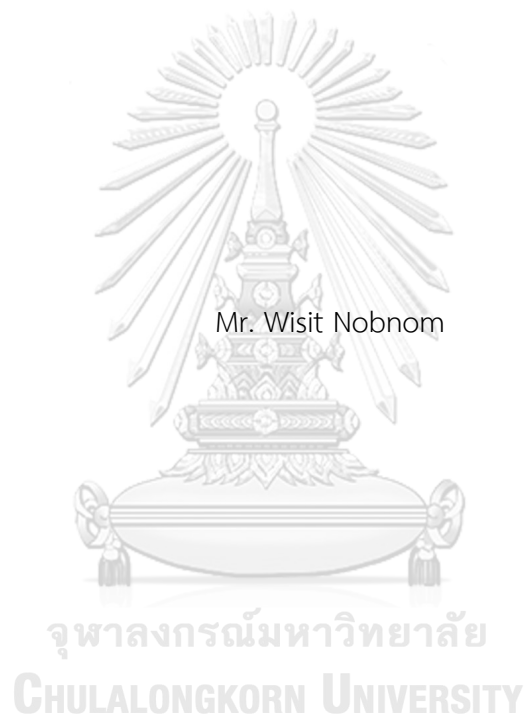


ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมปิโตรเคมี
กรณีศึกษา บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) โรงผลิตสารโอเลฟินส์



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2566

JOB BURNOUT AMONG EMPLOYEES IN PETROCHEMICAL INDUSTRY: A CASE STUDY OF
PTT GLOBAL CHEMICAL PUBLIC COMPANY LIMITED (OLEFINS PLANT)



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 2023

หัวข้อสารนิพนธ์	ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมปิโตรเคมี กรณีศึกษา บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) โรงผลิตสารโอเลฟินส์
โดย	นายวิศิษฐ์ นบน์อม
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พิสุทธิ์ บุษบาร์ตน์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....	ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนนทิพย์ จิตสว่าง)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พิสุทธิ์ บุษบาร์ตน์)	
.....	กรรมการ
(นาวาเอก ดร.หัสไชยญ์ มั่งคั่ง)	

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

วิศิษฐ์ นบน์อม : ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมปิโตรเคมี กรณีศึกษา บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) โรงผลิตสารโอเลฟินส์. (JOB BURNOUT AMONG EMPLOYEES IN PETROCHEMICAL INDUSTRY: A CASE STUDY OF PTT GLOBAL CHEMICAL PUBLIC COMPANY LIMITED (OLEFINS PLANT)) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.พงศ์พิสุทธิ์ บุชบารัตน์

งานวิจัยนี้ศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานในบริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) ซึ่งภาวะหมดไฟเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อสุขภาพและประสิทธิภาพของพนักงานในสภาพแวดล้อมที่มีความเครียดในการทำงานสูง ได้ทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 122 คน นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานเพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟและผลกระทบที่เกิดขึ้น

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ไม่มีความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน มีการรับรู้ถึงภาระงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และรับรู้ถึงทรัพยากรในงานในระดับค่อนข้างสูง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ พฤติกรรมในการทำงานที่เป็นพิษ ปริมาณงาน และ ปัญหาด้านสุขภาพ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ การมีอิสระในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่ง สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน และ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน โดยที่ปัจจัยที่ใช้ทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานคือ ปริมาณงาน ความซับซ้อนของงาน พฤติกรรมในการทำงานที่เป็นพิษ การมีอิสระในการทำงาน การศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากภาวะหมดไฟในการทำงานในด้านองค์กรพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่ต้องการลาออกจากที่ทำงาน มีความผูกพันต่องานและความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง สำหรับด้านสุขภาพ พบว่าภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความเสี่ยงต่อโรควิตกกังวล และโรคซึมเศร้า โดยที่ผู้ที่มีความเสี่ยงภาวะหมดไฟในระดับต่ำ มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรควิตกกังวลเพิ่มขึ้น 12.9 เท่า และผู้ที่มีความเสี่ยงภาวะหมดไฟระดับปานกลาง มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรคซึมเศร้าเพิ่มขึ้น 42 เท่า เมื่อเทียบกับผู้ที่ไม่มีความเสี่ยงภาวะหมดไฟ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต

ปีการศึกษา 2566

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6482050224 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: JOB BURNOUT, Job Demands, Job Resources, JD&R Model

W isit N obnom : JOB BURNOUT AMONG EMPLOYEES IN PETROCHEMICAL INDUSTRY: A CASE STUDY OF PTT GLOBAL CHEMICAL PUBLIC COMPANY LIMITED (OLEFINS PLANT). Advisor: Asst. Prof. PONGPHISOOT BUSBARAT, Ph.D.

This research investigates job burnout in the PTTGC (Olefins Plant). Job burnout is a crucial factor that impacts the health and efficiency of employees in high-stress work environments. The study employs survey methods, targeting employees with a sample size of 122 individuals. Statistical analyses, including descriptive and inference statistics, are utilized to explore the relationships between various factors and job burnout.

The study reveals that most employees are not at significant risk of experiencing job burnout. Positive correlations with job burnout include toxic work behaviors, workload, and health problems, while negative correlations include autonomy, career advancement, toxic workplace behavior, and financial rewards. Predictors of job burnout include workload, job complexity, toxic workplace behaviors, autonomy, and Anxiety regarding health problems. In terms of organizational impact, the research finds that most employees do not intent to leave their positions, demonstrating strong work engagement and job satisfaction. Regarding health outcomes, employees with low burnout risk show an increased likelihood of Anxiety 12.9 times, and those with moderate burnout risk have an increased likelihood of experiencing Depression 42 times, compared to those with no burnout risk.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2023

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจากความกรุณา การช่วยเหลือและการสนับสนุนจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พงศ์พิสุทธิ์ บุษบาร์ตัน กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษาตรวจสอบข้อผิดพลาดต่างๆและคำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ ขอขอบพระคุณกรรมการสอบสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. สุมนทิพย์ จิตสว่าง และ นาวาเอก ดร. หัสไชยญ์ มั่งคั่ง ที่ได้ให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงสารนิพนธ์ให้ดียิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ น.ส.พุกษา พงษ์สาริกร ที่ได้จัดทำรายงานสารนิพนธ์ในหัวข้อที่ใกล้เคียงกันไว้ได้อย่างสมบูรณ์ สามารถทำให้ผู้วิจัยใช้เป็นต้นแบบในการออกแบบงานวิจัยและเขียนรายงาน ขอขอบคุณเพื่อนนิสิต “คนเฮีย MPA56” จัน อ้อด ตูมตาม ที่คอยให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาทั้งในและนอกเวลาเรียน ขอขอบคุณพี่ๆ “วันนี้มีไอ้ดำไหม” ที่พาไปผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน รวมถึงพนักงานบริษัท พี่ทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) โรงโเลฟินส์ 2 ทุกท่าน ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ประกอบการวิจัยในครั้งนี้สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณครอบครัวที่ได้ให้กำลังใจและสนับสนุนแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด รวมถึงขอขอบคุณ คุณพงศ์พลิน ธนเรืองอมร ที่คอยเป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

วิศิษฐ์ นบน์อม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 คำถามงานวิจัย.....	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.4 ขอบเขตงานวิจัย.....	5
1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย.....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน.....	11
2.2 เครื่องมือที่ใช้วัดภาวะหมดไฟในการทำงานและผลกระทบที่เกิดขึ้น.....	19
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
2.3 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	29
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	30
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย.....	30

3.3 สมมติฐานงานวิจัย	31
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
3.5 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	38
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา.....	38
4.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	45
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	64
5.1 สรุปผลการวิจัย	65
5.2 อภิปรายผล	71
5.3 ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก.....	82
ประวัติผู้เขียน	93

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 สรุปรงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
ตารางที่ 2 จำแนกจำนวนตัวอย่างตามสมการ ของ Taro Yamane.....	30
ตารางที่ 3 กลุ่มตัวแปรที่ 1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน.....	31
ตารางที่ 4 กลุ่มตัวแปรที่ 2 ผลกระทบต่อสุขภาพและองค์กร	31
ตารางที่ 5 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน.....	33
ตารางที่ 6 การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยภาระงานและทรัพยากรในงาน.....	33
ตารางที่ 7 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามภาระงานและทรัพยากรในงาน	34
ตารางที่ 8 การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยภาระงานและทรัพยากรในงาน.....	34
ตารางที่ 9 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบคัดกรองโรควิตกกังวลและโรคซึมเศร้า.....	35
ตารางที่ 10 การแปลความหมายของระดับคะแนนแบบคัดกรองโรควิตกกังวล/โรคซึมเศร้า	35
ตารางที่ 11 การแปลความหมายความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อองค์กร.....	35
ตารางที่ 12 สมมติฐานและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37
ตารางที่ 13 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n = 122).....	39
ตารางที่ 14 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระงาน (Job Demands).....	40
ตารางที่ 15 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรในงาน (Job Resources).....	40
ตารางที่ 16 ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout).....	41
ตารางที่ 17 ระดับภาวะหมดไฟในการทำงานจำแนกตามหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
ตารางที่ 18 ระดับภาวะหมดไฟในการทำงานจำแนกตามลักษณะของภาวะหมดไฟในการทำงาน ...	43
ตารางที่ 19 ระดับภาวะหมดไฟในการทำงานจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
ตารางที่ 20 ระดับผลกระทบต่อองค์กร	45
ตารางที่ 21 ระดับผลกระทบต่อสุขภาพ	45

ตารางที่ 22 ผลการทดสอบ One-Way ANOVA จากปัจจัยด้าน Generation ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน..... 45

ตารางที่ 23 Post Hoc Test: LSD จากปัจจัยด้าน Generation ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน 46

ตารางที่ 24 ผลการทดสอบ One-Way ANOVA จากปัจจัยด้านหน่วยงานต่อ ภาวะหมดไฟในการทำงาน..... 46

ตารางที่ 25 ผลการทดสอบ One-Way ANOVA จากปัจจัยด้านตำแหน่งงาน ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน..... 47

ตารางที่ 26 ผลการทดสอบ One-Way ANOVA จากปัจจัยด้านอายุงาน ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน..... 47

ตารางที่ 27 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความกังวลต่อปัญหาส่วนบุคคล กับภาวะหมดไฟในการทำงาน..... 48

ตารางที่ 28 ผลการทดสอบ One-Way ANOVA จากปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลกระทบในด้านต่างๆ... 50

ตารางที่ 29 Post Hoc Test: LSD Generation กับ ความผูกพันต่องาน 50

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่องานแยกตาม Generation..... 51

ตารางที่ 31 One-Way ANOVA ปัจจัยหน่วยงานกับผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงาน 52

ตารางที่ 32 Independent T-Test ปัจจัยตำแหน่งงานกับผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงาน 53

ตารางที่ 33 One-Way ANOVA ปัจจัยอายุงานกับผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงาน 54

ตารางที่ 34 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านภาระงาน (Job Demands) และภาวะหมดไฟในการทำงาน..... 55

ตารางที่ 35 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทรัพยากรในงาน (Job Resources) และภาวะหมดไฟในการทำงาน 56

ตารางที่ 36 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) กับการเกิดผลกระทบต่อสุขภาพ..... 57

ตารางที่ 37 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภาวะหมดไฟในการทำงานและ ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อองค์กร..... 58

ตารางที่ 38 บทสรุปแบบจำลอง (Model Summary) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน 59

ตารางที่ 39 ผลการทดสอบการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน 60

ตารางที่ 40 การวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกส์ (Logistic Regression Analysis) ในการทำนายความเสี่ยงต่อการเกิดโรควิตกกังวล 62

ตารางที่ 41 การวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกส์ (Logistic Regression Analysis) ในการทำนายความเสี่ยงต่อการเกิดโรคซึมเศร้า 62

ตารางที่ 42 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 71



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 Job Demands & Resources Model ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม Wilmar B. Schaufeli and Toon W. Taris (2014, p.46).....	18
ภาพที่ 2 แสดงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งในเชิงลบและเชิงบวก.....	27
ภาพที่ 3 การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานจากสภาพแวดล้อมที่เป็นพิษ และความต้องการลาออกจากภาวะหมดไฟในการทำงาน	28
ภาพที่ 4 แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย.....	29
ภาพที่ 5 แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตาม Generation.....	65
ภาพที่ 6 แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามหน่วยงาน	65
ภาพที่ 7 แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามตำแหน่งงาน	66
ภาพที่ 8 แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอายุงาน	66
ภาพที่ 9 แผนภูมิแสดงร้อยละของความกังวลต่อปัญหาส่วนตัวในด้านต่างๆ	67
ภาพที่ 10 แผนภูมิแสดงระดับของภาวะหมดไฟในการทำงานจำแนกตามหน่วยงาน	68
ภาพที่ 11 แผนภูมิแสดงภาวะหมดไฟในการทำงานเปรียบเทียบกับภาระงานและทรัพยากรในงาน. 70	

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ปัญหาและสิ่งท้าทายที่เรากำลังกำลังเผชิญอยู่ทุกวันนี้ เกิดขึ้นอย่างไม่อาจคาดเดาได้และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และ เทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ที่ผ่านมาระหว่างเราอาจคุ้นเคยกับคำว่าวูคา “VUCA World” ถูกบัญญัติโดย Warren Bennis & Burton Nanus ในปี 1985 เป็นคำที่อธิบายสถานการณ์ของโลกที่เต็มไปด้วยความผันผวน ยากจะคาดเดา มีความซับซ้อนสูง และคลุมเครือเกินกว่าจะอธิบายได้” ซึ่งในปัจจุบันคำนี้เพราะคำว่าวูกาอาจอธิบายสถานการณ์ของโลกไม่ได้ได้อีกต่อไป และกำลังถูกแทนที่ด้วยคำว่า “BANI” โดย Jamais Cascio ในปี 2016 ใช้อธิบายลักษณะของโลกที่มีความเปราะบาง มีความวิตกหวั่นไหวขององค์กรและผู้คน การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วอย่างไม่อาจพยากรณ์ได้ อีกทั้งยากต่อการเข้าใจอีกด้วย คุณจะสอดคล้องกับความเป็นไปของโลกปัจจุบันและอนาคต ดังตัวอย่างเช่น การปิดตัวของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยกว่า 20,000 ราย หลังจากเจอกับโรคระบาดโควิด-19 (Thai PBS, 2564)

นอกจากนี้ยังมีประเด็นด้านภูมิรัฐศาสตร์ ความขัดแย้งระหว่างสงครามรัสเซีย-ยูเครนที่ยืดเยื้อ การแข่งขันระหว่างประเทศสหรัฐอเมริกากับประเทศจีนเพื่อแย่งชิงความเป็นผู้นำทางด้านเศรษฐกิจ ส่งผลให้ราคาพลังงานและสินค้าโภคภัณฑ์เพิ่มสูงขึ้น อัตราเงินเฟ้อพุ่งขึ้นอย่างรวดเร็ว ธนาคารกลางหลายประเทศต่างเร่งดำเนินนโยบายการเงินที่เข้มงวดมากขึ้นเพื่อควบคุมอัตราเงินเฟ้อ ซึ่งกระทบโดยตรงต่อการเติบโตของเศรษฐกิจ ทำให้ปัญหาการชะงักงันของห่วงโซ่อุปทานมีแนวโน้มยืดเยื้อและมีผลกระทบต่อภาคการผลิตทั่วโลก เป็นต้น (บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน), 2565) ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจทั้งเรื่องที่สามารถทำได้และเรื่องที่ไม่สามารถทำได้ องค์กรจึงต้องมีการปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็ว เพื่อความอยู่รอดขององค์กรและเตรียมรับมือกับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต องค์กรจึงต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับและมุ่งไปที่ผลลัพธ์ ลดระยะเวลาทำงาน ลดงบประมาณ นำเทคโนโลยีและคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆเข้ามาใช้ และให้เกิดประสิทธิภาพและผลผลิตที่มากขึ้น พนักงานจะถูกเน้นศักยภาพในตัวออกมามากขึ้น ต้องเปลี่ยนวิธีการทำงาน ต้องการสร้างทักษะใหม่ที่เป็นในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการหรือการพัฒนาเพื่อยกระดับทักษะเดิมให้ดีขึ้น เพื่อรองรับการเติบโตในอนาคตภาระงานที่ต้องทำ

มากขึ้น มีแรงกดดันจากการทำงานมากขึ้น ในบางองค์กรจำเป็นต้องปลดพนักงานบางส่วนออกเพื่อลดต้นทุน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่พนักงานต้องเผชิญกับความเครียดและความกดดันในสถานการณ์การทำงาน เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน สภาพจิตใจ หรือสุขภาพของพนักงานในองค์กรนั้นๆ ได้

ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) เป็นภาวะการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจที่เป็นผลมาจากความเครียดเรื้อรังในที่ทำงานและไม่ได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ที่พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าไม่สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความเครียดอย่างต่อเนื่องในสถานที่ทำงาน ซึ่งเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่มีผลกระทบต่อทั้งองค์กรและตัวพนักงานเอง (Maslach, Schaufeli, & Michael P. Leiter, 2001) ซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงานหากมีการสะสมเป็นระยะเวลานานและไม่ถูกจัดการอย่างเหมาะสมอาจเพิ่มความเสี่ยงต่อการเกิดโรคทางจิตเวช เช่น โรควิตกกังวล (Anxiety) หรือโรคซึมเศร้า (Depression) ของพนักงานได้ จากงานวิจัยพบว่าภาวะหมดไฟในการทำงาน โรควิตกกังวล และ โรคซึมเศร้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง (Koutsimani, Montgomery, & Georganta, 2019)

องค์การอนามัยโลกได้จัดภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในกลุ่ม International Classification of Diseases (ICD) เมื่อวันที่ 28 May 2019 ในทางการแพทย์ยังถือว่าภาวะหมดไฟในการทำงานจากการทำงานเป็นปรากฏการณ์การที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน "Occupational Phenomenon" ยังไม่ถึงขั้นเจ็บป่วยทางจิตเวช มีลักษณะ 3 ประการคือ 1. เหนื่อยล้าทางอารมณ์ รู้สึกหมดพลัง สูญเสียพลังจิตใจ 2. มีทัศนคติเชิงลบต่อความสามารถในการทำงานของตนเอง ขาดความเชื่อมั่นในความสำเร็จ 3. ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ความสัมพันธ์ในที่ทำงานเห็นห่างหรือเป็นไปทางลบกับผู้ร่วมงานและลูกค้า (World Health Organization, 2019) ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ (Outcome) ในเชิงลบทั้งต่อตัวพนักงานและองค์กรผล (1) กระทบต่อบุคลากร: บุคลากรที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานอาจเกิดปัญหาสุขภาพร่างกายและจิตใจในเชิงลบได้ เช่น โรคซึมเศร้า (Depression): การทำงานที่มีความเครียดและภาระงานมากเกินไปอาจทำให้บุคคลเสี่ยงต่อโรคซึมเศร้า ซึ่งเป็นโรคทางจิตที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน ความเครียดและความกดดันในการทำงาน (Maslach & Leiter, 2016) (2) ผลกระทบต่อองค์กร: ภาวะหมดไฟในการทำงานสามารถทำให้องค์กรมีผลงานและประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจรู้สึกไม่พอใจและเสียความเชื่อมั่นในการบริการหรือผลิตภัณฑ์ เนื่องจากตัวพนักงานขาดความผูกพันต่องาน (Work Engagement) และไม่พึงพอใจต่อลักษณะงานที่ตนทำอยู่ (Job

Satisfaction) ทำให้องค์กรต้องเผชิญกับการขาดแรงงานและความยากลำบากในการรักษาบุคลากรที่มีความสามารถและประสบการณ์ บุคลากรที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานอาจเลือกลาออกจากงาน ซึ่งส่งผลให้องค์กรจัดสรรจัดหาพนักงานใหม่เข้ามาทำงาน ทั้งยังต้องเสียเวลาฝึกอบรม ปรับตัว ถือเป็นต้นทุนทางธุรกิจรูปแบบหนึ่ง อาจต้องเสียงบประมาณเพิ่มขึ้นมากกว่า 2 เท่า จากการต้องสรรหาบุคลากรใหม่ (McKinsey Health Institute, 2022)

บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) หรือ PTTGC เป็นบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ ดำเนินธุรกิจปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์ครบวงจร ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในไทยและเป็นบริษัทชั้นนำในระดับภูมิภาคอาเซียนทั้งขนาดและความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ มีฐานการผลิตส่วนใหญ่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ประกอบด้วย ธุรกิจการกลั่น ธุรกิจอะโรเมติกส์ ธุรกิจโอเลฟินส์ ธุรกิจพอลิเมอร์ ธุรกิจเอทิลีนออกไซด์ ธุรกิจรีนเคมิคอล และธุรกิจผลิตภัณฑ์ชนิดพิเศษ มีฐานการผลิตหลักอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง นับเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจปิโตรเคมีและการกลั่นครบวงจรที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทย และเป็นบริษัทชั้นนำในระดับภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกทั้งขนาดและความหลากหลายของผลิตภัณฑ์

บริษัทฯ ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการเปลี่ยนแปลงของโลกทั้งในด้านเศรษฐกิจตั้งแต่เกิดวิกฤตโควิดในปี 2019 การฟื้นตัวของความต้องการ (Demand) ยังไม่แน่นอนจากสภาวะเศรษฐกิจถดถอย ประเทศจีนนำเข้าจากประเทศไทยน้อยลงจากนโยบายพึ่งพาตนเอง ในทางกลับกัน กำลังการผลิตด้านปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์จากทั่วโลกเพิ่มขึ้นอย่างมากในประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีวัตถุดิบประเภท Shale Gas ที่ต้นทุนต่ำ และประเทศกลุ่มตะวันออกกลางที่เป็นผู้ผลิตต้นทุนต่ำ (Low-Cost Producer) และ โรงกลั่นน้ำมันบางส่วนได้ปรับตัวด้วยการเปลี่ยนผ่านเข้ามาในธุรกิจปิโตรเคมีผ่านทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ (Crude Oil to Chemicals Technology) ส่งผลให้เกิดอุปทานส่วนเกิน (Over Supply) ประกอบกับความขัดแย้งระหว่างสงครามรัสเซีย-ยูเครนที่ยืดเยื้อ ทำให้การนำเข้าวัตถุดิบมาจากต่างประเทศมีราคาสูงขึ้นตามไปด้วย การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลให้ในปี พ.ศ. 2565 บริษัทฯ ประสบกับภาวะขาดทุนเป็นมูลค่า -8,752.21 ล้านบาท ต่อเนื่องมาถึงในครึ่งปีแรกของปี พ.ศ. 2566 ขาดทุน -5,508.95 ล้านบาท (ตลาดหลักทรัพย์, 2566) ในบางหน่วยผลิตจำเป็นต้องหยุดเดินเครื่องเนื่องจากเหตุผลทางธุรกิจ (Commercial Shutdown) นอกจากนี้ยังมีปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมจากปัญหาสภาวะโลกร้อน ทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องออกกฎหมายเพื่อมาควบคุมภาคเอกชนอย่างในการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างเข้มงวดมากขึ้น องค์กรจึงต้องปรับเปลี่ยนธุรกิจสู่เป้าหมายลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก เพื่อลดก๊าซเรือน

กระจกเงาให้ได้ 20% ภายในปีค.ศ. 2030 และเป้าหมายการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ในปีค.ศ. 2050 บริษัทฯจึงมีนโยบายควบคุมค่าใช้จ่ายลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็น โดยมีนโยบายไม่ปลดพนักงานออก ทำให้มีการปรับลดสวัสดิการบางรายการ ไม่รับพนักงานเพิ่มเมื่อมีพนักงานลาออกเป็นการชั่วคราว มีโครงการให้ลาออกแบบภาคสมัครใจ

เมื่อทรัพยากรในการดำเนินงานถูกจำกัด แต่ถึงกระนั้นบริษัทฯมีความคาดหวังให้พนักงานทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้พนักงานต้องปรับตัว ทั้งการรับภาระงานที่มากขึ้น มีสมรรถนะ (Competency) ที่สูงขึ้น อาจทำให้พนักงานบางส่วนเกิดความเครียดในการทำงาน หากได้รับการจัดการที่ไม่ดีพออาจทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานได้ จากงานวิจัยของ McKinsey Health Institute ในปี 2022 (McKinsey Health Institute, 2022) พบว่าบริษัทชั้นนำส่วนใหญ่ในโลก มองเห็นปัญหาด้านสุขภาพจิตของพนักงาน ผู้บริหารระดับสูงมีความมุ่งมั่น (Leadership Commitment) และให้ความสำคัญ พยายามแก้ไขปัญหายั่งยืน โดยได้จัดให้มีสวัสดิการเพื่อดูแลพนักงานให้มีสุขภาพจิตที่ดีขึ้น เช่น การมอบแพคเกจออกกำลังกาย เช่น โยคะ จัดกิจกรรมสร้างความผูกพันในบริษัท การแข่งขันกีฬาต่างๆ แต่ก็ยังพบว่าพนักงานมีภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ เพราะสิ่งเหล่านี้แก้ไขปัญหามองแค่ส่วนบุคคล ไม่ได้แก้ไขในเชิงระบบ อาจทำให้องค์กรแก้ไขปัญหาคิดไม่ตรงจุด (McKinsey Health Institute, 2022)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของบริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มธุรกิจโอเลฟินส์เป็นกรณีตัวอย่าง จากปัจจัยด้านภาระงาน (Job Demands) และทรัพยากรในการทำงาน (Job Resources) รวมไปถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพื่อผลการศึกษานี้จะช่วยลดผลกระทบต่อตัวพนักงานในด้านสุขภาพและองค์กรในเชิงลบ (Negative Outcome) ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการสร้างประสิทธิภาพการทำงาน และองค์กรสามารถวางแผนส่งเสริมสุขภาพจิตพนักงาน การรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร พัฒนาองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและสามารถเตรียมความพร้อมและรับมือกับความเปลี่ยนแปลงและภาวะหมดไฟในการทำงานในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยในการสร้างความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว

1.2 คำถามงานวิจัย

- 1) ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในปัจจุบันอยู่ในระดับใด
- 2) ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานคืออะไร และมีผลกระทบต่อองค์กรและสุขภาพอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในปัจจุบัน
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน
- 3) เพื่อศึกษาผลกระทบต่อองค์กรและสุขภาพที่เกิดขึ้นจากภาวะหมดไฟในการทำงาน

1.4 ขอบเขตงานวิจัย

- 1) ด้านพื้นที่ ทำการศึกษาระณีตัวอย่างในบริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 3 โรงโอะเลฟินส์ 2
- 2) ด้านกลุ่มตัวอย่าง พนักงานประจำระดับปฏิบัติการจนถึงระดับผู้จัดการส่วน หน่วยงานปฏิบัติการผลิต (Operation) หน่วยงานเทคโนโลยีการผลิต (Plant Technical) และหน่วยงานซ่อมบำรุง (Maintenance)

1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย

1) ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout)

(Maslach, Schaufeli, & Michael P. Leiter, 2001) (Leiter, 1991) อ้างถึงใน (พฤกษา พฤทธิสาริกกร, 2563) ให้คำนิยามว่า ปฏิกริยาตอบสนองของบุคคลต่อความเครียดจากการทำงานที่สะสมมาเป็นระยะเวลาานาน โดยบุคคลจะมีอาการที่แสดงถึงความอ่อนล้าอ่อนเพลียอย่างมาก การเมินเฉยและหมดความสนใจในงาน และมีความรู้สึกของความไม่มีประสิทธิภาพหรือความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในตนเอง ซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นปฏิกริยาที่สามารถเกิดขึ้นได้กับบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับคน หรือมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกหมดกำลังกาย กำลังใจในการปฏิบัติงาน หรือดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากรู้สึกว่าคุณเองทำงานหนักเกินไป อ่อนล้า มากเกินไป ซึ่งสามารถนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางกายได้ เช่น เมื่อยล้า หลับไม่สนิท ระบบย่อยอาหารมี ปัญหา หรือมีอาการปวดหัว

การเมินเฉย (Cynicism) หมายถึง การที่บุคคลมีทัศนคติในทางลบต่องานที่รับผิดชอบ บุคคลจะ เพิกเฉย ไม่แยแสและหมดความสนใจที่จะทำงานในความรับผิดชอบของตนเอง จนนำไปสู่ความรู้สึก ไม่ผูกพันในงาน บุคคลจะพยายามแยกตัวและหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นซึ่งรวมถึงเพื่อน ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาด้วย ความเย็นชาจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง ทำให้บุคคลไม่ต้องการจะทุ่มเทในงานของพวกเขา

ด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตัวเอง (Reduce Personal Accomplishment) หมายถึง การที่บุคคลประเมินความสามารถและประสิทธิภาพของตนเองไป ในทางลบ บุคคลจะมีความรู้สึกไม่ดีกับตัวเอง รู้สึกว่าตัวเองไร้ความสามารถ ไม่ประสบความสำเร็จ และไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสุดท้ายจะนำไปสู่ความรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า

2) ภาระงาน (Job Demands)

หมายถึง สิ่งที่ต้องการคาดหวังจากบุคคลทำให้บุคคลต้องใช้ทรัพยากรที่มีทั้งกำลังกายกำลังใจและความคิดในการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังขององค์กร ซึ่งหากสิ่งที่ต้องการคาดหวังมากเกินไปกว่าศักยภาพของบุคคลก็จะทำให้บุคคลเกิดความเครียดนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้

คำว่า “ภาระงาน” เป็นคำที่ผู้วิจัยเลือกใช้ มีที่มาจากคำว่า Job Demands จากงานวิจัยของ (Demerouti et al., 2001) เนื่องจากความคิดเห็นส่วนตัวคิดว่าสามารถสะท้อนความหมายได้ดีกว่าการแปลความตรงตัวว่า “ความต้องการงาน”

3) ปริมาณงาน (Workload)

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ให้คำนิยามว่า ปริมาณงานหรือผลผลิตที่ทำได้ในเวลาที่กำหนด ซึ่งอาจเป็นชั่วโมงหรือวัน นายจ้างอาจใช้ปริมาณงานนี้เป็นหลักในการพิจารณากำหนดค่าจ้าง และโดยทั่วไปจะกำหนดปริมาณงานที่ควรทำได้ในระยะหนึ่งไว้เป็นมาตรฐาน โดยให้เป็นไปตามความเหมาะสมแก่การผลิตที่มีประสิทธิภาพไม่ต่ำหรือสูงจนเกินไป หรือ (พฤษชา พุทธิสาริกกร, 2563) ให้ความหมายว่า งานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด (Time Pressure) ซึ่งมีจำนวนมากเกินไปทั้งในแง่ของปริมาณและความซับซ้อนของงาน (Complexity) ทำให้บุคคลต้องใช้ทรัพยากรทั้งทางด้านร่างกาย ความคิด จิตใจรวมถึงเวลาทุ่มเทให้งานประสบผลสำเร็จ ความกดดันที่เกิดขึ้นส่งผลให้บุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

4) ความเสี่ยงและอันตรายจากงาน (Risks & Hazards)

หมายถึง งานที่ต้องเผชิญกับความเสี่ยงต่อการได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอันตรายสูง ทำให้บุคคลต้องตื่นตัว ระวังตัวเพื่อเตรียมพร้อมตอบสนองต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้นตลอดเวลา

5) วัฒนธรรมองค์กรและที่ทำงานเป็นพิษ (Toxic Workplace Behavior)

(CNBC, 2022) อ้างถึงใน (THE STANDARD WEALTH, 2022) ให้คำนิยาม วัฒนธรรมองค์กรและที่ทำงานเป็นพิษไว้ 5 ลักษณะ คือ

1. **การแบ่งแยกเลือกปฏิบัติ (non-inclusive)** เป็นสถานที่ทำงานที่ทำให้คนต่างเชื้อชาติ ต่างภาษา ต่างเพศ ต่างรสนิยม ต่างวัย หรือมีความบกพร่องทางด้านร่างกาย รู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม หรือรู้สึกถูกแบ่งแยกกีดกันออกจากงานหรือการตัดสินใจ

2. **การไม่เคารพให้เกียรติ (Disrespectful)** ซึ่งหมายรวมถึงการขาดการพิจารณาไตร่ตรองให้ถี่ถ้วนรอบคอบ ขาดมารยาท และขาดการให้เกียรติผู้อื่นตามความเหมาะสม โดยงานวิจัยก่อนหน้านี้พบว่า การขาดความเคารพเป็นปัจจัยทำนายที่แข็งแกร่งที่สุดประการหนึ่งที่บอกได้ว่าพนักงานในภาพรวมจัดอันดับวัฒนธรรมองค์กรไว้อย่างไร

3. **พฤติกรรมที่ผิดจรรยาบรรณ (Unethical Behavior)** คือการไม่ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมที่เหมาะสมกับพนักงาน ซึ่งหมายรวมถึงองค์กรที่ไม่ซื่อสัตย์หรือขาดการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ไม่มีมาตรฐานด้านความปลอดภัยและความสะอาดถูกหลักอาชีวอนามัยเพื่อคอยปกป้องความปลอดภัยของพนักงาน

4. **ขาดความเมตตาปรานี** เพื่อนร่วมงานคิดแต่จะแข่งขันหรือพร้อมแทงข้างหลังเสมอ สถานที่ทำงานที่ขาดความเมตตาปรานี ย่อมเป็นสถานที่ทำงานที่ใครเข้าไปทำงานย่อมไม่มีความสุข

5. **การจัดการที่ลำเอียง เมีนเฉยต่อการกลั่นแกล้ง การล่วงละเมิด และความเกลียดชัง** โดยรายงานของ Glassdoor พบว่า เกือบ 1 ใน 3 ของพนักงานยอมรับว่า ลาออกเพราะรู้สึกว่าการจัดการลำเอียง โดยรายงานวิจัยพบว่า เกือบ 1 ใน 3 ของพนักงานยอมรับว่า ลาออกเพราะรู้สึกว่าการจัดการลำเอียง หรือถูกบุคคลในระดับบริหารจัดการล่วงละเมิด (McKinsey Health Institute, 2022) ได้ให้คำนิยามพฤติกรรมที่เป็นพิษในที่ทำงาน คือ พฤติกรรมระหว่างบุคคลที่ทำให้พนักงานรู้สึกไม่มีคุณค่า ถูกดูหมิ่น หรือไม่ปลอดภัย เช่น การปฏิบัติที่ไม่ยุติธรรมหรือลดคุณค่า พฤติกรรมการแบ่งแยก (Non-inclusivity) การก่อวินาศกรรม การแข่งขันที่โหดร้าย การจัดการที่ไม่เหมาะสม และพฤติกรรมที่ผิดจรรยาบรรณจากผู้นำหรือเพื่อนร่วมงาน

6) **ทรัพยากรในการทำงาน (Job Resources)**

หมายถึง สิ่งที่ต้องการสนับสนุนให้กับบุคคล เพื่อให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามที่ต้องการ ในทางหนึ่งสามารถลดผลกระทบของภาระงาน ซึ่งจะนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้

7) **ค่าตอบแทนในรูปแบบตัวเงิน (Financial Rewards)**

(พฤกษา พฤทธิสาริกร, 2563) ให้คำนิยามว่าการที่พนักงานได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต โดยค่าตอบแทนนั้นต้องสอดคล้องกับมาตรฐานค่าครองชีพ ความรู้ความสามารถของพนักงาน ระดับตำแหน่งและความรับผิดชอบในงาน

สภาพแวดล้อมของงาน เช่น การปฏิบัติงานที่เสี่ยงต่อชีวิต และต้องสอดคล้องกับผลผลิต ผลกำไรรวมถึงต้นทุนขององค์กร

8) ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement)

(พฤษภา พฤษภาสาริก, 2563) ให้คำนิยามว่า การที่พนักงานมีโอกาสเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้นโดยใช้ความรู้ความสามารถของตนเอง ได้รับรายได้และผลตอบแทนที่ดีขึ้น ได้รับผิดชอบงานที่สำคัญและมีความหมายมากขึ้น ส่วนของความมั่นคง หมายถึง การที่องค์กรสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานได้ว่าองค์กรมีความมั่นคง พนักงานจะไม่เสี่ยงต่อการถูกเลิกจ้างโดยไม่มีสาเหตุ

9) สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)

หมายถึงสิ่งอำนวยความสะดวกได้จัดสรร เครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เพียงพอ พร้อมใช้งาน

10) อิสระในการทำงาน (Autonomy)

(พฤษภา พฤษภาสาริก, 2563) ให้คำนิยามว่า การที่บุคคลได้รับอิสระในการตัดสินใจ ในงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการวางแผนและกำหนดวิธีการทำงานจะทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่องานที่ทาซึ่งรวมถึงผลสำเร็จและความล้มเหลวที่เกิดขึ้นด้วย

11) โรควิตกกังวล (Anxiety)

หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ที่บุคคลรู้สึกกังวล กระวนกระวายใจ เครียด รู้สึกว่าหวั่น มีความคิดเกี่ยวกับความตาย รวมถึงมีอาการนอนไม่หลับ และอาการชาหรือเจ็บแปลบตามร่างกายในชีวิตเป็นผลจากการที่บุคคลได้รับสิ่งเร้าแล้วคิดประเมินหรือคาดคะเนว่าสิ่งเร้า นั้นจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือทำให้เกิดอันตรายต่อบุคคล ส่งผลให้บุคคลไม่สามารถดำเนินพฤติกรรมตามปกติได้ อีกทั้งยังก่อให้เกิดพฤติกรรมหลีกเลี่ยงให้พ้นจากสิ่งนั้น (คณะ จิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2022)

12) โรคซึมเศร้า (Depression)

หมายถึง โรคซึมเศร้าเกิดจากความผิดปกติของสมองในส่วนที่มีผลกระทบต่อความคิด อารมณ์ ความรู้สึก พฤติกรรม รวมถึงสุขภาพทางกาย แต่ที่คนส่วนใหญ่รู้เกี่ยวกับโรคซึมเศร้าก็มักจะนึกถึงเพียงอาการหรือสภาพจิตใจที่เปลี่ยนไป จึงคิดว่าโรคซึมเศร้าเกิดจากความผิดหวัง หรือการได้รับความกระทบกระเทือนทางจิตใจ และจะสามารถรักษาหรือแก้ไขได้ด้วยการให้กำลังใจ ซึ่งในความจริงแล้ว โรคซึมเศร้าเป็นโรคที่เกิดจากความไม่สมดุลของสารสื่อประสาท 3 ชนิด คือ ซีโรโทนิน นอร์เอปิเนพริน และโดปามีน จึงจำเป็นที่

ต้องได้รับการรักษาจากจิตแพทย์ เพราะนอกจากจะต้องบำบัดอย่างถูกวิธีแล้ว ยังอาจจะต้องใช้ยาในการรักษาด้วย (โรงพยาบาลพญาไท, 2020)

13) ความตั้งใจที่ละออก (Intent to leave)

มุลเลอร์ (Mueller & Price, 1990) ให้ความหมายในเชิงความสัมพันธ์ว่า ความตั้งใจจะลาออกเป็นผลมาจากความผูกพันกับองค์กรที่ลดน้อยลง และเป็นผลมาจากอิทธิพลของความไม่พึงพอใจในงาน (ชลภัศรณ ศรีวรรฉัตรภาธร และ ประสพชัย พสุนนท์, 2558) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่ไม่ต้องการทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นๆ อีกต่อไป และเชื่อว่าจะมีอนาคตที่ดีกว่าเมื่อได้ลาออกจากองค์กรและทำงานที่ใหม่โดยไม่ต้องการเหตุผลมากนักในการยื่นใบลาออก

14) ความผูกพันต่องาน (Work Engagement)

ตามแนวคิดของชูเฟลิและเบคเคอร์ (Schaufeli & Bakker, 2010) ได้อธิบายว่า ความผูกพันในงานหมายถึง สภาวะทางจิตใจในด้านอารมณ์และความคิดเชิงบวกที่มีต่องาน ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ

ความขยันขันแข็ง (Vigor) คือ การที่บุคคลมีระดับพลังงานและความยืดหยุ่นทางกำลังใจในการทำงานเมื่อเจออุปสรรค หรือความทุ่มเทความพยายามในการทำงานแม้จะเผชิญกับความยากลำบาก

ความทุ่มเทในการทำงาน (Dedication) คือ การที่บุคคลมีความเกี่ยวข้องกับงานของตนเองสูง มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง มีแรงบันดาลใจ ภาคภูมิใจในงาน รู้สึกว่างานมีค่ามีความหมาย และรู้สึกทำงานท้าทาย

ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) คือ การที่บุคคลรู้สึกกลมกลืนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน พุ่งความสนใจไปที่งานอย่างเต็มที่ มีสมาธิอย่างสูงในการทำงานและยากที่จะถอนตัวออกมาจากงานได้จนรู้สึกเวลาที่ผ่านไปอย่างรวดเร็วในขณะที่ทำงาน

15) ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

หมายถึง ความรู้สึกดี หรือมีเจตคติทางบวกต่อการทำงาน อันเนื่องมาจากการที่บุคคลทำงานแล้วได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่บุคคลคาดหวังไว้ ทั้งที่เป็นความต้องการภายในของบุคคลเอง เช่น การต้องการความยอมรับ ความภาคภูมิใจในตนเอง การได้พิสูจน์ความสามารถ และตอบสนองความต้องการจากภายนอก เช่น ได้รับค่าตอบแทนจากการทำงาน ชีวิตมีความมั่นคงและมีความสุขสบายมากยิ่งขึ้น (คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2016)

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทำให้ทราบถึงระดับของภาระงานและทรัพยากรในงานและระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน
- 2) ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาระงานและทรัพยากรในงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน
- 3) ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของภาวะหมดไฟในการทำงานต่อการเกิดผลกระทบทั้งต่อสุขภาพของพนักงานและองค์กร
- 4) ผลการศึกษาที่ได้สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนามาตรการป้องกัน และแก้ไขปัญหาภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงาน
- 5) ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงนโยบายเกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรบุคคลได้ ช่วยในการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์กร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของพนักงานบริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) โรงผลิตสารโอเลฟินส์ ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้

- 1) ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานลักษณะของภาวะหมดไฟในการทำงาน
 - 3) สาเหตุของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน
 - 4) ผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงาน
 - 5) โมเดลที่ใช้ศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงาน
- 2.2 เครื่องมือที่ใช้วัดภาวะหมดไฟในการทำงานและผลกระทบต่อองค์กรและสุขภาพ
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

1) ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงาน

(World Health Organization, 2019) อ้างถึงใน (เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล, 2564) ภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็นผลจากความเครียดสะสมจากสถานที่ทำงานเป็นระยะเวลาหนึ่ง และไม่ได้รับการจัดการที่ดี โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน 1. มีความรู้สึกที่พลังงานหมดไป หรือพลังงานถูกใช้จนเหนื่อยล้า 2. เพิ่มระยะห่างในงานชิ้นนั้น หรือมีความรู้สึกทางด้านลบเกี่ยวกับงานชิ้นนั้น 3. ลดประสิทธิภาพในการทำงาน จากงานวิจัยของอมร หวังพิระวงศ์ (2553) อ้างอิงจาก Dwokrin (1987) ได้กล่าวถึงความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job burnout) มักพบในผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้อื่น หรือการทำงานที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้อื่น Skaalvik และ Skaalvik (2009) ได้แบ่งการวัด burnout ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) ด้านการลดค่าความเป็นบุคคล (depersonalization) และด้านการลดความสำเร็จในตัวบุคคล (reduced personal accomplishment) ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout syndrome) ถูกจัดอยู่ในบัญชีจำแนกทางสถิติระหว่างประเทศของโรคและปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้อง (ICD - International Classification of Diseases) ขององค์การอนามัยโลก (WHO) ตั้งแต่ฉบับที่ 10 แต่ได้มีการลงรายละเอียดมากขึ้นในการตีพิมพ์ฉบับที่ 11 (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2561) อ้างถึงใน (ปองกานต์ ศิโรรัตน์, 2563) ให้ความหมายว่า

ความรู้สึกอึดหนาระอาใจ เป็นทุกข์ เครียด สิ้นเรี่ยวแรงและเบื่อหน่ายในการทำงานที่ทำมาเป็นเวลานาน อาการหมดไฟเป็นกระบวนการที่บุคคลเผชิญสภาพที่อ่อนล้าทางใจ รู้สึกว่างเปล่า โหงเหวงและหมดพลังเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานถูกบั่นทอน จนอ่อนล้ากลายเป็นการไม่แยแสและไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสร้างสรรค์

จากแนวคิดข้างต้นจึงสรุปความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานได้ว่า ความรู้สึกอ่อนล้า เหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งเกิดจากความเครียดจากการทำงานที่สะสมเป็นระยะเวลานานจนแสดงออกด้วยพฤติกรรมต่างๆ ตั้งแต่อ่อนเพลีย ไม่สนใจสิ่งใด มีทัศนคติเชิงลบต่องานที่ตนทำไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

2) ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion)

(Maslach, Jackson, & Leiter, 1997) เป็นสภาวะทางจิตที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกเหนื่อยและหมดจดจ่อจากการทำงานหรือกิจกรรมที่ต้องทำ ความเหนื่อยทางอารมณ์สามารถแสดงออกเป็นอาการเหนื่อยทางอารมณ์ ความเครียด ความรู้สึกขาดความสนใจ และความว่างเปล่าทางอารมณ์ บุคคลที่ประสบความเหนื่อยทางอารมณ์มักจะรู้สึกขง้างนึ่งและไม่มีพลังในการจัดการกับความรู้สึกของตนเองและภาระงาน

3) ด้านการลดค่าความเป็นบุคคล (Depersonalization) หรือ (Cynicism)

(Maslach & Jackson, 1981) อ้างถึงใน (เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล, 2564) คืออาการที่บุคคลมีทัศนคติหรือความรู้สึกเชิงลบต่อผู้รับบริการเช่นลูกค้า, ผู้ป่วย หรือนักเรียน บุคคลจะเพิกเฉย ไม่แยแสและหมดความสนใจที่จะทำงานในความรับผิดชอบของตนเอง บุคคลจะพยายามแยกตัวและหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นสิ่งที่ต้องใช้พลังงาน แต่เมื่อไหร่ที่พลังงานหมดลงมันจะถูกแทนที่ด้วยการเมินเฉยทั้งต่อตัวลูกค้าผู้รับบริการ รวมถึงเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาด้วย Nauratil (1989,p.3-4 อ้างถึงใน McCormack and Cotter (2013, p.7)) เสริมอีกว่าบุคคลที่มีอาการภาวะหมดไฟในการทำงานจะแยกตัวเองออกจากงาน มีการอุ้งงาน เลี้ยงงานมากขึ้น โดยจะใช้เวลาพักยาวขึ้นรับประทานอาหารเที่ยงนานขึ้น ไม่เข้าประชุม กลับบ้านเร็วขึ้นและใช้วันลาป่วยเยอะขึ้น พฤติกรรมของบุคคลที่มีอาการภาวะหมดไฟในการทำงานจะเปลี่ยนไปจากนิสัยเดิม โดยจะมีอาการโกรธง่าย หงุดหงิดง่าย หยาบคายและการไม่แยแสสิ่งรอบข้าง บุคคลจะไม่รู้สึกรับผิดชอบในงาน และมีอารมณ์แปรปรวน เช่น โกรธ ผิดหวังหรือบางครั้งก็ไม่แยแสหรือสนใจอะไร Maslach and Leiter

(2008) ยังพบอีกว่า การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ (ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552 หน้า 6) โดยทั้งสององค์ประกอบมักเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กัน

4) ด้านการลดความสำเร็จในบุคคล (reduced personal accomplishment)

(Maslach & Jackson, 1981) อ้างถึงใน (เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล, 2564) คือการที่บุคคลประเมินความสามารถและประสิทธิภาพของตนเองไปในทางลบบุคคลจะรู้สึกไม่ดีกับตัวเอง และรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จในงาน บุคคลจะไม่มี ความมั่นใจในตนเอง จะรู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสุดท้ายจะนำไปสู่ความรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า

5) สาเหตุของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากหนังสือ Managing Burnout in the Workplace ของ McCormack & Cotter (2013). P-27-49 (McCormack & Cotter, 2013a) ระบุว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน ไม่ได้เกิดจากปัจจัยทางด้านความเครียดในสถานที่ทำงานเพียงอย่างเดียว แต่มักเกิดจากหลายๆ ปัจจัยประกอบกัน (Gabris และ Ihrke, 1996) แต่ปัจจัยใดบ้างที่มีผล?

