

Received: 29/08/67 Revised: 20/11/67 Accepted: 16/12/67

**ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของอาชีพพนักงานทำความสะอาด
มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคเหนือ**
**Factors Associated with Burnout Syndrome Among Cleaning Workers at a University in
Northern Thailand**

การณยศ รักษาพล, กัลยกร จินนรักษ์, ณภัทร ปันพัว, ปัญญาพร พันธณี, พัชรภา ผ่องใส, พิจิตรา หลวงใน,

วรศรา ไชยเกษม, วิชูศร แสงจันทร์, มณูเชษฐ์ มะโนธรรม^a

สาขาวิชานามัยชุมชน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

^aผู้รับผิดชอบบทความ (e-mail: manuchet.ma@up.ac.th)

Karunyapas Raksaphon, Kanlayakron Jinnarak, Naphat Panpaur, Panjamaphorn Pantoranee,
Patcharapa Phongsai, Pijitra Luangnai, Waritsara Chaikasem, Wichusorn Sangchan, Manuchet Manotham^a

Department of Community Health, School of Public Health, University of Phayao

^aCorresponding author (e-mail: manuchet.ma@up.ac.th)

บทคัดย่อ

ภาวะหมดไฟไม่ใช่โรค แต่เป็นปรากฏการณ์เหตุอาชีพส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจของอาชีพพนักงานทำความสะอาด ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคล และความสำเร็จส่วนบุคคล การวิจัยเชิงวิเคราะห์แบบภาคตัดขวางครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของอาชีพพนักงานทำความสะอาด และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของอาชีพพนักงานทำความสะอาด มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคเหนือ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานทำความสะอาดอายุระหว่าง 15-59 ปี จำนวน 136 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงมิถุนายน พ.ศ. 2567 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 77.90) มีความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 54.40) มีการลดค่าความเป็นบุคคลอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 87.50) และมีความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ (ร้อยละ 97.10) ส่วนด้านปัจจัยพบว่า รายได้มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานและการศึกษามีความสัมพันธ์ต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\chi^2 = 6.718$, $p = 0.034$; $\chi^2 = 4.919$, $p = 0.041$) ดังนั้น จึงให้ข้อเสนอแนะว่าผู้บริหารองค์กรควรมีการปรับภาระงานและปรับค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับระยะเวลาในการทำงาน เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงานทำความสะอาด

คำสำคัญ: ภาวะหมดไฟในการทำงาน ปรากฏการณ์เหตุอาชีพ พนักงานทำความสะอาด

Abstract

Burnout is not a disease, but an occupational phenomenon is a significant physical and mental well-being of cleaning workers, manifesting as emotional exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment. This cross-sectional analytical study aimed to assess burnout syndrome among cleaning workers and identify the associated factors at a university in Northern Thailand. Data were collected from 136 cleaning workers aged 15 to 59, selected through simple random sampling, using a self-administered questionnaire. Data collection occurred from May to June 2024. Descriptive statistics were used to summarize the data, while Chi-square tests were employed to test correlations. The findings indicated that most cleaning workers experienced high levels of burnout syndrome (77.90%), high levels of emotional exhaustion (54.40%), depersonalization (87.50%), and low levels of personal accomplishment (97.10%). Income was found to be significantly correlated with burnout syndrome, and education was found to be significantly correlated with emotional exhaustion ($\chi^2 = 6.718$, $p = 0.034$; $\chi^2 = 4.919$, $p = 0.041$, respectively). Therefore, it is recommended that organizational management adjust workloads and compensation per the working hours to enhance motivation and job satisfaction among cleaning workers.

Keywords: Burnout Syndrome; Occupational Phenomenon; Cleaning Worker

บทนำ

ภาวะหมดไฟไม่ใช่โรค แต่เป็นปรากฏการณ์เหตุอาชีพ (Occupational phenomenon)¹ ภาวะหมดไฟเป็นภาวะของการอ่อนล้าทางอารมณ์ เป็นผลจากความเครียดจากงานที่มากเกินไปอย่างต่อเนื่องยาวนาน ทำให้ผู้มีภาวะหมดไฟมีความรู้สึกว่ทำงานนั้นเกินกำลังที่จะทำได้ มีอารมณ์ร่วมกับการงานลดลงมาก และไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการในการทำงานหรือทำงานได้ไม่ดี ต่อเนื่องนานเข้าก็จะสูญเสียความสนใจและแรงจูงใจในการทำงาน ภาวะหมดไฟเป็นกลุ่มอาการที่เป็นผลมาจากความเครียดเรื้อรังจากการทำงานที่ไม่ได้รับการแก้ไขและการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ² ทั้งนี้ ผู้เชี่ยวชาญจากองค์การอนามัยโลก (World Health Organization)³ จัดให้ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นกลุ่มอาการที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและเป็นภาวะที่ต้องได้รับการรักษาในทางการแพทย์ในคู่มือวินิจฉัยและจัดประเภทของโรคระหว่างประเทศ ฉบับที่ 11 (Revision of the International Classification of Diseases; ICD-11) โดยทางการแพทย์ถือว่าภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็นการเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจที่ยังไม่ถึงขั้นเจ็บป่วยทางจิตเวช² ซึ่งแบ่งลักษณะอาการออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ รู้สึกหมดพลัง 2) การลดค่าความเป็นบุคคล มีทัศนคติด้านลบต่อความสามารถในการทำงานของตนเอง และ 3) ความสำเร็จส่วนบุคคล ประสิทธิภาพการทำงานลดลง⁴ ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสุขภาพที่อาจนำไปสู่ภาวะซึมเศร้า วิตกกังวล นอนไม่หลับ ซึ่งจะมีพฤติกรรมและการแสดงออกที่ผิดปกติทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ส่งผลเสียต่อบุคคลและองค์กร โดยลดสมรรถภาพการทำงานและทำให้แรงจูงใจในการทำงานลดลงหรือหมดไป⁵ ทั้งนี้ อาจนำไปสู่ปัญหาสุขภาพทางด้านร่างกาย เช่น โรคหัวใจและโรคเบาหวาน (ร้อยละ 60-80) ซึ่งจะต้องเข้ารับการรักษาทางการแพทย์² ดังนั้น บุคคลที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานจะมีลักษณะดังนี้ 1) ภาระงานหนักและปริมาณงานมาก รวมถึงงานมีความซับซ้อนต้องทำในเวลาเร่งรีบ 2) ขาดอำนาจในการตัดสินใจ และมีปัญหาการเรียงลำดับความสำคัญของงาน 3) ไม่ได้รับการตอบแทนหรือรางวัลที่เพียงพอต่อสิ่งที่ได้ทุ่มเทไป 4) รู้สึกไร้ตัวตนในที่ทำงาน หรือไม่เป็นส่วนหนึ่งของทีม 5) ไม่ได้รับความยุติธรรม ขาดความเชื่อใจ และการเปิดใจยอมรับกัน และ 6) ระบบบริหารในที่ทำงานที่ขัดต่อคุณค่า และจุดมุ่งหมายในชีวิตของตนเอง²

พนักงานทำความสะอาดเป็นอาชีพที่พบเห็นได้โดยทั่วไปในสถานที่ต่าง ๆ ที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นสถานศึกษา อาคารสำนักงาน โรงพยาบาล หรือโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ อาชีพพนักงานทำความสะอาดเป็นอาชีพบริการขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีความเสี่ยงที่ต้องสัมผัสกับปัจจัยคุกคามทางสุขภาพจากสภาพแวดล้อมประกอบด้วย ปัจจัยคุกคามด้านกายภาพ เคมี ชีวภาพ การยศาสตร์ และจิตสังคม⁶ พนักงานทำความสะอาดมีหน้าที่รับผิดชอบทำความสะอาด โดยมีลักษณะการปฏิบัติงาน เช่น ดูดฝุ่น ขัดถู ล้าง และฆ่าเชื้อสถานที่หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ทำให้มีโอกาสสัมผัสปัจจัยคุกคามทางสุขภาพด้านเคมีที่เป็นส่วนประกอบของน้ำยาทำความสะอาดอยู่เป็นประจำ ซึ่งอาจเป็นความเสี่ยงและสาเหตุทำให้เกิดโรคหอบหืดจากการทำงาน⁷ สำหรับปัจจัยคุกคามทางสุขภาพด้านจิตสังคมในอาชีพพนักงานทำความสะอาดที่สำคัญ ได้แก่ ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน การได้รับค่าตอบแทนที่ไม่แน่นอน รวมทั้งการทำงานที่เร่งรีบ⁸ กรณีชั่วโมงการทำงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน⁹ ได้มีการกำหนดให้ลูกจ้างทำงานไม่เกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน หรือตามที่นายจ้างลูกจ้างตกลงกัน แต่ไม่เกิน 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีวันหยุดสัปดาห์ละ 1 วัน และมีวันหยุดประจำปีตามปกติทั่วไป แต่ถ้าหากพนักงานทำความสะอาดมีการทำงานติดพันในแต่ละวันที่จะต้องอยู่ทำงานของตนเองให้เสร็จ ซึ่งบางที่นายจ้างอาจจะมีค่าล่วงเวลาการทำงานให้ แต่บางที่อาจจะไม่มี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดความเป็นมาตรฐานขององค์กรที่พนักงานทำความสะอาดนั้นปฏิบัติงานอยู่¹⁰ ดังนั้น อาชีพพนักงานทำความสะอาดจึงเป็นอีกกลุ่มอาชีพที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้

ด้วยเหตุนี้ ภาวะหมดไฟในการทำงานจึงเป็นปัญหาที่สำคัญซึ่งทำให้เกิดผลกระทบต่อการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจของผู้ให้บริการลดลง การขาดงาน และการลาออก ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลทำให้เกิดภาวะหมดไฟ แบ่งเป็นปัจจัยด้านองค์กรและปัจจัยด้านบุคคล ในการขาดอำนาจในการตัดสินใจในงานของตนเอง ขาดผลตอบแทนที่เหมาะสม และภาระงานไม่ตรงความต้องการ โดยการแก้ไขปัญหภาวะหมดไฟ ทำให้ได้ทั้งปัจจัยด้านองค์กรและปัจจัยด้านบุคคล ทั้งนี้ หากผู้บริหารองค์กรมีกลยุทธ์ในการสร้างพลังใจ ก็จะสามารถป้องกันและฟื้นคืนสภาพ เมื่อบุคลากรเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อคุณภาพของการทำงาน ลดการสูญเสียบุคลากรและพนักงานได้⁵ ซึ่งการแก้ไขปัจจัยด้านบุคคลสามารถทำได้ง่ายกว่า แต่มีประสิทธิภาพน้อยกว่า ส่วนการแก้ไขปัจจัยด้านองค์กรทำได้ยากกว่าแต่มีประสิทธิภาพดีกว่า¹¹

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของอาชีพพนักงานทำความสะอาด มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคเหนือ
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของอาชีพพนักงานทำความสะอาด มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคเหนือ

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงวิเคราะห์แบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional analytical study) เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงมิถุนายน พ.ศ. 2567

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานทำความสะอาดของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคเหนือ จำนวน 180 คน¹² กลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตรของ Krejcie and Morgan¹³ โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 136 คน หลังจากนั้นสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยใช้วิธีการจับฉลาก มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้ 1) กำหนดหมายเลขประจำตัวตามรายชื่อพนักงานทำความสะอาดทุกคน จำนวน 180 คน 2) นำหมายเลขประจำตัวของพนักงาน ทำความสะอาดมาจัดทำเป็นฉลาก 3) จับฉลากขึ้นมาทีละหมายเลขจนกระทั่งครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ สำหรับแนวทางการจัดทำบัญชีสำรอกในกรณีที่ไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจาก

พนักงานทำความสะอาดที่ได้รับการสุ่มในครั้งแรกได้ ผู้วิจัยจะจับฉลากครั้งสองหรือครั้งถัดๆ ไป จนกระทั่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบ ทั้งนี้ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีคุณลักษณะตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดเกณฑ์การคัดเลือก (Inclusion criteria) คือ 1) เป็นพนักงานทำความสะอาดที่มีอายุระหว่าง 15-59 ปี ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคเหนือ 2) สมัครใจเข้าร่วมโครงการวิจัย โดยลงนามเป็นลายลักษณ์อักษรในหนังสือยินยอมตนให้ทำวิจัย เกณฑ์การคัดออก (Exclusion criteria) คือ พนักงานทำความสะอาดที่มีปัญหาสุขภาพ เช่น มีอาการหอบหืด ภูมิแพ้ ไม่สบาย และเกณฑ์การยุติการเข้าร่วมการวิจัย (Termination of study criteria) คือ พนักงานทำความสะอาดที่เจ็บป่วยกะทันหันไม่สามารถให้ข้อมูลได้ มีปัญหาสุขภาพที่เป็นอุปสรรคต่อการตอบแบบสอบถามและมีปัญหาอื่นๆ เกิดขึ้นระหว่างการตอบแบบสอบถาม จนไม่สามารถเข้าร่วมการวิจัยได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งประยุกต์จากแบบประเมินมาตรฐาน Maslach Burnout Inventory (MBI) สร้างขึ้นโดย Maslach and Jackson¹⁴ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 16 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ น้ำหนัก ส่วนสูง ดัชนีมวลกาย สถานภาพสมรส การศึกษา โรคประจำตัว รายได้ต่อเดือน เวลาในการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน การออกกำลังกาย การสูบบุหรี่ การดื่มแอลกอฮอล์ การสนับสนุนจากองค์กร และสิทธิการรักษาพยาบาล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน จำนวน 22 ข้อ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำนวน 9 ข้อ 2) ด้านการลดค่าความเป็นบุคคล จำนวน 5 ข้อ และ 3) ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล จำนวน 8 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ที่มีคำตอบเป็นทางเลือก 7 ระดับ โดยมีข้อคำถามทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งเป็นแบบเลือกคำตอบ คือ 1) ไม่เคยรู้เช่นนั้น 2) บ้าง 2-3 ครั้ง 3) เดือนละ 1 ครั้ง 4) เดือนละ 2-3 ครั้ง 5) สัปดาห์ละ 1 ครั้ง 6) สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และ 7) ทุก ๆ วัน โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลความหมายของคะแนนเป็น 2 ระดับ ดังนี้ 1) ภาวะหมดไฟในการทำงาน แบ่งเป็น กลุ่มที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับสูง คือ กลุ่มที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดค่าความเป็นบุคคลอยู่ในระดับสูง มีความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ และกลุ่มที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับต่ำ คือ กลุ่มที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดค่าความเป็นบุคคลอยู่ในระดับต่ำ มีความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับระดับสูง 2) ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ แบ่งเป็น ระดับต่ำ 0-27 คะแนน และระดับสูง 28-54 คะแนน 3) ด้านการลดค่าความเป็นบุคคล แบ่งเป็น ระดับต่ำ 0-15 คะแนน และระดับสูง 16-30 คะแนน และ 4) ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล แบ่งเป็น ระดับต่ำ 0-24 คะแนน และระดับสูง 25-48 คะแนน¹⁵

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ความเหมาะสมและความชัดเจนของภาษา จากผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วยอาจารย์ในสาขาวิชานามยุมชน ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำวิจัยและการพัฒนาแบบสอบถาม จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence index: IOC) เท่ากับ 0.99 และผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานทำความสะอาดของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงราย จำนวน 30 คน ซึ่งแบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงานหาค่าความเที่ยงโดยใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Chronbach's alpha coefficient)¹⁶ เท่ากับ 0.82

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ก่อนดำเนินการวิจัยผู้วิจัยยื่นขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อพิจารณาประเด็นทางจริยธรรม จากนั้นผู้วิจัยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน เพื่อขอดำเนินการวิจัยและชี้แจงแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในช่วงเดือนพฤษภาคมถึงมิถุนายน พ.ศ. 2567 ทั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และไปพบกลุ่มตัวอย่างรายบุคคลในสถานที่ทำงาน โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

ใช้เวลาประมาณ 30 นาทีต่อคน นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูล แล้วจึงนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยพะเยา เมื่อวันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2567 เลขที่โครงการวิจัย HREC-UP-HSST 1.2/052/67 ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างโดยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนดำเนินการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมโดยสมัครใจ ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะเก็บเป็นความลับ โดยใช้รหัสแทนชื่อ-สกุลของกลุ่มตัวอย่างในแบบสอบถาม และนำเสนอผลการวิจัยเป็นภาพรวม จากนั้นให้กลุ่มตัวอย่างลงนามเป็นลายลักษณ์อักษรในหนังสือยินยอมตนให้ทำวิจัย ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการดำเนินชีวิตของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ภาวะหมดไฟในการทำงาน ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคล และความสำเร็จส่วนบุคคลของอาชีพพนักงานทำความสะอาด วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi-square test) และ Fisher's exact test เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของอาชีพพนักงานทำความสะอาด

ผลการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 136 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 100.00) มีอายุเฉลี่ย 45.00 (S.D.=8.87) ปี มีน้ำหนักเฉลี่ย 58.00 (S.D.=11.74) กิโลกรัม มีส่วนสูงเฉลี่ย 154.00 (S.D.=6.43) เซนติเมตร มีดัชนีมวลกาย (BMI) ตามมาตรฐานของคนไทยไม่เกินค่ามาตรฐาน (BMI $\leq$ 22.99) (ร้อยละ 41.90) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 59.60) มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ร้อยละ 53.70) ไม่มีโรคประจำตัว (ร้อยละ 66.90) มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 7368.00 (S.D.=1518.54) บาท เวลาในการทำงานเฉลี่ย 9.00 (S.D.=1.14) ชั่วโมง ประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 68.41 (S.D.=65.01) เดือน ออกกำลังกาย (ร้อยละ 69.10) ไม่สูบบุหรี่ (ร้อยละ 98.50) ดื่มแอลกอฮอล์ (ร้อยละ 56.60) ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร (ร้อยละ 100.00) และมีสิทธิการรักษาพยาบาล (ร้อยละ 100.00)

ภาวะหมดไฟในการทำงานของอาชีพพนักงานทำความสะอาด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาวะหมดไฟในการทำงานของอาชีพพนักงานทำความสะอาด พบว่า มีภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 77.90) รองลงมา คือ อยู่ในระดับต่ำ (ร้อยละ 22.10) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาวะหมดไฟในการทำงานของอาชีพพนักงานทำความสะอาด (n=136 คน)

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับต่ำ	30	22.10
ระดับสูง	106	77.90

ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคล และความสำเร็จส่วนบุคคลของอาชีพพนักงานทำความสะอาด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคล และการลดความสำเร็จส่วนบุคคลของอาชีพพนักงานทำความสะอาด พบว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 54.40) รองลงมา คือ อยู่ในระดับต่ำ (ร้อยละ 45.60) การลดค่าความเป็นบุคคลส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 87.50) รองลงมา คือ อยู่ในระดับต่ำ (ร้อยละ 12.50) และ ความสำเร็จส่วนบุคคลส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ (ร้อยละ 97.10) รองลงมา คือ อยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 2.90) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคล และความสำเร็จส่วนบุคคลของอาชีพพนักงานทำความสะอาด (n=136 คน)

ปัจจัย	จำนวน	ร้อยละ
ความอ่อนล้าทางอารมณ์		
ระดับต่ำ (0-27 คะแนน)	62	45.60
ระดับสูง (28-54 คะแนน)	74	54.40
Mean=30.16, S.D.=8.45, Min=14, Max=52		
การลดค่าความเป็นบุคคล		
ระดับต่ำ (0-15 คะแนน)	17	12.50
ระดับสูง (16-30 คะแนน)	119	87.50
Mean=17.60, S.D.=3.00, Min=5, Max=28		
ความสำเร็จส่วนบุคคล		
ระดับต่ำ (0-24 คะแนน)	132	97.10
ระดับสูง (25-48 คะแนน)	4	2.90
Mean=18.21, S.D.=3.42, Min=5, Max=30		

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของอาชีพพนักงานทำความสะอาด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของอาชีพพนักงานทำความสะอาด พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\chi^2 = 6.718$, $p = 0.034$) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของอาชีพพนักงานทำความสะอาด (n=136 คน)

ปัจจัย	ภาวะหมดไฟในการทำงาน				χ^2	p-value
	ต่ำ		สูง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
อายุ (ปี)						
20-39	7	18.40	31	81.60	0.406	0.524
40-59	23	23.50	75	76.50		
Mean=45.00, S.D.=8.87, Min=20, Max=59						
ดัชนีมวลกาย (กิโลกรัม/เมตร ²)						

ปัจจัย	ภาวะหมดไฟในการทำงาน				χ^2	p-value
	ต่ำ		สูง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
≤ 22.99	14	23.30	46	76.60	0.101	0.750
> 22.99	16	21.10	60	78.90		
สถานภาพสมรส						
สมรส	19	23.50	62	76.50	0.228	0.633
โสด	11	20.00	44	80.00		
การศึกษา						
ไม่ได้ศึกษา	1	20.00	4	80.00	1.166	0.575
ได้ศึกษา	29	22.10	102	77.90		
โรคประจำตัว						
ไม่มี	17	18.70	74	81.30	1.825	0.177
มี	13	28.90	32	71.10		
รายได้ต่อเดือน (บาท)						
5,000-10,000	27	20.50	105	79.50	6.718	0.034*
10,001-15,000	3	75.00	1	25.00		
Mean=7368.00, S.D.=1518.54, Min=5000, Max=15000						
เวลาในการทำงาน (ชั่วโมง)						
7-12	29	21.60	105	78.40	3.560	0.221
13-16	1	50.00	1	50.00		
Mean=9.00, S.D.=1.14, Min=7, Max=16						
ประสบการณ์ในการทำงาน (เดือน)						
1-180	29	22.50	100	77.50	1.776	0.338
181-360	1	14.30	6	85.70		
Mean=68.41, S.D.=65.01, Min=1, Max=360						
การออกกำลังกาย						
ไม่ออกกำลังกาย	12	28.60	30	71.40	1.499	0.221
ออกกำลังกาย	18	19.10	76	80.90		
การสูบบุหรี่						
ไม่สูบ	29	21.80	104	78.20	0.574	1.000
สูบแต่เลิกแล้ว	1	33.30	2	66.70		
การดื่มแอลกอฮอล์						

ปัจจัย	ภาวะหมดไฟในการทำงาน				χ^2	p-value
	ต่ำ		สูง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ไม่ดื่ม	11	18.60	48	81.40	0.707	0.401
ดื่ม	19	24.70	58	75.30		

*p-value<0.05, จากการทดสอบ Fisher's exact test

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ของอาชีพพนักงานทำความสะอาด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ของอาชีพพนักงานทำความสะอาด พบว่าการศึกษามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\chi^2 = 4.919$, p = 0.041) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ของอาชีพพนักงานทำความสะอาด (n=136 คน)

ปัจจัย	ความอ่อนล้าทางอารมณ์				χ^2	p-value
	ต่ำ		สูง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
อายุ (ปี)						
20-39	14	36.80	24	63.20	1.626	0.202
40-59	48	49.00	50	51.00		
Mean=45.00, S.D.=8.87, Min=20, Max=59						
ดัชนีมวลกาย (กิโลกรัม/เมตร ²)						
≤ 22.99	25	41.70	35	58.30	0.666	0.415
> 22.99	37	48.70	39	51.30		
สถานภาพสมรส						
สมรส	37	45.70	44	54.30	0.001	0.979
โสด	25	45.50	30	54.50		
การศึกษา						
ไม่ได้ศึกษา	4	80.00	1	20.00	4.919	0.041*
ได้ศึกษา	58	44.30	73	55.70		
โรคประจำตัว						
ไม่มี	42	46.20	49	53.80	0.035	0.851
มี	20	44.40	25	55.60		
รายได้ต่อเดือน (บาท)						
5,000-10,000	60	45.50	72	54.50	0.032	1.000
10,001-15,000	2	50.00	2	50.00		
Mean=7368.00, S.D.=1518.54, Min=5000, Max=15000						
เวลาในการทำงาน (ชั่วโมง)						
7-12	61	45.50	73	54.50	0.844	1.000

ปัจจัย	ความอ่อนล้าทางอารมณ์				χ^2	p-value
	ต่ำ		สูง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
13-16	1	50.00	1	50.00	1.124	0.411
Mean=9.00, S.D.=1.14, Min=7, Max=16						
ประสบการณ์ในการทำงาน (เดือน)						
1-180	58	44.60	72	55.40		
181-360	4	66.70	2	33.30		
Mean=68.41, S.D.=65.01, Min=1, Max=360					0.183	0.669
การออกกำลังกาย						
ไม่ออกกำลังกาย	18	42.90	24	57.10		
ออกกำลังกาย	44	46.80	50	53.20		
การสูบบุหรี่					2.423	0.206
ไม่สูบ	60	45.10	73	54.90		
สูบแต่เลิกแล้ว	2	66.70	1	33.30		
การดื่มแอลกอฮอล์					0.534	0.465
ไม่ดื่ม	29	49.20	30	50.80		
ดื่ม	33	42.90	44	57.10		

*p-value<0.05, จากการทดสอบ Fisher's exact test

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการลดค่าความเป็นบุคคลของอาชีพพนักงานทำความสะอาด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการลดค่าความเป็นบุคคลของอาชีพพนักงานทำความสะอาด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการลดค่าความเป็นบุคคลของอาชีพพนักงานทำความสะอาด (n=136 คน)

ปัจจัย	การลดค่าความเป็นบุคคล				χ^2	p-value
	ต่ำ		สูง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
อายุ (ปี)						
20-39	6	15.80	32	84.20	0.522	0.564
40-59	11	11.20	87	88.80		
Mean=45.00, S.D.=8.87, Min=20, Max=59						
ดัชนีมวลกาย (กิโลกรัม/เมตร ²)						
≤ 22.99	9	15.00	51	85.00	0.614	0.433
> 22.99	8	10.50	68	89.50		
สถานภาพสมรส						
สมรส	13	16.00	68	84.00	2.307	0.129

ปัจจัย	การลดค่าความเป็นบุคคล				χ^2	p-value
	ต่ำ		สูง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
โสด	4	7.30	51	92.70	0.589	1.000
การศึกษา						
ไม่ได้ศึกษา	1	20.00	4	80.00		
ได้ศึกษา	16	12.20	115	87.80	0.574	0.449
โรคประจำตัว						
ไม่มี	10	11.00	81	89.00		
มี	7	15.60	38	84.40	0.589	0.418
รายได้ต่อเดือน (บาท)						
5,000-10,000	16	12.10	116	87.90		
10,001-15,000	1	25.00	3	75.00	0.144	1.000
Mean=7368.00, S.D.=1518.54, Min=5000, Max=15000						
เวลาในการทำงาน (ชั่วโมง)						
7-12	16	11.90	118	88.10	0.897	1.000
13-16	1	50.00	1	50.00		
Mean=9.00, S.D.=1.14, Min=7, Max=16						
ประสบการณ์ในการทำงาน (เดือน)					1.886	0.170
1-180	16	12.40	113	87.60		
181-360	1	14.30	6	85.70		
Mean=68.41, S.D.=65.01, Min=1, Max=360						
การออกกำลังกาย					0.965	0.326
ไม่ออกกำลังกาย	7	16.70	35	83.30		
ออกกำลังกาย	10	10.60	84	89.40		
การสูบบุหรี่					0.290	1.000
ไม่สูบ	16	12.00	117	88.00		
สูบแต่เลิกแล้ว	1	33.30	2	66.70		
การดื่มแอลกอฮอล์					1.886	0.170
ไม่ดื่ม	10	16.90	49	83.10		
ดื่ม	7	9.10	70	90.90		

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จส่วนบุคคลของอาชีพพนักงานทำความสะอาด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จส่วนบุคคลของอาชีพพนักงานทำความสะอาด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จส่วนบุคคลของอาชีพพนักงานทำความสะอาด (n=136 คน)

ปัจจัย	ความสำเร็จส่วนบุคคล				x ²	p-value
	ต่ำ		สูง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
อายุ (ปี)						
20-39	36	94.70	2	5.30	0.996	0.311
40-59	96	98.00	2	2.00		
Mean=45.00, S.D.=8.87, Min=20, Max=59						
ดัชนีมวลกาย (กิโลกรัม/เมตร ²)						
≤ 22.99	60	98.40	1	1.60	3.254	0.130
> 22.99	72	96.00	3	4.00		
สถานภาพสมรส						
สมรส	77	96.20	3	3.80	2.798	0.147
โสด	55	98.20	1	1.80		
การศึกษา						
ไม่ได้ศึกษา	4	80.00	1	20.00	0.125	1.000
ได้ศึกษา	128	97.70	3	2.30		
โรคประจำตัว						
ไม่มี	90	98.90	1	1.10	3.270	0.106
มี	42	93.30	3	6.70		
รายได้ต่อเดือน (บาท)						
5,000-10,000	128	97.70	3	2.30	0.125	1.000
10,001-15,000	4	80.00	1	20.00		
Mean=7368.00, S.D.=1518.54, Min=5000, Max=15000						
เวลาในการทำงาน (ชั่วโมง)						
7-12	131	97.80	3	2.20	0.031	1.000
13-16	1	50.00	1	50.00		
Mean=9.00, S.D.=1.14, Min=7, Max=16						
ประสบการณ์ในการทำงาน (เดือน)						
1-180	126	97.70	3	2.30	0.190	1.000
181-360	6	85.70	1	14.30		
Mean=68.41, S.D.=65.01, Min=1, Max=360						
การออกกำลังกาย						
ไม่ออกกำลังกาย	40	95.20	2	4.80	0.706	0.587
ออกกำลังกาย	92	97.90	2	2.10		
การสูบบุหรี่						
ไม่สูบ	130	97.70	3	2.30	0.062	1.000
สูบแต่เลิกแล้ว	2	66.70	1	33.30		

ปัจจัย	ความสำเร็จส่วนบุคคล				χ^2	p-value
	ต่ำ		สูง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
การดื่มแอลกอฮอล์						
ไม่ดื่ม	56	94.90	3	5.10	1.677	0.316
ดื่ม	76	98.70	1	1.30		

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของอาชีพพนักงานทำความสะอาด มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคเหนือ พบว่า พนักงานทำความสะอาดมีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับสูง อธิบายได้ว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานทำความสะอาดเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพด้านร่างกายและจิตใจ รวมถึงประสิทธิภาพการทำงานในระยะยาว มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ ได้แก่ 1) ลักษณะงาน (Job description) งานทำความสะอาดเป็นงานที่มีความซ้ำซาก จำเจ และมีเวลาจำกัด ซึ่งอาจทำให้พนักงานทำความสะอาดเกิดความเครียดสะสมได้ 2) สภาพแวดล้อมการทำงาน (Work environment) พนักงานทำความสะอาดต้องทำงานในพื้นที่ที่มีมลพิษ เช่น ฝุ่นละออง สารเคมี เสียงดัง หรืออุณหภูมิที่ไม่เหมาะสม ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าด้านร่างกายและจิตใจ และยังสามารถส่งผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว เช่น ปัญหาระบบทางเดินหายใจ หรือโรคจากการทำงาน และ 3) ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) งานทำความสะอาดต้องใช้แรงกายอย่างหนักในการทำงาน ส่งผลให้เกิดปัญหาสุขภาพ เช่น อาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ โรคระบบโครงกระดูกและกล้ามเนื้อ หรือโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ทั้งนี้ เมื่อเกิดปัญหาสะสมโดยไม่ได้ได้รับการจัดการที่เหมาะสม จะยิ่งเพิ่มโอกาสของภาวะหมดไฟในการทำงาน นอกจากนี้ ความเครียดในชีวิตประจำวัน การขาดการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือครอบครัว อาจเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้เร็วขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาในชนวนันท์ ประสารพันธ์ และคณะ¹⁷ ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานครพบว่า บุคลากรมีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับสูง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยด้านลักษณะงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคล

พนักงานทำความสะอาดมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ระดับสูง อธิบายได้ว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานทำความสะอาด เกิดจากการทำงานที่ใช้แรงกายต่อเนื่องและจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอกับงาน ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งสะสมกลายเป็นความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้ สอดคล้องกับการศึกษาของกช พัทธวงศ์โรจน์ และคณะ¹¹ ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะหมดไฟจากการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของบุคลากรด้านบริการปฐมภูมิ อำเภอพระนครศรีอยุธยาพบว่า บุคลากรด้านบริการปฐมภูมิมิความอ่อนล้าทางอารมณ์ระดับสูง ได้แก่ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้บุคลากรด้านบริการปฐมภูมิต้องรับภาระงานที่เกินขีดความสามารถ และนำไปสู่ภาวะเหนื่อยล้าด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งสะสมกลายเป็นความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้ ทั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของนฤมล เพ็ชรทิพย์ และคณะ¹⁸ ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาและการตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานการรับรู้การเปลี่ยนแปลงที่มากเกินกว่าจะรับได้สำหรับอาจารย์มหาวิทยาลัยในประเทศไทยพบว่า เมื่อหาความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของภาวะหมดไฟ โดยใช้เกณฑ์ขนาดอิทธิพลของ Cohen's effect size¹⁹ พบว่า มีความสัมพันธ์กันสูงกับองค์ประกอบความอ่อนล้าทางอารมณ์หมายความว่า หากอาจารย์มหาวิทยาลัยไทยมีระดับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงที่มากเกินกว่าจะรับได้ที่สูงก็จะมีอาการอ่อนล้าทางอารมณ์สูงตามไปด้วย จึงอาจเป็นสาเหตุหรือมีความสัมพันธ์กับสภาวะทุกข์ใจ (Psychological distress) เช่น รู้สึกเหนื่อยหน่าย รู้สึกจัดการไม่ได้ เศร้า ซึ่งสอดคล้องกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ในสภาวะหมดไฟและจะมีผลทำให้เกิดความเครียดและพลังงานลดลง

พนักงานทำความสะอาดมีการลดค่าความเป็นบุคคลระดับสูง เช่น มีการใช้ยานอนหลับในช่วงสองสัปดาห์ที่ผ่านมา อธิบายได้ว่า พนักงานทำความสะอาดที่มีการใช้ยานอนหลับในช่วงสองสัปดาห์ที่ผ่านมา อาจสะท้อนถึงปัญหาการนอนไม่หลับที่เกี่ยวข้องกับความเครียด หรือความวิตกกังวล ซึ่งการนอนไม่หลับเป็นผลมาจากความรู้สึกหมดไฟในตัวเอง ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นสำคัญที่ทำให้เกิดการลดค่าความเป็นบุคคล สอดคล้องกับการศึกษาของกช พัทธ์ช่วงศ์โรจน์ และคณะ¹¹ ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะหมดไฟจากการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของบุคลากรด้านบริการปฐมภูมิ อำเภอพระนครศรีอยุธยาพบว่า บุคลากรด้านบริการปฐมภูมิมีการลดค่าความเป็นบุคคลระดับสูง ได้แก่ การใช้ยานอนหลับในช่วงสองสัปดาห์ที่ผ่านมา ซึ่งสะท้อนถึงปัญหาการจัดการความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรในสายงานบริการ

พนักงานทำความสะอาดมีความสำเร็จส่วนบุคคลระดับต่ำ อธิบายได้ว่า งานทำความสะอาดต้องใช้แรงกายอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้พนักงานเหนื่อยล้าด้านร่างกายและจิตใจ อาจทำให้ขาดแรงจูงใจในการหากิจกรรมที่ช่วยเติมเต็มความสุขในชีวิตส่วนตัว เช่น การไปเที่ยวเพื่อผ่อนคลาย หรือเมื่อมีโอกาสได้ไปเที่ยว อาจยังรู้สึกว่าเป็นกิจกรรมที่ไม่ได้ช่วยเติมเต็มความสำเร็จหรือคุณค่าในตัวเอง สอดคล้องกับการศึกษาของกช พัทธ์ช่วงศ์โรจน์ และคณะ¹¹ ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะหมดไฟจากการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของบุคลากรด้านบริการปฐมภูมิ อำเภอพระนครศรีอยุธยาพบว่า บุคลากรด้านบริการปฐมภูมิ มีความสำเร็จส่วนบุคคลระดับต่ำ ได้แก่ การได้ไปเที่ยว ซึ่งสะท้อนถึงความเชื่อมโยงระหว่างความเหนื่อยล้าจากงานและการไม่สามารถใช้กิจกรรมเหล่านี้ เพื่อเติมเต็มคุณค่าหรือความสุขในชีวิตได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ จากการศึกษาของณฤมล เพ็ชรทิพย์ และคณะ¹⁸ ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาและการตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานการบริการเปลี่ยนแปลงที่มากเกินไปจนกว่าจะรับได้สำหรับอาจารย์มหาวิทยาลัยในประเทศไทยพบว่า เมื่อหาความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของภาวะหมดไฟ โดยใช้เกณฑ์ขนาดอิทธิพลของ Cohen's effect size¹⁹ ไม่พบความสัมพันธ์กับองค์ประกอบความสำเร็จส่วนบุคคล หมายความว่า การลดสำเร็จของบุคคลอาจจะไม่ใช่เกณฑ์ที่ดีในการดูความสัมพันธ์กับการบริการเปลี่ยนแปลงที่มากเกินไปจนกว่าจะรับได้ เนื่องจาก พบค่าความสัมพันธ์ที่ค่อนข้างต่ำหรือแทบไม่มีความสัมพันธ์ เนื่องจากความสำเร็จส่วนบุคคลเป็นมิติที่ไม่เกี่ยวข้องกับความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดค่าความเป็นบุคคล

รายได้มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของอาชีพพนักงานทำความสะอาด อธิบายได้ว่า รายได้ที่ต่ำหรือไม่เพียงพอ สามารถเพิ่มความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของนริสา วงศ์พนารักษ์⁵ ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์: การสร้างพลังใจพบว่า รายได้ที่ไม่เพียงพอเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานในบุคลากรทางการแพทย์ โดยรายได้ที่ต่ำก่อให้เกิดความกังวลและความเครียดสะสมซึ่งเป็นตัวกระตุ้นสำคัญของภาวะหมดไฟในการทำงาน และสอดคล้องกับการศึกษาเพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล²⁰ ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่ม Generation Y พบว่า ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน เป็นหนึ่งในสาเหตุที่ทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยพนักงานที่มองว่าผลตอบแทนไม่เหมาะสมกับภาระงานมีความอ่อนล้าทางอารมณ์และภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่า

การศึกษามีความสัมพันธ์ต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ของอาชีพพนักงานทำความสะอาด อธิบายได้ว่า การศึกษาที่สูงขึ้นช่วยให้บุคคลสามารถเข้าถึงข้อมูล ความรู้ หรือทรัพยากรที่ช่วยจัดการความเครียดได้ดีขึ้น เช่น เทคนิคการผ่อนคลาย การสื่อสารเพื่อแก้ไข ปัญหา หรือการบริหารจัดการเวลา สอดคล้องกับการศึกษาของณัฐนันท์ ฤทธิ์สำเร็จ และคณะ²¹ ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงานและปัจจัยชีวิตความเป็นอยู่มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนมีการศึกษามัธยมศึกษาหรือต่ำกว่าจะมีภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่าระดับการศึกษานุปริญญาหรือปริญญาตรี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการศึกษาที่สูงขึ้นมีผลต่อการลดความอ่อนล้าทางอารมณ์ และสอดคล้องกับการศึกษาของเต็มสิริ ป.ปาน²² ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะหมดไฟในการทำงานของทันตภิบาลจังหวัดสงขลาพบว่า การศึกษาเป็นปัจจัยเชิงบวกต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์หรือการที่ผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ต่ำกว่าผู้จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการศึกษาที่สูงขึ้นเป็นปัจจัยเชิงบวกต่อการลดความอ่อนล้าทางอารมณ์

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานที่เป็นผู้ว่าจ้างพนักงานทำความสะอาด รวมถึงองค์กรที่เกี่ยวข้องกับแรงงาน เช่น บริษัทรับเหมาด้านการทำความสะอาดและกระทรวงแรงงาน ควรเน้นการจัดกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพวัยทำงานให้ครอบคลุมทุกมิติ ได้แก่ ด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ รวมทั้งควรมีการประเมินภาระงานและปรับค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับระยะเวลาในการทำงาน เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานและเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงานทำความสะอาดในองค์กร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. นำผลจากการศึกษาในครั้งนี้ พัฒนาต่อยอดทำการศึกษแบบติดตามผล (Longitudinal study) เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานทำความสะอาดในระยะยาว เช่น ผลกระทบต่อสุขภาพจิตและประสิทธิภาพการทำงาน
2. ควรมีการใช้เครื่องมือวัดภาวะหมดไฟ เช่น แบบวัด Maslach Burnout Inventory (MBI) ร่วมกับเครื่องมือวัดภาวะสุขภาพจิต เช่น GHQ-12 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งภาวะหมดไฟและผลกระทบต่อสุขภาพจิต
3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานทำความสะอาดของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคเหนือเท่านั้น ดังนั้น ควรขยายขอบเขตการศึกษานักงานทำความสะอาดจากหลายพื้นที่ เช่น หน่วยงานภาครัฐ เอกชน โรงพยาบาล หรือบริษัทรับเหมากายนอก เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานในบริบทที่แตกต่างกันและนำไปสู่ข้อเสนอแนะที่ครอบคลุม

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมคิด จูหว่า คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมชาย จาตศรี อาจารย์เนตรนภา พรหมมา และอาจารย์พรพนา สมจิตร รวมถึงคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนสาขาวิชานามัยชุมชน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยาทุกท่าน ขอขอบพระคุณพนักงานทำความสะอาดของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคเหนือ ที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

1. พรชัย สิทธิศรีณย์กุล. ภาวะหมดไฟไม่ใช่โรค แต่เป็นปรากฏการณ์เหตุอาชีพ. Chulalongkorn Medical Bulletin. 2563;2(2):115-119.
2. กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout syndrome) [อินเทอร์เน็ต]. เข้าถึงจาก: <https://dmh.go.th/news/view.asp?id=2270> [สืบค้นเมื่อ 21 สิงหาคม 2567].
3. World Health Organization. Burn-out an “occupational phenomenon”: International Classification of Diseases [Internet]. Available from: https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/ [cited 2024 Nov 17].
4. Mealer M, Moss M, Good V, Gozel D, Kleinpell R, Sessler C. What is burnout syndrome [Internet]. Available from: <https://www.thoracic.org> [cited 2024 Nov 17].
5. นริสา วงศ์พนารักษ์. ภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์: การสร้างพลังใจ. วารสารวิจัยสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2567;17(1):23-32.
6. Rogers B. Occupational and environmental health nursing concept and practice. Philadelphia: Saunders; 2003.

7. Jeebhay MF, Quirce S. Occupational asthma in the developing and industrialised world: a review. *Int J Tuberc Lung Dis.* 2007;11(2):122-33.
8. Lansdown TC, Deighan C. Psychosocial influences on health and safety behaviour among small and medium-sized enterprises. *Institution of Occupational Safety and Health.* 2016;23:33-55.
9. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน. การคุ้มครองแรงงาน [อินเทอร์เน็ต]. เข้าถึงจาก: <https://lb.mol.go.th/> [สืบค้นเมื่อ 18 พฤศจิกายน 2567].
10. กนกกุล เพชรอุทัย, ปุณยวีร์ หนูประกอบ. การศึกษาสภาพปัญหาการทำงานและความคุ้มครองทางสังคมของผู้ประกอบอาชีพลูกจ้างแม่บ้าน. *วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมปริทรรศน์.* 2566;6(2):229-45.
11. กษ พัทธวงษ์ศรีโรจน์, ธาตรี โบลิตธิพิเชษฐ์, ศรัณย์ ศรีคำ, ธนภณ ลีศรี. ภาวะหมดไฟจากการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของบุคลากรด้านบริการปฐมภูมิ อำเภอพระนครศรีอยุธยา. *วารสารศูนย์อนามัยที่ 9.* 2567;18(3):839-50.
12. กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยพะเยา. ข้อมูลแสดงจำนวนพนักงานทำความสะอาด มหาวิทยาลัยพะเยา [อินเทอร์เน็ต]. เข้าถึงจาก: <https://building.up.ac.th/> [สืบค้นเมื่อ 16 สิงหาคม 2567].
13. Krejcie RV, Morgan DW. Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement.* 1970;30(3):607-10.
14. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior.* 1981;2:99-113.
15. Best JW. *Research in education.* New York: Prentice-Hall, Englewood Cliffs; 1997.
16. Cronbach LJ. *Essentials of psychological testing.* New York: Harper & Row; 1970.
17. นิชขุนนท์ ประสารพันธ์, เฟลินพิศ บุญยมาลิก, อรรพรรณ แก้วบุญชู. ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. *วารสารพยาบาลสาธารณสุข.* 2564;35(3):48-63.
18. นฤมล เพ็ชรทิพย์, ธนยศ สุมาลัยโรจน์, สมรรถพงศ์ ขจรมณี. การพัฒนาและการตรวจสอบคุณภาพมาตรวัดการรับรู้การเปลี่ยนแปลงที่มากเกินไปจนกว่าจะได้รับสำหรับอาจารย์มหาวิทยาลัยในประเทศไทย. *วารสารวิชาการและวิจัยสังคมศาสตร์.* 2565;17(3):25-38.
19. Cohen J. *Statistical power analysis for the behavioral sciences.* 2nd ed. Hillsdale, NJ: Erlbaum; 1988.
20. เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล. ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่ม Generation Y. *สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.* 2564.
21. ณัฐนันท์ ฤทธิ์สำเร็จ, ธีระวุธ ธรรมกุล, ปกมล เหล่ารักษาวงษ์. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. *วารสารสาธารณสุขมหาวิทยาลัยบูรพา.* 2565;17(1):86-99.
22. เต็มสิริ ป.ปาน. ภาวะหมดไฟในการทำงานของทันตภิบาลจังหวัดสงขลา. *วิทยาสารทันตสาธารณสุข.* 2564;26(1):24-36.