

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกของภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลและนิเทศศาสตร์ดิจิทัล
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2565

INSIGHTFUL DATA ANALYTICS OF EMPLOYEE BURNOUT



WATTANAVIPA TANAKULKIT

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Degree of Master of Information Science Program in Digital Technology and
Communication


Suranaree University of Technology

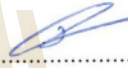
Academic Year 2022

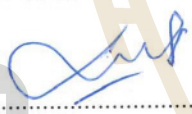
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกของภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้ดำเนินการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต


คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชูพันธุ์ รัตนโกศา)
ประธานกรรมการ


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.จิตมนต์ อังสกุล)
กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภกฤษฎี นีวัฒนากุล)
กรรมการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธรา อังสกุล)
คณบดีสำนักวิชาศาสตร์และศิลป์ดิจิทัล

วาทนวิภา ธนกุลกิจ : การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกของภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน
(INSIGHTFUL DATA ANALYTICS OF EMPLOYEE BURNOUT)

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติมนต์ อังสกุล, 101 หน้า.

ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นภาวะของการอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลมาจากความเครียดจากงานที่มากเกินไปอย่างต่อเนื่องยาวนาน และส่งผลให้ผู้มีภาวะหมดไฟมีความรู้สึกว่องานนั้นเกินกำลังที่จะทำได้ มีอารมณ์ร่วมกับงานลดลงมาก และไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการในการทำงานหรือทำงานได้ไม่ดี ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน โดยการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน และการพัฒนาแบบจำลองการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานจากบริษัทด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำนวน 223 คน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการออกแบบและพัฒนาแบบจำลองการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานใช้เทคนิคต้นไม้การตัดสินใจ

ผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานมีค่าความแม่นยำ ค่าความระลึก และค่าประสิทธิภาพโดยรวม คือร้อยละ 85 ทั้งหมด โดยแบบจำลองนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานได้

สาขาวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลและนิเทศศาสตร์ดิจิทัล

ปีการศึกษา 2565

ลายมือชื่อนักศึกษา จิตติมนต์ อังสกุล
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา [ลายมือ]

WATTANAVIPA TANAKULKIT : INSIGHTFUL DATA ANALYTICS OF EMPLOYEE
BURNOUT. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. JITIMON ANGSKUN, D.Eng. 101 PP.

BURNOUT SYNDROME / INSIGHTFUL DATA ANALYTICS / DECISION TREE

Burnout syndrome is a condition of emotional exhaustion that results from prolonged, excessive work stress. It causes burnout sufferers to feel that their work is beyond their limits, their moods are significantly reduced, and they cannot meet work demands or perform poorly. Therefore, this research focuses on an in-depth analysis of employee burnout by analyzing factors affecting burnout in employees' work and developing a prediction model for burnout.

This research collected data from 223 employees from digital technology companies. The statistics used for analysis were descriptive statistics to analyze personal data by frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. The design and development of a prediction model for burnout of employees used a decision tree technique.

The results revealed that the prediction model for burnout of employees had all values of accuracy, recall, and F-measure was 85 percent. This model could be applied to predict burnout in the work of employees.

School of Digital Technology and Communication
Academic Year 2023

Student's Signature Wattana Wipatana
Advisor's Signature Jitimon Angskun

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย).....	ก
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ).....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูป.....	ซ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.4 ข้อตกลงเบื้องต้น.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.7 คำอธิบายศัพท์.....	5
2 ปรีทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีโรคจิตเวช.....	8
2.1.1 ความหมายของโรคทางจิตเวช.....	8
2.1.2 กลุ่มโรคทางจิตเวช.....	8
2.1.3 โรคซึมเศร้า.....	9
2.1.4 ยาที่ใช้รักษาโรคซึมเศร้า.....	10
2.1.5 สารอาหารที่เหมาะสมกับโรคซึมเศร้า.....	12
2.2 แนวคิดและทฤษฎีโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง.....	14
2.2.1 กลุ่มโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง.....	14
2.2.2 คุณลักษณะของอาหารที่เหมาะสมกับอาการทางกาย.....	15
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบให้คำแนะนำ.....	18
2.4 บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	27

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

3	วิธีการดำเนินการวิจัย	28
3.1	วิธีวิจัย.....	28
3.1.1	การวางแผนระบบ (System planning).....	28
3.1.2	การวิเคราะห์ระบบ (System analysis).....	29
3.1.3	การออกแบบระบบ (System design).....	30
3.1.4	การพัฒนา และติดตั้งระบบ (System implementation).....	33
3.2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
3.2.1	ประชากร.....	34
3.2.2	กลุ่มตัวอย่าง.....	34
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
3.3.1	เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ.....	35
3.3.2	เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	36
3.4	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
3.4.1	แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ.....	40
3.4.2	เก็บข้อมูลแบบสอบถามโดยใช้คำถามแบบมีโครงสร้าง.....	40
4	ผลการวิจัยและอภิปรายผล.....	41
4.1	ผลการพัฒนาระบบ.....	41
4.1.1	ส่วนติดต่อกับผู้ใช้.....	43
4.1.2	ส่วนการอนุมานความรู้.....	46
4.1.3	ส่วนการพัฒนาฐานความรู้.....	48
4.2	ผลการประเมินความสามารถในการใช้งานได้ของระบบ.....	48
4.2.1	ข้อมูลผู้เชี่ยวชาญ.....	49
4.2.2	ผลการประเมินความสามารถในการใช้งานได้ของระบบ.....	50
5	สรุปและข้อเสนอแนะ	57
5.1	สรุปผลการวิจัย.....	57
5.2	ข้อจำกัดของการวิจัย.....	58
5.3	การประยุกต์ผลการวิจัย.....	58
5.4	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	58

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

รายการอ้างอิง	60
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	65
ภาคผนวก ข ขั้นตอนวิธีแนะนำมื้ออาหารสำหรับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าที่มีภาวะทุพโภชนาการ	72
ภาคผนวก ค วิธีการใช้งานระบบ	79
ประวัติผู้เขียน	109



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 อาการไม่พึงประสงค์จากยารักษาโรคทางจิตเวชที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคอาหาร	10
2.2 สารอาหารที่มีความสัมพันธ์กับโรคซึมเศร้า	13
2.3 คุณลักษณะของอาหารที่เหมาะสมกับอาการทางกาย.....	15
2.4 สรุปเปรียบเทียบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
3.1 เกณฑ์พิจารณาตัวแปรการออกกำลัง.....	31
3.2 ตัวอย่างแบบสอบถามชุมชน.....	37
3.3 การแปลค่าข้อคำถามเชิงบวกและเชิงลบ.....	38
3.4 ระดับคะแนนการใช้งานได้ของระบบ.....	39
4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	49
4.2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	49
4.3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	49
4.4 ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อการใช้งานระบบด้านประสิทธิภาพ.....	50
4.5 ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อการใช้งานระบบด้านผลกระทบต่อการใช้งาน... ..	51
4.6 ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อการใช้งานระบบด้านประโยชน์ที่ได้จากการใช้งาน... ..	52
4.7 ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อการใช้งานระบบด้านการควบคุม.....	53
4.8 ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อการใช้งานระบบด้านการเรียนรู้.....	54
4.9 ตารางสรุปผลการประเมินความสามารถในการใช้งานได้ของระบบ.....	56

สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
2.1 แหล่งความรู้ในระบบให้คำแนะนำ.....	21
2.2 เทคนิคการให้คำแนะนำตามแหล่งความรู้.....	21
2.3 องค์ประกอบของระบบให้คำแนะนำจากฐานความรู้.....	22
3.1 โครงสร้างของระบบแนะนำมื้ออาหารสำหรับผู้ป่วยโรคซึมเศร้าที่มีภาวะทุพโภชนาการ.....	29
3.2 ตัวอย่างเมนูอาหารสำหรับผู้ป่วย 1 ชุด	31
3.3 จำนวนผู้ประเมินระบบที่ส่งผลต่อค่าความเชื่อมั่นในการประเมินระบบ.....	34
4.1 ส่วนแสดงหน้าจอเมนูการใช้งานสำหรับสิทธิ์ผู้ป่วยหรือผู้ดูแลผู้ป่วย.....	42
4.2 ส่วนแสดงหน้าจอเมนูการใช้งานสำหรับสิทธิ์ผู้ดูแลระบบ.....	42
4.3 ส่วนแสดงหน้าจอการจัดการข้อมูลผู้ใช้งาน.....	43
4.4 ส่วนแสดงหน้าจอการกรอกข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อแนะนำเมนูอาหาร.....	44
4.5 ส่วนแสดงหน้าจอการแนะนำเมนูอาหาร.....	45
4.6 ส่วนแสดงหน้าจอรายละเอียดเมนูอาหาร.....	46
4.7 ส่วนแสดงขั้นตอนการอนุมานความรู้.....	47
4.8 ส่วนแสดงการพัฒนาฐานข้อมูล ER-DIAGRAM	48
4.9 กราฟสรุปผลการประเมินความสามารถในการใช้งานได้ของระบบ.....	55

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วซึ่งความท้าทายในหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านสังคม เศรษฐกิจและการเมืองนั้น ส่งผลต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตโดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญคือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทต่อเศรษฐกิจและสังคม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจแบบก้าวกระโดด เน้นการขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและนำประเทศไปสู่วิธีการคิดใหม่ กระบวนการการทำงานใหม่และวิถีชีวิตใหม่ ซึ่งภาครัฐได้ดำเนินการตามนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคมจะเป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมดิจิทัลของประเทศ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ที่กำหนดทิศทางการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ มีภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทย 4 ระยะ คือ ระยะที่ 1 Digital Foundation ประเทศไทยลงทุนและสร้างรากฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมดิจิทัล ระยะที่ 2 Digital Thailand I: Inclusion (ภายใน พ.ศ. 2565) ทุกภาคส่วนของประเทศไทยมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมดิจิทัลตามแนวประชารัฐ ระยะที่ 3 Digital Thailand II: Full Transformation (ภายใน พ.ศ. 2570) ประเทศไทยก้าวเข้าสู่การเป็น “ดิจิทัลไทยแลนด์” ที่ขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ และระยะที่ 4 Global Digital Leadership (ภายใน พ.ศ. 2570 - 2580) ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มที่พัฒนาแล้วสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างมูลค่าเศรษฐกิจ และคุณค่าทางสังคมอย่างยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2565) จากนโยบาย แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมดิจิทัลที่ได้กล่าวมา จะเห็นได้ว่าแนวทางในการพัฒนาดิจิทัลมีความต่อเนื่อง ยั่งยืน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2566) ได้ให้ความหมาย เทคโนโลยีดิจิทัล คือ ทักษะความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) ที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ ที่นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจะนำไปใช้ตั้งแต่ระดับบุคคลจนถึงองค์กรต่าง ๆ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ และการแข่งขัน และในปัจจุบันบริษัทที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลมีจำนวนมากขึ้น ซึ่งการทำงานทางด้านเทคโนโลยี

ดิจิทัลนั้น พนักงานส่วนใหญ่จะใช้คอมพิวเตอร์ทำงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานต้องอยู่หน้าคอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน อีกทั้งงานประเภทนี้มักมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก และการทำงานต้องแข่งขันกับเวลาเพื่อให้เสร็จทันกำหนด การแบกรับภาระงานที่หนักและต้องทำงานให้เสร็จตามกำหนด จนไม่มีเวลาพักผ่อน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการกระทำเพื่อตอบสนองมาสู่ความสำเร็จขององค์กรทั้งสิ้น และอาจเป็นสาเหตุทำให้พนักงานต้องเผชิญกับภาวะความเครียด และความกดดันติดต่อกันเป็นเวลานาน ส่งผลให้พนักงานเกิดอาการอ่อนล้าทั้งร่างกายและจิตใจ รู้สึกหมดเรี่ยวแรง มีความอดทนต่องานที่รับผิดชอบลดลง ไม่อยากทำงาน หากไม่ได้รับการแก้ไข อาจจะไปจนถึงขั้นขาดพลังในการดำรงชีวิต อาการเหล่านี้เรียกว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) ลักษณะอาการที่ทำให้เกิดทัศนคติทางลบต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงานและงานที่ตนเองรับผิดชอบ เกิดความรู้สึกหมดหวัง ขาดความกระตือรือร้นในหน้าที่การงาน ซิดซนิก คุณเจริญ (2560) ซึ่งเป็นอาการทางจิตวิทยาของบุคคลที่เกิดความเครียดจากการทำงาน สะสมจนเรื้อรัง อาการอ่อนเพลีย ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ หมดกำลังกายและใจ จนส่งผลให้ตนเองรู้สึกด้อยค่า เกิดทัศนคติทางลบทั้งต่อตนเองและงาน นำไปสู่การตอบสนองต่อการทำงานที่มีความเครียด จนไม่สามารถปรับตัวหรือเผชิญกับความเครียดนั้นได้

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญในเรื่องสุขภาพร่างกาย และสภาวะทางจิตวิทยาของพนักงาน โดยทั้ง 2 อย่างนั้น จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน เช่น ลดอัตราการขาดงาน ส่งผลต่อประโยชน์สูงสุดที่องค์กรจะได้รับ กล่าวคือพนักงานเป็นส่วนสำคัญขององค์กรทุกองค์กร และเป็นทรัพยากรหลักที่จะนำพาให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้น พนักงานที่ดึนั้นต้องมีสุขภาพที่แข็งแรง ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีทัศนคติที่ดี อย่างไรก็ตามการพัฒนาางานอย่างต่อเนื่อง และกฎระเบียบต่างๆ ขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีจำนวนพนักงานอย่างจำกัด ประกอบกับงานที่ต้องทำอย่างรวดเร็ว รวมถึงงานต้องมีคุณภาพ ถูกต้อง เพื่อให้งานสำเร็จทันกับความต้องการของลูกค้า ส่งผลทำให้พนักงานเกิดความกดดันและความเครียด นอกจากนี้ยังมีปัจจัยทางสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่ส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน จนเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่าสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ ภาระงานที่หนักจนเกินไป (Workload) งานมีความเข้มข้นมากขึ้น ใช้เวลามากขึ้น และซับซ้อนมากขึ้น เพื่อเพิ่มผลผลิตในองค์กร ควรทำงานด้วยความพยายามมากขึ้นโดยไม่หยุดพัก มีชั่วโมงทำงานที่ยาวนานขึ้น และพยายามให้ทันกับความต้องการ ในขณะที่เดียวกันก็มีบทบาทมากขึ้นพร้อม ๆ กัน กล่าวคือ งานต้องการการทำงานหลายอย่างพร้อมกัน ปริมาณงานเป็นหนึ่งในสาเหตุที่ถูกพูดถึงมากที่สุดของภาวะหมดไฟในการทำงาน และมีความเกี่ยวข้องอย่างชัดเจนที่สุดกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ งานในปริมาณที่มากโดยมีพนักงานไม่เพียงพอในการทำงาน นำไปสู่ความกดดันในการทำงานให้เสร็จภายในเวลา การขยายเวลาทำงานเพื่อทำงานให้เสร็จทันเวลา ย่อมส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว (Maslach and Leiter, 1997) โดยหากภาวะหมดไฟในการทำงานไม่ได้รับการดูแลและแก้ไข สิ่งที่เกิดขึ้นคือจะมีลักษณะการแสดงออกของ

ความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรมที่เกิดจากการตอบสนองต่อความเครียดเรื้อรัง ในสิ่งแวดล้อมการทำงานและไม่สามารถปรับตัวเมื่อเจอกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้ ส่งผลต่อทัศนคติ พฤติกรรมผลทางลบต่อบุคคล และองค์กร เกิดความเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงาน เฉยชากับบุคคลรอบข้าง เกิดความท้อแท้ มีความรู้สึกว่าคุณเองไม่สามารถทำได้สำเร็จ (ชนพร พงษ์บุญชู, 2559)

ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานเป็นภาวะการเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจที่เกิดจากความเครียดเรื้อรังในการทำงาน โดยมีอาการหลัก 3 อาการ ประกอบด้วย 1) รู้สึกสูญเสียพลังงานหรือภาวะอ่อนเพลีย 2) มีความรู้สึกต่อต้านและมองงานของตนเองในทางลบ ขาดความรู้สึกในความตั้งใจที่จะประสบความสำเร็จ ไม่มีแรงจูงใจที่จะประสบความสำเร็จในงาน และ 3) รู้สึกเหินห่างจากคนอื่นไม่ว่าจะเป็นผู้ร่วมงาน หรือลูกค้า รวมถึงขาดความผูกพันกับสถานที่ทำงาน (องค์การอนามัยโลก, 2019) ซึ่งผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย การขาดงาน การลาออก และหากบุคคลยังทำงานอยู่ในองค์กร ภาวะหมดไฟในการทำงานอาจนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง ดังนั้น ภาวะหมดไฟในการทำงานจึงมีความสัมพันธ์กับการลดลงของความพึงใจในงาน และความผูกพันต่องานรวมถึงองค์กรด้วย ยิ่งไปกว่านั้นภาวะหมดไฟในการทำงานอาจส่งผลกระทบต่อทางลบกับบุคคลในแง่ของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอีกด้วย (Maslach & Leiter, 1997) และทางด้านอารมณ์จะมีความรู้สึกของการสูญเสียพลังงานหรืออ่อนเพลียจากงานหรือความรู้สึกเชิงลบเหยียดหยามงานของตน รวมถึงมีความเชื่อว่าตนไม่สามารถทำงานหรือ มีผลลัพธ์ที่ดีได้ (Hounsell, 2019) ภาวะหมดไฟในการทำงานยังส่งผลให้บุคคลมีทัศนคติด้านลบกับงาน ผู้รับบริการ หรือเพื่อนร่วมงานอาจได้รับผลกระทบของอารมณ์ที่แปรปรวน หงุดหงิดง่ายขึ้น ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร นอกจากนี้เมื่อบุคคลรู้สึกเบื่องาน ไม่ผูกพันในงานจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงและนำไปสู่การลาออกได้ ทำให้องค์กรต้องเสียทรัพยากรในการสรรหา คัดเลือก ว่าจ้าง และฝึกอบรมบุคลากรใหม่ (ดุชนิ อุดมอิทธิ, พงศ์กฤตณัย แก้วยศ, และเกตุรมาศ อยู่ถิ่น, 2557)

ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้วนั้น มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นกรณีศึกษา เพื่อต้องการนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรด้านเทคโนโลยีการสื่อสารดิจิทัล ในการสร้างมาตรการ และพัฒนาวิธีรับมือกับภาวะหมดไฟในการทำงาน เพื่อป้องกันให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข ด้วยเล็งเห็นว่าพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ขาดไม่ได้ในกระบวนการดำเนินงานและเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ดังนั้นองค์กรจึงควรใส่ใจ ให้ความสำคัญกับพนักงาน และป้องกันไม่ให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในองค์กรหรือน้อยที่สุด เพื่อให้องค์กรได้ผลสำเร็จตามเป้าหมาย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน
- 1.2.2 เพื่อพัฒนาแบบจำลองการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน

1.3 คำถามนำการวิจัย

- 1.3.1 ปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน
- 1.3.2 แบบจำลองการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานมีขั้นตอนอย่างไร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกของภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน โดยข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้มาจากการเก็บรวบรวมกลุ่มเป้าหมายคือ บริษัทเทคโนโลยีดิจิทัล โดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจากการรวบรวมปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงานจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งตัวแปรต้นที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ ปัจจัยทางอารมณ์ ส่วนในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกนั้น ได้นำเทคนิคการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) มาประยุกต์ใช้เพื่อทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.5.1 ได้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน
- 1.5.2 ได้แบบจำลองการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน
- 1.5.3 นำแบบจำลองที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการติดตามและเฝ้าระวังการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน

1.6 คำอธิบายศัพท์

1.6.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และภาระครอบครัว

- 1) เพศ หมายถึง พนักงานบริษัทเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งที่เป็นเพศชาย หญิง และความหลากหลายทางเพศ
- 2) อายุ หมายถึง ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีดิจิทัล
- 3) รายได้ต่อเดือน หมายถึง พนักงานบริษัทเทคโนโลยีดิจิทัล ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไป

4) สถานภาพสมรส หมายถึง พนักงานบริษัทเทคโนโลยีดิจิทัล ที่มีสถานภาพโสด สมรส หย่าร้าง หรือ แยกกันอยู่

5) ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีดิจิทัล

6) ภาระครอบครัว หมายถึง พนักงานบริษัทเทคโนโลยีดิจิทัล ที่มีภาระครอบครัวที่ต้องดูแล

1.6.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในองค์กร ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีดิจิทัล

2) ตำแหน่งงานในองค์กร หมายถึง พนักงานบริษัทเทคโนโลยีดิจิทัล ที่มีตำแหน่งงาน ระดับปฏิบัติการ หัวหน้างาน และผู้จัดการ

3) ลักษณะงาน หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีดิจิทัล

4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ประจำ ซึ่งครอบคลุมลักษณะทั่วไปของสถานที่ปฏิบัติงาน ความพร้อมของเครื่องมือเครื่องใช้ แสงสว่าง และอุณหภูมิ รวมไปถึง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์กร การติดต่อสัมพันธ์กันอย่างอบอุ่น การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความไว้วางใจต่อกัน

1.6.3 ปัจจัยทางอารมณ์ มีนิยามดังต่อไปนี้

1) ความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ หมายถึง ความรู้สึกเหนื่อยหน่าย ห่อเหี่ยวในการทำงาน หรือความรู้สึกเหนื่อยล้าเมื่อตื่นตอนเช้า เมื่อรู้ว่าต้องเผชิญกับงานอีกวัน

2) การลดความเป็นบุคคล หมายถึง การไม่สนใจ ไร้ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมภายนอก ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น

3) ความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง หมายถึง การรู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพ โดยรู้สึกว่าตนเองไม่มีพลัง ไม่มีความสุขเมื่อได้ทำงานร่วมกับบุคคลอื่น และไม่สามารถแก้ไขปัญหาของบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) การรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน หมายถึง ความภาคภูมิใจที่ตนเองมีส่วนร่วมช่วยให้งานในหน่วยงานสำเร็จ รู้สึกว่าผู้ร่วมงานยอมรับในการทำงานของตนเอง หรือหัวหน้างานไว้วางใจในผลงานของตนเอง

5) การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง หมายถึง มีความมั่นใจและปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ สามารถแนะนำให้คำปรึกษาในการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงานได้

บทที่ 2

ปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงลึกของภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีดิจิทัล โดยงานวิจัยนี้ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการค้นคว้า และเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย ในหัวข้อดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

- 2.1.1 ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงาน
- 2.1.2 ลักษณะของภาวะหมดไฟในการทำงาน
- 2.1.3 สาเหตุและปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน
- 2.1.4 อาการของภาวะหมดไฟในการทำงาน
- 2.1.5 ผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงาน

2.2 เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

- 2.2.1 สถิติพื้นฐานเพื่อการวิจัย
- 2.2.2 การทำเหมืองข้อมูล (Data Mining)

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

โดยมีรายละเอียดของแต่ละหัวข้อ ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

การศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) เริ่มต้นขึ้นในสหรัฐอเมริกา โดยในปี ค.ศ. 1970 Freudenberger จิตแพทย์ในหน่วยงานสุขภาพแห่งหนึ่งเป็นผู้เริ่มศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นครั้งแรก และต่อมาในปี ค.ศ. 1976 การศึกษา โดย Maslach นักจิตวิทยาสังคมที่ศึกษาอารมณ์ของพนักงานที่เกิดในที่ทำงาน โดยเริ่มแรก Maslach ศึกษาเฉพาะในกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะงานในการให้บริการ ซึ่งการศึกษาของ Maslach เป็นที่รู้จักและถูกอ้างอิงในงานวิจัยอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะเมื่อต่อมาได้พัฒนาแบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานที่ถุ่มนักวิจัยนำไปประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลายที่สุด คือ Maslach Burnout Inventory (MBI) พัฒนา โดย Maslach และ Jackson ในปี ค.ศ. 1981 (ปองกานต์ ศิโรรัตน์, 2563)

สำหรับประเทศไทยเริ่มมีการศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานครั้งแรกในปีพ.ศ. 2525 ซึ่งนักวิชาการและนักวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ใช้คำและนิยามที่หลากหลาย และแตกต่างกันออกไป เช่น ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ภาวะเบื่องาน ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน แต่พบว่า คำภาษาอังกฤษที่ใช้ตรงกันคือ Job Burnout ดังนั้น สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เลือกใช้คำว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน เนื่องจากเป็นคำที่สามารถเข้าใจได้ทันที ตรงตัวตามภาษาอังกฤษและเป็นคำที่นิยมใช้ในชีวิตประจำวันมากกว่าคำอื่น

2.1.1 ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ คือ Burnout ตามความหมายของ Cambridge dictionary หมายความว่า สถานะของการไม่มีพลังงานหรือความกระตือรือร้น เนื่องจากการทำงานหนักเกินไปหรือบุคคลที่แสดงผลของสถานะนี้ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายหรือนิยามไว้ดังนี้

Maslach & Leiter (1997) ให้ความหมายว่า อาการอ่อนเพลีย ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ หมดกำลังกายและใจ จนส่งผลให้ตนเองรู้สึกด้อยค่า เกิดทัศนคติทางลบทั้งต่อตนเองและงาน นำไปสู่การตอบสนองต่อการทำงานที่มีความเครียด จนไม่สามารถปรับตัวหรือเผชิญกับความเครียดนั้นได้

Maslach & Leiter (2008) ให้ความหมายว่า การเปลี่ยนแปลงไปสู่สถานะที่ไม่พึงพอใจจากการทำหน้าที่ปกติ ซึ่งสถานะที่ไม่พึงพอใจนี้เป็นได้ทั้งต่อตัวบุคคลและ/หรือองค์กร

World Health Organization (2019) ให้ความหมายว่า ภาวะการเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจที่เกิดจากความเครียดเรื้อรังในการทำงาน โดยมีอาการหลัก 3 อาการ ประกอบด้วย 1) รู้สึกสูญเสียพลังงานหรือภาวะอ่อนเพลีย 2) มีความรู้สึกต่อต้านและมองงานของตนเองในทางลบ ขาดความรู้สึกลงใจที่จะประสบความสำเร็จ ไม่มีแรงจูงใจที่จะประสบความสำเร็จในงาน และ 3) รู้สึกเหินห่างจากคนอื่นไม่ว่าจะเป็นผู้ร่วมงาน หรือลูกค้า รวมถึงขาดความผูกพันกับสถานที่ทำงาน

กำไร ปราณี (2559) ให้ความหมายว่า สภาวะทางจิตใจในด้านอารมณ์และความคิดในเชิงลบที่มีต่องาน โดยแสดงออกทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อตนเอง งานที่ทำ และเพื่อนร่วมงาน โดยแสดงออกผ่านพฤติกรรม ท้อแท้ อ่อนล้า หมดแรงกายและแรงใจในการทำงานหรือในการดำรงชีวิต มองงานและเพื่อนร่วมงานในแง่ลบ และเกิดความรู้สึกว่าตนเองด้อยความสามารถไม่สามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จได้

ธนพร พงษ์บุญชู (2559) ให้ความหมายว่า กลุ่มอาการที่มีลักษณะการแสดงออกของความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรมที่เกิดจากการตอบสนองต่อความเครียดเรื้อรังในสิ่งแวดล้อมการทำงานและไม่สามารถปรับตัวเมื่อเจอกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้ ส่งผลต่อ

ทัศนคติ พฤติกรรมผลทางลบต่อบุคคล และองค์กร เกิดความเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงาน เฉยชากับบุคคลรอบข้าง เกิดความท้อแท้ มีความรู้สึกว่าคุณเองไม่สามารถทำได้สำเร็จ

ซิดซนิก คุณเจริญ (2560) ให้ความหมายว่า ลักษณะอาการที่ทำให้เกิดทัศนคติทางลบต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงานและงานที่ตนเองรับผิดชอบ เกิดความรู้สึกหมดหวัง ขาดความกระตือรือร้นในหน้าที่การงาน

สารานุกรมจิตวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2561) ให้ความหมายว่า ความรู้สึกอึดหนาระอาใจ เป็นทุกข์ เครียด ลื่นเรียวแรงและเบื่อหน่ายในการทำงานที่ทำมาเป็นเวลานาน อาการหมดไฟเป็นกระบวนการที่บุคคลเผชิญกับความอ่อนล้าทางใจ รู้สึกว่างเปล่า โทงเหวงและหมดพลังเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานถูกบั่นทอน จนอ่อนล้า กลายเป็นการไม่แยแสและไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสร้างสรรค์

สรุปได้ว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน หมายถึง ภาวะของการอ่อนล้าทางอารมณ์ เกิดจากความเครียดสะสมเรื้อรังจากการทำงาน โดยที่ไม่ได้รับการแก้ไขที่เหมาะสม เป็นเหตุให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ อารมณ์ และอาจส่งผลกระทบต่อร่างกาย ทำให้ผู้มีภาวะหมดไฟมีความรู้สึกว่างงานนั้นเกินกำลังที่จะทำได้ มีอารมณ์ร่วมกับการลดลงมาก มีอารมณ์อ่อนเพลียหรือรู้สึกไม่มีอารมณ์ที่จะทำงาน และไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการ หรือทำงานได้ไม่ดี เกิดภาวะ Cynicism (ขาดความรู้สึกสนุกในการทำงาน ขาดแรงจูงใจในงานที่ทำ เป็นต้น)

2.1.2 ลักษณะของภาวะหมดไฟในการทำงาน

Muldary (1983) แสดงลักษณะอาการแสดงของบุคคลที่มีภาวะหมดไฟได้ออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ด้านร่างกาย (Physical) เริ่มจากอาการเป็นหวัดบ่อย เจ็บคอ ต่อม้ำเหลืองโตที่คอ และรักแร้ มีอาการปวดหลัง ปวดกล้ามเนื้อ กล้ามเนื้อตึงตัง ปวดศีรษะรุนแรง หายใจไม่เต็มปอด มีอาการอ่อนเพลีย มีอาการเหนื่อยล้าต่อเนื่องนานติดต่อกันหลายวัน หลับยาก หากมีอาการเรื้อรังอาจทำให้ความจำเสื่อมได้ และผู้มีอาการเหนื่อยล้า จะไม่สามารถทำอะไรได้อย่างต่อเนื่องเป็นเวลานานซึ่งรบกวนการใช้ชีวิตประจำวัน

2. ด้านจิตใจ (Psychological) คือ ความรู้สึกโกรธ และมีเจตคติ ที่เปลี่ยนแปลงไป กลายเป็นคนมองโลกในแง่ร้าย และขาดความมั่นใจ เห็นใจ และเห็นว่าตนมีคุณค่าน้อยลง

3. ด้านพฤติกรรม (Behavioral) คือ มีอาการหงุดหงิด โกรธง่าย หงุดหงิดหรือติดสุราย้ำคิดย้ำทำ แยกตัวเองจากสังคม ขาดงาน และคิดฆ่าตัวตาย

Maslach (1986) ได้แบ่งกลุ่มภาวะหมดไฟในการทำงาน ออกเป็น 4 กลุ่ม และอธิบายถึงกลุ่มอาการดังกล่าวในแต่ละด้านดังนี้

1. ความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการที่บุคคลเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย หหมดกำลังใจ สูญเสียพลังจนแทบจะหมดสิ้น และไม่มีแหล่งที่จะส่งเสริมให้พลังนั้นกลับมาเหมือนเดิมได้ ทำให้เกิดความรู้สึกท้อแท้ สิ้นหวัง ไม่มีกำลังใจในการทำงานหรือการดำเนินชีวิต รู้สึกว่าตนเองไม่สามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้ เนื่องจากอ่อนล้าเกินไป ไม่มีแรงจูงใจที่จะต่อสู้กับอุปสรรค เมื่ออาการเหล่านี้เกิดขึ้นมาสักระยะอาจจะมีอาการปวดศีรษะ อ่อนเพลียทางร่างกาย ไม่มีแรงใจในการทำงาน หหมดความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งเป็นอาการเด่นและสังเกตได้ง่ายที่สุดของภาวะหมดไฟ ทั้งหมดนี้เป็นเอกสารสำคัญในระยะเริ่มต้นของกลุ่มอาการภาวะหมดไฟที่สามารถแก้ไขได้

2. ด้านความรู้สึกการลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) เป็นอาการที่เกิดต่อเนื่องมาจากความรู้สึกอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ที่ยังสามารถแก้ไขได้แต่จะมีความยุ่งยากซับซ้อนมากกว่า โดยจะมีความรู้สึกในแง่ลบต่อบุคคลอื่น หรือคาดเดาไปในทางร้าย รวมไปถึงความรู้สึกที่มักเกลียดผู้คนได้ง่าย ๆ จนมักทำให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์กับผู้อื่น ไม่แสดงความสุขภาพ ไม่อ่อนโยน ไม่ใส่ใจในคำขอร้องหรือความต้องการของบุคคลอื่น ล้มเหลวในการที่จะให้ความช่วยเหลือดูแลหรือให้บริการ และเมื่อบุคคลมีลักษณะของการลดค่าความเป็นบุคคล จะแสดงความต้องการแยกตัวออกไปไม่ต้องการให้ใครมายุ่งเกี่ยว แสดงอาการประชดประชันและหงุดหงิด

3. ความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง (Reduced Personal Accomplishment) คือการที่บุคคลประเมินความสามารถ และประสิทธิภาพของตนเองไปในทางลบ บุคคลจะรู้สึกไม่ติดกับตัวเอง และรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จในงาน บุคคลจะไม่มีเชื่อมั่นในตนเอง และรู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสุดท้ายจะนำไปสู่ความรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า

4. การรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน หมายถึง ความภาคภูมิใจที่ตนเองมีส่วนร่วมช่วยให้งานในหน่วยงานสำเร็จ รู้สึกว่าผู้ร่วมงานยอมรับในการทำงานของตนเอง หรือหัวหน้างานไว้วางใจในผลงานของตนเอง

2.1.3 สาเหตุและปัจจัยของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

พรชัย สิทธิศรีณย์กุล (2564) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สาเหตุของภาวะหมดไฟเป็นผลกระทบที่เกิดจากการขาดความสมดุลชีวิต และการทำงาน (Work-Life Balance) ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ อันนำมาซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังนี้

1. ขาดการบริหารจัดการในด้านการตัดสินใจที่ดี
2. สิ่งแวดล้อมหรือสภาพการทำงานที่มีความกดดัน และความเครียดตลอดเวลา
3. ขาดความชัดเจนในภาระงาน
4. ไม่ได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน

5. มีความรับผิดชอบในงาน และความคาดหวังในการทำงานสูงเกินไป
6. อาชีพงานที่ไม่เหมาะสมกับตนเองจนทำให้เกิดความเครียด
7. ทำงานที่มีความวุ่นวายทำให้ต้องใช้พลังงานสูงจึงเกิดการเหนื่อยล้าได้ง่าย
8. ขาดแรงสนับสนุนทางสังคม

Cooper & Cartwright (1997) ได้อธิบายถึงปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับการทำงาน เป็นภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างการงานกับการรับรู้ทักษะของบุคคลในงาน ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปตามงานที่ตนเองทำ ได้แก่ สภาพการทำงาน ภาระงาน ชั่วโมงการทำงาน เทคโนโลยีใหม่ ๆ และลักษณะงานที่มีความเสี่ยง
2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร เมื่อบทบาทที่ไม่ชัดเจน กลุ่มเครือข่าย หรือหลายบทบาทในการทำงาน และมีหน้าที่ความรับผิดชอบจนเกิดความเครียด ซึ่งไม่สามารถรับผิดชอบได้เต็มที่ จนเกิดความขัดแย้งในตนเองและไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานและสนับสนุนทางสังคม มีผลต่อความเครียดในการทำงานจนทำให้เกิดภาวะหมดไฟไม่เอาร่วมงานกัน
4. ปัจจัยด้านการพัฒนาอาชีพ เมื่อเกิดความไม่มั่นคงในงาน เกิดความไม่พอใจในการทำงาน และไม่ได้รับความก้าวหน้าในอาชีพหรือส่งเสริมพัฒนาในด้านต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน
5. ปัจจัยด้านองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กรและระบบบริหาร โดยองค์กรที่มีโครงสร้างแบบลำดับชั้นทำให้เกิดการสื่อสารกันน้อย และไม่มีส่วนในการแสดงความคิดเห็นทำให้เกิดสัมพันธภาพไม่ดี ส่วนระบบบริหารองค์กรแบบมีส่วนร่วม ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็น เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดี เกิดความสุขในการทำงานและทำให้เกิดผลการปฏิบัติที่ดี
6. ความสัมพันธ์ระหว่างงานและครอบครัว เป็นความขัดแย้งในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อครอบครัวหรือความขัดแย้งต่อครอบครัว ส่งผลกระทบต่องาน ซึ่งเกิดจากการปรับตัวเปลี่ยนแปลงในชีวิต

Maslach and Leiter (1997) ได้อธิบายถึงปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน

1.1 ภาระงานที่หนักจนเกินไป (Workload) ปัจจุบันมีการจัดการภาระงานใน 3 วิธี งานมีความเข้มข้นมากขึ้น ใช้เวลามากขึ้น และซับซ้อนมากขึ้น เพื่อเพิ่มผลผลิตในองค์กร ควรทำงานด้วยความพยายามมากขึ้นโดยไม่หยุดพัก มีชั่วโมงทำงานที่ยาวนานขึ้น และพยายามให้ทันกับ

ความต้องการ ในขณะเดียวกันก็มีบทบาทมากขึ้นพร้อม ๆ กัน กล่าวคือ งานต้องการการทำงานหลายอย่างพร้อมกัน ปริมาณงานเป็นหนึ่งในสาเหตุที่ถูกพูดถึงมากที่สุดของภาวะหมดไฟในการทำงาน และมีความเกี่ยวข้องอย่างชัดเจนที่สุดกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ งานในปริมาณที่มากโดยมีพนักงานไม่เพียงพอในการทำงาน นำไปสู่ความกดดันในการทำงานให้เสร็จภายในเวลา การขยายเวลาทำงานเพื่อทำงานให้เสร็จทันเวลา ย่อมส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว

1.2 การขาดความควบคุม (Lack of Control) ในการทำงาน แต่ละบุคคลสามารถควบคุมมิติที่สำคัญของงานของตนได้ โดยการจัดลำดับความสำคัญสำหรับงานประจำวัน การเลือกแนวทางการทำงาน และการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรเพื่อรักษาความเป็นอิสระ และการมีส่วนร่วมในงาน จากการศึกษาพบว่า การที่ไม่สามารถควบคุมงานได้ มีความสัมพันธ์อย่างมากกับความไม่พอใจในงาน การที่ไม่สามารถควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ในงานได้ และการปฏิบัติหน้าที่อย่างหนักนั้นสัมพันธ์โดยตรงกับความไม่พอใจในงาน และระยะเวลาการนอนหลับที่สั้นลง ซึ่งสัมพันธ์ทางอ้อมกับภาวะหมดไฟ และสุขภาพจิตที่ไม่ดี

1.3 การไม่ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Insufficient Reward) พนักงานย่อมหวังว่างานของพวกเขาจะนำมาซึ่งผลตอบแทนในรูปแบบของเงิน ชื่อเสียง เกียรติยศ และความมั่นคง แต่เนื่องจากวิกฤตเศรษฐกิจ ความสามารถขององค์กรในการให้รางวัลแก่พนักงานลดลง นอกจากนี้พนักงานยังต้องทำงานหนักขึ้น แม้จะได้ผลตอบแทนที่น้อยลงก็ตามเพื่อรักษางานของตนไว้ การขาดรางวัลเช่นนี้ทำให้เกิดการสูญเสียความพึงพอใจที่แท้จริง ซึ่งก่อให้เกิดความอ่อนล้า การเพิกเฉยต่องาน และการขาดประสิทธิภาพที่บ่งบอกถึงภาวะหมดไฟในการทำงาน

1.4 การรู้สึกไร้ตัวตน และไม่เป็นส่วนหนึ่งของทีม (Breakdown of the Community) ในที่ทำงาน พนักงานทุกคนควรให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน และมีจุดมุ่งหมายเดียวกันในองค์กร เนื่องจากความสัมพันธ์ที่ไม่ดีในที่ทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรจึงกระจัดกระจาย และการทำงานเป็นทีมถูกทำลาย ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมระหว่างสมาชิกในทีม และการสนับสนุนจากองค์กร จะช่วยลดความขัดแย้ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

1.5 การไม่ได้รับความยุติธรรม ความเชื่อใจ การยอมรับ และการนับถือ (Absence of Fairness) เมื่อองค์กรดำเนินการอย่างเป็นธรรม องค์กรจะให้ความสำคัญกับทุกคนที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จ ซึ่งบ่งบอกว่าทุกคนมีความสำคัญ องค์กรประกอบ 3 อย่างของความเป็นธรรม ได้แก่ ความไว้วางใจ การเปิดกว้าง และความเคารพ มีความสำคัญต่อการรักษาความผูกพันของบุคคลกับงาน ในทางตรงกันข้าม หากไม่ได้รับความเป็นธรรมก็จะมีส่วนทำให้เกิดภาวะหมดไฟโดยตรง ในขณะที่ผู้ได้รับความเป็นธรรมจะเกิดความผูกพันที่พนักงานมีต่องาน และองค์กร

1.6 คุณค่าของงานที่ทำขัดต่อคุณค่าที่ตนเองยึดถือ (Conflicting Values) ค่านิยมมีอิทธิพลต่อทุกอย่างเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับงาน วิกฤตในปัจจุบันทำให้องค์กรต้องตัดสินใจ

เลือกในสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับค่านิยมหลัก และค่านิยมของพนักงาน เมื่อเกิดความไม่สอดคล้องขึ้นแล้ว ทำให้การบริการลูกค้าได้รับผลกระทบในทางลบ ด้วยภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป และมักจะขัดแย้งกับค่านิยม หรือคุณค่าที่พนักงานยึดถือคนที่มีความเจตนาดี มีความสามารถ และทุ่มเทจำนวนมาก พบว่า ตัวเองติดอยู่ภาวะที่ตนเองไม่เห็นด้วย แต่จำต้องทำงานนั้น ๆ ต่อจนก่อให้เกิดภาวะหมดไฟ

1.7 ประสบการณ์ทำงาน ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย ส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้มากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า เพราะการมีประสบการณ์ที่มากทำให้สามารถปรับตัวต่อความเครียดจากการทำงานได้ดีกว่า ซึ่งประสบการณ์เป็นทั้งประสบการณ์ชีวิต และประสบการณ์ในการทำงาน

2. ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน

2.1 เพศ ในทางทฤษฎี ภาวะหมดไฟในการทำงานเกิดได้ทั้งเพศชาย และเพศหญิง ผู้หญิงมักจะพบกับความอ่อนล้าทางอารมณ์มากกว่า ในขณะที่ผู้ชายมีแนวโน้มที่จะมีความรู้สึกไร้อารมณ์ และไร้ความรู้สึกในที่ทำงาน

2.2 อายุ ภาวะหมดไฟในการทำงานพบมากในกลุ่มคนอายุน้อย คำอธิบายหนึ่งก็คือคนที่อายุมากกว่า มีประสบการณ์การทำงาน และวุฒิภาวะที่มากกว่า อีกคำอธิบายหนึ่งคือภาวะหมดไฟมักจะเกิดขึ้นในปีแรกของอาชีพการงาน ถ้าพนักงานมีปัญหาในการจัดการกับภาวะหมดไฟในช่วงนี้ พวกเขาจะลาออกจากงานหรือเปลี่ยนงาน ดังนั้นผู้ที่รับมือกับความเครียดจากงานได้ดี และผู้ที่จัดการกับภาวะหมดไฟในช่วงปีแรก ๆ ของอาชีพการงานได้ จะยังคงทำงานได้ดี และยังคงทำอาชีพนั้น ๆ ได้ต่อไป

2.3 สถานภาพสมรส สถานภาพโสดเป็นปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน คนโสดมักจะเกิดภาวะหมดไฟได้มากกว่าคนที่แต่งงานแล้ว เหตุผลที่คนที่มีครอบครัวแล้วเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้น้อยกว่า เพราะว่าพวกเขาจะแก่กว่า มีความมั่นคงมากกว่า และมีวุฒิภาวะทางจิตใจมากขึ้น มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ และถูกต้องเกี่ยวกับความเป็นจริงทางสังคม และมีความสร้างสรรค์ สามารถปรับตัวได้มากขึ้น นอกจากนี้การมีส่วนร่วมกับคู่สมรส และบุตรยังทำให้พวกเขามีประสบการณ์มากขึ้นในการจัดการกับปัญหาระหว่างบุคคล และความขัดแย้งทางอารมณ์

2.4 การศึกษา จากการศึกษาค้นคว้า ระดับการศึกษาที่สูง หรือได้รับการอบรมการเพิ่มทักษะในงาน ยังมีภาวะหมดไฟในการทำงานที่ต่ำ เนื่องจากการศึกษานั้น เป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มความนับถือตนเองของพนักงาน และต่อยอดความมั่นใจของพนักงานในด้านความมั่นคงในการจ้างงาน และคุณค่าของพวกเขาที่มีต่อบริษัท ระดับการศึกษาต่ำเป็นปัจจัยสำคัญ สำหรับที่ทำให้เกิดภาวะหมดไฟในเพศหญิง

สรุปได้ว่า สาเหตุ และปัจจัยของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็นผลกระทบที่เกิดจากการไม่จัดการสมดุลชีวิต และการทำงาน เช่น สิ่งแวดล้อมหรือสภาพการทำงานที่มีความกดดัน และความเครียดตลอดเวลา ขาดการบริการจัดการในด้านการตัดสินใจที่ดี มีความคาดหวังในการทำงานสูงเกินไป

2.1.4 อาการของภาวะหมดไฟในการทำงาน

สารานุกรมของจิตวิทยา ฉบับราชบัณฑิตสภา (2561) ได้แบ่งลักษณะอาการของภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคคลเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1. อาการแสดงทางจิต เช่น ความวิตกกังวล และความหดหู่ ซึมเศร้า โกรธ คับข้องใจ มีผลต่อความสามารถด้านการรู้คิด ทำให้หมดความกระตือรือร้นขาดสมาธิกระสับกระส่าย การมีน้ำตาได้ง่ายขึ้น การเพิ่มของระดับความเครียด สูญเสียความหวัง รับรู้ถึงความล้มเหลว และความอ่อนแอที่เกิดขึ้น ความนับถือในตนเองลดลง สูญสิ้นความสนใจ ความใส่ใจ และความพยายามในการทำงานที่ซับซ้อน เกิดความรู้สึกอยากฆ่าตัวตาย

2. อาการแสดงทางกาย คือ อาการตึงเครียดทางกายแบบคลุมเครือ เช่น ปวดศีรษะ คลื่นไส้ ปวดกล้ามเนื้อ ความอ่อนล้าเรื้อรัง ปวดท้อง รวมถึงความอยากอาหาร หรือการพักผ่อนเปลี่ยนไป ทำให้เกิดการเจ็บป่วยได้ง่ายขึ้น เนื่องจากการสะสมความเครียดเป็นระยะเวลานาน ถ้าหากไม่ได้รับการแก้ไขจะส่งผลกระทบต่อระบบภูมิคุ้มกันต่ำ และไวต่อการเจ็บป่วยง่ายมากขึ้น

3. อาการแสดงทางพฤติกรรม คือ พฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไป ซึ่งเกิดจากความตึงเครียด เช่น อาการอยู่ไม่สุข สุกดิบหรือจัด บริโภคคาเฟอีนเพิ่ม ดื่มสุรา กินยาเพิ่ม และพฤติกรรมเฉพาะในที่ทำงาน เช่น ขาดงานมากขึ้น หยุดการเข้าสังคม การไม่ไว้วางใจคนในครอบครัว และเพื่อนร่วมงาน หันไปพึ่งพายาเสพติดและแอลกอฮอล์ เกิดความโกรธได้ง่าย เนื่องจากสูญเสียความใจเย็นของตนเอง ความสามารถในการรับมือกับความเครียดลดลง มีความห่างเหินจากการทำงานโดยมองว่างานทำให้ระดับความเครียด และความท้อแท้ของตนเองเพิ่มมากขึ้น ลดประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง เนื่องจากเกิดความคิดในทางลบต่อการทำงานของตนเอง การไม่รับรู้ หรือการบังคับผู้อื่นให้เป็นไปตามที่ตนต้องการ กลายเป็นคนที่อยู่นิ่งไม่ได้ และมีความหุนหันพลันแล่น เป็นต้น

4. อาการแสดงทางสังคม คือ มักแยกตนเองจากเพื่อนร่วมงานทั้งทางกายและทางใจ

5. เจตคติที่มีปัญหา คือ มองทุกอย่างในแง่ลบ ไม่แยแส หมดกำลังใจ มองโลกในแง่ร้าย และไม่สนใจใยดีต่อผู้รอบข้าง

Miller & Smith (1993 อ้างถึงใน กมลพร วรรณฤทธิ์, 2564) ได้ให้ความหมายของอาการของภาวะหมดไฟในการทำงาน มี 5 ระยะ แบ่งได้ดังนี้

1. ระยะเวลาอันนิมูน (The Honeymoon) เป็นช่วงเริ่มต้นของการทำงาน คนทำงานจะมีความตั้งใจ เสียสละเพื่องานเต็มที่ พยายามปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร

2. ระยะเวลาตื่นตัว (The Awakening) เมื่อเวลาผ่านไปคนทำงานเริ่มรู้สึกว่าความคาดหวังของตน อาจไม่ตรงกับความเป็นจริง เริ่มรู้สึกว่างานไม่ตอบสนองกับความต้องการของตน ทั้งในแง่ด้านตอบแทน และการเป็นที่ยอมรับในที่ทำงาน คนทำงานอาจรู้สึกว่าชีวิตดำเนินอย่างผิดพลาด และไม่สามารถจัดการได้เท่าที่ควร ทำให้เกิดความซับซ้อนใจ และเหนื่อยล้า

3. ระยะเวลาไฟตก (Brownout) คนที่ทำงานรู้สึกเหนื่อยล้าเรื้อรัง และหงุดหงิดง่ายขึ้นอย่างชัดเจน อาจมีการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตเพื่อหนีความซับซ้อนใจ เช่น ดื่มสุราส่งผลให้ความสามารถในการทำงานเริ่มลดลง อาจเริ่มมีการแยกตัวจากเพื่อนร่วมงาน มีการวิพากษ์วิจารณ์องค์กรของตนเอง

4. ระยะเวลาหมดไฟเต็มที่ (Full Scale of Burnout) หากช่วงระยะเวลาไฟตกไม่ได้รับการแก้ไข คนทำงานจะเริ่มรู้สึกสิ้นหวัง มีความรู้สึกที่ตนเองล้มเหลว สูญเสียความมั่นใจในตนเองไป มีอาการของภาวะหมดไฟเต็มที่

5. ระยะเวลาฟื้นตัว (The Phoenix Phenomenon) หากคนทำงานได้มีโอกาสผ่อนคลาย และพักผ่อนอย่างเต็มที่ จะสามารถกลับมาปรับตัวของตนเอง และมีความคาดหวังต่องานให้ตรงกับความเป็นจริงมากขึ้น รวมถึงสามารถมีแรงบันดาลใจ และเป้าหมายในการทำงาน

สรุปได้ว่า อาการของภาวะหมดไฟในการทำงาน จำแนกได้เป็นอาการแสดงออกทางจิต เช่น ความวิตกกังวลหดหู่ สูญสิ้นความนับถือตนเอง อาการแสดงออกทางกายเกิดความเครียดสะสม ทำให้ร่างกายเกิดความเจ็บป่วย อาการแสดงออกทางพฤติกรรม เช่น หยุดการเข้าสังคม ขาดงาน อาการแสดงออกทางสังคม โดยการแยกตนจากเพื่อนร่วมงาน และเจตคติที่มีปัญหา คือ การหมดกำลังใจ และมองโลกในแง่ร้าย

2.1.5 ผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงาน

Maslach, Jackson, and Leiter (2001) ได้ให้ความหมายของผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย การขาดงาน การลาออก และหากบุคคลยังทำงานอยู่ในองค์กร ภาวะหมดไฟในการทำงานอาจนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง ดังนั้น ภาวะหมดไฟในการทำงานจึงมีความสัมพันธ์กับการลดลงของความพึงใจในงาน และความผูกพันต่องานรวมถึงองค์กรด้วย ยิ่งไปกว่านั้นภาวะหมดไฟในการทำงานอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพกับบุคคลในแง่ของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอีกด้วย

นอกจากนั้น ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้า มีแนวโน้มที่จะเป็นสาเหตุของปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับความเครียดมากกว่าด้านการเมินเฉย และด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง โดยภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นสาเหตุของความวิตกกังวล และโรคซึมเศร้าได้ แบ่งผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงานออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ผลเสียต่อบุคคล

ความเหนื่อยหน่าย และความเครียดที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน ทำให้บุคคลเกิดความตึงเครียด และหงุดหงิด เนื่องจากการทำงานที่ขาดประสิทธิภาพ อาจทำให้งานที่ออกมาไม่สมบูรณ์แบบหรือไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความผูกพันน้อยลง ในการทำงานบุคคลจะมีส่วนร่วมในงานน้อยลง นอกจากนี้จะขาดความคิดสร้างสรรค์ที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่คิดที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น ขาดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ขาดวิธีการสื่อสารกับบุคคลอื่นจนทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นที่พึงพอใจกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา หรือขั้นร้ายแรงอาจจะไปพึ่งแอลกอฮอล์หรือพึ่งยาเสพติด ซึ่งทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพด้านร่างกาย และก่อให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงานได้ (Muladary, 1993 อ้างอิงใน อัครพล ดิศผดูล, 2559)

2. ผลเสียต่อองค์กร

ภาวะหมดไฟในการทำงาน ส่งผลให้บุคคลมีทัศนคติด้านลบกับงาน ผู้รับบริการหรือเพื่อนร่วมงานอาจได้รับผลกระทบของอารมณ์ที่แปรปรวน หงุดหงิดง่ายขึ้น ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร นอกจากนี้เมื่อบุคคลรู้สึกเบื่อหน่าย ไม่ผูกพันในงานจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และนำไปสู่การลาออกได้ ทำให้องค์กรต้องเสียทรัพยากรในการสรรหา คัดเลือก ว่าจ้าง และฝึกอบรมบุคลากรใหม่ (ดุขุฎิ อุดมอิทธิ, พงศ์กฤตณัย แก้วยศ และเกยูรมาศ อยู่ถิณ, 2557)

ระบบการบริหารงานของหน่วยงาน และลักษณะงานมีส่วนที่สำคัญ เพราะทำให้เกิดความคับข้องใจในการทำงาน มีความกดดันจากเพื่อนร่วมงานหรือตัวงาน ส่งผลทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย มีทัศนคติทางลบต่องาน มีอารมณ์แปรปรวนง่าย ลดการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน จนขาดประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง (Muladary, 1993 อ้างอิงใน อัครพล ดิศผดูล, 2559)

สรุปได้ว่า ผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงาน ล้วนส่งผลเสียต่อบุคคลทำให้เกิดความตึงเครียด ขาดความกระตือรือร้นต่องาน หรือเพื่อนร่วมงาน และทำให้ไม่เป็นที่พึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน เมื่อเกิดเหตุการณ์เหล่านี้บุคคลอาจหันไปพึ่งยาเสพติดนำมาส่งผลเสียต่อร่างกาย จนถึงขั้นเกิดอุบัติเหตุในการทำงานได้ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กรเพราะบุคคลเหล่านี้จะขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง

2.2 เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2.1 สถิติพื้นฐานเพื่อการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for Social Science (SPSS) มาใช้ในการประมวลผลทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ลักษณะงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวนชั่วโมงในการปฏิบัติงานต่อวัน และภาระทางครอบครัว ด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติที่ใช้อธิบายคุณลักษณะของข้อมูล ไคสแควร์ (Chi – square) ดังนี้

1.1 ร้อยละ (Percentage) ในการคำนวณหาร้อยละ เป็นการเปรียบเทียบตัวเลขจำนวนหนึ่งหรือหลายจำนวนกับตัวเลขอีกจำนวนหนึ่งที่เทียบสวณเป็น 100 คำนวณได้จากสูตร ดังนี้

$$P = \frac{f}{N} * 100$$

เมื่อ P คือ ร้อยละ

f คือ ตัวเลขที่ต้องการแปลงเป็นร้อยละ

N คือ จำนวนทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย คือ เป็นสถิติที่ใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลชุดหนึ่งเพื่อใช้อธิบายข้อมูลทั้งหมดและใช้เปรียบเทียบกับกลุ่มอื่น ๆ โดยค่าเฉลี่ยเป็นผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด คำนวณได้จากสูตร ดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ \bar{x} คือ ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ คือ ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

N คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.3 มัธยฐาน คือข้อมูลที่อยู่ตรงกลางที่แบ่งมูลอื่น ๆ ในกลุ่มออกเป็น 2 ฝ่ายเท่า ๆ กัน โดยที่ฝ่ายหนึ่งสูงกว่า และอีกฝ่ายหนึ่งต่ำกว่า และต้องเรียงข้อมูลตามลำดับจากน้อยไปหามาก หรือจากมากไปหาน้อย

ตัวอย่าง เช่น ข้อมูลชุดหนึ่งได้เรียงลำดับข้อมูลแล้วดังนี้

8 10 13 17 21 25 29 31 33

จากตัวอย่างจะเห็นว่าข้อมูลที่อยู่ตรงกลางคือ 21 ฐานนิยม คือ ข้อมูลที่ซ้ำกันมากที่สุด หรือมีความถี่มากที่สุด

ตัวอย่าง เช่น ข้อมูลชุดหนึ่งมีจำนวนดังนี้

5 6 7 8 15 16 17 18

ข้อมูลชุดนี้ไม่มีฐานนิยม เพราะไม่มีตัวเลขที่ซ้ำกัน

ข้อมูลชุดอื่น ๆ เช่น 15 14 15 17 18 16

ข้อมูลชุดนี้ ฐานนิยมคือ 15

ในการวิจัยไม่นิยมใช้ฐานนิยมเพราะในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง 2 ครั้งจากประชากรชุดเดียวกัน อาจจะมีฐานนิยมต่างกันได

1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการวัดการกระจาย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือรากที่สองของค่าเฉลี่ยของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน คำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$S = \sqrt{\frac{\sum(x - \bar{x})^2}{N-1}}$$

เมื่อ S คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

x คือ คะแนนแต่ละตัว

\bar{x} คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนน

N คือ จำนวนคะแนนในกลุ่ม

Σ คือ ผลรวม

1.5 ความแปรปรวน คือส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง ซึ่งเป็นการวัดการกระจายที่สำคัญมาก โดยคำนวณจากสูตรของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วนำมายกกำลังสอง ดังนี้

$$S^2 = \frac{\sum(x - \bar{x})^2}{N-1}$$

เมื่อ S^2 คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

x คือ คะแนนแต่ละตัว

\bar{x} คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนน

N คือ จำนวนคะแนนในกลุ่ม

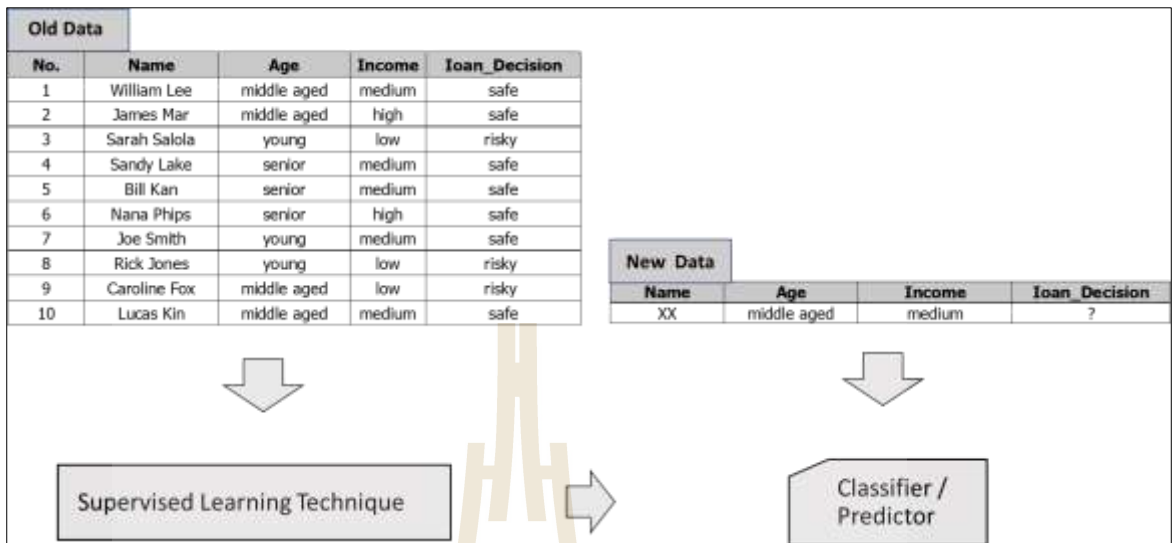
Σ คือ ผลรวม

2.2.2 การทำเหมืองข้อมูล (Data Mining)

การทำเหมืองข้อมูลเป็นกระบวนการเพื่อค้นหาความรู้ที่ซ่อนอยู่ในชุดข้อมูลขนาดใหญ่ โดยอาศัยหลักทางสถิติ การรู้จำ รวมถึงการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) ซึ่งเทคนิคที่ใช้ในการทำเหมืองข้อมูลแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ การหาความสัมพันธ์ (Association Rule) การจัดกลุ่มข้อมูล (Data Clustering) และการจัดประเภทข้อมูล (Data Classification) โดยในงานวิจัยนี้ นำเสนอการสร้างแบบจำลองทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานโดยใช้เทคนิคการจัดประเภทข้อมูล

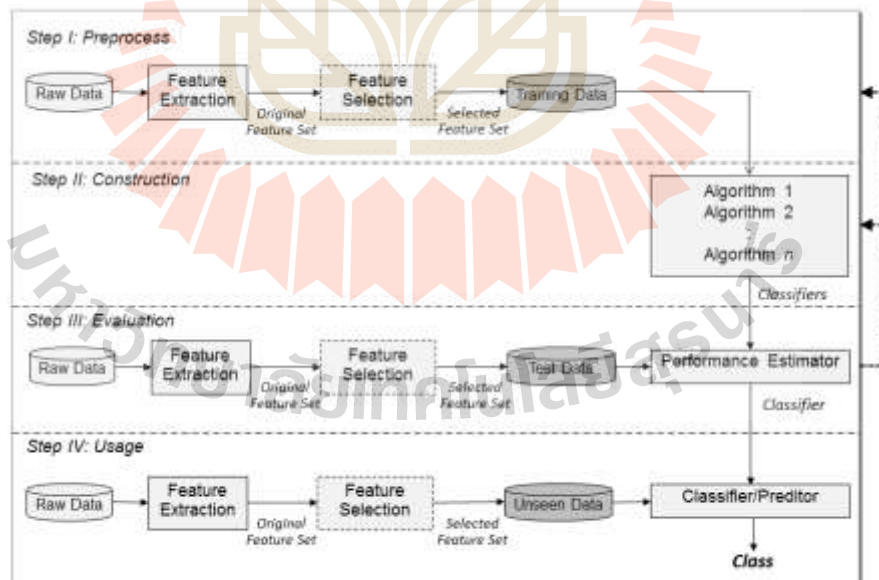
การจัดประเภทข้อมูลจัดเป็นการเรียนรู้แบบมีผู้สอน (Supervised Learning) เป็นศาสตร์หนึ่งทางการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) คือการเรียนรู้ข้อมูลเก่า เพื่อสร้างแบบจำลองที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลใหม่ โดยข้อมูลเก่าที่ใช้เรียนรู้ จะประกอบไปด้วยข้อมูล 2 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลที่เป็นลักษณะพิเศษของเป้าหมายที่ต้องการ และคำตอบเปรียบเสมือนผู้สอนในแต่ละข้อมูลนั้น (2) ข้อมูลใหม่ที่ใช้ในการจัดประเภท คือ ข้อมูลที่เป็นลักษณะพิเศษเท่านั้น และใช้แบบจำลองการจัดประเภทที่ถูกสร้างขึ้นมาหาคำตอบสำหรับข้อมูลเหล่านั้น

ตัวอย่างรูปที่ 2.1 มีเป้าหมายคือ การวิเคราะห์การกู้ยืมเงินส่วนบุคคล หรือเป็นการจัดประเภทข้อมูลบุคคลที่เข้ามาคุณลักษณะของบุคคลที่ทำการกู้-ยืมเงิน และหมวดหมู่ของบุคคลนั้นๆ ว่ามีความปลอดภัยหรือมีความเสี่ยงในการให้กู้-ยืมเงินหรือไม่ ซึ่งคือคำตอบที่ต้องการ และข้อมูลที่เป็นลักษณะพิเศษที่ใช้ในการวิเคราะห์เป้าหมายนั้น ได้แก่ อายุ (Age) และรายได้ (Income) โดยข้อมูลทั้งสองส่วนนี้ จะถูกนำไปใช้ในการเรียนรู้เพื่อสร้างแบบจำลองการจัดประเภทข้อมูล (Classifier/Predictor) โดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบมีผู้สอน และเมื่อได้แบบจำลองมาแล้ว จะนำข้อมูลที่เป็นลักษณะพิเศษของบุคคลเข้ามาใช้ในการจัดประเภทว่าอยู่ในที่จะอนุมัติ หรือไม่อนุมัติ การกู้ยืมเงินส่วนบุคคล



รูปที่ 2.1 ตัวอย่างการจัดประเภทข้อมูล

กระบวนการจัดประเภทของข้อมูลมี 4 ขั้นตอน ดังนี้ การดำเนินการก่อนการสร้างแบบจำลอง (Preprocess) การสร้างแบบจำลอง (Construction) การประเมินแบบจำลอง (Evaluation) และการนำแบบจำลองไปใช้ (Usage) ดังรูปที่ 2.2 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้



รูปที่ 2.2 กระบวนการจัดประเภทข้อมูล

2.2.3 การดำเนินการก่อนสร้างแบบจำลองการจัดประเภทข้อมูล

กระบวนการก่อนสร้างแบบจำลองจะประกอบไปด้วย การสกัดลักษณะสำคัญ (Feature Extraction) และการเลือกลักษณะสำคัญ (Feature Selection) โดยการนำข้อมูลดิบ (Raw Data) เข้ามาใช้ในการสกัดและเลือกลักษณะสำคัญ เพื่อให้ได้มาซึ่งชุดข้อมูลฝึกหัด (Training Data) ที่ใช้ในการสร้างแบบจำลองการจัดประเภทข้อมูลในขั้นตอนถัดไป การสกัดลักษณะสำคัญจากข้อมูลดิบ (Raw Data) เป็นกระบวนการที่สำคัญในการสร้างแบบจำลองการจัดประเภทข้อมูล เนื่องจากกลุ่มของลักษณะสำคัญที่ตรงกับเป้าหมายในการจัดประเภท จะช่วยให้แบบจำลองที่ได้มีความถูกต้องในการนำไปใช้ โดยในการสกัดลักษณะสำคัญนั้น จะคำนึงถึงเป้าหมายที่ต้องการเป็นสำคัญ และสกัดลักษณะสำคัญที่ทำให้สร้างแบบจำลองได้ตรงตามเป้าหมาย

ดังตัวอย่าง เป้าหมายคือ ความต้องการสร้างแบบจำลองเพื่อจัดประเภทข้อมูลลูกค้าที่เช่าสินทรัพย์ และมีโอกาสจะตัดสินใจซื้อสินทรัพย์ไปเป็นของตนเอง ดังนั้นข้อมูลที่เป็นลักษณะสำคัญของเป้าหมายที่ต้องการอาจนำมาจากฐานข้อมูลระบบลงทะเบียนของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูล เพศ อายุผู้เช่า อายุเช่าสินทรัพย์ ส่วนคำตอบซึ่งเป็นเสมือนผู้สอนในแต่ละข้อมูล คือ ซื้อสินทรัพย์ หรือ 1 ไม่ซื้อสินทรัพย์

ถึงแม้ว่าจะได้ลักษณะสำคัญจากการสกัดมาแล้ว แต่ก็ไม่ทราบว่าลักษณะสำคัญทุกตัวส่งผลต่อเป้าหมายอย่างแท้จริงหรือไม่ และในบางครั้งจำนวนลักษณะสำคัญที่ได้จากการสกัดมีมากเกินไป ทำให้การประมวลผลช้า จึงเป็นที่มาของกระบวนการเลือกลักษณะสำคัญ (Feature Selection) กระบวนการเลือกลักษณะสำคัญ คือ การลดขนาดมิติของข้อมูลลงให้เหมาะกับการจำแนกประเภทข้อมูล โดยการเลือกกลุ่มย่อยของลักษณะสำคัญ (Feature Subset) ที่ทำให้แบบจำลองการจัดประเภทข้อมูลมีประสิทธิภาพมากที่สุด นั่นคือ เลือกเฉพาะลักษณะสำคัญที่ทำให้การจัดประเภทมีความถูกต้อง โดยที่จำนวนไม่มากเกินไปที่จะมีผลกระทบต่อความเร็วในการประมวลผล

ขั้นตอนวิธีในการเลือกกลุ่มย่อยของลักษณะสำคัญนั้นแบ่งได้กว้าง ๆ 3 วิธี ดังนี้

1) วิธีการใช้ตัวกรอง (Filter) คือขั้นตอนในการเลือกลักษณะสำคัญโดยใช้เงื่อนไขทางสถิติหรือเงื่อนไขทางทฤษฎีสารสนเทศ (Information Theory) เข้ามาช่วยการเลือกลักษณะสำคัญ (Feature) หรือตัวแปรที่มีค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) กับเป้าหมายสูงสุด ซึ่งลักษณะสำคัญที่เลือกได้จากขั้นตอนวิธีนี้ เหมาะที่จะนำไปใช้ตีความหรือวิเคราะห์ข้อมูลว่า ลักษณะสำคัญอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายที่ต้องการ มากกว่าจะนำลักษณะสำคัญที่เลือกได้ไปใช้สอน (Train) เพื่อให้แบบจำลองเรียนรู้ได้ดี

2) วิธีการใช้เครื่องห่อหุ้ม (Wrapper) คือขั้นตอนวิธีที่เลือกลักษณะสำคัญ โดยใช้แบบจำลองเข้ามาช่วย โดยเป้าหมายคือ การเลือกกลุ่มย่อยของลักษณะสำคัญที่ทำให้แบบจำลองเรียนรู้ได้ดี หรือเป็นการเลือกลักษณะสำคัญที่ทำให้ค่าผิดพลาดของแบบจำลองมีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น

ลักษณะสำคัญที่ได้จากขั้นตอนวิธีในกลุ่มนี้ จึงเหมาะกับแบบจำลองนั้น ๆ แต่อาจไม่เหมาะสมสำหรับจะนำไปใช้ตีความหรือวิเคราะห์ข้อมูล เพราะลักษณะสำคัญที่ได้มาขึ้นอยู่กับคุณลักษณะเฉพาะตัวของแบบจำลองที่ใช้

3) วิธีการแบบฝังตัว (Embedded) คือขั้นตอนวิธีที่เลือกลักษณะสำคัญที่เป็นส่วนหนึ่งในขั้นตอนการเรียนรู้ของแบบจำลองอยู่แล้ว นั่นก็คือ ในขั้นตอนการเรียนรู้จะให้ทั้งแบบจำลองและลักษณะสำคัญที่เกี่ยวข้องอยู่แล้ว ตัวอย่างขั้นตอนวิธีในกลุ่มนี้ เช่น ต้นไม้การตัดสินใจ (Decision Tree) ซึ่งในขั้นตอนวิธีนี้จะตัดลักษณะสำคัญที่ไม่ได้เป็นโหนดใด ๆ ในต้นไม้ตัดสินใจออก เพราะต่อให้เก็บไว้ก็ไม่ได้กระทบกับการตัดสินใจอยู่แล้ว

โดยปัจจัยหรือสิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการเลือกลักษณะสำคัญมีหลัก ๆ อยู่ 3 ประการ คือ

1) ความเกี่ยวเนื่องของลักษณะสำคัญ (Feature Relevancy) คือความเกี่ยวข้องกันของลักษณะสำคัญกับเป้าหมาย โดยทั่วไปแล้วจะต้องเลือกลักษณะสำคัญที่มีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับเป้าหมาย ซึ่งนับว่าความเกี่ยวเนื่องของลักษณะสำคัญเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด

2) ความซ้ำซ้อนของลักษณะสำคัญ (Feature Redundancy) ซึ่งโดยปกติจะต้องเลือกกลุ่มย่อยของลักษณะสำคัญที่มีความซ้ำซ้อนต่ำ (Low Redundancy) หรือมีคุณสมบัติที่หลากหลาย โดยแนวคิดคือ การไม่ยากได้ลักษณะสำคัญหลายตัวมาอธิบายเป้าหมายซ้ำกัน เพราะการมีลักษณะสำคัญที่คล้ายหรือเกี่ยวข้องกันเองหลายตัว ถึงจะเกี่ยวข้องกับเป้าหมายสูงทั้งหมด ก็ไม่ได้ให้ข้อมูลอะไรเพิ่มเติม มีเพียงตัวเดียวก็พอ จึงควรตัดลักษณะสำคัญที่มีความซ้ำซ้อนกันทิ้ง

3) การกระทำระหว่างลักษณะสำคัญ (Feature Interaction) หรือเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะสำคัญ นั่นก็คือ ลักษณะสำคัญหลายตัวร่วมกันอธิบายเป้าหมาย ตัวอย่างเช่น ถ้ามีลักษณะสำคัญ 2 ตัว คือ X_1 และ X_2 ซึ่งแต่ละตัวไม่มีความเกี่ยวข้องหรือสามารถอธิบายเป้าหมาย (Y) ได้ แต่ถ้าพิจารณาทั้งคู่พร้อม ๆ กัน จะสามารถอธิบาย Y ได้

จากที่กล่าวมา วิธีการเลือกลักษณะสำคัญมีหลัก ๆ อยู่ 3 กลุ่ม แต่ละกลุ่มก็มีขั้นตอนวิธีที่หลากหลาย รวมทั้งต้องพิจารณา 3 ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึง ซึ่งเป็นผลทำให้ความซับซ้อน (Complexity) ของขั้นตอนวิธี และคุณภาพของลักษณะสำคัญที่เลือกได้แตกต่างกันไป

2.2.4 การสร้างแบบจำลองการจัดประเภทข้อมูล

การสร้างแบบจำลองการจัดประเภทข้อมูล นำข้อมูลลักษณะสำคัญที่ถูกสกัด และถูกเลือกมาในขั้นตอนแรก และเทคนิคการทำเหมืองข้อมูลมาใช้ โดยเทคนิคของการทำเหมืองข้อมูลสำหรับการสร้างแบบจำลองการจัดประเภทข้อมูลมีหลายวิธี แต่ในที่นี้ขอยกตัวอย่างเทคนิคต้นไม้การตัดสินใจ (Decision Tree) ซึ่งมีกระบวนการในการสร้างแบบจำลองดังนี้

ขั้นตอนที่ 1: การกำหนดกรณีตัวอย่าง (Instance) ในชุดข้อมูลฝึกหัด (Training Data) เพื่อใช้ในการสร้างแบบจำลอง

ขั้นตอนที่ 2: เลือกลักษณะสำคัญที่ดีที่สุด ซึ่งสามารถจำแนกหรือแยกกรณีตัวอย่าง ในชุดข้อมูลฝึกหัดได้

ขั้นตอนที่ 3: สร้างจุดต่อ (Node) ของต้นไม้ (Tree) จากลักษณะสำคัญซึ่งได้รับเลือกนั้น และสร้างการเชื่อมโยงไปยังกลุ่มย่อย (Subclass) โดยแบ่งกรณีตัวอย่างแยกตามกลุ่มย่อยของมัน ขั้นตอนที่ 4: สำหรับแต่ละกลุ่มย่อยที่สร้างในขั้นตอนที่ 3 ให้ทำตามเงื่อนไขต่อไปนี้

กรณีตัวอย่างทุกตัวของกลุ่มย่อยใดก็ตามที่ต้องตามเงื่อนไขที่กำหนดในการเชื่อมโยง หรือไม่มีลักษณะสำคัญใดเหลืออยู่แล้ว ให้ระบุชื่อกลุ่มได้เลย หากมีบางกรณีตัวอย่างของกลุ่มย่อยใดไม่ตรงตามเงื่อนไข และมีลักษณะสำคัญเหลืออยู่ ให้กลับไปทำยังขั้นตอนที่ 2

ตัวอย่างของการสร้างแบบจำลองการจัดประเภทข้อมูลแสดงดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1: การกำหนดกรณีตัวอย่าง (Instance) ในชุดข้อมูลฝึกหัด (Training Data) เพื่อใช้ในการสร้างแบบจำลอง โดยกรณีตัวอย่างแต่ละตัวจะมีลักษณะสำคัญเพื่อใช้กำหนดคุณลักษณะของมัน และลักษณะสำคัญของกรณีตัวอย่างที่อยู่ในชุดข้อมูลฝึกหัดเดียวกัน ต้องมีลักษณะสำคัญที่เหมือนกันทั้งหมด โดยลักษณะสำคัญนั้นจะเลือกเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายที่สนใจเท่านั้น

ซึ่งจากตารางที่ 2.1 แสดงตัวอย่างของการกำหนดกรณีตัวอย่าง หรือเป็นการสร้างชุดข้อมูลที่ใช้ในการสร้างแบบจำลองการจัดกลุ่มลูกค้าในการทำประกันโทรศัพท์ โดยเป้าหมายคือต้องการทราบว่า จะเสนอการจัดการส่งเสริมการประกันภัยชีวิต (Life Insurance Promotion) ให้กับลูกค้าหรือไม่ โดยลักษณะสำคัญของลูกค้าที่ถูกลำเอียงมาใช้มี 4 ลักษณะ ได้แก่

- 1) ช่วงราคาโทรศัพท์ (Price Range) มีค่า 5 ประเภท ได้แก่ 5-10K 10-20K 20-30K 30-40K 40-50K
- 2) การซื้อประกันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Insurance) มีค่า 2 ประเภท ได้แก่ ซื้อประกันภัย (Yes) และไม่ซื้อประกันภัย (No)
- 3) เพศ (Gender) มีค่า 2 ประเภท ได้แก่ เพศชาย (Male) และเพศหญิง (Female)
- 4) อายุ (Age) เป็นค่าตัวเลขตั้งแต่ 18-60

ตารางที่ 2.1 ฐานข้อมูลการส่งเสริมการประกันชีวิตสำหรับการสร้างแบบจำลอง

ID	Price Range	Mobile Insurance	Gender	Age	Life Insurance Promotion
1	5-10K	No	Female	55	No
2	5-10K	No	Male	27	No
3	5-10K	No	Male	29	Yes
4	10-20K	Yes	Female	19	Yes
5	10-20K	No	Female	40	Yes
6	10-20K	Yes	Male	43	Yes
7	20-30K	Yes	Male	35	Yes
8	20-30K	No	Male	43	No
9	30-40K	No	Female	41	Yes
10	30-40K	No	Male	45	No
11	30-40K	No	Male	42	No
12	40-50K	No	Female	43	Yes
13	40-50K	No	Male	55	No
14	40-50K	No	Female	38	Yes
15	40-50K	No	Female	39	Yes

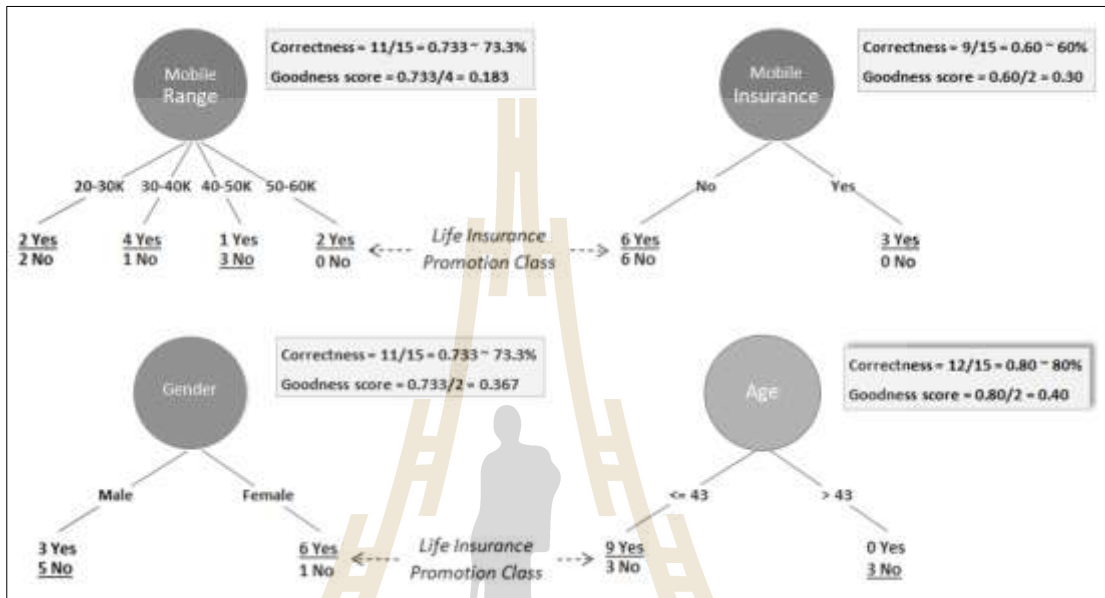
ขั้นตอนที่ 2 และ 3 ให้เลือกลักษณะสำคัญที่ดีที่สุด ซึ่งสามารถจำแนกกรณีตัวอย่างในชุดข้อมูลฝึกหัดได้ และใช้คุณลักษณะสำคัญซึ่งได้รับเลือกนั้นในการสร้างจุดต่อของต้นไม้ พร้อมสร้างการเชื่อมโยงไปยังคลาสย่อย โดยแบ่งกรณีตัวอย่างแยกตามคลาสย่อย

การเลือกลักษณะสำคัญที่ดีที่สุดจะพิจารณา 2 ค่า ได้แก่ ค่าความถูกต้องในการจำแนกกรณีตัวอย่าง (Correctness) และค่าความสามารถในการแผ่ขยายวงในการจำแนก (Generalization Capability) โดยวิเคราะห์ว่าลักษณะสำคัญใดที่ทำให้การจำแนกมีความถูกต้องสูง และส่งผลให้ความสามารถในการแผ่ขยายวงที่สูง ซึ่งการคำนวณหาค่าความถูกต้อง (Correctness) และค่าความสามารถในการขยายวงในการจำแนก หรือคะแนนความชอบ (Goodness Score) มีอยู่ด้วยกันหลายวิธี ในที่นี่จะขอยกตัวอย่างอย่างง่าย เพื่อให้เข้าใจหลักในการสร้างต้นไม้การตัดสินใจ ดังสมการที่ 2.4 และ 2.5

$$Correctness = \frac{\text{จำนวนกรณีตัวอย่างที่จำแนกถูกต้อง}}{\text{จำนวนกรณีตัวอย่างทั้งหมด}} \quad 2.4$$

$$Goodness Score = \frac{\text{ค่าความถูกต้อง}}{\text{จำนวนกิ่งของต้นไม้}} \quad 2.5$$

รูปที่ 2.3 ตัวอย่างการพิจารณาค่าความถูกต้อง และค่าความสามารถในการขยายวง ในการจำแนกของลักษณะสำคัญ 4 ลักษณะในตารางที่ 2.1 เพื่อวิเคราะห์หาลักษณะสำคัญที่ดีที่สุด ที่ จะให้เป็นจุดต่อของต้นไม้ในการจำแนกกรณีตัวอย่าง



รูปที่ 2.3 ขั้นตอนการเลือกลักษณะสำคัญเพื่อใช้เป็นจุดต่อของต้นไม้

ซึ่งจากรูปจะเห็นได้ว่า อายุ (Age) มีความถูกต้องที่สูงที่สุด (Correctness) คือ 80% ซึ่งในที่นี้อายุ ≤ 43 เรากำหนดให้มีการส่งเสริมการประกันชีวิต (Life Insurance Promotion Class = Yes) ดังนั้น กรณีตัวอย่างที่อายุ ≤ 43 มีจำนวน 9 กรณีที่ถูกต้อง 3 กรณีที่ผิดพลาด ขณะที่กรณีตัวอย่างที่อายุ > 43 มี 3 กรณีที่ถูกต้อง และไม่มีกรณีที่ผิดพลาดเลย ดังนั้นค่าความถูกต้องคือ $(9+3)/(9+3+3+0) = 12/15 = 80\%$ จากค่าความถูกต้อง จะนำไปหาค่าความสามารถในการขยายวง (Goodness Score) ตามสมการ 2.5 ซึ่งเท่ากับ $0.80/2 = 0.40$ ซึ่งได้ค่าที่สูงสุดเมื่อเปรียบเทียบกับ ลักษณะสำคัญอื่น ๆ

ขั้นตอนที่ 4: สำหรับแต่ละกลุ่มย่อยที่สร้างในขั้นตอนที่ 3 ให้ทำตามเงื่อนไขดังนี้

ถ้ากรณีตัวอย่างทุกตัวของกลุ่มย่อยใดถูกต้องตามเงื่อนไขที่กำหนดในการเชื่อมโยง หรือไม่มีลักษณะสำคัญใดเหลืออยู่แล้ว ให้ระบุชื่อกลุ่มได้เลย แต่ถ้ามีบางกรณีตัวอย่างของกลุ่มย่อยใดไม่ตรงตามเงื่อนไข และมีลักษณะสำคัญเหลืออยู่ ให้กลับไปทำยังขั้นตอนที่ 2

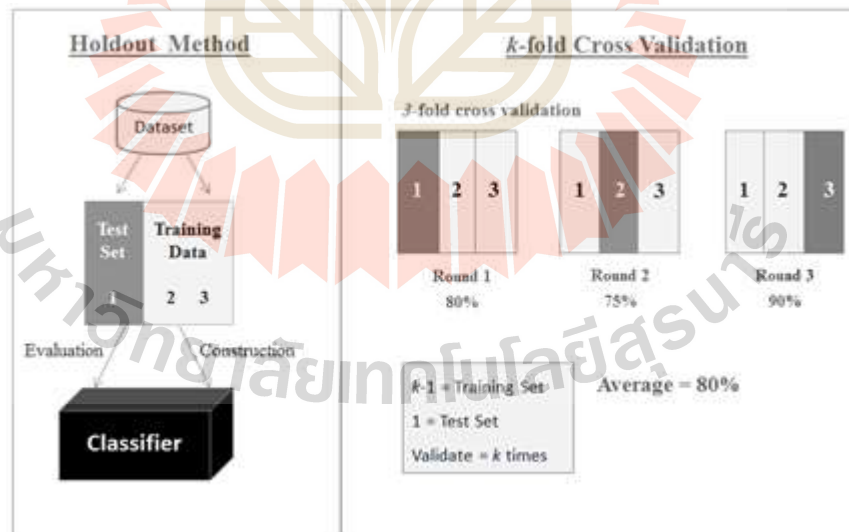
2.2.5 การประเมินแบบจำลองการจัดประเภทข้อมูล

การประเมินแบบจำลองการจัดประเภทข้อมูล เป็นการนำชุดข้อมูลทดสอบ (Test Data) มาทดลองกับแบบจำลองที่สร้างขึ้นมา เพื่อประเมินประสิทธิภาพต่าง ๆ ของแบบจำลอง เช่น ความถูกต้อง หรือความผิดพลาดในการจัดประเภทข้อมูล และความเร็วในการจัดประเภทข้อมูล โดยในการสร้างชุดข้อมูลทดสอบนั้น จะมีกระบวนการเช่นเดียวกับการสร้างชุดข้อมูลฝึกหัด (Training Data) คือ มีนำข้อมูลดิบมาสกัดลักษณะสำคัญ และการเลือกลักษณะสำคัญ

อย่างไรก็ตาม หากชุดข้อมูลทดสอบกับชุดข้อมูลฝึกหัดเป็นชุดเดียวกัน ซึ่งโดยทั่วไปในการแบ่งชุดข้อมูลทดสอบ และชุดข้อมูลฝึกหัดที่ใช้ จะมีอยู่ 2 วิธี ได้แก่ วิธีการยึดหน่วง (Holdout Method) และวิธีการตรวจสอบความสมเหตุสมผลแบบข้ามกัน k กลุ่ม (k-fold Cross Validation) ดังนี้

1) วิธีการยึดหน่วง (Holdout Method)

การยึดหน่วง เป็นวิธีที่เหมาะสมสำหรับชุดข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ ข้อมูลจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน แบบสุ่ม ประกอบด้วย ชุดข้อมูลสำหรับการเรียนรู้หรือสร้างแบบจำลอง และชุดข้อมูลทดสอบสำหรับประเมินแบบจำลอง ด้วยอัตราส่วนขนาดของชุดข้อมูลสำหรับการเรียนรู้เท่ากับ $2/3$ และขนาดชุดข้อมูลทดสอบเท่ากับ $1/3$ ดังรูปที่ 2.4 ซึ่งความถูกต้องของแบบจำลองที่สร้างขึ้น จะได้จากการประเมินโดยใช้ข้อมูลในชุดทดสอบ



รูปที่ 2.4 วิธีการประเมินแบบจำลองการจัดประเภทข้อมูล

2) การตรวจสอบความสมเหตุสมผลแบบข้ามกัน k กลุ่ม (k-fold Cross Validation)
 การตรวจสอบความสมเหตุสมผลแบบข้ามกัน k กลุ่ม เหมาะสำหรับชุดข้อมูลที่มีจำนวนน้อยเพราะหากต้องแบ่งชุดข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนตามแบบวิธีการยึดหน่วงออกเป็นชุดข้อมูลสำหรับการเรียนรู้หรือสร้างแบบจำลอง และชุดข้อมูลทดสอบสำหรับประเมินแบบจำลอง อาจทำให้มีข้อมูลที่ไมเพียงพอในการสร้างแบบจำลอง หรือการประเมินแบบจำลองได้ ซึ่งวิธีการนี้จะช่วยแก้ปัญหาในกรณีที่ชุดข้อมูลมีจำนวนน้อย

โดยวิธีการตรวจสอบความสมเหตุสมผลแบบข้ามกัน k กลุ่ม เป็นวิธีการที่แบ่งข้อมูลออกเป็น k กลุ่มเท่า ๆ กัน และคำนวณค่าความแม่นยำจากการทำนาย k รอบ ดังตัวอย่างการแบ่งกลุ่มออกเป็น 3 กลุ่ม ในรูปที่ 2.4 ซึ่งในการทำงานรอบแรก ข้อมูลในชุดที่ 1 จะใช้เป็นข้อมูลทดสอบ ส่วนข้อมูลในชุดที่ 2 ถึง 3 จะนำมาใช้เป็นชุดข้อมูลสำหรับการเรียนรู้ ซึ่งจะได้ความถูกต้องในการจัดกลุ่มรอบแรก

ต่อมารอบที่สอง จะใช้ข้อมูลในชุดที่ 2 เป็นข้อมูลทดสอบ ส่วนข้อมูลในชุดที่ 1 และ 3 จะนำมาใช้เป็นชุดข้อมูลสำหรับการเรียนรู้ ซึ่งจะได้ความถูกต้องในการจัดกลุ่มรอบที่สอง จะมีการทำงานลักษณะนี้ไปเรื่อย ๆ จนถึงรอบสุดท้าย

กล่าวโดยสรุปคือ ในตอนแรกจะเลือกข้อมูลชุดที่ 1 เป็นข้อมูลชุดทดสอบ และข้อมูลชุดที่เหลือจะเป็นข้อมูลชุดสำหรับการเรียนรู้เพื่อนำมาสร้างแบบจำลอง จากนั้นจะสลับข้อมูลที่ 2 มาเป็นชุดทดสอบและข้อมูลชุดอื่น ๆ ที่เหลือเป็นชุดสำหรับการเรียนรู้ สลับแบบนี้ไปเรื่อย ๆ จนครบ k กลุ่ม ในขั้นตอนสุดท้ายจะหาค่าเฉลี่ยของค่าความถูกต้องในแต่ละกลุ่ม เพื่อใช้เป็นค่าความแม่นยำจากการทำนายของแบบจำลอง ซึ่งวิธีการตรวจสอบความสมเหตุสมผลแบบข้ามกัน k กลุ่มนี้ ข้อมูลทั้งหมดจะได้เป็นทั้งข้อมูลสำหรับการเรียนรู้ และข้อมูลทดสอบ

การประเมินแบบจำลองโดยปกติจะคำนึงถึง 4 ปัจจัย ดังนี้

- 1) ความถูกต้อง หรือความผิดพลาดของแบบจำลอง
- 2) ความเร็วในการสร้างแบบจำลอง
- 3) ความเร็วในการนำแบบจำลองไปใช้
- 4) ความเข้าใจง่ายของแบบจำลอง

การประเมินความถูกต้อง หรือความผิดพลาดของแบบจำลอง โดยทั่วไปจะมีค่ามาตรฐานที่นิยมใช้กัน 4 ค่า ได้แก่ ค่าความถูกต้อง (Accuracy) ค่าความแม่นยำ (Precision) ค่าความระลึก (Recall) และค่าเอฟเมเชอร์ (F-measure) ซึ่งในการคำนวณค่ามาตรฐานเหล่านั้น อาศัยเมตริกซ์

คอนฟิวชัน (Confusion Matrix) ดังรูปที่ 2.5 ในการเก็บข้อมูลจำนวนแถวที่จำแนกจากกลุ่มข้อมูลจริง (Actual Class) และกลุ่มข้อมูลจากการทำนาย (Predicted Class) โดยที่ตารางนั้นจะมีขนาด $n \times n$ โดยที่ n คือจำนวนของกลุ่ม และมีค่าที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพ 4 ค่า ดังนี้

- True Positive (TP) หมายถึง จำนวนข้อมูลในกลุ่มเป้าหมาย และทำนายว่าเป็นกลุ่มเป้าหมาย

- False Positive (FP) หมายถึง จำนวนข้อมูลในกลุ่มอื่น แต่ทำนายว่าเป็นกลุ่มเป้าหมาย

- False Negative (FN) หมายถึง จำนวนข้อมูลในกลุ่มเป้าหมาย แต่ทำนายว่าเป็นกลุ่มอื่น

- True Negative (TN) หมายถึง จำนวนข้อมูลในกลุ่มอื่น และทำนายว่าเป็นกลุ่มอื่น

กลุ่มข้อมูลจากการทำนาย

กลุ่มข้อมูลจริง	กลุ่มข้อมูลจากการทำนาย	
	C_1	C_2
C_1	TP	FN
C_2	FP	TN

รูปที่ 2.5 เมตริกซ์คอนฟิวชันสำหรับการจัดกลุ่ม 2 กลุ่ม
(กลุ่มเป้าหมายที่พิจารณา คือ กลุ่มที่ 1)

โดยค่ามาตรฐานที่นิยมใช้กัน 4 ค่า ดังสมการที่ 2.1-2.4

$$Accuracy = \frac{TP + TN}{TP + TN + FP + FN} \quad 2.1$$

$$Precision (P) = \frac{TP}{TP + FP} \quad 2.2$$

$$Recall (R) = \frac{TP + TN}{TP + FN} \quad 2.3$$

$$F - measure (F) = \frac{(1 + \beta^2)PR}{\beta^2P + R} \quad 2.4$$

เมื่อ $\beta = 0, F_0$ เท่ากับ ค่าความแม่นยำ

$\beta = \infty, F_\infty$ เท่ากับ ค่าความระลึกลับ

$\beta = 0.5, F_{0.5}$ เท่ากับ ค่าความระลึกลับมีความสำคัญน้อยกว่าค่าความแม่นยำครึ่งเท่า

$\beta = 0, F_0$ เท่ากับ ค่าความระลึกลับมีความสำคัญเท่ากับค่าความแม่นยำ

$\beta = 2, F_2$ เท่ากับ ค่าความระลึกรู้มีความสำคัญมากกว่าค่าความแม่นยำสองเท่า

2.2.6 การนำแบบจำลองไปใช้ในการจัดประเภทข้อมูล

การนำแบบจำลองไปใช้ในการจัดประเภทข้อมูล จะกระทำกลุ่มข้อมูลที่ไม่เคยเห็นมาก่อน หรือข้อมูลใหม่ (Unseen Data) โดยข้อมูลชุดนี้ต้องดำเนินการสกัด และเลือกลักษณะสำคัญ เช่นเดียวกับชุดข้อมูลฝึกหัด และชุดข้อมูลทดสอบ แต่แตกต่างกันตรงที่ข้อมูลใหม่จะไม่มีคำตอบซึ่งเป็นเสมือนผู้สอนในแต่ละข้อมูล จะมีเพียงข้อมูลลักษณะพิเศษเท่านั้น และใช้แบบจำลองเพื่อจัดประเภทข้อมูล หรือหาคำตอบที่ต้องการ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุญเอื้อ โจว (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษาคือวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาไว้ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ พยาบาลในวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการศึกษาคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 39 ปี เป็นโสด ระดับการศึกษาจบปริญญาตรี สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกภายในครอบครัวรักใคร่กันดีและมีความสุข รับประทานการดูแลครอบครัวปานกลาง รายได้และรายจ่ายประจำเพียงพอใช้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานรับราชการเกิน 15 ปี 2) ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสัมพันธภาพหน่วยงาน อยู่ในระดับดี ด้านการรับรู้ต่อระบบบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับดี และด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง อยู่ในระดับดี 3) ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการลดการเป็นบุคคลอยู่ในระดับมาก ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล อยู่ในระดับน้อย และ 4) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ สัมพันธภาพในครอบครัว ภาระในการดูแลครอบครัว รายได้และรายจ่ายประจำ การรับรู้ต่อระบบบริหาร ส่วนปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สัมพันธภาพในหน่วยงาน การรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน และการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง

สายวรุณ ลิ้มมัทวาริทธิ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และ พฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความเครียดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 2) หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดกับความเครียดในการปฏิบัติงาน 3) หาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยประชากร คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 6 จำนวน 1,037 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรภาค 6 จำนวน 101 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สถิติ t-test สถิติการวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว และใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) เจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ และรายได้/เดือน แตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และ 3) ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) ความเครียดในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

ปทุมรัตน์ สกฤตพิมลรัตน์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท วีริบเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาระดับภาวะหมดไฟ (Burnout Syndrome) ในการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท วีริบเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท วีริบเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 107 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตร Taro Yamane ซึ่งมีระดับความเชื่อมั่น 95% เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance : ANOVA) และทดสอบค่าความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe's method ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท วีริบเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยรวม มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 1.35 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานสูงที่สุด คือ ด้านความรู้สึกลดน้อยสัมพันธภาพต่อบุคคล มีค่าเฉลี่ย 1.42 รองลงมา คือ ด้านความรู้สึกล้มประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 1.33 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ย 1.31 และ 2) ผลการเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงาน ตามปัจจัย

ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เงินเดือน และภาวะครอบครัว พบว่า เพศและเงินเดือนของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท วีรับเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพสมรส ของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท วีรับเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และภาวะหมดไฟโดยรวม มีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานและภาวะครอบครัว ของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท วีรับเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุนันทษา นิธิวาสิน (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะติดงาน ความเครียดจากงานและภาวะหมดไฟในความเป็นครูโรงเรียนเตรียมทหาร ปัจจุบันภาระงานของครูที่ต้องรับผิดชอบมีหลายด้าน จึงใช้เวลาทำงานมากกว่าปกติ ซึ่งนำไปสู่ภาวะติดงานและภาวะหมดไฟได้ ในขณะที่ประเทศไทยยังไม่เคยศึกษาภาวะติดงานและภาวะหมดไฟของครู วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้เพื่อศึกษาหาความสุขและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของภาวะติดงานและภาวะหมดไฟ โดยประชากรคือ ครูโรงเรียนเตรียมทหาร ในปี พ.ศ. 2561 – 2562 จำนวน 113 คน ประเมินภาวะติดงานโดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนามาจาก Bergen Work Addiction ประเมินภาวะหมดไฟ โดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนามาจาก Maslach และ Jackson วิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการทำงาน และปัจจัยด้านความเครียดจากการทำงาน ซึ่งใช้แบบสอบถามความเครียดของคนไทยจากการทำงาน โดยใช้สถิติ Multiple logistic regression ผลการศึกษาพบว่า ความสุขของภาวะติดงานในครูโรงเรียนเตรียมทหาร ร้อยละ 11.50 ความสุขของภาวะหมดไฟในครูโรงเรียนเตรียมทหารร้อยละ 30.09 และปัจจัยที่มีผลต่อภาวะติดงาน ได้แก่ ข้อเรียกร้องจากงานทางจิตใจ โดยผู้ที่มีข้อเรียกร้องจากงานทางจิตใจสูงมีภาวะติดงานเป็น 5.92 เท่า เมื่อเทียบกับผู้ที่มีข้อเรียกร้องจากงานทางจิตใจระดับต่ำ ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงานไม่มีผลต่อภาวะติดงาน สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ ได้แก่ 1) ความเครียดจากการทำงานด้านอิสระในการตัดสินใจ โดยผู้ที่มีความเครียดจากงานด้านความอิสระในการตัดสินใจระดับสูง มีภาวะหมดไฟเป็น 0.31 เท่า เมื่อเทียบกับผู้ที่มีความเครียดจากงานด้านความอิสระในการตัดสินใจระดับต่ำ และ 2) ความเครียดจากงานด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน โดยผู้ที่มีความเครียดจากงานด้านความมั่นคงในหน้าที่การงานระดับต่ำ โดยสรุปพบว่า ความสุขของภาวะติดงานไม่สูงมาก แต่ความสุขของภาวะหมดไฟค่อนข้างสูง ดังนั้นควรมีการคัดกรองค้นหาผู้ที่มีความเสี่ยง และควรดำเนินการวางแผนแนวทางในการป้องกันภาวะหมดไฟ เช่น มีการประเมินความสุขในที่ทำงานเป็นระยะ ตลอดจนมีกิจกรรมที่ผ่อนคลายระหว่างช่วงพัก เช่น การออกกำลังกาย และสร้างทัศนคติเชิงบวกเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ครูเห็นถึงผลดีของการอิสระในการตัดสินใจ และมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ณภาพัชญ์ ไจสะอาด (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัย

ที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบไทย จำกัด ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านระบบบริหาร โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน รายได้ต่อเดือน ภาวะครอบครัว ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ พนักงานฝ่ายบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบไทย จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 119 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) มีพนักงานผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 119 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 84.0 และเป็นเพศชายจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ส่วนใหญ่มีอายุ 25-30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมาคือ มากกว่า 40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 ไม่เกิน 25 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 มีสถานภาพโสด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 มีอายุงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 มีภาวะครอบครัวปานกลาง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 และ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบไทย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาอยู่ในระดับมากคือ ด้านสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และด้านระบบบริหาร ตามลำดับ

พฤกษา พฤทธิสาริกกร (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกรณีศึกษาสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความต้องการของงาน ระดับทรัพยากรในงานและระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความต้องการของงานและทรัพยากรในงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาสายงานการไฟฟ้าภาค 3 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสังกัดสายงานการไฟฟ้าภาค 3 จำนวน 1,010 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มตัวอย่าง (Independent t-test) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) ผลการศึกษา พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีระดับความต้องการของงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับทรัพยากรในงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานต่ำ ซึ่งเมื่อพิจารณาภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานต่ำ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกอ่อนล้า ด้านการเมินเฉย และด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระดับตำแหน่ง 3) ความต้องการของงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน และ 4) ทรัพยากรในงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

มนัสพงษ์ มาลา (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะเมื่อยล้าหมดไฟในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำบ้าน เขตสุขารูปที่ 4 การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจต่องาน ภาวะเมื่อยล้าหมดไฟของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำบ้าน เขตสุขารูปที่ 4 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่งแบบตัดขวาง มีกลุ่มตัวอย่าง 1,074 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจต่องาน ภาวะเมื่อยล้าหมดไฟ สถิติที่ใช้เชิงพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยต่อปีระหว่าง 10,001-50,000 บาท ภาวะสุขภาพไม่มีโรคประจำตัว ส่วนโรคประจำตัวพบมากที่สุด คือ ความดันโลหิตสูง ด้านระยะเวลาการเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 6-10 ปี และส่วนใหญ่ไม่ดื่มแอลกอฮอล์ และไม่สูบบุหรี่ ด้านการใช้ยากลุ่มมีผลต่อจิตประสาทใน 1 ปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ไม่เคย ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในชุมชนที่มีลักษณะเป็นชนบท มีบทบาทหน้าที่อื่นในชุมชนมากที่สุด คือ กลุ่มแม่บ้าน โดยส่วนใหญ่มีครัวเรือนที่รับผิดชอบระหว่าง 11-20 ครัวเรือน และส่วนใหญ่มีประชากรที่รับผิดชอบต่ำกว่าหรือเท่ากับ 100 คน ด้านส่วนจำนวนวันที่ทำงาน/บริการด้านสาธารณสุขในชุมชน โดยเฉลี่ย ต่อ 1 เดือน ส่วนใหญ่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 7 วัน ด้านการได้รับสนับสนุนส่วนใหญ่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่และเพื่อน อสม. ส่วนใหญ่มีที่ปรึกษาเมื่อประสบปัญหาในการทำงานในฐานะ อสม. และส่วนใหญ่เคยคิดที่จะลาออกจากการเป็นอาสาสมัครประจำหมู่บ้านในรอบ 1 ปี ความพึงพอใจต่องาน พบว่า ภาวะเมื่อยล้าหมดไฟของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 91.40 ด้านลดความเป็นบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 75.15 และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 51.21 โดยมีผู้เข้าเกณฑ์ภาวะเมื่อยล้าหมดไฟระดับสูง ร้อยละ 5.03 ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการจัดการภาวะเมื่อยล้าหมดไฟ นำไปเสนอต่อกรมสนับสนุนบริการสุขภาพกำหนดนโยบาย และนำไปใช้เป็นแนวทางในการป้องกันและลดภาวะเมื่อยล้าหมดไฟ

เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล (2564) ได้ทำการวิจัย ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่ม Generation Y งานวิจัยฉบับนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่ม Generation Y ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ และสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช่หลักความน่าจะเป็น แบบตามวัตถุประสงค์ เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์งานวิจัย ซึ่งจะต้องมีคุณสมบัติเป็นพนักงานบริษัทเอกชนและอยู่ในกลุ่ม Generation Y (ผู้ที่เกิดในปี

พ.ศ. 2520 - 2542) จำนวน 30 คน โดยมีการเก็บข้อมูลในรูปแบบการประเมินภาวะหมดไฟในการทำงาน เพื่อให้ทราบระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง และมีการเก็บข้อมูลในรูปแบบการสัมภาษณ์ และใช้ข้อคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่ม Generation Y มีภาวะหมดไฟในระดับปานกลาง สาเหตุการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ ภาระงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน และระบบการทำงาน สาเหตุที่ทำให้ยังคงทำงานในสภาพแวดล้อมเดิม ขณะที่มีการหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ กำลังหางานใหม่ ยังหางานใหม่ไม่ได้ กำลังศึกษาต่อ เนื่องจากมีความหลากหลาย และกลัวถูกมองในแง่ลบ สาเหตุที่ส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานหมดไปในสภาพแวดล้อมเดิม ได้แก่ ไม่มีวิธีแก้ การทำกิจกรรมอื่น ๆ การพัก และการทำความเข้าใจปัญหา และพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในการทำงาน เมื่อมีภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ การบ่น มีความอ่อนล้า ไม่ทำงาน ไม่ใส่ใจในงาน และไม่มีเป้าหมาย

สโรชาพัชร เตชโรจนกัญจน์ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ภาวะหมดไฟในการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานบริษัทเอกชนที่ดำเนินธุรกิจจัดจำหน่ายวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่ดำเนินธุรกิจจัดจำหน่ายวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 331 คน เก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม - เมษายน 2565 ด้วยวิธีการส่งแบบสอบถามออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามข้อมูลด้านการทำงาน แบบสอบถามด้านคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อฉบับภาษาไทย แบบสอบถามความรู้สึกหลากหลายมิติเกี่ยวกับความช่วยเหลือทางสังคม และแบบสอบถามด้านภาวะหมดไฟในการทำงานฉบับภาษาไทย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา จากนั้นหาความสัมพันธ์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Pearson's Chi-Square และวิเคราะห์หาปัจจัยทำนายโดยใช้สถิติ Logistic regression ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับสูง ร้อยละ 46.2 ด้านการเมินเฉยต่องาน ร้อยละ 48.9 และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ร้อยละ 45.9 มีคุณภาพชีวิตในระดับกลาง ๆ ร้อยละ 75.8 และมีการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง ร้อยละ 61.6 โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการเมินเฉยต่องาน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส การมีบุตร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพทางเศรษฐกิจ การออกกำลังกาย อายุงาน ตำแหน่งงาน การเดินทางมาทำงาน ชั่วโมงทำงานเฉลี่ยต่อวัน และภาระงาน สำหรับประเภทที่อยู่อาศัย ภาระทางครอบครัว จำนวนชั่วโมงการนอนหลับเฉลี่ยต่อวัน และระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานนั้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านการเมินเฉยต่องานเท่านั้น ได้แก่ ระดับการศึกษา และสวัสดิการที่ได้รับ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต และ

การสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในทุกๆ ด้าน สำหรับตัวแปรที่สามารถทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในระดับสูงในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการเมินเฉยต่อ งาน ได้แก่ อายุงาน 1 - 10 ปี ตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ และระดับบังคับบัญชา ภาระงานในระดับมากเกินไป สำหรับจำนวนชั่วโมงการทำงานที่มากกว่า 8 ชั่วโมง ถือเป็นปัจจัยทำนายในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในระดับปานกลางถึงระดับต่ำ เป็นปัจจัยทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในระดับสูงของทุก ๆ ด้าน ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคมในระดับปานกลางถึงระดับต่ำ เป็นปัจจัยทำนายในด้านการเมินเฉยต่องาน และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปส่งเสริมสุขภาพจิตของพนักงาน พัฒนาการ ทางการให้ความรู้ การจัดกิจกรรมเพื่อป้องกันการเกิดภาวะหมดไฟ และสามารถนำผลการศึกษาไปค้นคว้าวิจัยต่อยอดกับหน่วยงานอื่นในองค์กร หรือ ภาคเอกชนต่อไปในอนาคต

Carlotto and Camara (2019) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการ : ความชุก และความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการประจำศาลยุติธรรมแห่งรัฐ ประเทศบราซิล จำนวน 538 คน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ ความเครียด เนื้อหาของงาน องค์กรที่ทำงาน ประเภทของการบริการ สภาพแวดล้อมทางสังคม สภาพแวดล้อมการทำงานทางกายภาพ จำนวนชั่วโมงการทำงาน ภาระงานความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Verbeckb, Walkerb, and Clinchot (2019) ได้ทำการศึกษาเรื่องความแตกต่างของภาวะหมดไฟในการทำงานการได้รับความเครียด และความเห็นอกเห็นใจของนักศึกษาแพทย์กลุ่ม Millennial ในเพศชายและเพศหญิง โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ เป็นการศึกษาระยะยาวของนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 3 ตั้งแต่ปี 2008-2013 จำนวน 64 คน ในมหาวิทยาลัยไอโอโฮสเตต ผลการศึกษาพบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานและได้รับความเครียดของทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยมากแต่นักศึกษาแพทย์ปี 3 เพศหญิงมีระดับความเห็นอกเห็นใจสูงกว่านักศึกษาแพทย์ปี 3 เพศชาย

Ricardo (2019) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยทางสังคมด้านจิตวิทยาและความสัมพันธ์ระหว่างงานกับความเครียดส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างไร โดยมีกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ทำโรงพยาบาล ประเทศโคลอมเบีย จำนวน 360 คน โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาจากโรงพยาบาลที่มีคนไข้เป็นจำนวนมาก 4 โรงพยาบาล และโรงพยาบาลที่มีคนไข้จำนวนปานกลาง 3 โรงพยาบาล รวมทั้งหมด 7 โรงพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า ภาระงานที่มากกว่าส่งผลต่อความพึงพอใจความต้องการส่วนบุคคลและความต้องการในงานไปสู่ผลกระทบด้านสุขภาพจิต

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภาวะหมดไฟในการทำงานสามารถสรุปเปรียบเทียบได้ดังตารางที่ 2.2b

ตารางที่ 2.2 การเปรียบเทียบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภาวะหมดไฟในการทำงาน

ปัจจัยที่นำมาใช้ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง		บุญเชื้อ โทง (2553)	สายรุณ ลิ่มมัทวาริรัตน์ (2553)	ปทุมรัตน์ สฤตพิมลรัตน์ (2556)	สุนันทษา นิธิวาสิณ (2562)	เฉมพ์ชญ์ ไชสอาด (2562)	พฤตษา พฤทธิสาริกกร (2563)	มนัสพงษ์ มาลา (2563)	เพ็ญพิชชา เกตชัยโกศล (2564)	สโรชาพัชร เตชโรจนภักฎณ์ (2564)	งานวิจัยนี้
ปัจจัยส่วนบุคคล	เพศ		√	√	√	√	√	√	√	√	√
	อายุ	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	รายได้		√	√	√	√		√			√
	ศาสนา							√		√	
	สถานภาพสมรส	√	√	√	√	√	√	√		√	√
	จำนวนบุตร									√	
	ภาวะครอบครัว	√		√	√	√					√
	การออกกำลังกาย									√	
	ระดับการศึกษา		√				√		√	√	√
	โรคประจำตัว						√	√	√		
	สัมพันธภาพในครอบครัว	√								√	
	ประเภทที่อยู่อาศัย									√	
ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน/อายุงาน	√	√	√	√		√		√	√	√
	ตำแหน่งงานในองค์กร ระดับหัวหน้างาน/ระดับปฏิบัติการ		√			√		√	√	√	√
	ลักษณะงาน/ประเภทของงาน เช่น งานบริการ งานขาย	√	√		√	√				√	√
	จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน/วัน					√				√	√
	บรรยากาศในการทำงาน/สภาพแวดล้อมในการทำงาน		√				√			√	√
	ขนาดขององค์กร เล็ก/กลาง/ใหญ่								√		
	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	√			√					√	√

ตารางที่ 2.2 การเปรียบเทียบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภาวะหมดไฟในการทำงาน (ต่อ)

ปัจจัยที่นำมาใช้	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	บุญเชื้อ โจอี (2553)	สายรุณ ลิ้มทวีภักดิ์ (2553)	ปทุมรัตน์ สฤตพิมตรีรัตน์ (2556)	สุนันทษา นิธิวาสิณ (2562)	เฉอพิชญ์ ไชสอาด (2562)	พฤษภา พฤษพิสิริกร (2563)	มนัสพงษ์ มาลา (2563)	เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล (2564)	ศโรชาพัชร เตชโรจนภักดิ์ (2564)	งานวิจัยนี้
ปัจจัยทาง อารมณ์*	ความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์	√		√							√
	การลดความเป็นบุคคล	√									√
	ความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง	√		√			√				√
	การรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน	√					√				√
	การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ ของตนเอง	√									√

* ปัจจัยทางอารมณ์ มีนิยามดังต่อไปนี้

ความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ หมายถึง ความรู้สึกเหนื่อยหน่าย ห่อเหี่ยวในการทำงาน หรือความรู้สึกเหนื่อยล้าเมื่อตื่นตอนเช้า เมื่อรู้ว่าต้องเผชิญกับงานอีกวัน

การลดความเป็นบุคคล หมายถึง การไม่สนใจ ไร้ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมภายนอก ไม่ว่าจะเพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง หมายถึง การรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า โดยรู้สึกว่าตนเองไม่มีพลัง ไม่มีความสุขเมื่อได้ทำงานร่วมกับบุคคลอื่น และไม่สามารถแก้ไขปัญหของบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน หมายถึง ความภาคภูมิใจที่ตนเองมีส่วนร่วมช่วยให้งานในหน่วยงานสำเร็จ รู้สึกว่าผู้ร่วมงานยอมรับในการทำงานของตนเอง หรือหัวหน้างานไว้วางใจในผลงานของตนเอง

การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง หมายถึง มีความมั่นใจและปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ สามารถแนะนำให้คำปรึกษาในการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงานได้

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกันตามกรณีศึกษา และผลของปัจจัยที่มีต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของแต่ละอาชีพและแต่ละสถานที่ทำงานก็แตกต่างกัน

ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ได้เลือกปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีดิจิทัล ที่เป็นกรณีศึกษา ดังแสดงในคอลัมน์สุดท้ายของตารางที่ 2.2

ซึ่งสาเหตุที่เลือกปัจจัยที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

- อายุ เพราะเป็นสิ่งที่บอกประสบการณ์ และวุฒิภาวะทางอารมณ์ ซึ่งคนที่อายุมากจะสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้ดีกว่าคนที่อายุน้อย

- รายได้ เพราะเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดได้ หากรายได้น้อย แต่ภาระครอบครัวสูงกว่า

- สถานภาพสมรส เพราะจากผลวิจัยพบว่าผู้ที่ เป็นโสดมักจะมีภาวะหมดไฟมากกว่าผู้ที่สมรสแล้ว เนื่องจากลักษณะการชีวิต และการทุ่มเทในงานมากเกินไป

- ภาระครอบครัว เพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญกับความเครียดของบุคคล เพราะหากมีสิ่งที่ต้องรับผิดชอบหลายอย่าง อาจจะทำให้เกิดความเครียดได้ และความเครียดเมื่อไม่ได้รับการแก้ไขก็จะนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน

- ระดับการศึกษา เพราะเป็นอีกปัจจัย เช่น ผู้ที่จบการศึกษาสูง งานอาจจะยากกว่า ความรับผิดชอบสูงกว่า

สาเหตุที่เลือกปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้ เนื่องจากทั้งหมดเป็นตัวแปรต้น และมีส่วนเชื่อมโยงที่จะทำให้เกิดภาวะการหมดไฟในการทำงาน ซึ่งตัวแปรตามเป็นเรื่องข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน เช่น ลักษณะงาน ความเหนื่อยล้าในการทำงาน ตำแหน่งงานที่ทำ ซึ่งเป็นข้อมูลทางกายภาพ เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สาเหตุที่ไม่เลือกปัจจัยด้านศาสนา จำนวนบุตร การออกกำลังกาย โรคประจำตัว สัมพันธภาพในครอบครัว และประเภทที่อยู่อาศัย เนื่องจากเหตุผลดังนี้

- ศาสนา เป็นปัจจัยที่ไม่ได้สำคัญที่ส่งผลให้เกิดความเครียดหรือความเหนื่อยล้าในการทำงาน

- จำนวนบุตร เป็นปัจจัยที่สำคัญกับความเครียดของบุคคล เพราะหากมีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบหลายอย่าง อาจจะทำให้เกิดความเครียดได้ และความเครียดเมื่อไม่ได้รับการแก้ไขก็จะนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน ทั้งนี้ไม่ได้เลือกจำนวนบุตร เนื่องจากได้เลือกปัจจัยภาระครอบครัว ซึ่งเป็นภาระความรับผิดชอบในภาพรวม

- การออกกำลังกาย เป็นปัจจัยที่สำคัญเนื่องจากหากบุคคลที่ทำงานหนัก และไม่ได้ออกกำลังกาย อาจจะทำให้เกิดความเครียดได้ แต่อย่างไรก็ตาม การออกกำลังกายหากเกิดกับคนส่วนน้อย ทำให้การเก็บข้อมูลอาจได้ไม่มากเพียงพอที่จะนำไปวิเคราะห์ผลได้

- โรคประจำตัว เป็นปัจจัยที่สำคัญเนื่องจากหากบุคคลที่มีปัญหาในเรื่องของสุขภาพหรือมีโรคประจำตัวที่ต้องรักษาอย่างต่อเนื่อง อาจจะทำให้เกิดความเครียดได้ แต่อย่างไรก็ตาม โรคประจำตัวหากเกิดกับคนส่วนน้อย ทำให้การเก็บข้อมูลอาจได้ไม่มากเพียงพอที่จะนำไปวิเคราะห์ผลได้

- สัมพันธภาพในครอบครัว เป็นปัจจัยที่สำคัญเนื่องจากครอบครัวเป็นแหล่งที่ประคับประคองให้ความอบอุ่น ให้ภูมิคุ้มกันมนุษย์ครอบครัวจะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ ถ้าสถาบันครอบครัวเข้มแข็งและสมาชิกในครอบครัวมีสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีบรรยากาศในความเป็นมิตร หวังดีต่อกันช่วยเหลือเกื้อกูลกัน แต่ในทางตรงกันข้ามครอบครัวอ่อนแอ สมาชิกในครอบครัวขาดสัมพันธ์ที่ดีต่อกันบุคคลก็จะขาดแรงสนับสนุนจากครอบครัว ขาดที่ปรึกษา ขาดผู้ให้ความช่วยเหลือซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดนำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย ซึ่งจากงานวิจัยที่นำมาอ้างอิงของบุญเอื้อ โจว ประเมินจากความรู้สึก จำแนกเป็น 2 กลุ่มคือ สัมพันธภาพในครอบครัวดี และสัมพันธภาพในครอบครัวไม่ดี แต่เนื่องจากเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนในการสอบถามข้อมูลเพราะเป็นเรื่องส่วนตัวที่อาจไม่ยอมเปิดเผยข้อมูล จึงไม่เลือกเป็นปัจจัยที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ภาวะหมดไฟในการทำงาน

- ประเภทที่อยู่อาศัย เป็นปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งการเลือกที่อยู่อาศัยมีองค์ประกอบอื่น เช่น บุคคลที่แต่งงานมีครอบครัว บุคคลโสดที่ดูแลพ่อแม่ หรือ บุคคลโสดที่อยู่คนเดียว ดังนั้นจึงไม่เลือกเป็นปัจจัยที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ภาวะหมดไฟในการทำงาน

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

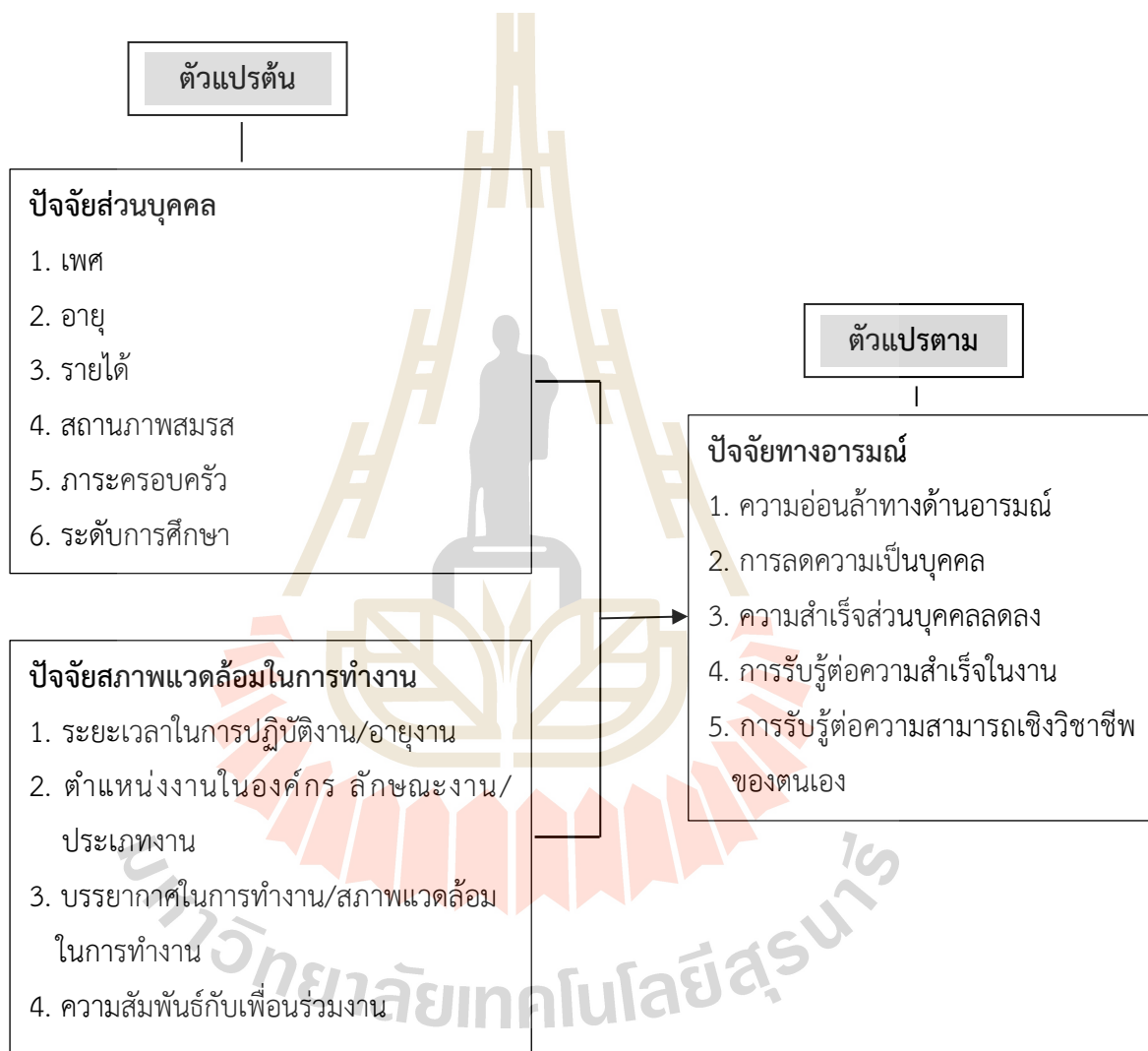
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน/อายุงาน เพราะเมื่อทำงานไประยะหนึ่ง คนทำงานอาจเริ่มรู้สึกว่าความคาดหวังของตัวเองอาจไม่ตรงกับความเป็นจริง เริ่มรู้สึกว่างานไม่ตอบสนองกับความ ต้องการทั้งในแง่การได้รับค่าตอบแทน และการเป็นที่ยอมรับ ซึ่งอาจรู้สึกว่าชีวิตดำเนินอย่างผิดพลาด และไม่สามารถจัดการได้ ทำให้เกิดความคับข้องใจและเหนื่อยล้าในการทำงาน
- ตำแหน่งงานในองค์กร ระดับหัวหน้างาน/ระดับปฏิบัติการ เพราะตำแหน่งงานและความรับผิดชอบที่สูง อาจเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความเครียดได้
- ลักษณะงาน/ประเภทของงาน เพราะลักษณะของงานที่ต้องเผชิญกับจำนวนชั่วโมงที่ทำงาน/สัปดาห์ อาจเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความเครียด เช่น การที่ต้องคอยแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ หรือ ระยะเวลาในการทำงานมากเกินไป
- บรรยากาศในการทำงาน/สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพราะหากสภาพแวดล้อมที่ทำงานแสงไฟสลัว คนพลุกพล่านจนเกินไป เสียงดัง ผู้ที่ทำงานต้องเจอเหตุการณ์นี้บ่อยครั้ง อาจก่อให้เกิดผลกระทบทางด้านร่างกายและจิตใจ และอาจส่งผลให้เกิดความเครียดได้
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพราะหากเกิดความขัดแย้ง หรือไม่ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในแผนกอื่นๆ ทำให้เกิดความกดดันในการทำงานได้

3. ปัจจัยทางอารมณ์

- ความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ ความรู้สึกเหนื่อยหน่าย ห่อเหี่ยวในการทำงาน โดยเกิดจากการที่ต้องรับผิดชอบในงาน ภาระหน้าที่ต่างๆ ที่มาก หรือเบื่อหน่ายในการทำงานที่ทำมาเป็น เวลานาน ซึ่งความเหนื่อยล้านี้เองจะเป็นปัจจัยทางอารมณ์ที่ส่งผลให้เกิดความเครียด และเกิดภาวะ หมดไฟในการทำงาน
- การลดความเป็นบุคคล การไม่สนใจ ไร้ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมภายนอก ไม่ว่าจะ เป็นเพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น เนื่องจากหากมีเรื่องไม่สบายใจ หรือมีปัญหา การที่ไม่มีใครให้ คำปรึกษา หรือไม่สามารถพูดคุยเพื่อระบายความเครียดกับใครได้ เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิด ความเครียด และเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้
- ความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง คือการรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า โดยรู้สึกว่าตนเองไม่มี พลัง ไม่มีความสุขเมื่อได้ทำงานร่วมกับบุคคลอื่น และไม่สามารถแก้ไขปัญหาของบุคคลอื่นได้อย่างมี ประสิทธิภาพ หากการรับรู้ว่าคุณค่าตนเองไม่มีคุณค่า หรือทำงานไปวัน ๆ แบบไม่มีพลังในการคิดงานใหม่ ๆ ทำงานแบบจำเจ เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะความเครียด และเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้
- การรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน คือ ความภาคภูมิใจที่ตนเองมีส่วนร่วมช่วยให้งานใน หน่วยงานสำเร็จ รู้สึกว่าผู้ร่วมงานยอมรับในการทำงานของตนเอง หรือหัวหน้างานไว้วางใจในผลงาน ของตนเอง หากผลงานที่ตนเองทำแล้ว หัวหน้างานไม่เห็นด้วยอยู่บ่อยครั้ง หรือไม่ไว้วางใจให้ตนเอง ทำงานสำคัญ หรือการไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง อาจส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ท้อใจ ส่งผลให้ เกิดความเครียดได้

- การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง เนื่องจากในองค์กรมีลักษณะการทำงานโดยแบ่งเป็นแผนก และความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน ดังนั้นในองค์กรจึงมีความหลากหลายในเรื่องของความสามารถด้านวิชาชีพของพนักงาน

2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

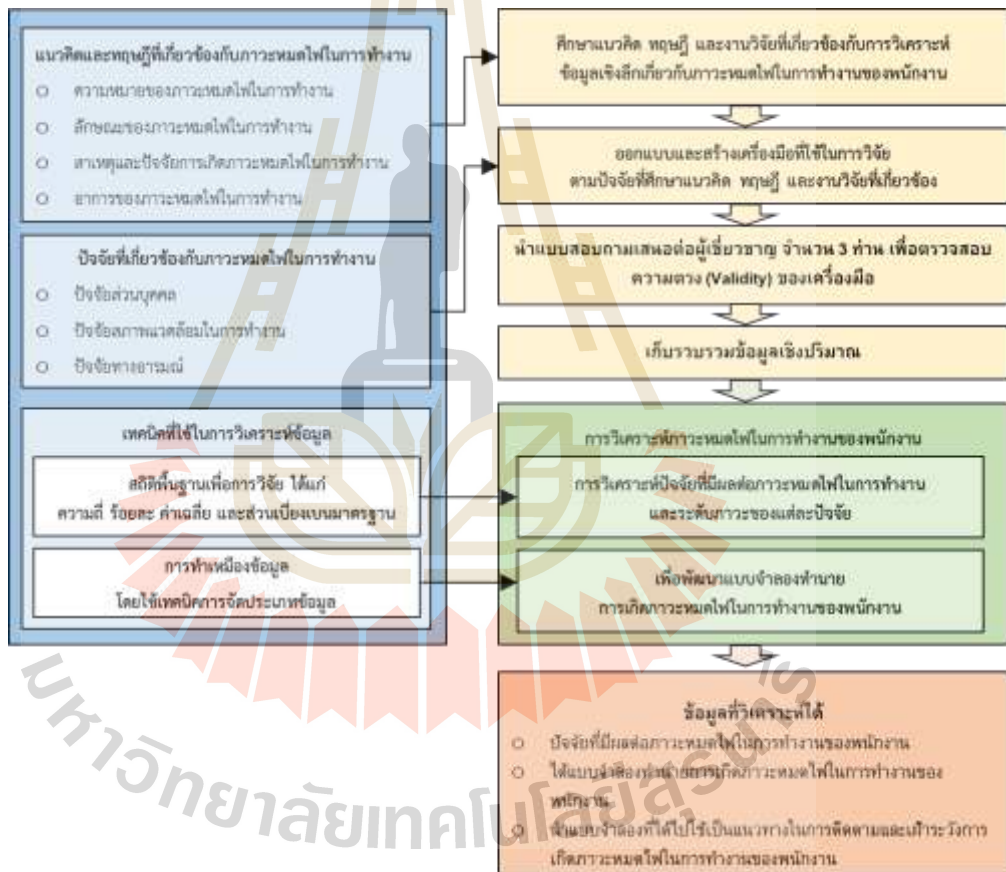


บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 วิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประยุกต์ (Applied Research) ซึ่งได้นำแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาใช้ และมีแผนการดำเนินการวิจัย ดังรูปที่ 3.1



รูปที่ 3.1 แผนการดำเนินการวิจัย

ซึ่งมีรายละเอียดของแผนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน (Burnout) (Maslach, 1981)
2. ออกแบบและสร้างเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตามปัจจัยที่ศึกษาและวิเคราะห์ได้
3. นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือ โดยใช้การวิเคราะห์ความแม่นยำตรงเชิงเนื้อหา (IOC) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องจากผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ และปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
4. เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกต่อไป
5. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน โดยใช้สถิติพื้นฐานที่ใช้อธิบายคุณลักษณะต่าง ๆ ของข้อมูล อาทิ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน
6. การจัดประเภทข้อมูล (Data Classification) เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน และสามารถนำมาสร้างแบบจำลอง เพื่อทำนายการเกิดขึ้นของปัจจัยนั้น ๆ ในอนาคต และป้องกันการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ในการศึกษานี้ได้ใช้กรณีศึกษาของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีดิจิทัล จำนวน 500 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา งานวิจัยนี้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 223 คน ตามสมการที่ 3.1

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+Ne^2} & (3.1) \\
 &= \frac{500}{1+(500*0.05^2)} \\
 &= 222.22
 \end{aligned}$$

- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา
 N = ประชากรทั้งหมดที่ต้องการศึกษาในครั้งนี้ เท่ากับ 500 คน
 e = ความคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ร้อยละ 5 เท่ากับ 0.05

3.3 ตัวแปรในการวิจัย

3.3.1 ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) รายได้
- 4) สถานภาพสมรส
- 5) ภาระครอบครัว
- 6) ระดับการศึกษา

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย

- 1) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน/อายุงาน
- 2) ตำแหน่งงานในองค์กร ลักษณะงาน/ประเภทงาน
- 3) บรรยากาศในการทำงาน/สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3.3.2 ตัวแปรตาม

ปัจจัยทางอารมณ์ ประกอบด้วย

- 1) ความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์
- 2) การลดความเป็นบุคคล
- 3) ความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง
- 4) การรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน
- 5) การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ศึกษาจากแนวคิดที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามของงานวิจัยอื่น และพัฒนาขึ้นเอง โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ซึ่งสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดการศึกษาที่กำหนดขึ้น ดังนี้

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามให้เลือกตอบ จำนวน 11 ข้อ
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามสภาพแวดล้อม ประกอบไปด้วยคำถาม 6 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นคำตอบ ใช่ และไม่ใช่
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยทางอารมณ์ ประกอบไปด้วยคำถาม 23 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นมาตราวัด 5 อันดับ ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5 มากที่สุด	คำถามตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
4 มาก	คำถามตรงกับความเป็นจริงมาก
3 ปานกลาง	คำถามตรงกับความเป็นจริงปานกลาง
2 น้อย	คำถามตรงกับความเป็นจริงน้อย
1 น้อยที่สุด	คำถามตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด

โดยแบบสอบถามปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน แสดงดังภาคผนวก ก

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกของภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน โดยในส่วนนี้ได้ใช้ข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมา ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกได้

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม ดังสมการที่ 3.2 (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549)

$$IOC = \frac{\sum R}{n} \quad (3.2)$$

เมื่อ IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency)

$\sum R$ = ผลรวมของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.60 ขึ้นไป ถือว่าสอดคล้องเหมาะสม

โดยแบบประเมินแบบสอบถามปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน แสดง
ดังภาคผนวก ข

**3.6.2 การกำหนดเกณฑ์ในการประเมินความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยทาง
อารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน** โดยใช้วิธีของไลเกิร์ต (Likert) (ลิวัน สายยศ และ
อังคณา สายยศ, 2538: 183-184) ซึ่งแบ่งระดับคะแนน เป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

คะแนน	ความหมาย
5 มากที่สุด	คำถกตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
4 มาก	คำถกตรงกับความเป็นจริงมาก
3 ปานกลาง	คำถกตรงกับความเป็นจริงปานกลาง
2 น้อย	คำถกตรงกับความเป็นจริงน้อย
1 น้อยที่สุด	คำถกตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด

โดยการคำนวณช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นตามหลักการหาค่าพิสัย ดังต่อไปนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น}$$

$$\text{อันตรภาคชั้น} = (5-1)/5 = 0.80$$

จากผลการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นข้างต้น สามารถกำหนดเกณฑ์ที่ใช้
ในการแปลความหมายข้อมูลปัจจัยทางอารมณ์ (หรือตัวแปรตาม) ดังนี้

4.21-5.00 หมายถึง มีปัจจัยทางอารมณ์ในระดับมากที่สุด (ระดับ 5)

3.41-4.20 หมายถึง มีปัจจัยทางอารมณ์ในระดับมาก (ระดับ 4)

2.61-3.40 หมายถึง มีปัจจัยทางอารมณ์ในระดับปานกลาง (ระดับ 3)

1.81-2.60 หมายถึง มีปัจจัยทางอารมณ์ในระดับน้อย (ระดับ 2)

1.00-1.80 หมายถึง มีปัจจัยทางอารมณ์ในระดับน้อยที่สุด (ระดับ 1)

โดยในการพัฒนาแบบจำลองการทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานนั้น ได้นำระดับปัจจัยทาง
อารมณ์ไปจัดกลุ่มซึ่งแบ่งกลุ่มเป็น 2 ประเภท ดังนี้ ประเภทไม่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่
ปัจจัยทางอารมณ์ในระดับ 1 และ 2 และประเภทที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยทาง
อารมณ์ในระดับ 3 ขึ้นไป

3.6.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของแบบจำลอง

การประเมินแบบจำลองการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน โดยการใช้ข้อมูลทดสอบ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่นำผลลัพธ์ที่ได้จากการนำข้อมูลเข้าสู่กระบวนการทำนายแบบจำลอง มาทำการทดสอบหาค่าความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของแบบจำลองนั้น ๆ โดยในงานวิจัยนี้พิจารณาจากค่าความแม่นยำ (Precision) ค่าความระลึก (Recall) และค่าเอฟเมเชอร์ (F-measure) ดังนี้

ค่าความแม่นยำ (Precision) คือค่าที่วัดความสามารถในการจัดความรู้ที่ไม่ถูกต้องออกไป ดังสมการที่ 3.1

$$Precision = \frac{(TP)}{(TP + FP)} \times 100\% \quad (3.1)$$

ค่าความระลึก (Recall) คือค่าที่วัดความสามารถของตัวแบบในการดึงความรู้ที่เกี่ยวข้องออกมา ดังสมการที่ 3.2

$$Recall = \frac{(TP)}{(TP + FN)} \times 100\% \quad (3.2)$$

ค่าเอฟเมเชอร์ (F-measure) คือค่าวัดประสิทธิภาพโดยรวมซึ่งเป็นผลเฉลี่ยจากค่าความแม่นยำและค่าความระลึก ดังสมการที่ 3.3

$$F\text{-measure} = \frac{(2 \times Precision \times Recall)}{(Precision + Recall)} \times 100\% \quad (3.3)$$

โดยที่ TP คือ แบบจำลองทำนายว่าพนักงานมีภาวะหมดไฟในการทำงาน และพนักงานคนนั้นมีภาวะหมดไฟในการทำงานจริง

TN คือ แบบจำลองทำนายว่าพนักงานไม่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน และพนักงานคนนั้นไม่มีภาวะหมดไฟในการทำงานจริง

FP คือ แบบจำลองทำนายว่าพนักงานมีภาวะหมดไฟในการทำงาน แต่พนักงานคนนั้นไม่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน

FN คือ แบบจำลองทำนายว่าพนักงานไม่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน แต่พนักงานคนนั้นมีภาวะหมดไฟในการทำงาน

3.6.4 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคต้นไม้การตัดสินใจ (Decision Tree)

ต้นไม้การตัดสินใจ คือ การแสดงแผนภาพแบบต้นไม้ที่ใช้ในการตัดสินใจ โดยสร้างแผนภาพขึ้นจากต้นไม้ที่มีลักษณะเดียวกับต้นไม้จริง แต่มีคำตอบเป็นเงื่อนไขการตัดสินใจในแต่ละโหนดของต้นไม้ แบ่งออกเป็นสองส่วนหลัก คือ 1) ส่วนของการตัดสินใจ และ 2) ส่วนของการเชื่อมต่อโหนด โดยในแต่ละโหนด จะต้องมียุทธศาสตร์เพื่อให้สามารถตัดสินใจได้ว่า จะต้องเลือกทางเลือกใดในขั้นตอนต่อไป เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ โดยการสร้างต้นไม้การตัดสินใจนั้นจะใช้เทคนิคการสร้างแบบจำลองโดยการแบ่งข้อมูล (Splitting) ออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ โดยใช้ตัวแปรที่มีความสำคัญมากที่สุดเป็นตัวแบ่ง (Splitting Criterion) ซึ่งสามารถเลือกได้หลายวิธี เช่น การใช้ Entropy, Gini Index, หรือ Chi-square Test จากนั้นทำการแบ่งข้อมูลของกลุ่มย่อย ๆ ไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะได้โมเดลต้นไม้ที่มีความแม่นยำสูงสุดแล้วสามารถนำไปใช้ในการคาดการณ์ผลลัพธ์หรือการตัดสินใจต่อไปได้

ต้นไม้การตัดสินใจถูกนำไปใช้ในหลายแวดวง เช่น การตัดสินใจในการลงทุนในหุ้น การตัดสินใจในการเลือกสินค้าที่ลูกค้าจะชอบ การตัดสินใจในการรักษาความปลอดภัยในระบบคอมพิวเตอร์ และอื่น ๆ โดยต้นไม้การตัดสินใจเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง เป็นแบบจำลองที่เข้าใจง่าย สามารถแปลความจากโมเดลได้เลย ใช้งานได้ง่าย โดยไม่จำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานด้านคณิตศาสตร์หรือสถิติเยอะมาก่อนใช้งาน ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงนำเทคนิคต้นไม้การตัดสินใจมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาแบบจำลองการทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล

ในบทนี้จะกล่าวถึงผลของการวิจัย เรื่องการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกของภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาเรื่อง “ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีดิจิทัล” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน (2) พัฒนาแบบจำลองทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน ด้วยเทคนิคการทำเหมืองข้อมูล โดยมีรายละเอียดผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

งานวิจัยนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยได้พัฒนาเครื่องมือเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยในครั้งนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 223 คน ซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเทคโนโลยีดิจิทัล ผลการวิจัยแบ่งออกได้ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน
- 4.3 ผลการพัฒนาแบบจำลองการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลที่นำมาวิเคราะห์ภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้หลักต่อเดือน และ ภาระในการดูแลครอบครัว โดยตารางที่ 4.1 และรูปที่ 4.1 แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งหมด 223 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 57.85 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 36.32 และมีความหลากหลายทางเพศ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.83

ส่วนใหญ่อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 44.84 รองลงมา คือ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 37.22 และน้อยที่สุด คือ อายุ 25 – 30 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 17.94

ส่วนใหญ่อีกระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 76.68 รองลงมาคือปริญญาโท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 17.49 และน้อยที่สุด คือ ปริญญาเอกหรือสูงกว่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.35

ส่วนใหญ่มีรายได้หลักต่อเดือน มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 30.94 รองลงมาคือ 25,001 ถึง 35,000 บาท จำนวน 56 คน ร้อยละ 25.11 และน้อยที่สุดคือ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.48

ส่วนใหญ่มีรายได้ และรายจ่าย เพียงพอใช้ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 45.74 รองลงมาคือ มีเงินเหลือออม จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 และน้อยที่สุด คือ ไม่เพียงพอต้องแสวงหารายได้เพิ่ม จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 24.66

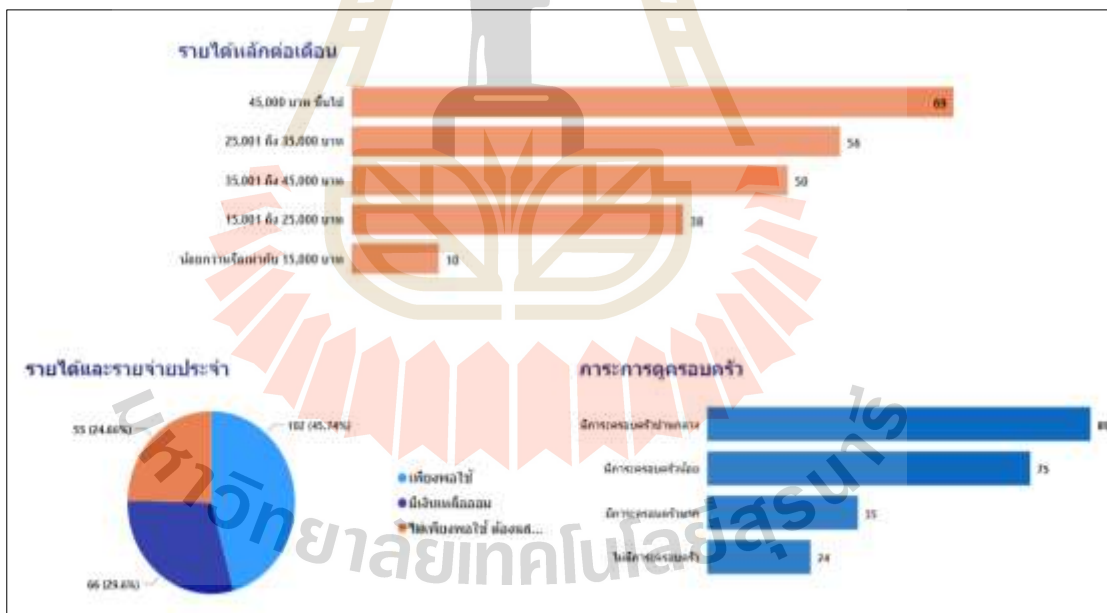
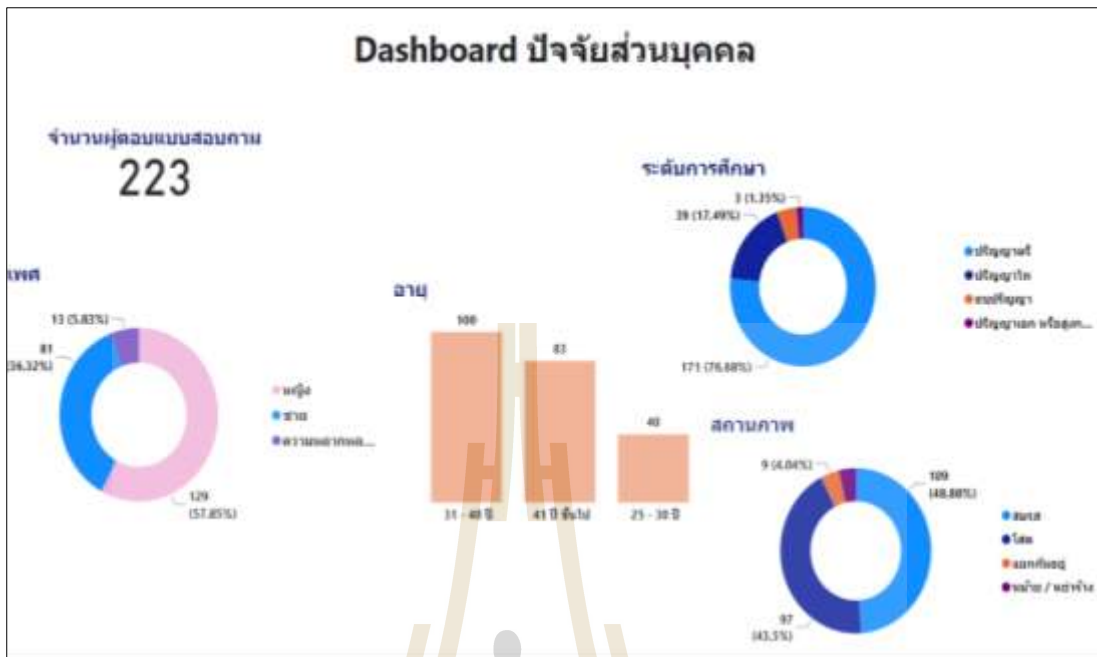
ส่วนใหญ่มีภาระในการดูแลครอบครัว คือ มีภาระปานกลาง (ภาระรับผิดชอบทำให้คุณเดือดร้อน และวิตกกังวลในบางครั้ง) จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 39.91 รองลงมาคือ มีภาระน้อย (ภาระรับผิดชอบไม่ทำให้คุณเดือดร้อน และวิตกกังวล) จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 33.63 น้อยที่สุด คือ ไม่มีภาระครอบครัว จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 10.76

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	81	36.32
หญิง	129	57.85
ความหลากหลายทางเพศ	13	5.83
รวม	223	100.0
อายุ		
25 – 30 ปี	40	17.94
31 – 40 ปี	100	44.84
41 ปีขึ้นไป	83	37.22
รวม	223	100.0
ระดับการศึกษา		
อนุปริญญา (ปวช./ปวส.)	10	4.48
ปริญญาตรี	171	76.68
ปริญญาโท	39	17.49
ปริญญาเอก หรือสูงกว่า	3	1.35
รวม	223	100.0
สถานภาพ		
โสด	97	43.50
สมรส	109	48.88
หม้าย/หย่าร้าง	8	3.59

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
แยกกันอยู่	9	4.04
รวม	223	100.0
รายได้หลักต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	10	4.48
15,001 ถึง 25,000 บาท	38	17.04
25,001 ถึง 35,000 บาท	56	25.11
35,001 ถึง 45,000 บาท	50	22.42
มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป	69	30.94
รวม	223	100.0
รายได้และรายจ่าย		
มีเงินเหลือออม	66	29.60
เพียงพอใช้	102	45.74
ไม่เพียงพอต้องแสวงหารายได้เพิ่ม	55	24.66
รวม	223	100.0
ภาวะในการดูแลครอบครัว		
ไม่มีภาวะครอบครัว	24	10.76
มีภาวะน้อย (ภาวะรับผิดชอบไม่ทำให้คุณเดือดร้อน และวิตกกังวล)	75	33.63
มีภาวะปานกลาง (ภาวะรับผิดชอบทำให้คุณเดือดร้อน และวิตกกังวลในบางครั้ง)	89	39.91
มีภาวะมาก (ภาวะรับผิดชอบทำให้คุณเดือดร้อน และวิตกกังวลมาก)	35	15.70
รวม	223	100.0



รูปที่ 4.1 แดชบอร์ด (Dashboard) แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.2 ข้อมูลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่นำมาวิเคราะห์ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน ประกอบไปด้วย ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในองค์กร ลักษณะงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อวัน รวมงานที่ต้องทำนอกเวลา งานบรรยากาศสภาพแวดล้อมในการทำงาน แสงสว่าง และอุณหภูมิการจัดวางอุปกรณ์ในการทำงาน การประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในการปรึกษาหารือเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้ โดยตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งหมด 223 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน คือมากกว่า 9 ปีขึ้นไป จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 53.81 รองลงมาคือ 7 – 9 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 21.52 และน้อยที่สุด คือ ปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.04

ส่วนใหญ่มียุติตำแหน่งงานในองค์กร คือ ระดับปฏิบัติการ จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 76.23 รองลงมาคือ ระดับหัวหน้างาน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 14.35 และน้อยที่สุด คือระดับผู้จัดการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.42

ส่วนใหญ่มียุติลักษณะงาน คือ งานให้บริการลูกค้า จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 29.15 รองลงมาคือ งาน Support หน่วยงานอื่นๆ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 18.83 และน้อยที่สุด คืองานบัญชี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.59

ส่วนใหญ่มียุติระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อวัน รวมงานที่ต้องทำนอกเวลา งาน คือ 8 ชั่วโมง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 55.16 รองลงมาคือ 9 ชั่วโมง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 24.66 และน้อยที่สุด คือ 10 ชั่วโมง ขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 20.18

ส่วนใหญ่มียุติเห็นว่าบรรยากาศในการทำงาน/สภาพแวดล้อมในการทำงาน แสงสว่างเพียงพอการทำงาน คิดว่าเหมาะสม จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 94.17 รองลงมาคือ คิดว่าไม่เหมาะสม จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.83

ส่วนใหญ่มียุติเห็นว่าบรรยากาศในการทำงาน/สภาพแวดล้อมในการทำงาน อุณหภูมิโดยรวมมีความเหมาะสมในการทำงาน คิดว่าเหมาะสม จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 88.34 รองลงมาคือ คิดว่าไม่เหมาะสม จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.66

ส่วนใหญ่มียุติเห็นว่าการจัดวางอุปกรณ์ในการทำงาน มีความเหมาะสม จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 85.20 รองลงมาคือ ไม่เหมาะสม จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80

ส่วนใหญ่มียุติเพื่อนร่วมงานประสานกันเป็นอย่างดี คิดว่าใช่ จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 94.62 รองลงมาคือ คิดว่าไม่ใช่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.38

ส่วนใหญ่มียุติสามารถปรึกษาหารือเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสบายใจ คิดว่าใช่ จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 91.48 รองลงมาคือ คิดว่าไม่ใช่ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.52

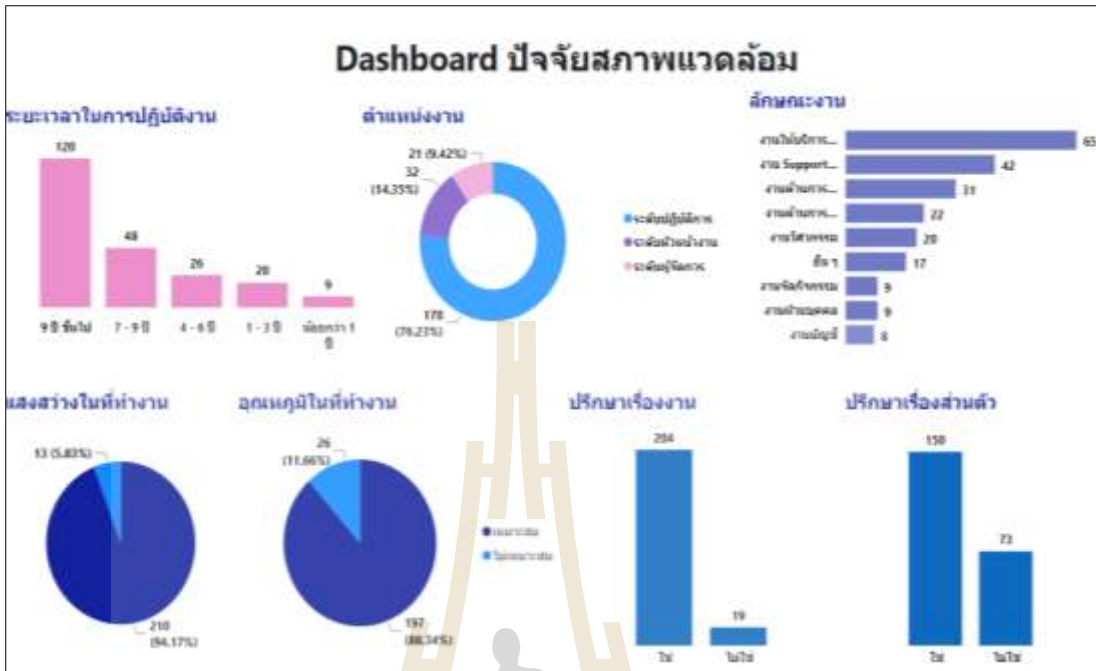
ส่วนใหญ่มียุติสามารถปรึกษาหารือปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสบายใจ คิดว่าใช่ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 67.26 รองลงมาคือ คิดว่าไม่ใช่ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 32.74

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี	9	4.04
1 – 3 ปี	20	8.97
4 – 6 ปี	26	11.66
7 – 9 ปี	48	21.52
มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	120	53.81
รวม	223	100.00
ตำแหน่งงานในองค์กร		
ระดับปฏิบัติการ	170	76.23
ระดับหัวหน้างาน	32	14.35
ระดับผู้จัดการ	21	9.42
รวม	223	100.00
ลักษณะงานของท่าน		
งานให้บริการลูกค้า	65	29.15
งานด้านการตลาด	22	9.87
งานบัญชี	8	3.59
งานฝ่ายบุคคล	9	4.04
งานวิศวกรรม	20	8.97
งานจัดกิจกรรม	9	4.04
งานด้านการขาย/ส่งเสริมการขาย	31	13.90
งาน Support หน่วยงานอื่นๆ	42	18.83
อื่น ๆ	17	7.62
รวม	223	100.00
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อวัน รวมงานที่ต้องทำนอกเวลางาน		
8 ชั่วโมง	123	55.16
9 ชั่วโมง	55	24.66
10 ชั่วโมง ขึ้นไป	45	20.18
รวม	223	100.00

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
บรรยากาศในการทำงาน/สภาพแวดล้อมในการทำงาน		
แสงสว่างเพียงพอต่อการทำงาน		
เหมาะสม	210	94.17
ไม่เหมาะสม	13	5.83
รวม	223	100.00
บรรยากาศในการทำงาน/สภาพแวดล้อมในการทำงาน		
อุณหภูมิ โดยรวมมีความเหมาะสมในการทำงาน		
เหมาะสม	197	88.34
ไม่เหมาะสม	26	11.66
รวม	223	100.00
การจัดวางอุปกรณ์ในการทำงาน		
เหมาะสม	190	85.20
ไม่เหมาะสม	33	14.80
รวม	223	100.00
เพื่อนร่วมงานประสานกันเป็นอย่างดี		
ใช่	211	94.62
ไม่ใช่	12	5.38
รวม	223	100.00
สามารถปรึกษาหารือเรื่องงานกับเพื่อนร่วมได้อย่างสบายใจ		
ใช่	204	91.48
ไม่ใช่	19	8.52
รวม	223	100.00
สามารถปรึกษาหารือปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมได้อย่างสบายใจ		
ใช่	150	67.26
ไม่ใช่	73	32.74
รวม	223	100.00



รูปที่ 4.2 แดชบอร์ด (Dashboard) แสดงข้อมูลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน

งานวิจัยนี้ได้นำปัจจัยทางอารมณ์มาใช้ในการวิเคราะห์ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเบื้องต้นของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการนำเสนอข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (Means : \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : $S.D.$) เพื่ออธิบายระดับความคิดเห็น โดยเกณฑ์ในการแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|------------------|--|
| ค่าเฉลี่ย | ความหมาย |
| 4.21-5.00 | หมายถึง มีปัจจัยทางอารมณ์ในระดับมากที่สุด (ระดับ 5) |
| 3.41-4.20 | หมายถึง มีปัจจัยทางอารมณ์ในระดับมาก (ระดับ 4) |
| 2.61-3.40 | หมายถึง มีปัจจัยทางอารมณ์ในระดับปานกลาง (ระดับ 3) |
| 1.81-2.60 | หมายถึง มีปัจจัยทางอารมณ์ในระดับน้อย (ระดับ 2) |
| 1.00-1.80 | หมายถึง มีปัจจัยทางอารมณ์ในระดับน้อยที่สุด (ระดับ 1) |

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางอารมณ์โดยภาพรวม

โดยงานวิจัยนี้ได้้นำปัจจัยทางอารมณ์มาใช้ในการวิเคราะห์ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน ซึ่งจากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่า ปัจจัยทางอารมณ์ในภาพรวมทุกปัจจัยย่อย โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.22, S.D. = 1.12$) นั่นหมายถึง พนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามไม่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

เมื่อพิจารณาปัจจัยทางอารมณ์รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28, S.D. = 1.23$) ซึ่งเป็นระดับที่ส่งผลต่อเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.12, S.D. = 1.21$) และน้อยที่สุด คือ ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.12, S.D. = 1.21$) ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยทางอารมณ์ โดยภาพรวม

ข้อมูลปัจจัยทางอารมณ์	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ด้านความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์	3.28	1.23	ปานกลาง
2. ด้านการลดความเป็นบุคคล	2.07	1.11	น้อย
3. ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง	2.12	1.21	น้อย
4. ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน	1.74	1.00	น้อยที่สุด
5. ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง	1.89	1.04	น้อย
โดยภาพรวม	2.22	1.12	น้อยที่สุด

4.2.1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางอารมณ์ด้านความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลปัจจัยทางอารมณ์ด้านความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28, S.D. = 1.23$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ งานของท่านเป็นงานที่ต้องทำอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านต้องทำสิ่งซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้งในงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89, S.D. = 1.12$) และน้อยที่สุด คือ ท่านรู้สึกเบื่อกับงานที่ทำอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73, S.D. = 1.24$) ซึ่งจากผลที่ได้แสดงให้เห็นว่า ทุกปัจจัยย่อยด้านความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์เป็นปัจจัยที่พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเผชิญอยู่และนำไปสู่การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยทางอารมณ์ด้านความอ่อนล้า
ทางด้านอารมณ์

ด้านความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ท่านรู้สึกเบื่อกับงานที่ท่านทำอยู่	2.73	1.24	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกอยากให้ถึงวันหยุดสุดสัปดาห์อยู่บ่อยครั้ง	3.36	1.27	ปานกลาง
3. ท่านมีเวลาไม่เพียงพอที่จะทำงานให้เสร็จ	2.84	1.27	ปานกลาง
4. ท่านไม่มีโอกาสร่วมกิจกรรมของบริษัท เนื่องจากติดภารกิจ ต้องทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา	3.04	1.29	ปานกลาง
5. ท่านต้องทำงานแข่งกับเวลา	3.89	1.12	มาก
6. ท่านต้องทำสิ่งซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้งในงาน	3.82	1.18	มาก
โดยภาพรวม	3.28	1.23	ปานกลาง

4.2.1.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางอารมณ์ด้านการลดความเป็นบุคคล

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ข้อมูลปัจจัยทางอารมณ์ด้านการลดความเป็นบุคคล อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.07$, S.D. = 1.11) เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกอยากทำงานให้ผ่านไปแต่ละวัน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.42$, S.D. = 1.36) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าตนเองไม่มีความคิดสร้างสรรค์ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.28$, S.D. = 1.13) และน้อยที่สุด คือ ท่านไม่ชอบทำงานร่วมกับคนอื่น อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.65$, S.D. = 0.93) ซึ่งจากผลที่ได้แสดงให้เห็นว่า ทุกปัจจัยย่อยด้านการลดความเป็นบุคคลเป็นปัจจัยที่ไม่ได้ส่งผลต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลปัจจัยทางอารมณ์ด้านการลดความเป็นบุคคล

ด้านการลดความเป็นบุคคล	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ท่านรู้สึกได้ว่าเพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกในทางลบกับท่าน	1.93	1.05	น้อย
2. ท่านไม่ชอบทำงานร่วมกับคนอื่น	1.65	0.93	น้อยที่สุด
3. ท่านรู้สึกว่าตนเองไม่มีความคิดสร้างสรรค์	2.28	1.13	น้อย
4. ท่านรู้สึกอยากทำงานให้ผ่านไปแต่ละวัน	2.42	1.36	น้อย
โดยภาพรวม	2.07	1.11	น้อย

4.2.1.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางอารมณ์ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ข้อมูลปัจจัยทางอารมณ์ ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.12, S.D. = 1.21$) เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกไม่สนุกในการทำงานแต่ละวัน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.29, S.D. = 1.25$) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกไม่มีกำลังใจในการทำงาน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.27, S.D. = 1.34$) และน้อยที่สุด คือ ท่านรู้สึกว่าไม่ได้สร้างสิ่งที่มีคุณค่าให้กับงานที่ท่านทำอยู่ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.90, S.D. = 1.15$) ซึ่งจากผลที่ได้แสดงให้เห็นว่า ทุกปัจจัยย่อยด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลงเป็นปัจจัยที่ไม่ได้ส่งผลต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยทางอารมณ์ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง

ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ท่านรู้สึกไม่สนุกในการทำงานแต่ละวัน	2.29	1.25	น้อย
2. ท่านรู้สึกว่าไม่ได้สร้างสิ่งที่มีคุณค่าให้กับงานที่ท่านทำอยู่	1.90	1.15	น้อย
3. ท่านรู้สึกไม่มีพลังกำลังในการทำงาน	2.17	1.23	น้อย
4. บ่อยครั้งที่งานของท่านไม่เสร็จตามกำหนดเวลา	1.96	1.09	น้อย
5. ท่านรู้สึกไม่มีกำลังใจในการทำงาน	2.27	1.34	น้อย
โดยภาพรวม	2.12	1.21	น้อย

4.2.1.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางอารมณ์ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ข้อมูลปัจจัยทางอารมณ์ ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.74, S.D. = 1.00$) เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่ไว้วางใจในผลงานของท่าน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.96, S.D. = 1.14$) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.91, S.D. = 1.11$) และน้อยที่สุด คือ ท่านรู้สึกว่าเป็นตัวถ่วงของทีม อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.43, S.D. = 0.83$) ซึ่งจากผลที่ได้แสดงให้เห็นว่า ทุกปัจจัยย่อยด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงานเป็นปัจจัยที่ไม่ได้ส่งผลต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยทางอารมณ์ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน

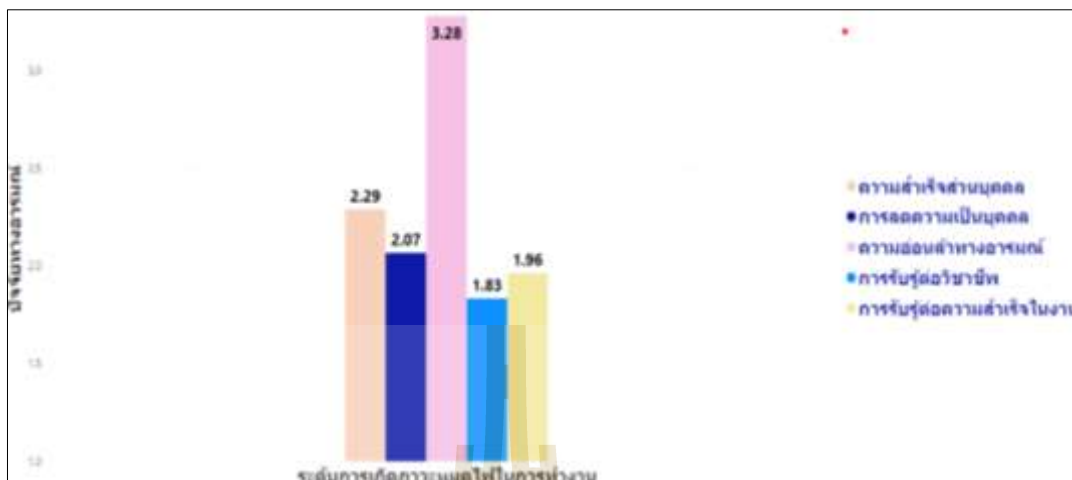
ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ท่านรู้สึกว่ามีผู้บังคับบัญชาไม่ไว้วางใจในผลงานของท่าน	1.96	1.14	น้อย
2. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร	1.91	1.11	น้อย
3. ท่านรู้สึกว่ามีเพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับในการทำงานของท่าน	1.64	0.92	น้อยที่สุด
4. ท่านรู้สึกว่าเป็นตัวถ่วงของทีม	1.43	0.83	น้อยที่สุด
โดยภาพรวม	1.74	1.00	น้อยที่สุด

4.2.1.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางอารมณ์ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ข้อมูลปัจจัยทางอารมณ์ ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.89$, S.D. = 1.04) เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านขาดโอกาสในการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาตนเองในการทำงาน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.12$, S.D. = 1.21) รองลงมาคือ ท่านยังขาดความชำนาญในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.83$, S.D. = 1.06) และน้อยที่สุด คือ ท่านไม่สามารถให้คำปรึกษาและแนะนำในการทำงานให้กับผู้ร่วมงานได้ ($\bar{X} = 1.60$, S.D. = 0.94) ซึ่งจากผลที่ได้แสดงให้เห็นว่า ทุกปัจจัยย่อยด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเองเป็นปัจจัยที่ไม่ได้ส่งผลต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยทางอารมณ์ ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง

ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ท่านยังขาดความชำนาญในการปฏิบัติงาน	1.83	1.06	น้อย
2. ท่านไม่มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	1.70	0.98	น้อยที่สุด
3. ท่านไม่สามารถให้คำปรึกษาและแนะนำในการทำงานให้กับผู้ร่วมงานได้	1.60	0.94	น้อยที่สุด
4. ท่านขาดโอกาสในการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาตนเองในการทำงาน	2.43	1.18	น้อย
โดยภาพรวม	1.89	1.04	น้อย



รูปที่ 4.3 แดชบอร์ดแสดงการเปรียบเทียบระดับของปัจจัยทางอารมณ์ในแต่ละด้านของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 223 คน พบว่า มีผู้ที่มีปัจจัยทางอารมณ์เฉลี่ยอยู่ในระดับ 3 ขึ้นไป จำนวน 67 คน ซึ่งจัดว่าเป็นผู้ที่มีภาวะการหมดไฟในการทำงาน ดังนั้นจึงได้นำข้อมูลผู้ที่มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานเหล่านี้มาใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้

4.2.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์พบว่า เพศที่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากที่สุดคือ เพศหญิง อายุคือ 40 ปี ขึ้นไป สถานภาพคือ สมรส ระดับการศึกษาคือ ปริญญาตรี รายได้หลักต่อเดือนคือ 45,000 บาท ขึ้นไป รายได้เมื่อเปรียบเทียบกับรายจ่ายคือ เพียงพอใช้ และบุคคลที่มีภาระในการดูแลครอบครัวอยู่ในระดับน้อยมักเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากที่สุด

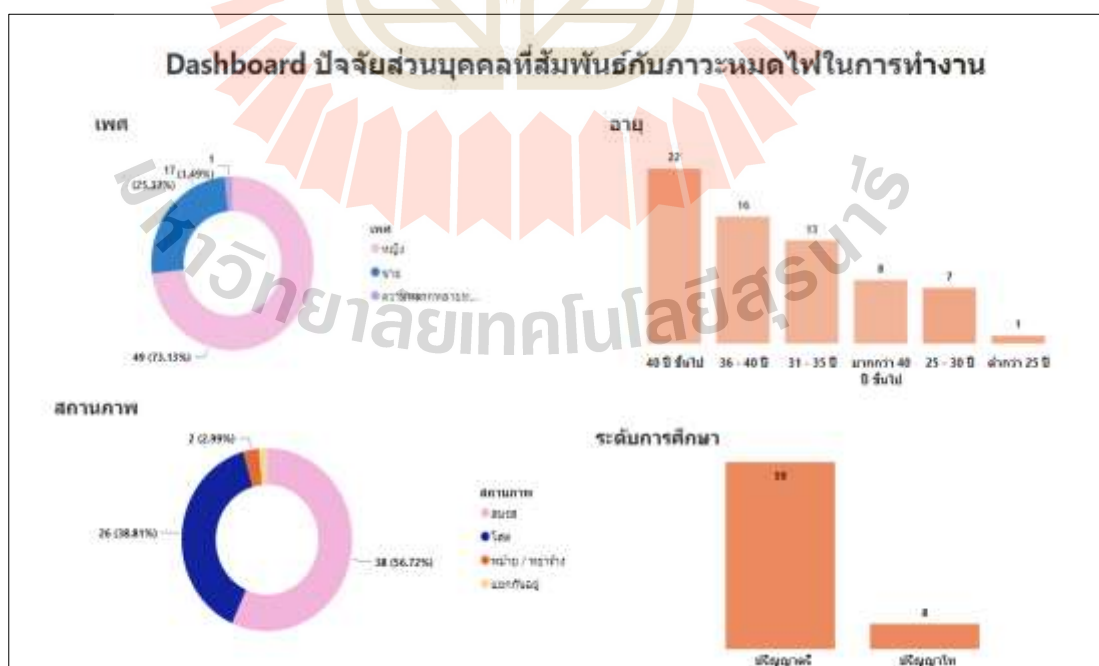
4.2.2.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

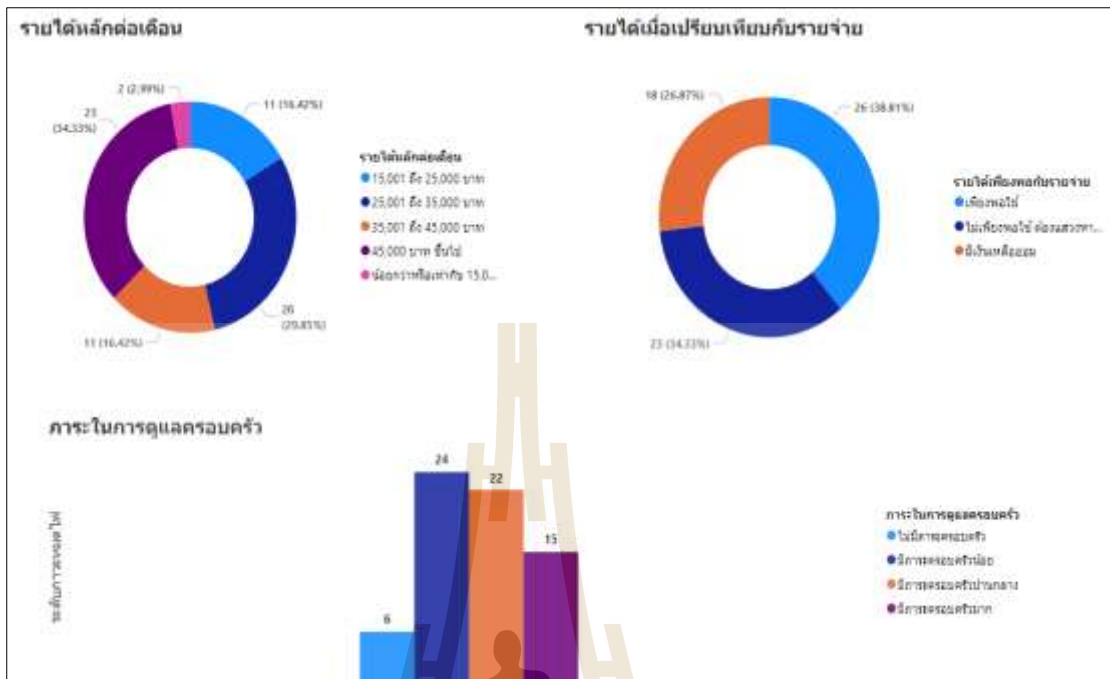
จากผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการมักเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากที่สุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากที่สุดคือ 9 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ทำงานให้บริการลูกค้า ส่วนสภาพแวดล้อมในเรื่องแสงสว่างและอุณหภูมิคือ เหมาะสม ในเรื่องปรึกษาเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้คือ ผู้ที่มักเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ที่ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องเพิ่มเติมพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยสภาพแวดล้อมที่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า การที่พนักงานทำงานอยู่ในที่เดิมเป็นระยะเวลาานาน และภาระงานมาก แม้จะมีเงินเดือนที่สูงก็ทำให้พนักงานมีภาวะหมดไฟในการทำงาน เช่น งานให้บริการลูกค้า ด้วยลักษณะงานที่มีความกดดันในเรื่องแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า อีกทั้งยังมียอดขาย ที่ต้องทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

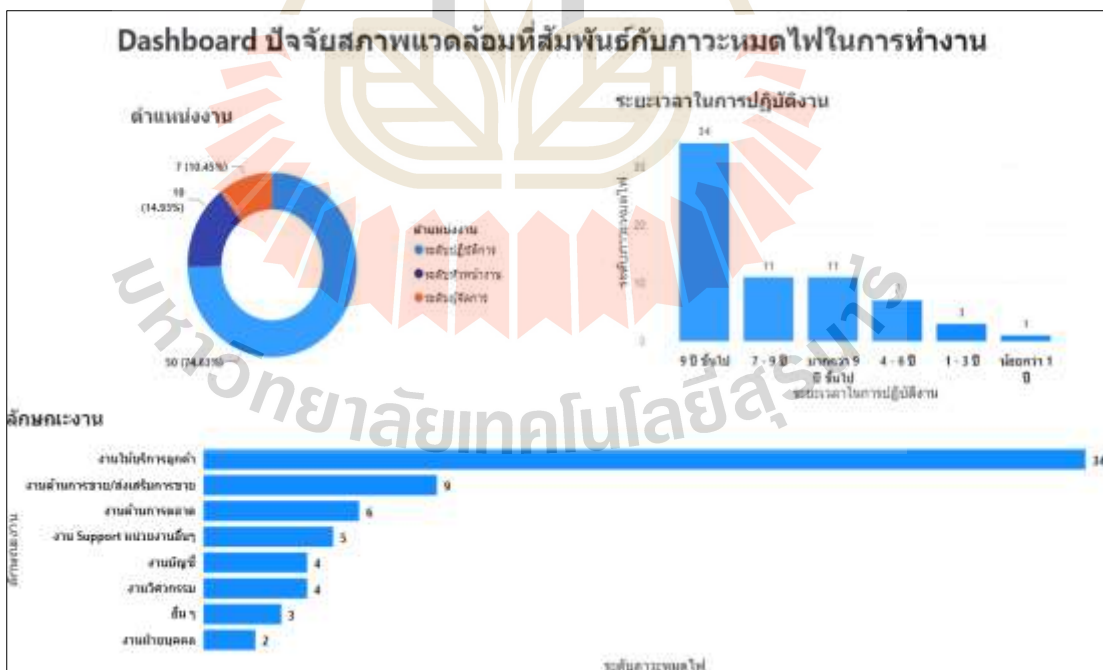
นอกจากนี้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกยังพบว่า พนักงานเพศหญิง ที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ รายได้ 45,000 บาท ขึ้นไป ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากที่สุดคือ 9 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ทำงานให้บริการลูกค้า รายได้เพียงพอใช้ และภาระในการดูแลครอบครัวมีน้อย มักเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากที่สุด เนื่องจากงานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ต้องสื่อสารกับลูกค้า มีการตรวจสอบคุณภาพงานให้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยหัวหน้างานและผู้จัดการ ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลกับลูกค้า และภาพลักษณ์ในเรื่องการแต่งกาย ทรงผม โดยพนักงานต้องทำงานให้ถูกต้องตามกระบวนการที่บริษัทฯ กำหนด เป็นงานที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา และเป็นงานที่ทำซ้ำๆ เกิดความจำเจ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในงานที่ทำ

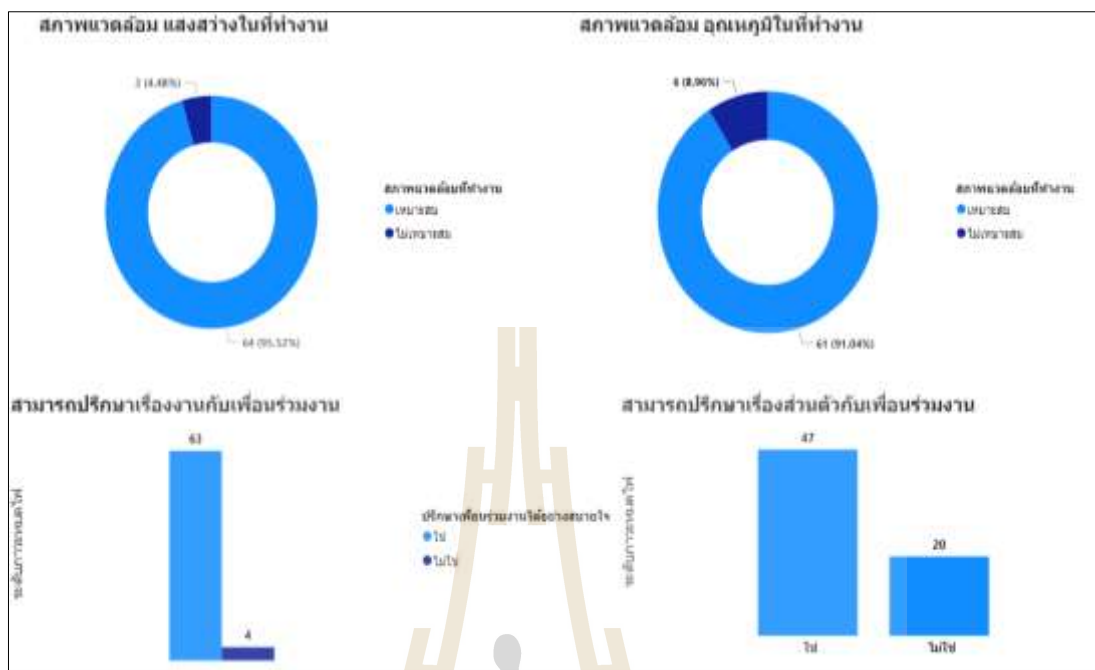
ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม และการที่ปรึกษาเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้นั้น อาจจะไม่เกี่ยวข้องกับการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน เนื่องจากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกคน จะให้ความเห็นแบบนี้เหมือนกันเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นทั้งผู้ที่เกิดภาวะหมดไฟ และไม่หมดไฟในการทำงานก็จะมีปัจจัยด้านนี้เป็นส่วนใหญ่





รูปที่ 4.4 แดชบอร์ดปัจจัยส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง





รูปที่ 4.5 แดชบอร์ดปัจจัยสภาพแวดล้อมที่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

4.2.3 การวิเคราะห์การกระจายข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้วิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์จำเป็นต้องทดสอบการกระจายตัวของข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากค่าความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) ของข้อมูล โดย Field (2009) และ Malhotra (2008) ระบุว่า ข้อมูลที่มีการแจกแจงแบบปกติจะต้องมีค่าความเบ้และความโด่งเท่ากับศูนย์ ในขณะที่ George and Mallery (2010) และ Tabachnick, Fidell and Ullman (2007) ระบุว่า ความเบ้และความโด่งที่มีค่าอยู่ระหว่าง -2 ถึง $+2$ เป็นสิ่งที่ยอมรับได้

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางอารมณ์ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงผลดังตารางที่ 4.9 พบว่า ค่าความเบ้มีค่าต่ำสุดเท่ากับ -1.055 และมีค่าสูงสุดเท่ากับ 1.602 ในขณะที่มีค่าโด่งมีค่าต่ำสุดเท่ากับ -0.980 และมีค่าสูงสุดเท่ากับ 1.969

ซึ่งจะเห็นได้ว่าค่าความเบ้และความโด่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ แสดงว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ ดังนั้น จึงสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันต่อไปได้ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า

ด้านความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ มีค่าความเบ้ (Skewness) มีค่าอยู่ระหว่าง -1.055 ถึง .153 ซึ่งมีค่าเป็นลบ จำนวน 4 องค์ประกอบ และเป็นบวก จำนวน 1 องค์ประกอบ และค่าความโด่ง (Kurtosis) มีค่าอยู่ระหว่าง -.907 ถึง .625 มีค่าเป็นลบ จำนวน 5 องค์ประกอบ และมีค่าเป็นบวก จำนวน 1 องค์ประกอบ

ด้านการลดความเป็นบุคคล มีค่าความเบ้ (Skewness) มีค่าอยู่ระหว่าง .566 ถึง 1.402 ซึ่งมีค่าเป็นบวก จำนวน 4 องค์ประกอบ และค่าความโด่ง (Kurtosis) มีค่าอยู่ระหว่าง -.790 ถึง 1.407 มีค่าเป็นลบ จำนวน 2 องค์ประกอบ และมีค่าเป็นบวก จำนวน 2 องค์ประกอบ

ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง มีค่าความเบ้ (Skewness) มีค่าอยู่ระหว่าง .704 ถึง 1.123 ซึ่งมีค่าเป็นบวก จำนวน 5 องค์ประกอบ และค่าความโด่ง (Kurtosis) มีค่าอยู่ระหว่าง -.589 ถึง .375 มีค่าเป็นลบ จำนวน 3 องค์ประกอบ และมีค่าเป็นบวก จำนวน 2 องค์ประกอบ

ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน มีค่าความเบ้ (Skewness) มีค่าอยู่ระหว่าง 1.040 ถึง 1.452 ซึ่งมีค่าเป็นบวก จำนวน 4 องค์ประกอบ และค่าความโด่ง (Kurtosis) มีค่าอยู่ระหว่าง .320 ถึง 1.659 ค่าเป็นบวก จำนวน 4 องค์ประกอบ

ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง มีค่าความเบ้ (Skewness) มีค่าอยู่ระหว่าง .566 ถึง 1.602 ซึ่งมีค่าเป็นบวก จำนวน 4 องค์ประกอบ และค่าความโด่ง (Kurtosis) มีค่าอยู่ระหว่าง -.410 ถึง 1.969 มีค่าเป็นลบ จำนวน 1 องค์ประกอบ และมีค่าเป็นบวก จำนวน 3 องค์ประกอบ

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของข้อมูล

ตัวบ่งชี้/ตัวแปร	ค่าความเบ้	ค่าความโด่ง
ด้านความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์		
1. ท่านรู้สึกเบื่อกับงานที่ท่านทำอยู่	.153	-.907
2. ท่านรู้สึกอยากให้อัตโนมัติวันหยุดสุดสัปดาห์อยู่บ่อยครั้ง	-.244	-.963
3. ท่านมีเวลาไม่เพียงพอที่จะทำงานให้เสร็จ	.100	-.980
4. ท่านไม่มีโอกาสร่วมกิจกรรมของบริษัท เนื่องจากติดภารกิจต้องทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา	-.139	-.980
5. งานของท่านเป็นงานที่ต้องทำอย่างรวดเร็ว	-1.055	.625
6. ท่านต้องทำสิ่งซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้งในงาน	-.737	-.295
ด้านการลดความเป็นบุคคล		
1. ท่านรู้สึกได้ว่าเพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกในทางลบกับท่าน	1.074	.726
2. ท่านไม่ชอบทำงานร่วมกับคนอื่น	1.402	1.407

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของข้อมูล (ต่อ)

ตัวบ่งชี้/ตัวแปร	ค่าความเบ้	ค่าความโด่ง
3. ท่านรู้สึกว่าคุณเองไม่มีความคิดสร้างสรรค์	.566	-.386
4. ท่านรู้สึกอยากทำงานให้ผ่านไปแต่ละวัน	.631	-.790
ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง		
1. ท่านรู้สึกไม่สนุกในการทำงานแต่ละวัน	.704	-.440
2. ท่านรู้สึกว่าไม่ได้สร้างสิ่งที่มีคุณค่าให้กับงานที่ท่านทำอยู่	1.123	.375
3. ท่านรู้สึกไม่มีพลังกำลังในการทำงาน	.760	-.419
4. บ่อยครั้งที่งานของท่านไม่เสร็จตามกำหนดเวลา	.988	.192
5. ท่านรู้สึกไม่มีกำลังใจในการทำงาน	.756	-.589
ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน		
1. ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่ไว้วางใจในผลงานของท่าน	1.040	.320
2. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร	1.128	.459
3. ท่านรู้สึกว่าไม่มีเพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับในการทำงานของท่าน	1.452	1.659
4. ท่านรู้สึกว่าเป็นตัวถ่วงของทีม	1.068	1.076
ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง		
1. ท่านยังขาดความชำนาญในการปฏิบัติงาน	1.221	.781
2. ท่านไม่มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	1.407	1.361
3. ท่านไม่สามารถให้คำปรึกษาและแนะนำในการทำงานให้กับผู้ร่วมงานได้	1.602	1.969
4. ท่านขาดโอกาสในการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาตนเองในการทำงาน	.596	-.410

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability)

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน ซึ่งดำเนินการตรวจสอบด้วยวิธีการหาความสอดคล้องภายในจากค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.931 ส่วนความเชื่อมั่นของปัจจัยในแต่ละด้านมีค่าอยู่ระหว่าง 0.645 - 0.892 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของ Nunnally and Rernsteing (1994) ที่ระบุว่าแบบสอบถามที่ดีต้องมีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟามากกว่า 0.60 นอกจากนี้งานวิจัยนี้ยังได้หาความสัมพันธ์ของข้อคำถามรายข้อกับแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยพิจารณาจากค่า Item - Total

Correlation เพื่อพิสูจน์ว่าแบบสอบถาม ที่งานวิจัยนี้ได้พัฒนาขึ้นนั้นมีความคงเส้นคงวา โดย Streiner and Norman (1995) เสนอแนะว่า ข้อคำถามที่ดีควรมีค่าความสัมพันธ์ของคะแนนข้อคำถามรายข้อกับแบบสอบถามทั้งฉบับ (Item – Total Correlation) มากกว่า 0.20 ซึ่งมีผลของการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า มีความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงและมีความเชื่อมั่นเพียงพอที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

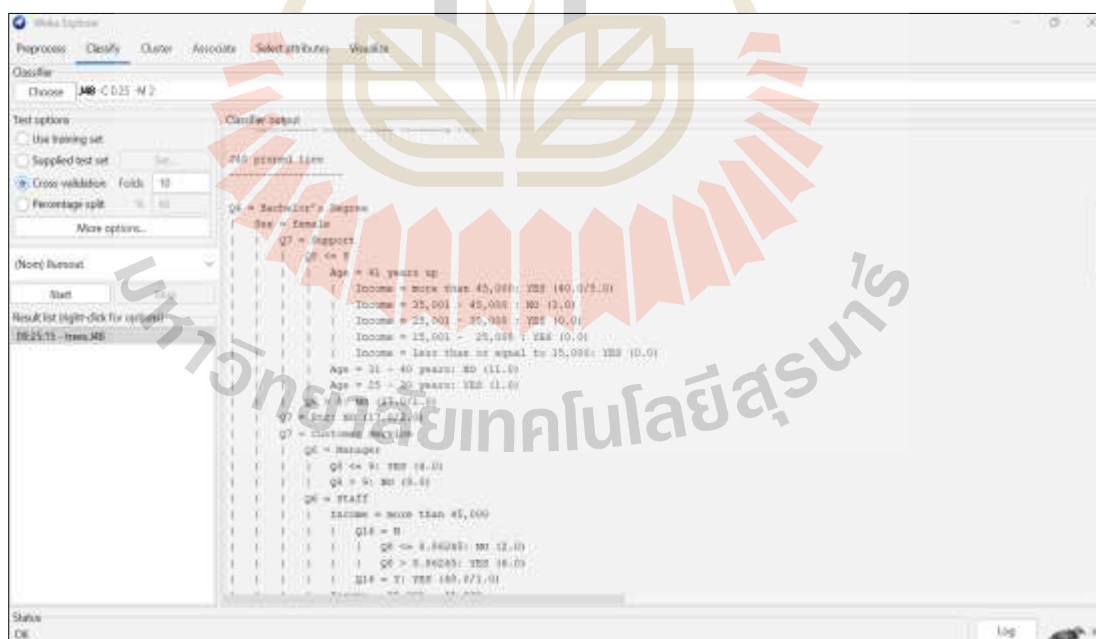
ตารางที่ 4.10 ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient)

Construct	Cronbach's Alpha	Total Correlation Value of Corrected Item	Cronbach's Alpha When Item was removed
ทั้งฉบับ	0.931		
ด้านความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์	0.645	.675	.927
		.112	.937
		.360	.932
		.574	.929
		.253	.933
		.382	.932
ด้านการลดความเป็นบุคคล	0.743	.595	.928
		.560	.929
		.490	.930
		.740	.926
ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง	0.892	.738	.926
		.619	.928
		.819	.924
		.643	.928
		.856	.924
ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน	0.786	.698	.927
		.760	.926
		.691	.927
		.512	.930
ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง	0.827	.480	.930
		.673	.927
		.650	.927
		.715	.926

4.3 ผลการพัฒนาแบบจำลองทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน

งานวิจัยนี้ได้นำเทคนิคต้นไม้การตัดสินใจ (Decision Tree) เข้ามาใช้ในการออกแบบและพัฒนาแบบจำลองการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน ซึ่ง กลุ่มข้อมูลสำหรับการเรียนรู้ (Training Data) ที่ได้เตรียมไว้จำนวน 223 ชุด แบ่งเป็น ผู้ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน 67 คน (พนักงานที่มีปัจจัยทางอารมณ์เฉลี่ยอยู่ในระดับ 3 ขึ้นไป) และผู้ที่ไม่มีความเครียดในการทำงาน 156 คน (พนักงานที่มีปัจจัยทางอารมณ์เฉลี่ยต่ำกว่าระดับ 3) ดังนั้นจึงนำเทคนิคการปรับเพิ่มข้อมูลด้วยวิธีสุ่ม (Oversampling) มาใช้ในการจัดการความไม่สมดุลของข้อมูล (Imbalanced data) ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อข้อมูลที่ใช้งานมีจำนวนข้อมูลในแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน ทำให้ผลลัพธ์จากการจำแนกข้อมูลมีความโน้มเอียง ซึ่งเทคนิคการปรับเพิ่มข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มในงานวิจัยนี้ใช้เทคนิค SMOTE (Synthetic Minority Over-Sampling Technique) เป็นเทคนิคที่ใช้ในการแก้ปัญหาการจำแนกข้อมูลที่ไม่สมดุล โดยเป็นการเพิ่มจำนวนข้อมูลกลุ่มน้อยให้มีจำนวนเพิ่มขึ้น ด้วยการสุ่มค่าข้อมูลที่อยู่ในกลุ่มข้อมูลน้อยขึ้นมา

หลังจากนั้น นำกลุ่มข้อมูลสำหรับการเรียนรู้ที่ได้ปรับเพิ่มข้อมูลทุกกลุ่มให้สมดุลแล้วมาสร้างแบบจำลองด้วยขั้นตอนวิธีต้นไม้การตัดสินใจ (J48) โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในโปรแกรมเวก้า (Weka) ซึ่งผลที่ได้แสดงดังรูปที่ 4.6



รูปที่ 4.6 การพัฒนาแบบจำลองด้วยขั้นตอนวิธีต้นไม้การตัดสินใจ (J48) โดยใช้โปรแกรมเวก้า

แบบจำลองที่พัฒนาขึ้นด้วยขั้นตอนวิธีต้นไม้การตัดสินใจ (J48) นั้น ได้กฎในการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน ทั้งหมด 35 กฎ ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 กฎในการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

กฎที่	กฎที่ได้จากต้นไม้การตัดสินใจ
1	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงาน Support หน่วยงานอื่นๆ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม.ต่อวัน และอายุ 41 ปี ขึ้นไป และรายได้มากกว่า 45,000 บาท ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะมีภาวะหมดไฟการทำงาน
2	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงาน Support หน่วยงานอื่นๆ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม.ต่อวัน และอายุ 41 ปี ขึ้นไป และรายได้ 35,001 - 45,000 บาท ดังนั้น พนักงานคนนั้นไม่มีภาวะหมดไฟการทำงาน
3	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงาน Support หน่วยงานอื่นๆ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม.ต่อวัน และอายุ 31 - 40 ปี ดังนั้น พนักงานคนนั้นไม่มีภาวะหมดไฟการทำงาน
4	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงานให้บริการลูกค้า และตำแหน่งผู้จัดการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม.ต่อวัน ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะมีภาวะหมดไฟการทำงาน
5	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงานให้บริการลูกค้า และตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม.ต่อวัน และรายได้มากกว่า 45,000 บาท และหากมีปัญหาส่วนตัว ไม่สามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 8 ชม.ต่อวัน ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะมีภาวะหมดไฟการทำงาน
6	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงานให้บริการลูกค้า และตำแหน่ง พนักงานปฏิบัติการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม.ต่อวัน และรายได้มากกว่า 45,000 บาท และหากมีปัญหาส่วนตัว สามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสบายใจ ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะมีภาวะหมดไฟการทำงาน
7	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงาน Support หน่วยงานอื่นๆ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม.ต่อวัน และอายุ 41 ปี ขึ้นไป และรายได้ 35,001 - 45,000 บาท และอายุงาน 9 ปี มีเงินเหลือออม และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม.ต่อวัน ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะมีภาวะหมดไฟการทำงาน
8	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงาน Support หน่วยงานอื่นๆ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม.ต่อวัน และอายุ 41 ปี ขึ้นไป และรายได้ 35,001 - 45,000 บาท และอายุงาน 9 ปี และรายได้ไม่เพียงพอต้องแสวงหารายได้เพิ่ม และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม.ต่อวัน ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะมีภาวะหมดไฟการทำงาน

ตารางที่ 4.11 กฎในการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (ต่อ)

กฎที่	กฎที่ได้จากต้นไม้การตัดสินใจ
9	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงาน Support หน่วยงานอื่นๆ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม.ต่อวัน และอายุ 41 ปี ขึ้นไป และรายได้ 35,001 - 45,000 บาท และอายุงาน 9 ปี และรายได้เพียงพอ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม.ต่อวัน ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะไม่มีภาวะหมดไฟการทำงาน
10	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงาน Support หน่วยงานอื่นๆ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม.ต่อวัน และอายุ 41 ปี ขึ้นไป และรายได้ 35,001 - 45,000 บาท และอายุงาน 7-9 ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะไม่มีภาวะหมดไฟการทำงาน
11	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงานให้บริการลูกค้า และตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม.ต่อวัน และรายได้ 25,001 - 35,000 บาท และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม.ต่อวัน และหากมีปัญหาเรื่องงาน สามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสบายใจ ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะมีภาวะหมดไฟการทำงาน
12	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงานให้บริการลูกค้า และตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม.ต่อวัน และรายได้ 25,001 - 35,000 บาท และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม.ต่อวัน และสถานภาพสมรส ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะมีภาวะหมดไฟการทำงาน
13	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงานให้บริการลูกค้า และตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม.ต่อวัน และรายได้ 25,001 - 35,000 บาท และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม.ต่อวัน และสถานภาพโสด ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะไม่มีภาวะหมดไฟการทำงาน
14	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงานให้บริการลูกค้า และตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม.ต่อวัน และรายได้ 15,001 - 25,000 บาท ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะมีภาวะหมดไฟการทำงาน
15	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงานให้บริการลูกค้า และตำแหน่งหัวหน้าทีม และสถานภาพโสด ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะมีภาวะหมดไฟการทำงาน
16	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงานให้บริการลูกค้า และตำแหน่งหัวหน้าทีม และสถานภาพสมรส ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะไม่มีภาวะหมดไฟการทำงาน
17	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงานบัญชี และอายุ 41 ปี ขึ้นไป ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะมีภาวะหมดไฟการทำงาน

ตารางที่ 4.11 กฎในการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (ต่อ)

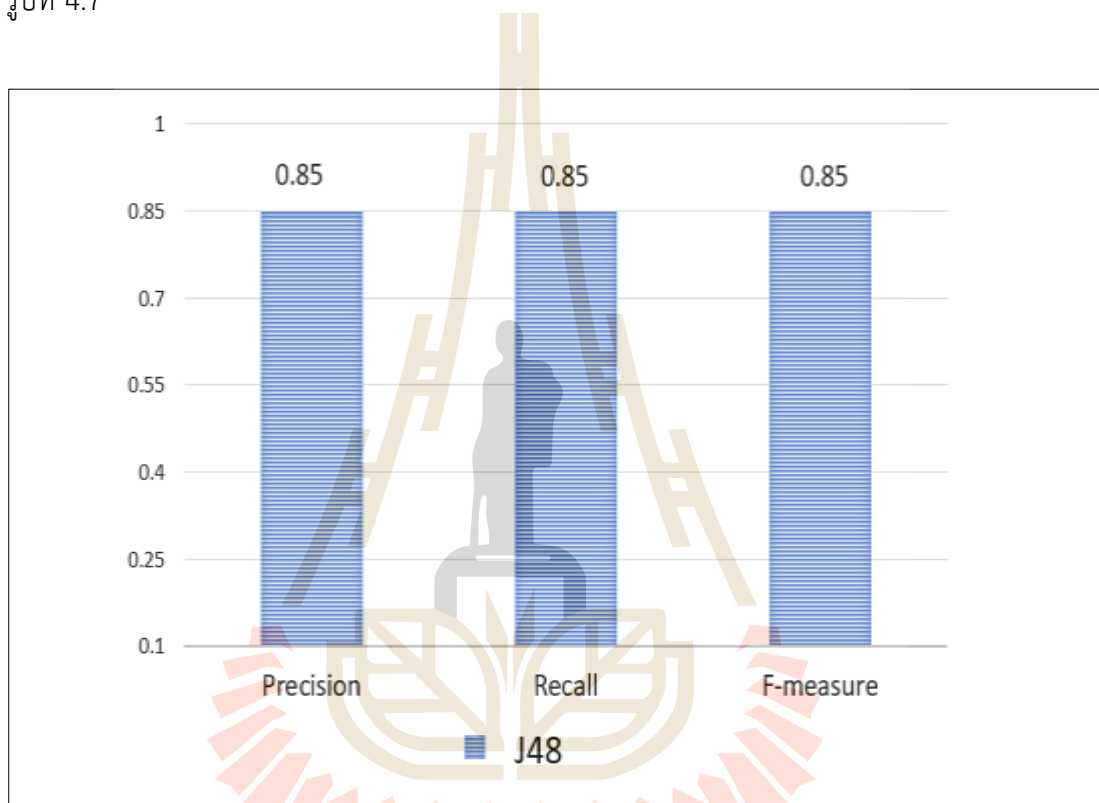
กฎที่	กฎที่ได้จากต้นไม้การตัดสินใจ
18	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงานบัญชี และอายุ 31-40 ปีขึ้นไป ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะไม่มีภาวะหมดไฟการทำงาน
19	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงานด้านการตลาด และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 9 ปีขึ้นไป ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะมีภาวะหมดไฟการทำงาน
20	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงานด้านการตลาด และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะไม่มีภาวะหมดไฟการทำงาน
21	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงานวิศวกร และสถานภาพสมรส ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะมีภาวะหมดไฟการทำงาน
22	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงานวิศวกร และสถานภาพโสด ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะไม่มีภาวะหมดไฟการทำงาน
23	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงานด้านงานขาย และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม.ต่อวัน ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะมีภาวะหมดไฟการทำงาน
24	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงานฝ่ายบุคคล และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อวัน มากกว่า 8 ชม. ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะมีภาวะหมดไฟการทำงาน
25	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศชาย และอายุ 41 ปี ขึ้นไป และภาวะในการดูแลครอบครัวน้อย และสถานภาพ โสด ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะมีภาวะหมดไฟการทำงาน
26	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศชาย และอายุ 41 ปี ขึ้นไป และภาวะในการดูแลครอบครัวปานกลาง และสถานภาพสมรส ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะไม่มีภาวะหมดไฟการทำงาน
27	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศชาย และอายุ 41 ปี ขึ้นไป และมีภาวะในการดูแลครอบครัวมาก และตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะมีภาวะหมดไฟการทำงาน
28	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศชาย และอายุ 41 ปี ขึ้นไป และมีภาวะในการดูแลครอบครัวมาก และตำแหน่งหัวหน้าทีม ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะไม่มีภาวะหมดไฟการทำงาน

ตารางที่ 4.11 กฎในการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (ต่อ)

กฎที่	กฎที่ได้จากต้นไม้มการตัดสินใจ
29	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศชาย และอายุ 31 - 40 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 9 ปีขึ้นไป ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะมีภาวะหมดไฟการทำงาน
30	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศชาย และอายุ 31 - 40 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะไม่มีภาวะหมดไฟการทำงาน
31	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศชาย และอายุ 31 - 40 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะไม่มีภาวะหมดไฟการทำงาน
32	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเพศความหลากหลายทางเพศ ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะไม่มีภาวะหมดไฟการทำงาน
33	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาโท และสภาพแวดล้อมในที่ทำงานเหมาะสมต่อการทำงาน ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะไม่มีภาวะหมดไฟการทำงาน
34	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาโท และความหลากหลายทางเพศ และสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่เหมาะสมต่อการทำงาน ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะมีภาวะหมดไฟการทำงาน
35	ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาเอก ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะไม่มีภาวะหมดไฟการทำงาน

โดยแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นด้วยขั้นตอนวิธีต้นไม้การตัดสินใจ (J48) นั้น ได้กฎในการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน ทั้งหมด 35 กฎ โดยกฎที่เกิดขึ้นซึ่งจัดอยู่ในประเภทพนักงานที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน ยกตัวอย่างดังนี้ กฎที่ 1 ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงานสนับสนุน (Support) หน่วยงานอื่น ๆ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม.ต่อวัน และอายุ 41 ปี ขึ้นไป และรายได้มากกว่า 45,000 บาท ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะมีภาวะหมดไฟการทำงาน ในขณะที่กฎที่เกิดขึ้นซึ่งจัดอยู่ในประเภทพนักงานไม่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน ยกตัวอย่างดังนี้ กฎที่ 30 ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศชาย และอายุ 31 - 40 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะไม่มีภาวะหมดไฟการทำงาน ซึ่งกฎที่ได้จากแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นด้วยขั้นตอนวิธีต้นไม้การตัดสินใจ (J48) นั้น สามารถนำมาให้ความสำคัญแก่พนักงานหรือมีการเตรียมแผนสำรองป้องกันการเกิดภาวะหมดไฟในอนาคต

จากแบบจำลองการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานที่พัฒนาขึ้นมาในงานวิจัยนี้ ได้นำมาทดสอบประสิทธิภาพในประเด็นความถูกต้องของแบบจำลอง ด้วยการวัดค่ามาตรฐาน 3 ค่า ได้แก่ ค่าความแม่นยำ (Precision) ค่าความระลึก (Recall) และค่าประสิทธิภาพโดยรวม (F-Measure) โดยใช้ข้อมูลชุดเดียวกับข้อมูลในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาแบบจำลอง โดยนำมาแบ่งข้อมูลด้วยเทคนิค 10-fold cross validation เพื่อทำการทดสอบประสิทธิภาพของแบบจำลอง ซึ่งได้ผลดังรูปที่ 4.7



รูปที่ 4.7 ประสิทธิภาพของแบบจำลองการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกของภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน 2) เพื่อพัฒนาแบบจำลองการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยและสรุปข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีดิจิทัล สรุปและอภิปรายผลการวิจัยแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

5.1.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน โดยวัตถุประสงค์ข้อนี้ได้พัฒนาแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานที่เป็นกรณีศึกษา โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 223 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 57.85 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 36.32 และมีความหลากหลายทางเพศ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.83 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 44.84 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 76.68 ส่วนใหญ่มีรายได้หลักต่อเดือน มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 30.94 ส่วนใหญ่มีรายได้และรายจ่าย เพียงพอใช้ จำนวน 102 คน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 45.74 ส่วนใหญ่มีภาระในการดูแลครอบครัว คือ มีภาระน้อย (ภาระรับผิดชอบทำให้คุณเดือดร้อน และวิตกกังวลในบางครั้ง) จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 39.91 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน คือ มากกว่า 9 ปีขึ้นไป จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 53.81 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานในองค์กร คือ ระดับปฏิบัติการ จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 76.23 ส่วนใหญ่มีลักษณะงาน คือ งานให้บริการลูกค้า จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 29.15 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อวัน รวมงานที่ต้องทำนอกเวลางาน คือ 8 ชั่วโมง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 55.16 ส่วนใหญ่คิดว่าบรรยากาศในการทำงาน/สภาพแวดล้อมในการทำงาน แสงสว่างเพียงพอในการทำงาน คิดว่าเหมาะสม จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 94.17 ส่วนใหญ่คิดว่าบรรยากาศในการทำงาน/สภาพแวดล้อมในการทำงาน อุดหนุน โดยรวมมีความเหมาะสมในการทำงาน คิดว่าเหมาะสม จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 88.34 ส่วนใหญ่คิดเห็นว่าการจัดวางอุปกรณ์ในการทำงาน

มีความเหมาะสม จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 85.20 ส่วนใหญ่เพื่อนร่วมงานประสานกันเป็นอย่างดี คิดว่าใช่ จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 94.62 ส่วนใหญ่สามารถปรึกษาหารือเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสบายใจ คิดว่าใช่ จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 91.48 ส่วนใหญ่สามารถปรึกษาหารือปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสบายใจ คิดว่าใช่ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 67.26

5.1.1.2 ข้อมูลปัจจัยทางอารมณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง อยู่ในระดับน้อย และสุดท้าย คือ ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงกษา พงทิสาริก (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกรณีศึกษาสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเสี่ยงที่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานต่ำ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึก่อนล้า ด้านการเมินเฉย และด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง

1) ด้านความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ งานของท่านเป็นงานที่ต้องทำอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านต้องทำสิ่งซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้งในงาน อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ท่านรู้สึกเบื่อ กับงานที่ทำอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญเอื้อ โจ้ว (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษาคือวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ สัมพันธภาพในครอบครัว ภาวะในการดูแลครอบครัว รายได้และรายจ่ายประจำ การรับรู้ต่อระบบบริหาร ส่วนปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สัมพันธภาพในหน่วยงาน การรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน และการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง

2) ด้านการลดความเป็นบุคคล อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกอยากทำงานให้ผ่านไปแต่ละวัน อยู่ในระดับน้อย รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าตนเองไม่มีความคิดสร้างสรรค์ อยู่ในระดับน้อย และน้อยที่สุด คือ ท่านไม่ชอบทำงานร่วมกับคนอื่น อยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปทุมรัตน์ สุกุลพิมพ์รัตน์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท วีรับเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท วีรับเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยรวม มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 1.35 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานสูงที่สุด คือ ด้านความรู้สึกด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคล

3) ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกไม่สนุกในการทำงานแต่ละวัน อยู่ในระดับน้อย รองลงมาคือ ท่านรู้สึกไม่มีกำลังใจในการทำงาน อยู่ในระดับน้อย และน้อยที่สุด คือ ท่านรู้สึกว่าไม่ได้สร้างสิ่งที่มีคุณค่าให้กับงานที่ท่านทำอยู่ อยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันท์ษา นิธิวาสิน (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะติดงาน ความเครียดจากงานและภาวะหมดไฟในความเป็นครูโรงเรียนเตรียมทหาร ปัจจุบันภาระงานของครูที่ต้องรับผิดชอบมีหลายด้าน จึงใช้เวลาทำงานมากกว่าปกติ ซึ่งนำไปสู่ภาวะติดงานและภาวะหมดไฟได้ ในขณะที่ประเทศไทยยังไม่เคยศึกษาภาวะติดงานและภาวะหมดไฟของครู ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดจากงานด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน โดยผู้ที่มีความเครียดจากงานด้านความมั่นคงในหน้าที่การงานระดับต่ำ โดยสรุปพบว่า ความสุขของภาวะติดงานไม่สูงมาก แต่ความสุขของภาวะหมดไฟค่อนข้างสูง ดังนั้นควรมีการคัดกรองค้นหาผู้ที่มีความเสี่ยง และควรดำเนินการวางแผนงานในการป้องกันภาวะหมดไฟ เช่น มีการประเมินความสุขในที่ทำงานเป็นระยะ ตลอดจนมีกิจกรรมที่ผ่อนคลายระหว่างช่วงพัก เช่น การออกกำลังกาย และสร้างทัศนคติเชิงบวกเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ครูเห็นถึงผลดีของการอิสระในการตัดสินใจ และมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน

4) ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่ไว้วางใจในผลงานของท่าน อยู่ในระดับน้อย รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร อยู่ในระดับน้อย และน้อยที่สุด คือ ท่านรู้สึกว่าเป็นตัวถ่วงของทีม อยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล (2564) ได้ทำการวิจัย ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่ม Generation Y ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่ม Generation Y มีภาวะหมดไฟในระดับปานกลาง สาเหตุการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ ภาระงานสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน และระบบการทำงาน สาเหตุที่ทำให้ยังคงทำงานในสภาพแวดล้อมเดิม ขณะที่มีการหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ กำลังหางานใหม่ ยังหางานใหม่ไม่ได้ กำลังศึกษาต่อ เนื่องจากมีความหลากหลาย และกลัวถูกมองในแง่ลบ สาเหตุที่ส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานหมดไปในสภาพแวดล้อมเดิม ได้แก่ ไม่มีวิธีแก้ การทำกิจกรรมอื่น ๆ การพัก และการทำความเข้าใจปัญหา และพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในการทำงานเมื่อมีภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ การบ่น มีความอ่อนล้า ไม่ทำงาน ไม่ใส่ใจในงาน และไม่มีเป้าหมาย

5) ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านขาดโอกาสในการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาตนเองในการทำงาน อยู่ในระดับน้อย รองลงมาคือ ท่านยังขาดความชำนาญในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย และน้อยที่สุด คือ ท่านไม่สามารถให้คำปรึกษาและแนะนำในการทำงานให้กับผู้ร่วมงานได้ ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Medaliyeva, Mynbayeva, Sadvakassova and Zholdassova (2015) ได้ศึกษาเรื่องของการลดภาวะหมดไฟในครู โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ด้วยการจัดฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ ซึ่งพบว่า การจัดอบรมมีความสำคัญต่อภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของครู โดยช่วยลดอาการกระวนกระวาย ซึมเศร้า เพิ่มการตอบสนองทางอารมณ์ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเพิ่มความสามารถทางด้านอารมณ์ที่ดีขึ้น

5.1.1.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 223 คน พบว่า มีผู้ที่มีปัจจัยทางอารมณ์เฉลี่ยอยู่ในระดับ 3 ขึ้นไป จำนวน 67 คน ซึ่งจัดว่าเป็นผู้ที่มีภาวะการหมดไฟในการทำงาน ดังนั้นจึงได้นำข้อมูลผู้ที่มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานเหล่านี้มาใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน จากผลการวิเคราะห์พบว่า เพศที่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากที่สุดคือ เพศหญิง อายุคือ 40 ปี ขึ้นไป สถานภาพคือ สมรส ระดับการศึกษาคือ ปริญญาตรี รายได้หลักต่อเดือนคือ 45,000 บาท ขึ้นไป รายได้เมื่อเปรียบเทียบกับรายจ่ายคือ เพียงพอใช้ และบุคคลที่มีภาระในการดูแลครอบครัวอยู่ในระดับน้อย มักเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากที่สุด

2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน จากผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการมักเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากที่สุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากที่สุดคือ 9 ปีขึ้นไป และส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ทำงานให้บริการลูกค้า ส่วนสภาพแวดล้อมในเรื่องแสงสว่างและอุณหภูมิคือ เหมาะสม และในเรื่องปรึกษาเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้คือ ผู้ที่มักเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ที่ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยสภาพแวดล้อมที่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า การที่พนักงานทำงานอยู่ในที่เดิมเป็นระยะเวลานาน และภาระงานมาก แม้จะมีเงินเดือนที่สูงก็ทำให้พนักงานมีภาวะหมดไฟในการทำงาน เช่น งานให้บริการลูกค้า ด้วยลักษณะงานที่มีความกดดันในเรื่องแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า อีกทั้งยังมียอดขาย ที่ต้องทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

นอกจากนี้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกยังพบว่า พนักงานเพศหญิง ที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ รายได้ 45,000 บาท ขึ้นไป ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากที่สุดคือ 9 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ทำงานให้บริการลูกค้า รายได้เพียงพอใช้ และภาระในการดูแลครอบครัวมีน้อย มักเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากที่สุด เนื่องจากงานที่

รับผิดชอบเป็นงานที่ต้องสื่อสารกับลูกค้า มีการตรวจสอบคุณภาพงานให้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยหัวหน้างานและผู้จัดการ ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลกับลูกค้า และภาพลักษณ์ในเรื่องการแต่งกาย ทรงผม โดยพนักงานต้องทำงานให้ถูกต้องตามกระบวนการที่บริษัทฯ กำหนด เป็นงานที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา และเป็นงานที่ทำซ้ำๆ เกิดความจำเจ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในงานที่ทำ

ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม และการที่ปรึกษาเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวนั้น อาจจะไม่เกี่ยวข้องกับการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน เนื่องจากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกคน จะให้ความเห็นแบบนี้เหมือนกันเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นทั้งผู้ที่เกิดภาวะหมดไฟ และไม่หมดไฟในการทำงานก็จะมีปัจจัยด้านนี้เป็นส่วนใหญ่

5.1.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อพัฒนาแบบจำลองการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน โดยสรุปผลได้ดังนี้

งานวิจัยนี้ได้นำเทคนิคต้นไม้การตัดสินใจ (Decision Tree) เข้ามาใช้ในการออกแบบและพัฒนาแบบจำลองการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน โดยกลุ่มข้อมูลสำหรับการเรียนรู้ (Training Data) ที่ได้เตรียมไว้จำนวน 223 ชุดแบ่งเป็น ผู้ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน 67 คน (พนักงานที่มีปัจจัยทางอารมณ์เฉลี่ยอยู่ในระดับ 3 ขึ้นไป) และผู้ที่ไม่มีความหมดไฟในการทำงาน 156 คน (พนักงานที่มีปัจจัยทางอารมณ์เฉลี่ยต่ำกว่าระดับ 3) ดังนั้นจึงนำเทคนิคการปรับเพิ่มข้อมูลด้วยวิธีสุ่ม (Oversampling) มาใช้ในการจัดการความไม่สมดุลของข้อมูล (Imbalanced data) ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อข้อมูลที่ใช้งานมีจำนวนข้อมูลในแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน ทำให้ผลลัพธ์จากการจำแนกข้อมูลมีความโน้มเอียง ซึ่งเทคนิคการปรับเพิ่มข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มในงานวิจัยนี้ใช้เทคนิค SMOTE (Synthetic Minority Over-Sampling Technique) เป็นเทคนิคที่ใช้ในการแก้ปัญหาการจำแนกข้อมูลที่ไม่สมดุล โดยเป็นการเพิ่มจำนวนข้อมูลกลุ่มน้อยให้มีจำนวนเพิ่มขึ้น ด้วยการสุ่มค่าข้อมูลที่อยู่ในกลุ่มข้อมูลน้อยขึ้นมา

หลังจากนั้น นำกลุ่มข้อมูลสำหรับการเรียนรู้ที่ได้ปรับเพิ่มข้อมูลทุกกลุ่มให้สมดุลแล้ว มาสร้างแบบจำลองด้วยขั้นตอนวิธีต้นไม้การตัดสินใจ (J48) โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในโปรแกรมเวก้า (Weka) ซึ่งผลที่ได้แสดงดังนี้

แบบจำลองที่พัฒนาขึ้นด้วยขั้นตอนวิธีต้นไม้การตัดสินใจ (J48) นั้น ได้ถูกในการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน ทั้งหมด 35 กฎในการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน อาทิ ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงาน Support หน่วยงานอื่น ๆ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม. ต่อวัน และอายุ 41 ปี ขึ้นไป และรายได้มากกว่า 45,000 บาท ดังนั้น พนักงานคนนั้นจะมีภาวะหมดไฟการทำงาน ในขณะที่ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นเพศหญิง และทำงาน Support หน่วยงานอื่น ๆ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 8 ชม. ต่อวัน และอายุ 41 ปี ขึ้นไป และรายได้ 35,001 - 45,000 บาท ดังนั้น พนักงานคนนั้นไม่มีความหมดไฟการทำงาน ฯลฯ

จากแบบจำลองการทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานที่พัฒนาขึ้นมาในงานวิจัยนี้ได้นำมาทดสอบประสิทธิภาพในประเด็นความถูกต้องของแบบจำลอง ด้วยการวัดค่ามาตรฐาน 3 ค่า ได้แก่ ค่าความแม่นยำ (Precision) ค่าความระลึก (Recall) และค่าประสิทธิภาพโดยรวม (F-Measure) โดยใช้ข้อมูลชุดเดียวกับข้อมูลในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาแบบจำลอง โดยนำมาแบ่งข้อมูลด้วยเทคนิค 10-fold cross validation เพื่อทำการทดสอบประสิทธิภาพของแบบจำลอง พบว่า ได้ค่าความแม่นยำ ค่าความระลึก และค่าประสิทธิภาพโดยรวม คือร้อยละ 85 ทั้งหมด

5.2 ข้อจำกัดของการวิจัย

5.2.1 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยได้ทำการศึกษากับพนักงานบริษัทเทคโนโลยีดิจิทัล เท่านั้น อาจไม่สามารถนำไปใช้เป็นตัวแทนของพนักงานบริษัทเอกชนทั้งหมดได้

5.2.2 การวิจัยครั้งนี้ มีการเก็บข้อมูลในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19) ทำให้ต้องเปลี่ยนวิธีการเก็บข้อมูล จากเดิมที่เป็นการวิจัยโดยการส่งแบบสอบถามให้กลุ่มประชากรตัวอย่างโดยตรง มาเป็นการส่งแบบสอบถามออนไลน์ เนื่องจากพนักงานเกือบทั้งหมดต้องทำงานที่บ้าน (Work from home) ตามนโยบายของบริษัทเพื่อลดความเสี่ยง และป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19

5.2.3 การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19) อาจส่งผลให้การศึกษาแตกต่างจากช่วงสถานการณ์ปกติ โดยอาจมีตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงานที่ต้องศึกษาเพิ่มเติม ซึ่งผลที่ได้ อาจมีความแตกต่างออกไป หรือพบปัจจัยที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมที่สามารถอธิบายภาวะหมดไฟในการทำงานได้มากกว่าการศึกษาในครั้งนี้

5.3 การประยุกต์ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีดิจิทัล” ได้ข้อเสนอการประยุกต์ผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

5.3.1 จากการศึกษาพบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีดิจิทัล ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด อย่างไรก็ตาม บริษัทควรมีการให้ความสำคัญแก่พนักงานหรือมีการเตรียมแผนสำรองป้องกันการเกิดภาวะหมดไฟในอนาคต เพราะยังมีบางด้านหรือบางปัจจัยที่พนักงานเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟในอนาคต ดังนั้น ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการป้องกันและช่วยแก้ไขภาวะหมดไฟที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยการดำเนินกิจกรรมหรือมีมาตรการสำคัญในระดับบุคคล และระดับองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยในการพัฒนาคุณภาพทางด้านจิตใจและร่างกายของบุคลากร และคุณภาพของงานเพื่อ

ประสิทธิภาพขององค์กร โดยสามารถให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา หรือหาทางป้องกัน และทำให้มีเป้าหมายในองค์กรร่วมกัน ซึ่งการดำเนินการเหล่านี้ล้วนมีประโยชน์ทางด้านภาวะทางอารมณ์หรือจิตใจของพนักงาน นำไปสู่การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การสร้างความสัมพันธ์ และความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ปัจจัยพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังนั้นบริษัทควรกำหนดนโยบาย โดยให้ความสำคัญในการดำเนินกิจกรรมอย่างเต็มที่ อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน เพราะได้มีส่วนร่วมในการทำงาน ได้มีการเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นการเพิ่มทักษะในการทำงาน และยังเป็นการพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ และความชำนาญมากขึ้น ดังนั้นจึงถือว่าเป็นกลยุทธ์ส่งเสริมให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการเพิ่มผลผลิต ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ยังส่งผลดีต่อตัวพนักงาน เช่น ผลตอบแทนที่สูงขึ้น สวัสดิการที่ดี มีความมั่นคงในชีวิต สร้างความปลอดภัยให้กับพนักงานขณะทำงาน มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการป้องกันการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถาม ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ และการสังเกตพฤติกรรมของพนักงานร่วมด้วย และปรับเปลี่ยนตัวแปรต้น เพื่อช่วยให้วิเคราะห์ถึงปัญหาภาวะหมดไฟได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น จะช่วยทำให้ข้อมูลที่ได้รับมาสมบูรณ์แบบครบถ้วนมากยิ่งขึ้น และทำให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

5.4.2 การวิจัยครั้งต่อไปอาจมีการพัฒนาแบบสอบถามในเรื่องภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในครั้งต่อไป โดยควรเพิ่มความละเอียดของแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความละเอียดในด้านความรู้สึก ทั้งนี้เพื่อช่วยให้เห็นภาพของภาวะหมดไฟทำงานได้อย่างชัดเจนมากขึ้น และทำให้ได้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงานมากยิ่งขึ้น

5.4.3 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นที่คาดว่าจะส่งผลต่อภาวะหมดไฟ เช่น สัมพันธภาพในหน่วยงาน การรับรู้ต่อระบบบริหาร ประสิทธิภาพในการทำงาน ความผิดพลาดในการทำงาน ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ เพื่อช่วยให้วิเคราะห์ถึงปัญหาภาวะหมดไฟได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

5.4.4 การวิจัยครั้งต่อไป ใช้เทคนิคอื่นในการพัฒนาแบบจำลอง เช่น โครงข่ายประสาทเทียม (Artificial Neural Networks) เป็นหนึ่งในเทคนิคของการทำเหมืองข้อมูล (Data Mining) คือ โมเดลทางคณิตศาสตร์จำลองมาจากการทำงานของระบบสมองของมนุษย์ซึ่งส่งผลให้ได้ผลลัพธ์ คล้ายคลึงกับการคิดและตัดสินใจมนุษย์

รายการอ้างอิง

- กมลพร วรรณฤทธิ. (2562). *สิ่งที่ควรรู้เกี่ยวกับ Burn Out Syndrome*. สืบค้นจาก <http://www.si.mahidol.ac.th/th/healthdetail.asp?aid=1385>.
- กำไล ปราณี. (2559). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยเอื้อในการทำงาน การจัดการแบบเชิงรุก ความผูกพันในงาน และความเหนื่อยล้าในงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา*. (วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- จิตติมนต์ อังสกุล. (2565). *เอกสารประมวลสาระ รายวิชา 204508 เทคโนโลยีฐานข้อมูล*. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยสุรนารี.
- ชิตชนก คุณเจริญ (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- เมธอพัชญ์ ใจสะอาด. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มพี-มินิแปไทย จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ดุขฎิ อุดมอิทธิ, พงศ์กฤตณัย แก้วยศ, และเกยุรมาศ อยู่ถื่น. (2557). ความเหนื่อยล้าในการทำงานของพยาบาล. *วารสารสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระยา, 8(2)*, 9-11.
- ธนพร พงษ์บุญชู. (2559). *อิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน*. *วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์, 11(15)*, 14-32.
- ปทุมรัตน์ สุกุลพิมลรัตน์. (2556). *ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท รีรับเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ปองกานต์ ศิโรรัตน์. (2563). *การศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจ กลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- ปิยะ บุญอบ. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

- พรชัย สิทธิศรีธัญญกุล. (2564). *Burnout* หมดไฟในการทำงานภัยคุกคามคุณภาพชีวิตแห่งโลกยุคใหม่. สืบค้นจาก <http://www.chulalongkornhospital.go.th/kcmh/burnoutหมดไฟในการทำงาน>.
- พฤกษา พฤทธิสาริกกร. (2563). *ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาสายงานการไฟฟ้า ภาค 3*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- สารานุกรมของจิตวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2561). *สารานุกรมจิตวิทยา เล่ม 1 อักษร A-B ฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน: กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.). (2562). *Digital literacy คืออะไร*. สืบค้นจาก <https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp>.
- สรโรชาพัชร์ เตชโรจนกัญจน์. (2564). *ภาวะหมดไฟในการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานบริษัทเอกชนที่ดำเนินธุรกิจจัดจำหน่ายวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- สุนันท์ษา นิธิवासิน. (2562). *ภาวะตึงเครียด ความเครียดจากงานและภาวะหมดไฟในครูโรงเรียนเตรียมทหาร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- อัศรพล ดิศจิตต. (2559). *อิทธิพลของปัจจัยเอื้อต่อการทำงานที่ส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานบริษัทไทยอุตสาหกรรมเครื่องปั้นดินเผา จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- Carlotto, M.S., & Cámara, S.G. (2019). Burnout Syndrome in Public Servants : Prevalence and association with Occupational Stressors. *Psico-USF*, 24(3), 425-435.
- Cooper, C. L. & Cartwright, S. (1997). *Managing workplace stress*. Thousand Pals. Sage Publications.
- Hounsell, K. (2019). *Burnout : Facing the damage of chronic workplace stree*. [Online]. Available: <https://thriveinwork.org.au/news/articles-repository/burnout-facing-the-damage-of-chronic-workplace-stress> [2023, March 18].
- Maslach, C. (1986). *Maslach burnout inventory manual* (3rd ed.). Palo Alto : Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C. & Leiter, P. (1997). *Maslach burnout inventory manual* (2nd ed.). New York : Guilford Pres.

- Maslach, C. & Leiter, P. (2008). The truth about burnout : How organization cause personal stress and what to do about it. John Wiley & Sons.
- Muldary,T.W. (1983).Burnout and health Professional manifestation and management. New York: McGraw Hill.
- Prada-Ospina, R. (2019). Social Psychological Factors and their Relation to work-Related Stress as Generating Effect of Burnout. *Interdicciplinaria Revista de Psicologiay Ciencias Afines*, 36(2), 39- 53.
- World Health Organization. (2019). Burn-out an “occupational phenomenon” : International Classification of Diseases. World Health Organization. Switzerland : Geneva
- Worly, B., Verbeck, N., Walker, C., & Clinchot, D. M.. (2019). Burnout, perceived stress, and empathic concern: differences in female and male Millennial medical students. *Psychology, Health & Medicine*, 24(4), 429-438.



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบสอบถามปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน

วัตถุประสงค์ แบบประเมินปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน โดยผลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ว่าพนักงานมีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง ส่วนนี้เป็นการถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน โปรดเติมคำตอบลงในช่องว่าง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยทางอารมณ์

คำชี้แจง ให้พนักงานอ่านคำถามแบบประเมินปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานและทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเป็นจริงของพนักงานมากที่สุด ซึ่งแบบประเมินปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานไม่มีผลต่อการทำงานของพนักงานเป็นเพียงการวัดระดับปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานโปรดกรอกให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ระดับความเป็นจริงแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- มากที่สุด หมายถึง คำถามตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
- มาก หมายถึง คำถามตรงกับความเป็นจริงมาก
- ปานกลาง หมายถึง คำถามตรงกับความเป็นจริงปานกลาง
- น้อย หมายถึง คำถามตรงกับความเป็นจริงน้อย
- น้อยที่สุด หมายถึง คำถามตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด

นิยามศัพท์

ภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็นภาวะของการอ่อนล้าทางอารมณ์ เกิดจากความเครียดสะสมเรื้อรังจากการทำงาน โดยที่ไม่ได้รับการแก้ไขที่เหมาะสม เป็นเหตุให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ อารมณ์ และอาจส่งผลกระทบต่อร่างกาย ทำให้ผู้มีภาวะหมดไฟมีความรู้สึกว่างงานนั้นเกินกำลังที่จะทำได้ มีอารมณ์ร่วมกับการงานลดลงมาก มีอารมณ์อ่อนเพลียหรือรู้สึกไม่มีอารมณ์ที่จะทำงาน และไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการ หรือทำงานได้ไม่ดี เกิดภาวะ Cynicism (ขาดความรู้สึกสนุกในการทำงาน ขาดแรงจูงใจในงานที่ทำ เป็นต้น) โดยปัจจัยในการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยทางอารมณ์

นิยามศัพท์ ปัจจัยทางอารมณ์ มีนิยามดังต่อไปนี้

- ความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ หมายถึง ความรู้สึกเหนื่อยหน่าย ห่อเหี่ยวในการทำงาน หรือความรู้สึกเหนื่อยล้าเมื่อตื่นตอนเช้า เมื่อรู้ว่าต้องเผชิญกับงานอีกวัน
- การลดความเป็นบุคคล หมายถึง การไม่สนใจ ไร้ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมภายนอก ไม่ว่าจะเพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น
- ความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง หมายถึง การรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า โดยรู้สึกว่าตนเองไม่มีพลัง ไม่มีความสุขเมื่อได้ทำงานร่วมกับบุคคลอื่น และไม่สามารถแก้ไขปัญหของบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน หมายถึง ความภาคภูมิใจที่ตนเองมีส่วนร่วมช่วยให้งานในหน่วยงานสำเร็จ รู้สึกว่าผู้ร่วมงานยอมรับในการทำงานของตนเอง หรือหัวหน้างานไว้วางใจในผลงานของตนเอง
- การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง หมายถึง มีความมั่นใจและปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ สามารถแนะนำให้คำปรึกษาในการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงานได้

ขอขอบคุณอย่างสูง

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

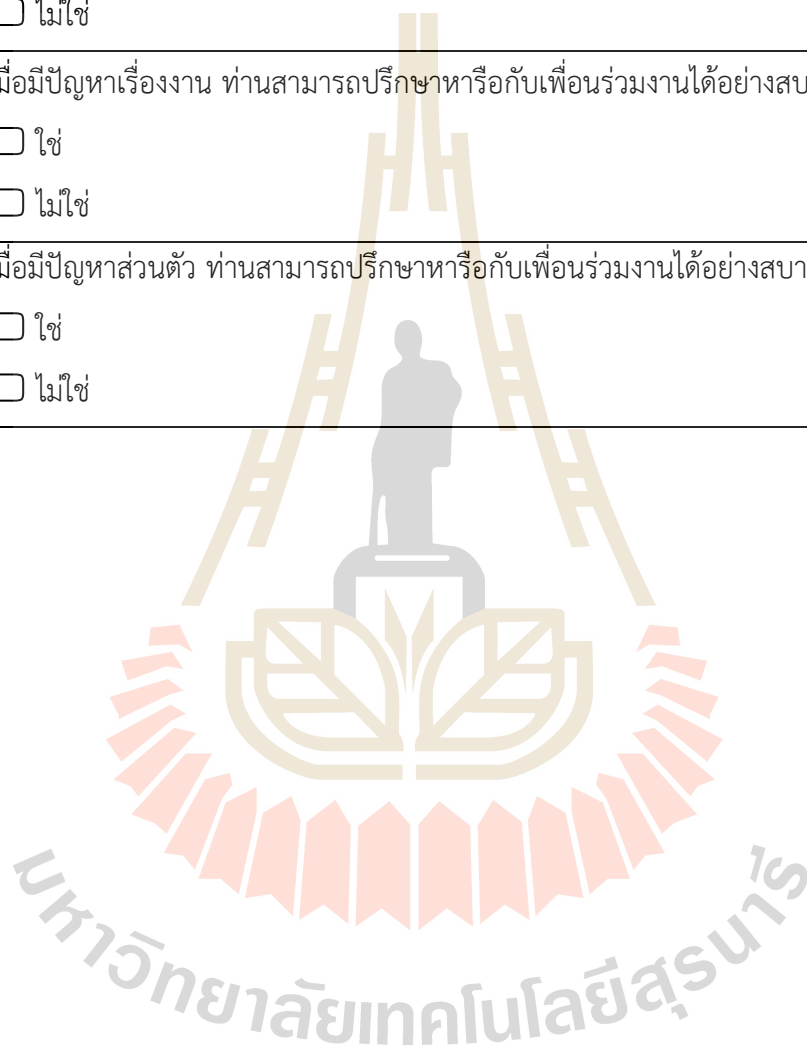
คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องว่าง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านเพียง
ตัวเลือกเดียว

ข้อ	คำถาม
1.	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง <input type="checkbox"/> ความหลากหลายทางเพศ
2.	อายุ <input type="checkbox"/> 25 - 30 ปี <input type="checkbox"/> 31 - 40 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 40 ปี
3.	ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> อนุปริญญา (ปวช./ปวส.) <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโท <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก หรือสูงกว่า
4.	สถานภาพ <input type="checkbox"/> โสด <input type="checkbox"/> สมรส <input type="checkbox"/> หม้าย / หย่าร้าง <input type="checkbox"/> แยกกันอยู่
5.	รายได้หลักต่อเดือน <input type="checkbox"/> น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท <input type="checkbox"/> 15,001 ถึง 25,000 บาท <input type="checkbox"/> 25,001 ถึง 35,000 บาท

ข้อ	คำถาม
	<input type="checkbox"/> 35,001 ถึง 45,000 บาท <input type="checkbox"/> มากกว่า 45,000 บาท
6.	ท่านมีรายได้และรายจ่ายประจำของท่านเป็นอย่างไร <input type="checkbox"/> มีเงินเหลือออม <input type="checkbox"/> เพียงพอใช้ <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอต้องแสวงหารายได้เพิ่ม
7.	ท่านคิดว่าท่านมีภาระในการดูแลครอบครัวเพียงใด <i>(ภาระครอบครัว หมายถึง ภาระที่คุณต้องดูแลอุปการะบุคคลอื่น เช่น บิดา มารดา สามี ภรรยา บุตร พี่น้อง หรือ บุคคลอื่น ทั้งด้านการเงินและการดูแล)</i> <input type="checkbox"/> ไม่มีภาระครอบครัว <input type="checkbox"/> มีภาระน้อย (ภาระรับผิดชอบไม่ทำให้คุณเดือดร้อน และวิตกกังวล) <input type="checkbox"/> มีภาระปานกลาง (ภาระรับผิดชอบทำให้คุณเดือดร้อน และวิตกกังวลในบางครั้ง) <input type="checkbox"/> มีภาระมาก (ภาระรับผิดชอบทำให้คุณเดือดร้อน และวิตกกังวลมาก)
8.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน <input type="checkbox"/> ปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี <input type="checkbox"/> 1 - 3 ปี <input type="checkbox"/> 4 - 6 ปี <input type="checkbox"/> 7 - 9 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 9 ปี
9.	ตำแหน่งงานในองค์กร <input type="checkbox"/> ระดับปฏิบัติการ <input type="checkbox"/> ระดับหัวหน้างาน <input type="checkbox"/> ระดับผู้จัดการ
1	ลักษณะงานของท่าน
0.	<input type="checkbox"/> งานให้บริการลูกค้า

ข้อ	คำถาม
	<input type="checkbox"/> งานด้านการตลาด <input type="checkbox"/> งานบัญชี <input type="checkbox"/> งานฝ่ายบุคคล <input type="checkbox"/> งานวิศวกรรม <input type="checkbox"/> งานจัดกิจกรรม <input type="checkbox"/> งานด้านการขาย <input type="checkbox"/> งาน Support หน่วยงานอื่นๆ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ
11	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อวัน รวมงานที่ต้องทำนอกเวลางาน <input type="checkbox"/> 8 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> 9 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> 10 ชั่วโมง ขึ้นไป
12	บรรยากาศในการทำงาน/สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่าน แสงสว่างมีความสว่างเพียงพอต่อการทำงาน <input type="checkbox"/> เหมาะสม <input type="checkbox"/> ไม่เหมาะสม
13	บรรยากาศในการทำงาน/สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่าน อุดมภูมิ โดยรวมมีความเหมาะสมในการทำงาน <input type="checkbox"/> เหมาะสม <input type="checkbox"/> ไม่เหมาะสม
14	การจัดวางอุปกรณ์ในการทำงาน โดยรวมมีความเหมาะสมในการทำงาน <input type="checkbox"/> เหมาะสม <input type="checkbox"/> ไม่เหมาะสม

ข้อ	คำถาม
15	ท่านและเพื่อนร่วมงานทำงานประสานกันเป็นอย่างดี <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่
16	เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ท่านสามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสบายใจ <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่
17	เมื่อมีปัญหาส่วนตัว ท่านสามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสบายใจ <input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่



ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยทางอารมณ์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	ระดับความเป็นจริง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์						
1.	ท่านรู้สึกเบื่อกับงานที่ท่านทำอยู่					
2.	ท่านรู้สึกอยากให้ถึงวันหยุดสุดสัปดาห์อยู่บ่อยครั้ง					
3.	ท่านมีเวลาไม่เพียงพอที่จะทำงานให้เสร็จ					
4.	ท่านไม่มีโอกาสร่วมกิจกรรมของบริษัท เนื่องจากติดภารกิจ ต้องทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา					
5.	งานของท่านเป็นงานที่ต้องทำอย่างรวดเร็ว					
6.	ท่านต้องทำสิ่งซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้งในงาน					
การลดความเป็นบุคคล						
1.	ท่านรู้สึกได้ว่าเพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกในทางลบกับท่าน					
2.	ท่านไม่ชอบทำงานร่วมกับคนอื่น					
3.	ท่านรู้สึกว่าตนเองไม่มีความคิดสร้างสรรค์					
4.	ท่านรู้สึกอยากทำงานให้ผ่านไปแต่ละวัน					
ความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง						
1.	ท่านรู้สึกไม่สนุกในการทำงานแต่ละวัน					
2.	ท่านรู้สึกว่าไม่ได้สร้างสิ่งที่มีคุณค่าให้กับงานที่ท่านทำอยู่					
3.	ท่านรู้สึกไม่มีพลังกำลังในการทำงาน					
4.	บ่อยครั้งที่งานของท่านไม่เสร็จตามกำหนดเวลา					
5.	ท่านรู้สึกไม่มีกำลังใจในการทำงาน					

ข้อ	คำถาม	ระดับความเป็นจริง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน						
1.	ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาไม่ไว้วางใจในผลงานของท่าน					
2.	ท่านรู้สึกว่างานที่ทำไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร					
3.	ท่านรู้สึกว่าคุณเพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับในการทำงานของท่าน					
4.	ท่านรู้สึกว่าเป็นตัวถ่วงของทีม					
การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง						
1.	ท่านยังขาดความชำนาญในการปฏิบัติงาน					
2.	ท่านไม่มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน					
3.	ท่านไม่สามารถให้คำปรึกษาและแนะนำในการทำงานให้กับผู้ร่วมงานได้					
4.	ท่านขาดโอกาสในการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาตนเองในการทำงาน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข

แบบประเมินแบบสอบถามปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟ
ในการทำงานของพนักงาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบประเมินแบบสอบถาม

แบบประเมินแบบสอบถามนี้ เป็นเครื่องมือที่ใช้ตรวจสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือ โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบข้อคำถามที่ปรากฏในเครื่องมือ แล้วนำมาหาค่า IOC (Item Objective Congruency Index)

IOC หมายถึง ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ มีค่าอยู่ระหว่าง 1 ถึง -1 ข้อคำถามที่มีความตรงตามเนื้อหาจะมีค่า IOC เข้าใกล้ 1.00 ถ้าข้อใดมีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรจะปรับปรุงข้อคำถามใหม่ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนการพิจารณา ตามเกณฑ์การให้คะแนนความสอดคล้องของข้อคำถาม กับวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1 หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือสิ่งที่ต้องการวัด
- 0 หมายถึง ข้อคำถามที่ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือสิ่งที่ต้องการวัด
- 1 หมายถึง ข้อคำถามที่ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือสิ่งที่ต้องการวัด

แบบประเมินปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

วัตถุประสงค์ในการสอบถามข้อมูล

1. แบบประเมินปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน โดยผลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ว่าพนักงานมีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน
2. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้ นำมาใช้ในการวิจัยเท่านั้น ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน ดังนั้นจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตรวจแบบสอบถามให้ครบทุกข้อคำถามด้วยความเป็นจริง
3. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - ตอนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยทางอารมณ์

ผู้วิจัยหวังขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาในการตรวจสอบข้อคำถามของแบบประเมินปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานนี้

ขอพระคุณอย่างสูง
 วัธนวิภา ธนกุลกิจ
 นักศึกษาบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบประเมินความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูล

คำชี้แจง

ภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็นภาวะของการอ่อนล้าทางอารมณ์ เกิดจากความเครียดสะสม เรื้อรังจากการทำงาน โดยที่ไม่ได้รับการแก้ไขที่เหมาะสม เป็นเหตุให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ อารมณ์ และอาจส่งผลกระทบต่อร่างกาย ทำให้ผู้มีภาวะหมดไฟมีความรู้สึกว่างานนั้นเกินกำลังที่จะทำได้ มีอารมณ์ร่วมกับงานลดลงมาก มีอารมณ์อ่อนเพลียหรือรู้สึกไม่มีอารมณ์ที่จะทำงาน และไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการ หรือทำงานได้ไม่ดี เกิดภาวะ Cynicism (ขาดความรู้สึกสนุกในการทำงาน ขาดแรงจูงใจในงานที่ทำ เป็นต้น) โดยปัจจัยในการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยทางอารมณ์ โดยแบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. รหัสนักศึกษา

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องว่าง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านเพียงข้อเดียว

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ ของผู้เชี่ยวชาญ
		1	0	-1	
1.	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง <input type="checkbox"/> ความหลากหลายทางเพศ				
2.	อายุ <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 25 ปี <input type="checkbox"/> 25 - 30 ปี <input type="checkbox"/> 31 - 35 ปี <input type="checkbox"/> 36 - 40 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 40 ปี				
3.	เงินเดือน <input type="checkbox"/> น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท <input type="checkbox"/> 15,001 ถึง 25,000 บาท				

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ ของผู้เชี่ยวชาญ
		1	0	-1	
	<input type="checkbox"/> 25,001 ถึง 35,000 บาท <input type="checkbox"/> 35,001 ถึง 45,000 บาท <input type="checkbox"/> มากกว่า 45,000 บาท				
4.	สถานภาพ <input type="checkbox"/> โสด <input type="checkbox"/> สมรส <input type="checkbox"/> หม้าย / หย่าร้าง <input type="checkbox"/> แยกกันอยู่				
5.	ท่านคิดว่าท่านมีภาระในการดูแลครอบครัวเพียงใด (ภาระครอบครัว หมายถึง ภาระที่ท่านต้องดูแล อุปการะบุคคลอื่น เช่น บิดา มารดา สามี ภรรยา บุตร พี่น้อง หรือบุคคลอื่น ทั้งด้านการเงินและการดูแล) <input type="checkbox"/> ไม่มีภาระครอบครัว <input type="checkbox"/> มีภาระครอบครัวน้อย <input type="checkbox"/> มีภาระครอบครัวปานกลาง <input type="checkbox"/> มีภาระครอบครัวมาก				
6.	ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> อนุปริญญา (ปวช./ปวส.) <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโท <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก หรือสูงกว่า				

ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องว่าง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านเพียงข้อเดียว

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ ของผู้เชี่ยวชาญ
		1	0	-1	
1.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน <input type="checkbox"/> 1 - 3 ปี <input type="checkbox"/> 4 - 6 ปี <input type="checkbox"/> 7 - 9 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 9 ปี				
2.	ตำแหน่งงานในองค์กร <input type="checkbox"/> ระดับปฏิบัติการ <input type="checkbox"/> ระดับหัวหน้างาน <input type="checkbox"/> ระดับผู้จัดการ				
3.	ลักษณะงานของท่าน <input type="checkbox"/> งานให้บริการลูกค้า <input type="checkbox"/> งานด้านการตลาด <input type="checkbox"/> งานบัญชี <input type="checkbox"/> งานฝ่ายบุคคล <input type="checkbox"/> งานวิศวกรรม <input type="checkbox"/> งานจัดกิจกรรม <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ				
4.	จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน/วัน <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 8 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> 8 - 9 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> มากกว่า 9 ชั่วโมง				
5.	บรรยากาศในการทำงาน/สภาพแวดล้อมในการ ทำงานของท่าน <input type="checkbox"/> แสงสว่างและอุณหภูมิ โดยรวมเหมาะสมในการ ทำงาน				

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ ของผู้เชี่ยวชาญ
		1	0	-1	
	<input type="checkbox"/> แสงสว่างหรืออุณหภูมิ โดยรวมไม่เหมาะสมในการทำงาน				
6.	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน <input type="checkbox"/> เพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจกันทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว <input type="checkbox"/> เพื่อนร่วมงานไม่มีความเข้าใจในเรื่องงาน หรือเรื่องส่วนตัว				

ตอนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยทางอารมณ์

นิยาม: ปัจจัยทางอารมณ์ มีนิยามดังต่อไปนี้

○ ความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ หมายถึง ความรู้สึกเหนื่อยหน่าย ห่อเหี่ยวในการทำงาน หรือความรู้สึกเหนื่อยล้าเมื่อตื่นตอนเช้า เมื่อรู้ว่าต้องเผชิญกับงานอีกวัน

○ การลดความเป็นบุคคล หมายถึง การไม่สนใจ ไร้ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมภายนอก ไม่ว่าจะเพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น

○ ความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง หมายถึง การรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า โดยรู้สึกว่าตนเองไม่มีพลัง ไม่มีความสุขเมื่อได้ทำงานร่วมกับบุคคลอื่น และไม่สามารถแก้ไขปัญหาของบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

○ การรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน หมายถึง ความภาคภูมิใจที่ตนเองมีส่วนร่วมช่วยให้งานในหน่วยงานสำเร็จ รู้สึกว่าผู้ร่วมงานยอมรับในการทำงานของตนเอง หรือหัวหน้างานไว้วางใจในผลงานของตนเอง

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทำแบบสอบถาม			ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	1	0	-1	
1	ความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์							
1.1	ฉันรู้สึกเบื่อกับงานที่ทำอยู่							
1.2	ฉันรู้สึกเหนื่อยกับสภาพความกดดันในการทำงาน							
1.3	ฉันรู้สึกนอนหลับไม่สนิท เนื่องจากงานที่ฉันทำอยู่ทำให้เกิดความเครียด							
1.4	เมื่อนึกถึงงาน ฉันรู้สึกเบื่อและไม่อยากทำ							
2	การลดความเป็นบุคคล							
2.1	ฉันรู้สึกว่าตนเองไม่สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับผู้อื่นได้							

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทำแบบสอบถาม			ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	1	0	-1	
2.2	ฉันรู้สึกได้ว่าเพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกในทางลบกับฉัน							
2.3	ฉันไม่ชอบทำงานร่วมกับคนอื่น							
3	ความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง							
3.1	ฉันรู้สึกไม่สนุกในการทำงานแต่ละวัน							
3.2	ฉันรู้สึกว่าไม่ได้สร้างสิ่งที่มีคุณค่าให้กับงานที่ฉันทำอยู่							
3.3	ฉันรู้สึกไม่มีพลังกำลังในการทำงาน							
4	การรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน							
4.1	ฉันรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่ไว้วางใจในผลการทำงานของฉัน							
4.2	ฉันรู้สึกว่างานที่ทำไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร							
4.3	ฉันรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับในการทำงานของฉัน							
4.4	ฉันรู้สึกว่าเป็นตัวถ่วงของทีม							

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ผลการประเมินปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 1 ผลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อแบบประเมินปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม							
1	เพศ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	อายุ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	เงินเดือน	0	+1	0	1	0.3	ปรับปรุง
4	สถานภาพ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	ท่านคิดว่าท่านมีภาระในการดูแลครอบครัวเพียงใด	-1	+1	-1	-1	-0.3	ปรับปรุง
6	ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน							
1	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	-1	+1	+1	2	0.7	ใช้ได้
2	ตำแหน่งงานในองค์กร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ลักษณะงานของท่าน	+1	+1	0	2	0.7	ใช้ได้
4	จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน/วัน	0	+1	0	1	0.3	ปรับปรุง
5	บรรยากาศในการทำงาน/สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่าน	-1	-1	0	0	0	ปรับปรุง
6	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	-1	-1	0	0	0	ปรับปรุง
ตอนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยทางอารมณ์							
1	ความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์						
1.1	ฉันรู้สึกเบื่อกับงานที่ทำอยู่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1.2	ฉันรู้สึกเหนื่อยกับสภาพความกดดันในการทำงาน	0	+1	0	1	0.3	ปรับปรุง
1.3	ฉันรู้สึกนอนหลับไม่สนิท เนื่องจากงานที่ฉันทำอยู่ทำให้เกิดความเครียด	0	+1	+1	2	0.7	ใช้ได้
1.4	เมื่อนึกถึงงาน ฉันรู้สึกเบื่อและไม่อยากทำ	0	+1	+1	2	0.7	ใช้ได้
2	การลดความเป็นบุคคล						
2.1	ฉันรู้สึกว่าตนเองไม่สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับผู้อื่นได้	+1	-1	0	1	0.3	ปรับปรุง
2.2	ฉันรู้สึกได้ว่าเพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกในทางลบกับฉัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.3	ฉันไม่ชอบทำงานร่วมกับคนอื่น	-1	+1	+1	2	0.7	ใช้ได้
3	ความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง						
3.1	ฉันรู้สึกไม่สนุกในการทำงานแต่ละวัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.2	ฉันรู้สึกว่าไม่ได้สร้างสิ่งที่มีคุณค่าให้กับงานที่ฉันทำอยู่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.3	ฉันรู้สึกไม่มีผลกระทัดในการทำงาน	+1	-1	+1	2	0.7	ใช้ได้
4	การรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน						
4.1	ฉันรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่ไว้วางใจในผลการทำงานของฉัน	0	+1	+1	2	0.7	ใช้ได้
4.2	ฉันรู้สึกว่างานที่ทำไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.3	ฉันรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับในการทำงานของฉัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.4	ฉันรู้สึกว่าเป็นตัวถ่วงของทีม	+1	-1	+1	2	0.7	ใช้ได้

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อที่ต้องปรับปรุง (ค่า IOC ต่ำกว่า 0.70 มีจำนวน 7 ข้อ)

ตอนที่	ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ		
			คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3
1	1	เงินเดือน	รายได้อื่น นอกจากเงินเดือน ควรนำมาสอบถามด้วย		ต้องระบุหรือแยกให้ชัดเจน เรื่องของรายได้หลัก รายได้เสริม งานประจำ งานเสริม
1	5	ท่านคิดว่าท่านมีภาระในการดูแลครอบครัวเพียงใด	น้อย ปานกลาง มาก มีความหมายแตกต่างกันอย่างไร เนื่องจาก "น้อย", "ปานกลาง", "มาก" ของแต่ละคนไม่เหมือนกัน		ขอบเขตของภาระครอบครัวกว้างไป และการสรุป น้อย ปานกลาง มาก ค่อนข้างหยاب เนื่องจากปัญหามีหลายด้าน หลายระดับ อาจจะต้องศึกษาว่าครอบครัวแบบไหนก่อน เช่น ครอบครัวตัวเอง ครอบครัวตนเอง ครอบครัวฝ่ายคู่สมรส ฯลฯ ซึ่งประเด็นปัญหาแต่ละส่วน อาจจะมีผลต่อภาวะหมดไฟได้หลายรูปแบบ สามารถแยกประเด็นสรุปหรือหาความสัมพันธ์ในมิติที่แตกต่างกันได้ครับ

ตอนที่	ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ		
			คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3
2	4	จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน/วัน	ตัวเลือก “น้อยกว่า 8 ชั่วโมง” ควรตัดออก หากสอบถามพนักงานในองค์กรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานชัดเจนว่าตั้งแต่กี่โมงถึงกี่โมง		ปรับตัวเลือกให้สอดคล้องกับงานที่มีให้เลือก เพราะบางงานทำเกิน 15 ชม. หรือบางงานทำเป็นงาน ไม่นานอน ดังนั้น อาจจะต้องแยกเป็นเวลางานปกติ เวลาทำล่วงเวลา
2	5	บรรยากาศในการทำงาน/สภาพแวดล้อมในการทำงานของ ท่าน	บรรยากาศในการทำงาน/สภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรมีมากกว่าเรื่องแสงสว่างและอุณหภูมิ เช่น กลิ่น เสียง การเดินทาง ฯลฯ ควรประเมินแยกข้อและเหมาะสม คืออย่างไร สว่างแค่ไหน อุณหภูมิเท่าไร จึงจะเรียกว่าเหมาะสม	2 เรื่อง ในข้อความเดียว ทำให้เลือกยาก จริงๆตัวเลือกควรเป็น 1. เหมาะสมทั้ง A และ B 2. เหมาะสมเฉพาะ A หรือ B 3. ไม่เหมาะสมทั้ง A และ B	ควรแยกเป็นเรื่องย่อย ๆ เพื่อความชัดเจนของสภาพการทำงาน เช่น อุปกรณ์เครื่องมือ กระบวนการขั้นตอน กฎระเบียบ ฯลฯ
2	6	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ควรมีมากกว่าเรื่องความเข้าใจกัน เช่น การทำงานเป็นทีมช่วยกันแก้ปัญหา ไม่ก้าวก่าย	2 เรื่อง ในข้อความเดียว ทำให้เลือกยากจริงๆตัวเลือกควรเป็น 1. เหมาะสมทั้ง A และ B	วิเคราะห์ได้เยอะ เพราะความสัมพันธ์มีหลายด้าน ทั้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน ระดับบน ระดับล่าง รูปแบบ

ตอนที่	ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ		
			คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3
			เรื่องส่วนตัว ให้เกียรติกัน รับฟังความเห็น ฯลฯ ควรประเมินแยกข้อ	2. เหมาะสมเฉพาะ A หรือ B 3. ไม่เหมาะสมทั้ง A และ B	การทำงาน เช่น เจอหน้าทุกวัน หรือแยกกันทำงาน การให้รางวัล การลงโทษ ฯลฯ มีผลหมด
3	1.2	ฉันรู้สึกเหนื่อยกับสภาพความกดดันในการทำงาน	คำถามเจาะจงเกินไป อาจทำให้ไม่ได้ข้อมูลไปวิเคราะห์ ถ้าเหนื่อยกับเรื่องอื่น เช่น เหนื่อยกับเพื่อนร่วมงาน, เหนื่อยกับผู้บริหาร ,ต้องตอบว่าอะไร เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย		ความกดดันหลายประเภท อาจจะแยกเป็นข้อๆ เช่น ความกดดันทางด้านกระบวนการทำงาน ความกดดันทางด้านสภาพแวดล้อม ความกดดันทางเพื่อนร่วมงาน
3	2.1	ฉันรู้สึกว่าตนเองไม่สามารถแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ให้กับผู้อื่นได้		ตามคำอธิบายอาการนี้เป็น ความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง	ปัญหาที่เกี่ยวกับงานหรือหน้าที่ หรือปัญหาอื่นๆ ที่อาจจะไม่เกี่ยวกับเราด้วย

ตารางที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อที่สามารถใช้ได้ (ค่า IOC สูงกว่าหรือเท่ากับ 0.70)

ตอนที่	ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
2	1	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ความเพิ่มตัวเลือก กรณีระยะเวลาปฏิบัติการน้อยกว่า 1 ปีด้วย
3	1	ความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์	นอนน้อย เพราะทำงานเยอะ ทำให้เครียดได้ไหม? แล้วทำให้หมดไฟได้รึเปล่า ถ้ามีโอกาสเป็นไปได้ ทำไมไม่ถามไปเลย? จำเป็นหรือไม่ที่จะต้องถามเฉพาะคำถามที่อยู่ใน

ตอนที่	ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
			งานวิจัยอื่น? ในบริบทของกลุ่มเป้าหมายในงานวิจัยเราน่าจะมีอะไรแตกต่าง และน่าจะมีคำถามที่เพิ่มเองได้ ควรลอง survey หรือสัมภาษณ์เพื่อหาปัจจัยกว้างๆ ก่อน
3	1.3	ฉันรู้สึกนอนหลับไม่สนิทเนื่องจากงานที่ฉันทำอยู่ทำให้เกิดความเครียด	คำถามเจาะจงเกินไป อาจทำให้ไม่ได้ข้อมูลไปวิเคราะห์ถ้าเครียดจากงาน แต่ไม่แสดงออกโดยการนอนหลับไม่สนิท ข้อนี้ควรต้องตอบว่าอะไร เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย?
3	1.4	เมื่อนึกถึงงาน ฉันรู้สึกเบื่อและไม่อยากทำ	ซ้ำซ้อนกับข้อ 1.1 หรือไม่?
3	2	การลดความเป็นบุคคล	ความรู้สึกที่อยากทำงานให้จบๆ ผ่านๆ ไปในแต่ละวัน (ทำงานส่งๆ ลวกๆ หรือเข้าชามเย็นชาม) ควรเป็นคำถามในหมวดนี้ด้วยหรือไม่?
3	2.3	ฉันไม่ชอบทำงานร่วมกับคนอื่น	ไม่ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นลักษณะเฉพาะบุคคล อาจไม่ได้แสดงถึงภาวะหมดไฟในการทำงาน
3	3.3	ฉันรู้สึกไม่มีพลังกำลังในการทำงาน	ความรู้สึกที่อยากทำงานให้จบๆ ผ่านๆ ไปในแต่ละวัน (ทำงานส่งๆ ลวกๆ หรือเข้าชามเย็นชาม) ควรเป็นคำถามในหมวดนี้ด้วยหรือไม่?
3	4.1	ฉันรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่ไว้วางใจในผลการทำงานของฉัน	ไม่เข้าใจคำว่า “ไม่ไว้วางใจในผลการทำงาน”

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ปัจจัยในการประเมินน้อยไป ส่วนหนึ่งเป็นเพราะมีหลายปัจจัยที่ถูกตัดออกก่อนนำมาทำแบบประเมิน โดยผู้วิจัย “คิดไป” ว่าไม่น่าจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดหรือความเหนื่อยล้าในการทำงาน หรือข้อมูลน่าจะมีเฉพาะคนส่วนน้อยไม่น่าเอามาวิเคราะห์ได้ ฯลฯ สิ่งนี้อาจทำให้งานดูมีอคติและไม่น่าเชื่อถือได้ ดังนั้น ผู้วิจัยควรนำปัจจัยทุกข้อที่คิดว่าอาจจะเกี่ยวหรือไม่เกี่ยวข้องก็ได้ มาสอบถามในแบบสอบถามนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับภาวะหมดไฟในการทำงานได้อย่างครบถ้วน

ประวัติผู้เขียน

นางสาววิทนวิภา ธนกุลกิจ เกิดเมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2521 เกิดที่อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีการบริหารธุรกิจ-การตลาด จากมหาวิทยาลัย ราชภัฏนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เมื่อ พ.ศ. 2544 ภายหลังสำเร็จการศึกษาได้เข้าทำงานใน ตำแหน่งฝ่ายดูแลลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด และปัจจุบันดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี