



**อิทธิพลของภาวะติดงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน ที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย**

**The Influence of Workaholism and Burnout on Employees' Performance
at Mass Rapid Transit Authority of Thailand**

ธนพรรณ หอมชวย¹ และวรพงษ์ บุญศิริธรรมชัย²
Thanaphan Homchuay¹ and Waranpong Boonsiritomachai²

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์^{1,2}

Faculty of Business Administration, Kasetsart University^{1,2}

Corresponding author, E-mail: thanaphan.h@ku.th¹, fbwsob@ku.ac.th²

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่ง ลักษณะการทำงาน และอายุการทำงาน ที่มีผลต่อภาวะติดงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน 2. ศึกษาอิทธิพลของภาวะติดงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน 3. ศึกษาอิทธิพลของภาวะหมดไฟในการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ตัวอย่าง คือ พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำนวน 310 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การถดถอยเชิงพหุคูณด้วยวิธี Stepwise และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการทดสอบความแตกต่างของลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อภาวะติดงานของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง ลักษณะการทำงาน และอายุการทำงาน มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ ที่ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และอายุการทำงาน มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ และลักษณะการทำงาน ที่ไม่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของอิทธิพลของภาวะติดงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ด้านการเรียกร้องผลการปฏิบัติงาน ($\beta = .55, P < .01$) และด้านการเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ($\beta = .21, P < .01$) ส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ด้านบทลงโทษจากความผิดพลาดในการทำงาน ($\beta = -.10, P < .05$) และด้านอำนาจและความสามารถในการควบคุมงาน ($\beta = -.10, P < .05$) ส่งผลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($\beta = .22, P < .05$) ส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง ($\beta = -.37, P < .01$)



ส่งผลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ยกเว้นด้านการลดความเป็นบุคคล ($\beta = -.11, P > .05$) ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ความเหนื่อยหน่าย, จิตวิทยาองค์กร, ประสิทธิภาพของการทำงาน, พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, อิทธิพล

ABSTRACT

This research aimed to 1) study demographic factors including genders, age, educational degrees, job titles and positions, job characteristics and working experience that affect workaholism and burnout; 2) study the impact of workaholism on employees' work performances; 3) study the impact of burnout on employees' work performances. This is quantitative research with a population of 310 employees of the Mass Rapid Transit Authority of Thailand. A questionnaire was used to collect data and the data was analyzed by using frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-Test, One-way ANOVA, Multiple Linear Regression and Pearson's Product Moment Correlation.

According to the demographic factors affecting the workaholism on employees' performance at Mass Rapid Transit Authority of Thailand show that age, educational level, income, work position, job characteristics and work experience were different influenced other than genders which was indifferent influenced. Whereas the demographic factors affecting the burnout on employees' performance at Mass Rapid Transit Authority of Thailand shows that age, educational level, income, work position and work experience were different influenced other than genders and job characteristics which were indifferent influenced.

According to the analysis of Multiple Linear Regression of the influence of workaholism and burnout on employees' performance shows that the performance demands ($\beta = .55, P < .01$) and co-worker approval ($\beta = .21, P < .01$) had a positive impact at statistical significant of .01. failure ($\beta = -.10, P < .05$) and control ($\beta = -.10, P < .05$) had a negative impact on work performance at statistical significant of .05. emotional exhaustion ($\beta = .22, P < .05$) had a positive impact at statistical significant of .05. lack of personal accomplishment ($\beta = -.37, P < .01$) had a negative impact on employees' work performance at statistical significant of .01 other than depersonalization ($\beta = -.11, P > .05$) which had no statistical significant.

Keywords: Job Burnout, Organizational Psychology, Work Efficiency, MRTA Employees and Influence



บทนำ

ปัจจุบัน ธุรกิจในประเทศไทยมีการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ต้องพยายามหากลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดและเจริญเติบโตอย่างมั่นคงในระยะยาว ดังนั้น เป้าหมายที่สำคัญของทุกองค์กร คือ การมุ่งพัฒนาองค์กรและธุรกิจให้เติบโต เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ ซึ่งบุคคลที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กร ไม่ใช่แค่เพียงผู้บริหาร แต่ยักรวมไปถึงพนักงานทุกคนในองค์กร เพราะถือเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินองค์กรให้ก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพตามที่องค์กรกำหนดไว้ (เนติโรจนกุล และพรชัย ลิทธิศรีธัญกุล, 2563) โดยผลการปฏิบัติงาน (Employee Performance) ถือเป็นหนึ่งในความสามารถและทักษะการทำงานของพนักงานที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายสูงสุด อีกทั้งยังมีความสำคัญอย่างมากในการพัฒนาองค์กรหรือพัฒนาสังคม (วัฒนา ศรีวิสัย และกล้าหาญ ณ น่าน, 2564) โดยผลการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ 3 ด้าน ประกอบด้วย ปริมาณงาน คุณภาพงาน และระยะเวลาในการทำงาน (คิว หลาบคำ และกล้าหาญ ณ น่าน, 2564)

ปัจจุบันรูปแบบการทำงานของคนมีความยืดหยุ่นและหลากหลายมากขึ้น เนื่องจากการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในด้านเทคโนโลยีและการติดต่อสื่อสารเข้ามาเป็นอีกปัจจัยช่วยในการทำงาน ทำให้สามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลาแม้ไม่ได้อยู่ที่ทำงาน (วิศิษฐ์ เนติโรจนกุล และพรชัย ลิทธิศรีธัญกุล, 2561) อย่างไรก็ตาม การทำงานอย่างหนักเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนตามที่คาดหวังส่งผลให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งการทำงานมากเกินไป ทำอย่างไม่หยุดหย่อน และรู้สึกว่าต้องทำงานอยู่ตลอดเวลา จัดว่าเป็น “ภาวะติดงาน” (Workaholism) ซึ่งภาวะดังกล่าวก่อให้เกิดผลเสียในหลาย ๆ ด้าน เช่น ร่างกาย จิตใจ สังคม และผลกระทบด้านลบต่อการทำงาน (Andreassen, 2014) ส่งผลให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดลงหากละเลยสุขภาพหรือความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน (Grant, Christianson, & Price, 2007) ทั้งนี้ มีงานวิจัยอื่นที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบของภาวะติดงานที่ส่งผลต่อการทำงานและต่อองค์กร เช่น สุขภาพทางกาย แยก เนื่องจากขาดการพักผ่อน อันนำไปสู่การลาป่วยและขาดงาน รวมถึงผลการปฏิบัติงาน ที่ลดลง (วิศิษฐ์ เนติโรจนกุล และพรชัย

ลิทธิศรีธัญกุล, 2561) ซึ่งจากผลการศึกษาของ Van Wijnhe, Peeters, and Schaufeli (2013) พบว่า ภาวะติดงานประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านการเรียกร้องผลการปฏิบัติงาน (Performance Demands) 2) ด้านการเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (Co-Worker Approval) 3) ด้านบทลงโทษจากความผิดพลาดในการทำงาน (Failure) และ 4) ด้านอำนาจและความสามารถในการควบคุมงาน (Control) นอกจากนี้ พนักงานที่เป็นคนติดงานยังถูกมองว่าไม่มีประสิทธิภาพและไม่ได้ช่วยให้เกิดความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจของพนักงาน แต่จะขัดขวางแรงจูงใจเมื่อพวกเขารู้สึกเบื่อหน่ายหรือหมดไฟ เนื่องจากมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานและงานที่ได้รับมอบหมายไม่สิ้นสุด (Korunka, Kubicek, Paškván, & Ulferts, 2015) แต่ในทางตรงกันข้าม คนที่มีภาวะติดงานไม่ได้กังวลถึงแง่ลบแต่ส่งผลกระทบทางบวก เนื่องจากพนักงานที่เป็นคนติดงานมีแรงขับในการทำงานสูง หากแต่มีความเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในระยะยาวของพนักงาน จึงส่งผลกระทบในทางลบ เพราะคนติดงานมีความสุขสนุกสนานในการทำงานน้อย (Andreassen, Bakker, Bjorvatn, Moen, Magerøy, Shimazu, Hetland, and Pallesen, 2017)

จากการหักโหมทำงานอย่างหนักอาจก่อให้เกิดความเครียด ความวิตกกังวล และมีความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดโรคซึมเศร้า จนนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ซึ่งเป็นความรู้สึกเหนื่อยล้าหมดพลังในการทำงาน หงุดหงิดง่าย ไม่มีสมาธิ และไม่พอใจในงานที่ทำ (Schwab & Iwanicki, 1982) นอกจากนี้ บุคคลที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานอาจเกิดการเปลี่ยนแปลงได้ทั้งทางร่างกาย และพฤติกรรม ตลอดจนส่งผลเสียอื่น ๆ ตามมา เช่น เกิดปัญหา กับเพื่อนร่วมงาน ขาดความกระตือรือร้น ขาดงานบ่อย และอาจรุนแรงถึงขั้นลาออกจากงาน (ติรยา เลิศหัตถศิลป์, 2011) ในส่วนของผลลัพธ์ต่อองค์กร ภาวะหมดไฟก่อให้เกิดทัศนคติเชิงลบต่อการทำงาน ลดประสิทธิภาพในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานต่ำลง ดังนั้น ความเครียดจึงเป็นส่วนหนึ่งของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการทำงานหรือการเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ และเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (วัฒนา ศรีวิสัย และกล้าหาญ ณ น่าน, 2564) ทั้งนี้ จากการศึกษาของงานวิจัยของ Maslach and Jackson (1986) พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานสามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional



Exhaustion) 2) ด้านการลดความเป็นบุคคล Depersonalization) และ 3) ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง (Lack of Personal Accomplishment)

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เป็นองค์กรที่ดำเนินกิจการด้านรถไฟฟ้า มีโครงการรถไฟฟ้าที่อยู่ในความรับผิดชอบในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบรถไฟฟ้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานจึงต้องดำเนินงานอย่างหนักและรับมือภายใต้แรงกดดันเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร ด้วยภาระงานที่ค่อนข้างหนักและต้องเผชิญกับปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 ในปัจจุบันทำให้การดำเนินงานมีความล่าช้าและต้องมีการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานอยู่ตลอดเวลา พนักงานจึงต้องปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นจนกลายเป็นภาวะติดงาน ซึ่งอาจส่งผลเสียต่อตนเองและองค์กร

ปัจจุบัน การศึกษาเรื่องภาวะติดงานและภาวะหมดไฟในการทำงานในบริบทขององค์กรรัฐวิสาหกิจยังมีค่อนข้างน้อย การศึกษาทั้ง 2 ภาวะดังกล่าวจะทำให้องค์กรเข้าใจถึงอิทธิพลของภาวะติดงานและภาวะหมดไฟในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว องค์กรรัฐวิสาหกิจจึงต้องเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงและปรับตัว โดยการเพิ่มศักยภาพให้แก่พนักงานและประสิทธิภาพของงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ พร้อมแข่งขันในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละยุคสมัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่ง ลักษณะการทำงาน และอายุการทำงาน ที่มีผลต่อภาวะติดงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะติดงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะหมดไฟในการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

สมมติฐานการวิจัย

1. อิทธิพลของภาวะติดงาน อย่างน้อย 1 ปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
2. อิทธิพลของภาวะหมดไฟในการทำงาน อย่างน้อย 1 ปัจจัย ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรอิสระที่ศึกษาในการวิจัยนี้ ประกอบด้วย 7 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการเรียกร้องผลการปฏิบัติงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ด้านบทลงโทษจากความผิดพลาดในการทำงาน ด้านอำนาจและความสามารถในการควบคุมงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง และตัวแปรตามที่ศึกษาในการวิจัยนี้ ประกอบด้วย 1 ตัวแปร ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน

ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาและเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2565 ถึง พฤษภาคม พ.ศ. 2565

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำนวน 1,220 คน

2. ตัวอย่าง คือ พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำนวน 310 คน กำหนดขนาดของตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling)



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง ลักษณะการทำงาน และอายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 ภาวะติดงาน จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการเรียกร้องผลการปฏิบัติงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ด้านบทลงโทษจากความผิดพลาดในการทำงาน และด้านอำนาจและความสามารถในการควบคุมงาน

ส่วนที่ 3 ภาวะหมดไฟในการทำงาน จำนวน 22 ข้อ ประกอบด้วย ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง

ส่วนที่ 4 ผลการปฏิบัติงาน จำนวน 10 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) และทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) จากการเก็บข้อมูลกับพนักงานตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าอยู่ในช่วง 0.82 พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์สูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามแบบกระจายไปตามฝ่ายงานต่าง ๆ และส่งลิงก์แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ผ่านกลุ่มโซเชียลมีเดียที่รวมเฉพาะพนักงาน รฟม. โดยมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 1-31 พฤษภาคม พ.ศ. 2565 ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบมาลงรหัสตามที่กำหนด บันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ และประมวลผลผ่านโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับตัวอย่าง ดังนี้

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่ง ลักษณะการทำงาน และอายุการทำงาน โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติค่าความถี่ และค่าร้อยละ

1.2 ภาวะติดงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน และ ผลการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้เกณฑ์ในการประเมินและแปลความหมายข้อมูลตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อศึกษาความแตกต่างของลักษณะทางประชากรศาสตร์กับภาวะติดงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยการทดสอบค่าที (Independent Samples t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเพื่อทดสอบสมมติฐานในแต่ละปัจจัยภายใต้ทั้ง 2 ภาวะ และผลการปฏิบัติงาน จากอิทธิพลของภาวะติดงานและภาวะหมดไฟในการทำงานของการรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย โดยมีการทดสอบ ดังนี้



2.1 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

2.2 หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธี Stepwise เพื่อตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์การอธิบายของตัวแปรอิสระ มากกว่า 1 ตัวแปรกับตัวแปรตาม และสรุปอยู่ในรูปสมการเชิงเส้น

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาวะติดงาน

ภาวะติดงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการเรียกร้องผลการปฏิบัติงาน	4.42	0.37	มากที่สุด
ด้านการเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	4.10	0.46	มาก
ด้านบทลงโทษจากความผิดพลาดในการทำงาน	4.16	0.52	มาก
ด้านอำนาจและความสามารถในการควบคุมงาน	3.63	0.53	มาก
รวม	4.07	0.32	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ภาวะติดงานของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ย 4.07 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยด้านการเรียกร้องผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.42 ในขณะที่อีก 3 ด้าน มีระดับความเห็นมาก ได้แก่ ด้านบทลงโทษจากความผิดพลาดในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาด้านการเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.10 และด้านอำนาจและความสามารถในการควบคุมงาน ค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	2.76	0.90	ปานกลาง
ด้านการลดความเป็นบุคคล	2.23	0.83	น้อย
ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง	2.36	0.78	น้อย
รวม	2.50	0.76	น้อย

จากตารางที่ 2 พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับความคิดเห็นน้อย โดยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.76 ในขณะที่อีก 2 ด้าน มีระดับความเห็นน้อย ได้แก่ ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง ค่าเฉลี่ย 2.36 รองลงมา คือ ด้านการลดความเป็นบุคคล ค่าเฉลี่ย 2.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
คุณภาพงาน	4.00	0.49	มาก
ปริมาณงาน	4.14	0.62	มาก
ระยะเวลาในการทำงาน	4.16	0.60	มาก
รวม	4.09	0.47	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยระยะเวลาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.16 รองลงมา คือ ปริมาณงาน ค่าเฉลี่ย 4.14 และคุณภาพงาน ค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ



ผลการศึกษาความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ จากการทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อภาวะติดงานของพนักงาน การรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง ลักษณะการทำงาน และอายุการทำงาน มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ ที่ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และอายุการทำงาน มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ และลักษณะการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

(n=310)

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
X1	1							
X2	.44**	1						
X3	.45**	.40**	1					
X4	.10	.21**	.17**	1				
X5	-.26**	-.20**	-.09	.18**	1			
X6	-.30**	-.28**	-.15**	.18**	.68**	1		
X7	-.31**	-.22**	-.17**	.22**	.76**	.69**	1	
X8	.62**	.40**	.24**	-.04	-.18**	-.22**	-.35**	1

** ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรอิสระ ไม่มีตัวแปรอิสระใดมีความสัมพันธ์สูงกว่า .85 (Kline, 2005) ที่จะทำให้เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ดังนั้น ตัวแปรที่ใช้ศึกษาจึงมีความเหมาะสม

ตารางที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของภาวะติดงานและอิทธิพลของภาวะหมดไฟในการทำงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัจจัย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.88	.31		2.87	.00
ด้านการเรียกร้องผลการปฏิบัติงาน (X1)	.70	.07	.55	10.77	.00
ด้านการเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (X2)	.22	.05	.21	4.13	.00
ด้านบทลงโทษจากความผิดพลาดในการทำงาน (X3)	-.09	.05	-.10	-2.03	.04

(ต่อ)

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ปัจจัย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ด้านอำนาจและความสามารถในการควบคุมงาน (X4)	-.08	.04	-.10	-2.09	.04
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (X5)	.12	.04	.22	3.17	.00
ด้านการลดความเป็นบุคคล (X6)	.06	.04	.11	1.68	.09
ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง (X7)	-.22	.04	-.37	-5.08	.00

R=.68 R²=.46 Adj.R²=.45 S.E.=.35 F=37.32 P-value= 0.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 สามารถพยากรณ์ในรูปแบบสมการ ได้ดังนี้

1. สมการในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = .88 + .70(X1) + .22(X2) + .09(X3) + .08(X4) + .12(X5) + .06(X6) + .22(X7)$$

2. สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน $Z_y = .55(Z1) + .21(Z2) + .10(Z3) + .10(Z4) + .22(Z5) + .11(Z6) + .37(Z7)$

ซึ่งจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของอิทธิพลของภาวะตึงเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ด้านการเรียกร้องผลการปฏิบัติงาน ($\beta=.55, P < .01$) และด้านการเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ($\beta=.21, P < .01$) ส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ด้านบทลงโทษจากความผิดพลาดในการทำงาน ($\beta=-.10, P < .05$) และด้านอำนาจและความสามารถในการควบคุมงาน ($\beta=-.10, P < .05$) ส่งผลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($\beta=.22, P < .05$) ส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง ($\beta=-.37, P < .01$) ส่งผลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ยกเว้นด้านการลดความเป็นบุคคล ($\beta=-.11, P > .05$) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานและไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการทดสอบความแตกต่างของลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาวะตึงเครียดของพนักงาน การรถไฟฯขนส่งแห่งประเทศไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง ลักษณะการทำงาน และอายุการทำงาน ยกเว้น เพศ ที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Andreassen (2014) ที่พบว่าอายุของพนักงานในประเทศนอร์เวย์แปรผกผันกับภาวะตึงเครียด รวมถึงงานวิจัยของ Taris, Van and Schaufeli (2012)

ที่พบว่า พนักงานในประเทศเยอรมันที่มีอายุมากขึ้นมีคะแนนของภาวะตึงเครียดลดลง ในขณะที่ผลการศึกษาของ Rezvani, Bouju, Keriven-Dessomme, Moret, and Grall-Bronnec (2014) ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับภาวะตึงเครียดของแพทย์ในประเทศฝรั่งเศส ในส่วนของตำแหน่งงานสอดคล้องกับการศึกษาของ Rezvani, Bouju, Keriven-Dessomme, Moret and Grall-Bronnec (2014) พบว่าผู้ที่มีความรู้ด้านศาสตราจารย์ ซึ่งเป็นตำแหน่งที่สูงที่สุดจะมีภาวะตึงเครียดสูงที่สุด รวมถึงการศึกษาของ Taris, Van and Schaufeli (2012) ที่พบว่าตำแหน่งผู้จัดการจะมีภาวะตึงเครียดสูงกว่าในตำแหน่งอื่น ทั้งนี้ ในส่วนของลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน



มีผลต่อภาวะหมดไฟงานของพนักงานการรถไฟฟ้านสงขลา แห่งประเทศไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และอายุการทำงาน ยกเว้น เพศ และลักษณะการทำงาน ที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sparks, Faragher and Cooper (2001) พบว่า บุคลากรที่มีอายุมากกว่าจะมีภาวะหมดไฟในการทำงานต่ำกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อย

2. อิทธิพลของภาวะติดงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านการเรียกร้องผลการปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Santrock (2003) ปัจจัยของระดับการเรียกร้องด้านผลการปฏิบัติงาน อาทิ ภาระงานที่มาก มีความสัมพันธ์ต่อการเกิดภาวะติดงานมากที่สุดอย่างเห็นได้ชัด

ด้านการเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ในขณะที่งานวิจัยของ ภานุวัฒน์ กลับศรีอ่อน (2557) พบว่า การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะติดงาน เนื่องจากผู้ที่มีภาวะติดงานไม่ได้ให้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากนัก โดยผู้ที่มีภาวะติดงานมักเป็นกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานต่ำ

ด้านบทลงโทษจากความผิดพลาดในการทำงาน ส่งผลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชันยวงศ์ เศรษฐพิทักษ์ (2558) พบว่า บทลงโทษจากความผิดพลาดในการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อการเกิดโรคคอมพิวเตอร์ซินโดรม สาเหตุเนื่องจาก องค์การมีการวางกฎระเบียบ การลงโทษ หรือการตำหนิที่เกินพอดีของผู้เป็นหัวหน้างาน ส่งผลให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียด โดยมีผลกระทบต่องานจิตใจ ความเครียด และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานลดตามไปด้วย

ด้านอำนาจและความสามารถในการควบคุมงาน ส่งผลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน ในขณะที่งานวิจัยของ ชันยวงศ์ เศรษฐพิทักษ์ (2558) พบว่า บทลงโทษจากความผิดพลาดในการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อการเกิดโรคคอมพิวเตอร์ซินโดรม สาเหตุเนื่องจาก หากพนักงานมีอำนาจและความสามารถในการควบคุมงานมากย่อมมีแนวโน้มของความสามารถในการวางแผน ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางที่ตนเองต้องการ และส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามที่คาดหวัง

3. อิทธิพลของภาวะหมดไฟในการทำงานที่ส่งผลต่อ ผลการปฏิบัติงาน พบว่า

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัยนา แสงทอง (2555) ที่พบว่า พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีความเครียดน้อย และระดับความเหนื่อยล้าในงานของพยาบาลวิชาชีพเพราะความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ รวมถึงระยะเวลาในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความอ่อนล้าทางอารมณ์

ด้านการลดความเป็นบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในขณะที่ผลการศึกษาของ วัฒนา ศรีวิลัย และกล้าหาญ ณ น่าน (2564) พบว่า ด้านการลดความเป็นบุคคล มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ งานวิจัยของ นวลพรรณ ชื่นประโยชน์ (2554) ที่ชี้ให้เห็นว่า การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลปฏิบัติงาน เพราะเมื่อพนักงานต้องทำงานอย่างหนัก และได้รับแรงกดดันต่าง ๆ จะเริ่มมีทัศนคติทางลบต่องานโดยรวม และอาจส่งผลต่อเพื่อนร่วมงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลส่งผลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐสินีนันท์ เมฆาญจน (2562) ที่ว่า ด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน เนื่องจากพนักงานเกิดความรู้สึกหมดไฟจากการทำงานอย่างหนักทำงานซ้ำ ๆ เป็นเวลานาน รวมถึงผลการวิจัยของ ตริยา เลิศหัตถศิลป์ (2011) พบว่า การลดสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับสูง เนื่องจากไม่มีที่ปรึกษาในการทำงานและชั่วโมงการทำงานน้อย นอกจากนี้ ผลการศึกษาของ วัฒนา ศรีวิลัย และกล้าหาญ ณ น่าน (2564) แสดงให้เห็นว่า ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย พบว่า อิทธิพลของภาวะติดงาน และภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้แก่ ด้านการเรียกร้องผลการปฏิบัติงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ด้านบทลงโทษจากความผิดพลาดในการทำงาน ด้านอำนาจและความสามารถในการควบคุมงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

และด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง ในขณะที่ด้านการลดความเป็นบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยผลการวิจัยครั้งนี้ผู้บริหารจะได้ทราบและนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการดูแลรักษาความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงาน ลดความเครียดจากการทำงาน หรือลดแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชาที่อาจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน และเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาให้พนักงานยังคงมีผลการปฏิบัติงานที่ดี สามารถสร้างความผูกพันของพนักงานไม่ให้ลาออกไปทำงานที่อื่น เนื่องจากพนักงานเป็นทรัพยากรสำคัญที่จะช่วยทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ภาวะติดงาน

ด้านการเรียกร้องผลการปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้บริหารจึงควรสร้างแรงจูงใจที่ทำให้พนักงานอยากทุ่มเททำงานให้แก่องค์กร เช่น การมอบรางวัลพนักงานดีเด่นในแต่ละเดือน มีสวัสดิการหรือสิทธิพิเศษให้แก่บุคลากรที่ตั้งใจทำงาน และส่งเสริมการฝึกอบรมในตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านการเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยองค์กรควรเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสัมพันธ์ให้แก่พนักงาน ผ่านการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้หรือส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานต่างฝ่ายได้พบปะและรู้จักกันมากยิ่งขึ้น ทำให้พนักงานเกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และอาจพัฒนามาเป็นเพื่อนร่วมงานกันในอนาคตเมื่อมีปัญหาสามารถให้ความช่วยเหลือ หรือแนะนำแนวทางดำเนินงานต่อกันได้ อันจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยม

ด้านบทลงโทษจากความผิดพลาดในการทำงาน ส่งผลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผู้บังคับบัญชาควรชื่นชมหรือมอบรางวัลให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดีเพื่อให้เกิดการจดจำและทำสิ่งเหล่านั้นต่อไปเรื่อย ๆ แต่หากพนักงานคนใดที่ทำไม่ดี ก็ควรได้รับการตักเตือนเพื่อไม่ให้เกิดการทำผิดซ้ำสอง แต่ควรตักเตือนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เป็นตัวแทนขององค์กร

โดยไม่ปล่อยให้พนักงานกระทำผิดและส่งผลเสียต่อเป้าหมายองค์กร

ด้านอำนาจและความสามารถในการควบคุมงาน ส่งผลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรให้ความไว้วางใจต่อพนักงาน ให้อำนาจและแสดงความสามารถในการควบคุมงานที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งให้การสนับสนุนและกำกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามที่คาดหวัง

1.2 ภาวะหมดไฟในการทำงาน

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้บริหารองค์กรจึงควรมีแบบทดสอบหรือแบบประเมินภาวะหมดไฟของพนักงานในทุก ๆ ปี พร้อมมาตรการรองรับต่อการเกิดภาวะดังกล่าว ทั้งนี้ อาจจัดให้มีกิจกรรมที่ทำให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายและมีส่วนร่วมขององค์กรมากยิ่งขึ้น เช่น การออกกำลังกาย กิจกรรมสร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กร กิจกรรมเพื่อสังคม ฯลฯ

ด้านการลดความเป็นบุคคล ไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ผู้บริหาร รพม. ยังคงต้องให้ความสนใจต่อความรู้สึกและทัศนคติของพนักงาน โดยการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานและพนักงานด้วยกันเอง รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา ให้มีทัศนคติในแง่บวก ปฏิบัติต่อบุคคลอื่นโดยนึกถึงความรู้สึกของบุคคลนั้น ๆ มีเมตตาต่อกัน เห็นอกเห็นใจกัน และพร้อมช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ส่งผลให้องค์กรน่าอยู่มากยิ่งขึ้น

ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง ส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้บริหารจึงถือเป็นส่วนสำคัญในการกระตุ้นและผลักดันให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และสามารถดำเนินงานให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ รพม. จึงต้องมีการบริหารจัดการ กำหนดลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ในขอบเขตงานของแต่ละบุคคลอย่างชัดเจนและครอบคลุม รวมถึงการให้คำปรึกษาเพื่อให้พนักงานเกิดความมั่นใจและสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นที่คาดว่าจะส่งผลต่อภาวะติดงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน เช่น ประสิทธิภาพในการทำงาน ความผิดพลาดในการทำงาน และปัจจัยด้านบุคลิกภาพ เป็นต้น

2.2 ควรทำการศึกษาถึงภาวะติดงาน ภาวะหมดไฟ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในกลุ่มตัวอย่างของพนักงานในพื้นที่อื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย และจะได้เห็นขนาดปัญหาของภาวะติดงานและภาวะหมดไฟของพนักงานได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ สามารถนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับพนักงานการรถไฟฯขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย และทำการศึกษากับกลุ่มเปรียบเทียบในแต่ละพื้นที่

2.3 เพื่อให้ผลการวิจัยมีความครบถ้วนและสมบูรณ์ในทุกมิติ ควรทำการศึกษาวัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าถึงข้อมูลได้มากกว่าเชิงปริมาณ ผ่านวิธีการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างโดยตรงจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ ทั้งนี้ ควรใช้คำถามสำหรับสัมภาษณ์ในเชิงเจาะลึกถึงข้อคิดเห็น ปัญหาต่าง ๆ รวมถึงแนวทางที่เป็นที่ต้องการอันแท้จริง สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน

2.4 ศึกษาปัจจัยของภาวะติดงานและภาวะหมดไฟในการทำงานในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม ที่สามารถอธิบายถึงผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรศึกษาบริบทองค์กรอื่น ๆ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่แตกต่างออกไป เช่น องค์กรบริษัทเอกชนประเภทต่าง ๆ และรัฐวิสาหกิจประเภทต่าง ๆ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

ชัญยวงศ์ เสรฐพิทักษ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานออฟฟิศทำงานติดต่อกันเป็นระยะเวลานานและเป็นโรคคอมพิวเตอร์ซินโดรม. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สืบค้นจาก https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:4320

ณัฐสินี นันท์ เมธากาญญา. (2562). ความเครียดและความเบื่อหน่ายที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท เอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สืบค้นจาก <http://www.repository.mutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/3843>

นวลพรรณ ชื่นประโยชน์. (2554). ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงานและความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรคต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สืบค้นจาก https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:120133#

นัยนา แสงทอง. (2555). ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร. สืบค้นจาก http://www.thapra.lib.su.ac.th/thesis/showthesis_th.asp?id=0000008798

ติรยา เลิศหัตถศิลป์. (2011). ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของจิตแพทย์ในประเทศไทย. *J Psychiatr Assoc Thailand*, 56(4), 437-448.

ภาณุวัฒน์ กลับศรีอ่อน. (2557). สภาวะบ้าน: สาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางการแก้ไข. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 5(2), 300-311.

วัฒนา ศรีวิสัย และกล้าหาญ ณ น่าน. (2564). ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ไฟน์ เมทเทค เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน). *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 7(2), 34-42.

วิศิษฐ์ เนติโรจนกุล และพรชัย สิทธิศรีณกุล. (2561). ภาวะติดงาน: แนวคิด ความหมายและผลกระทบต่อการทำงานและองค์กร. *ธรรมศาสตร์เวชสาร*. 18(2), 249-257.

คิลา หลาบคำ และกล้าหาญ ณ น่าน. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท โสม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน). *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 7(2), 26-433.

เจวิญ วงศ์จินดา และ วรพรรณ รัตนทรงธรรม. (2563). ความฉลาดทางอารมณ์ความพึงพอใจในงานและความสำเร็จในงานของนักบัญชีบริหารบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอของประเทศไทย. *วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 7(1), 15-24.



- Cecilie Schou Andreassen. (2014) . Workaholism: An overview and current status of the research. *Journal of Behavioral Addictions*, 3(1), 1-11.
- Cecilie S. Andreassen, Arnold B. Bakker, Bjørn Bjorvatn, Bente E. Moen, Nils Magerøy, Akihito Shimazu, Jørn Hetland and Ståle Pallesen. (2017) . Working Conditions and Individual Differences Are Weakly Associated with Workaholism: A 2-3-Year Prospective Study of Shift-Working Nurses. *Journal of PubMed Central (PMC)*, 8, 2045.
- Grant, A. M., Christianson, M. K., & Price, R. H. (2007) . Happiness, health, or relationships? Managerial practices and employee well-being tradeoffs. *The Academy of Management Perspectives*, 21(3), 51-63.
- Kate Sparks, Brian Faragher and Cary Cooper. (2001). Well-Being and Occupational Health in the 21st Century Workplace. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74(4), 489-509.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling*. 2nd ed. New York: Guilford.
- Korunka, C., Kubicek, B., Paškvan, M., & Ulferts, H. (2015). Changes in work intensification and intensified learning: Challenge or hindrance demands? *Journal of Managerial Psychology*, 30(7), 786-800.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory manual*. 2nd ed. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Peterson, E & Plowman, E. (1953). *Business Organization and Management*. Homewood, Ill. : R.D. Irwin.
- Rezvani A, Bouju G, Keriven-Dessomme B, Moret L and Grall-Bronnec M. (2014). Workaholism: are physicians at risk? *Occup Med (Lond)* , 64, 410-6.
- Santrock J. W. (2003). *Psychology* 7. No. 7. New York. Mc Craw Hill.
- Schwab, R. L., & Iwanicki, E. F. (1982). Who are our burned out teachers? *Educational Research Quarterly*, 7(2), 5-16.
- Taris TW, Van Beek I and Schaufeli WB. (2012). Demographic and occupational correlates of workaholism. *Psychol Rep*, 110, 547-54.
- Van Wijhe, Peeters, and Schaufeli. (2013). Irrational beliefs at work and their implications for workaholism. *Journal of occupational rehabilitation*, 23(3), 336-346.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. 2nd Edition. New York: Harper and Row.