัฐตะวันตกเฉียงเหนือของแอฟริกาใต้ พบว่า ความต้องการของงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเฉพาะด้านความรู้สึกอ่อนล้า สำหรับระดับความต้องการของงานโดยรวม พบว่า พนักงานในกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ความต้องการของงานด้านภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ความต้องการของงานด้านภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = .228) แสดงว่า หากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความคาดหวังต่อพนักงานด้านภาระงานทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาก จะทำให้พนักงานมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นด้วย โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการของงานด้านภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าและด้านการเมินเฉย ในขณะที่ความต้องการของงานด้านภาระงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง อธิบายได้ว่า การที่พนักงานได้รับภาระงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพมากเกินไป ทั้งๆที่มีทรัพยากรในการทำงานที่จำกัด (เวลาและคน) ทำให้พนักงานใช้เวลาและพลังงานในการทำงานมาก นำไปสู่ความรู้สึกอ่อนล้า ยิ่งไปกว่านั้นหากพนักงานได้รับความกดดันจากภาระงานเป็นเวลานาน จะ

ทำให้พนักงานมีทัศนคติด้านลบทั้งต่องานและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน อย่างไรก็ตามการให้บริการงานจำนวนมากอาจไม่นำไปสู่การลดคุณค่าความสำเร็จในตนเองของพนักงาน เนื่องจากในอีกด้านหนึ่ง การได้รับมอบหมายงานในปริมาณที่มากขึ้นหรือมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น หมายถึง การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ทำงานที่มีคุณค่าและมีความรับผิดชอบมากขึ้น แสดงถึงการที่ผู้บังคับบัญชาเห็นถึงศักยภาพของพนักงานว่าสามารถทำงานให้แล้วเสร็จได้ ผลการศึกษาในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Müjdelen Yener and Özgün Coşkun (2013) ที่พบว่า ปริมาณงานที่มากเกินไปมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ รวมถึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (การเมินเฉย) เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ งานวิจัยของ อัครพล ดิศผดุง (2559) ที่ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเอื้อต่อการทำงานที่ส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ พบว่า ปัจจัยด้านภาระงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์

สำหรับความต้องการของงานด้านภาระงานของพนักงานฯ กลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีการรับรู้อยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง อธิบายได้ว่า พื้นที่รับผิดชอบของสายงานการไฟฟ้าภาค 3 เป็นพื้นที่สำคัญของ กฟภ. เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่สร้างรายได้ให้กับ กฟภ. สูงถึงร้อยละ 50 ประกอบกับเป็นพื้นที่ที่มีกลุ่มลูกค้าประเภทอุตสาหกรรมรายใหญ่ อุตสาหกรรมรายย่อยและกลุ่มคนเมืองเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพหรือเสถียรภาพของระบบโครงข่ายไฟฟ้าและการบริการที่สูง ทำให้พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสังกัดสายงานการไฟฟ้าภาค 3 ต้องแบกรับความคาดหวังจากองค์กรถึงผลสำเร็จของงานทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพค่อนข้างมาก ประกอบกับ กฟภ. เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจที่ยังคงต้องทำตามระเบียบ หลักเกณฑ์และนโยบายของรัฐอยู่ ทำให้ออกจากงานในความรับผิดชอบหลัก เช่น การดูแลรักษาระบบโครงข่ายไฟฟ้า หรือการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า พนักงานฯ จะได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานตามนโยบาย งานโครงการ รวมถึงงานคณะทำงานฯ ต่างๆ เช่น โครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ซึ่งบ่อยครั้งกลายเป็นค่าเกณฑ์ในการวัดหน่วยงาน หรือตัวบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจมีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฯ ได้ทั้งสิ้น

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ความต้องการของงานด้านรูปแบบอารมณ์ตามงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ความต้องการของงานด้านรูปแบบอารมณ์ตามงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ = .292) อธิบายได้ว่า หากพนักงานฯ ได้รับความกดดันให้แสดงพฤติกรรมหรืออารมณ์ที่ขัดต่อความรู้สึกที่แท้จริงของพนักงานฯ ก็จะทำให้พนักงานฯ เกิดความรู้สึกอ่อนล้า หดพลัง นำไปสู่การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ศนิพร ปิยพจนากร (2558) ที่พบว่าความต้องการของงานด้านรูปแบบอารมณ์ตามงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (ภาวะหมดไฟในการทำงาน) เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของ Sunhee Kim and Jaesun Wang (2018) ที่ได้ทำการศึกษาในรูปแบบอารมณ์ตามงานของคนทำงานบริการกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า รูปแบบอารมณ์ตามงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเฉพาะการแสดงอารมณ์แบบผิวเผิน (Surface Acting) มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมากกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้า การแสดงอารมณ์แบบผิวเผิน (Surface Acting) คือ การที่บุคคลพยายามแสดงพฤติกรรม เช่น ท่าทางที่เป็นมิตร ให้เป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร โดยที่อารมณ์ ความรู้สึกภายในของตนเองยังไม่เปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นการทำเพื่อรักษาอาชีพไว้เท่านั้น (Hochschild, 1979, p.551-575 อ้างถึงใน ศนิพร ปิยพจนากร (2558))

สำหรับความต้องการของงานด้านรูปแบบอารมณ์ตามงานของพนักงานฯ กลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า ภารกิจหลักของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ การให้บริการพลังงานไฟฟ้าให้กับประชาชนทั่วประเทศ ซึ่งพนักงานฯ โดยเฉพาะที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานในแต่ละจังหวัดจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ไฟฟ้าโดยตรง ทำให้พนักงานฯ ต้องแสดงพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ ต้องพยายามควบคุมอารมณ์ให้เป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร ซึ่งหากพนักงานฯ ได้รับความกดดันมากเกินไป ก็จะทำให้เกิดความเครียดและนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 ความต้องการของงานทางกายภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ความต้องการของงานทางกายภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = .314) การทำงานที่ต้องใช้กำลังกาย หรือการที่ต้องอยู่ในท่าเดิมเป็นเวลานาน อาจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเหน็ดเหนื่อย อ่อนล้า และเกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายได้ นำไปสู่ความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงานได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ เจนจิรา เกียรติธนะบำรุง (2560) ซึ่งได้ทำการศึกษา ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงาน

ของสัตวแพทย์ พบว่า ข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

สำหรับความต้องการของงานทางกายภาพของพนักงานฯ กลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า การทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ การปฏิบัติงานภายในสำนักงาน จะเป็นการทำงานเอกสารเหมือนออฟฟิศทั่วไป ทำให้บางครั้งต้องอยู่ในท่าเดิมเป็นเวลานาน นำไปสู่การเจ็บป่วย เช่น การปวดหลัง หรือ Office Syndrome ได้เช่นกัน ในขณะที่ถ้าเป็นพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานภายนอกสำนักงาน เช่น งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง หรือ งานก่อสร้างปักเสา ก็จะเป็นการใช้ร่างกายในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงานได้

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 ความต้องการของงานด้านงานที่มีความเสี่ยงและอันตรายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ความต้องการของงานด้านงานที่มีความเสี่ยงและอันตรายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = .151) อภิปรายได้ว่า การที่บุคคลต้องทำงานที่มีความเสี่ยงและอันตรายจะทำให้บุคคลต้องตื่นตัวและเตรียมพร้อมรับมือกับอันตรายที่อาจเกิดขึ้นต่อชีวิตและทรัพย์สินของตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องตลอดเวลาซึ่งอาจเป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดและนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ (Cooper and Dewe, 2001)

สำหรับความต้องการของงานด้านงานที่มีความเสี่ยงและอันตรายของพนักงานฯ กลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า แม้ว่าพนักงานฯ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานช่างที่มีแนวโน้มจะปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับโครงข่ายระบบไฟฟ้าที่เสี่ยงอันตรายต่อชีวิต แต่ตำแหน่งพนักงานช่างที่มีสัดส่วนการจ้างเยอะที่สุดในการไฟฟ้าส่วนภูมิกษานั้น มีการปฏิบัติหน้าที่ทั้งภายในสำนักงานซึ่งจะจัดการงานด้านเอกสาร และปฏิบัติหน้าที่ภายนอกสำนักงาน ซึ่งจะปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการติดตั้งหรือแก้ไขกระแสไฟฟ้า แต่เนื่องจากพนักงานช่างบางส่วนไม่ได้ทำงานเกี่ยวข้องกับไฟฟ้าโดยตรง ทำให้การรับรู้ความต้องการของงานด้านงานที่มีความเสี่ยงและอันตรายไม่ได้อยู่ในระดับสูง

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = $-.397$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 ด้าน ด้านที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานสูงที่สุด คือ การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = $-.355$) รองลงมาคือ ความมีอิสระในการทำงาน (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = $-.354$) ลำดับที่ 3 คือ ด้านการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = $-.338$) ในขณะที่ด้านที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานต่ำที่สุด คือ ด้านข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงาน (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = $-.199$) อภิปรายได้ว่า สังคมไทยเป็นสังคมแบบพวกพ้อง ชอบอยู่ในรูปแบบกลุ่ม อยู่ในระบบอุปถัมภ์ ที่ช่วยน้อง น้องตอบแทนพี่ และจะช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ได้ ซึ่งพบว่าการสนับสนุนหรือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับสูงกว่าด้านอื่นๆ กล่าวคือพนักงานฯ ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชามากเท่าไร พนักงานฯ ก็จะมีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยลงเท่านั้น ในทางกลับกัน สังคมไทยเป็นสังคมที่ไม่คุ้นเคยกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับหรือการวิพากษ์วิจารณ์ คนไทยไม่ชอบการถูกวิพากษ์วิจารณ์ แม้สิ่งที่ได้รับจะเป็นไปเพื่อการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น สังคมไทยเป็นสังคมที่ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นต่าง บ่อยครั้งจึงรับไม่ได้ที่จะถูกใครวิพากษ์วิจารณ์ผลการปฏิบัติงานของตนเอง สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ได้ ซึ่งพบว่าข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับต่ำที่สุดสำหรับระดับทรัพยากรในงานโดยรวม พบว่า พนักงานฯ กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้อยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ทรัพยากรในงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ทรัพยากรในงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = -.256) อธิบายได้ว่า ยิ่งบุคคลได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมากเท่าไรก็จะทำให้บุคคลมีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยลง ในทางกลับกันหากบุคคลรู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอและไม่ยุติธรรมกับความทุ่มเทที่บุคคลมีให้กับการทำงานหรือองค์กร ก็จะทำให้บุคคลมีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากขึ้น (Chappell and Novak, 1992; Glicken, 1983; Maslanka, 1996; Siefert, Jayaratne and Chess, 1991 อ้างถึงใน Maslach and Leiter, 2008, p.500) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทรัพยากรในงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าและด้านการเมินเฉย แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jackson and Rothman (2005, p.116) ที่ได้ทำการศึกษาความเป็นอยู่ที่ดีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของครูในมลรัฐตะวันตกเฉียงเหนือของแอฟริกาใต้ พบว่า ค่าตอบแทนที่เพียงพอมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าและด้านการเมินเฉย

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ทรัพยากรในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ทรัพยากรในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = -.293) อธิบายได้ว่า หากองค์การจัดสรรสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ ไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอันตรายในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน รวมถึงสนับสนุนทรัพยากร เช่น วัสดุอุปกรณ์หรืองบประมาณที่เพียงพอต่อความต้องการของพนักงานในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ก็จะทำให้พนักงานๆ มีความพึงพอใจในการทำงาน มีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยลง Cooper สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rothman and Joubert (2007) ที่ได้ทำการศึกษาความต้องการของงาน ทรัพยากรในงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและความผูกพันในงานของผู้จัดการเหมืองในมลรัฐตะวันตกเฉียงเหนือของแอฟริกาใต้ พบว่า การขาดแคลนทรัพยากรในการทำงาน เช่น วัสดุอุปกรณ์ คนและเงิน สามารถทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าและการเมินเฉยได้

สำหรับทรัพยากรในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพของพนักงานฯ กลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีการรับรู้อยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง อธิบายได้ว่า ในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะมีคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เกิดจากไฟฟ้าให้กับพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานในส่วนนี้อยู่แล้ว เพื่อป้องกันอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นกับพนักงาน ในส่วนของสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ช่วงปีที่ผ่านมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการเข้าร่วมโครงการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของรัฐบาล ซึ่งเป็นโครงการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรัฐ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ต่อประชาชน และหนึ่งในเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก คือ การปรับปรุงทัศนียภาพของสำนักงาน เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีกับประชาชน ทำให้ในช่วงปีที่ผ่านมาสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคหลายแห่งได้รับการปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสำนักงานใหม่

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = -.270) อธิบายได้ว่า หากพนักงานฯ ได้รับโอกาสให้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ทักษะความรู้ที่หลากหลาย ทำทลายความสามารถ หรืองานที่มีความสำคัญต่อเป้าหมายองค์กร จะทำให้พนักงานฯ สามารถแสดงศักยภาพของตนเองออกมาได้อย่างเต็มที่ เกิดความภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าในตนเอง ทำให้บุคคลพนักงานฯ มีแรงจูงใจที่จะทำงาน หรือสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ยิ่งไปกว่านั้นการได้รับโอกาสในการศึกษาต่อที่สูงขึ้น การศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ใหม่ๆ จะทำให้พนักงานฯ สามารถนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาให้กับองค์กรได้อีกด้วย หากพนักงานฯ ได้รับโอกาสเหล่านี้เพียงพอก็จะทำให้พนักงานฯ มีแรงจูงใจในการทำงาน ลดความเสี่ยงที่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของพรทิมล พงษ์โหมด (2560) (ลำดับที่ 39) ที่ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงานและความตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง ซึ่งพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

สำหรับทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลของพนักงานฯ กลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีการรับรู้อยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคฯ จะมีทุนการศึกษา ระดับปริญญาโททั้งในและต่างประเทศให้กับพนักงานฯ ที่มีความสนใจที่จะศึกษาต่อให้เข้ามา สอบแข่งขันกัน โดยเฉพาะหลักสูตรที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักของไฟฟ้า พนักงานฯที่ได้รับทุนสามารถลาไปศึกษาต่อเต็มเวลาโดยที่ยังได้รับเงินเดือน รวมถึงได้รับการพิจารณาเงินเดือนด้วย อย่างไรก็ตามพนักงานฯในสายงานสนับสนุน หากต้องการศึกษาต่อก็จะมีสวัสดิการเกี่ยวกับเงินยืมเรียนให้พนักงานได้กู้และผ่อนคืนในอัตราดอกเบี้ยต่ำ นอกจากนี้ยังมีการฝึกอบรม รวมถึงศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศอีกด้วย

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 ทรัพยากรในงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ทรัพยากรในงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = -.298) อธิบายได้ว่า หากพนักงานฯ มองเห็นถึงเส้นทางความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนเอง หากพนักงานฯได้รับโอกาสในการเลื่อนระดับตำแหน่งตามความสามารถตนเองอย่างยุติธรรม จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีแรงจูงใจที่จะทำงานให้กับองค์กร ลดโอกาสที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ในทางกลับกันหากพนักงานฯ รู้สึกไม่ได้รับความยุติธรรมในการเลื่อนระดับตำแหน่ง มองไม่เห็นถึงความก้าวหน้าในสายอาชีพ ก็จะทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ในส่วนของความมั่นคง คือ การที่องค์กรสามารถสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานฯ ได้ว่าพนักงานฯ จะไม่ถูกให้ออกจากงานโดยที่ไม่มีความผิด ซึ่งจะลดการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ เช่นเดียวกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรพิมล พงษ์โหมต (2560) ซึ่งพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สำหรับทรัพยากรในงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานของพนักงานฯ กลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีการรับรู้อยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจจึงเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง พนักงานฯ สามารถมั่นใจได้ว่าจะไม่ถูกให้ออกจากงานโดยปราศจากความผิด ยิ่งไปกว่านั้นในการเลื่อนระดับตำแหน่งพนักงานฯ แม้จะมีการพิจารณาในเรื่องของความ

อาวุโสในการปฏิบัติงาน แต่ก็เพียงคะแนนส่วนหนึ่งเท่านั้น สิ่งที่ถูกพิจารณาเป็นสำคัญคือผลการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงศักยภาพในด้านอื่นๆ ที่มีความสำคัญต่อการแต่งตั้งในตำแหน่งบังคับบัญชา เช่น ภาวะผู้นำ ความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา รวมถึงความสามารถในการบริหารจัดการเรื่องบุคลากร

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = -.355) อธิบายได้ว่า หากพนักงานๆ ารู้สึกว่าได้รับการยอมรับ และเป็นส่วนหนึ่งกับเพื่อนร่วมงาน ได้รับการปฏิบัติจากเพื่อนร่วมงานอย่างมีคุณค่า ได้รับความช่วยเหลือทั้งในด้านของวัตถุประสงค์ของ แรงกายแรงใจ รวมถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ซึ่งจะทำให้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการฟื้นฟูสุขภาพของพนักงานได้ ด้วยเหตุนี้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจึงมีความสำคัญสามารถลดความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ การสนับสนุนทางสังคมเปรียบเสมือนตัวกลางป้องกันความเครียดที่สามารถเพิ่มความเชื่อให้กับบุคคลได้ว่าตนเองสามารถจัดการกับปัญหาหรือความเครียดที่เกิดขึ้นได้ เนื่องจากมีความเชื่อว่าผู้อื่นจะให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เมื่อตนเองต้องการ (Cordes and Dougherty, 1993, p.633) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้า ด้านการเมินเฉย และด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง ผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Müjdelen Yener and Özgün Coşkun (2013) พบว่าการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในภาพรวมรวมถึงด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ด้วย และสอดคล้องกับความคิดของ Leiter (1991 อ้างถึงใน Cordes and Dougherty, 1993, p.635) พบว่าการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเมินเฉยและมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีประสิทธิภาพในการทำงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือจะมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง

สำหรับทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานของพนักงานฯ กลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีการรับรู้อยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง เนื่องจากวัฒนธรรมองค์การของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะมีลักษณะเป็นแบบพี่น้อง เพราะฉะนั้นความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานจึงเป็นไปอย่างถ้อยทีถ้อยอาศัย ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในด้านร่างกายแรงใจ รวมถึงคำแนะนำต่างๆ จากเพื่อนหรือรุ่นพี่ที่ทำงานมาก่อน มีการทำงานเป็นทีม เช่น งานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นงานที่ไม่สามารถทำได้ด้วยตัวคนเดียว ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายๆคน จึงมีการยอมรับและเชื่อใจกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.6 ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = -.338) อธิบายได้ว่า หากพนักงานฯ มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา รู้สึกว่าได้รับการยอมรับ ไว้วางใจเชื่อใจจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ ได้รับความช่วยเหลือและคำปรึกษาทั้งในด้านการทำงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการฟื้นฟูอุปสรรคของพนักงานได้ ลดความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานได้ Cohen and Wills (1985) อธิบายถึงบทบาทของการสนับสนุนทางสังคมในการลดความเครียดของบุคคล มี 2 ประการ คือ (1) การสนับสนุนทางสังคมทำให้บุคคลรู้สึกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมีความรุนแรงน้อยลง และเห็นถึงศักยภาพของตนเองที่จะเผชิญหน้ากับปัญหามากขึ้น ทำให้บุคคลสามารถดำรงอยู่ในสภาวะเครียดได้มากขึ้น (2) การสนับสนุนทางสังคมจะช่วยให้บุคคลสามารถตัดสินใจจัดการหรือแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จากการศึกษาของ Bakker, Demerouti and Euwema (2005, p.177) พบว่า สัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยลดผลกระทบของความตึงเครียดของงานที่เป็นสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานได้ เนื่องจากสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาเป็นแหล่งสนับสนุนทางจิตใจและอารมณ์ แตกต่างจากผลการศึกษาของ Müjdelén Yener and Özgün Coşkun (2013) ที่พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาไม่ได้มีความสัมพันธ์ที่สำคัญกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

สำหรับทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานฯ กลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีการรับรู้อยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง แม้สายการบังคับบัญชาในองค์กรจะเป็นแบบแนวตั้ง มีสายบังคับบัญชาที่ยาว แต่เนื่องจากวัฒนธรรมภายในองค์กรจะมีลักษณะเป็นแบบพี่น้อง ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาชั้นต้น (หัวหน้าแผนก และผู้ช่วยหัวหน้าแผนก) และผู้บังคับบัญชาระดับกลาง (ผู้อำนวยการกอง หรือผู้บังคับบัญชาเทียบเท่าระดับ 10 ลงมา) ทำให้พนักงานกล้าที่จะพูดคุยปรึกษาปัญหากับผู้บังคับบัญชาทั้งในเรื่องงานและชีวิตส่วนตัว

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.7 ทรัพยากรในงานด้านความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ทรัพยากรในงานด้านความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = -.354) อธิบายได้ว่า หากพนักงานฯ รู้สึกว่าตัวเองมีอิสระในการทำงาน มีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ทั้งในด้านการวางแผน การกำหนดวิธีการทำงาน ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานรวมถึงการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าจะตนเองสามารถควบคุมงานได้ มีอิสระทางความคิด สิ่งที่คุณเองทำได้รับการยอมรับ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน มีความรู้สึกรับผิดชอบในงานที่ทำ ความมีอิสระในการทำงานจึงสามารถลดความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bakker, Demerouti and Euwema (2005, p.177) พบว่า ความมีอิสระในการทำงานสามารถช่วยให้พนักงานสามารถจัดการกับความต้องการของงานได้ เนื่องจากพนักงานสามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้ว่า จะจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร เมื่อไหร่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศนิพร ปิยพจนานกร (2558) ที่พบว่าทรัพยากรในงานด้านความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แตกต่างจากผลการศึกษาของ Müjdelen Yener and Özgün Coşkun (2013) ที่พบว่า ความมีอิสระในการทำงานไม่ได้มีความสัมพันธ์ที่สำคัญกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

สำหรับทรัพยากรในงานด้านความมีอิสระในการทำงานของพนักงานฯ กลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเปิดโอกาสให้พนักงานฯ มีอิสระการควบคุมงานของตนเองในระดับหนึ่ง โดยพนักงานสามารถตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานได้ เช่น

กำหนดวิธีการทำงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รวมถึงพิจารณาถึงวิธีการจัดการกับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น อย่างไรก็ตามด้วยโครงสร้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีขนาดใหญ่ มีสายการบังคับบัญชาที่ยาว ประกอบกับการต้องทำตามกฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ทำให้พนักงานไม่สามารถมีอิสระในการทำงานได้อย่างเต็มที่

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.8 ทรรศการในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ทรรศการในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = -.199) อธิบายได้ว่า หากพนักงานได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานที่เพียงพอ ได้รับทราบว่าได้ดำเนินการไปนั้นประสบความสำเร็จหรือมีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงหรือไม่ อย่างไร จะทำให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยลง พนักงานคนใดที่ทำผลงานได้ดีสมควรได้รับการยกย่อง ชมเชย ในขณะที่พนักงานคนใดทำผลงานไม่ตรงตามเป้าหมายหรือความคาดหวังสมควรได้รับคำแนะนำหรือการชี้แจงจากผู้บังคับบัญชาถึงสิ่งที่พนักงานควรปรับปรุง ซึ่งการยกย่องชมเชยเมื่อพนักงานทำได้ดีจะช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน และเป็นการให้สัญญาณว่าทำได้ดีแล้ว ควรปฏิบัติแบบนี้ต่อไป (Hackman and Oldham, 1980 อ้างถึงใน Bakker, Demerouti and Euwema (2005, p.172) สอดคล้องกับ ภัญชิตา บุญปั้น (2554) การได้รับข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงานสามารถกระตุ้นให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากถ้าพนักงานทราบว่างานที่ทำนั้นประสบผลสำเร็จ จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ และทุ่มเทให้กับการทำงานมากขึ้น มีความพึงพอใจในงานและมีทัศนคติด้านบวกกับงาน

สำหรับทรรศการในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงานของพนักงานฯ กลุ่มตัวอย่างพบว่ามีรับรู้อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อธิบายได้ว่า ก่อนที่งานจะถูกนำเสนอให้ผู้มีอำนาจลงนามผู้ได้บังคับบัญชาต้องนำเสนองานให้ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบความถูกต้องก่อนเสมอ ดังนั้น จึงมีการพูดคุยและให้ข้อมูลป้อนกลับกับพนักงานอยู่เสมอ ถึงสิ่งที่ทำได้ดีและควรปรับปรุงเพื่อนำไปพัฒนางานในครั้งต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1. ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

1. จากการศึกษาทรัพยากรในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 พบว่ามีทรัพยากรในงานโดยรวมอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง กล่าวคือองค์การมีการจัดสรรทรัพยากรที่เอื้อต่อการทำงานให้เพียงพอเพียงพอ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทรัพยากรในงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและควมมีอิสระในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งทรัพยากรในงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน กล่าวคือ ทรัพยากรในงานทุกด้านอาจเป็นปัจจัยให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ในทางกลับกันสามารถลดความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้เช่นเดียวกัน เพราะฉะนั้น องค์การอาจจะต้องมีการพิจารณาปรับปรุงในเรื่องของค่าตอบแทนหรือสวัสดิการที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตของพนักงานๆ สำหรับในส่วนของควมมีอิสระในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาอาจมีการให้อิสระมากขึ้นในการทำงาน โดยการให้โอกาสพนักงานริเริ่มการสร้างสรรค์ผลงานด้วยตนเอง มีการแก้ไขปัญหาด่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานด้วยตนเอง โดยผู้บังคับบัญชาคอยให้คำปรึกษาและสนับสนุนเมื่อพนักงานเจออุปสรรคในการทำงาน

2. จากการศึกษาความต้องการของงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังกัดสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 พบว่ามีความต้องการของงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือองค์การมีความคาดหวังในงานจากพนักงานๆ พอสมควร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการของงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านภาระงาน (ค่าเฉลี่ย 3.53) ดังนั้น เพื่อบรรเทาปัญหาภาระงานที่มากเกินไป หรือไม่เหมาะสมกับอัตรากำลังที่ปฏิบัติงานอยู่ องค์การควรจัดสรรอัตรากำลังให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ปัจจุบันการพิจารณาจัดสรรทรัพยากรโดยเฉพาะในแง่ของอัตรากำลัง ยังมีการอ้างอิงจากกรอบอัตรากำลัง ซึ่งถูกกำหนดมาเป็นระยะเวลาหลายปีแล้วเป็นหลัก เช่น กรอบอัตรากำลังสามารถมีพนักงานได้ 10 คน แต่ปัจจุบันมีพนักงานแล้ว 9 คน กรณีดังกล่าว การพิจารณาจะสามารถเพิ่มบุคลากรเป็น 10 คนได้ ทั้งนี้ การจัดสรรและบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยวิธีดังกล่าว อาจไม่สอดคล้องกับภาระงานที่เกิดขึ้นจริง ดังนั้น เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว องค์การควรจัดสรรอัตรากำลังและทรัพยากรที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงค่าภาระงานที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันเป็นหลัก โดยอาจคำนวณค่าภาระงาน (คำนวณจากจำนวนรายได้ที่แต่ละหน่วยงานหาได้ จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่หน่วยงานต้องดูแล จำนวนหม้อแปลง มิเตอร์ จำนวนเสา ความยาวสายไฟฟ้า เป็นต้น) ของหน่วยงานแต่ละที่เป็นราย 6 เดือนถึง 1 ปี ซึ่งนอกจากจะช่วยในเรื่องของการจัดสรรอัตรากำลังให้กับแต่ละหน่วยงานได้อย่างเหมาะสมมากขึ้นแล้ว ยังสามารถใช้ประกอบในการพิจารณาความดี ความชอบหรือการเลื่อนเงินเดือนของพนักงานได้อีกด้วย

3. ความต้องการของงาน หรือสิ่งที่องค์การคาดหวังจากพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม และภาวะหมดไฟในการทำงานรายด้าน ทั้งด้านความรู้สึก่อนล้ำ ด้านการเมินเฉยและด้านการลดคุณค่าความสำเร็จ หมายความว่า เมื่อองค์การมีความต้องการของงานทั้งในด้านภาระงาน ด้านรูปแบบอารมณ์ตามงาน ด้านความต้องการทางกายภาพและด้านงานที่มีความเสี่ยงและอันตรายในระดับสูง มีแนวโน้มที่พนักงานจะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับที่สูงขึ้นเช่นกัน ดังนั้น หากองค์การคาดหวังผลสำเร็จของงานในระดับสูง องค์การจึงควรให้ความสนใจกับการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเช่นเดียวกันเพื่อลดผลกระทบของความต้องการของงานซึ่งมีบทบาทสำคัญในการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

5.3.2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานและทรัพยากรในงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและการจัดหาทรัพยากรขององค์การที่ส่งผลกระทบต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคคล ดังนั้น เพื่อให้ครอบคลุมทุกปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน เช่น บุคลิกภาพของบุคคล การรับรู้ความยุติธรรม เป็นต้น

2. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่กลุ่มจังหวัดในภาคกลาง ภาคตะวันออกและภาคตะวันตกเท่านั้น อาจไม่สามารถเป็นตัวแทนของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ปฏิบัติงานอยู่ในภูมิภาคอื่น ซึ่งก็คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ ซึ่งมีบริบทของพื้นที่แตกต่างกัน อาจมีตัวแปรที่มีความเข้มข้นของความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

บรรณานุกรม

Arnold B. Bakker, E. D., and Martin C. Euwema (2005). "Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout." Journal of Occupational Health Psychology **10(2)**.

Arnold B. Bakker, E. D., and Willem Verbeke (2004). "Using the Job Demands-Resources model to predict Burnout and Performance." Human Resource Management **43(1)**: 83-104.

Arnold B. Bakker, J. J. H., Evangelia Demerouti, Despoina Xanthopoulou (2007). "Job Resources Boost Work Engagement, Particularly When Job Demands Are High." Journal of Educational Psychology **99(2)**: 274-284.

Bakker, W. B. S. a. A. B. (2004). "Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study." Journal of Organizational Behavior **25**: 293-315.

Christina Maslach, M. P. L., Wilmar Schaufeli (2009). Measuring Burnout The oxford handbook of organizational well-being C. L. C. Susan Cartwright. Great Britain Oxford University Press: 86-108.

Christina Maslach, M. P. L. (2008). "Early Predictors of Job Burnout and Engagement " Journal of Applied Psychology **93(3)**: 498-512.

Christina Maslach, W. B. S., Michael P. Leiter (2001). "Job Burnout." Annual Review of Psychology **52**.

Coşkun, M. Y. a. Ö. (2013). "Using Job Resources and Job Demands in Predicting Burnout." Procedia - Social and Behavioral Sciences **99**: 869-876.

Cotter, N. M. a. C. (2013). Managing Burnout in the Workplace United Kingdom, Chandos

Publishing.

Cynthia L. Cordes, T. W. D. (1993). "A Review and An Integration of Research on Job Burnout." Academy of Management Review **18(4)**.

DOUGHERTY, S. L. K. T. W. (1988). "WORK LOAD, TENSION, AND COPING: MODERATING EFFECTS OF SUPERVISOR SUPPORT." Personnel Psychology **41(1)**.

Evangelia Demerouti, A. B. B. (2011). "The Job Demands–Resources model: Challenges for future research." SA Journal of Industrial Psychology **37(2): 9**.

Evangelia Demerouti, A. B. B., Friedhelm Nachreiner, Wilmar B. Schaufeli (2001). "The Job Demans-Resources Model of Burnout." Journal of Applied Psychology **86(3)**.

Hackman, J. R. O., Greg R. (1974). The Job Diagnostic Survey: An Instrument for the Diagnosis of Jobs and the Evaluation of Job Redesign Projects, Department of Administrative Sciences, Yale University

Jackson, C. M. S. E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout." Journal of Organizational Behavior **2(2)**.

Jan de Jonge, M. F. D., Christian Dormann, Pascale M. Le Blanc, and Irene L. D. Houtman (2000). "The Demand-Control Model: Specific Demands, Specific Control, and Well-Defined Groups." International Journal of Stress Management **7 (4): 269-287**.

Joubert, S. R. a. J. H. M. (2007). "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.

Leiter, M. P. (1991). "Coping Patterns as Predictors of Burnout: The Function of Control and Escapist Coping Patterns." Journal of Organizational Behavior **12**.

Roodt, J. J. H. a. G. (2010). Using the job demands-resources model to predict engagement : Analysing a conceptual model. Work Engagement : A Handbook of Essential Theory and Research M. P. L. Arnold B. Bakker, Psychology Press.

ROTHMANN, L. J. A. S. (2005). "Work-related well-being of educators in a district of the North-West Province." Perspectives in Education **23(3)**: 107-122.

S ROTHMANN, K. M., M STRYDOM (2006). "A PSYCHOMETRIC EVALUATION OF THE JOB DEMANDS-RESOURCES SCALE IN SOUTH AFRICA." SA Journal of Industrial Psychology **32(4)**: 76-86.

Sunhee Kim and Jaesun Wang (2018). "The Role of Job Demands–Resources (JDR) between Service Workers’ Emotional Labor and Burnout: New Directions for Labor Policy at Local Government." International Journal of Environmental Research and Public Health **15**.

Taris, W. B. S. a. T. W. (2014). A Critical Review of the Job Demands-Resources Model: Implications for Improving Work and Health. Bridging Occupational, Organizational and Public Health: A Transdisciplinary Approach. G. F. B. a. O. Hämmig, Springer Science + Business Media: 43-68.

Walton, R. E. (1973). "Quality of Working Life: What Is It." Sloan Management Review **15(1)**: 11-21.

เกษราภรณ์ เจริญบุญธนะ (2557). คุณภาพชีวิตในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน และบุคลิกภาพแบบเชาวน์จิตอัจฉริยะของพนักงานและหัวหน้างานกลุ่มการเงินสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง. คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.

เจนจิรา เกียรติธนะบำรุง (2560). ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: 109.

เบญจมา ณ มหาไชย (2551). การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล. คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.

โอภาวิทย์ จันทา (2557). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยหน่ายกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ. วิทยาลัย วิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา, มหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต.

จารุวรรณ ยอดระฆัง (2554). การทดสอบแบบจำลองปัจจัยเอื้อต่อการทำงานและทรัพยากรส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการริเริ่มด้วยตนเองภายใต้บทบาทสื่อของความผูกพันในงาน. คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.

ชัยยุทธ กลีบบัว (2552). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์ โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน. คณะจิตวิทยา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ศิลปศาสตรมหา บัณฑิต: 209.

ดุชนิ อุดมอิทธิพงศ์ กฤตนิย แก้วยศ เกษุมมาศ อยู่ถื่น (2557). "ความเหนื่อยล้าในการทำงานของ พยาบาล." วารสารสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา ปีที่ 8 ฉบับที่ 2.

ธนพร พงศ์บุญชู (2559). อิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการ ทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน. คณะพาณิชยศาสตร์และการ บัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

บุญเอื้อ โจว (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษา กรณีวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล. คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม).

ปทุมรัตน์ สกฤตพิมลรัตน์ (2556). ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท วีรับ เบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.

ปรัชญ์ งามสมภาค (2560). อิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะองค์การ ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในองค์การที่อยู่ระหว่างการปรับโครงสร้างองค์การ: กรณีศึกษาองค์การสวนยาง. คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

พรพิมล พงษ์โหมด (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงานและความตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.

พรรณพร กะตะจิตต์ (2562, 18 พฤศจิกายน 2562). "WHO ประกาศภาวะหมดไฟเป็นความผิดปกติ." Retrieved 3 ตุลาคม 2563, from <https://www.scimath.org/article-biology/item/10629-who>.

วัลลภ วิชาญเจริญสุข (2557). ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ. คณะแพทยศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต.

ศนิพร ปิยพจนกร (2558). การรับรู้ความสามารถตนเอง ความต้องการของงานกับทรัพยากรในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเป็นตัวแปรกำกับ : กรณีศึกษาคูโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ. คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.

สสิพรรณ นิลสงวนเดช (2558). ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม. คณะแพทยศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต.

สิทธิ ตัวงดนตรี พชรพร พรหมพันธุ์ ปราการ เกรียงศักดิ์ดาชัย ศศิพัชร สิริไพโรจน์ (2563). BURNOUT IN THE CITY. การตลาดเติมพลัง BURNOUT IN THE CITY, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

สิระยา สัมมาวาท (2532). ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบัติ. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต.

สุทัตตา พานิชวัฒน์ (2560). การรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน และความผูกพันในงาน โดยมีความต้องการของงานที่ทำหายเป็นตัวแปรกำกับ. คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.

อัศรพล ดิศมดุง (2559). อิทธิพลของปัจจัยเอื้อต่อการทำงานที่ส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานบริษัทไทยอุตสาหกรรมเครื่องปั้นดินเผา จำกัด. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.





ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่องภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
กรณีศึกษาสายงานการไฟฟ้าภาค 3

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความต้องการของงาน ระดับทรัพยากรในงานและระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความต้องการของงานและทรัพยากรในงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสังกัดสายงานการไฟฟ้าภาค 3 ซึ่งผู้วิจัยจะนำข้อมูลไปประมวลผลและนำเสนอในภาพรวมเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการวิจัยและงานทางวิชาการเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานในองค์การของท่านแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของงาน

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรในงาน

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ส่วนที่ 5 : ข้อเสนอแนะ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมา ณ โอกาสนี้

นางสาวพุกษา พุกทิสาริกร

นิสิตหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความในช่องว่าง.....ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- Baby Boomer (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2487 - 2505)
 Gen X (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2506 - 2520)
 Gen Y (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2521 -2538)
 Gen Z (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2539 เป็นต้นไป)

3. สถานภาพ

- โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท

5. ตำแหน่งงาน

- นักวิชาการ ด้านเทคนิค (เช่น วิศวกร, นักปฏิบัติงานเทคนิค)
 นักวิชาการ ด้านบริหาร (เช่น นักบัญชี, นักการเงิน, นักพัสดุ, นักระบบงาน

คอมพิวเตอร์ ฯลฯ)

- พนักงานวิชาชีพ ด้านเทคนิค (พนักงานช่าง ฯลฯ)
 พนักงานวิชาชีพ ด้านบริหาร (พนักงานบัญชี, พนักงานบันทึก

ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ฯลฯ)

6. ระดับตำแหน่ง

- บริหาร (ตั้งแต่ ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกขึ้นไป)
 ผู้เชี่ยวชาญ (ผู้ชำนาญการ, ผู้เชี่ยวชาญ, นักวิชาการตั้งแต่ระดับ 8 ขึ้นไป)
 ปฏิบัติการ (ระดับ 2-7)

7. หน่วยงานที่สังกัด

- กฟก.1 (การไฟฟ้าเขต) กฟก.1 (การไฟฟ้าหน้างาน)
 กฟก.2 (การไฟฟ้าเขต) กฟก.2 (การไฟฟ้าหน้างาน)
 กฟก.3 (การไฟฟ้าเขต) กฟก.3 (การไฟฟ้าหน้างาน)

8. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- น้อยกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี
- 11 – 15 ปี 16 – 20 ปี
- มากกว่า 20 ปี
9. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- ปฏิบัติงานประจำสำนักงาน
- ปฏิบัติงานภายนอกสำนักงาน
- ปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน
10. เวลาในการปฏิบัติงาน
- เวลางานปกติ 08.30 – 16.30 น.
- ปฏิบัติงานแบบกะ
- เวลางานปกติ 08.30 – 16.30 น. และเข้าเวร 16.30 – 08.30 น.
11. จำนวนชั่วโมงในการปฏิบัติงานต่อวัน (ไม่รวมเวลาพัก)
- น้อยกว่า 8 ชั่วโมง
- 8-10 ชั่วโมง
- มากกว่า 10 ชั่วโมง
12. โรคประจำตัว
- ไม่มี มี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- โรคเบาหวาน
- โรคความดันโลหิตสูง
- โรคหัวใจ
- โรคหลอดเลือดสมอง
- โรคมะเร็ง
- อื่นๆ.....
13. ภาระทางครอบครัว (การดูแลครอบครัว เช่น บิดา มารดา สามี/ภรรยา บุตร พี่น้อง)
- ไม่มี
- น้อย (ภาระรับผิดชอบไม่ทำให้ท่านวิตกกังวลมากนัก)
- ปานกลาง (ท่านรู้สึกวิตกกังวลกับภาระรับผิดชอบเป็นครั้งคราว)
- มาก (ท่านรู้สึกวิตกกังวลมากต่อภาระรับผิดชอบ)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบ่งระดับความ

คิดเห็นเป็น 5 ระดับ ดังนี้	5 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมาก	
3 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง	
2 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย	
1 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด	

ความต้องการของงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. งานที่ท่านรับผิดชอบมีปริมาณมาก จนไม่สามารถทำให้แล้วเสร็จในระยะเวลาทำงานปกติ					
2. งานที่ท่านทำต้องการความเร่งด่วนอยู่เสมอ					
3. ท่านได้รับมอบหมายงานอื่น นอกเหนือจากภาระงานปกติ เช่น งานคณะทำงานต่างๆ					
4. งานที่ท่านทำมีความยุ่งยาก ซับซ้อน จำเป็นต้องใช้ ทักษะสูง ทำให้ต้องใช้เวลามากในการเรียนรู้และดำเนินการ					
5. ท่านต้องแสดงอารมณ์ พฤติกรรม ตามที่ผู้อื่น (ผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน/ลูกค้า) คาดหวัง แม้จะขัดกับความรู้สึกของท่าน					
6. ในการทำงาน บ่อยครั้งท่านต้องติดต่อประสานงาน หรือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ยากต่อการรับมือ					
7. บทบาทหน้าที่ที่ท่านได้รับทำให้ท่านต้องควบคุมอารมณ์อย่างมากเมื่อต้องเผชิญกับ					

ความต้องการของงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
เหตุการณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงาน					
8. งานของท่านเป็นงานที่ต้องใช้แรงกายมาก					
9. ท่านต้องปฏิบัติงานโดยอยู่ในท่าที่ไม่เหมาะสม หรืออยู่ในท่าเดิมเป็นเวลานาน					
10. ท่านมีความเจ็บป่วยที่เกิดจากการปฏิบัติงาน เช่น ปวดคอ ปวดหลัง Office Syndrome					
11. งานของท่านจำเป็นต้องตื่นตัวตลอดเวลา หากไม่ตื่นตัวตลอดเวลาอาจก่อให้เกิดอันตรายกับตัวท่านได้					
12. การทำงานของท่าน มีกระบวนการทำงานที่เสี่ยงอันตราย เช่น เสี่ยงต่อการถูกไฟฟ้าดูด ไฟฟ้าช็อต					
13. ท่านต้องปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องมือ หรือ อุปกรณ์ที่เป็นอันตราย					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรในงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบ่งระดับ

ความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ทรัพยากรในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ท่านได้รับการปรับเงินเดือน เหมาะสมกับความทุ่มเท และความรู้ความสามารถที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงาน					
2. เงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน					
3. ท่านได้รับการปรับเงินเดือนที่เหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานท่านอื่นที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน					
4. สถานที่ทำงานของท่านสะอาด แสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิเหมาะสม อากาศถ่ายเทสะดวก ไม่มีเสียงรบกวนการทำงาน					
5. องค์กรของท่านจัดสรรเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เพียงพอ พร้อมใช้ในการ					

ทรัพยากรในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
6. องค์กรของท่านมีการออกแบบระบบและขั้นตอนการทำงานที่สามารถป้องกันความผิดพลาดและความเสี่ยงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้					
7. ท่านได้รับโอกาสทำงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถตามศักยภาพที่ท่านมีอย่างเต็มที่					
8. องค์กรของท่านให้การสนับสนุนในการพัฒนา โดยให้โอกาสในการศึกษาต่อทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงการศึกษาดูงานระยะสั้นในต่างประเทศ					
9. ท่านได้รับคัดเลือกให้เข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพอยู่เสมอตามหลักสูตรที่องค์กรกำหนด					
10. ท่านมองเห็นโอกาสความก้าวหน้าจากตำแหน่งงานที่ท่านทำในปัจจุบัน					
11. การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานของท่านเป็นไปด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม เป็นไปตามความสามารถของพนักงาน					
12. ท่านมักได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ ผิดชอบสูงอยู่เสมอ					
13. ท่านสามารถร้องขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานของท่านได้ เมื่อท่านต้องการ ทั้ง					

ทรัพยากรในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
14. ท่านสามารถพูดคุยแสดงความคิดเห็น และความรู้สึกที่แท้จริงต่อเพื่อนร่วมงานได้อย่างเปิดเผย					
15. ท่านรู้สึกว่าได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
16. ผู้บังคับบัญชาชี้แนะวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้แก่ท่านด้วยความเต็มใจ					
17. ท่านสามารถพูดคุยถึงปัญหากับผู้บังคับบัญชา และปัญหานั้นได้รับการตอบสนองจากผู้บังคับบัญชา ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
18. ในการทำงาน ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาของท่าน					
19. ท่านมีอิสระในการออกแบบและกำหนดวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง โดยสามารถตัดสินใจได้ว่างานที่รับผิดชอบจะใช้เวลาในการดำเนินการเท่าไร					
20. การตัดสินใจในงานของท่านมักถูกเปลี่ยนแปลงไปตามแต่ละลำดับชั้นบังคับบัญชาหรือผู้เกี่ยวข้อง					
21. ท่านสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง					

ทรัพยากรในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
22. ท่านได้รับข้อมูลป้อนกลับเรื่องผลการปฏิบัติงานของท่านจากผู้บังคับบัญชาเป็นประจำ					
23. งานของท่านทำให้ท่านได้รับข้อมูลป้อนกลับโดยตรงว่าท่านทำงานได้ดีหรือไม่หรือมีส่วนใดต้องปรับปรุง					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดในช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา

โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับความรู้สึกเป็น 7 ระดับ ดังนี้

6 คะแนน	หมายถึง	ท่านรู้สึกเช่นนี้ทุกวัน
5 คะแนน	หมายถึง	ท่านรู้สึกเช่นนี้ 2-3 ครั้งต่อหนึ่งสัปดาห์
4 คะแนน	หมายถึง	ท่านรู้สึกเช่นนี้ 1 ครั้งต่อสัปดาห์
3 คะแนน	หมายถึง	ท่านรู้สึกเช่นนี้ 2-3 ครั้งต่อเดือน
2 คะแนน	หมายถึง	ท่านรู้สึกเช่นนี้ 1 ครั้งต่อเดือนหรือน้อยกว่า
1 คะแนน	หมายถึง	ท่านรู้สึกเช่นนี้ 2-3 ครั้งต่อปีหรือน้อยกว่า
0 คะแนน	หมายถึง	ท่านไม่เคยรู้สึกเช่นนี้เลย

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ระดับความถี่ที่พบ						
	6	5	4	3	2	1	0
1. ท่านรู้สึกห่อเหี่ยว จิตใจกับการทำงาน							
2. ท่านรู้สึกหมดเรี่ยวแรงเมื่อถึงเวลาเลิกงาน							

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ระดับความถี่ที่พบ						
	6	5	4	3	2	1	0
3. ท่านรู้สึกเหนื่อยและไม่อยากมาทำงาน เมื่อต้องตื่นขึ้นมาในตอนเช้า เพื่อเผชิญกับอีกวันหนึ่งของการทำงาน							
4. ท่านรู้สึกว่าการทำงานทั้งวันเป็นความกดดันอย่างยิ่ง							
5. ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าจากงานของท่าน จนไม่มีพลังเพียงพอสำหรับกิจกรรมเพื่อการผ่อนคลายที่ท่านชื่นชอบ							
6. ท่านรู้สึกสนใจในงานลดน้อยลง							
7. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานลดลง							
8. ท่านแค่อำนาจงานของท่าน โดยไม่ต้องสนใจสิ่งรอบข้าง							
9. ท่านหลุดถึงงานในเชิงลบ							
10. ท่านใช้ความคิดน้อยลงในการทำงานและทำงานเหมือนตัวเองเป็นเครื่องจักร							
11. ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ							
12. ท่านรู้สึกว่าท่านได้ลงแรงอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร							
13. ท่านรู้สึกว่าท่านเก่งในงานของท่าน							
14. ท่านรู้สึกมีความสุขเวลาที่ท่านทำบางสิ่งได้สำเร็จในที่ทำงาน							
15. ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นที่ไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงาน							
16. ท่านมั่นใจว่าท่านมีประสิทธิภาพในการ							

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ระดับความถี่ที่พบ						
	6	5	4	3	2	1	0
ทำงานต่างๆ ให้แล้วเสร็จได้							

ส่วนที่ 5 ท่านคิดว่า กพภ. ควรปรับเปลี่ยนสิ่งใดเพื่อลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน

.....

.....

.....

สิ้นสุดแบบสอบถาม
ขอขอบคุณที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถาม



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวพุกษา พุทธิสาริกร
วัน เดือน ปี เกิด	21 สิงหาคม 2534
สถานที่เกิด	จังหวัดปัตตานี
วุฒิการศึกษา	รัฐศาสตรบัณฑิต (ร.บ.) การเมืองและการระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ที่อยู่ปัจจุบัน	74/565 ถนนงามวงศ์วาน ตำบลบางเขน อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY