

## Factors Related to Burnout of Employees in Government Bank ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง

Pattanut Yaodam<sup>1\*</sup> and Kevalin Silphiphat<sup>1</sup>

พัทธนันท์ เยาวดาม<sup>1\*</sup> และ เกวลิน ศีลพิพัฒน์<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

<sup>1</sup> คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

\*Corresponding Author, E-mail: pattanut.y@ku.th

### Article Info

■ Received: June 19, 2024

■ Revised: December 5, 2024

■ Accepted: December 9, 2024

■ Available online: December 28, 2024

### Abstract

The objectives of this research were to examine 1) the level of burnout 2) the quality of work life, 3) the relationship between quality of work life and burnout, and 4) to compare the staff burnout based on personal factors. The sample consisted of 375 officers from a Government Bank headquarter. The finding showed that the employees had low levels of burnout in terms of exhaustion and professional efficacy, but a high level of burnout in terms of cynicism. The overall quality of work life was at a high level. Considering each aspect seven were at a high level. Only one aspect — adequate and fair compensation — was rated at a moderate level. Hypothesis testing revealed that all aspects of quality of work life were related to burnout in terms of exhaustion and cynicism. Six aspects of quality of work life related to burnout in terms of professional efficacy, excluding the aspects of safe and healthy working conditions and work-life balance. Employees of different ages and monthly incomes had different burnout levels in terms of cynicism, whereas employees in different job positions had different burnout levels in terms of professional efficacy.

**Keywords:** Burnout, Employees of Government Bank, Quality of Work Life

**บทคัดย่อ**

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับภาวะหมดไฟ 2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับภาวะหมดไฟ และ 4) เปรียบเทียบภาวะหมดไฟจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 375 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าอยู่ในระดับต่ำ ด้านการเมินเฉยต่องานอยู่ในระดับสูง และด้านความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนในรายด้าน คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง 7 ด้าน และในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทั้งหมด 8 ด้าน มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าและด้านการเมินเฉยต่องาน คุณภาพชีวิตการทำงาน จำนวน 6 ด้าน นอกเหนือจากด้านสิ่งแวดล้อมส่งเสริมสุขภาพและปลอดภัย และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีภาวะหมดไฟด้านการเมินเฉยต่องานแตกต่างกัน ในขณะที่บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงานแตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** คุณภาพชีวิตการทำงาน, พนักงานธนาคารของรัฐ, ภาวะหมดไฟ

## บทนำ

ภาวะหมดไฟ คือภาวะที่ทำให้สมดุลชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวไม่ปกติ ทำงานหนักเกินไปจนเกิดความเหนื่อยล้าสะสม มีความตึงเครียดจนขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน (Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health, 2018) หากไม่จัดการกับภาวะหมดไฟจะส่งผลกระทบต่อร่างกาย เช่น มีอาการเหนื่อยล้าเรื้อรัง ปวดเมื่อย ปวดศีรษะ ส่งผลกระทบต่อจิตใจ ทำให้สูญเสียแรงจูงใจ นอนไม่หลับ และนำไปสู่ภาวะซึมเศร้า อีกทั้งยังส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาดงานบ่อย และอาจลาออกจากงานได้ (Wannarit, 2019)

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้รายงานภาวะสังคมไตรมาส 2 ปี พ.ศ. 2565 กล่าวว่า ปัญหาการหมดไฟในการทำงานเป็นประเด็นด้านแรงงานที่ต้องให้ความสำคัญ จากผลสำรวจของ The Adecco Group ปี ค.ศ. 2021 พบว่า พนักงานทั่วโลกกว่า 4 ใน 10 มีภาวะหมดไฟ และผลสำรวจของเอสเอพี เอสอี (NYSE: SAP) ในปี 2564 - 2565 พบว่า SMEs ไทย ร้อยละ 47 มีพนักงานลาออกมากขึ้นเมื่อเทียบกับ 12 เดือนที่ผ่านมา ซึ่งบ่งบอกถึงสัญญาณของปรากฏการณ์การลาออกครั้งใหญ่ สอดคล้องกับผลวิจัยของมหาวิทยาลัยมหิดลที่สำรวจผู้บริโภควัยทำงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า ร้อยละ 12 อยู่ในภาวะหมดไฟ ร้อยละ 57 มีความเสี่ยงสูง และพนักงานรัฐวิสาหกิจเป็นอาชีพที่มีภาวะหมดไฟมากที่สุด (Posttoday, 2020) องค์การจิ้งจอกปรับสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสมและทำให้พนักงานมีสุขภาพจิตที่เข้มแข็ง (Office of the National Economic and Social Development Council, 2022) ในด้านการแพทย์ องค์การอนามัยโลกได้นิยามภาวะหมดไฟว่าเป็นกลุ่มอาการที่เกิดจากความเครียดเรื้อรังจากการทำงานและเป็นอาการที่ถูกจัดอยู่ในบัญชีจำแนกทางสถิติระหว่างประเทศของโรค และปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้อง ฉบับที่ 11 บังคับใช้วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2565 ส่วนในด้านวิชาการ ช่วงปี ค.ศ. 1970 นักวิชาการต่างประเทศได้เริ่มศึกษาภาวะหมดไฟโดยในช่วงปลายปี ค.ศ. 1970 ถึงต้นปี ค.ศ. 1980 แนวคิดภาวะหมดไฟไม่มีความชัดเจน ได้รับการยอมรับ และมีการพัฒนาเครื่องมือวัดให้เป็นมาตรฐาน โดยแบบประเมินที่ได้รับนิยามมากที่สุดคือ Maslach Burnout Inventory (MBI) ของ Maslach ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยา University of California, Berkeley และ Jackson ผู้ร่วมงาน ที่ได้ร่วมกันสร้างขึ้นในปี ค.ศ. 1981 ภายหลังได้มีการพัฒนาแบบประเมินให้สอดคล้องกับสาขาอาชีพต่าง ๆ และยังคงได้รับความนิยมจนถึงปัจจุบัน

งานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า มีปัจจัยมากมายที่มีความเกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟ เช่น คุณลักษณะส่วนตัวที่ต่างกัน อาจส่งผลให้เกิดความเครียดมากน้อยต่างกัน (Summawart, 1991) นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรก็เป็นปัจจัยสำคัญ พนักงานต้องอยู่ในสถานที่ทำงานวันละ 8-10 ชั่วโมง การจัดสถานที่ทำงานให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพกายและใจที่ดี ถือเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าและประหยัดที่สุด รวมทั้งทำให้พนักงานรู้สึกถึงคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอีกด้วย โดยผลวิจัยในหลายประเทศพบว่า หากสถานที่ทำงานน่าอยู่จะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ลดอุบัติเหตุ ลดวันลาป่วย และลดอัตราการเปลี่ยนงาน (Bureau of Environmental Health, 2021) หากพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีย่อมส่งผลให้มีความสุขในการทำงานและป้องกันภาวะหมดไฟได้ เมื่อภาวะหมดไฟเป็นปัญหาสำคัญในปัจจุบันและพนักงานรัฐวิสาหกิจเป็นอาชีพที่อาจเกิดภาวะหมดไฟได้มาก โดยเฉพาะรัฐวิสาหกิจกลุ่มสถาบันการเงินที่ต้องเผชิญความกดดันจากการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐและต้องแข่งขันกับภาคเอกชนเพื่อแสวงหาผลกำไรและนำส่งรายได้แผ่นดิน จึงอาจทำให้พนักงานเกิดความเครียดสะสมได้ ธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งซึ่งมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจเล็งเห็นความสำคัญของคุณภาพชีวิตพนักงาน จึงจัดตั้งหน่วยงานที่ดูแลทางด้านสวัสดิการและคุณภาพชีวิตของพนักงานโดยตรง พนักงานมีสิทธิเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลจากสถานพยาบาลราชการและเอกชน และจัดให้มีสถานพยาบาลของธนาคารให้บริการแก่พนักงานโดยเฉพาะ แม้จะมีสถานพยาบาลของธนาคารก็ตาม แต่ก็เป็นการให้บริการตรวจรักษาด้านสุขภาพกายเท่านั้น ยังไม่มีจิตแพทย์หรือนักจิตวิทยาให้บริการตรวจรักษาสุขภาพจิต หากพนักงานเกิดภาวะหมดไฟย่อมไม่สามารถเข้ารับการรักษาได้ทันเวลาที่ สวัสดิการของธนาคารจึงไม่ครอบคลุมและไม่สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานได้อย่างเพียงพอ

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความเกี่ยวข้องของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตการทำงาน กับภาวะหมดไฟของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ซึ่งสามารถนำผลจากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลโดยเฉพาะสวัสดิการให้สอดคล้องกับสุขภาพจิตของพนักงาน ตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้มีประสิทธิภาพ สร้างความสุข และความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงาน ป้องกันไม่ให้เกิดภาวะหมดไฟซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายใจ ลดทอนประสิทธิภาพในการทำงานและอาจนำไปสู่การตัดสินใจลาออกได้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะหมดไฟของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับภาวะหมดไฟของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานใหญ่
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบภาวะหมดไฟของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในสังกัดสำนักงานใหญ่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### การทบทวนวรรณกรรม

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ (Burnout)

ช่วงปี ค.ศ. 1970 มีการริเริ่มศึกษาภาวะหมดไฟในสหรัฐอเมริกาโดยจิตแพทย์ Dr. Herbert J. Freudenberger และได้เขียนบทความ “Burn-out: The high cost of high achievement” บทความดังกล่าวถือเป็นจุดเริ่มต้น และถูกนำไปใช้อ้างอิงในการศึกษาทางวิชาการเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ ต่อมาแนวคิดภาวะหมดไฟได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายหลังจากที่ Christina Maslach นักจิตวิทยาสังคมชาวอเมริกัน และอาจารย์ University of California, Berkeley ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคำจำกัดความ ตัวทำนาย และการวัดภาวะหมดไฟ จนได้ตีพิมพ์ผลการศึกษาเป็นบทความ หนังสือ ตลอดจนงานวิจัยจำนวนมาก และได้สร้าง Maslach Burnout Inventory (MBI) ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดภาวะหมดไฟที่น่าเชื่อถือและได้รับความนิยมเป็นอย่างมากจนถึงปัจจุบัน (Freudenberger, 1974)

ความหมายของภาวะหมดไฟ Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health (2018) นิยามเบิร์นเอาต์ซินโดรมหรือโรคหมดไฟ คือการที่สมดุลชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวไม่ปกติ ทำงานหนักเกินไป จนเกิดความเหนื่อยล้าสะสม มีความตึงเครียด จนขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน World Health Organization (2019) นิยามว่าเป็นกลุ่มอาการที่เกิดจากความเครียดเรื้อรังจากการทำงานที่ยังไม่สามารถจัดการได้ มีลักษณะสามประการ ดังนี้ 1) มีความรู้สึกสูญเสียพลังงานหรือเหนื่อยล้าสูญเสียแรง 2) จิตใจออกห่างจากงาน มีความรู้สึกเชิงลบเกี่ยวกับงานของตน 3) การทำงานมีประสิทธิภาพที่ลดลง ภาวะหมดไฟไม่ใช่โรค แต่เป็นปรากฏการณ์เฉพาะกับบริบทการทำงานเท่านั้น และไม่ควรรนำภาวะหมดไฟไปใช้อธิบายประสบการณ์ด้านอื่นของชีวิต ส่วนในด้านวิชาการ Maslach and Leiter นิยามภาวะหมดไฟว่าเป็นกลุ่มอาการซึ่งมีองค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ หมายถึง การที่บุคคลเกิดความรู้สึกสูญเสียหรือหมดกำลังใจในการทำงาน 2) การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น หมายถึง เกิดความรู้สึกต่อผู้อื่นซึ่งตนต้องมิปฏิสัมพันธ์ด้วยในแง่ลบ มองผู้อื่นว่าเป็นเพียงวัตถุที่ไม่มีชีวิตจิตใจ และ 3) การลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง หมายถึง เกิดความรู้สึกในแง่ลบกับตนเอง มีความรู้สึกว่าตนไม่มีความสามารถในการทำงาน (Vichanjalearnsuk, 2014 cited Schutte, Toppinen, Kalimo, & Schaufeli, 2000) จากนิยามข้างต้นสรุปได้ว่า ภาวะหมดไฟ หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกสูญเสียพลังงาน เหนื่อยล้าอ่อนแรง มีความคิดหรือทัศนคติเชิงลบต่อการทำงานที่ตนเองทำอยู่ ส่งผลเป็นระยะเวลานานจนก่อให้เกิดความเครียดเรื้อรังจากการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ตลอดจนส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพใจ

สาเหตุของการเกิดภาวะหมดไฟ Trisukon (n.d.) จิตแพทย์โรงพยาบาลมหารมย์ กล่าวว่า สามารถแบ่งสาเหตุของภาวะหมดไฟได้เป็น 2 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยที่ 1 ปัญหาที่เกิดขึ้นจากสถานที่ทำงาน โดยปัญหาที่เกิดขึ้นได้บ่อยครั้ง ได้แก่ บรรยากาศในที่ทำงานซึ่งมีความกดดันและมีความคาดหวังสูง เกิดความขัดแย้งในสถานที่ทำงาน มีระบบบริหารที่ไม่มีคุณภาพ ไม่ให้เกียรติเพื่อนร่วมงานเท่าที่ควร ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสมกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลให้เกิดเป็นความรู้สึกที่ไม่พอใจ นอกจากนี้ อาจเกิดจากตัวบุคคลก็ได้ เช่น คนทำงานบางรายมีความคาดหวังต่อตนเองและมีความรับผิดชอบสูง ก่อให้เกิดการกดดันตนเองในการทำงาน และปัจจัยที่ 2 คนทำงานกลุ่มที่ต้องการช่วยเหลือและไม่ปฏิเสธงาน ยินดีรับผิดชอบทำงานทุกอย่างจนกระทั่งเป็นการแบกรับภาระงานทุกอย่างไว้กับตนเองเพียงผู้เดียว อีกทั้งจากการศึกษางานวิจัยของ Summawart (2534) ซึ่งได้ทำการศึกษาระดับต้นทางการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรามารัตน์ มีการศึกษางานวิชาการของต่างประเทศและกล่าวถึงสาเหตุของภาวะหมดไฟได้อย่างครอบคลุมว่า ภาวะหมดไฟเป็นผลที่เกิดขึ้นมาจากการสะสมความเครียดเป็นระยะเวลานานจนกลายเป็นความเครียดเรื้อรัง สาเหตุของภาวะหมดไฟจึงมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ ดังนี้ 1) ปัจจัยจากตัวบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ 2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากร ระบบบริหาร

ผลกระทบที่เกิดจากภาวะหมดไฟ Wannarit (2019) อาจารย์ประจำภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล กล่าวว่า หากคนทำงานไม่ได้จัดการกับภาวะหมดไฟ อาจส่งผลให้เกิดผลใน 3 ด้าน ดังต่อไปนี้ 1) ผลด้านร่างกาย อาจมีอาการเหนื่อยล้าเรื้อรัง ปวดเมื่อย และปวดศีรษะ 2) ผลด้านจิตใจ อาจมีการสูญเสียแรงจูงใจ หดหู่ หดหนทางที่จะช่วยให้ตนเองดีขึ้น ก่อให้เกิดอาการของภาวะซึมเศร้า และมีอาการนอนไม่หลับได้ นอกจากนี้อาจพบว่า มีการใช้สารเสพติดเพื่อจัดการกับอารมณ์ และ 3) ผลด้านการทำงาน อาจมีการขาดงานบ่อยครั้ง มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง และอาจคิดเรื่องการลาออกในท้ายที่สุด

เมื่อภาวะหมดไฟส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และการทำงานของบุคคลซึ่งอาจทำให้เกิดความคิดลาออกจากงานได้โดยภาวะหมดไฟอาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยส่วนบุคคลของคนทำงานและปัจจัยที่เกิดจากสถานที่ทำงาน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาภาวะหมดไฟของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานใหญ่ ว่าเป็นอย่างไร พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีภาวะหมดไฟที่แตกต่างกันหรือไม่ และคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟหรือไม่ โดยผู้วิจัยได้เลือก Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) ฉบับภาษาไทย ลิขสิทธิ์จาก Mind Garden Incorporated ซึ่งเป็นแบบประเมินภาวะหมดไฟที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มอาชีพทั่วไป ไปใช้จัดทำแบบสอบถามเพื่อวัดภาวะหมดไฟของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากแบบประเมินดังกล่าวเป็นเครื่องมือที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพทางวิชาการ ได้รับการยอมรับ และมีการนำไปใช้วัดภาวะหมดไฟอย่างแพร่หลาย

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

นักวิชาการให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้แตกต่างกัน ดังนี้

Cascio (1998) นักวิชาการชาวสหรัฐอเมริกา กล่าวว่า การมองความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถแบ่งได้เป็น 2 แนวทาง คือ แนวทางแรกมองว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายที่มีเงื่อนไขและการปฏิบัติขององค์กร ยกตัวอย่างเช่น การควบคุมและดูแลเรื่องประชาธิปไตยในองค์การ การมีส่วนร่วมของพนักงาน การปฏิบัติงานที่มีความปลอดภัย การสนับสนุนจากนโยบายภายใน และอีกหนึ่งแนวทาง คือ การมองว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานว่าตนเองมีความปลอดภัยในการทำงาน มีความพึงพอใจ และตนเองสามารถเจริญเติบโตและพัฒนาอย่างเช่นที่มนุษย์เป็น Thamkuntipongs (2001) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานช่างการไฟฟ้าในจังหวัดนครปฐม กล่าวว่า หากแยก “คุณภาพชีวิตการทำงาน” เป็น 3 คำ คุณภาพ หมายถึง ความเป็นเลิศที่มีปริมาณมากน้อยแตกต่างกัน ลักษณะประจำบุคคลแต่ละคน ลักษณะความดี โดยความเป็นเลิศสามารถวัดได้จากการเปรียบเทียบผลของการกระทำกับเกณฑ์มาตรฐานที่แต่ละวิชาชีพกำหนดไว้ ชีวิต หมายถึง ความเป็นอยู่ การทำงาน หมายถึง การทำหน้าที่หรือ

กิจกรรมที่ต้องทำ เมื่อนำคำทั้งหมดมารวมกัน คุณภาพชีวิตการทำงาน จะมีความหมายว่า การทำหน้าที่เพื่อชีวิตหรือความเป็นอยู่ที่ดีเลิศ สามารถประเมินโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่เกิดขึ้นกับเกณฑ์มาตรฐาน หรือค่าที่ระบุไว้

จากความหมายที่กล่าวไว้ข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีในการปฏิบัติงานแต่ละวัน องค์กรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การทำงานมีความปลอดภัยโดยสิ่งเหล่านี้ ต้องเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหรือตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ องค์กรมีนโยบายที่คำนึงถึงปัญหาทางด้านจิตใจของพนักงาน ตลอดจนองค์กรมีการสนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าถึงโอกาสในการพัฒนาตนเอง และมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน Walton (1973) นักวิชาการชาวสหรัฐอเมริกา ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานว่า คนทำงานจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีได้ ต้องมีองค์ประกอบทั้งหมด 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่คนทำงานได้รับเงินเดือน หรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีวิตที่เป็นธรรม หากนำไปเปรียบเทียบกับตำแหน่งงานอื่นที่มีความคล้ายคลึงกัน

2. สิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยและถูกลักษณะ (Safe and Healthy Working Condition) หมายถึง การได้ทำงานในพื้นที่ที่ปลอดภัย ไม่สกปรก ไร้สิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ได้แก่ แสง กลิ่น และเสียง ประกอบกับมีเครื่องมือสิ่งของที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้งานสะดวกสบาย ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น มีการรักษาความปลอดภัยของพื้นที่ปฏิบัติงาน

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Competency Development) หมายถึง การให้ผู้ปฏิบัติงานมีช่องทางหรือช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานได้เต็มที่ตามศักยภาพที่มี รวมทั้งมีช่องทางสำหรับการเพิ่มพูนศักยภาพที่ตนเองมี

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง การที่บุคคลมีความเชื่อหรือมีความหนักแน่นต่ออาชีพการงานของตนเองที่มีความปลอดภัย และในภายภาคหน้ามีช่องทางให้เจริญเติบโตในองค์กร

5. การบูรณาการด้านสังคม (Social Integration) หมายถึง การที่บุคคลมีความสัมพันธ์ หรือความเกี่ยวข้องผูกพันกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน เป็นที่ต้องการและได้รับความเชื่อมั่นจากบุคคลดังกล่าว

6. ธรรมนูญในองค์การ (Constitutionalism) หมายถึง แบบแผนความคิดที่ใช้เป็นหลักยึดในการปฏิบัติ หรือระเบียบในการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย มีความยุติธรรมสำหรับทุกคน รวมถึงในการปฏิบัติงาน สามารถแสดงออกซึ่งความเข้าใจ ความคิด หรือความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้และมีการให้ความสำคัญ และไม่ล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคล

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น (Total Life Space) หมายถึง มีการจัดสรรหรือกำหนดเวลาในสัดส่วนที่สมดุลระหว่างสังคม การทำงาน ครอบครัว และตนเอง

8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับชุมชน (Social Relevance) หมายถึง การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับองค์การเพื่อที่จะทำกิจกรรมที่มีประโยชน์สำหรับสังคม

เมื่อพิจารณาสาเหตุของภาวะหมดไฟ พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ทำงานเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้คนทำงานเกิดภาวะหมดไฟ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับภาวะหมดไฟของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานใหญ่ โดยเลือกแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973) มาใช้ในการจัดทำแบบสอบถามเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นไปที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานและมีความครอบคลุมสภาพแวดล้อมขององค์กร ซึ่งสามารถนำแนวคิดดังกล่าวไปปรับใช้เพื่อวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่างและสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานคุณภาพ

ชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานใหญ่ ให้ดีขึ้นเพื่อป้องกันและลดการเกิดภาวะหมดไฟ

### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ภาวะหมดไฟ จากการศึกษาผลงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในช่วง 10 ปีมานี้พบว่า มีนักวิจัยให้ความสนใจศึกษาภาวะหมดไฟโดยใช้แบบประเมิน MBI-GS หลายงานวิจัย ซึ่งจะขออธิบายโดยแจกแจงตามประเภทอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

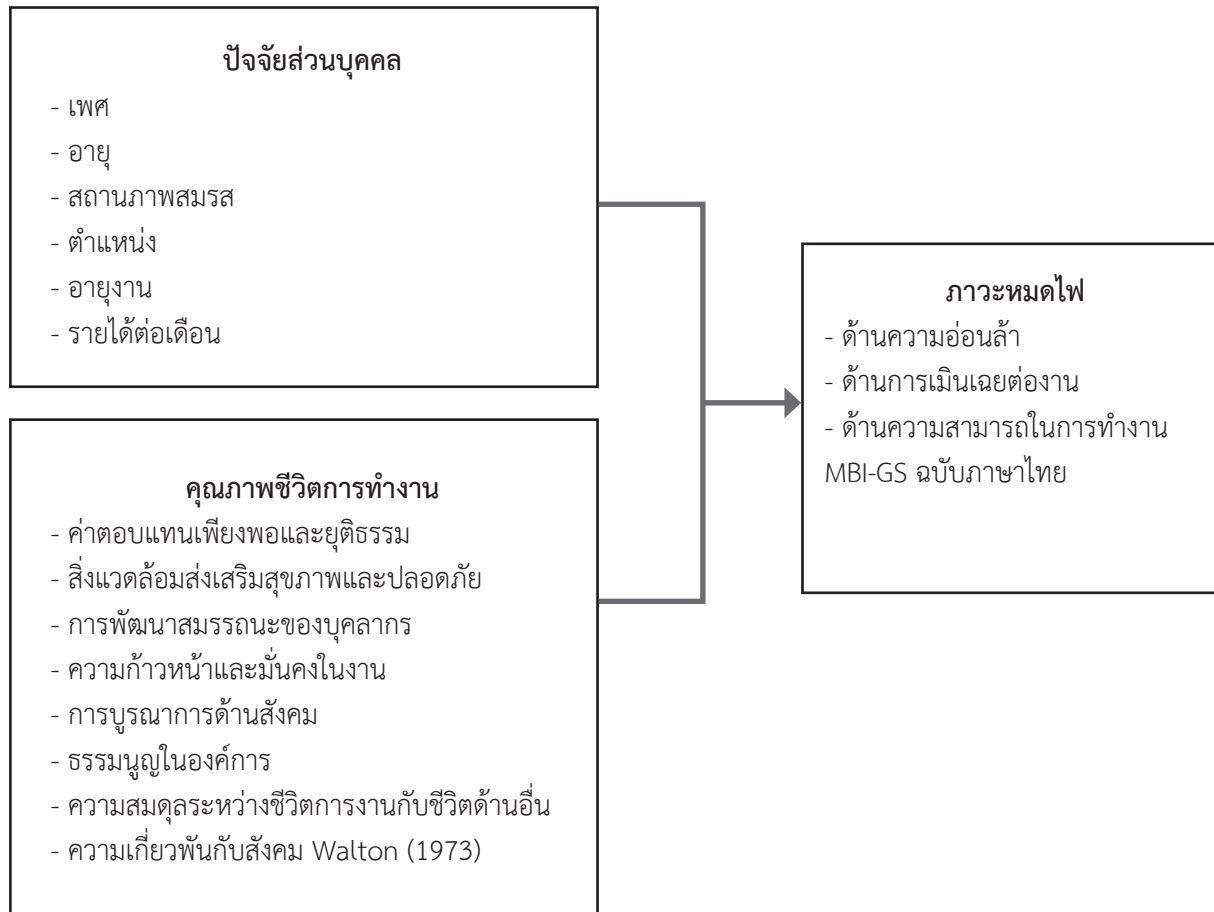
หน่วยงานของรัฐ เช่น Yongcharoen and Sithisarankul (2020) ศึกษาภาวะความเหนื่อยล้าจากการทำงานของกำลังพลประจำเรือ กองทัพเรือ สถานที่ปฏิบัติงานคือฐานทัพเรือสัตหีบ ผลการศึกษาพบว่า วุฒิการศึกษา ระดับชั้นยศ ช่วงอายุ ปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความคิดอยากลาออก และการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ และกลุ่มตัวอย่างมีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงาน โดยเฉพาะกำลังพลอายุน้อย และ Bumrungphanichthaworn, Jaidee, Wattanaburanon, and Maharachpong (2022) ศึกษาภาวะหมดไฟของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาด Covid-19 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในด้านความอ่อนล้า ได้แก่ ภาระงานที่มากเกินไป ความขัดแย้งระหว่างคนกับงาน และสถานภาพสมรส ในด้านความเย็นชา ได้แก่ ภาระงานที่มากเกินไป ความขัดแย้งระหว่างคนกับงาน และสถานภาพสมรส และในด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ การได้รับผลตอบแทนที่ไม่สมมูลกับงาน

ภาคเอกชน เช่น Amigo, Asensio, Menéndez, Redondo, and Ledesma, (2014) ศึกษาภาวะหมดไฟของพนักงานธนาคารในประเทศสเปนที่ทำหน้าที่ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 55.78 มีความเสี่ยงสูงต่อภาวะหมดไฟอย่างน้อยสองมิติ ได้แก่ ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และการเมินเฉยต่องาน และพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานสาขาที่ติดต่อกับประชาชนทั่วไปมีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสังกัดส่วนกลาง Choi, Choi, Park, Uhm, Lee, Chang, and Kim (2019) ศึกษาภาวะหมดไฟของของคณงานบริษัทอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในประเทศเกาหลี ผลการศึกษาพบว่า อายุ พฤติกรรมการดื่มแอลกอฮอล์ ระยะเวลาในการทำงาน ช่วงเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับภาวะ หมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อายุ สถานภาพสมรส ลักษณะงาน ช่วงเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงาน และพบภาวะหมดไฟในเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นอีกตัวแปรที่ได้รับความสนใจในการนำมาศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ จากการศึกษาพบว่า ผู้วิจัยหลายท่านได้นำแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย เช่น Phongmode (2017) ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และความตั้งใจลาออก และ Wichaidit, Prasertchai, and Laoraksawong (2022) ศึกษาภาวะหมดไฟของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชุมพร วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะหมดไฟของบุคลากรทางการแพทย์และปัจจัยที่เกี่ยวข้องจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน โดย ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล ตลอดจนการจัดสวัสดิการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพจิตในเชิงนโยบายได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับภาวะทางจิตใจและความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรในหน่วยงาน

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973) และ Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) ฉบับภาษาไทย ลิขสิทธิ์ของ Mind Garden Incorporated มาใช้ในการศึกษา ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย  
ที่มา: ผู้เขียน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 5,442 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565 ตามรายงานประจำปี 2565) ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยมีคำนวณเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมตามสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดความคลาดเคลื่อน ( $e$ ) ขนาดประชากรที่ยอมรับได้ 0.05 ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เท่ากับ 373 คน เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์อายุในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 ช่วงอายุ ช่วงอายุละ 125 คน ได้แก่ 1) อายุน้อยกว่า 35 ปี 2) อายุ 35 - 45 ปี และ 3) อายุ 46 ปีขึ้นไป รวมทั้งสิ้น 375 คน ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง 373 คน เป็น 375 คน เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์อายุข้างต้น

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Question) ในการเก็บข้อมูล

โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง อายุงาน และรายได้ต่อเดือน โดยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นโดยพัฒนาจากแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973) ประกอบกับการทบทวนวรรณกรรม เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวน 32 ข้อ โดยแบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมส่งเสริมสุขภาพและปลอดภัย การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการด้านสังคม ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น และความสัมพันธ์กับสังคม ด้านละ 4 ข้อ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของ Likert Scale เป็นมาตรวัด แบ่งเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่งถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยให้เลือกตอบตามความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเกณฑ์ตามคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้าน โดยช่วงคะแนน 3.68 - 5.00 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง ช่วงคะแนน 2.34 - 3.67 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และช่วงคะแนน 1.00 - 2.33 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ โดยใช้แบบประเมินภาวะหมดไฟ สำหรับการสำรวจทั่วไป ฉบับภาษาไทย (Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS)) ลิขสิทธิ์จาก Mind Garden Incorporated จำนวน 16 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความอ่อนล้า 2) การเมินเฉยต่องาน และ 3) ความสามารถในการทำงาน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 7 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ตั้งแต่ไม่เคยรู้สึกถึงรู้สึกทุกวัน ประกอบด้วยข้อคำถามด้านความอ่อนล้า จำนวน 5 ข้อ ด้านการเมินเฉย จำนวน 5 ข้อ และด้านความสามารถในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ

### การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยการค้นคว้าจากวิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัย ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงให้แบบสอบถามมีประเด็นคำถามที่ครอบคลุมและนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลการวิจัยต่อไป

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นจะใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Reliability Coefficient Alpha) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ โดยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานเท่ากับ .90 และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามภาวะหมดไฟเท่ากับ .76

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนได้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นไปตามเกณฑ์อายุที่กำหนดไว้ จำนวน 375 ชุด จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่าง

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ มีทั้งสิ้น 2 ประเภท ได้แก่ 1) สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลระดับภาวะหมดไฟ คุณภาพชีวิตการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และ 2) สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระซึ่งจำแนกเป็น 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบตัวแปรตามที่มีการแบ่งตัวแปรอิสระออกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป และค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ไว้ที่ระดับ .05

### ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 375 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.5 อายุเฉลี่ย 40 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 58.1 ดำรงตำแหน่งพนักงาน ร้อยละ 66.4 มีอายุงาน 5 - 10 ปี ร้อยละ 29.6 และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท ร้อยละ 29.6

2. ข้อมูลระดับภาวะหมดไฟของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าอยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 48 มีคะแนนเฉลี่ย 11.75 (S.D. = 7.93) ด้านการเมินเฉยต่องานอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 44 มีคะแนนเฉลี่ย 10.77 (S.D. = 6.47) และด้านความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 48.5 มีคะแนนเฉลี่ย 27.69 (S.D. = 6.97)

เกณฑ์ระดับคะแนนภาวะหมดไฟในแต่ละด้าน

1. ด้านความอ่อนล้า ระดับต่ำคือ 0 - 10 คะแนน ระดับปานกลางคือ 11 - 15 คะแนน และระดับสูงคือตั้งแต่ 16 คะแนนขึ้นไป

2. ด้านการเมินเฉย ระดับต่ำคือ 0 - 5 คะแนน ระดับปานกลางคือ 6 - 10 คะแนน และระดับสูงคือตั้งแต่ 11 คะแนนขึ้นไป

3. ด้านความสามารถในการทำงาน ระดับต่ำคือ ตั้งแต่ 30 คะแนนขึ้นไป ระดับปานกลางคือ 25 - 29 คะแนน และระดับสูงคือ 0 - 24 คะแนน

**ตาราง 1** แสดงความถี่และร้อยละของระดับภาวะหมดไฟในแต่ละองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง (n = 375)

| ภาวะหมดไฟ                                                                     | จำนวน (ร้อยละ) |            |            |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|------------|
|                                                                               | ต่ำ            | ปานกลาง    | สูง        |
| 1. ด้านความอ่อนล้า<br>(Min = 0, Max = 30, Mean = 11.75, S.D. = 7.93)          | 180 (48.0)     | 85 (22.7)  | 110 (29.3) |
| 2. ด้านการเมินเฉยต่องาน<br>(Min = 0, Max = 30, Mean = 10.77, S.D. = 6.47)     | 60 (16.0)      | 150 (40.0) | 165 (44.0) |
| 3. ด้านความสามารถในการทำงาน<br>(Min = 2, Max = 36, Mean = 27.69, S.D. = 6.97) | 182 (48.5)     | 83 (22.1)  | 110 (29.3) |

3. ข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

( $\bar{X} = 3.95$  และ  $S.D. = .51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$  และ  $S.D. = .99$ ) เพียงด้านเดียว ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับสูง รายละเอียดตามตาราง 2

**ตาราง 2** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ( $n = 375$ )

| ความเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน                       | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความเห็น |
|------------------------------------------------------|-----------|------|---------------|
| 1. ด้านค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม                   | 3.26      | .99  | ปานกลาง       |
| 2. ด้านสิ่งแวดล้อมส่งเสริมสุขภาพและปลอดภัย           | 4.01      | .70  | สูง           |
| 3. ด้านการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร                     | 4.02      | .65  | สูง           |
| 4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน                | 3.90      | .67  | สูง           |
| 5. ด้านการบูรณาการด้านสังคม                          | 4.31      | .56  | สูง           |
| 6. ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร                            | 4.14      | .61  | สูง           |
| 7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น | 3.82      | .86  | สูง           |
| 8. ด้านความเกี่ยวข้องกับสังคม                        | 4.12      | .65  | สูง           |
| รวม                                                  | 3.95      | .51  | สูง           |

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับภาวะหมดไฟของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานใหญ่ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทั้งหมด 8 ด้าน มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าและการเมินเฉยต่องานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานใหญ่ และคุณภาพชีวิตการทำงาน จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม ด้านการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการด้านสังคม ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร และด้านความเกี่ยวข้องกับสังคม มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมส่งเสริมสุขภาพและปลอดภัย และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ รายละเอียดตามตาราง 3

**ตาราง 3** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับภาวะหมดไฟแต่ละด้าน ( $n = 375$ )

| คุณภาพชีวิตการทำงาน (ด้าน)          | ภาวะหมดไฟ (ด้าน) |       |                  |       |                      |       |
|-------------------------------------|------------------|-------|------------------|-------|----------------------|-------|
|                                     | ความอ่อนล้า      |       | การเมินเฉยต่องาน |       | ความสามารถในการทำงาน |       |
|                                     | r                | P     | r                | P     | r                    | P     |
| ค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม         | -.372            | .000* | -.334            | .000* | .177                 | .001* |
| สิ่งแวดล้อมส่งเสริมสุขภาพและปลอดภัย | -.337            | .000* | -.309            | .000* | .122                 | .018  |
| การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร           | -.413            | .000* | -.445            | .000* | .205                 | .000* |

ตาราง 3 (ต่อ)

| คุณภาพชีวิตการทำงาน (ด้าน)                    | ภาวะหมดไฟ (ด้าน) |       |                  |       |                      |       |
|-----------------------------------------------|------------------|-------|------------------|-------|----------------------|-------|
|                                               | ความอ่อนล้า      |       | การเมินเฉยต่องาน |       | ความสามารถในการทำงาน |       |
|                                               | r                | P     | r                | P     | r                    | P     |
| ค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม                   | -.372            | .000* | -.334            | .000* | .177                 | .001* |
| สิ่งแวดล้อมส่งเสริมสุขภาพและปลอดภัย           | -.337            | .000* | -.309            | .000* | .122                 | .018  |
| การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร                     | -.413            | .000* | -.445            | .000* | .205                 | .000* |
| ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน                | -.407            | .000* | -.416            | .000* | .188                 | .000* |
| การบูรณาการด้านสังคม                          | -.459            | .000* | -.410            | .000* | .230                 | .000* |
| ธรรมเนียมในองค์กร                             | -.435            | .000* | -.402            | .000* | .178                 | .001* |
| ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น | -.600            | .000* | -.355            | .000* | .116                 | .025  |
| ความเกี่ยวข้องกับสังคม                        | -.245            | .000* | -.391            | .000* | .261                 | .000* |

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. การเปรียบเทียบภาวะหมดไฟของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานใหญ่ ในรายด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง อายุงาน และรายได้ต่อเดือน รายละเอียดตามตาราง 4

ตาราง 4 แสดงการเปรียบเทียบภาวะหมดไฟของกลุ่มตัวอย่างในรายด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 375)

| ปัจจัยส่วนบุคคล                                                                                                 | ภาวะหมดไฟ (ด้าน) |                  |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|----------------------|
|                                                                                                                 | ความอ่อนล้า      | การเมินเฉยต่องาน | ความสามารถในการทำงาน |
| 1. เพศชายและหญิง                                                                                                | .836             | .843             | .315                 |
| 2. อายุ<br>น้อยกว่า 35 ปี, 36 - 45 ปี<br>และ 46 ปีขึ้นไป                                                        | .404             | .015*            | .24                  |
| 3. สถานภาพสมรส<br>โสด, สมรส<br>และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่                                                     | .542             | .751             | .444                 |
| 4. ตำแหน่ง<br>ลูกจ้าง, พนักงาน และผู้บริหาร                                                                     | .737             | .082             | .005*                |
| 5. อายุงาน<br>น้อยกว่า 5 ปี, 5 - 10 ปี 11 - 15 ปี<br>16 - 20 ปี และมากกว่า 20 ปี                                | .508             | .398             | .120                 |
| 6. รายได้ต่อเดือน<br>15,001 - 25,000 บาท<br>25,001 - 35,000 บาท<br>35,001 - 45,000 บาท<br>และมากกว่า 45,001 บาท | .684             | .022*            | .077                 |

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องานเป็นรายคู่โดยวิธีการ LSD จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 35 - 45 ปี ( $\bar{X} = 2.36$ ) มีภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 1.90$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายละเอียดตามตาราง 5

**ตาราง 5** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องานของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ (n = 375)

| อายุ                | $\bar{X}$ | S.D. | อายุ           |                    |                     |
|---------------------|-----------|------|----------------|--------------------|---------------------|
|                     |           |      | น้อยกว่า 35 ปี | ตั้งแต่ 35 - 45 ปี | ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป |
| น้อยกว่า 35 ปี      | 2.21      | 1.21 | -              | 0.15               | 0.31                |
| ตั้งแต่ 35 - 45 ปี  | 2.36      | 1.36 |                | -                  | . 0.46*             |
| ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป | 1.90      | 1.27 |                |                    | -                   |

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องานเป็นรายคู่โดยวิธีการ LSD จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 - 35,000 บาท ( $\bar{X} = 2.37$ ) ตั้งแต่ 35,001 - 45,000 บาท ( $\bar{X} = 2.25$ ) และตั้งแต่ 15,001 - 25,000 บาท ( $\bar{X} = 2.24$ ) มีภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาท ( $\bar{X} = 1.83$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายละเอียดตามตาราง 6

**ตาราง 6** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องานของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (n = 375)

| รายได้ต่อเดือน              | $\bar{X}$ | S.D. | รายได้ต่อเดือน (บาท) |                 |                 |                |
|-----------------------------|-----------|------|----------------------|-----------------|-----------------|----------------|
|                             |           |      | 15,001 - 25,000      | 25,001 - 35,000 | 35,001 - 45,000 | มากกว่า 45,001 |
| ตั้งแต่ 15,001 - 25,000 บาท | 2.24      | 1.29 | -                    | 0.13            | 0.01            | 0.41*          |
| ตั้งแต่ 25,001 - 35,000 บาท | 2.37      | 1.27 |                      | -               | 0.12            | 0.54*          |
| ตั้งแต่ 35,001 - 45,000 บาท | 2.25      | 1.44 |                      |                 | -               | 0.42*          |
| มากกว่า 45,001 บาท          | 1.83      | 1.13 |                      |                 |                 | -              |

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงานเป็นรายคู่โดยวิธีการ LSD จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งผู้บริหาร ( $\bar{X} = 4.94$ ) มีภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งพนักงาน ( $\bar{X} = 4.57$ ) และลูกจ้าง ( $\bar{X} = 4.27$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 รายละเอียดตามตาราง 7

ตาราง 7 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง เป็นรายคู่ จำแนกตามตำแหน่ง (n = 375)

| ตำแหน่ง   | $\bar{X}$ | S.D. | ตำแหน่ง |         |           |
|-----------|-----------|------|---------|---------|-----------|
|           |           |      | ลูกจ้าง | พนักงาน | ผู้บริหาร |
| ลูกจ้าง   | 4.27      | 1.11 | -       | 0.30    | 0.67*     |
| พนักงาน   | 4.57      | 1.21 |         | -       | 0.37*     |
| ผู้บริหาร | 4.94      | .95  |         |         | -         |

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### การอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาภาวะหมดไฟของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งสังกัดสำนักงานใหญ่ พบว่า มีภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าอยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 48 ด้านการเมินเฉยต่องานอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 44 และด้านความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 48.5 ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน แบ่งเป็น 8 ด้าน พบว่า พนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งสังกัดสำนักงานใหญ่ มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.95$  และ  $S.D. = .51$ ) โดยมีความเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง จำนวน 7 ด้าน และในระดับปานกลางเพียง 1 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม

ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อการเกิดภาวะหมดไฟในแต่ละด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้า ด้านการเมินเฉยต่องาน และด้านความสามารถในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Phongmode (2017) ที่ศึกษาความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง และ Khuncharoen (2017) ที่ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครซึ่งพบว่า ค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ โดยหากพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งสังกัดสำนักงานใหญ่ได้รับอัตราเงินเดือนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตและเป็นค่าตอบแทนที่ยุติธรรมคุ้มค่ากับการทุ่มเททำงานก็จะลดภาวะหมดไฟทั้งสามด้านได้

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมส่งเสริมสุขภาพและปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าและด้านการเมินเฉยต่องาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Phongmode (2017) และ Khuncharoen (2017) ซึ่งพบว่าสิ่งแวดล้อมส่งเสริมสุขภาพและปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ โดยหากพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดส่วนกลาง มีความสบายใจและรู้สึกว่าการที่ทำงานของตนปลอดภัยไม่เสี่ยงอันตราย ปราศจากการรบกวนจากสิ่งเร้าภายนอก มีเครื่องมืออุปกรณ์การทำงานที่ครบครันและเพียงพอสำหรับการทำงาน ก็จะสร้างความสะดวกและลดระยะเวลาในการทำงาน จึงช่วยลดภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าและด้านการเมินเฉยต่องานได้

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้า ด้านการเมินเฉยต่องาน และด้านความสามารถในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Phongmode (2017) และ Wichaidit, Prasertchai, and Laoraksawong (2022) ที่ศึกษาภาวะหมดไฟของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชุมพร และ Promyothin (2022) ที่ศึกษาภาวะหมดไฟของพนักงานธนาคารของรัฐ ช่วงอายุ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งพบว่าการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ โดยหากพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานใหญ่ รับรู้ว่าตนเองมี

โอกาสได้พัฒนาความรู้ มีพื้นที่ให้แสดงทักษะความสามารถอย่างเต็มที่ รวมถึงสามารถทำงานได้อย่างอิสระและเป็นตัวของตัวเอง จะทำให้พนักงานมีแรงใจ มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้แก่ธนาคาร ไม่เกิดความท้อแท้เหนื่อยล้าจากการทำงาน และสามารถลดภาวะหมดไฟทั้งสามด้านได้

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าด้านการเงินเฉื่อยต่องาน และด้านความสามารถในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Khuncharoen (2017), Phongmode (2017), Promyothin (2022) และ Wichaidit, Prasertchai, and Laoraksawong (2022) ซึ่งพบว่าการทำงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ หากพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดส่วนกลาง สังกัดสำนักงานใหญ่ มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง ได้รับการพัฒนาทักษะหรือความสามารถจากองค์กร ย่อมทำให้พนักงานเชื่อมั่นว่าองค์กรให้ความสำคัญกับตนเองจะทำให้ลดภาวะหมดไฟทั้งสามด้านได้

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการด้านสังคมมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าด้านการเงินเฉื่อยต่องาน และด้านความสามารถในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Phongmode (2017) และ Khuncharoen (2017) ที่ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าการบูรณาการด้านสังคมมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ หากพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในสังกัดสำนักงานใหญ่มีความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับการยอมรับนับถือจากสมาชิกในองค์กร บรรยากาศการทำงานเป็นไปด้วยดีมีการร่วมมือร่วมใจกันทำงานก็จะลดภาวะหมดไฟทั้งสามด้านได้

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านธรรมนุญในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้า ด้านการเงินเฉื่อยต่องาน และด้านความสามารถในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Khuncharoen (2017) และ Phongmode (2017) ซึ่งพบว่าธรรมนุญในองค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ หากนโยบายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรมีความเป็นธรรม สมาชิกในองค์กรให้เกียรติและเคารพสิทธิส่วนบุคคลของกันและกัน ไม่มีการแทรกแซงพฤติกรรมส่วนตัวนอกเวลางาน ตลอดจนผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน จะช่วยลดภาวะหมดไฟทั้งสามด้านของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งสังกัดสำนักงานใหญ่ได้

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการงานกับชีวิตด้านอื่นมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าและด้านการเงินเฉื่อยต่องาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Khuncharoen (2017), Phongmode (2017), Promyothin (2022) และ Wichaidit, Prasertchai, and Laoraksawong (2022) ซึ่งพบว่าความสมดุลระหว่างชีวิตการงานกับชีวิตด้านอื่น มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ หากพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งสังกัดสำนักงานใหญ่ สามารถเลิกงานได้ตรงเวลาโดยที่ปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว ไม่ต้องทำงานล่วงเวลา มีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอสามารถพักผ่อนหรือท่องเที่ยวผ่อนคลายได้ตามที่ตั้งใจ จะทำให้ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าและด้านการเงินเฉื่อยต่องานลดลงได้

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวพันกับสังคมมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้า ด้านการเงินเฉื่อยต่องาน และด้านความสามารถในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Phongmode (2017) และ Khuncharoen (2017) ซึ่งพบว่าความเกี่ยวพันกับสังคมมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ โดยหากพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในสังกัดสำนักงานใหญ่มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ มีความรู้สึกว่าการงานของตนมีลักษณะที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม สร้างประโยชน์ให้แก่คนจำนวนมาก พนักงานจะรู้สึกถึงคุณค่าของตนเองและองค์กร รวมถึงมีแรงจูงใจในการไปทำงานซึ่งสามารถลดภาวะหมดไฟทั้งสามด้านได้

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉื่อยต่องานแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Techarajanakan (2021) ที่ศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งซึ่งจำแนกอายุสร้าง แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีอายุมากและปฏิบัติงานเป็นระยะเวลานาน ย่อมมีวุฒิภาวะทางอารมณ์มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย ดังนั้น พนักงานที่มีอายุน้อยจะมีความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉื่อยต่องานมากกว่า และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนไม่มากอาจมีความรู้สึกว่าคุณค่าตอบแทน

ที่ได้กับการะงานที่รับผิดชอบไม่สอดคล้องกัน จึงอาจขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากคิดว่าทำงานหนักมากเพียงใดก็ได้ค่าตอบแทนจำนวนไม่มากและไม่คุ้มค่ากับการทุ่มเทของตน ดังนั้น พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยจะมีความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมาก อีกทั้งพบว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Charoenrattanaumporn (2020) ที่ศึกษาภาวะหมดไฟของพนักงานบริษัทเอกชนซึ่งมีอายุ 21 - 60 ปี และมีอายุงาน 2 ปีขึ้นไป และ Thitiseth (2022) ที่ศึกษาภาวะหมดไฟของพนักงานสินเชื่อบริษัทพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารมีความรับผิดชอบทั้งในด้านลักษณะงานและการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา อาจทำให้เกิดความรู้สึกกดดันจากความคาดหวังของหลายฝ่าย ทั้งความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มองตนเองเป็นแบบอย่าง ส่งผลให้ผู้บริหารมีความมุ่งหมายกับผลสำเร็จของงานมากกว่าพนักงานและลูกจ้าง

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่า ภาวะหมดไฟของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานใหญ่ ด้านความอ่อนล้าและด้านความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับต่ำแต่ด้านการเงินเฉยต่องานอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 44 และอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 40 รวมทั้งสองระดับเป็นร้อยละ 84 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรจำนวนมากกำลังเผชิญกับปัญหาภาวะหมดไฟ ซึ่งส่วนใหญ่มีความรู้สึกเฉยเมยและมีทัศนคติที่ท้อแท้ต่องานของตน กล่าวคือมีความสนใจงานของตนเองน้อยลง ไม่กระตือรือร้น ไม่อยากถูกรบกวนจากผู้อื่น และตั้งคำถามว่างานของตนมีความสำคัญหรือมีประโยชน์บ้างหรือไม่ แม้ธนาคารของรัฐแห่งนี้จะมีสถานพยาบาลของธนาคารที่ให้การตรวจรักษาสุขภาพกาย ส่วนในด้านสุขภาพจิต ธนาคารได้จัดให้มีบริการตรวจรักษาแบบการแพทย์ทางไกลด้านสุขภาพจิต (Telemedicine) ในวันศุกร์สัปดาห์ที่ 2 และ 4 ของทุกเดือนแล้วก็ตาม แต่สถานพยาบาลของธนาคารยังไม่มีบริการด้านสุขภาพจิต และเมื่อพิจารณาจำนวนบุคลากรของธนาคารที่มีมากกว่าหนึ่งหมื่นคน จะเห็นได้ว่าจำนวนวันตรวจรักษาสุขภาพจิตแบบ Telemedicine ไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากร ทำให้บุคลากรที่มีปัญหาสุขภาพจิตไม่สามารถเข้ารับการตรวจรักษาได้อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ 1) ธนาคารควรจัดให้มีบริการรักษาพยาบาลด้านสุขภาพจิตโดยเชิญจิตแพทย์มาประจำในสถานพยาบาลของธนาคาร 2) อาจเพิ่มวันให้บริการตรวจรักษาสุขภาพจิตแบบ Telemedicine 3) เนื่องจากภาวะหมดไฟอาจนำไปสู่ปัญหาสุขภาพจิตในอนาคต เช่น ภาวะซึมเศร้า โรคนอนไม่หลับ โรควิตกกังวล โรคเครียด ธนาคารควรให้บุคลากรทำแบบประเมินคัดกรองโรคซึมเศร้าและโรควิตกกังวล หากพบว่าบุคลากรประเมินแล้วมีความเสี่ยงที่จะเป็นโรคดังกล่าว ธนาคารอาจส่งตรวจรักษาสุขภาพจิตแบบ Telemedicine โดยตรงหรือแนะนำบุคลากรเข้ารับการตรวจรักษาที่โรงพยาบาล

2. ผลการวิจัยในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่า พนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานใหญ่ มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง พิจารณารายข้อ คุณภาพชีวิตการทำงาน จำนวน 7 ด้านอยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรมที่อยู่ในระดับปานกลางเพียงด้านเดียว แสดงให้เห็นว่าบุคลากรไม่พึงพอใจกับเงินเดือน มีความเห็นว่าตนเองได้รับค่าตอบแทนที่ไม่คุ้มค่ากับความทุ่มเทและไม่เท่าเทียมกับเพื่อนร่วมงาน และคิดว่ารายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายของตนเองและครอบครัว อาจเนื่องมาจากรัฐวิสาหกิจมีโครงสร้างเงินเดือนตามกฎหมายเกณฑ์ที่แทบไม่แตกต่างจากหน่วยงานราชการ จึงไม่สามารถขึ้นอัตราเงินเดือนได้อย่างก้าวกระโดดเช่นเดียวกับบริษัทเอกชน แม้จะมีการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปประกอบการพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปี แต่ก็ขึ้นในอัตราที่ไม่มากเมื่อเทียบกับค่าครองชีพ จึงอาจเป็นสาเหตุให้บุคลากรคิดว่าจะตั้งใจทำงานไปเพื่ออะไร ในเมื่อปีหน้าก็ได้รับค่าตอบแทนที่ไม่มากไปจากปีที่แล้ว เมื่อบุคลากรมีความคิดเช่นนี้ก็จะไม่ทุ่มเทกับการทำงานและไม่มีแรงจูงใจที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเอง

ข้อเสนอแนะ 1) ธนาคารอาจพิจารณาปรับโครงสร้างเงินเดือนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบันและปรับเปลี่ยนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อลดค่าใช้จ่ายของบุคลากร 2) จัดหลักสูตรอบรมการออมเงินและการวางแผนทางการเงิน เพื่อปลูกฝังและสร้างวินัยทางการเงินที่ดีแก่บุคลากร 3) จัดทำสื่อต่าง ๆ เช่น อินโฟกราฟิกเสียงตามสาย ประชาสัมพันธ์สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ธนาคารกำหนดให้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรรับทราบและตระหนักว่านอกจากรายได้เงินเดือนแล้วยังได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ จากธนาคารอีกมากมาย

3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ ข้อเสนอแนะ 1) ธนาคารควรกำหนดให้เรื่องสุขภาพจิตและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่สำคัญ โดยพัฒนาสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นและหมั่นสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของบุคลากรเรื่องสภาพแวดล้อมและสุขภาวะในการทำงานทุกปี 2) มีมาตรการเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน เช่น สนับสนุนการทำงานทางไกล (Telework) เพื่อให้การทำงานมีความยืดหยุ่นและทำให้บุคลากรมีอิสระในการทำงานมากขึ้น กำหนดช่วงเวลาให้ผู้บังคับบัญชาสามารถติดต่อสื่อสารเรื่องงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้บุคลากรมีสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่ดีขึ้น

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง อายุงาน รายได้ต่อเดือน การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ เช่น จำนวนบุตร การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เพื่อให้ทราบปัจจัยส่วนบุคคลที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟที่เฉพาะเจาะจงยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรการทำงานอื่น ๆ เช่น ภาระงาน บรรยากาศในการทำงาน เพื่อจะได้ทราบปัจจัยการทำงานอื่นที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ

3. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะพื้นที่ธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานใหญ่เท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในพื้นที่สังกัดอื่น ๆ เนื่องจากบุคลากรแต่ละพื้นที่อาจมีปัญหาภาวะหมดไฟที่แตกต่างกันออกไป

#### References

- Amigo, I., Asensio, E., Menéndez, I., Redondo, S., & Ledesma, A.J. (2014). Working in direct contact with the public as a predictor of burnout in the banking sector. *Psicothema*, 26(2), 222-226.
- Bumrungrphanichthaworn, T., Jaidee, W., Wattanaburanon, A., & Maharachpong, N. (2022). Factors Related to Burnout of Worker in Community Hospital on Pandemic COVID-19. *The Public Health Journal of Burapha University*, 17(1), 100-110.
- Bureau of Environmental Health. (2021). *Healthy workplace happy for life*. Bangkok: Bureau of Environmental Health.
- Cascio, F. (1998). *Managing human resources: Productivity, quality of work life profits* (5<sup>th</sup> ed.) New York: McGraw-Hill International Editions.
- Charoenrattanaumporn, P. (2020). *Personal characteristics, internal communication, organizational commitment, and job burnout of Private company employees* (Master of Arts Program in Corporate Communication Management). Thammasat University.
- Choi, Y., Choi, B., Park, T., Uhm, J., Lee, D., Chang, S., & Kim S. (2019). *A study on the characteristics of Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) of workers in one electronics company*. Retrieved November 21, 2023, from <https://aoemj.org/search.php?where=aview&id=10.35371/aoem.2019.31.e29&code=2022AOEM&vmode=REF>

- Freudenberger, H. J. (1974). Burn-out: The high cost of high achievement. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 12(1), 6–15.
- Khuncharoen, C. (2017). *The factors influencing to job burnout among private employees in bangkok* (Master of Management). Mahidol University.
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2022). *Thailand Social's Outlook of Q2/2022*. Retrieved November 30, 2023, from [https://www.neS.D.c.go.th/main.php?filename=social\\_outlook](https://www.neS.D.c.go.th/main.php?filename=social_outlook)
- Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health. (2018). *Thai public health dictionary*. Bangkok, Thailand: The Agricultural Co-Operative Federation of Thailand, Ltd.
- Phongmode, P. (2017). *Quality work life, job burnout, and intention to leave of critical care nurses at a government hospital* (Master of Arts in Industrial and Organizational Psychology). Thammasat University.
- Posttoday. (2020). *Burnout in the city: Research shows that more than half of Bangkok's working age people are at risk of burnout*. Retrieved March 21, 2023, from <https://www.posttoday.com/lifestyle/613654>
- Promyothin, S. (2022). *A study of job burnout of generation y employees in the group of specialized financial institutions in bangkok and vicinity areas* (Master of Management). Mahidol University.
- Summawart, S. (1991). *Burnout among first-level nursing executives Study only the case of the head nurse of Ramathibodi Hospital* (Master of Political Science). Thammasat University.
- Techarajanakan, S. (2021). *Job burnout and related factors among employees of private distribution company in building materials business* (Master of Science in Mental Health). Chulalongkorn University.
- Thamkuntipongs, J. (2001). *Quality of the working life of the electricians in Provincial Electricity Authority Area 3 Regional 3, Nakorn Pathom Province* (Master of Social Work (Social Welfare Administration and Policy). Thammasat University.
- Thitiseth, K. (2022). *Burnout syndrome among commercial credit officer in commercial bank in bangkok* (Master of Management). Mahidol University.
- Trisukon, W. (n.d.). *Burnout, the state of being exhausted from work*. Retrieved March 21, 2023, from <https://www.manarom.com/blog/burnout.html>
- Vichanjalearnsuk, V. (2014). *Job burnout and related factors among pharmaceutical representatives of international pharmaceutical company* (Master of Science Program in Health Research and Management). Chulalongkorn University.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it?. *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21.
- Wannarit, K. (2019). *Burnout syndrome*. Retrieved March 21, 2023, from [https://www.si.mahidol.ac.th/sirirajdoctor/article\\_detail.aspx?ID=1385](https://www.si.mahidol.ac.th/sirirajdoctor/article_detail.aspx?ID=1385)
- Wichaidit, K., Prasertchai, A., & Laoraksawong, P. (2022). Burnout among medical personnel of public hospitals in Chumphon Province. *Journal of Mental Health of Thailand*. 30(3), 211-221.

- World Health Organization. (2019). *Burn-out an "occupational phenomenon": International classification of diseases*. Retrieved March 21, 2023, from <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Yongcharoen, P., & Sithisarankul, P. (2020). Prevalence and associated factors of burnout syndrome among ship officers of the Royal Thai Navy. *Royal Thai Navy Medical Journal*, 47(1), 204-222.

