

ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการ Generation Y

สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์¹

**FACTORS CONTRIBUTING TO JOB BURNOUT AMONG GENERATION Y CIVIL
SERVANTS IN THE DEPARTMENT OF COMMERCIAL AFFAIRS, MINISTRY
OF COMMERCE**

ยุวันดา เนื้อเทศ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพหรรณนาภาวะหมดไฟในการทำงาน และปัจจัยลักษณะงานของข้าราชการเจนเนอเรชั่นวาย สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการเจนเนอเรชั่นวาย สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 143 คน เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะงานที่มีผลต่อการเกิดภาวะหมดไฟของข้าราชการเจนเนอเรชั่นวาย สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ มีดังนี้ ปัจจัยด้านขัดแย้งทางค่านิยม ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น และภาระงานที่มากเกินไป ตามลำดับ โดยสาเหตุของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากที่สุดคือ ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ด้านการลดความเป็นบุคคล หรือศักดิ์ศรีความมีตัวตนในองค์กร และด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ตามลำดับ โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน มี 2 ปัจจัย คือด้านความขัดแย้งทางค่านิยม และด้านภาระงานที่มากเกินไป

Abstract

This study aims to describe burnout in the workplace and the job characteristics of Generation Y civil servants under the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Commerce, as well as the relationship between job characteristics and burnout in these civil servants. The sample group consisted of 143 individuals, and the research employed a quantitative approach using a questionnaire as the data collection tool. Statistical analyses included percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The results indicated that the job factors influencing burnout among Generation Y civil servants under the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Commerce, were as follows: value conflicts,

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการ Generation Y สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

relationships with others, and excessive workload, in that order. The main causes of burnout were the reduction in personal success, the reduction in individual identity or dignity within the organization, and emotional exhaustion, respectively. The two job factors most strongly associated with burnout were value conflicts and excessive workload.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยเทคโนโลยีทำให้โลกถูกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (Volatility) มีความไม่แน่นอน (Uncertainty) ความซับซ้อน (Complexity) และความกำกวม/ไม่ชัดเจน (Ambiguity) หรือ ที่เรียกว่า “VUCA World” ส่งผลให้ทุกองค์กรต้องแข่งขันเพื่อให้ประสบความสำเร็จและอยู่รอด โดยมี “คน” ทรัพยากรสำคัญขององค์กร เป็นกลไกขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงนั้นได้ ดังนั้น “คน” จึงเป็นทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด เนื่องจากในแต่ละวันของบุคคลากรอาจต้องเผชิญกับภาวะกดดันและความเครียดมากขึ้นกว่าในอดีต กระทั่งต่อตัวบุคคลากรทั้งร่างกายและจิตใจ รู้สึกอ่อนล้า เบื่อหน่าย เกิดความรู้สึกไม่อยากทำงาน อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลากรที่ลดลง และอาจรุนแรงถึงขั้นบุคคลากรขาดงาน ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งภาวะที่ประกอบด้วย ความเหนื่อยหน่าย ความอ่อนล้าทาง อารมณ์ และความรู้สึกของความสำเร็จที่เกี่ยวข้องกับงานลดลง ถูกเรียกว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) (Maslach, 1981) เป็นภาวะที่ถูกพูดถึงบ่อยครั้งขึ้นและเป็นที่รู้จักกัน เป็นวงกว้างมากขึ้นในปัจจุบันแม้ว่าภาวะหมดไฟในการทำงานจะมีการบัญญัติใช้ตั้งแต่ปี คริสต์ศักราช 1970 โดย Herbert Freudenberger และในปีพุทธศักราช 2562 ภาวะหมดไฟในการทำงาน เพิ่งจะได้รับการระบุว่าเป็นโรคที่ต้องได้รับการรักษา จากองค์การอนามัยโลก หรือ World Health Organization (WHO) โดยมีการบันทึกถึงรายละเอียดของโรค และวิธีการวินิจฉัยโรค ใน International Classification of Diseases (ICD) หรือ บัญชีจำแนกทางสถิติระหว่างประเทศของโรคและปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้นส่งผลให้บุคลากรของภาครัฐต้องเผชิญหน้ากับ ความเครียดและความกดดันเป็นระยะเวลานาน อันทำให้บุคลากรเกิดอาการอ่อนล้าทั้งกายและใจ รู้สึกหมดเรี่ยวแรง มีความอดทนต่องานที่รับผิดชอบต่ำลง ไม่อยากทำงาน จนถึงขั้นขาดพลังในการดำเนินชีวิต ก่อให้เกิดความเครียดสะสมจนก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout syndrome) ซึ่งเป็นอาการทางจิตวิทยาของบุคคลที่เกิดจากความเครียดจากการทำงานและสะสมเรื้อรังโดยภาวะหมดไฟนี้นอกจากจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากร ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบต่องาน และอาจตัดสินใจลาออกจากงาน จนส่งผลเสียต่อหน่วยงาน ทั้งจากการขาดแคลนบุคลากรและทำให้ผู้ที่ยังคงปฏิบัติงานในหน่วยงานต้องรับภาระงานที่มากขึ้น จนอาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายของหน่วยงาน ด้วยประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ต่ำลงและนำไปสู่ความล้มเหลวของหน่วยงาน

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการ Generation Y สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการ Generation และนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการ Generation Y สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ อีกทั้งยังใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ วิธีการต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

คำถามในการวิจัย

ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการ Generation Y สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพรรณนา ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของข้าราชการ Generation Y สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์
2. เพื่อพรรณนาปัจจัย ลักษณะงานที่ส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการ Generation Y สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์
3. เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของข้าราชการ Generation Y สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการ Generation Y สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ รวบรวมแนว ความคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงาน การศึกษาที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y)
2. ลักษณะของเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y)
3. แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout)
4. อาการของภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout)
5. ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout)
6. ผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout)
7. ข้อมูลทั่วไปสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ปัจจัยลักษณะงาน

1. การทำงานหนัก
2. การมีปัญหาด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น
3. ความขัดแย้งทางค่านิยม

Christina Maslach and Michael Leiter
(2007)

ตัวแปรตาม

ภาวะหมดไฟในการทำงาน

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์
2. การลดความเป็นบุคคล
3. การลดความสำเร็จส่วนบุคคล

Maslach และ Jackson (1981)

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการ Generation Y สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ข้าราชการพลเรือนกลุ่มเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ช่วงอายุระหว่าง 25 – 40 ปี สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ จำนวน 681 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการพลเรือนกลุ่มเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ช่วงอายุระหว่าง 25 – 40 ปี สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ จำนวน 143 คน จะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power กำหนดค่า Effect Size เท่ากับ 0.15 ค่าความคาดเคลื่อน (Alpha) เท่ากับ 0.05 และค่า Power เท่ากับ 0.95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 119 คน โดย ผู้วิจัยคำนวณค่าเพื่อการเสียหายของข้อมูล (20%) มีค่าเท่ากับ 23.8 ดังนั้นผู้วิจัยเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 143 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยลักษณะงาน ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัย

- 1) การทำงานหนัก แบ่งออกเป็น 4 ข้อ
- 2) การมีปัญหาด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น แบ่งออกเป็น 4 ข้อ
- 3) ความขัดแย้งทางสังคม แบ่งออกเป็น 4 ข้อ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัย

1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) แบ่งออกเป็น 3 ข้อ

2) การลดความเป็นบุคคล หรือศักดิ์ศรีความมีตัวตนในองค์กร (Depersonalization) แบ่งออกเป็น 3 ข้อ

3) การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Decreased accomplishment) แบ่งออกเป็น 3 ข้อ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เช่น เพศ ช่วงปีเกิด อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา บทบาทในครอบครัว จำนวนปีที่ทำงาน ระดับตำแหน่ง การปฏิบัติหน้าที่ และรายได้สุทธิต่อเดือน แบบสอบถามลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended questions) จำนวน 8 ข้อ และเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended questions) จำนวน 2 ข้อ รวมทั้งสิ้น 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ตามแบบของ Likert scale โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ตามแบบของ Likert scale โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน

ส่วนที่ 4 ข้อแนะนำเพื่อลดภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-Ended questions) จำนวนทั้งสิ้น 2 ข้อ

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 ความถูกต้องเที่ยงตรง (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ตรวจสอบถึงความถูกต้อง ครบถ้วน ความสอดคล้องและตรงประเด็นของชุดคำถาม รวมถึงการใช้ภาษาให้เหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษาและสอบถามความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับคำถามแต่ละข้อ เพื่อนำคำแนะนำมาแก้ไขปรับปรุงเนื้อหา ก่อนนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบ

4.2 ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หลังจากปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบจำนวน 30 คน ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งจะยอมรับการทดสอบเมื่อมีค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.72 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554) เพื่อสามารถสื่อสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกัน

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูลโดยทำการแจกแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลมี จำนวน 143 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1) เขียนหนังสือขอความอนุเคราะห์ถึงปลัดกระทรวงพาณิชย์ เพื่อขอเก็บข้อมูลการวิจัยจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นข้าราชการกระทรวงพาณิชย์เจนเนอเรชั่นวาย

5.2) การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นข้าราชการกระทรวงพาณิชย์เจนเนอเรชั่นวาย ผ่านแบบสอบถามออนไลน์

5.3) นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

5.4) นำผลในการวิเคราะห์มาสรุปผลการวิเคราะห์ และอภิปราย

6. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative Analysis) ดังนี้

6.1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

เพื่ออธิบายความคิดเห็นของคำตอบเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ประกอบด้วย การทำงานหนัก การมีปัญหาด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความขัดแย้งทางค่านิยม และภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล การลดความสำเร็จส่วนบุคคล

6.2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออธิบายระดับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ ช่วงปีเกิด อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา บทบาทในครอบครัว จำนวนปีที่ทำงาน ระดับตำแหน่ง การปฏิบัติหน้าที่ และรายได้สุทธิต่อเดือน และความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ประกอบด้วย การทำงานหนัก การมีปัญหาด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความขัดแย้งทางค่านิยม และภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล การลดความสำเร็จส่วนบุคคล โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการพลเรือนกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ช่วงอายุระหว่าง 25 – 40 ปี สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ของแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ ช่วงปีเกิด อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา บทบาทในครอบครัว จำนวนปีที่ทำงาน ระดับตำแหน่ง การปฏิบัติหน้าที่ และรายได้สุทธิต่อเดือน

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อพยากรณ์ถึงปัจจัยลักษณะงาน ประกอบด้วย การทำงานหนัก การมีปัญหาด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความขัดแย้งทางค่านิยม และภาวะ

หมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล การลดความสำเร็จส่วนบุคคล

3.นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการ Generation Y สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาจากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 143 ราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 74.1) และเพศชาย (ร้อยละ 25.9) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เกิดช่วงปี พ.ศ. 2535 – 2540 (ร้อยละ 57.3) รองลงมาคือ เกิดช่วงปีพ.ศ. 2531 – 2534 (ร้อยละ 23.8) เกิดช่วงปีพ.ศ. 2527 – 2530 (ร้อยละ 14.0) และเกิดช่วงปีพ.ศ. 2523 – 2526 (ร้อยละ 4.9) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 80.4) รองลงมา มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 19.6) โดยมีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 63.6) รองลงมา เป็นระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า (ร้อยละ 33.6) และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 2.8) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบทบาทในครอบครัวที่ดูแลพ่อแม่/บุตร – ธิดา (ร้อยละ 60.8) รองลงมา เป็นอื่นๆ เช่น ไม่มีภาระ ดูแลตนเอง (ร้อยละ 21.0) และเป็นเสาหลักของครอบครัว/หารายได้เข้าครอบครัว (ร้อยละ 18.2) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนปีที่ทำงาน (สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์) จำนวน 1-3 ปี (ร้อยละ 51) รองลงมา จำนวน 4-6 ปี (ร้อยละ 42.7) และมีจำนวนปีที่ทำงาน 7-9 ปี (ร้อยละ 6.3) ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการระดับปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน (ร้อยละ 85.3) รองลงมา เป็นข้าราชการระดับชำนาญการ/ชำนาญงาน (ร้อยละ 14.70) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงาน/แทน (ร้อยละ 90.9) และผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงาน/แทน (ร้อยละ 9.1) และรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001 - 20,000 บาท (ร้อยละ 51.7) รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001 – 25,000 บาท (ร้อยละ 40.60) และรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 25,001 - 30,000 (ร้อยละ 5.60)

2. ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยในภาพรวมทั้งหมดมีความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 โดยปัจจัยลักษณะงานด้านความขัดแย้งทางค่านิยมในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และด้านภาระงานที่มากเกินไปในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

3. ผลการศึกษาข้อมูลภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยในภาพรวมทั้งหมดมีความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลโดยในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ด้านการลดความเป็นบุคคล หรือศักดิ์ศรีความมีตัวตนในองค์กรโดยในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์โดยในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

4. ผลการศึกษาข้อมูลแนวทางในการป้องกัน/แก้ไขปัญหาภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ข้าราชการ Generation Y สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ใช้วิธีในการลดภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้วยการท่องเที่ยว ร้อยละ 33.6 รองลงมาคือดูหนัง/ละคร/ซีรีส์ ร้อยละ 23.1 ซ้อมปิ้ง ร้อยละ 16.8 และกิจกรรมอื่น ๆ เช่น นอน อยู่เฉยๆ หรือ ออกกำลังกาย ร้อยละ 14.7 และร้อยละ 11.9 เลือกกิจกรรมฟังเพลง โดยข้าราชการ Generation Y สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ มีข้อเสนอแนะวิธีการที่หน่วยงานควรดำเนินการเพื่อลดภาวะหมดไฟในการทำงาน ของบุคลากร ร้อยละ 39.2 แนะนำให้มีการจัดกิจกรรมสันทนาการ เช่น กีฬา กีฬา เล่นเกมส์ตามเทศกาลต่าง ๆ ฯลฯ รองลงมา คือ การจัดให้มีการนักจิตวิทยาประเมินเพื่อวินิจฉัยพฤติกรรมพร้อมทั้งให้คำปรึกษา ร้อยละ 30.1 และการจัดให้มีมุมเครื่องดื่มประจำสำนักงาน/กองต่าง ๆ จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ภาระงานที่มากเกินไป ด้านการมีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านความขัดแย้งทางค่านิยม มีผลต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของข้าราชการ Generation Y สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ อยู่ในระดับ 0.516 และมีความสามารถในการพยากรณ์ หรือทำนายได้ดี เพราะตัวแปรอิสระทั้งหมด เข้าไปมีอิทธิพลต่อ การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของข้าราชการ Generation Y สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ โดยตัวแปรที่สามารถอธิบาย การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของข้าราชการ Generation Y สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ที่ดีที่สุด คือด้านความขัดแย้งทางค่านิยม ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานเท่ากับ 0.292 รองลงมา คือ ด้านภาระงานที่มากเกินไป ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานเท่ากับ 0.267 และด้านการมีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้อื่น ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานเท่ากับ 0.92 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการ Generation Y สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการ Generation Y สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ และนำผลการศึกษาที่

ได้นำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ วิธีการต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร จากผลการศึกษาที่พบว่า ข้าราชการ Generation Y สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ มีภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับมาก ดังนั้น สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ควรหาแนวทางในการลดภาวะหมดไฟในการทำงานให้แก่บุคลากร โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้ ไปใช้ประกอบในการวางแผนพัฒนาบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน หรือแผนในการจัดกิจกรรม เพื่อลดโอกาสในการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานต่อไป

2) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ด้านการบริหารเงินเดือนและสวัสดิการ แม้ว่าสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) กำหนดอัตราเงินเดือน ช่วงเงินเดือน และจำนวนเงินที่ได้ปรับตามคุณวุฒิ ปรินญาประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือ คุณวุฒิ ในการขึ้นเงินเดือนข้าราชการ 2567 และ 2568 อัตราใหม่ ได้กำหนดบัญชีขั้นต่ำขั้นสูงของข้าราชการพลเรือนขึ้นใหม่แต่การปรับบัญชีขั้นต่ำขั้นสูงดังกล่าวไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้นจากอัตราเงินเฟ้อในปัจจุบันได้ทัน ส่งผลให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เมืองใหญ่ประสบปัญหาค่าครองชีพสูง ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหารายได้ไม่เหมาะสมกับค่าครองชีพของข้าราชการส่วนราชการและสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนควรร่วมกันพิจารณาให้สวัสดิการเพื่อลดค่าใช้จ่ายเป็นรายพื้นที่สำหรับผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่เมืองใหญ่ เช่น คุปองแลกของใช้จากร้านธงฟ้ารายละ 500 บาท/เดือน คุปองค่าน้ำมันรถเดือนละ 300 บาท/เดือน หรือคุปองรถโดยสารเดือนละ 300 บาท/เดือน เป็นต้น

3) ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการศึกษารูปแบบหรือมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหการเกิดภาวะหมดไฟของข้าราชการทุกเจนเนอเรชั่น เพื่อหน่วยงานจะได้กำหนดรูปแบบหรือมาตรการในการป้องกันการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน อันจะเป็นผลเสียต่อองค์กรในอนาคต

4) ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1.) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิธีการสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีข้อจำกัดในเรื่องของข้อมูลเชิงลึก ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรทำวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview)

2.) การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับภาวะหมดไฟของบุคลากรและปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรแล้ว ดังนั้น ควรมีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภาวะหมดไฟในการทำงาน หรือการจัดการภาวะของสุขภาพของอารมณ์ที่เกิดจากความเครียดสะสม เพื่อป้องกันมิให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานในการทำงานที่เพิ่มขึ้น

3.) เนื่องจากภาระงานของข้าราชการ Generation Y สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ สังกัดส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค มีภาระงานและการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อ

เปรียบเทียบกับปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานระหว่างข้าราชการ Generation Y สังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงพาณิชย์ สังกัดส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาวางแผนในการ ป้องกันการเกิดภาวะหมดไฟ ของบุคลากรที่ตรงกับลักษณะงานของบุคลากรต่อไป

4.) ควรมีการนำตัวแปรอื่น ๆ จากทฤษฎีมาใช้ในการศึกษาเพิ่มเติม

บรรณานุกรม

ฉัตรชกรณั ระเบิด และ วิลาสินี จินตลิจิตดี, “ภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรในสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน,” วารสารสวนสุนันทาวิชาการและวิจัย 15, น. 2 (กรกฎาคม- ธันวาคม 2564): 60-79.

ณัฐสินี นันท์ เมธากาญจน, “ความเครียดและความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด,” (การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญา มหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2562).

ติรยา เลิศหัตถศิลป์ . (2554). ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของจิตแพทย์ใน ประเทศไทย. วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย, 56(4), 437-448.

ทมากรณ์ สุขสุวรรณค์, กิ่งแก้ว แสงสว่าง, พิมพ์พิมล เรื่องฤทธิ์. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการ ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านครอบครัวและสังคมกับภาวะเบื่อหน่ายของอาจารย์พยาบาลวิทยาลัยพยาบาล เครือข่ายภาคเหนือ สังกัด สถาบันพระบรมราชชนก. วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ. 2554;5(1):40-7.

ธารารัตน์ พรหมสาร, จิตติภรณ์ อรุณถิ่น และ เบญจมาศ มั่นอยู่. ภาวะหมดไฟทางการเรียน ของนิสิตแพทย์ชั้น ปีที่ 4 มหาวิทยาลัยนเรศวร, ศึกษาศาสตร်สาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 5, น. 3 (กันยายน-ธันวาคม 2564): 1-10.

นฤมล กิจงานนท์, อัจฉรา จงเจริญกาโชก, พรพิมล มาศนรากรณ์. ความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรพยาบาล ในหอผู้ป่วยวิกฤติ. รามาธิบดีพยาบาลสาร. 2552;15(1):86-97.

นัยนา แสงทอง. ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร; 2555.

ปทุมรัตน์ สกุลพิมลรัตน์. ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท วีรับเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร; 2556.

ปองกานต์ ศิริรัตน์, การศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน(Job Burnout) ของ พนักงานองค์กร รัฐวิสาหกิจ กลุ่มเจนเอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์, (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต, วิทยาลัยการ จัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2563). 9.

- เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล, **ภาวะหมดไฟในการทำงาน(Burnout) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y**, (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2564).
- มนัสพงษ์ มาลา, **ภาวะเมื่อยล้าหมดไฟในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน เขตสุขภาพที่ 4**, (การวิจัยกลุ่มสุขภาพภาคประชาชนและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4 กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2561).
- วัลลภ วิชาญเจริญสุข. (2557). **ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนยาบริษัท ข้ามชาติ** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.40.
- ศรัณย์ ศรีคำ, วิโรจน์ เจริญศรีสร้าง, เดชา ลลิตอนันต์พงษ์. **ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของแพทย์ประจำบ้านโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ . วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย**. 2557;59(2):139-50.
- สสิพรรณ นิลสงวนเดชะ. (2558). **ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของ พนักงานองค์การเภสัชกรรม** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- อารีรัตน์ ขวาลา. (2551). **คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- C. Maslach and S.E. Jackson, **The measurement of experienced burnout**, Journal of Occupational Behavior 2, no. 99 (1981): 99-113.
- C. Maslach, W. B. Schaufeli, and M. P. Leiter, **Jon burnout**, Annual review of psychology 52, no. 1 (2001): 397-422.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). **The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it**. John Wiley & Sons.
- Kitaoka K, Masuda S. **Academic report on burnout among Japanese nurses**. Japan journal of nursing science: JJNS. 2013;10:273-9.