เริ่มตั้งแต่งานวิจัยของ Freudenberger และ Maslach ที่เป็นผู้บุกเบิกในเรื่องนี้นักวิจัยต่างพยายามแยกแยะเงื่อนไขจากการทำงานที่มีผลกับภาวะหมดไฟในการทำงาน และหลายปัจจัยเหล่านี้ได้รับการระบุและการยืนยันจากการศึกษาที่เป็นหลักฐานชี้ชัดจากหลายๆ ปีที่ผ่านมาพบว่าภาระงาน (Workload) เป็นสิ่งรู้กันอย่างกว้างขวางในงานวิจัย (ทั้งปริมาณและคุณภาพ) ว่ามีความสัมพันธ์บวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Maslach และ Leiter, 1997) เช่นเดียวกับความต้องการในงาน (Job Demands) ที่มากเกินไป (Burisch, 2006) แต่แม้จะมีเรื่องนี้นักวิจัยเห็นด้วยกันในเรื่องนี้ ยังมีปัจจัยอื่นที่เรายังไม่รู้อีกมากมาย หลายการศึกษาได้รับผลลัพธ์ที่ผสมผสานเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์บางประเภทอาจเป็นสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงาน บางงานวิจัยพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างมิติเช่น เพศ, อายุ, หรือสถานภาพสมรสกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Dillon และ Tanner, 1995; Yildirim, 2008) ในขณะที่ผู้อื่นพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างมิติเหล่านี้กับภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ (Jackson, 1993; Cordes และ Dougherty, 1993) ผลลัพธ์เช่นนี้ทำให้เราสับสนไปได้ และเตือนให้เราว่าต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อหาคำตอบว่า ปัจจัยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์บางอย่างสำคัญหรือไม่ ดังนั้นการศึกษาปัจจัยจากการทำงานเพียงอย่างเดียวอาจตอบคำถามงานวิจัยได้ไม่เพียงพอ ควรศึกษาประเด็นจากปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ควบคู่กันไป จึงได้สรุป

ปัจจัยที่สำคัญออกเป็น 2 กลุ่มคือปัจจัยส่วนบุคคลหรือปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และ ปัจจัยด้านองค์กรและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งใช้ทฤษฎี JD-R Model (Job Demands-Resources Model) ของ Wilmar B. Schaufeli and Toon W. Taris (2014, p.46) ในการทำงานวิจัย

6) ระยะของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

ระยะต่าง ๆ ในการทำงานซึ่งนำมาสู่ภาวะหมดไฟ (Miller & Smith, 1993) แบ่งได้ดังนี้

1. ระยะฮันนีมูน (the honeymoon) เป็นช่วงเริ่มงาน คนทำงานมีความตั้งใจ เสียสละเพื่องานเต็มที่ พยายามปรับตัวกับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร

2. ระยะรู้สึกตัว (the awakening) เมื่อเวลาผ่านไป คนทำงานเริ่มรู้สึกว่าความคาดหวังของตนอาจไม่ตรงกับความเป็นจริง เริ่มรู้สึกว่างานไม่ตอบสนองกับความต้องการของตนทั้งในแง่การตอบแทน และการเป็นที่ยอมรับ คนทำงานอาจรู้สึกว่าชีวิตดำเนินอย่างผิดพลาด และไม่สามารถจัดการได้ ทำให้เกิดความซับซ้อนใจ และเหนื่อยล้า

3. ระยะไฟตก (brownout) คนทำงานรู้สึกเหนื่อยล้าเรื้อรัง และหงุดหงิดง่ายขึ้นอย่างชัดเจน อาจมีการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตเพื่อหนีความซับซ้อนใจ เช่น ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย ดื่มสุรา ส่งผลให้ความสามารถในการทำงานเริ่มลดลง อาจเริ่มมีการแยกตัวจากเพื่อนร่วมงาน มีการวิพากษ์วิจารณ์องค์กรของตนเอง

4. ระยะหมดไฟเต็มที่ (full scale of burnout) หากช่วงไฟตกไม่ได้รับการแก้ไข คนทำงานจะเริ่มรู้สึกสิ้นหวัง มีความรู้สึกที่ตนเองล้มเหลว สูญเสียความมั่นใจในตนเองไป มีอาการของภาวะหมดไฟเต็มที่

5. ระยะฟื้นตัว (the phoenix phenomenon) หากคนทำงานได้มีโอกาสผ่อนคลาย และพักผ่อนอย่างเต็มที่ จะสามารถกลับมาปรับตนเองและความคาดหวังต่องานให้ตรงกับความเป็นจริงมากขึ้น รวมถึงสามารถปรับแรงบันดาลใจ และเป้าหมายในการทำงานด้วย

7) อาการแสดง (Symptoms) ของภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน มีลักษณะบางอย่างร่วมกับปัญหาอื่นๆ เช่น ความเครียดและความซึมเศร้า แต่ก็ยังสามารถระบุได้ว่าความเหนื่อยหน่ายเป็นปัญหาที่ชัดเจน ต่อไปนี้เป็น การอธิบายถึงอาการบางอย่างที่ได้รับการระบุไว้อย่างชัดเจนในวรรณกรรม ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงความรู้สึก การเปลี่ยนแปลงทางความคิด และการเปลี่ยนแปลงด้านสุขภาพ (McCormack & Cotter, 2013b)

การเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม

(McCormack & Cotter, 2013b) อ้างถึงใน (เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล, 2564) จุดเด่นที่สำคัญของภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ การแยกตัวออกจากผู้อื่น Maslach (1982) กล่าวว่า วิธีหนึ่งที่คุณพยายามจะพาตัวเองออกจากภาวะทางอารมณ์คือการลดการมีส่วนร่วมกับผู้อื่น พวกเขาต้องการที่จะลดการติดต่อกับผู้คนที่ให้น้อยที่สุด เพื่อทำงานให้เสร็จ ซึ่งเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามักจะสังเกตเห็นพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงนี้พนักงานที่อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานในการทำงานมักจะแยกตัวเองออกจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและกลุ่มคนที่พวกเขากำลังดูแลหรือช่วยเหลือ ซึ่งครั้งหนึ่งพนักงานเหล่านี้เคยมีความสุขกับการใส่ใจในสวัสดิภาพของผู้รับบริการ แต่เมื่ออยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานพวกเขาจะเริ่มปฏิบัติกับผู้รับบริการด้วยความเฉยชา พวกเขาใช้เวลาและพลังงานในการทำงานน้อยลงและขาดงานบ่อยขึ้น เมื่อพวกเขาอยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานจะกระทบการทำงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพเป็นอย่างมาก การถอนตัวของบุคคลจะรวมถึงการถอนตัวจากกิจกรรมทางสังคม บุคคลซึ่งอยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานจะเริ่มเพิกเฉยหรือปฏิเสธคำเชิญและไม่ใส่ใจในความสัมพันธ์กับคนที่ใกล้ชิดกับพวกเขา อย่างไรก็ตามพวกเขายังคงเชื่อว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะเกิดขึ้นเพียงชั่วคราวการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมอื่นที่อาจจะเกิดขึ้นได้ คือ การที่บุคคลอารมณ์เสียง่ายขึ้นอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน

การเปลี่ยนแปลงในความรู้สึก

บุคคลที่อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานจะมีความรู้สึกต่อผู้อื่นที่เขาเคยมีปฏิสัมพันธ์หรือองค์การเปลี่ยนแปลงไป บุคคลมักจะหงุดหงิดและมีอารมณ์โกรธในช่วงแรก ต่อมาพวกเขาจะรู้สึกไม่ผูกพันกับที่ทำงานและไม่มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานที่พวกเขาเคยรักอีกต่อไป Schaufeli and Enzmann (1998) ได้ทำการจำแนกสัญญาณที่บ่งบอกถึงภาวะหมดไฟในการทำงานซึ่งทั้งหมดมีความเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงในความรู้สึก ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ สัญญาณทางอารมณ์ ประกอบด้วย อาการซึมเศร้า การเปลี่ยนแปลงอารมณ์เจ้าน้ำตาและความเหนื่อยล้า สัญญาณที่เกี่ยวกับการรับรู้ ประกอบด้วย ความรู้สึกหมดหนทาง ไม่มีประโยชน์ ความสิ้นหวัง ท้อแท้ความรู้สึกไม่มีอำนาจ ความรู้สึกผิดและความรู้สึกว่างงานที่หาไม่มีความหมาย สัญญาณที่เกี่ยวกับแรงบันดาลใจ ประกอบด้วย การไม่มีความกระตือรือร้นความผิดหวังและการลาออกอีกหนึ่งการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญคือการมีทัศนคติเชิงลบ บุคคลที่อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานส่วนใหญ่จะไม่มีเป้าหมายในการทำงาน ในทางกลับกันบุคคลจะเพิ่มความสนใจในตนเอง

การเปลี่ยนแปลงทางความคิด

พนักงานที่อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานมักกังวลว่าพวกเขาจะสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่ได้รับมอบหมายหรือไม่ เนื่องจากพวกเขามักมีปัญหาในการตั้งสมาธิให้มุ่งความสนใจไปที่งานหรือการตัดสินใจในงาน ยิ่งไปกว่านั้นพวกเขามักมีอาการหลงลืม ไม่แน่ใจว่าจะต้องทำงานอย่างไรให้บรรลุเป้าหมายแม้ว่างานนั้นจะเป็นงานที่เป็นกิจวัตรของตนเองทำให้พวกเขาต้องใช้เวลามากในการทำงานให้เสร็จ แล้วสุดท้ายพนักงานเหล่านี้ก็จะไม่รู้สึถึงความสำเร็จในหน้าที่การงานอีกต่อไป การที่พนักงานมีความรู้สึกที่ตนเองไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรืออย่างเต็มความสามารถถือเป็นอีกหนึ่งคุณลักษณะสำคัญของภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างไรก็ตามยังคงมีข้อถกเถียงว่าความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานหรือการลดค่าความสำเร็จในตนเองนี้เป็นผลมาจากความอ่อนล้า และการเมินเฉย (การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น) หรือเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแยกจาก 2 องค์ประกอบดังกล่าวในทางกลับกัน แม้บุคคลที่อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานมักกังวลถึงประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของนักวิจัยหลายกลุ่มพบว่าบุคคลที่อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานมักประเมินความสามารถตนเองในระดับต่ำ แต่เมื่อทำการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานของพวกเขากลับพบว่าพนักงานที่อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานกลับมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นทำงานหนักมากขึ้น อย่างไรก็ตามความกลัวที่บุคคลมีถึงศักยภาพในการทำงานของตนเองสุดท้ายแล้วอาจกลายเป็นการพยากรณ์ที่ย้ำความเชื่อของตน (Self-Fulfilling Prophecy) หรือเรียกง่ายๆว่า คิดอย่างไร ได้อย่างนั้น ซึ่งจะทำให้บุคคลกลายเป็นคนที่ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานขึ้นมาจริง ๆ

การเปลี่ยนแปลงของสุขภาพ

อาจพบอาการเหนื่อยล้าเรื้อรัง ปวดเมื่อย ปวดศีรษะ นอกจากนี้ (Koutsimani, Montgomery, & Georganta, 2019) ยังพบว่าภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อการเกิดโรควิตกกังวลและโรคซึมเศร้าได้

8) ทฤษฎีของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Demands-Resources Model)

ภาวะหมดไฟในการทำงานเกิดขึ้นจาก ความไม่สมดุลระหว่างภาระงาน (Job Demands) และทรัพยากรในงาน (Job Resources) เป็นเวลานาน (Schaufeli & Taris, 2014) Job Demands (ภาระงาน) แนวคิดของ Job Demands-Resources (JD-R) Model มีต้นกำเนิดจากการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับสุขภาพทางจิตใจและการทำงาน โดยนักจิตวิทยาและนักวิจัยได้พบว่า การวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพทางจิตใจและผลการทำงานของ

บุคลากรในองค์กรไม่สามารถนำมาบอกได้ด้วยเพียงแค่ปัจจัยที่ต้องการในการทำงาน (Job Demands) เท่านั้น แต่จำเป็นต้องพิจารณาเพิ่มเติมถึงทรัพยากรที่สามารถสนับสนุนการทำงาน (Job Resources) ด้วย

Job Demands (ภาระในการทำงาน): Quantitative Demands (ภาระงานที่มีปริมาณมาก): เช่น ปริมาณงานที่มาก, กำลังกายที่ใช้มาก, หรือเวลาที่จำเป็นต้องทำงานในระยะเวลาสั้น ๆ. Qualitative Demands (ภาระงานที่ต้องการความชำนาญ): เช่น งานที่ต้องการความคิดสร้างสรรค์, ความชำนาญในทักษะพิเศษ หรือ การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน

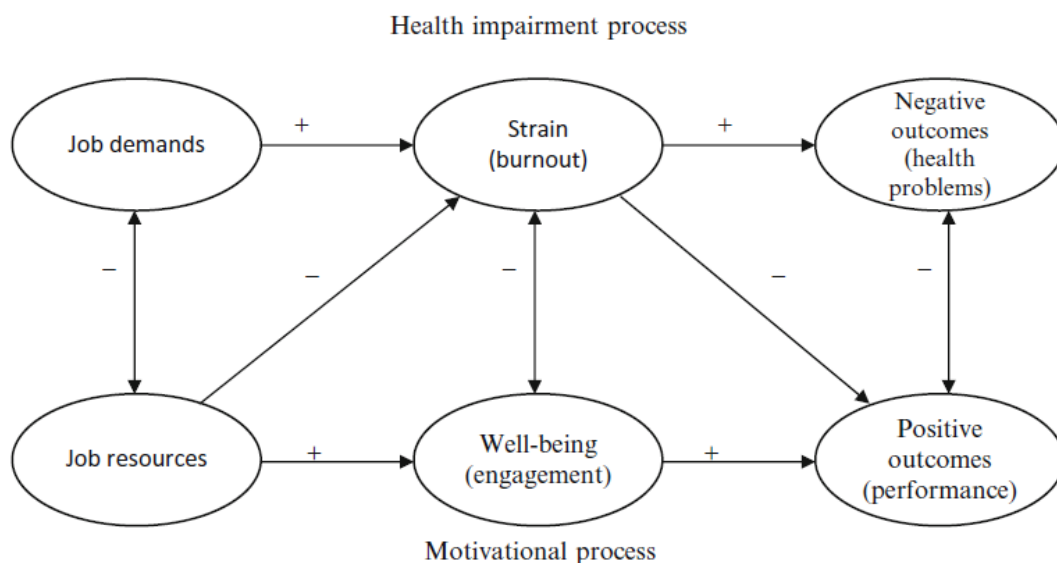
Job Resources (ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับงาน): Physical Resources (ทรัพยากรทางกายภาพ): เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน, เฟอร์นิเจอร์ที่สะดวก, หรืออุปกรณ์ที่ทำให้การทำงานเป็นไปได้ Psychosocial Resources (ทรัพยากรทางจิต): เช่น ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน, การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร, หรือความยืดหยุ่นในการทำงาน โดยต้นฉบับของแบบจำลองนี้มุ่งเน้นที่จะให้การเข้าใจเกี่ยวกับวิธีที่ภาระงานและทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับงานสามารถมีผลต่อสุขภาพทางจิตใจและผลการทำงานของบุคลากรได้โดยตรง

9) Job Resources (ทรัพยากรในการทำงาน)

คือปัจจัยที่สามารถช่วยให้บุคลากรรู้สึกมีความพึงพอใจในการทำงานและสามารถจัดการกับความต้องการในการทำงานได้ ตัวอย่างของทรัพยากรการทำงานรวมถึงการได้รับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา โอกาสในการพัฒนาทักษะ และความมีความรับผิดชอบในงาน. เช่น มี Financial Rewards ที่เหมาะสมกับความสามารถ การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา, การควบคุมงาน, การได้รับข้อมูลครบถ้วน, และโอกาสในการพัฒนาทักษะ ทรัพยากรเหล่านี้ช่วยลดความเครียดและสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

10) Outcomes (ผลลัพธ์)

ผลลัพธ์ของ Job Demands-Resources (JD&R Model) สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือผลลัพธ์ทางบวกและผลลัพธ์ทางลบ ผลลัพธ์ทางบวกรวมถึงความพึงพอใจในการทำงาน ความมีความสุข และความมีความพึงพอใจในชีวิต (Well Being) ผลลัพธ์ทางลบรวมถึงความเหนื่อยล้า การเปลี่ยนงาน และปัญหา ในการทำงาน และมีการพัฒนานโยบายและแนวทางในการจัดการทรัพยากรและความต้องการในการทำงานให้เหมาะสม เพื่อสร้างสภาวะการทำงานที่ดีและสนับสนุนสุขภาพจิตของบุคลากร



ภาพที่ 1 Job Demands & Resources Model ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม

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

(เพื่อพิชชา เกตุชัยโกศล, 2564) จากภาพสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน ทรัพยากรในงานภาวะหมดไฟในการทำงาน ความผูกพันในงาน ปัญหาสุขภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ดังนี้

1. เมื่อบุคคลเผชิญกับภาระงานในระดับสูงเป็นระยะเวลาานจะทำให้บุคคลเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาสุขภาพและการลดลงของประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลได้ จากภาพแสดงให้เห็นว่าภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน
2. เมื่อบุคคลได้รับทรัพยากรในงานที่เพียงพอ บุคคลมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีความผูกพันในงาน ทำให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
3. หากบุคคลไม่ได้รับทรัพยากรในงานที่เพียงพอ จะทำให้บุคคลไม่มีทรัพยากรที่จะใช้ในการลดผลกระทบของภาระงาน ทำให้บุคคลเกิดการเมินเฉยต่องาน มีทัศนคติด้านลบต่อการทำงาน เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน นำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง

จากภาพแสดงให้เห็นว่าทรัพยากรในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานจากกระบวนการข้างต้น แสดงให้เห็นว่าทรัพยากรในงานเปรียบเสมือนแรงจูงใจให้บุคคลมีความผูกพันในงานและปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพของตนเอง

2.2 เครื่องมือที่ใช้วัดภาวะหมดไฟในการทำงานและผลกระทบที่เกิดขึ้น

1) ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout)

MBI-GS (Maslach Burnout Inventory - General Survey) (Maslach, Jackson, & Leiter, 1997) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ซึ่งเป็นสถานะของความเหนื่อยล้าและความอดทนต่ำที่มีต่อการทำงาน โดยเฉพาะในงานที่ต้องมีการรับมือกับความเครียดและภาระงานมาก ๆ ในหลายสาขาอาชีพ คำถามใน MBI-GS ฉบับสรุปเป็นเวอร์ชันย่อของเครื่องมือ Maslach Burnout Inventory (MBI) ที่มีชื่อเสียงและใช้กันอย่างกว้างขวางในการวิจัยและทางวิชาการเพื่อวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน. MBI-GS มีการใช้งานและนำเสนอในงานวิจัยและการประเมินทางวิชาการในหลายสาขาอาชีพและองค์กรเพื่อตรวจสอบภาวะหมดไฟในการทำงานในบุคลากรและช่วยในการวางแผนและการจัดการเพื่อลดภาวะหมดไฟในสถานที่ทำงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ MBI-GS ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 16 ข้อที่ออกแบบมาเพื่อประเมินองค์ประกอบสำคัญของภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 ด้าน

2) เครื่องมือที่ใช้คัดกรองโรควิตกกังวล (Anxiety)

GAD-2 (Generalized Anxiety Disorder 2-Item Scale) (Spitzer et al., 2006) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินภาวะวิตกกังวลทั่วไป (Generalized Anxiety Disorder) โดยมีคำถามเพียง 2 ข้อที่ช่วยในการคัดกรองบุคคลที่อาจมีภาวะวิตกกังวลในระดับเริ่มต้น โดยปกติแล้ว GAD-2 ใช้ในการคัดกรองในสถานพยาบาลหรือการรักษาทางการแพทย์เพื่อระบุความเสี่ยงหรือความเป็นไปได้ของภาวะวิตกกังวลทั่วไป GAD-2 มีคะแนนรวมเริ่มต้นตั้งแต่ 0 ถึง 6 คะแนน โดยคะแนนที่สูงขึ้นแสดงระดับของภาวะวิตกกังวลที่เพิ่มขึ้น ซึ่งคะแนนที่สูงกว่าหรือเท่ากับ 3 คะแนนอาจชี้ชีวิตว่าบุคคลนั้นมีความเสี่ยงสูงต่อภาวะวิตกกังวลทั่วไปและควรรับการประเมินและการติดตามเพิ่มเติมโดยผู้ที่เชี่ยวชาญทางการแพทย์หรือจิตวิทยา

3) เครื่องมือที่ใช้คัดกรองโรคซึมเศร้า (Depression)

PHQ-2 (Patient Health Questionnaire-2) (Kroenke, Spitzer, & Williams, 2003) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการคัดกรองภาวะซึมเศร้าในบุคคลที่มาพบแพทย์หรือผู้ให้บริการ


ด้านสุขภาพ. มันประกอบด้วยคำถามเพียง 2 ข้อที่ถูกออกแบบมาเพื่อระบุความเสี่ยงต่อภาวะซึมเศร้า เป็นเครื่องมือที่ใช้ง่ายและรวดเร็วเพื่อคัดกรองความเสี่ยงต่อภาวะซึมเศร้า หากคะแนนรวมคือ 3 คะแนนหรือมากกว่า ควรพิจารณาให้ผู้ประเมินรับการประเมินภาวะซึมเศร้าเพิ่มเติม และถามเพิ่มเติมเพื่อทำการวินิจฉัยและการรักษาต่อไป



2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ที่	ผู้วิจัย	ชื่อหัวข้อ	กลุ่มตัวอย่าง	ผลงานการวิจัย
1	(ปทุมรัตน์ สกุณพิมลรัตน์, 2556)	ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท วีรับเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด	พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 100 คน	ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ สถานภาพสมรส อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และภาระครอบครัว มีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2	(วัลลภ วิชาญเจริญสุข, 2557)	ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ	พนักงานจำนวน 273 คน	ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับสูง คือ สถานะการมีบุตร ความรู้สึกต่อปริมาณยอดขายที่บริษัทตั้งไว้ เบียดเบียนและสวัสดิการที่ได้รับ ความรู้สึกไม่สบายใจเวลาติดต่อขายยา การสนับสนุนขององค์กร ความเพียงพอของการมีเวลาพักผ่อน ความเพียงพอของการมีเวลานอนหลับ ความเพียงพอของการมีเวลาให้ครอบครัว ความพึงพอใจต่ออาชีพผู้แทนยา การเคยคิดลาออกจากอาชีพผู้แทนยา
3	(พุกษา พุทธิสาริกร, 2563)	ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรมศึกษาสาย	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสังกัดสายงานการไฟฟ้าภาค 3 จำนวน 1,010	ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ความต้องการของงานโดยรวมและรายด้านมี

ที่	ผู้วิจัย	ชื่อหัวข้อ	กลุ่มตัวอย่าง	ผลงานการวิจัย
		งานการไฟฟ้า ภาค 3	คน	ความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะ หมดไฟในการทำงาน ทรัพยากรในงานโดยรวมและ รายด้านมีความสัมพันธ์ทางลบ กับภาวะหมดไฟในการทำงาน
4	(ปองกานต์ ศิริรัตน์, 2563)	การศึกษา เกี่ยวกับภาวะ หมดไฟในการ ทำงาน (Job Burnout) ของ พนักงานองค์กร รัฐวิสาหกิจ กลุ่ม เจเนอเรชันเบ บี้บูมเมอร์	กลุ่มเจเนอเรชัน เบบี้บูมเมอร์ จำนวน 30 คน	สาเหตุของภาวะหมดไฟในการ ทำงาน ได้แก่ หัวหน้างานหรือ ผู้บังคับบัญชาโดยตรง งานที่ไม่ ถนัด เพื่อนร่วมงาน ภาระงาน การถูกลดความสำคัญ ปัญหา สุขภาพ ผู้บริหาร อายุ การ เลื่อนตำแหน่ง ระบบงาน และ ทัศนคติ
5	(วราภรณ์ เลิศวิสัย, 2563)	ภาวะหมดไฟใน การทำงานและ ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ของนักเทคนิค การแพทย์ ใน จังหวัด กรุงเทพมหานคร	นักเทคนิค การแพทย์ที่ ทำงานในจังหวัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 195 ราย	ปัจจัยส่วนบุคคลสำคัญที่ เกี่ยวข้องคือรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน ตำแหน่งทางราชการ และจำนวนชั่วโมงในการ ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ และ ปัจจัยที่มีผลต่อ ความเครียดในการปฏิบัติงานที่ สำคัญที่เกี่ยวข้องคือด้านภาระ งาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล และด้านการบริหารงาน ในหน่วยงาน
6	(เพ็ญพิชชา เกตุชัย โกศล, 2564)	ภาวะหมดไฟใน การทำงาน (Burnout) ของ พนักงาน	วิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 30 คน	สาเหตุการเกิดภาวะหมดไฟใน การทำงาน ได้แก่ ภาระงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน

ที่	ผู้วิจัย	ชื่อหัวข้อ	กลุ่มตัวอย่าง	ผลงานการวิจัย
		บริษัทเอกชนใน กลุ่ม Gen Y		และระบบการทำงาน สาเหตุที่ทำให้ยังคงทำงาน ในสภาพแวดล้อมเดิม ขณะที่มีความหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ กำลังงานใหม่/ยังหางานใหม่ไม่ได้ กำลังศึกษาต่อ เนื่องจากมีความหลากหลาย และกลัวถูกมองในแง่ลบ สาเหตุที่ส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานหมดไปในสภาพแวดล้อมเดิม ได้แก่ ไม่มีวิธีแก้ การทำกิจกรรมอื่น ๆ การพัก และการทำความเข้าใจปัญหา และพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในการทำงานเมื่อมีภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ การบ่น มีความอ่อนล้า ไม่ทำงาน ไม่ใส่ใจในงาน และไม่มีเป้าหมาย
7	(วีรรรณา แก้วบัวดี, 2564)	ภาวะเหนื่อยล้า และปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานในเจ้าพนักงานและพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในกรุงเทพมหานคร	เจ้าพนักงานและพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในกรุงเทพมหานคร จำนวน 313 คน	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะความเหนื่อยล้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ สถานภาพทางเศรษฐกิจ ที่มีรายได้ไม่พอใช้ การมีความไม่พึงพอใจในสิ่งแวดล้อมในสถานีดับเพลิงที่ทำงาน การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่ไม่เพียงพอ และการมีความไม่พึงพอใจในงาน

ที่	ผู้วิจัย	ชื่อหัวข้อ	กลุ่มตัวอย่าง	ผลงานการวิจัย
8	(สโรชาพัชร เตชโรจน กัญจน์, 2564)	ภาวะหมดไฟใน การทำงาน และ ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ของพนักงาน บริษัทเอกชนที่ ดำเนินธุรกิจจัด จำหน่ายวัสดุ ก่อสร้างแห่งหนึ่ง	กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 331 คน	ตัวแปรที่สามารถทำนายการ เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ในระดับสูงในด้านความอ่อนล้า ทางอารมณ์ และการเมินเฉยต่อ งาน ได้แก่ อายุงาน 1-10 ปี ตำแหน่งงานอยู่ในระดับ ปฏิบัติการ และระดับบังคับ บัญชา ภาระงานในระดับมาก เกินไป สำหรับจำนวนชั่วโมง การทำงานที่มากกว่า 8 ชั่วโมง ถือเป็นปัจจัยทำนายในด้าน ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ปัจจัย ด้านคุณภาพชีวิตในระดับปาน กลาง – ต่ำ เป็นปัจจัยทำนาย การเกิดภาวะหมดไฟในการ ทำงานในระดับสูงของทุกๆ ด้าน ปัจจัยด้านการสนับสนุน ทางสังคมในระดับปานกลาง – ต่ำ เป็นปัจจัยทำนายในด้าน การเมินเฉยต่องาน และด้าน ประสิทธิภาพในการทำงาน
9	(Ahola & Hakanen, 2007)	Job strain, burnout, and depressive symptoms: A prospective study among dentists	Dentists (n=2555)	There is a reciprocal relationship between burnout and depressive symptoms. Job strain predisposes to depression through burnout. In comparison, job strain predisposes to burnout

ที่	ผู้วิจัย	ชื่อหัวข้อ	กลุ่มตัวอย่าง	ผลงานการวิจัย
				directly and via depression.
10	(Bianchi, Schonfeld, & Laurent, 2014)	Is burnout a depressive disorder? A reexamination with special focus on atypical depression.	5,575 schoolteachers	90% of the teachers identified as burned out met diagnostic criteria for depression. Emotional exhaustion, the hallmark of burnout, was more strongly associated with depression than with depersonalization and reduced personal accomplishment. depressive symptoms and depressive disorders as central concerns in the management of burnout
11	(Koutsimani, Montgomery, & Georganta, 2019)	The Relationship Between Burnout, Depression, and Anxiety: A Systematic Review and Meta-Analysis.	34 papers (36 studies) were eligible for the meta-analysis	Our results showed a significant association between burnout and depression ($r = 0.520$, $SE = 0.012$, $95\% CI = 0.492, 0.547$) and burnout and anxiety ($r = 0.460$, $SE = 0.014$, $95\% CI = 0.421, 0.497$).
12	(McKinsey Health Institute, 2022)	Addressing employee burnout: Are	a global survey of nearly 14,509	Employees report high rates of burnout and distress symptoms, despite

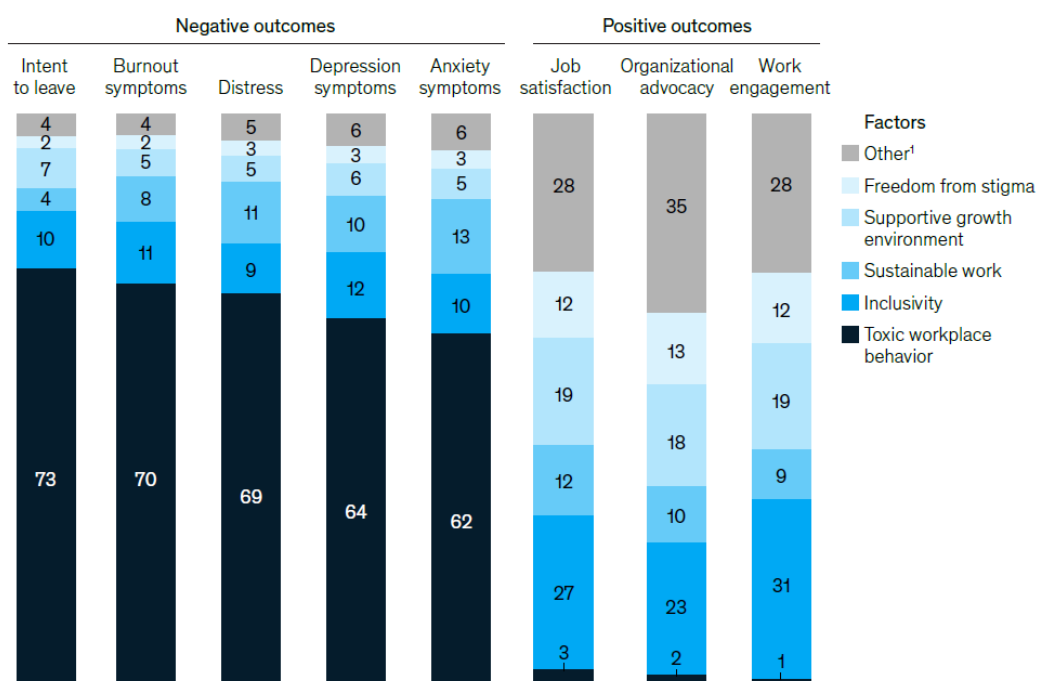
ที่	ผู้วิจัย	ชื่อหัวข้อ	กลุ่มตัวอย่าง	ผลงานการวิจัย
		you solving the right problem?	employees and 1,389 HR decision makers in 15 countries.	organizational commitment to mental health and well-being as a priority. In all 15 countries and across all dimensions assessed, toxic workplace behavior had the biggest impact predicting burnout symptoms and intent to leave by a large margin. Toxic workplace behavior is the biggest driver of negative workplace outcomes, such as burnout (70%) and intent to leave (73%). high levels of toxic behavior at work are more likely to experience burnout (7.6x) High Level of Burnout intent to leave their job in the next 3–6 months (6.3x). Replacing employees is expensive — it can cost up to two times their annual.

ตารางที่ 1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หากขยายความจากตารางที่ 1 ข้อที่ 12 งานวิจัยของ (McKinsey Health Institute, 2022) พบว่าพฤติกรรมการทำงานที่เป็นพิษ (Toxic Workplace Behavior) เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดผลกระทบเชิงลบ เช่น ภาวะหมดไฟในการทำงาน หรือ ความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน

Toxic workplace behavior is the biggest driver of negative workplace outcomes, such as burnout and intent to leave.

Contributing factors to workplace outcomes, % of variance in outcome measure driven by factor



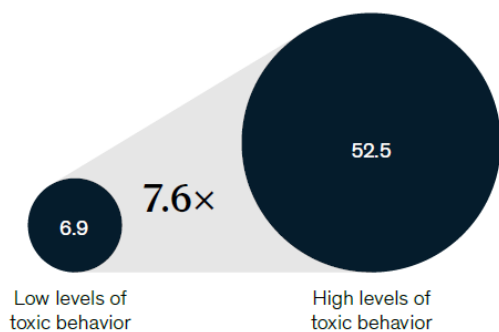
Note: % values indicate the relative contribution of each predictor to the proportion of variance explained for each outcome. These metrics were forced to sum to 100% (instead of R2 or no meaningful sum) to allow for direct comparisons of the proportion of total variance explained across outcomes. Total r-squared for each outcome: work engagement, 0.53; organizational advocacy, 0.51; work satisfaction, 0.51; burnout symptoms, 0.36; intent to leave, 0.34; distress, 0.22; depression symptoms, 0.21; anxiety symptoms, 0.19. Figures may not sum to 100%, because of rounding.
 †Includes organizational accountability, employee health as a strategic priority, and access to resources.
 Source: McKinsey Health Institute Employee Mental Health and Wellbeing Survey 2022, n = 14,509

ภาพที่ 2 แสดงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งในเชิงลบและเชิงบวก

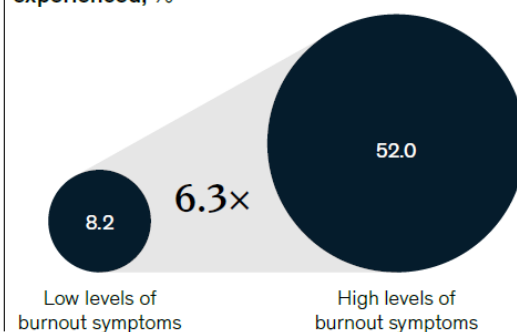
นอกจากนี้ McKinsey ยังพบว่า องค์กรที่มีระดับ Toxic Workplace Behavior ในระดับสูง แสดงอาการหมดไฟในการทำงานมากกว่าองค์กรที่มีระดับ Toxic Workplace Behavior ระดับต่ำกว่า 7.6 เท่า และ องค์กรที่มีอาการแสดงภาวะหมดไฟในการทำงานระดับสูง มีความต้องการจะลาออกจากองค์กรในอีก 3-6 เดือนข้างหน้ามากกว่า 6.3 เท่า เมื่อเทียบกับองค์กรที่มีอาการแสดงภาวะหมดไฟในการทำงานระดับต่ำ

Employees reporting high levels of toxic behavior at work are more likely to experience burnout, leading to an increased intention to quit.

Share of employees reporting burnout symptoms by level of toxic behavior reported at work, %



Share of employees reporting intent to leave their job in the next 3–6 months by level of burnout experienced, %

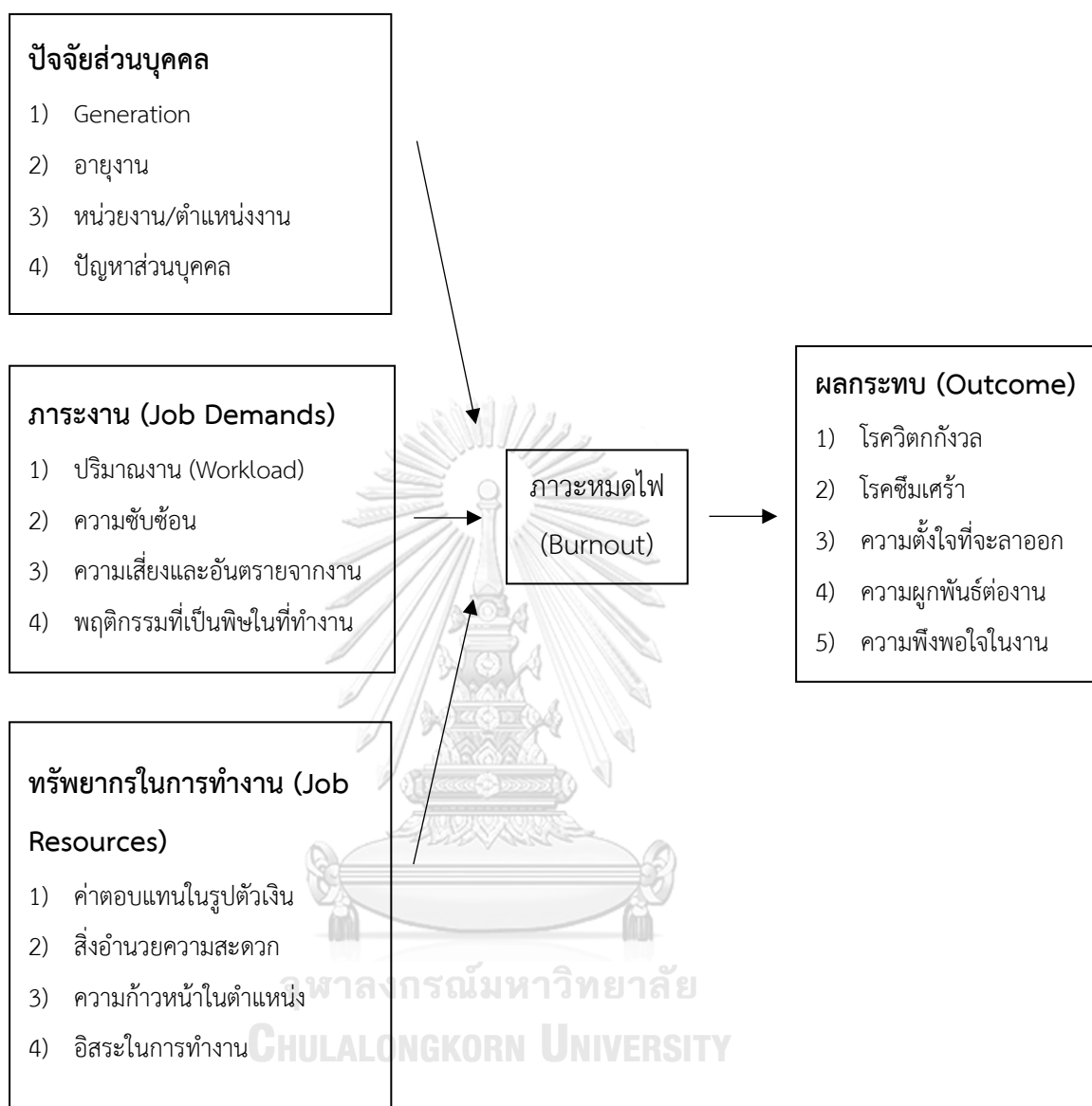


Note: "Low" refers to bottom quartile of respondents; "high" refers to top quartile of respondents.
Source: McKinsey Health Institute Employee Mental Health and Wellbeing Survey 2022, n = 14,509

ภาพที่ 3 การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานจากสภาพแวดล้อมที่เป็นพิษ และการต้องการลาออกจาก
ภาวะหมดไฟในการทำงาน



2.3 กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 4 แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร ทำการศึกษากรณีตัวอย่างในบริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 3 โรงโเลฟินส์ 2 มีพนักงานประจำจำนวน 256 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) แบบกรณีที่ทราบจำนวนประชากรชัดเจน โดยคำนวณจากสมการของ Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \text{ ที่ระดับความเชื่อมั่น } 95\% (e=0.05) \text{ ได้ดังนี้}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้ศึกษา

N = ประชากรทั้งหมดที่ต้องการศึกษาในครั้งนี้ เท่ากับ 256 คน

e = ความคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ร้อยละ 5 เท่ากับ 0.05

หน่วยงาน	N = จำนวนประชากร (คน)	n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ฝ่ายปฏิบัติการผลิต (O-P2)	197	120
เทคโนโลยีการผลิต (TE)	14	9
ฝ่ายซ่อมบำรุง (O-MN2)	45	27
รวม (คน)	256	156

ตารางที่ 2 จำแนกจำนวนตัวอย่างตามสมการ ของ Taro Yamane

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวแปรออกเป็น 2 กลุ่มตัวแปรดังตารางต่อไปนี้ กลุ่มตัวแปรที่ 1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
1. ปัจจัยส่วนบุคคล 2. ภาระงาน (Job Demands) 2.1. ปริมาณงาน 2.2. ความซับซ้อนของงาน 2.3. ความเป็นอันตรายของงาน 2.4. พฤติกรรมในการทำงานที่เป็นพิษ	1. ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout)

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
3. ทรัพยากรในการทำงาน (Job Resources) 3.1. ค่าตอบแทนในรูปตัวเงิน 3.2. สิ่งอำนวยความสะดวก 3.3. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง 3.4. อิสระในการทำงาน	

ตารางที่ 3 กลุ่มตัวแปรที่ 1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

กลุ่มตัวแปรที่ 2 ภาวะหมดไฟในการทำงานก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพและองค์กร

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
1. ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout)	1. ผลกระทบต่อสุขภาพ 1.1. โรควิตกกังวล 1.2. โรคซึมเศร้า 2. ผลกระทบต่อองค์กร 2.1. ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน 2.2. ความผูกพันต่องาน 2.3. ความพึงพอใจในงาน

ตารางที่ 4 กลุ่มตัวแปรที่ 2 ผลกระทบต่อสุขภาพและองค์กร

3.3 สมมติฐานงานวิจัย

- 1) สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน
- 2) สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน
- 3) สมมติฐานที่ 3 : ภาระงาน (Job Demands) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน
- 4) สมมติฐานที่ 4 : ทรัพยากรในงาน (Job Resources) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน
- 5) สมมติฐานที่ 5 : ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเกิดผลกระทบต่อสุขภาพ

- 6) สมมติฐานที่ 6 : ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลกระทบต่อองค์กร
- 7) สมมติฐานที่ 7 : ปัจจัยด้านภาระงานและทรัพยากรในงาน มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน
- 8) สมมติฐานที่ 8 : ภาวะหมดไฟในการทำงานมีอิทธิพลต่อความเสี่ยงด้านสุขภาพ

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผ่าน Microsoft Form แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เจนเนอเรชัน หน่วยงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และ ความกังวลในด้านต่างๆ เช่น ครอบครัว หนี้สิน ความรัก สุขภาพ

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

แบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงานของ (พฤษชา พฤทธิสาริกกร, 2563) ซึ่งใช้แบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงานฉบับภาษาไทยของ ชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ซึ่งแปลมาจากแบบประเมิน Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) ของ Maslach and Jackson โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงบางข้อคำถาม เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ โดยแบบสอบถามมีข้อคำถามทั้งหมด 16 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ข้อ 1-5 ความรู้สึกอ่อนล้า (Exhaustion) เป็นข้อคำถามเชิงบวก

ข้อ 6-10 การเมินเฉย (Cynicism) เป็นข้อคำถามเชิงบวก

ข้อ 11-16 การลดคุณค่าความสำเร็จในตัวเอง (Reduced Personal Accomplishment)

เป็นข้อคำถามเชิงลบลักษณะของแบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 7 ระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนตามความรู้สึก ดังนี้

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

ระดับความรู้สึก	ค่าคะแนน	
	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
1 ครั้งต่อเดือนหรือน้อยกว่า	2	4
2-3 ครั้งต่อปีหรือน้อยกว่า	1	5
ไม่เคยรู้สึกเช่นนี้เลย	0	6

ตารางที่ 5 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน

โดยเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความรู้สึกเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานจะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของข้อมูลแต่ละตัวแปร โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ใช้วิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งจะได้ความกว้างอันตรภาคชั้นละ 1.20 มีเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	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

ตารางที่ 6 การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยภาระงานและทรัพยากรในงาน

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระงานและทรัพยากรในงาน

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระงานและทรัพยากรในงานผู้วิจัยพัฒนาและปรับปรุงข้อคำถามจาก (พฤษชา พฤทธิสาริกกร, 2563) และ (McKinsey Health Institute, 2022) ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับมีข้อคำถามทั้งหมด 17 ข้อ แบ่งเป็นภาระงาน 10 ข้อ ทรัพยากรในงาน 7 ข้อ โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนตามความคิดเห็นดังนี้

ระดับความรู้สึก	ค่าคะแนน	
	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3

ระดับความรู้สึก	ค่าคะแนน	
	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

ตารางที่ 7 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามภาระงานและทรัพยากรในงาน

โดยเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระงานและทรัพยากรในงานจะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของข้อมูลแต่ละตัวแปร โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ใช้วิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งจะได้ความกว้างอันตรภาคชั้นละ .80 มีเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมายระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ภาระงาน/ทรัพยากรในงานสูง
3.41 – 4.20	ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ภาระงาน/ทรัพยากรในงานค่อนข้างสูง
2.61 – 3.40	ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ภาระงาน/ทรัพยากรในงานปานกลาง
1.81 – 2.60	ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ภาระงาน/ทรัพยากรในงานค่อนข้างต่ำ
1.00 – 1.80	ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ภาระงาน/ทรัพยากรในงานต่ำ

ตารางที่ 8 การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยภาระงานและทรัพยากรในงาน

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากภาวะหมดไฟในการทำงาน

ผลกระทบต่อสุขภาพผู้วิจัยใช้แบบคัดกรองโรคทางจิตเวช 2 ประเภทคือ Generalized Anxiety Disorder 2-item (GAD-2) ใช้คัดกรองโรควิตกกังวลทั่วไป (Spitzer et al., 2006) มีจำนวน 2 ข้อ คือข้อที่ 1-2

และ Patient Health Questionnaire-2 (PHQ-2) Patient Health Questionnaire-2 (PHQ-2) ใช้คัดกรองโรคซึมเศร้า (Kroenke, Spitzer, & Williams, 2003) มีจำนวนข้อคำถามจำนวน 2 ข้อ คือข้อที่ 3-4 ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) แบ่งเป็น 4 ระดับ โดยใช้คำถามว่า ในช่วง 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา คุณประสบกับปัญหาเหล่านี้บ่อยแค่ไหน ?

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนน
เกือบทุกวัน	+3
ค่อนข้างบ่อย	+2
บางวัน	+1
ไม่เลย	0

ตารางที่ 9 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบคัดกรองโรคจิตกังวลและโรคซึมเศร้า

โดยเกณฑ์ในการพิจารณาความเสี่ยงต่อการเกิดโรคจิตกังวลและโรคซึมเศร้าจะพิจารณาจากการรวมคะแนน โดยใช้คะแนน ≥ 3 เป็นจุดตัด การแปลความหมายว่ามีความเสี่ยงหรือไม่ดังนี้

คะแนนรวม	ความหมายระดับความคิดเห็น
มากกว่าหรือเท่ากับ 3	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเสี่ยงต่อการเกิดโรคจิตกังวล/โรคซึมเศร้า
น้อยกว่า 3	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรคจิตกังวล/โรคซึมเศร้า

ตารางที่ 10 การแปลความหมายของระดับคะแนนแบบคัดกรองโรคจิตกังวล/โรคซึมเศร้า

หมายเหตุ : การแปลความหมายดังกล่าวเป็นการแปลผลว่าผู้ตอบแบบสอบถามว่ามีความเสี่ยงต่อการเกิดโรคทางจิตเวชหรือไม่เท่านั้นไม่ใช่เป็นการวินิจฉัยโรค

ผลกระทบต่อองค์กร

โดยเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อองค์กรจะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของข้อมูลแต่ละตัวแปรประกอบด้วย 3 ตัวแปรคือ 1.ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานในอีก 3 - 6 เดือนข้างหน้า 2.ความผูกพันต่องาน 3. ความพึงพอใจในงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ใช้วิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งจะได้ความกว้างอันตรภาคชั้นละ .80 มีเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมายระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	ระดับสูง
3.41 – 4.20	ระดับค่อนข้างสูง
2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับค่อนข้างต่ำ
1.00 – 1.80	ระดับต่ำ

ตารางที่ 11 การแปลความหมายความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อองค์กร

ส่วนที่ 5 : ข้อเสนอแนะ

เป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ โดยใช้คำถามว่าท่านคิดว่าบริษัทฯ ควรปรับเปลี่ยนสิ่งใด เพื่อลดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน

3.5 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 22 ชุด และนำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .838

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน ระดับภาระงานและทรัพยากรในงาน ระดับผลกระทบต่อสุขภาพและองค์กร

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ใช้วิธีวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) และ การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์ (Logistic regression) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมติฐาน ดังนี้

ที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้วิเคราะห์
สมมติฐานที่ 1	ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2	ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 3	ภาระงาน (Job Demands) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	Pearson's Correlation
สมมติฐานที่ 4	ทรัพยากรในงาน (Job Resources) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	Pearson's Correlation

ที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้วิเคราะห์
สมมติฐานที่ 5	ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเกิดผลกระทบต่อสุขภาพ	Pearson's Correlation
สมมติฐานที่ 6	ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลกระทบต่อองค์กร	Pearson's Correlation
สมมติฐานที่ 7	ปัจจัยด้านภาระงานและทรัพยากรในงาน มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน	Multiple Linear Regression Analysis
สมมติฐานที่ 8	ภาวะหมดไฟในการทำงานมีอิทธิพลต่อความเสี่ยงด้านสุขภาพ	Binary Logistic Regression

ตารางที่ 12 สมมติฐานและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมปิโตรเคมี กรณีศึกษา บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) โรงผลิตสารโอเลฟินส์” ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานบริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 3 โรงผลิตสารโอเลฟินส์ 2 ทั้งหมด 256 คน จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 156 คน ซึ่งได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาทั้งสิ้น 122 ฉบับ คิดเป็น 76.7% ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอข้อมูล ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ใช้ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง (n = 122)

ที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เจนเนอเรชั่น			
1.1	Baby Boomer (เกิดปี พ.ศ. 2489 - 2507)	4	3.0%
1.2	Gen X (เกิดปี พ.ศ. 2508 - 2522)	54	47.5%
1.3	Gen Y (เกิดปี พ.ศ. 2523 - 2540)	56	41.7%
1.4	Gen Z (เกิดปี พ.ศ. 2540 - 2552)	8	7.8%
2. หน่วยงาน			
2.1	Maintenance (MN)	22	17.63%
2.2	Operation (OP)	92	77.34%
2.3	Plant Technical (TE)	8	5.02%
3. ตำแหน่งงาน			
3.1	ระดับผู้จัดการหรือหัวหน้างาน เช่น Division Manager, Day Manager, Shift Manager, Shift Supervisor, MN-Supervisor	28	21.00%
3.2	ระดับพนักงาน Staff เช่น Operator, Engineer, Officer, Technician, Senior Staff	94	79.00%
4. อายุงาน			

ที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4.1	11 – 15 ปี	19	11.88%
4.2	16 – 20 ปี	25	23.70%
4.3	5 – 10 ปี	12	6.60%
4.4	น้อยกว่า 5 ปี	16	15.39%
4.5	มากกว่า 20 ปี	50	42.44%
5. ความกังวลต่อปัญหาครอบครัว			
5.1	ไม่มี	27	22.13%
5.2	น้อย (ไม่ค่อยกังวลเท่าไร)	36	29.51%
5.3	ปานกลาง (กังวลเป็นครั้งคราว)	49	40.16%
5.4	มาก (วิตกกังวลอย่างมาก)	10	8.20%
6. ความกังวลต่อปัญหาหนี้สิน			
6.1	ไม่มี	23	16.13%
6.2	น้อย (ไม่ค่อยกังวลเท่าไร)	43	38.48%
6.3	ปานกลาง (กังวลเป็นครั้งคราว)	41	33.16%
6.4	มาก (วิตกกังวลอย่างมาก)	15	12.24%
7. ความกังวลต่อปัญหาความรัก			
7.1	ไม่มี	61	51.09%
7.2	น้อย (ไม่ค่อยกังวลเท่าไร)	42	36.45%
7.3	ปานกลาง (กังวลเป็นครั้งคราว)	18	11.64%
7.4	มาก (วิตกกังวลอย่างมาก)	1	0.83%
8. ความกังวลต่อปัญหาสุขภาพ			
8.1	ไม่มี	26	21.51%
8.2	น้อย (ไม่ค่อยกังวลเท่าไร)	47	41.94%
8.3	ปานกลาง (กังวลเป็นครั้งคราว)	39	29.04%
8.4	มาก (วิตกกังวลอย่างมาก)	10	7.50%

ตารางที่ 13 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n = 122)

จากตารางที่ 13 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานในกลุ่ม Gen X และ กลุ่ม GenY ใกล้เคียงกันที่ 47.5% และ 41.7% ตามลำดับ เป็นพนักงานในหน่วยงานปฏิบัติการผลิต

(Operation) คิดเป็นร้อยละ 77.3 % มีอายุงานมากกว่า 20 ปีคิดเป็นร้อยละ 42.4% มีความกังวลอย่างมากในเรื่องของปัญหาหนี้สิน 12.2 %

ระดับภาระงาน (Job Demands) โดยเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระงาน จะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของข้อมูลแต่ละตัวแปร โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ภาระงานต่ำ, ค่อนข้างต่ำ, ปานกลาง, ค่อนข้างสูง และ สูง

ที่	ตัวแปรอิสระ	Mean	S.D.	ระดับ
1	ปริมาณงาน	2.99	.81	ปานกลาง
2	ความซับซ้อนของงาน	3.30	.89	ปานกลาง
3	ความเป็นอันตรายของงาน	3.24	1.07	ปานกลาง
4	พฤติกรรมในการทำงานที่เป็นพิษ	2.14	.92	ค่อนข้างต่ำ
	รวม	2.67	.65	ปานกลาง

ตารางที่ 14 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระงาน (Job Demands)

ระดับทรัพยากรในงาน (Job Resources) โดยเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรในงาน จะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของข้อมูลแต่ละตัวแปร โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ระดับทรัพยากรในงานต่ำ, ค่อนข้างต่ำ, ปานกลาง, ค่อนข้างสูง และ สูง

ที่	ตัวแปรอิสระ	Mean	S.D.	ระดับ
1	ค่าตอบแทนในรูปตัวเงิน	3.23	.97	ปานกลาง
2	สิ่งอำนวยความสะดวก	3.43	.97	ค่อนข้างสูง
3	ความก้าวหน้าในตำแหน่ง	3.11	.93	ปานกลาง
4	อิสระในการทำงาน	3.46	.80	ค่อนข้างสูง
	รวม	3.33	.72	ปานกลาง

ตารางที่ 15 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรในงาน (Job Resources)

ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ใช้เกณฑ์ในการพิจารณาระดับความรู้สึกเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานจะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของข้อมูลแต่ละตัวแปร โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ใช้วิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งจะได้ความกว้างอันตรภาคชั้นละ 1.20 มีเกณฑ์

ในการแปลความหมาย ดังนี้ ไม่มีความเสี่ยงภาวะหมดไฟในการทำงาน, มีความเสี่ยงต่ำ, มีความเสี่ยงปานกลาง, มีความเสี่ยงสูง และ อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงาน

คะแนนเฉลี่ย	ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
4.81 – 6.00	ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงาน	1	0.03%
3.61 – 4.80	ผู้ตอบแบบสอบถามเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานสูง	7	4.86%
2.41 – 3.60	ผู้ตอบแบบสอบถามเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานปานกลาง	36	28.11%
1.21 – 2.40	ผู้ตอบแบบสอบถามเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานต่ำ	37	29.80%
0.00 – 1.20	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน	41	37.20%

ตารางที่ 16 ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout)

ระดับภาวะหมดไฟในการทำงานจำแนกตามหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คะแนนเฉลี่ย	ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน ในการทำงาน	ปฏิบัติการผลิต (OP)		เทคโนโลยีการผลิต (TE)		ซ่อมบำรุง (MN)	
		n	%	n	%	n	%
4.81 – 6.00	ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงาน	1	0.03	-	-	-	-
3.61 – 4.80	ผู้ตอบแบบสอบถามเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานสูง	5	2.55	1	0.73	1	1.59
2.41 – 3.60	ผู้ตอบแบบสอบถามเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานปานกลาง	30	25.24	3	1.59	3	1.28

คะแนนเฉลี่ย	ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน ในการทำงาน	ปฏิบัติการผลิต (OP)		เทคโนโลยีการผลิต (TE)		ซ่อมบำรุง (MN)	
		n	%	n	%	n	%
1.21 – 2.40	ผู้ตอบแบบสอบถามเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานต่ำ	22	19.35	3	1.89	12	8.56
0.00 – 1.20	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน	34	30.17	1	0.81	6	6.21

ตารางที่ 17 ระดับภาวะหมดไฟในการทำงานจำแนกตามหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับภาวะหมดไฟในการทำงานจำแนกตามลักษณะของภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 ด้านได้แก่ข้อ 1-5 ความรู้สีก่อนล้า (Exhaustion) เป็นข้อคำถามเชิงบวก ข้อ 6-10 การเมินเฉย (Cynicism) เป็นข้อคำถามเชิงบวก ข้อ 11-16 การลดคุณค่าความสำเร็จในตัวเอง (Reduced Personal Accomplishment)

ที่	ภาวะหมดไฟในการทำงาน	Mean	S.D.	ระดับ
ข้อ 1-5	ความรู้สีก่อนล้า (Emotional Exhaustion)	2.20	1.53	เสี่ยงต่ำ
1	ท่านรู้สึกห่อเหี่ยวจิตใจกับการทำงาน	2.46	1.65	เสี่ยงปานกลาง
2	ท่านรู้สึกหมดเรี่ยวแรงเมื่อถึงเวลาเลิกงาน	2.40	1.77	เสี่ยงต่ำ
3	ท่านรู้สึกเหนื่อยและไม่อยากมาทำงาน เมื่อต้องตื่นขึ้นมาในตอนเช้าเพื่อเผชิญกับอีกวันหนึ่งของการทำงาน	1.98	1.71	เสี่ยงต่ำ
4	ท่านรู้สึกว่าการทำงานทั้งวันเป็นความกดดันอย่างยิ่ง	1.98	1.81	เสี่ยงต่ำ
5	ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าจากงานของท่าน จนไม่มีพลังเพียงพอสำหรับกิจกรรมเพื่อการผ่อนคลายที่ท่านชื่นชอบ	2.20	1.72	เสี่ยงต่ำ
ข้อ 6-10	การเมินเฉย (Cynicism)	1.93	1.58	เสี่ยงต่ำ
6	ท่านรู้สึกสนใจในงานลดน้อยลง	1.95	1.76	เสี่ยงต่ำ

ที่	ภาวะหมดไฟในการทำงาน	Mean	S.D.	ระดับ
7	ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานลดลง	2.06	1.70	เสียงต่ำ
8	ท่านแค่อะยากทำงานของท่าน โดยไม่ต้องสนใจสิ่งรอบข้าง	2.28	1.92	เสียงต่ำ
9	ท่านพุดถึงงานในเชิงลบ	1.44	1.55	เสียงต่ำ
10	ท่านใช้ความคิดน้อยลงในการทำงานและทำงานเหมือนตัวเองเป็นเครื่องจักร	1.93	1.82	เสียงต่ำ
ข้อ 11-16 การลดคุณค่าความสำเร็จในตัวเอง (Reduced Personal Accomplishment)		1.82	1.41	เสียงต่ำ
11	ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1.96	1.66	เสียงต่ำ
12	ท่านรู้สึกว่าคุณได้ลงแรงอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	1.66	1.60	เสียงต่ำ
13	ท่านรู้สึกว่าคุณเก่งในงานของท่าน	2.11	1.64	เสียงต่ำ
14	ท่านรู้สึกมีความสุขเวลาที่ท่านทำบางสิ่ง ได้สำเร็จในที่ทำงาน	1.56	1.65	เสียงต่ำ
15	ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นที่ไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงาน	2.07	1.60	เสียงต่ำ
16	ท่านมั่นใจว่าคุณมีประสิทธิภาพในการ	1.57	1.52	เสียงต่ำ
	ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม	1.98	1.08	เสียงต่ำ

ตารางที่ 18 ระดับภาวะหมดไฟในการทำงานจำแนกตามลักษณะของภาวะหมดไฟในการทำงาน

ระดับภาวะหมดไฟในการทำงานจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่	ข้อมูลทั่วไป	Mean	S.D.	ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน
1. เจนเนอเรชัน				
1.1	Baby Boomer (เกิดปี พ.ศ. 2489 - 2507)	1.81	1.60	เสียงต่ำ
1.2	Gen X (เกิดปี พ.ศ. 2508 - 2522)	1.99	0.98	เสียงต่ำ
1.3	Gen Y (เกิดปี พ.ศ. 2523 - 2540)	2.13	1.13	เสียงต่ำ

ที่	ข้อมูลทั่วไป	Mean	S.D.	ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน
1.4	Gen Z (เกิดปี พ.ศ. 2540 - 2552)	0.87	0.21	ไม่มีความเสี่ยง
2. หน่วยงาน				
2.1	Maintenance (MN)	1.85	0.91	เสี่ยงต่ำ
2.2	Operation (OP)	1.95	1.10	เสี่ยงต่ำ
2.3	Plant Technical (TE)	2.56	1.14	เสี่ยงปานกลาง
3. ตำแหน่งงาน				
3.1	ระดับผู้จัดการหรือหัวหน้างาน เช่น Division Manager, Day Manager, Shift Manager, Shift Supervisor, MN- Supervisor	1.92	1.03	เสี่ยงต่ำ
3.2	ระดับพนักงาน Staff เช่น Operator, Engineer, Officer, Technician, Senior Staff	1.99	1.10	เสี่ยงต่ำ
4. อายุงาน				
4.1	11 – 15 ปี	2.28	1.25	เสี่ยงต่ำ
4.2	16 – 20 ปี	2.01	1.04	เสี่ยงต่ำ
4.3	5 – 10 ปี	1.82	0.89	เสี่ยงต่ำ
4.4	น้อยกว่า 5 ปี	1.40	0.94	เสี่ยงต่ำ
4.5	มากกว่า 20 ปี	2.07	1.07	เสี่ยงต่ำ

ตารางที่ 19 ระดับภาวะหมดไฟในการทำงานจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาผลกระทบต่อองค์กร โดยเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อองค์กร จะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของข้อมูลแต่ละตัวแปร โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกต่องาน ต่ำ, ค่อนข้างต่ำ, ปานกลาง, ค่อนข้างสูง และ สูง โดยข้อที่ 1 เป็นคำถามเชิงลบ และข้อที่ 2-3 เป็นคำถามเชิงบวก

ที่	ผลกระทบต่อองค์กร	Mean	S.D.	ระดับ
1	ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานในอีก 3 – 6 เดือนข้างหน้า	1.64	1.06	ระดับต่ำ
2	ความผูกพันต่องาน	3.74	1.08	ค่อนข้างสูง
3	ความพึงพอใจในงาน	3.83	.94	ค่อนข้างสูง

ตารางที่ 20 ระดับผลกระทบต่อองค์กร

ผลกระทบต่อสุขภาพ โดยเกณฑ์ในการพิจารณาความเสี่ยงต่อการเกิดโรคจิตกังวลแบบทั่วไปและโรคซึมเศร้าจะพิจารณาจากการรวมคะแนน โดยใช้คะแนน ≥ 3 เป็นจุดตัด เป็นการแปลความหมายว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเสี่ยงหรือไม่

ที่	ผลกระทบต่อองค์กร	Mean	S.D.	ระดับ
1	ความเสี่ยงต่อโรคจิตกังวลแบบทั่วไป	1.89	1.52	ไม่มีความเสี่ยง
2	ความเสี่ยงต่อโรคซึมเศร้า	1.72	1.75	ไม่มีความเสี่ยง

ตารางที่ 21 ระดับผลกระทบต่อสุขภาพ

4.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA

สมมติฐานที่ 1 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 :

H_0 : พนักงานที่ Generation ต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่ Generation ต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

ANOVA	F	Sig.
Between Groups	3.425	.020
Within Groups		
Total		

ตารางที่ 22 ผลการทดสอบ One-Way ANOVA จากปัจจัยด้าน Generation

ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

Post Hoc Test: LSD

(I) Gen	(J) Gen	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
Z	Baby	-.945375	.640973	.143
	Boomer			
	X	-1.124718*	.396532	.005
	Y	-1.261179*	.395617	.002

ตารางที่ 23 Post Hoc Test: LSD จากปัจจัยด้าน Generation ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ของสมมติฐานที่ 1.1 พบว่ามีค่า p-value เท่ากับ .02 ซึ่งน้อยกว่า .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 นั่นคือ พนักงานที่ Generation ต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อพิจารณาความแตกต่างของแต่ละกลุ่มโดยวิธี Post Hoc Test: LSD พบว่ากลุ่ม Generation Z มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกับกลุ่ม Generation X โดยมีค่า .005 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และกลุ่ม Generation Z มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกับกลุ่ม Generation Y โดยมีค่า .002 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เนื่องจากว่าพนักงานกลุ่ม Generation Z เป็นเพียงพนักงานกลุ่มเดียวที่มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานที่ 0.81 คือเป็นพนักงานที่ไม่มีความเสี่ยงของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานเลย

สมมติฐานที่ 1.2 :

H₀: พนักงานที่อยู่หน่วยงานแตกต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H₁: พนักงานที่อยู่หน่วยงานแตกต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

ANOVA	F	Sig.
Between Groups	1.358	.261
Within Groups		
Total		

ตารางที่ 24 ผลการทดสอบ One-Way ANOVA จากปัจจัยด้านหน่วยงานต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ของสมมติฐานที่ 1.2 พบว่ามีค่า p-value เท่ากับ .261 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H₀ คือ พนักงานที่อยู่หน่วยงานแตกต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะอยู่หน่วยงานใด การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

สมมติฐานที่ 1.3 :

H₀: พนักงานที่ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H₁: พนักงานที่ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

ANOVA	F	Sig.
Between Groups	.087	.768
Within Groups		
Total		

ตารางที่ 25 ผลการทดสอบ One-Way ANOVA จากปัจจัยด้านตำแหน่งงาน
ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ของสมมติฐานที่ 1.3 พบว่ามีค่า p-value เท่ากับ .768 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H₀ คือ พนักงานที่ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะพนักงานจะเป็นตำแหน่งใดการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

CHULALONGKORN UNIVERSITY

สมมติฐานที่ 1.4 :

H₀: พนักงานที่อายุงานแตกต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H₁: พนักงานที่อายุงานแตกต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

ANOVA	F	Sig.
Between Groups	.681	.565
Within Groups		
Total		

ตารางที่ 26 ผลการทดสอบ One-Way ANOVA จากปัจจัยด้านอายุงาน
ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ของสมมติฐานที่ 1.4 พบว่ามีค่า p-value เท่ากับ .565 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H₀ คือ พนักงานที่อายุงานแตกต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าพนักงานจะมีอายุงานไม่ว่าจะมากหรือน้อย การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

สมมติฐานที่ 1.5 : ความกังวลต่อปัญหาส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H₀: ความกังวลต่อปัญหาส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H₁: ความกังวลต่อปัญหาส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความกังวลต่อปัญหาส่วนบุคคลกับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยใช้สถิติ Pearson's Correlation

Pearson's Correlation		ภาวะหมดไฟในการทำงาน
ปัญหาครอบครัว	Pearson Correlation	.157
	Sig. (2-tailed)	.084
	N	122
ปัญหาหนี้สิน	Pearson Correlation	.211*
	Sig. (2-tailed)	.020
	N	122
ปัญหาความรัก	Pearson Correlation	.190*
	Sig. (2-tailed)	.036
	N	122
ปัญหาสุขภาพ	Pearson Correlation	.413**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	122

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ตารางที่ 27 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความกังวลต่อปัญหาส่วนบุคคลกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความกังวลต่อปัญหาส่วนบุคคลกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่ามี 3 ด้านที่มีนัยสำคัญคือ ปัญหาหนี้สิน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .211 และมีค่า p-value เท่ากับ .02 ปัญหาความรัก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .19 และมีค่า p-value เท่ากับ .036 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัญหาสุขภาพ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .413 และมีค่า p-value เท่ากับ <.001 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 นั่นคือ ความกังวลต่อปัญหาส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความกังวลต่อปัญหาสุขภาพมีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสูงสุด ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% (Pearson's Correlation = .413, <.001) และ ความกังวลต่อปัญหาหนี้สินและปัญหาด้านความรัก เป็นอันดับรองลงมา สำหรับ ความกังวลต่อปัญหาครอบครัว เช่น การดูแลครอบครัว ญาติ พี่น้อง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้น ใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA และ Independent T-Test (สำหรับสมมติฐานที่ 2.3)

ผลกระทบ (Outcome) ที่เกิดขึ้นที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 2 นี้ ประกอบด้วยผลกระทบต่อองค์กรและผลกระทบทางสุขภาพของพนักงานมีตัวแปรตามที่สนใจจำนวน 5 ตัวแปรคือ 1. ความตั้งใจที่จะลาออก , 2. ความผูกพันต่องาน , 3. ความพึงพอใจในงาน , 4. ความเสี่ยงของการเกิดโรควิตกกังวล (Anxiety) และ 5. ความเสี่ยงต่อการเกิดโรคซึมเศร้า (Depression)

สมมติฐานที่ 2.1 :

H_0 : พนักงานที่ Generation ต่างกันมีผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่ Generation ต่างกันมีผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน

One-way ANOVA		F	Sig.
ความต้องการลาออกใน อีก 3-6 เดือนข้างหน้า	Between Groups	1.537	.209
	Within Groups		
	Total		
ความผูกพันต่องาน	Between Groups	2.931	.036
	Within Groups		
	Total		
ความพึงพอใจในงาน	Between Groups	.655	.581
	Within Groups		
	Total		
ความเสี่ยงต่อการเกิด โรควิตกกังวล	Between Groups	1.971	.122
	Within Groups		
	Total		
ความเสี่ยงต่อการเกิด โรคซึมเศร้า	Between Groups	1.977	.121
	Within Groups		
	Total		

ตารางที่ 28 ผลการทดสอบ One-Way ANOVA จากปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลกระทบในด้านต่างๆ

Dependent Variable	(I) Gen	(J) Gen	Sig.
ความผูกพันต่องาน	X	Baby Boomer	.163
		Y	.078
		Z	.012

ตารางที่ 29 Post Hoc Test: LSD Generation กับ ความผูกพันต่องาน

ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ของสมมติฐานที่ 2.1 พบว่ามีค่า p-value เท่ากับ .0036 ซึ่งน้อยกว่า .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 นั่นคือ พนักงานที่ Generation ต่างๆกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อพิจารณาความแตกต่างของแต่ละกลุ่มโดยวิธี Post Hoc Test: LSD พบว่ากลุ่ม Generation Z มีค่าเฉลี่ยของผลกระทบในเรื่องความผูกพันต่องานแตกต่างกับกลุ่ม Generation X โดยมีค่า .012 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

Generation	ค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่องาน	ระดับ
Baby Boomer (เกิดปี พ.ศ. 2489 - 2507)	4.25	ระดับสูง
Gen X (เกิดปี พ.ศ. 2508 - 2522)	3.48	ระดับค่อนข้างสูง
Gen Y (เกิดปี พ.ศ. 2523 - 2540)	3.84	ระดับค่อนข้างสูง
Gen Z (เกิดปี พ.ศ. 2540 - 2552)	4.50	ระดับสูง
Grand Total	3.74	ระดับค่อนข้างสูง

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่องานแยกตาม Generation

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของผลกระทบต่อองค์กรในเรื่องของความผูกพันต่องาน ของ Generation ต่างๆ พบว่า Generation X และ Generation Z มีความแตกต่างกันอย่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังที่ได้อธิบายไปข้างต้น โดยที่ Generation X มีความผูกพันต่องานเฉลี่ยน้อยกว่า Generation Z อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.2 :

H_0 : พนักงานที่อยู่หน่วยงานแตกต่างกันมีผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่อยู่หน่วยงานแตกต่างกันมีผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน

One-way ANOVA		F	Sig.
ความต้องการลาออกในอีก 3-6 เดือนข้างหน้า	Between Groups	2.010	.139
	Within Groups		
	Total		
ความผูกพันต่องาน	Between Groups	.002	.998
	Within Groups		
	Total		
ความพึงพอใจในงาน	Between Groups	.154	.858
	Within Groups		
	Total		
ความเสี่ยงต่อการเกิดโรคจิตกังวล	Between Groups	1.221	.299
	Within Groups		

One-way ANOVA		F	Sig.
	Total		
ความเสี่ยงต่อการเกิด โรคซึมเศร้า	Between Groups	.399	.672
	Within Groups		
	Total		

ตารางที่ 31 One-Way ANOVA ปัจจัยหน่วยงานกับผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงาน

ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ของสมมติฐานที่ 2.2 พบว่ามีค่า p-value ของผลกระทบทั้ง 5 ด้าน มากกว่า .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_0 คือ พนักงานที่อยู่หน่วยงานแตกต่างกันมีผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะอยู่หน่วยงานใดผลกระทบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

