



ความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
คุณภาพชีวิตการทำงาน กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

The Relationships Between Resilience, Perceived Organizational Support,
Quality of Working Life, and Burnout Syndrome of Personnel
at a Commercial Bank

ภัทราวดี ธานีลาไทย^{1*}, อริสา สำรอง², รังสิมา หอมเศรษฐี³ และ ศรีสมร สุริยาศสิน⁴

¹สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

^{2,3}คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

⁴นักวิชาการอิสระ

*ผู้รับผิดชอบบทความ

Phatthrawadee Thanasilathai^{1*}, Arisa Samrong², Rungsima Homsettee³, and Srisamorn Suriyassin⁴

E-mail: phatthrawadee@hotmail.com¹, arisa_luck@hotmail.com², rungsima_h@hotmail.com³

¹Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Education,

Ramkhamhaeng University, Thailand

^{2,3}Faculty of Education, Ramkhamhaeng University, Thailand

⁴Independent Academician

*Corresponding author

Received: June 26, 2020 / Revised: February 26, 2021 / Accepted: March 3, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงาน ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง (2) เพื่อเปรียบเทียบภาวะหมดไฟของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และลักษณะการปฏิบัติงาน และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นทางอารมณ์

คำสำคัญ: ความยืดหยุ่นทางอารมณ์; การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร; คุณภาพชีวิตการทำงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ระดับปฏิบัติการแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและนนทบุรี จำนวน 205 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน แบบวัดความยืดหยุ่นทางอารมณ์ แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และแบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีเพศ อายุ ลักษณะการปฏิบัติงานต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
2. ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $-.208$, $-.387$ และ $-.372$

Abstract

In this thesis, the researcher examines (1) the burnout syndrome, resilience, perceived organizational support, and quality of working life of personnel at a commercial bank; compares (2) the burnout syndrome of the personnel under study classified by the personal factors of gender, age, and performance characteristics; and investigates (3) the relationships between the resilience, perceived organizational support, quality of working life and burnout syndrome of the personnel under investigation.

The sample population consisted of 205 operational personnel at branches in Bangkok Metropolis and Nonthaburi. The research instruments were a burnout syndrome scale, a resilience scale, a perceived organizational support scale, and a quality of working life scale. Findings are as follows:

1. The personnel under study who differed in gender, age, and performance characteristics exhibited no differences in their burnout syndrome which was not in consonance with the set hypothesis.
2. Resilience, perceived organizational support, and quality of working life negatively correlated with burnout syndrome of the personnel under investigation at the statistically significant level of .05 which was in consonance with the set hypothesis. The correlation coefficients were $-.208$, $-.387$, and $-.372$.

Keywords: Resilience; Perceived Organizational Support; Quality of Working Life



บทนำ

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ต่างมีการแข่งขันกันพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางดิจิทัล มีการใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์เชิงลึกเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า พร้อมทั้งร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อสร้างโอกาสและช่องทางในการสร้างแหล่งรายได้ใหม่ ๆ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อลดต้นทุน ในด้านนโยบายและกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ อีกทั้ง ยังมีการสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับมีการรักษามาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพ เป็นธรรม และประทับใจ เพื่อความพึงพอใจและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ธนาคารจึงมีความคาดหวังให้พนักงานมีทักษะ ประสิทธิภาพ และความสามารถที่หลากหลาย และส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานธนาคารพาณิชย์อยู่ในสภาวะที่กดดันซึ่งทำให้เกิดความเครียดและอาจเป็นเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานในที่สุด

ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นภาวะที่เกิดจากความเครียดของบุคคลจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่ง Schaufeli and Enzmann (อ้างถึงใน ปรชัญ งามสมภาค, 2560) ได้ระบุไว้ใน 4 ลักษณะที่จะก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ (1) ลักษณะส่วนบุคคล อันเกิดจากความคาดหวังในการทำงานของบุคคลที่ไม่ได้รับการสนอง หรือบุคลิกของบุคคล ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน (2) ลักษณะของความสัมพันธ์ในที่ทำงาน หมายถึงการขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือกับผู้รับบริการ และข้อปฏิบัติในการทำงานที่ทำให้ต้องฝืนความเป็นตัวเองในการแสดงออก (3) ลักษณะขององค์กร หมายถึง ภาระงานที่มากเกินไป รางวัลหรือผลตอบแทนจากการทำงานที่ไม่เหมาะสม ความไม่ชัดเจนในลักษณะงาน ความไว้วางใจและขาดอำนาจในการตัดสินใจ โครงสร้างงานที่ไม่สอดคล้องกับการเจริญเติบโตและ (4) ลักษณะทางสังคม และวัฒนธรรม หมายถึง สังคมและวัฒนธรรมองค์กรที่หล่อหลอมให้พนักงานมีบุคลิกและความคิดที่อาจสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีความเชื่อมโยงกับภาวะหมดไฟในการทำงาน เนื่องจากพนักงานธนาคารต้องเผชิญปัญหาต่าง ๆ อยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การให้บริการและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ลูกค้า หากพนักงานธนาคารไม่สามารถปรับตัวเมื่อเกิดภาวะความกดดันที่อาจทำให้เกิดความเครียดสะสมและอาจก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยให้พนักงานมีความเชื่อว่าองค์กรได้ให้คุณค่า ความห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ทั้งในด้านของค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น ผู้ที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเอาใจใส่ พยายามที่จะทำงานช่วยเหลือให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ คุณภาพชีวิตการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวเองเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน เกิดความผูกพันในองค์กร ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้น ธนาคารพาณิชย์โดยทั่วไปมีจุดมุ่งหมายที่ต้องการจะเป็นธนาคารที่ให้บริการด้านการเงินที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า พร้อมทั้งต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ตลอดเวลา ไม่ว่า

จะเป็นการลดจำนวนสาขา โยกย้ายพนักงาน ลดอัตราพนักงาน การลาออก รวมทั้งการแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์แห่งอื่น ๆ จากเหตุการณ์ดังกล่าว มีแนวโน้มทำให้พนักงานธนาคารเกิดความเครียดและภาวะกดดันจากการต้องเผชิญกับเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนดให้พนักงานธนาคารทำตามเป้าหมายให้สำเร็จ เพื่อใช้ในการประเมินผลงานประจำตัว พร้อมทั้งการเผชิญหน้าและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ลูกค้าพึงพอใจ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงาน กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของผู้วิจัยสังกัด เนื่องจากผลการวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางในการป้องกันและลดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงาน ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
2. เพื่อเปรียบเทียบภาวะหมดไฟของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ และลักษณะการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ และลักษณะการปฏิบัติงานต่างกัน มีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน
2. ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (correlational research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ระดับปฏิบัติการแห่งหนึ่งในพื้นที่การกำกับดูแลของภาคนครหลวง 3 ซึ่งตั้งอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและนนทบุรีจำนวน 39 สาขา มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 420 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 205 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน
2. ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้



2.1 ตัวแปรอิสระ คือ

- 2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ลักษณะการปฏิบัติงาน
- 2.1.2 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์
- 2.1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
- 2.1.4 คุณภาพชีวิตการทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม คือ ภาวะหมดไฟในการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เพื่อเป็นแนวทางลดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เพิ่มคุณภาพการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร
2. เป็นข้อมูลช่วยในการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานธนาคารพาณิชย์

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ในช่วงเริ่มแรกนั้น ภาวะหมดไฟเป็นอาการของความเหนื่อยหน่ายหรือผิดหวังอันเกิดจากการอุทิศตัวให้แก่วิถีทางชีวิต ความสัมพันธ์อันหนึ่งอันใดที่ไม่เคยให้รางวัลตอบแทนตามที่เขาคาดหวังไว้ (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ อ้างถึงใน วิไล เสรีสิทธิพิทักษ์, 2550) จุดเด่นที่ทำให้ภาวะหมดไฟนั้นแตกต่างจากรูปแบบของจิตวิทยา อย่างเช่น ความเครียด คือ เป็นปรากฏการณ์สะสมแบบค่อยเป็นค่อยไป (Maslach & Schaufeli อ้างถึงใน Lizano & MorBarak, 2012) ต่อมาได้มีการจำแนกภาวะหมดไฟนั้นมียอดประกอบสามอย่างคือ (1) อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) หมายถึง ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายหมดกำลังใจ ไม่มีแรงใจในการทำงานหมดความกระตือรือร้น (2) การลดคุณค่าความเป็นบุคคล (depersonalization) หมายถึง ความรู้สึกด้านลบ มีเจตคติในแง่ร้ายต่อผู้อื่น รู้สึกว่าผู้อื่นตาหนึ่ตนเองและทำงานอย่างไม่มีชีวิตจิตใจ และ (3) ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ (reduced personal accomplishment) หมายถึง ความรู้สึกที่ตนเองไร้ความสามารถ ประเมินตนเองในทางไม่ดี และไม่อาจให้ความช่วยเหลือผู้อื่นได้ (Maslach & Schaufeli อ้างถึงใน Lizano & MorBarak, 2012)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์

กรมสุขภาพจิต (2552, หน้า 25-26) ให้ความหมายของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถทางอารมณ์และจิตใจในการปรับตัวและฟื้นตัวกลับสู่สภาวะปกติ ในภายหลังที่พบกับเหตุวิกฤติหรือ

สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความยากลำบากในชีวิต อันเป็นคุณสมบัติหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลผ่านพ้นปัญหาอุปสรรค และดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข ซึ่งแบ่งองค์ประกอบของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ได้ ดังนี้

1. ทนต่อแรงกดดัน คือ มีวิธีการที่จะดูแลจิตใจให้ทนอยู่ได้ สามารถจัดการกับอารมณ์ ความรู้สึกทุกข์ของตนเองได้ในสถานการณ์ที่กดดัน
2. มีกำลังใจ คือ มีแรงที่จะดำเนินชีวิตต่อไปภายใต้สถานการณ์ที่กดดัน อาจมาจากการสร้างกำลังใจด้วยตนเองหรือคนรอบข้างก็ได้
3. ต่อสู้เอาชนะอุปสรรค คือ มั่นใจและพร้อมที่จะเอาชนะปัญหา อุปสรรคที่เกิดจากสถานการณ์วิกฤต ซึ่งความมั่นใจนี้เกิดจากการตระหนักในความสามารถหรือทักษะของตนเอง ว่าตนเองสามารถทำได้ แก้ปัญหานี้ได้ และมีทักษะในการแสวงหาความรู้และเข้าถึงความช่วยเหลือหรือปรึกษา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Rhoades and Eisenberger (2002, pp. 699-701) ที่ได้ทำการศึกษาโดยการสังเคราะห์งานวิจัย (Meta-analysis) มากกว่า 70 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้สรุปปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ ดังนี้

1. ความยุติธรรม (fairness) ในองค์การด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน ทั้งในด้านที่เกี่ยวกับกฎระเบียบ นโยบายที่ใช้ในการตัดสิน และด้านการให้ความเคารพ ให้เกียรติบุคลากร การให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการกำหนดผลตอบแทนแก่บุคลากร เนื่องจากบุคคลไม่ได้คำนึงถึงความยุติธรรมด้านผลตอบแทนที่ตนได้รับจากองค์กรเพียงอย่างเดียว แต่บุคคลยังคำนึงถึงกระบวนการที่ใช้ในการจัดสรรผลตอบแทนด้วย มีพื้นฐานความเชื่อที่ว่า กระบวนการที่ยุติธรรม จะนำมาซึ่งผลตอบแทนที่น่าพึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมั่นคง เชื่อมั่น ไว้วางใจที่จะทำงานในองค์การต่อไปและแสดงถึงความพึงพอใจขององค์การ
2. การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (supervisor support) เนื่องจากผู้บังคับบัญชาเป็นเสมือนตัวแทนขององค์การที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแล และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคน เพื่อรายงานต่อผู้บริหาร นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชายังถือเป็นบุคคลที่ใกล้ชิด และต้องติดต่อกับบุคลากรมากกว่าผู้บริหารระดับสูง ดังนั้น การที่บุคลากรประเมินพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาว่าเป็นบุคคลที่มีเมตตา หรือเป็นบุคคลที่ใจร้ายย่อมเสมือนเป็นการประเมินองค์การด้วยเช่นกัน หากบุคลากรประเมินว่า ผู้บังคับบัญชาเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงานของบุคลากรจะส่งผลให้เกิดทัศนคติต่อองค์การในทางบวก และเลือกที่จะทำงานในองค์การต่อไป แต่หากบุคลากรประเมินในทางลบ จะเกิดความคับข้องใจไม่ยอมทำงาน และลาออกจากองค์การในที่สุด
3. รางวัลและสภาพการทำงาน (organizational rewards and job conditions) การที่องค์การแสดงการยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงานของบุคลากรให้ค่าตอบแทน และเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานตามกระบวนการที่ถูกต้องเหมาะสม แสดงความมั่นคงในการทำงานด้วยการสร้างความเชื่อมั่นว่า



องค์การปรารถนาที่จะรักษาบุคลากรไว้ ไม่ปลดออก แม้ในสภาวะที่มีการลดขนาดองค์กรเกิดขึ้นจำนวนมาก รวมทั้งการให้อิสระในการกำหนดการทำงานแก่บุคลากร เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1975, pp. 91-117) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานว่ามีลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม หมายถึง การจ่ายค่าตอบแทนจะต้องสัมพันธ์กับความรับผิดชอบและเงื่อนไขของงาน ตลอดจนความสามารถในการจ่ายขององค์กร
2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย ไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ และไม่เสี่ยงกับอันตราย
3. โอกาสในการใช้และพัฒนาศักยภาพของบุคลากร หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ปฏิบัติ และความสามารถในการทำงานให้ง่ายขึ้น
4. โอกาสในการก้าวหน้า และมีความมั่นคงในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับเลื่อนตำแหน่งในองค์กร โดยทุกคนมีความสามารถมีตำแหน่งเท่าเทียมกัน
5. การบูรณาการทางสังคมในองค์กร หมายถึง การทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร และการให้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน
6. การปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร หมายถึง การปฏิบัติงานในองค์กรสมาชิกต้องรู้จักสิทธิของตนเอง ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญ คือ ความเป็นส่วนตัว มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน
7. ความสมดุลระหว่างการงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวจึงมีความสำคัญ การทำงานที่มีความสมดุล มีบทบาทที่ชัดเจน
8. ความเกี่ยวข้องกับสังคมของชีวิตการทำงาน หมายถึง บุคลากรทำงานโดยรู้สึกมีคุณค่าอันเนื่องมาจากการทำงาน องค์กรที่ตนเองทำงานอยู่มีความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม ไม่ทำงานโดยมุ่งเพียงหวังผลกำไร ทำงานแล้วส่งผลที่ดีต่อสังคม ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าการที่ตนทำมีคุณค่า

การทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยจึงนำมาสร้างเป็นตัวแปรที่ศึกษา และสมมติฐานของการวิจัย ดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (correlation research) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ระดับปฏิบัติการแห่งหนึ่งในพื้นที่การกำกับดูแลของภาคนครหลวง 3 ซึ่งตั้งอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและนนทบุรี จำนวน 39 สาขา มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 420 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 205 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน

2. ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนคัดเลือกมาจากแบบสอบถามที่มีการสร้างไว้แล้ว ประกอบด้วย 5 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนวันปฏิบัติงาน เป็นลักษณะตรวจสอบรายการ (checklist) ตอนที่ 2 แบบวัดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ตอนที่ 3 แบบวัดเกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ตอนที่ 4 แบบวัดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ตอนที่ 5 แบบวัดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตอนที่ 2-5 แบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

3. เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จผู้วิจัยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้พิจารณาพร้อมทั้งขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่าแบบวัดทั้ง 4 ชุด มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.50-1.00 เมื่อนำไปวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบสอบถาม หาความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) พบว่า แบบวัดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน จำนวน 9 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .709 แบบวัดเกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ จำนวน 9 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .865 แบบวัดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร จำนวน 9 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .922 แบบวัดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .937 โดยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ขึ้นไปถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ และสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

4. แจกแบบสอบถามให้พนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 205 คน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน และติดตามแบบสอบถามกลับคืนมาได้ทั้งหมด จำนวน 205 ชุด

5. นำไปวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ สถิติการแจกแจงความถี่ (frequency) ร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ความแตกต่างของภาวะหมดไฟในการทำงานจำแนกเพศ ลักษณะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งต่อสัปดาห์ โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (independent sample t test) และอายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จะนำไปเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้สถิติ Scheffé's method วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นทางอารมณ์ การสนับสนุนจากองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์



ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งหมด 205 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 79.51 มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 59.02 มีลักษณะการปฏิบัติงานต่อสัปดาห์ส่วนใหญ่ 5 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 71.71

2. การศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงาน ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ผลวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

2.1 พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83, SD = 0.47$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.54, SD = 0.48$) รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.62, SD = 0.53$) และด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 2.33, SD = 0.94$)

2.2 พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.01, SD = 0.57$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ พบว่า ด้านมีกำลังใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.03, SD = 0.67$) รองลงมาคือ ด้านทนต่อแรงกดดัน ($\bar{X} = 4.02, SD = 0.67$) และด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรค มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.98, SD = 0.68$)

2.3 พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46, SD = 0.73$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.69, SD = 0.70$) รองลงมาคือ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และด้านผลตอบแทนจากองค์กร และสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดย ($\bar{X} = 3.44, SD = 0.90$)

2.4 พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.52, SD = 0.66$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและความสัมพันธ์กับสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.19, SD = 0.72$) รองลงมาคือ ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล ($\bar{X} = 3.62, SD = 0.89$) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 3.59, SD = 0.78$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบูรณาการทางสังคม ($\bar{X} = 3.47, SD = 0.80$) ด้านธรรมาภิบาลในการทำงานในองค์กร ($\bar{X} = 3.40, SD = 0.69$) ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริม ($\bar{X} = 3.37, SD = 0.90$) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 3.31, SD = 0.56$) และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.24, SD = 1.03$)

3. จากการเปรียบเทียบภาวะหมดไฟของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ และลักษณะการปฏิบัติงาน ดังข้อมูลที่ปรากฏในตาราง 1-3

ตาราง 1

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	เพศ				t	p
	ชาย		หญิง			
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	2.19	0.84	2.36	0.96	-1.044	.233
ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	2.56	0.39	3.53	0.50	.262	.163
ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	2.54	0.56	2.64	0.53	-1.109	.838
รวม	2.76	0.43	2.85	0.47	-1.035	.320

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่มีเพศต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 2

การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	อายุ								F	p
	ไม่เกิน 25 ปี		26-35 ปี		36-45 ปี		46 ปีขึ้นไป			
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	2.20	0.95	2.31	0.95	2.44	0.97	2.29	0.75	0.417	0.741
ด้านการลดค่าความเป็นบุคคล ของผู้อื่น	3.59	0.44	3.54	0.45	3.56	0.57	3.38	0.49	0.608	0.611
ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	2.58	0.54	2.62	0.54	2.65	0.56	2.64	0.36	0.096	0.962
รวม	2.79	0.47	2.82	0.48	2.88	0.48	2.77	0.32	0.348	0.791

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่มีอายุต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้



ตาราง 3

การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำแนกตามลักษณะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ลักษณะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง				t	p
	5 วัน		7 วัน			
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	2.31	0.93	2.37	0.96	-.463	.644
ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	3.54	0.48	3.53	0.48	.177	.860
ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จใน การปฏิบัติงาน	2.61	0.49	2.66	0.64	-.572	.568
รวม	2.82	0.45	2.85	0.51	-.469	.640

จากตาราง 3 พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่มีลักษณะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งต่างกัน มีภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ดังข้อมูลที่ปรากฏในตาราง 4-6

ตาราง 4

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความยืดหยุ่นทางอารมณ์ กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ตัวแปร	ภาวะหมดไฟในการทำงาน			รวม
	1.ด้านความอ่อน ล้าทางอารมณ์	2.ด้านการลดค่า ความเป็นบุคคล ของผู้อื่น	3.ด้านความรู้สึกไม่ ประสบความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน	
ความยืดหยุ่นทางอารมณ์	-.293*	.040	-.066	-.208*
1. ด้านทนต่อแรงกดดัน	-.196*	.064	-.004	-0.112

ตัวแปร	ภาวะหมดไฟในการทำงาน			รวม
	1.ด้านความ อ่อนล้า ทางอารมณ์	2.ด้านการลดค่า ความเป็นบุคคล ของผู้อื่น	3.ด้านความรู้สึกไม่ ประสบความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน	
2. ด้านมีกำลังใจในการทำงาน	-.274*	.016	-.089	-.213*
3. ด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรค	-.279*	.022	-.075	-.209*

* $p < .05$

จากตาราง 4 พบว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.208 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของความยืดหยุ่นทางอารมณ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม พบว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจในการทำงานกับด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรค มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับค่อนข้างต่ำกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้านมีกำลังใจในการทำงาน และน้อยที่สุด คือ ด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรค โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.213 -.209 ตามลำดับ ยกเว้นด้านทนต่อแรงกดดันไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตาราง 5

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ตัวแปร	ภาวะหมดไฟในการทำงาน			รวม
	1.ด้านความ อ่อนล้า ทางอารมณ์	2.ด้านการลดค่า ความเป็นบุคคล ของผู้อื่น	3.ด้านความรู้สึกไม่ ประสบความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน	
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	-.383*	-.11	-.242*	-.387*
1. ด้านความยุติธรรมเืองการ ต่อการกำหนดผลตอบแทน	-.328*	-.204*	-.159*	-.351*
2. ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า	-.390*	-.077	-.259*	-.388*
3. ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน	-.257*	.03	-.211*	-.243*

* $p < .05$



จากตาราง 5 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $-.387$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางลบ กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 โดยด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน รองลงมาคือ ด้านความยุติธรรมในองค์กร ด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน และน้อยที่สุดคือ ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $-.388$ -.351 และ $-.243$ ตามลำดับ

ตาราง 6

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ตัวแปร	ภาวะหมดไฟในการทำงาน			รวม
	1.ด้านความ อ่อนล้า ทางอารมณ์	2.ด้านการลดค่า ความเป็นบุคคล ของผู้อื่น	3.ด้านความรู้สึกไม่ ประสบความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน	
คุณภาพชีวิตการทำงาน	$-.396^*$	.000	$-.275^*$	$-.372^*$
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและ ยุติธรรม	$-.395^*$	-.043	$-.187^*$	$-.352^*$
2. ด้านสภาพการทำงานที่มีความ ปลอดภัยและส่งเสริม	$-.415^*$	.096	$-.260^*$	$-.345^*$
3. ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคคล	$-.248^*$	.185*	$-.272^*$	$-.207^*$
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ในงาน	$-.213^*$	.099	$-.314^*$	$-.229^*$
5. ด้านการบูรณาการทางสังคม	$-.406^*$	-.101	$-.239^*$	$-.399^*$
6. ด้านธรรมาภิบาลในการทำงาน	$-.318^*$	$-.177^*$	$-.188^*$	$-.347^*$
7. ด้านความสมดุลระหว่างงาน กับชีวิตส่วนตัว	$-.310^*$	$-.224^*$	-.087	$-.319^*$
8. ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและ ความสัมพันธ์กับสังคม	$-.265^*$	.058	$-.221^*$	$-.243^*$

* $p < .05$

จากตาราง 6 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $-.372$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของคุณภาพชีวิตการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งโดยรวม พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งโดยด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ ด้านการบูรณาการทางสังคม รองลงมาคือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และน้อยที่สุดคือ ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $-.399$ -.352 และ $-.207$ ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยผู้วิจัยจะอภิปรายผลตามสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีเพศ อายุ และลักษณะการปฏิบัติงานต่างกัน มีภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นความรู้สึกเหนื่อยล้ากดดันจากปัญหาต่าง ๆ รอบตัวในที่ทำงานสะสมมาจนกลายเป็นความเครียดที่ส่งผลต่อร่างกายและจิตใจ ไม่ว่าจะเป็นเพศชาย หญิง ช่วงอายุต่างกัน ต่างก็ประสบกับความเครียดจากการทำงานทั้งกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน แม้ว่าจะมีลักษณะการปฏิบัติงานที่ต่างกันก็มีภาวะหมดไฟไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเพราะว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ทำงาน 5 วัน บางครั้งก็ต้องออกไปปฏิบัติหน้าที่ในวันหยุดพักผ่อนของตนเอง ทำให้พักผ่อนไม่เพียงพอ สำหรับพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ทำงาน 7 วัน มีชั่วโมงในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ทำงาน 5 วัน ทำให้ได้รับผลกระทบในการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งได้รับวันหยุดไม่ตรงกับครอบครัว จึงทำให้พนักงานที่มีลักษณะการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีภาวะหมดไฟไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ผลการวิจัยพบว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก ความยืดหยุ่นทางอารมณ์



อาจเกิดขึ้นได้เมื่ออารมณ์ทางลบถูกจัดการให้ลดลงไปอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม โดยบุคคลที่มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ทั้งการเลือกใส่ใจสถานการณ์และการประเมินสถานการณ์ใหม่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะช่วยป้องกันการเกิดผลทางลบจากความเครียด บุคคลที่มีความสามารถในการควบคุมการรับรู้อารมณ์ของตนได้หลายแบบ เมื่อพบกับความเครียดจะสามารถจัดการอารมณ์ทางลบได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากความยืดหยุ่นทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางลบแล้วย่อมจะส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Howard (2008) กล่าวว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ไม่ได้เป็นเพียงแค่แหล่งทรัพยากรในการต้านทานความเครียดในเหตุการณ์ความเจ็บปวดในชีวิตเท่านั้น แต่ความยืดหยุ่นทางอารมณ์อาจช่วยรับแรงปะทะจากผลทางด้านลบของความเครียดในการทำงาน โดยเฉพาะสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีความท้าทายและยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Jackson, Firtko, and Edenborough (2007) กล่าวว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นความสามารถของบุคคลที่จะปรับตัวกับความทุกข์ยาก และช่วยในการสร้างความแข็งแกร่งส่วนบุคคล ช่วยให้เกิดทางบวก พัฒนาเขาวนอารมณ์ มุ่งไปสู่ความสมดุลในชีวิต และมีความคิดตรึงตรองที่มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนจิรา เกียรติชนะบำรุง (2560) ศึกษาเรื่อง ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ ผลการวิจัยพบว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานธนาคารพาณิชย์ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และด้านผลตอบแทนจากองค์กรและสภาพการทำงาน ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ หากองค์ประกอบเหล่านี้เกิดขึ้นในทางลบย่อมจะส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Roades and Eisenberger (2002) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ในการได้รับการพัฒนา เมื่อพนักงานเชื่อว่าองค์การมีนโยบายที่ดี โดยการจัดการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับพนักงาน เขาจะรู้สึกว่าการคำนึงถึงการพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร และการที่พนักงานรับรู้ว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรยิ่งมากเท่าไร ก็จะช่วยเพิ่มความคาดหวังของพนักงานในเรื่องของความพยายามในการทำงานกับผลของความพยายามนั้น เช่น การได้รับผลตอบแทนหรือรางวัล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bajaj and Krishnan (2014) ศึกษาเรื่อง “Perceived Organizational Support and Affect: The Moderating Effect of Locus of Control” ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความรู้สึกทางลบหรือภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากองค์ประกอบขั้นพื้นฐานของการทำงานควรทำงานอย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ ได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้มีการกินดีอยู่ดีเหมาะสมตามสถานะของตน

รวมไปถึงครอบครัว เนื่องจากพนักงานในธนาคารมีหลายระดับและต้องการของพนักงานก็จะมี ความแตกต่างกันไป ดังนั้น ธนาคารควรให้การสนับสนุนหรือดำเนินการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน ดังนั้นหากพนักงานธนาคารพาณิชย์ได้รับคุณภาพการทำงานที่ไม่ดีย่อมจะส่งผลกระทบต่อภาวะหมดไฟในการ ทำงานได้เช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ภูวดา ไทยสงวนวรกุล (2556) ศึกษาเรื่อง *ความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้การปฏิบัติตามหลักไตรสิกขา คุณภาพชีวิตในการทำงานกับภาวะหมดไฟ กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ พลศึกษาในเขตภาคกลาง* ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟ ในการทำงานของเจ้าหน้าที่พลศึกษา และคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายภาวะหมดไฟ ในการทำงานของเจ้าหน้าที่พลศึกษาได้

ข้อเสนอแนะ

การวิจัย พบว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ดังนั้น ผู้วิจัย จึงขอเสนอแนะแนวทางในการลดภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังนี้

1. องค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ โดยมีการจัดกิจกรรม อบรม ส่งเสริมเกี่ยวกับการปรับตัว อารมณ์ จิตใจ เพื่อผ่อนคลายความเครียดสะสมอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดกิจกรรมท่องเที่ยวภายในสาขา จัดเลี้ยงปีใหม่ เป็นต้น

2. องค์กรควรมีนโยบายให้พนักงานรับทราบถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับตำแหน่ง ความก้าวหน้าในสายอาชีพ โอกาสได้รับการพัฒนา ทักษะในด้านต่าง ๆ ตลอดจนองค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ให้ค่าตอบแทนและ ผลประโยชน์ที่เหมาะสมกับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย โอกาสในการพัฒนา ตนเองในสายงานอื่น ๆ ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล อิสระในการแสดงความคิดเห็น ความสมดุลในการ ใช้ชีวิตระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว เช่น ไม่ควรประชุมในวันหยุดหรือลาพักผ่อน

3. องค์กรควรมีนโยบายในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เน้นเรื่องการส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพ ชีวิตการทำงานที่ดี ให้บุคลากรเห็นความสำคัญของตนและปฏิบัติงานอย่างมีความสุข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ให้องค์กร โดยเน้นด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอให้กับพนักงาน เช่น การปรับเงินเดือนหรือ สวัสดิการกู้เพื่อการศึกษา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น

2. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานธนาคารพาณิชย์ประจำสาขาเท่านั้น ดังนั้น

ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษากับพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ประจำสำนักใหญ่ กับสาขาในพื้นที่อื่น แล้วนำมาเปรียบเทียบกันว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานที่เหมือนหรือแตกต่างกัน

3. ควรทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในอาชีพอื่น ๆ ที่มีความเสี่ยงภาวะหมดไฟในการทำงาน เช่น แพทย์ พยาบาล ตำรวจ พนักงานในโรงงาน พนักงานที่ทำงานเป็นกะ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2552). *เปลี่ยนร้ายกลายเป็นดี พลังสุขภาพจิต*. ค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://www.dmh.go.th/download/dmhnews/kom2008-2.pdf>
- เจนจิรา เกียรติชนะบำรุง. (2560). *ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุวิริยาสาน.
- ปรัชญ์ งามสมภาค. (2560). อิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะองค์การ ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในองค์การที่อยู่ระหว่างการปรับโครงสร้างองค์การ: กรณีศึกษาองค์การสวนยาง. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*, 7(1), 85-86.
- วิไล เสรีสิทธิพิทักษ์. (2550). บทความฟื้นฟูวิชาการ ภาวะหมดไฟ: ความหมาย แบบทดสอบ และแนวทางป้องกันแก้ไข. *วารสารสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระยา กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข*, 8(2), 43-44.
- ภรดา ไทยสงวนวรกุล. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การปฏิบัติตามหลักไตรสิกขา คุณภาพชีวิตในการทำงานกับภาวะหมดไฟ กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่พลศึกษาในเขตภาคกลาง*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Bajaj, H., & Krishnan, V. R. (2014). Perceived organizational support and affect: The moderating effect of locus of control. *Great Lakes Herald*, 8(1), 22-31.
- Howard, F. (2008). Managing stress or enhancing wellbeing? Positive psychology's contributions to clinical supervision. *Australian Psychologist*, 43(2), 105-113.
- Huse, E., & Cummings, T. (1985). *Organization development and change*. New York: West.
- Jackson, D., Firtko, A., & Edenborough, M. (2007). Personal resilience as a strategy for surviving and thriving in the face of workplace adversity: A literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 60(1), 1-9.
- Lizano, E., & MorBarak, M. (2012). Workplace demands and resources as antecedents of job



burnout among public child welfare workers: A longitudinal study. *Children and Youth Services Review*, 34, 1769-1776.

Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.

Walton, R.E. (1975). Quality of work life: What is it? *Sloan Management Review*, 15, 11-12.