สมมติฐานที่ 2.3 :

H_0 : พนักงานที่ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน

Independent T-Test		t-test for Equality of Means			
		t	df	Significance	
				One-Sided p	Two-Sided p
ความต้องการ ลาออกในอีก 3- 6 เดือนข้างหน้า	Equal variances assumed	.424	120	.336	.672
	Equal variances not assumed	.393	39.94	.348	.696
ความผูกพันต่อ งาน	Equal variances assumed	-.527	120	.300	.599
	Equal variances not assumed	-.535	45.384	.298	.595
ความพึงพอใจใน งาน	Equal variances assumed	1.102	120	.136	.272

Independent T-Test		t-test for Equality of Means			
		t	df	Significance	
				One-Sided p	Two-Sided p
	Equal variances not assumed	1.213	52.051	.115	.231
ความเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจ	Equal variances assumed	.596	120	.276	.552
	Equal variances not assumed	.623	47.532	.268	.536
ความเสี่ยงต่อการเกิดโรคซึมเศร้า	Equal variances assumed	.222	120	.413	.825
	Equal variances not assumed	.234	48.374	.408	.816

ตารางที่ 32 Independent T-Test ปัจจัยตำแหน่งงานกับผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงาน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ Independent T-Test ของสมมติฐานที่ 2.3 พบว่ามีค่า p-value (Two-Sided) ของผลกระทบทั้ง 5 ด้าน มากกว่า .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_0 คือ พนักงานที่ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะอยู่ตำแหน่งงานใดผลกระทบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

สมมติฐานที่ 2.4 :

H_0 : พนักงานที่อายุงานแตกต่างกันมีผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่อายุงานแตกต่างกันมีผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน

One-Way ANOVA		F	Sig.
ความต้องการ ลาออกในอีก 3-6 เดือนข้างหน้า	Between Groups	.670	.572
	Within Groups		
	Total		

ความผูกพันต่องาน	Between Groups	.292	.831
	Within Groups		
	Total		
ความพึงพอใจในงาน	Between Groups	.624	.601
	Within Groups		
	Total		
ความเสี่ยงต่อการเกิดโรคจิตกังวล	Between Groups	1.194	.315
	Within Groups		
	Total		
ความเสี่ยงต่อการเกิดโรคซึมเศร้า	Between Groups	1.168	.325
	Within Groups		
	Total		

ตารางที่ 33 One-Way ANOVA ปัจจัยอายุงานกับผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงาน

ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ของสมมติฐานที่ 2.4 พบว่ามีค่า p-value ของผลกระทบทั้ง 5 ด้าน มากกว่า .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_0 คือ พนักงานที่อายุงานแตกต่างกันมีผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะมียุขงานเท่าใดผลกระทบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

สมมติฐานที่ 3 : ภาระงาน (Job Demands) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_0 : ภาระงาน (Job Demands) ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H_1 : ภาระงาน (Job Demands) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านภาระงาน (Job Demands) และ ภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยใช้สถิติ Pearson's Correlation

Pearson's Correlation		ภาวะหมดไฟในการทำงาน
ปริมาณงาน (Workload)	Pearson Correlation	.271**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	122

Pearson's Correlation		ภาวะหมดไฟในการทำงาน
ความซับซ้อนของงาน (Complexity)	Pearson Correlation	-.007
	Sig. (2-tailed)	.936
	N	122
ความเสี่ยงของงาน (Risk & Hazard)	Pearson Correlation	-.053
	Sig. (2-tailed)	.564
	N	122
พฤติกรรมในการทำงานเป็นพิษ (Toxic Workplace Behavior)	Pearson Correlation	.428**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	122

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ตารางที่ 34 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านภาระงาน (Job Demands)
และภาวะหมดไฟในการทำงาน

เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน (Job Demands) กับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่ามี 2 ด้านที่มีนัยสำคัญคือ ปริมาณงาน (Workload) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .271 และมีค่า p-value เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 และ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นพิษ (Toxic Workplace Behavior) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .428 และมีค่า p-value เท่ากับ <.001 ซึ่งน้อยกว่า .01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3 นั่นคือ ภาระงาน (Job Demands) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นพิษ (Toxic Workplace Behavior) และ ปริมาณงาน (Workload) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน และถ้าหากพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นพิษ (Toxic Workplace Behavior) มีความสัมพันธ์ต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่าปริมาณงาน (Workload) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99% (Pearson's Correlation = 0.428, 0.271 ตามลำดับ)

สมมติฐานที่ 4 : ทรัพยากรในงาน (Job Resources) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทรัพยากรในงาน (Job Resources) และภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยใช้สถิติ Pearson's Correlation

Pearson's Correlation		ภาวะหมดไฟในการทำงาน
ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Financial Rewards)	Pearson Correlation	-.281**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	122
สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)	Pearson Correlation	-.342**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	122
ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement)	Pearson Correlation	-.400**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	122
อิสระในการทำงาน (Autonomy)	Pearson Correlation	-.524**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	122

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ตารางที่ 35 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทรัพยากรในงาน (Job Resources) และภาวะหมดไฟในการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.1 :

H₀: ทรัพยากรในงาน (Job Resources) ไม่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

H₁: ทรัพยากรในงาน (Job Resources) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงาน (Job Resources) ไม่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่าทั้ง 4 ด้านมีนัยสำคัญต่อความสัมพันธ์เชิงลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Financial Rewards), สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities), ความก้าวหน้าในตำแหน่ง(Advancement), ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.281, -.342, -.400, -.524 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.002, <.001, <.001, <.001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน (H₀) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3 นั่นคือ ทรัพยากรในงาน (Job Resources) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน หากเรียงลำดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานจะพบว่า การมีอิสระในการทำงาน

(Autonomy) มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อภาวะหมดไฟในการทำงานสูงสุด และ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement), สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities), ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Financial Rewards) รองลงมาตามลำดับ

สมมติฐานที่ 5 : ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเกิดผลกระทบต่อสุขภาพ

ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) กับการเกิดผลกระทบต่อสุขภาพ ในส่วนของการเกิดความเครียดต่อการเกิดโรควิตกกังวล (Anxiety) และ ความเสี่ยงต่อการเกิดโรคซึมเศร้า (Depression) โดยใช้สถิติ Pearson's Correlation

H_0 : ภาวะหมดไฟในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเกิดผลกระทบต่อสุขภาพ

H_1 : ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเกิดผลกระทบต่อสุขภาพ

Pearson's Correlation		ความเสี่ยงต่อการเกิดโรควิตกกังวล (Anxiety)	ความเสี่ยงต่อการเกิดโรคซึมเศร้า (Depression)
ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout)	Pearson Correlation	.573**	.669**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001
	N	122	122

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ตารางที่ 36 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout)

กับการเกิดผลกระทบต่อสุขภาพ

เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานกับการเกิดผลกระทบต่อสุขภาพ ในส่วนของการเกิดความเครียดต่อการเกิดโรควิตกกังวล (Anxiety) และ ความเสี่ยงต่อการเกิดโรคซึมเศร้า (Depression) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .573, .669 และมีค่า p-value เท่ากับ <.001, <.001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 5 นั่นคือ ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเกิดความเครียดทั้งโรควิตกกังวล และโรคซึมเศร้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99% โดยที่ความเสี่ยงต่อโรคซึมเศร้ามีความเสี่ยงมากกว่าโรควิตกกังวล

สมมติฐานที่ 6 : ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลกระทบต่อองค์กร

ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภาวะหมดไฟในการทำงานและผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อองค์กร (Outcome) โดยพิจารณาตัวแปร 3 ตัวได้แก่ ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานภายใน 3-6 เดือนข้างหน้า , ความผูกพันกับงาน (Work engagement), ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) โดยใช้สถิติ Pearson's Correlation

H_0 : ภาวะหมดไฟในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลกระทบต่อองค์กร

H_1 : ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลกระทบต่อองค์กร

Pearson's Correlation		ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานภายใน 3-6 เดือนข้างหน้า	ความผูกพันกับงาน (Work engagement)	ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)
ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout)	Pearson Correlation	.344**	-.501**	-.400**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001
	N	122	122	122

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ตารางที่ 37 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภาวะหมดไฟในการทำงานและผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อองค์กร

เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อองค์กร (Outcome) โดยพิจารณาตัวแปร 3 ตัวได้แก่ ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานภายใน 3-6 เดือนข้างหน้า , ความผูกพันกับงาน (Work engagement), ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .344, -.501, -.400 และมีค่า p-value เท่ากับ <.001, <.001, <.001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 6 นั่นคือ ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานภายใน 3-6 เดือนข้างหน้า และมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความผูกพันกับงาน (Work engagement) และ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99%

สมมติฐานที่ 7 : ปัจจัยด้านภาระงาน (Job Demands) และทรัพยากรในงาน (Job Resources) มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

ใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานจากตัวแปรด้านด้านภาระงาน (Job Demands) และทรัพยากรในงาน (Job Resources) ประกอบด้วย ปริมาณงาน (Workload), ความซับซ้อนของงาน (Complexity), ความเป็นอันตรายของงาน (Risk & Hazard), พฤติกรรมในการทำงานที่เป็นพิษ (Toxic Workplace Behavior), ค่าตอบแทนในรูปตัวเงิน (Financial Rewards), สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities), ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement), อิสระในการทำงาน (Autonomy)

H0 : ปัจจัยด้านภาระงาน (Job Demands) และทรัพยากรในงาน (Job Resources) ไม่มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

H1 : ปัจจัยด้านภาระงาน (Job Demands) และทรัพยากรในงาน (Job Resources) มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

บทสรุปแบบจำลอง (Model Summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.653a	.427	.386	.844377	1.976

a. Predictors: (Constant), ปริมาณงาน (Workload), ความซับซ้อนของงาน (Complexity), ความเป็นอันตรายของงาน (Risk & Hazard), พฤติกรรมในการทำงานที่เป็นพิษ (Toxic Workplace Behavior), ค่าตอบแทนในรูปตัวเงิน (Financial Rewards), สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities), ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement), อิสระในการทำงาน (Autonomy)

b. Dependent Variable: ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout)

ตารางที่ 38 บทสรุปแบบจำลอง (Model Summary) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

ผู้วิจัยได้ทดสอบ Autocorrelation โดยใช้ค่า Durbin-Watson ในการทดสอบว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ภายในตัวเองหรือไม่ โดยค่า Durbin-Watson = 1.990 มีค่าอยู่ในช่วง 1.5 – 2.5 แสดงว่าตัวแปรทำนายมีความเป็นอิสระ ไม่มีความสัมพันธ์ภายในตัวเอง

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(ค่าคงที่)	2.957	.544		5.433	<.001
ปริมาณงาน (Workload)	.446	.129	.337	3.458	<.001
ความซับซ้อนของงาน (Complexity)	-.246	.122	-.203	-2.013	.046
ความเป็นอันตรายของงาน (Risk & Hazard)	-.052	.088	-.052	-.598	.551
พฤติกรรมในการทำงานที่เป็นพิษ (Toxic Workplace Behavior)	.311	.101	.266	3.081	.003
ค่าตอบแทนในรูปตัวเงิน (Financial Rewards)	-.003	.106	-.003	-.033	.974
สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)	-.093	.107	-.083	-.869	.387
ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement)	-.050	.118	-.043	-.425	.672
อิสระในการทำงาน (Autonomy)	-.436	.142	-.326	-3.084	.003

ตารางที่ 39 ผลการทดสอบการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

ผลการทดสอบการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานจากตัวแปรด้านด้านภาระงาน (Job Demands) และทรัพยากรในงาน (Job Resources) พบว่า ปริมาณงาน (Workload), ความซับซ้อนของงาน (Complexity), พฤติกรรมในการทำงานที่เป็นพิษ (Toxic Workplace Behavior), อิสระในการทำงาน (Autonomy) มีนัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน มีค่า p-value เท่ากับ <.001, .046, .003, .003 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 7 นั่นคือ ปัจจัยด้านภาระงาน (Job Demands) และทรัพยากรในงาน (Job Resources) มีอิทธิพลต่อภาวะ

หมดไฟในการทำงาน โดยที่ปริมาณงาน (Workload) , พฤติกรรมในการทำงานที่เป็นพิษ (Toxic Workplace Behavior) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก และ ความซับซ้อนของงาน (Complexity), อิสระในการทำงาน (Autonomy) มีความสัมพันธ์ในเชิงลบ

สามารถเขียนสมการการทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานโดยใช้ค่า Standardized Coefficients Beta ได้ดังนี้

$$\text{Burnout} = 2.957 + 0.34(\text{Workload}) - 0.20(\text{Complexity}) + 0.27(\text{Toxic Workplace}) - 0.33(\text{Autonomy})$$

ซึ่งสมการดังกล่าวสามารถทำนายแนวโน้มการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ร้อยละ 38.6% (adjusted R2 = 0.386) R Square คือ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (Coefficient of Multiple Determination) เป็นค่าที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดในสมการที่มีต่อตัวแปรตามหรือตัวแปรอิสระทั้งหมดที่อยู่ในสมการสามารถอธิบายการผันแปรตัวแปรตามได้มากน้อยเพียงใด

สมมติฐานที่ 8 : ภาวะหมดไฟในการทำงานมีอิทธิพลต่อความเสี่ยงด้านสุขภาพ

ใช้การวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกส์ (Logistic Regression Analysis) เพื่อทำนายผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสุขภาพ (Negative Health Outcome) จากภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยตัวแปรที่ใช้เป็นตัวแปรชนิดคุณภาพคือ ตัวแปรอิสระใช้ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน และ ตัวแปรตามคือ ความเสี่ยงต่อการเกิดโรควิตกกังวลและโรคซึมเศร้าโดยใช้เกณฑ์ที่ Cut point ≥ 3 คะแนน ตามแบบคัดกรอง โรควิตกกังวลทั่วไป GAD-2 (Spitzer et al., 2006) คัดกรองโรคซึมเศร้า PHQ-2 (Kroenke, Spitzer, & Williams, 2003)

H0 : ภาวะหมดไฟในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความเสี่ยงด้านสุขภาพ

H1 : ภาวะหมดไฟในการทำงานมีอิทธิพลต่อความเสี่ยงด้านสุขภาพ

Logistic Regression Analysis : Anxiety		Sig.	Exp(B)
Step 1a	ไม่มีความเสี่ยง	.002	
	เสี่ยงต่ำ	.018	12.857
	เสี่ยงปานกลาง	<.001	35.789
	เสี่ยงสูง	<.001	100.000

Logistic Regression Analysis : Anxiety		Sig.	Exp(B)
	อยู่ในภาวะภาวะหมดไฟในการทำงาน	1.000	64618993714.046
	Constant	<.001	.025

ตารางที่ 40 การวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกส์ (Logistic Regression Analysis)

ในการทำนายความเสี่ยงต่อการเกิดโรควิตกกังวล

ผู้ที่เริ่มมีความเสี่ยงภาวะหมดไฟในการทำงาน (ระดับต่ำ) มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรควิตกกังวล (Anxiety) เพิ่มขึ้น 12.9 เท่า เมื่อเทียบกับผู้ที่ไม่มีความเสี่ยงภาวะหมดไฟในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Sig.018)

ผู้ที่มีความเสี่ยงภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรควิตกกังวล (Anxiety) เพิ่มขึ้น 35.8 เท่า เมื่อเทียบกับผู้ที่ไม่มีความเสี่ยงภาวะหมดไฟในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Sig.<.001)

ผู้ที่มีความเสี่ยงภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูง มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรควิตกกังวล (Anxiety) เพิ่มขึ้น 100 เท่า เมื่อเทียบกับผู้ที่ไม่มีความเสี่ยงภาวะหมดไฟในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Sig.<.001)

Logistic Regression Analysis : Depression		Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	ไม่มีความเสี่ยง	<.001	
	เสี่ยงต่ำ	.167	4.848
	เสี่ยงปานกลาง	<.001	44.706
	เสี่ยงสูง	<.001	240.000
	อยู่ในภาวะภาวะหมดไฟในการทำงาน	1.000	64618993714.045
	Constant	<.001	.025

ตารางที่ 41 การวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกส์ (Logistic Regression Analysis)

ในการทำนายความเสี่ยงต่อการเกิดโรคซึมเศร้า

ผู้ที่มีความเสี่ยงภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรคซึมเศร้า (Depression) เพิ่มขึ้น 42 เท่า เมื่อเทียบกับผู้ที่ไม่มีความเสี่ยงภาวะหมดไฟในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% Sig. <0.01

ผู้ที่มีความเสี่ยงภาวะหมดไฟในการทำงานระดับสูง มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรคซึมเศร้า (Depression) เพิ่มขึ้น 240 เท่า เมื่อเทียบกับผู้ที่ไม่มีความเสี่ยงภาวะหมดไฟในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Sig. <0.001)



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมปิโตรเคมี กรณีศึกษา บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) โรงผลิตสารโอเลฟินส์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในปัจจุบัน ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน และ ศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากภาวะหมดไฟในการทำงาน

กลุ่มประชากร ทำการศึกษากรณีตัวอย่างในบริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 3 โรงโอเลฟินส์ 2 มีพนักงานประจำจำนวน 256 คนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) แบบกรณีที่ทราบจำนวนประชากรชัดเจน โดยคำนวณจากสมการของ Taro Yamane ได้ 159 คน แต่ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้เพียง 122 คน คิดเป็น 76.7% เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ Microsoft Form แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระงานและทรัพยากรในงาน

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากภาวะหมดไฟในการทำงาน

ส่วนที่ 5 : ข้อเสนอแนะ

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

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน ระดับภาระงานและ ทรัพยากรในงาน ระดับผลกระทบต่อสุขภาพและองค์กร

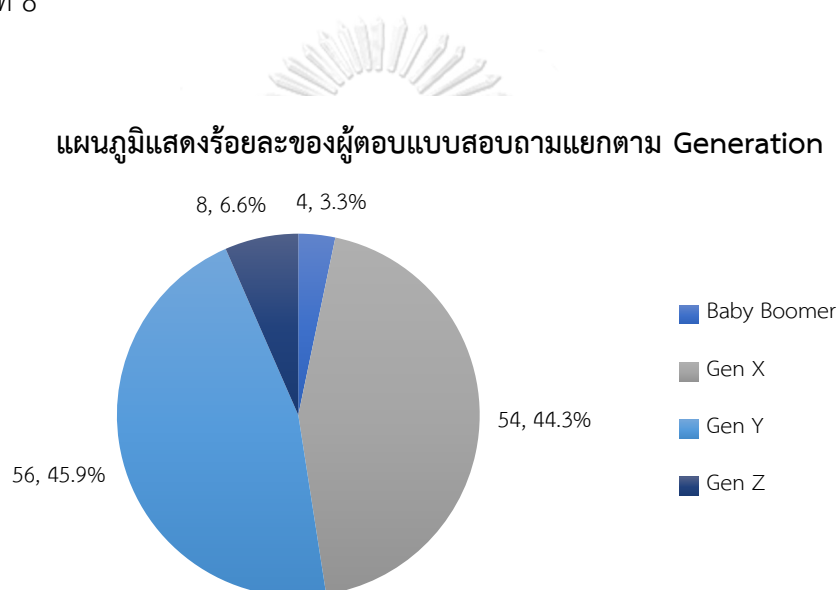
2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ใช้วิธีวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) และ การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์ (Logistic regression) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมติฐาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

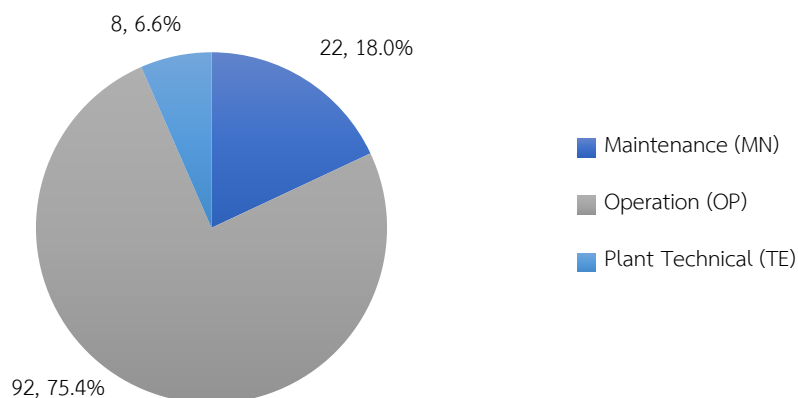
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นพนักงาน Generation X และ Generation Y ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันโดยที่ Generation X มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3% และ Generation Y มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9% เป็นพนักงานกลุ่มปฏิบัติการผลิต Operation (OP) จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 75.4% เป็นระดับพนักงานทั่วไป (Staff) จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 77% มีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 41% ดังแสดงในแผนภูมิในภาพที่ 5 - ภาพที่ 8



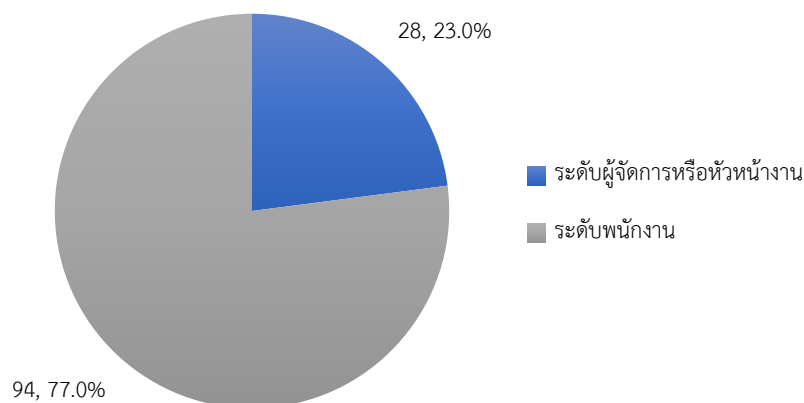
ภาพที่ 5 แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตาม Generation

แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามหน่วยงาน



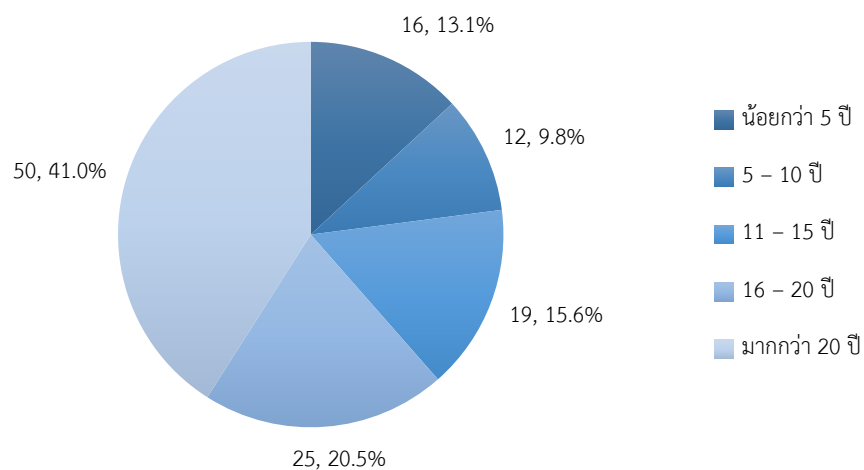
ภาพที่ 6 แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามหน่วยงาน

แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามตำแหน่งงาน



ภาพที่ 7 แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามตำแหน่งงาน

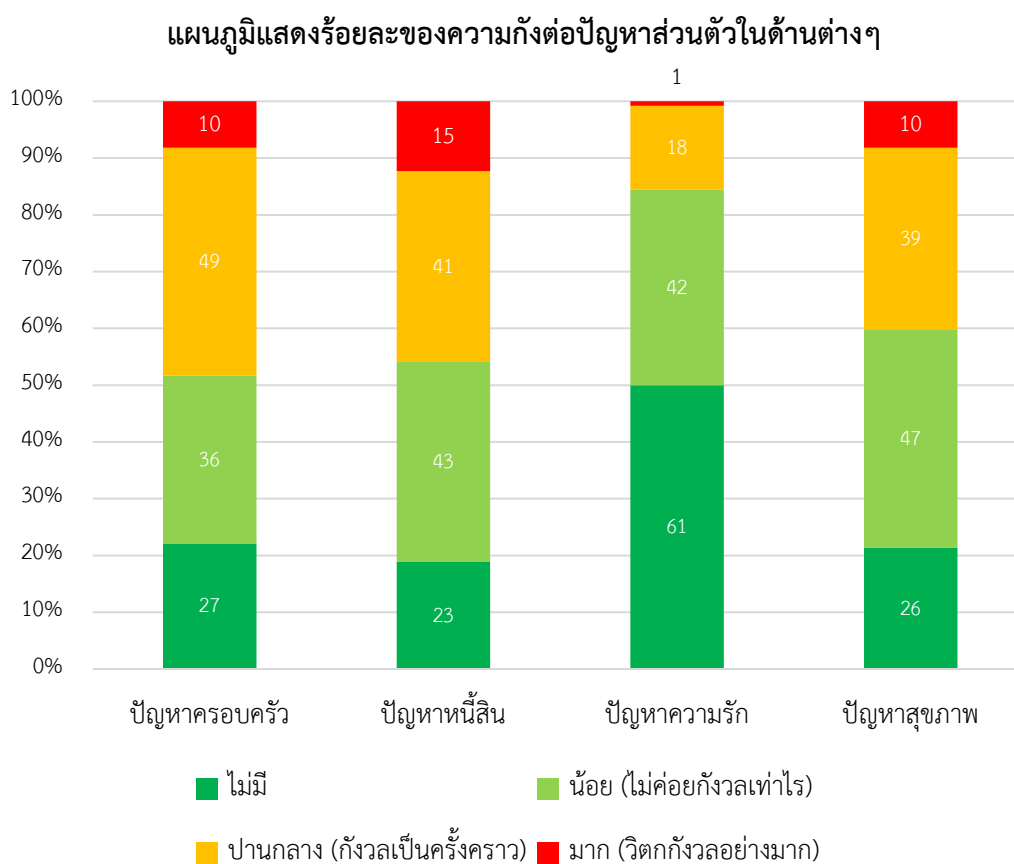
แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอายุงาน



ภาพที่ 8 แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอายุงาน

ผู้วิจัยสนใจว่า ความกังวลที่เกิดจากปัญหาส่วนบุคคลเช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาหนี้สิน ปัญหาความรัก และ ปัญหาด้านสุขภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างไร เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และเพื่อให้มั่นใจว่าภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากปัจจัยจากการทำงาน

โดยสรุปความกังวลต่อปัญหาส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความกังวลในระดับที่มากต่อปัญหาหนี้สิน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3% เป็นสัดส่วนสูงสุด มีความกังวลในด้านปัญหาครอบครัวและปัญหาความรักเท่ากัน ในลำดับรองลงมา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2% และลำดับสุดท้ายคือความกังวลในเรื่องปัญหาความรัก มีเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8% โดยในภาพรวมพนักงานกว่าครึ่งไม่มีความกังวลและความกังวลอยู่ในระดับน้อยจากทุกประเด็นปัญหาทั้ง 4 ด้านที่ได้กล่าวไปข้างต้นดังแสดงในภาพที่ 9



ภาพที่ 9 แผนภูมิแสดงร้อยละของความกังวลต่อปัญหาส่วนตัวในด้านต่างๆ

เมื่อพิจารณาจากระดับของภาวะหมดไฟในการทำงานจำแนกตามหน่วยงาน จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงาน คือ 1.หน่วยงานซ่อมบำรุง (MN) จำนวน 22 คน 2. หน่วยงานปฏิบัติการผลิต (OP) จำนวน 92 คน 3. หน่วยงานเทคโนโลยีการผลิต (TE) จำนวน 8 คน ผลการวิเคราะห์ พนักงานส่วนใหญ่มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับ ไม่มีภาวะหมดไฟในการ

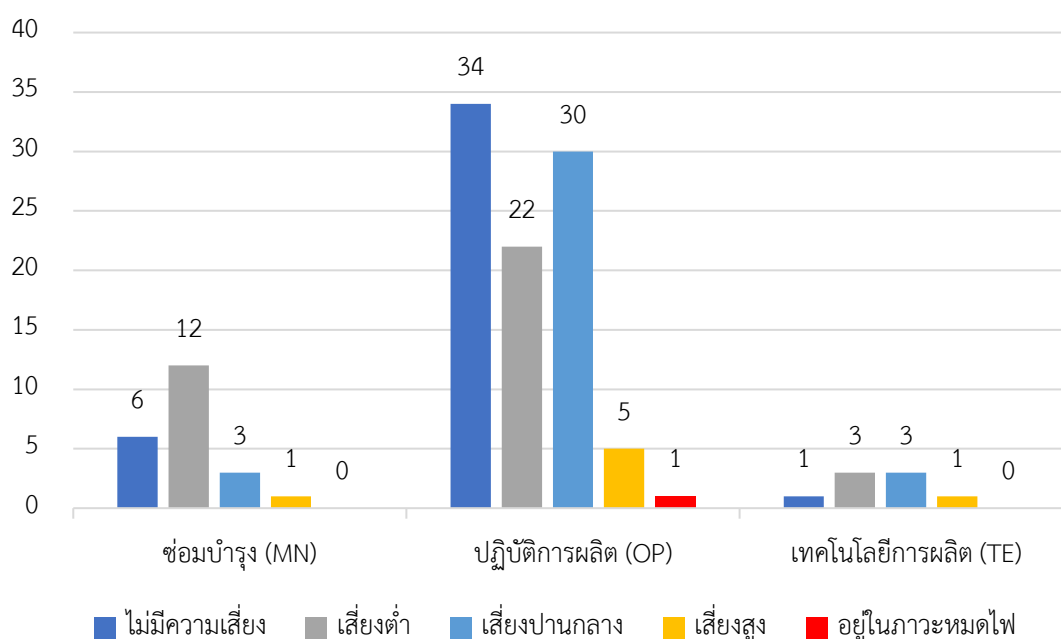
ทำงาน และ มีความเสี่ยงภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับต่ำ แต่ยังพบพนักงานที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานระดับสูงอยู่ในทุกหน่วยงาน ดังนี้

1. หน่วยงานซ่อมบำรุง (MN) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5% ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในหน่วยงาน และไม่มีผู้ที่อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงาน

2. หน่วยงานปฏิบัติการผลิต (OP) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4% นอกจากนี้มีผู้ที่อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในหน่วยงานนี้ด้วยจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1% ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในหน่วยงาน

3. หน่วยงานเทคโนโลยีการผลิต (TE) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5% ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในหน่วยงาน และไม่มีผู้ที่อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานดังแสดงในภาพที่ 10

แผนภูมิแสดงระดับของภาวะหมดไฟในการทำงานจำแนกตามหน่วยงาน



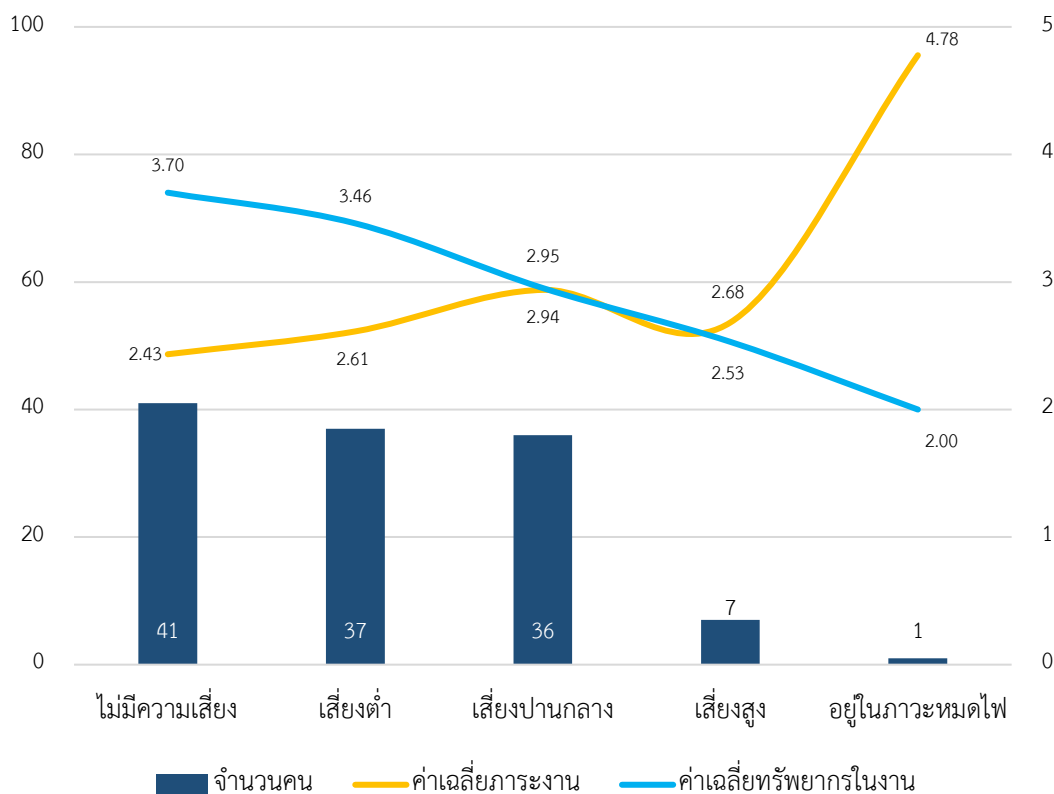
ภาพที่ 10 แผนภูมิแสดงระดับของภาวะหมดไฟในการทำงานจำแนกตามหน่วยงาน

เมื่อพิจารณาภาวะหมดไฟในการทำงานเปรียบเทียบกับภาระงาน (Job Demands) และทรัพยากรในงาน (Job Resources) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังภาพที่ 11 พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานในการทางาน มีจำนวนทั้งหมด 41 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6% ซึ่งพนักงานกลุ่มนี้จะมีการรับรู้ทรัพยากรในงานที่องค์กรจัดสรรให้

คอนข้างสูง (ค่าเฉลี่ย 3.70) และมีการรับรู้ภาระงานซึ่งเป็นสิ่งที่องค์การคาดหวังจากพนักงานฯ คอนข้างต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.43) เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับพนักงานฯกลุ่มตัวอย่างจำนวน 37 คน ที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานระดับต่ำ จะมีการรับรู้ทรัพยากรในงานในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.46) และมีการรับรู้ความต้องการของงานในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.61)

ในทางตรงกันข้ามพนักงานฯกลุ่มตัวอย่าง ที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานสูง จำนวน 7 คน และพนักงานฯกลุ่มตัวอย่างที่กำลังอยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงาน จำนวน 1 คน จะมีการรับรู้ทรัพยากรในงานในระดับคอนข้างต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.53 และ 2.00 ตามลำดับ และมีการรับรู้ความต้องการของงานในระดับคอนข้างสูงถึงสูง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.68 และ 4.78 ตามลำดับ ผลการศึกษาข้างต้นมีความสอดคล้องกับแนวคิดแบบจำลองความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน The Job Demands-Resources Model (JD-R Model) ของ (Demerouti et al., 2001) ที่เชื่อว่าภาระงานและทรัพยากรในงานมีบทบาทสำคัญต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเชื่อว่าภาวะหมดไฟในการทำงานเกิดจากความไม่สมดุลกันระหว่างภาระงานและทรัพยากรในงาน โดยที่ไม่ได้รับการจัดการแก้ไขเป็นเวลานาน กล่าวคือภาระงานมีระดับสูง และทรัพยากรในงานที่มีระดับต่ำ นอกจากนั้นแผนภาพข้างต้นยังแสดงให้เห็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานซึ่งเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก หรืออยู่ในทิศทางเดียวกัน และความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานซึ่งเป็นความสัมพันธ์เชิงลบหรืออยู่ในทิศทางตรงกันข้ามกัน

แผนภูมิแสดงภาวะหมดไฟในการทำงานเปรียบเทียบกับภาระงาน
และทรัพยากรในงาน



ภาพที่ 11 แผนภูมิแสดงภาวะหมดไฟในการทำงานเปรียบเทียบกับภาระงานและทรัพยากรในงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานงานวิจัยจำนวน 8 สมมติฐานใช้วิธีวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) และ การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์ (Logistic regression) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมติฐาน ผลการทดสอบพบว่าทุกสมมติฐานได้รับการยอมรับที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

ที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้วิเคราะห์	ผลการทดสอบ
1	ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA	ยอมรับสมมติฐาน
2	ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน	One-way ANOVA	ยอมรับสมมติฐาน
3	ภาระงาน (Job Demands) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	Pearson's Correlation	ยอมรับสมมติฐาน
4	ทรัพยากรในงาน (Job Resources) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	Pearson's Correlation	ยอมรับสมมติฐาน
5	ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเกิดผลกระทบต่อสุขภาพ	Pearson's Correlation	ยอมรับสมมติฐาน
6	ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลกระทบต่อองค์กร	Pearson's Correlation	ยอมรับสมมติฐาน
7	ปัจจัยด้านภาระงานและทรัพยากรในงานมีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน	Multiple Linear Regression Analysis	ยอมรับสมมติฐาน
8	ภาวะหมดไฟในการทำงานมีอิทธิพลต่อความเสี่ยงด้านสุขภาพ	Binary Logistic Regression	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 42 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานที่ Generation ต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน พบว่ากลุ่ม Generation Z มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกับกลุ่ม Generation X เนื่องจากว่าพนักงานกลุ่ม Generation Z เป็นเพียงพนักงานกลุ่มเดียวที่มีค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานที่ 0.81 คือเป็นพนักงานที่ไม่มีความเสี่ยงของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานเลย อาจเกิดจาก กลุ่มพนักงาน Generation Z เพิ่งเริ่มเข้าทำงานในองค์กรประสบการณ์

ทำงานยังไม่มาก จึงได้รับมอบหมายงานหรือความคาดหวังต่องานจากหัวหน้างานยังไม่มากนัก อีกทั้งบริษัทฯ ได้จัดสรรทรัพยากรทั่วถึงทั้งองค์กร อาจทำให้พนักงาน Generation Z รับรู้ภาระงานในระดับต่ำ แต่รับรู้ทรัพยากรในงานในระดับสูง

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่อยู่หน่วยงานแตกต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะอยู่หน่วยงานใด การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% แต่หากพิจารณาภาวะหมดไฟในการทำงานแยกตามหน่วยงานจะพบว่า หน่วยงานเทคโนโลยีการผลิต (TE) มีความเสี่ยงเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูงเป็นจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5% ซึ่งสูงที่สุดในหน่วยงานต่างๆ และยังพบพนักงานในหน่วยงานปฏิบัติการผลิตมีผู้ที่อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1% ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะพนักงานจะเป็นตำแหน่งผู้จัดการและหัวหน้างาน (Division Manager, Supervisor) หรือ พนักงานทั่วไป (GC Staff) การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่อายุงานแตกต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่อายุงานแตกต่างกันมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะพนักงานจะมีอายุงานไม่ว่าจะมากหรือน้อย การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

สมมติฐานที่ 1.5 : ความกังวลต่อปัญหาส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในการทำงาน ความกังวลต่อปัญหาสุขภาพมีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสูงสุด ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% (Pearson's Correlation = .413, <.001) และ ความกังวลต่อปัญหาหนี้สินและปัญหาด้านความรักเป็นแนดบรองลงมา สำหรับ ความกังวลต่อปัญหาครอบครัว เช่น การดูแลครอบครัว ญาติ พี่น้อง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 : พนักงานที่ Generation ต่างกันมีผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน พบว่ากลุ่ม Generation Z มีค่าเฉลี่ยของผลกระทบในเรื่องความผูกพันต่องาน (Work Engagement) แตกต่างกับกลุ่ม Generation X เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของผลกระทบต่อองค์กรในเรื่องของความผูกพันต่องาน Generation X (ผู้ที่เกิดปี พ.ศ. 2508 - 2522) มีความผูกพันต่องานเฉลี่ยน้อยกว่า Generation Z (ผู้ที่เกิดปี พ.ศ. 2540 - 2552) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ Generation X มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่องาน 3.48 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง Generation X มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่องาน 4.5 อยู่ในระดับสูง

สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงานที่อยู่หน่วยงานแตกต่างกันมีผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะอยู่หน่วยงานใดทั้ง หน่วยงานซ่อมบำรุง (MN) หน่วยงานปฏิบัติการผลิต (OP) หรือ หน่วยงานเทคโนโลยีการผลิต (TE) มีผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้น เช่น ความเสี่ยงต่อโรคจิตกังวล, ความเสี่ยงต่อโรคซึมเศร้า, ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานภายใน 3 – 6 เดือนข้างหน้า, ความผูกพันต่องาน และ ความพึงพอใจในงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 : พนักงานที่ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นไม่แตกต่างกัน คือ ไม่ว่าจะพนักงานจะเป็นตำแหน่งผู้จัดการและหัวหน้างาน (Division Manager, Supervisor) หรือ พนักงานทั่วไป (GC Staff) ผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้น เช่น ความเสี่ยงต่อโรคจิตกังวล, ความเสี่ยงต่อโรคซึมเศร้า, ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานภายใน 3 – 6 เดือนข้างหน้า, ความผูกพันต่องาน และ ความพึงพอใจในงาน ไม่แตกต่างกันไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงานที่อายุงานแตกต่างกันมีผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะมียุงานเท่าใด ผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้น เช่น ความเสี่ยงต่อโรคจิตกังวล, ความเสี่ยงต่อโรคซึมเศร้า, ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานภายใน 3 – 6 เดือนข้างหน้า, ความผูกพันต่องาน และ ความพึงพอใจในงาน ไม่แตกต่างกันไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

สมมติฐานที่ 3 : ภาระงาน (Job Demands) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมในการทำงานที่เป็นพิษ (Toxic Workplace Behavior) และ ปริมาณงาน (Workload) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน และ ถ้าหากพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นพิษ (Toxic

Workplace Behavior) มีความสัมพันธ์ต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่าปริมาณงาน (Workload) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99% (Pearson's Correlation = 0.428, 0.271 ตามลำดับ) หากบริษัทต้องการจะลดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานสามารถแก้ไขได้ โดยการหลีกเลี่ยง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นพิษ (Toxic Workplace Behavior) เช่น การปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม แบ่งแยกกีดกันออกจากงานหรือการตัดสินใจ ไม่เคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน เมินเฉยต่อการกลั่นแกล้ง การล่วงละเมิด และความเกลียดชัง การถูกความคิดเป็นต้น เพราะสิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานสูงสุด มากกว่าปริมาณงาน (Workload)

สมมติฐานที่ 4 : ทรัพยากรในงาน (Job Resources) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ทรัพยากรในงาน (Job Resources) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน หากเรียงลำดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานจะพบว่า การมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อภาวะหมดไฟในการทำงานสูงสุด และ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement), สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities), ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Financial Rewards) รองลงมาตามลำดับ หากบริษัทต้องการลดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานสามารถคงไว้ในเรื่องการมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) เพราะพนักงานมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ถึงการมีอิสระในการทำงาน 3.46 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และปรับปรุงการรับรู้และกระบวนการเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ เพราะมีค่าเฉลี่ยที่ 3.11 อยู่ในระดับปานกลาง เพราะหากสิ่งเหล่านี้มีการรับรู้ที่สูงขึ้นก็จะทำให้ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานลดลงไปด้วย

สมมติฐานที่ 5 : ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเกิดผลกระทบต่อสุขภาพ ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเกิดความเสี่ยงทั้งโรควิตกกังวลและโรคซึมเศร้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99% มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .573, .669 และมีค่า p-value เท่ากับ < .001, < .001 ตามลำดับ โดยที่ความเสี่ยงต่อโรคซึมเศร้ามีความเสี่ยงมากกว่าโรควิตกกังวล การป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานโดยการลดภาระงานและการเพิ่มทรัพยากรในงานจะเป็นการช่วยให้พนักงานมีสุขภาพจิตในเรื่องของความเสี่ยงในการเกิดโรควิตกกังวลและโรคซึมเศร้าได้

สมมติฐานที่ 6 : ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลกระทบต่อองค์กร

ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานภายใน 3-6 เดือนข้างหน้า และมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความผูกพันกับงาน (Work engagement) และ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99% มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .344, -.501, -.400 ตามลำดับ ภาวะหมดไฟในการทำงานทำให้พนักงานขาดความผูกพันและความพึงพอใจในงานและยังส่งผลให้พนักงานมีความคิดที่จะลาออกจากงานในอีก 3-6 เดือนข้างหน้าอีกด้วย

สมมติฐานที่ 7 : ปัจจัยด้านภาระงาน (Job Demands) และทรัพยากรในงาน (Job Resources) มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

ปัจจัยด้านภาระงาน (Job Demands) และ ทรัพยากรในงาน (Job Resources) มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยที่ปริมาณงาน (Workload) , พฤติกรรมในการทำงานที่เป็นพิษ (Toxic Workplace Behavior) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก และ ความซับซ้อนของงาน (Complexity), อิสระในการทำงาน (Autonomy) มีความสัมพันธ์ในเชิงลบ หากบริษัทต้องการจะสำรวจภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานสามารถใช้สมการทำนายใช้สำรวจภาวะหมดไฟในการทำงานภายในองค์กรได้

$$\text{Burnout} = 2.957 + 0.34(\text{Workload}) - 0.20(\text{Complexity}) + 0.27(\text{Toxic Workplace}) - 0.33(\text{Autonomy})$$

สมมติฐานที่ 8 : ภาวะหมดไฟในการทำงานมีอิทธิพลต่อความเสี่ยงด้านสุขภาพ

ผู้ที่เริ่มมีความเสี่ยงภาวะหมดไฟในการทำงาน (ระดับต่ำ) มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรควิตกกังวล (Anxiety) เพิ่มขึ้น 12.9 เท่า เมื่อเทียบกับผู้ที่ไม่มีความเสี่ยงภาวะหมดไฟในการทำงาน และ ผู้ที่มีความเสี่ยงภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรคซึมเศร้า (Depression) เพิ่มขึ้น 42 เท่า เมื่อเทียบกับผู้ที่ไม่มีความเสี่ยงภาวะหมดไฟในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% Sig. <0.01 การปรับเปลี่ยนระดับของความเสี่ยงในการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานในแต่ละชั้น ส่งผลกระทบบต่อความเสี่ยงในการเกิดโรควิตกกังวลอย่างน้อย 12.9 เท่า ดังนั้นการที่องค์กรมีนโยบายลดภาวะหมดไฟในการทำงานนั้น นอกจากจะส่งผลกระทบต่อองค์กรในเชิงบวกคือพนักงานอยากอยู่กับบริษัทฯ มีความผูกพันและพึงพอใจในงาน ยังช่วยให้พนักงานมีสุขภาพจิตที่ดีอีกด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. บริษัทฯ มีพนักงานที่อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานเพียง 0.8% พนักงานมีการรับรู้เรื่องภาระงานและทรัพยากรในงานเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับความต้องการลาออกจากงานอยู่ในระดับต่ำ พนักงานมีความผูกพันและพึงพอใจในงานในระดับสูง แสดงถึงองค์กรมีนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีการสมดุลระหว่างภาระงานและทรัพยากรในงานได้ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) การตัดสินใจ การกำหนดวิธีการทำงานด้วยตัวพนักงานเองมีส่วนช่วยให้ลดภาวะหมดไฟในการทำงานได้มาก ควรคงไว้ในเรื่องการมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) เพราะพนักงานมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ถึงการมีอิสระในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และปรับปรุงการรับรู้และกระบวนการเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ (Advancement) มีโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพ มีความเป็นธรรมในการประเมินผลงาน สร้างความเข้าใจในกระบวนการปรับระดับ เนื่องจากทรัพยากรในงานเหล่านี้ มีค่าเฉลี่ยในการรับรู้ของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง เพราะหากสิ่งเหล่านี้มีการรับรู้ที่สูงขึ้นก็จะทำให้ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานลดลงไปด้วย
2. หลีกเลี่ยงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นพิษ (Toxic Workplace Behavior) เช่น การปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม แบ่งแยกกีดกันออกจากงานหรือการตัดสินใจ ไม่เคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน เมินเฉยต่อการกลั่นแกล้ง การล่วงละเมิด และความเกลียดชัง การดูถูกความคิด รวมไปถึงการจัดให้มี Work Life Balance ในหน่วยงาน เป็นต้น เพราะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นพิษ มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานสูงสุด มากกว่าปริมาณงาน (Workload) เสียอีก
3. การจัดการภาระงาน (Workload) ควรมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของคน มุ่งเน้นประสิทธิภาพของงานมากกว่าปริมาณงานที่ได้, ลดงานที่ซ้ำซ้อน, ลดการนำงานหรือกิจกรรมอื่นๆที่ไม่ใช่งานหลักของบริษัท, ปรับปรุงเรื่อง Change Management ในด้านต่างๆ ให้สะท้อนกับบริบทในแต่ละ Business Unit มากขึ้น นอกจากนี้บริษัทต้องสร้างความเข้าใจกับพนักงาน ต้องแสดงให้เห็นว่าการกดดันเพื่อการพัฒนาพนักงานเป็นไปเพื่อบริษัทและตัวพนักงานเอง

4. บริษัทฯ ควรมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่อง สร้างแรงจูงใจให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพมากขึ้น เนื่องจากความกังวลด้านปัญหาสุขภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์ในระดับสูงต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงานซึ่งสามารถศึกษาปัจจัยได้จากงานวิจัย (Schaufeli & Taris, 2014) เช่น Centralization, Job Insecurity, Trust in Management, Procedural fairness รวมไปถึงศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เช่น Intrinsic motivation, Introvert, Extrovert, Emotional and mental competencies เป็นต้น
2. บริษัทฯ มีหลายกลุ่มธุรกิจและมีนโยบายบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเหมือนกัน ควรขยายกลุ่มประชากรให้ครอบคลุมเพื่อสามารถใช้ข้อมูลเป็นตัวแทนของบริษัทได้
3. การเลือกตัวแปรอิสระควรเลือกให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อไม่ให้แบบสอบถามมีจำนวนข้อคำถามที่มากเกินไป บางตัวแปรเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ ก็ไม่จำเป็นต้องใส่ในกรอบแนวคิดงานวิจัย เช่น ความซับซ้อนของงาน หรือ ความเป็นอันตรายของงาน เป็นข้อมูลที่เป็นลักษณะเฉพาะของกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมีอยู่แล้ว
4. คำถามที่ใช้วัดทั้งผลกระทบทางด้านสุขภาพและผลกระทบทางด้านองค์กรจากภาวะหมดไฟในการทำงาน ควรเพิ่มข้อคำถามให้มากขึ้นเพื่อให้การวัดโดยใช้แบบสอบถามสะท้อนความเป็นจริง เช่น การใช้ Patient Health Questionnaire-9 (PHQ-9) หรือ Generalized Anxiety Disorder-7 (GAD-7)

ข้อจำกัดในงานวิจัย

1. งานวิจัยนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานบริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 3 โรงผลิตสารโอเลฟินส์ 2 ทั้งหมด 256 คน จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 156 คน ด้วยเวลาที่จำกัดและแบบสอบถามไม่สามารถระบุตัวตนของผู้ตอบแบบสอบถามได้จึงเกิดอุปสรรคในการติดตามการตอบรับแบบสอบถาม ทำให้ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาทั้งสิ้น 122 ฉบับ คิดเป็น 76.7% ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

บรรณานุกรม

- Ahola, K., & Hakanen, J. (2007). Job strain, burnout, and depressive symptoms: a prospective study among dentists. *J Affect Disord*, 104(1-3), 103-110.
<https://doi.org/10.1016/j.jad.2007.03.004>
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E. (2014). Is burnout a depressive disorder? A reexamination with special focus on atypical depression. *International Journal of Stress Management*, 21(4), 307-324. <https://doi.org/10.1037/a0037906>
- CNBC. (2022). *These are the 5 biggest signs of a toxic workplace*.
<https://www.cnbc.com/2022/03/31/these-are-the-5-biggest-signs-of-a-toxic-workplace.html>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Koutsimani, P., Montgomery, A., & Georganta, K. (2019). The Relationship Between Burnout, Depression, and Anxiety: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Front Psychol*, 10, 284. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00284>
- Kroenke, K., Spitzer, R. L., & Williams, J. B. (2003). The Patient Health Questionnaire-2: validity of a two-item depression screener. *Med Care*, 41(11), 1284-1292.
<https://doi.org/10.1097/01.Mlr.0000093487.78664.3c>
- Leiter, M. P. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behavior*, 12(2), 123-144.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1002/job.4030120205>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1997). The Maslach Burnout Inventory Manual. In (Vol. 3, pp. 191-218).
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111.
<https://doi.org/10.1002/wps.20311>

- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Michael P. Leiter. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- McCormack, N., & Cotter, C. (2013a). 2 - Factors contributing to burnout. In N. McCormack & C. Cotter (Eds.), *Managing Burnout in the Workplace* (pp. 27-56). Chandos Publishing. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-1-84334-734-7.50002-5>
- McCormack, N., & Cotter, C. (2013b). 8 - Symptom recognition and preventing burnout. In N. McCormack & C. Cotter (Eds.), *Managing Burnout in the Workplace* (pp. 151-192). Chandos Publishing. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-1-84334-734-7.50008-6>
- McKinsey Health Institute. (2022). Addressing employee burnout: Are you solving the right problem? <https://www.mckinsey.com/mhi/our-insights/addressing-employee-burnout-are-you-solving-the-right-problem#/>
- Mueller, C. W., & Price, J. L. (1990). Economic, psychological, and sociological determinants of voluntary turnover. *Journal of Behavioral Economics*, 19(3), 321-335. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0090-5720\(90\)90034-5](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0090-5720(90)90034-5)
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. In *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. (pp. 10-24). Psychology Press. <https://doi.org/10.4324/9780203853047>
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving work and health. In *Bridging occupational, organizational and public health: A transdisciplinary approach*. (pp. 43-68). Springer Science + Business Media. https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3_4
- Spitzer, R. L., Kroenke, K., Williams, J. B., & Löwe, B. (2006). A brief measure for assessing generalized anxiety disorder: the GAD-7. *Arch Intern Med*, 166(10), 1092-1097. <https://doi.org/10.1001/archinte.166.10.1092>
- Thai PBS. (2564). โควิดกระทบ SMEs ไตรมาสแรกปี 64 ปิดกิจการ 20,000 ราย. <https://www.thaipbs.or.th/news/content/304985>
- THE STANDARD WEALTH. (2022). ‘5 สัญญาณ’ เตือนภัยที่ทำงานเป็นพิษ ต้นเหตุพนักงานฝีมือดี ลาออกแม้ได้ค่าจ้างแพง. <https://thestandard.co/5-signs-work-poisonous>

World Health Organization. (2019). "Burn-out an 'occupational phenomenon':
International Classification of Diseases". <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>

เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล. (2564). ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่ม Generation Y มหาวิทยาลัยมหิดล]. กรุงเทพมหานคร.

โรงพยาบาลพญาไท. (2020). โรควิตกกังวล โรคซึมเศร้า โรคจิตหรือแค่คิดไปเอง.

<https://www.phyathai.com/th/article/2876->

https://www.phyathai.com/th/article/2876-%E0%B9%82%E0%B8%A3%E0%B8%84%E0%B8%8B%E0%B8%B6%E0%B8%A1%E0%B9%80%E0%B8%A8%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%B2_%E0%B9%82%E0%B8%A3%E0%B8%84%E0%B8%AE%E0%B8%B4%E0%B8%95%E0%B8%AB%E0%B8%A3%E0%B8%B7%E0%B8%AD

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2016). Job satisfaction – ความพึงพอใจในงาน.

<https://www.psy.chula.ac.th/th/feature-articles/job-satisfaction>

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2022). Anxiety – ความวิตกกังวล #คำศัพท์จิตวิทยา.

<https://www.psy.chula.ac.th/th/feature-articles/anxiety>

ชลภััสสรณ ศรีวรรณธรรมา และ ประสพชัย พสุนนท์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานแผนกห่วงโซ่อุปทาน: กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. *Veridian E-Journal Silpakorn University* ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ(8(1)), 185-200.

ตลาดหลักทรัพย์. (2566). งบการเงิน บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน). Retrieved 19 กันยายน 2566 from

<https://www.set.or.th/th/market/product/stock/quote/PTTGC/financial-statement/company-highlights>

บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน). (2565). รายงานประจำปี 2565.

<https://www.pttgcgroup.com/th/investor-relations/document/annual-filings>

ปทุมรัตน์ สกฤตพิมลรัตน์. (2556). ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท วีรับเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด [การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. กรุงเทพมหานคร.

ปองกานต์ ศิโรรัตน์. (2563). การศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจ กลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ มหาวิทยาลัยมหิดล].

กรุงเทพมหานคร.

พฤษภา พุทธิสาริกกร. (2563). ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกรณีศึกษา
สายงานการไฟฟ้า ภาค 3 [สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].

กรุงเทพฯ.

วราภรณ์ เลิศวิไลย์. (2563). ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของนักเทคนิคการแพทย์ ใน
จังหวัดกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย]. กรุงเทพมหานคร.

วัลลภ วิชาญเจริญสุข. (2557). ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนยาบริษัทยาข้าม
ชาติ [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. กรุงเทพมหานคร.

วีวรรธนา แก้วบัวดี. (2564). ภาวะเหนื่อยล้าและปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานในเจ้าพนักงานและพนักงาน
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. กรุงเทพมหานคร.

สรโรชาพัชร เตชโรจนกัญจน์. (2564). ภาวะหมดไฟในการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงาน
บริษัทเอกชนที่ดำเนินธุรกิจจัดจำหน่ายวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง [วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2561). สารานุกรมจิตวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสภา. In *Encyclopedia of
psychology: royal Thai council edition*. กรุงเทพฯ: สำนักงานราชบัณฑิตยสภา.

ภาคผนวก



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่องภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมปิโตรเคมี กรณีศึกษา บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) โรงโอดีฟินส์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน นอกจากนี้ยังศึกษาเรื่องผลกระทบที่เกิดขึ้นจากภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งในเชิงสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานและในเชิงองค์กรด้วย ซึ่งผู้วิจัยจะนำข้อมูลไปประมวลผลและนำเสนอในภาพรวม เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการวิจัยและงานทางวิชาการเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับ ไม่สามารถระบุตัวตนได้ และไม่มีผลกระทบต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานในองค์กรของท่านแต่อย่างใด
2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน
 - ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระงานและทรัพยากรในงาน
 - ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากภาวะหมดไฟในการทำงาน
 - ส่วนที่ 5 : ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์การให้ข้อมูล
ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมา ณ โอกาสนี้

นายวิศิษฐ์ นบน์อม

นิสิตหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

1. เจนเนอร์เรชั่น

- Baby Boomer (เกิดปี พ.ศ. 2489 - 2507)
- Generation X (เกิดปี พ.ศ. 2508 - 2522)
- Gen Y (เกิดปี พ.ศ. 2523 - 2540)
- Gen Z (เกิดปี พ.ศ. 2540 - 2552)
- Generation Alpha (เกิดปี พ.ศ.2553 ขึ้นไป)

2. หน่วยงาน

- หน่วยงานปฏิบัติการผลิต (Operation)
- หน่วยงานเทคโนโลยีการผลิต (Plant Technical)
- หน่วยงานซ่อมบำรุง (Maintenance)

3. ตำแหน่งงาน

- ระดับผู้จัดการหรือหัวหน้างาน เช่น Division Manager, Day Manager, Shift Manager, Shift Supervisor, MN-Supervisor
- ระดับพนักงาน (Staff) เช่น Operator, Engineer, Officer, Technician

4. อายุงาน

- น้อยกว่า 5 ปี 5 - 10 ปี 11 - 15 ปี
- 16 - 20 ปี มากกว่า 20 ปี

5. ท่านกำลังประสบปัญหาเหล่านี้หรือไม่

	ไม่มี	น้อย (ภาระที่มี ไม่ทำให้ท่านวิตกกังวลมากนัก)	ปานกลาง (ท่านรู้สึกวิตกกังวล กับภาระรับผิดชอบเป็นครั้งคราว)	มาก (ท่านรู้สึกวิตกกังวลอย่างมาก ต่อภาระที่ต้องรับผิดชอบ)
ปัญหาสุขภาพ				
ปัญหาครอบครัว				
ปัญหาหนี้สิน				
ปัญหาความรัก				

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดในช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับความรู้สึกเป็น 7 ระดับ ดังนี้

- 6 คะแนน หมายถึง ท่านรู้สึกเช่นนี้ **ทุกวัน**
- 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

ที่	ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout)	ระดับความถี่						
		0	1	2	3	4	5	6
1	ท่านรู้สึกห่อเหี่ยวจิตใจกับการทำงาน							
2	ท่านรู้สึกหมดเรี่ยวแรงเมื่อถึงเวลาเลิกงาน							
3	ท่านรู้สึกเหนื่อยและไม่อยากมาทำงาน เมื่อต้องตื่นขึ้นมาในตอนเช้าเพื่อเผชิญกับอีกวันหนึ่งของการทำงาน							
4	ท่านรู้สึกว่าการทำงานทั้งวันเป็นความกดดันอย่างยิ่ง							
5	ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าจากงานของท่าน จนไม่มีพลังเพียงพอสำหรับกิจกรรมเพื่อการผ่อนคลายที่ท่านชื่นชอบ							
6	ท่านรู้สึกสนใจในงานลดน้อยลง							
7	ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานลดลง							
8	ท่านแค่อยากทำงานของท่าน โดยไม่ต้องสนใจสิ่งรอบข้าง							
9	ท่านพุดถึงงานในเชิงลบ							
10	ท่านใช้ความคิดน้อยลงในการทำงานและ ทำงานเหมือนตัวเองเป็นเครื่องจักร							
11	ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ							
12	ท่านรู้สึกว่าท่านได้ลงแรงอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย							

ที่	ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout)	ระดับความถี่						
		0	1	2	3	4	5	6
	ขององค์กร							
13	ท่านรู้สึกว่าคุณเก่งในงานของท่าน							
14	ท่านรู้สึกมีความสุขเวลาที่ท่านทำบางสิ่ง ได้สำเร็จในที่ทำงาน							
15	ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นที่ไว้วางใจของ ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงาน							
16	ท่านมั่นใจว่าคุณมีประสิทธิภาพในการ							

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระงานและทรัพยากรในงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดโดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยไปจนถึงเห็นด้วยมากที่สุดดังนี้

- (1) หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด (2) หมายถึง เห็นด้วยน้อย
 (3) หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง (4) หมายถึง เห็นด้วยมาก
 (5) หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ที่	ภาระงาน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
1	งานที่ท่านรับผิดชอบมีปริมาณมาก จนไม่สามารถทำให้แล้วเสร็จในช่วงเวลาทำงานปกติ เช่น ต้องนำกลับไปทำต่อที่บ้าน					
2	ท่านได้รับมอบหมายงานอื่นนอกเหนือจากภาระงานปกติ					
3	งานที่ท่านต้องการความเร่งด่วนอยู่เสมอ					
4	งานที่ท่านทำมีความยุ่งยากซับซ้อนและจำเป็นต้องใช้ทักษะสูง					
5	การทำงานของเรามีกระบวนการที่เสี่ยงอันตราย					
6	ท่านได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม หรือรู้สึกถูกแบ่งแยกกีดกันออกจากงานหรือการตัดสินใจ					
7	ที่ทำงานของท่านไม่เคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน					
8	เพื่อนร่วมงานของท่านคิดแต่จะแข่งขันหรือพร้อมแทงข้างหลังเสมอ					
9	หัวหน้างานเมินเฉยต่อการกลั่นแกล้ง การล่วงละเมิด และความเกลียดชัง					

ที่	ภาระงาน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
10	ท่านทำงานกับคนที่ดูถูกความคิดของท่าน					

ที่	ทรัพยากรในงาน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
1	ท่านได้รับการปรับเงินเดือน เหมาะสมกับความทุ่มเทและความรู้ความสามารถที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงาน					
2	องค์การของท่านจัดสรรเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เพียงพอ พร้อมใช้งาน					
3	ท่านมองเห็นโอกาสความก้าวหน้า จากตำแหน่งงานที่ท่านทำในปัจจุบัน					
4	การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานของท่านเป็นไปด้วยความเสมอภาคและยุติธรรมเป็นไปตามความสามารถของพนักงาน					
5	ท่านมีอิสระในการทำงาน โดยสามารถวางแผนและตัดสินใจได้ว่างานที่รับผิดชอบจะใช้เวลาในการดำเนินการเท่าไร					
6	ท่านได้รับโอกาสทำงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถตามศักยภาพที่ท่านมีอย่างเต็มที่					
7	ท่านสามารถพูดคุยแสดงความคิดเห็น และความรู้สึกที่แท้จริงต่อเพื่อนร่วมงานได้อย่างเปิดเผย					

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับสุขภาพและองค์กร

คำชี้แจง 4.1 : โปรดทำเครื่องหมายลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดโดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยไปจนถึงเห็นด้วยมากที่สุดดังนี้

- (1) หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด (2) หมายถึง เห็นด้วยน้อย
 (3) หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง (4) หมายถึง เห็นด้วยมาก
 (5) หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ที่	คำถามเกี่ยวกับองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
1	ท่านตั้งใจจะลาออกจากบริษัทฯ ใน 3-6 เดือนข้างหน้า					
2	ท่านมีแรงจูงใจในการทำงานสูง อยากทำงานที่ได้รับมอบหมายออกมาให้ดีที่สุด					
3	ท่านพอใจกับตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน					

4.2 คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดโดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 4 ระดับ ได้แก่ คำถามคือ “ ในช่วง 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา คุณประสบกับปัญหาเหล่านี้บ่อยแค่ไหน ?”

ที่	ในช่วง 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา คุณประสบกับปัญหาเหล่านี้ บ่อยแค่ไหน ?	ไม่เลย	บางวัน	ค่อนข้างบ่อย	เกือบทุกวัน
1	รู้สึกตึงเครียดวิตกกังวล หรือ กระทบกระวายเป็น				
2	ไม่สามารถหยุดหรือควบคุมความกังวลได้				
3	เบื่อ ทำอะไรๆ ก็ไม่เพลิดเพลิน				
4	ไม่สบายใจ ซึมเศร้า หรือท้อแท้				

ส่วนที่ 5 ท่านคิดว่าบริษัทฯ ควรปรับเปลี่ยนสิ่งใดเพื่อลดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน

.....
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

 CHULALONGKORN UNIVERSITY


สิ้นสุดแบบสอบถาม
 ขอขอบคุณที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถาม



ที่ Q-SH-O2 - 040/2566

30 ตุลาคม 2566

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลพนักงานโรงโหลหินส์ 2 โดยใช้แบบสอบถาม ประกอบการทำสารนิพนธ์

เรียน OLE ผ่าน Q-SH-O2 

สิ่งที่แนบมาด้วย 1. หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามเพื่อประกอบการเขียนสารนิพนธ์
2. แบบสอบถาม

ด้วยกระผม นายวิศิษฐ์ นบน์อม หน่วยงาน Q-SH-O2 ปัจจุบันกำลังศึกษาในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับการอนุมัติหัวข้อสารนิพนธ์เรื่อง ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมปิโตรเคมี โดยทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ระดับของภาวะหมดไฟในการทำงานในปัจจุบัน และ ผลกระทบในเชิงลบต่อสุขภาพและองค์กร โดยใช้ข้อมูลจากพนักงานในพื้นที่โรงโหลหินส์ 2 เป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ ผลการศึกษาที่ได้สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงนโยบายเกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรบุคคล พัฒนามาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาภาวะหมดไฟในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งยังทำให้พนักงานมีอาชีพความมีที่ตี่อีกด้วย

จึงขออนุญาตเก็บข้อมูลพนักงานสังกัดฝ่ายปฏิบัติการผลิต (O-P2) และฝ่ายซ่อมบำรุง (O-MN2) ที่ปฏิบัติงานประจำพื้นที่โรงโหลหินส์ 2 เป็นจำนวนขั้นต่ำ 140 คน ด้วยการใช้แบบสอบถามออนไลน์ (MS-Form) โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม และจะไม่สามารถระบุตัวตนของผู้ตอบแบบสอบถามได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นายวิศิษฐ์ นบน์อม)

วิศวกรความปลอดภัย



ที่ อว 64.15/ร.ป.ม.227

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนอังรีดูนังต์ วังใหม่ ปทุมวัน
กรุงเทพฯ 10330

วันที่ 27 ตุลาคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เพื่อประกอบการเขียนสารนิพนธ์

เรียน รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานโอเลฟินส์ (OLE)
(คุณพรศพงษ์ วัชรตันโสภณ)

ด้วย นายวิชาญ นบน์อม นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ ในหัวข้อ ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมปิโตรเคมี กรณีศึกษา บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) โรงผลิตสารโอเลฟินส์ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พิสุทธิ์ บุชบาร์ตัน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามจากพนักงานภายในสังกัด จำนวน 140 คน เพื่อประกอบการเขียนสารนิพนธ์

ในการนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นายวิชาญ นบน์อม เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามจากพนักงานภายในสังกัด โดยนิสิตจะเป็นผู้ประสานในเวลาที่เหมาะสมอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ภวีน น.

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภวีน ศิริประภาณุกุล)
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ข้อเสนอแนะจากพนักงานที่ได้รับการตอบรับจากแบบสอบถาม
(ท่านคิดว่าบริษัทฯ ควรปรับปรุงสิ่งใดเพื่อลดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน ?)

หัวข้อ	รายละเอียด
Workload	<ol style="list-style-type: none"> 1. การ Assign งานให้ตรงกับความสามารถของคน มุ่งเน้นประสิทธิภาพของงาน ไม่ใช่ปริมาณงานที่ได้ 2. ลดงานที่ซ้ำซ้อน ลดการนำงานหรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่ไม่ใช่งานหลักของบริษัท ออกไป 3. ปรับปรุงเรื่อง Change Management ในด้านต่างๆ ให้สะท้อนกับบริบทในแต่ละ Business Unit มากขึ้น 4. การนำเอาสิ่งที่ไม่เหมาะกับองค์กรมาใช้ 5. Load distribution, work life balance, new career path after re-organization of maintenance department, how to achieve business goal after decreasing manpower. 6. บริษัทต้องแสดงให้เห็นว่า การกีดกันเพื่อการพัฒนาพนักงานเป็นไปเพื่อบริษัท และตัวพนักงานเอง 7. KPI ที่ไม่มีตัวชี้วัดชัดเจน
Toxic Workplace Behavior	<ol style="list-style-type: none"> 8. เปื่อหน่ายมากขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อนร่วมงานก็ทำให้บั่นทอนได้บ่อยครั้ง , No Toxic Culture 9. มาตรการบริษัทให้ความสำคัญต่อ work-life balance แต่กลายเป็นว่าในความเป็นจริง ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาแต่ละคน ดังนั้นต้องแก้ไขจุดนี้ก่อน ความ work-life balance ถึงจะมี
Financial Rewards	<ol style="list-style-type: none"> 10. สร้างแรงจูงใจ ให้ผลตอบแทนพิเศษที่เหมาะสม , ให้กำลังใจพนักงานและมี Gift กิจกรรมให้บ่อยๆ
Advancement	<ol style="list-style-type: none"> 11. การตัดเกรดไม่เป็นธรรม ปรับระดับยากขึ้น ปรับเปลี่ยนวิธีตลอด จนมันไม่เสมอภาคกับคนใหม่ที่กำลังขึ้นซึ่งแนวคิดเป็นแบบนี้ทำให้คนที่จะปรับก็ต้องรับระเบียบใหม่

หัวข้อ	รายละเอียด
อื่นๆ	<p>12. ภาวะหมดไฟในการทำงานขึ้น เป็นปัจเจก ซึ่งถ้าเมื่อใดที่คนๆนั้น ไม่อยากทำงานของตน, ไม่สนใจในงานของตนแล้ว ก็ควรมีการประเมินให้ พนักงานท่านนั้น ย้ายออกจากหน่วยงานไปในที่ๆ เค้าชอบที่จะทำงานมากกว่าหากไม่มีก็ควรจัดให้มี package MSP โครงการร่วมใจจาก (Mutual Separation Plan) ไปเลย เนื่องจากพนักงานบางส่วนมีแนวคิดแค่มาทำงานไปวันๆ เป็นจำนวนเยอะมากๆ ซึ่งทำให้บริษัทเสียผลประโยชน์จากการที่ บ. ต้องเพิ่มเงินเดือนให้ทุกๆปี แต่ได้ผลงานออกมาเท่าเดิม และ/หรือ ลดลงจากเดิมเสียด้วยซ้ำ ถ้าให้ MSP หรือ ออก Package Early ไปเลย แล้วก็ รับ พนง จบใหม่ มาทดแทน จะทำให้ความสามารถในการแข่งขันของ บริษัทฯ เพิ่มขึ้นได้</p> <p>13. นำกิจกรรมสันทนาการในอดีตกลับมาให้พนักงานเหมือนเดิมครับ</p>

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

Wisit Nobnom

วุฒิการศึกษา

B.Sc. (Occupational Health and Safety), Mahidol University



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY