

การศึกษาแนวทางในการบรรเทาภาวะหมตไฟในการทำงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Study of Immigration Police's Job Burnout.



Pol.Cpl. Sipong Nuthep

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2022

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

การศึกษาแนวทางในการบรรเทาภาวะหมดไฟในการทำงาน
ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

โดย

ส.ต.ท.ศิพงษ์ หนูเทพย์

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

อาจารย์ ดร.พิมพ์สิริ อรุณศรี

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริมา ทองสว่าง)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.พิมพ์สิริ อรุณศรี)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรัชณี ศรีเวย)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

คิพงษ์ หนูเทพย์ : การศึกษาแนวทางในการบรรเทาภาวะหมดไฟในการทำงานของ
ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง. (A Study of Immigration Police's Job Burnout.) อ.ที่
ปรึกษาหลัก : อ. ดร.พิมพ์สิริ อรุณศรี

การวิจัยเรื่องการศึกษาแนวทางในการบรรเทาภาวะหมดไฟในการทำงานของตำรวจ
ตรวจคนเข้าเมือง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาวะหมดไฟในการ
ทำงาน ปัจจัยและบริบทที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน และแนวทางในการบรรเทาและ
ป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนหน่วยงานหนึ่งในสังกัด
สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า
กำลังพลจำนวน 183 นาย ตอบแบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานกลับมาจำนวน 87 ราย คิด
เป็นร้อยละ 47.54 และพบว่า มีกำลังพลที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน ได้แก่
ด้านความอ่อนล้า (Exhaustion) ด้านความเย็นชา (Cynicism) และด้านความมีประสิทธิภาพในการ
ทำงาน (Professional Efficacy) จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.28 ของผู้ตอบแบบประเมิน
ทั้งหมด

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน 3 อันดับแรก ได้แก่ เงินค่าตอบแทนที่ไม่
เหมาะสมเพียงพอ ความกดดันจากผู้บังคับบัญชา และข้อสั่งการที่ไม่สมเหตุสมผลจากองค์กร
สำหรับวิธีแก้ไขภาวะหมดไฟในการทำงานด้วยตนเอง ได้แก่ การไม่ทำอะไรเลย การมุ่งสอบสัญญา
บัตร การหาอาชีพเสริม การปรับตัว การคิดแต่เรื่องดี การปลีกตัวออกจากงาน การย้ายหน่วยงาน
การเปลี่ยนอาชีพ และการไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองเนื่องจากเป็นปัญหาจากระบบและเบื้องบน
สำหรับข้อเสนอแนะต่อองค์กรเพื่อบรรเทาภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ การเพิ่มค่าตอบแทน
โดยเฉพาะเงินค่าล่วงเวลาให้เหมาะสมและเป็นธรรม การจัดสรรกำลังพลให้เหมาะสมกับปริมาณ
งานเพื่อบรรเทาความอ่อนล้าทางร่างกายและจิตใจของกำลังพล และการลดข้อสั่งการที่ไม่
สมเหตุสมผล เพื่อลดความเครียดและความกดดันอันนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต

ปีการศึกษา 2565

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6382051824 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: JOB BURNOUT, immigration

Sipong Nuthep : A Study of Immigration Police's Job Burnout.. Advisor:
PIMSIRI AROONSRI, Ph.D.

This qualitative research aims to study the immigration police's job burnout, specifically job burnout level as per Maslach Burnout Inventory (MBI) and factors associated with it. An initial identification of burnout individuals revealed that 22 of 87 officers, approximately 25 percent, who responded to the MBI assessment were burned out in all three aspects: exhaustion, cynicism, and professional efficacy.

A semi-structure interview with twelve officers identified as burned out suggested that burnout symptoms these officers described were consistent with Maslach's. The descriptions matched well with the first two aspects except professional efficacy. When put their performance in context, their answers suggested that they were able to satisfy most indicators of work efficacy. Interview also found contextual factors of the burnout being low monetary incentive (i.e., low salary, having to split over time payment with the entire country immigration police who do not get as much traffic as where they work), micromanagement from their superiors, some unnecessary commands from their superiors. Research implications and suggestions for burnout.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2022

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง การศึกษาแนวทางในการบรรเทาภาวะหมดไฟในการทำงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสำเร็จลุล่วงไปได้ ผู้วิจัยต้องขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ ดร.พิมพ์สิริ อรุณศรี อาจารย์ที่ปรึกษาหลักของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ที่เป็นคุณแม่ที่ใส่ใจผู้วิจัยเสมอมา ให้คำปรึกษากับผู้วิจัยอย่างเต็มที่ เป็นกันเอง รวมถึงให้ข้อคิด แนะนำเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการศึกษา การทำงาน และการใช้ชีวิตของผู้วิจัยอย่างดีเสมอมา ช่วยให้ผู้วิจัยทำวิจัยฉบับนี้ได้อย่างราบรื่นและสบายใจตลอดระยะเวลาที่ได้ทำงานร่วมกัน นอกจากนี้ยังต้องกราบขอบพระคุณท่านคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่านที่ได้กรุณาให้ข้อคิดเห็น คำแนะนำในแง่มุมต่างๆ เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้ครบถ้วนและสมบูรณ์มากขึ้น และขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ ดร.ชัยยุทธ กลีบบัว อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งเป็นผู้แปลแบบประเมินภาวะหมดไฟฯ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และได้กรุณาอนุญาตให้ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิจัย และได้ให้ความกรุณาแนะนำ แลกเปลี่ยนความรู้ ข้อคิดเห็น คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และมีค่าอย่างยิ่งกับผู้วิจัยหลายครั้งแม้ว่าจะไม่ได้รู้จักกันเป็นการส่วนตัว

ขอขอบคุณพ่อ แม่ คุณย่า ครอบครัวที่สนับสนุนด้านการศึกษาและเป็นกำลังใจให้มาตลอดเวลา ขอขอบคุณแฟนที่น่ารักที่เข้าใจและเป็นกำลังใจให้ในวันที่อ่อนล้าจากการวิจัย ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหลายท่านที่เข้าใจในทุกครั้งที่คุณวิจัยต้องเรียนไปด้วยขณะทำงาน ขอขอบคุณน้องพลอย ฟ้า เจ้แจ่มก๊ก ที่คอยตอบคำถามผู้วิจัยตลอดเวลา ขอขอบคุณเพื่อน ร.ป.ม. 54 หลายท่าน เพื่อนกลุ่มก้าบก้าบ ฝ่ายๆ แพร่ๆ ทิทๆ น้องนิน พีรี ที่ช่วยกันเรียน ช่วยกันแบกงานกลุ่มจนผ่านพ้นมาได้ เพื่อนในกลุ่มลูกอาจารย์พิม เพชรพลอย พีหมีว ที่ให้คำปรึกษา รับฟัง และปรับทุกข์ ให้กำลังใจ ปลุกไฟในการทำวิจัยกันตลอดเวลา และสุดท้ายต้องขอบคุณตัวเองที่ไม่ย่อท้อ พยายามเอาชนะตัวเองทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับงานวิจัยฉบับนี้อย่างสุดความสามารถจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ศิพงษ์ หนูเทพย์

สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 คำถามในการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.4 ระเบียบวิธีวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตของการศึกษา.....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.7 นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร	10
2.1.1 ประวัติสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.....	10
2.1.2 มาตรฐานการปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมืองทางอากาศ.....	16
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน.....	20

2.2.1 ความหมายของภาวะหมดไฟ	20
2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน	21
2.2.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล.....	21
2.2.2.2 ปัจจัยจากภายนอกตัวบุคคล.....	27
2.2.3 อาการของภาวะหมดไฟในการทำงาน.....	40
2.2.5 ผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงาน	49
2.2.6 การบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงาน.....	52
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	55
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	57
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	58
3.1 รูปแบบการวิจัย	58
3.2 แหล่งข้อมูล	58
3.3 กลุ่มประชากรเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	59
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิจัย	60
3.6 จริยธรรมการวิจัย.....	62
3.7 ข้อจำกัดในงานวิจัย.....	62
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	64
4.1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	64
4.2 ข้อค้นพบในการศึกษา.....	67
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	154
5.1 สรุปผลการศึกษา	155
5.2 อภิปรายผล	159
บรรณานุกรม.....	170



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ระดับช่วงคะแนนของภาวะหมดไฟในการทำงานสำหรับกลุ่มอาชีพทั่วไป.....	60
ตารางที่ 2 ระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของกลุ่มประชากร.....	64
ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	65
ตารางที่ 4 การประเมินความมีประสิทธิภาพในการทำงานด้วยตนเอง.....	118
ตารางที่ 5 การประเมินความถี่ของพฤติกรรมที่สะท้อนความมีประสิทธิภาพในการทำงาน.....	126



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่ 1 แผนผังโครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	10
รูปภาพที่ 2 แผนผังผู้บังคับบัญชาและความรับผิดชอบ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	15
รูปภาพที่ 3 ขั้นตอนการตรวจหนังสือเดินทางขาเข้า.....	16
รูปภาพที่ 4 ขั้นตอนการตรวจลงตรา (Visa on Arrival).....	17
รูปภาพที่ 5 ขั้นตอนการตรวจหนังสือเดินทางขาออก.....	18
รูปภาพที่ 6 ขั้นตอนการขอสงวนสิทธิการกลับเข้ามาในราชอาณาจักร	19
รูปภาพที่ 7 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	57



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout Syndrome) หมายถึง อาการทางจิตวิทยาที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดสะสมจากการทำงาน ประกอบไปด้วยความรู้สึกอ่อนล้าในระดับสูง ความรู้สึกแยะ เมินเฉย และปลีกตัวออกจากงาน และความรู้สึกไม่กระตือรือร้น และขาดประสิทธิภาพในการทำงาน (Maslach & Leiter, 2016) หากปล่อยให้เกิดอาการดังกล่าวเป็นเวลาดำเนินไปจะก่อให้เกิดความรู้สึกไม่ดีต่อตนเองต่องานที่ทำ รู้สึกว่าไม่มีประโยชน์ หรือสามารถทำบางสิ่งบางอย่างได้ดี ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง หยุดงานบ่อยขึ้น และอาจนำไปสู่การลาออกในที่สุด (กรมสุขภาพจิต, 2564) ในด้านร่างกายอาจก่อให้เกิดอาการปวดเมื่อยร่างกาย อ่อนล้า อ่อนเพลีย ปวดศีรษะ ปวดท้อง ส่วนทางด้านความคิดอาจก่อให้เกิดการสูญเสียความมั่นใจในตนเอง เปื่อหน่าย มีอาการของภาวะซึมเศร้าและนอนไม่หลับ (กมลพร วรรณฤทธิ์, 2562) ซึ่งในภาพรวมของสังคมไทยประสบปัญหาภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นวงกว้าง จากการสำรวจของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล (CMMU) ในปี พ.ศ. 2562 พบว่าแรงงานในทุกกลุ่มอาชีพ มีภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับสูง พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีภาวะหมดไฟร้อยละ 77 รองลงมาเป็นบริษัทเอกชน ร้อยละ 73 ข้าราชการ ร้อยละ 58 และธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 48 โดยมีสาเหตุหลักมาจากภาระงานที่มากเกินไปไม่สมดุลกับจำนวนคน ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องปรับตัว และกระตุ้นให้มีโครงการที่สร้างสรรค์ช่วยออกแบบให้คนในองค์กรมีสุขภาพจิตที่เข้มแข็ง มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน รวมทั้งปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของแรงงาน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (Immigration Bureau) เป็นหน่วยงานสำคัญที่มีบทบาทในการเดินทางระหว่างประเทศ ในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจในการตรวจบุคคลและยานพาหนะที่เดินทางเข้ามาใน และออกไปนอกราชอาณาจักร เปรียบเสมือนประตูของประเทศ เป็นแนวหน้าในการรักษาความมั่นคงของประเทศ จึงเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญยิ่ง ทั้งงานการให้บริการในการเดินทางข้ามแดนและการรักษาความมั่นคงของประเทศ (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2565) ข้าราชการตำรวจในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจึงเป็นกำลังพลที่ต้องติดต่อสื่อสารกับประชาชนโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติหลักของประเทศไทย อาทิ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยาน

ดอนเมือง ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ เป็นต้น ซึ่งในการทำงานของเจ้าหน้าที่ต้องพบปะกับผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ท่าอากาศยานนานาชาติบางแห่งก็เปิดบริการ 24 ชั่วโมง ทำให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต้องให้บริการผู้โดยสารในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก ในปี พ.ศ. 2563-2564 มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ที่รุนแรงและเป็นวงกว้าง ทำให้การเดินทางทั้งในประเทศและระหว่างประเทศผ่านท่าอากาศยานนานาชาติต่างๆ ชะลอตัวลงไปอย่างมาก แต่ก็มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องจากนโยบายเปิดประเทศเต็มรูปแบบของรัฐบาล หลังจากสถานการณ์โรคระบาดคลี่คลายลง โดยมีการคาดการณ์ปริมาณการจราจรทางอากาศและจำนวนผู้เดินทางจากต่างประเทศมายังประเทศไทยในปี 2565 จะเกินกว่า 10 ล้านคน (คณะโฆษกรัฐบาล, 2565) โดยในปีงบประมาณ 2565 จะมีผู้โดยสารรวมทั้งเข้าและออก 45.60 ล้านคน และปริมาณเที่ยวบินรวม 402,970 เที่ยวบิน และคาดว่าปีงบประมาณ 2566 ผู้โดยสารจะเพิ่มเป็น 95.70 ล้านคน ปริมาณเที่ยวบินรวม 664,796 เที่ยวบิน (ไอบีสเนส, 2565)

การทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่เป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวนซึ่งเป็นกำลังพลหลักในการทำงาน คือ การตรวจอนุญาตหนังสือเดินทางบุคคล และยานพาหนะเข้า-ออกจากราชอาณาจักร โดยหน่วยงานที่ผู้วิจัยทำการศึกษาคือหน่วยงานย่อยหนึ่งที่ปฏิบัติหน้าที่ในท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง ซึ่งในการทำงานมีการแบ่งกำลังพลออกเป็น 4 ผลัดผลัดละประมาณ 20 -30 คน มีเวลาทำงานในเวรกลางวันตั้งแต่เวลา 09.00-17.00 นาฬิกา เปรียบเทียบตั้งแต่เวลา 17.00-09.00 นาฬิกา ของวันรุ่งขึ้น เวลามาตรฐานกลางในการตรวจอนุญาตบุคคลหนึ่งบุคคลอยู่ที่ประมาณ 45 วินาที เป็นการทำงานที่ต้องแข่งกับเวลาเพื่อระบายความหนาแน่นของผู้โดยสารที่เดินทางเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ลักษณะงานเป็นงานประจำที่ต้องทำซ้ำๆ ในแต่ละวัน การที่ต้องทำงานตรวจอนุญาตหนังสือเดินทางซ้ำๆ เป็นเวลานาน รวมไปถึงปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องย่อมตามมาซึ่งความเหนื่อยล้าทางร่างกายและอารมณ์ ความเครียด การกระทบกระทั่งกับผู้โดยสาร และการร้องเรียนอันอาจเกิดจากการสื่อสารหรือวัฒนธรรมที่แตกต่างกันรวมถึงปัญหาอื่นๆ ที่เป็นปัจจัยอันจะพัฒนาภาวะทางอารมณ์ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ลดลง มีการหยุดงานบ่อยขึ้น เช่น จากการลางานหรือการแทนเวร หากปล่อยให้ภาวะดังกล่าวดำเนินต่อไป อาจก่อให้เกิดปัญหาทางสุขภาพ เช่น อาการอ่อนเพลีย เจ็บป่วย ปวดศีรษะ ปวดท้อง เบื่อหน่าย เป็นต้น (ศรีสกุล เฉียบแหลม และ เพ็ญญา แดงด้อมยุทธ์, 2562) ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีอารมณ์อยากทำงาน ประชาชนผู้เข้ารับบริการก็จะได้รับการบริการที่ไม่ดีเท่าที่ควร ทำให้ประสิทธิภาพ

การทำงานในภาพรวมของหน่วยงานลดลงได้ และอาจก่อให้เกิดปัญหาการสูญเสียกำลังพลจากการลาออกจากราชการในที่สุด การตระหนักรู้ และทำความเข้าใจปัญหาภาวะหมดไฟในการทำงานดังกล่าวย่อมเป็นสิ่งเร่งด่วนที่องค์กรควรให้ความสำคัญ และเร่งค้นหาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อันก่อให้เกิดภาวะดังกล่าวเพื่อสามารถแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที บรรเทาอาการหมดไฟในการทำงานให้ดีขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีสุขภาพกาย ใจ และสุขภาพทางอารมณ์ที่ดี ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่มีกำลังใจและความพร้อมที่จะทำงานในแต่ละวัน อันจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดี มีรอยยิ้ม ความสะอาด และประทับใจ ลดโอกาสในการเกิดข้อขัดแย้ง ร้องเรียนระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการได้ ซึ่งจะทำให้การทำงานในภาพรวมของหน่วยงานเป็นไปด้วยดี และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดการสูญเสียกำลังพลจากการลาออก หรือโอนย้ายไปหน่วยงานอื่นได้

ด้วยสาเหตุและปัจจัยตามที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์จะทำการศึกษาแนวทางในการบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่ง ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง เพื่อทราบถึงบริบทและปัจจัยที่ก่อให้เกิดสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานดังกล่าว และเพื่อเป็นแนวทางในการบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานในอีกประการหนึ่งด้วย

1.2 คำถามในการวิจัย

1.2.1 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่งที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง มีปัจจัยและบริบทของภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นอย่างไร

1.2.2 ภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่งที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่งสามารถบรรเทาหรือป้องกันได้อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่งที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง

1.3.2 เพื่อศึกษาระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่งที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง

1.3.3 เพื่อศึกษาแนวทางในการบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่ง ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง

1.4 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การคัดกรองกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านรูปแบบการเก็บข้อมูลแบบการสำรวจผ่านเครื่องมือที่ใช้คือ แบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานสำหรับกลุ่มอาชีพทั่วไป (Maslach Burnout Inventory-General Survey : MBI-GS) ซึ่งพัฒนาโดย คริสตินา มาสลาซ (Christina Maslach) นักจิตวิทยาสังคมชาวอเมริกัน ฉบับภาษาไทย แปลโดย ชัยยุทธ กลีบบัว (2552)

จากนั้นใช้วิธีการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยพิจารณาจากผลของระดับภาวะหมดไฟในการทำงานจากแบบประเมินประกอบกับการตัดสินใจของผู้วิจัย เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยเลือกข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่ง ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง ผู้ซึ่งมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้า (Exhaustion) ด้านความเย็นชา (Cynicism) และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน (Professional Efficacy) จำนวน 10 คน และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่งที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง ผู้ซึ่งมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูงด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน และมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลางในด้านความอ่อนล้า และด้านความเย็นชา จำนวน 2 คน รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 12 คน หลังจากนั้นดำเนินการสัมภาษณ์ โดยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้คำถามที่มีรูปแบบคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เพื่อทราบถึงความเข้าใจและลักษณะของภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงาน บริบทและปัจจัยที่มองว่าก่อให้เกิด ภาวะหมดไฟในการทำงาน และแนวทางในการปรับตัวทั้งของตนเองและองค์กร เพื่อบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงาน

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

1.5.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตในการศึกษา คือ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่ง ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการศึกษา อันได้แก่ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่ง ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง ผู้มีความเสี่ยงของภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูง ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้า ด้านความเย็นชา และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 10 คน และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่ง ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูง ด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน และมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง ในด้านความอ่อนล้า และด้านความเย็นชา จำนวน 2 คน รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 12 คน

1.5.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยและบริบทที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job burnout) ทั้งปัจจัยส่วนบุคคลของกำลังพล และปัจจัยแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นกับข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่ง ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง จะเป็นการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ตลอดจนแนวทางในการบรรเทาและป้องกันภาวะดังกล่าวในเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน อันจะส่งผลดีต่อการบริการประชาชน และการทำงานในภาพรวมขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรักษากำลังพลไว้กับองค์กรเพื่อลดงบประมาณ และทรัพยากรในการสรรหา และรับบรรจุใหม่ ในกรณีการสูญเสียกำลังพลจากการลาออกจากราชการหรือโอนย้ายไปหน่วยงานอื่น

1.5.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยทั้งหมด จำนวน 3 เดือน ตั้งแต่เดือนกันยายน ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 เพื่อตระหนักรู้และเข้าใจปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่ง ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง

1.6.2 เพื่อทราบถึงระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่ง ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง

1.6.3 เพื่อแสวงหาแนวทางในการบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานแก่ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่ง ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง

1.7 นิยามศัพท์

1.7.1 ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job burnout) เป็นโรคที่ได้รับการขึ้นทะเบียนจากองค์การอนามัยโลก (WHO) ในปี 2019 โดยระบุว่า เป็นอาการที่คนทำงานไม่สามารถจัดการกับความเครียดสะสมที่เป็นลักษณะความเครียดเรื้อรังของตนเองได้ ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟ (Burnout Syndrome) ขึ้นในผู้ปฏิบัติงาน (กรมสุขภาพจิต, 2564) โดยพบว่ามีปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานที่มาจากทั้งภาวะภายในบุคคล เช่น อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน แนวทางการดำเนินชีวิตของแต่ละปัจเจก และสภาพแวดล้อมรอบตัว เช่น ลักษณะงานที่ทำ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ระบบบริหารงานภายในองค์กร การไม่ได้รับความดี ความชอบ การถูกเพิกเฉยไม่ได้รับการให้ความสำคัญ เป็นต้น (Maslach & Leiter, 2016)

ในงานวิจัยฉบับนี้ หมายถึง ภาวะหมดแรง อ่อนล้า เบื่อหน่ายไม่อยากทำงาน หรือทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ไม่มีกำลังใจในการทำงาน อันอาจเกิดมาจากปัจจัยหลายประการ ทั้งปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในที่นี้คือข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่ง ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง

1.7.2 ชั้นประทวน หมายถึง ข้าราชการตำรวจผู้มิยศติตำรวจตรี สิบตำรวจโท สิบตำรวจเอก จ่าสิบตำรวจ และดาบตำรวจ ถ้าผู้ซึ่งมิยศติตำรวจเป็นหญิง ให้เติมคำว่า “หญิง” ท้ายยศตำรวจนั้นด้วย มาตรา 57 ระบุว่า การแต่งตั้งยศตำรวจชั้นประทวน ให้ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ หรือผู้บังคับบัญชาในระดับผู้บังคับการขึ้นไปซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เป็นผู้แต่งตั้งตั้งทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ การแต่งตั้งยศตำรวจชั้นประทวนเป็นกรณีพิเศษ ให้ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติเป็นผู้แต่งตั้งตั้งตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดในกฎคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ และในมาตรา 59 ระบุว่า การให้ออกจากว่าที่ยศตำรวจชั้นสัญญาบัตร หรือการถอดหรือการออกจากยศตำรวจชั้นประทวน ให้ผู้มีอำนาจสั่งตามมาตรา 56 วรรคสาม หรือมาตรา 57 แล้วแต่กรณีสั่งได้ตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ("พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565," 2565)

1.7.3 ชั้นสัญญาบัตร หมายถึง ข้าราชการตำรวจผู้มียศร้อยตำรวจตรีขึ้นไป โดยผู้ที่ครองยศว่าที่ยศใดให้ถือเสมือนยศนั้น ถ้าผู้ซึ่งมียศตำรวจเป็นหญิง ให้เติมคำว่า “หญิง” ทำที่ยศตำรวจผู้นั้นด้วย โดยบรรจุจากบุคคลซึ่งได้รับการคัดเลือกหรือสอบแข่งขันได้ และให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดในกฎคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ และให้ทำโดยประกาศพระบรมราชโองการ การแต่งตั้งยศตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นกรณีพิเศษ อาจกระทำได้โดยประกาศพระบรมราชโองการ โดยในระหว่างที่ยังไม่มีประกาศพระบรมราชโองการแต่งตั้งยศตำรวจชั้นสัญญาบัตร จะแต่งตั้งว่าที่ยศตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นการชั่วคราวก็ได้ โดยให้ผู้มีอำนาจดังต่อไปนี้ เป็นผู้สั่งแต่งตั้ง ได้แก่ ตั้งแต่ว่าที่ยศพลตำรวจตรีขึ้นไป ให้นายกรัฐมนตรีเป็นผู้สั่งแต่งตั้ง และตั้งแต่ว่าที่ยศร้อยตำรวจตรีขึ้นไป แต่ไม่สูงกว่าว่าที่ยศพันตำรวจเอก ให้ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติเป็นผู้สั่งแต่งตั้ง (“พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565,” 2565)

1.7.4 ซุปเปอร์ไวเซอร์ (Supervisor) หมายถึง ชื่อเรียกล้าลองของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ได้แก่ ข้าราชการตำรวจที่มียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรี ร้อยตำรวจโท และร้อยตำรวจเอก ในการปฏิบัติงานบางครั้งอาจเรียกข้าราชการระดับรองสารวัตรว่า “ซูป” ซึ่ง เนื่องจากเป็นผู้ที่คอยดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ด้านหลังช่องตรวจหนังสือเดินทาง สามารถจัดการกับปัญหาในระดับสูงและซับซ้อนได้ อาทิ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับคำสั่งทางกฎหมาย เช่น คำสั่งศาลฯ, การผ่อนผันการอยู่เกินกำหนดระยะเวลาอนุญาต (Overstay) เป็นต้น

1.7.5 ผลัด หมายถึง ลักษณะนามเรียกการผลัดเปลี่ยนเวรยาม เช่น เปลี่ยนเวรวันละ 3 ผลัด (ราชบัณฑิตยสภา, 2551) ในงานวิจัยฉบับนี้ หมายถึง ผลัด หรือคณะทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่ง ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง แบ่งเป็น 4 ผลัด ปฏิบัติหน้าที่สลับกันเข้าเวร

1.7.6 การแทนเวร หมายถึง การที่ข้าราชการตำรวจมาปฏิบัติหน้าที่แทนเวรให้กับข้าราชการตำรวจท่านอื่นซึ่งไม่ใช่เวรในผลัดของตนเอง โดยผู้ที่ จะทำการแทนเวรต้องดำเนินการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาระดับสารวัตรขึ้นไปทราบทุกครั้ง และให้ทำใบแทนเวรเสนอสารวัตรประจำผลัดลงนามรับทราบและให้ผู้บังคับบัญชาตามคำสั่ง 1212/2537 ลง 1 ต.ค. 2537 ที่ดูแลควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาในสังกัด มีหน้าที่รับผิดชอบ กำกับ กวดขัน ดูแลและควบคุมผู้มาแทนเวรในวันนั้น เสมือนเจ้าตัวมาปฏิบัติหน้าที่ด้วยตัวเองอย่างเคร่งครัด โดยให้มีการทำบัญชีคุมสถิติการแทนเวรให้ไม่เกิน 8 ครั้งต่อเดือน เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจในสังกัด

1.7.7 ระบบไบโอเมตริก (Biometric system) หมายถึง เทคโนโลยีในการใช้คุณลักษณะหรือพฤติกรรมบางอย่างในสิ่งมีชีวิต ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ และสามารถเทียบวัดหรือนับจำนวนได้มาผนวกเข้ากับหลักการทางสถิติเพื่อการแยกแยะ พิสูจน์ ระบุ และยืนยันตัวตนของบุคคล (ยงยุทธ สารวงษ์, 2550)

1.7.8 การสงวนสิทธิการกลับเข้ามาในราชอาณาจักร (Re-entry Permit) หมายถึง การขออนุญาตกลับเข้ามายังประเทศไทยอีกครั้งโดยไม่ขาดจากวีซ่าเดิมที่ได้รับ กล่าวคือ หากคนต่างชาติเดินทางออกนอกราชอาณาจักร การอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรดังกล่าวจะสิ้นสุดลง อันเป็นไปตามมาตรา 39 แห่ง พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 เว้นแต่ แจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ว่าประสงค์จะยื่นคำร้องขอทำ Re-entry Permit เพื่อสงวนสิทธิในการเดินทางกลับเข้ามาอีก โดยพนักงานเจ้าหน้าที่จะทำ Re-entry Permit ลงในหนังสือเดินทางและสามารถกลับเข้ามาได้อีก โดยจะอนุญาตให้เข้ามาและอยู่ในราชอาณาจักรเท่าที่ระยะเวลาขออนุญาตนั้นเหลืออยู่

ในส่วนถัดไปของสารนิพนธ์ บทที่ 2 ผู้วิจัยนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ บทที่ 3 กล่าวถึงระเบียบวิธีวิจัย ประกอบด้วย วิธีการศึกษา ขอบเขตการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล แนวทางการวิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิจัย และจริยธรรมในการวิจัยและการพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลสำคัญ บทที่ 4 ผลการศึกษา ผู้วิจัยได้แสดงให้เห็นถึงข้อค้นพบในการศึกษา และบทที่ 5 เป็นการสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางในการบรรเทาภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการ ตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่งที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ตำรา บทความ และจากสื่ออินเทอร์เน็ต ทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ เพื่อประยุกต์ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร

2.1.1 ประวัติสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

2.1.2 มาตรฐานการปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมืองทางอากาศ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job burnout)

2.2.1 ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงาน

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

2.2.2.1 ปัจจัยภายในตัวบุคคล

2.2.2.2 ปัจจัยภายนอกตัวบุคคล

2.2.3 อาการของภาวะหมดไฟในการทำงาน

2.2.4 ระดับของภาวะหมดไฟในการทำงาน

2.2.5 ผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงาน

2.2.6 การบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงาน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร

2.1.1 ประวัติสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง



รูปภาพที่ 1 แผนผังโครงสร้างสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (Immigration Bureau) หมายถึง หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เทียบเท่าส่วนราชการระดับกรม มีภารกิจในการตรวจบุคคลและยานพาหนะที่เดินทางเข้ามาในและออกไปนอกราชอาณาจักร เปรียบเสมือนประตูของประเทศ รวมทั้งให้บริการคนต่างด้าวขณะพำนักอยู่ และเป็นแนวหน้าในการรักษาความมั่นคงของประเทศ ซึ่งประเทศไทยมีพรมแดนติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านทั้งสิ้น 4 ประเทศ โดยติดต่อกับราชอาณาจักรกัมพูชา 798 กิโลเมตร สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 1,810 กิโลเมตร สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ 2,401-2,416 กิโลเมตร และสหพันธรัฐมาเลเซีย 547 กิโลเมตร สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีหน่วยงานตั้งอยู่ 68 จังหวัด มีช่องทางอนุญาตทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศที่บุคคลใช้สัญจรข้ามแดน 118 ช่องทางอนุญาต ดังนั้น สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจึงเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญยิ่ง ทั้งงานการให้บริการในการเดินทางข้ามแดนและการรักษาความมั่นคงของประเทศ ในการสกัดกั้นบุคคลต้องห้ามหรือไม่พึงประสงค์มิให้เดินทางเข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักรได้ รวมทั้งป้องกันภัยคุกคามต่อความมั่นคงในรูปแบบต่างๆ โดยมีผู้บัญชาการสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2565)

ในปี พ.ศ. 2564 สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้กำหนดวิสัยทัศน์ คือ เพิ่มขีดความสามารถการบริหารจัดการคนเข้าเมืองทั้งระบบ (Strengthening the Thai Immigration System)

มีพันธกิจ คือ การปรับทัศนคติ (Mindset) ในการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่คนต่างด้าว ให้เป็นไปตามกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพและสมคูล (Mission) เพื่อวางแผนทางและวิธีการ ในการปฏิบัติงานที่กระชับเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหน่วย (Means) และเพื่อประเมินผล การปฏิบัติงานที่สำคัญอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับสถานการณ์ (Measurement) พัฒนา บุคลากรทุกระดับให้มีศักยภาพเพื่อให้มีทักษะในงานที่รับผิดชอบอย่างโดดเด่น (Individual Talent) มีความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์อย่างมีพลวัตและรอบคอบ (Idea Generation) และพร้อม ที่จะปรับเปลี่ยนตนเองตลอดเวลา (Infinite Change) ยกกระตือรือร้นเทคโนโลยีสารสนเทศงาน ตรวจคนเข้าเมือง โดยทุกระบบจะต้องทำงานสอดประสานร่วมกันอย่างสมบูรณ์ (Synchronization) มีความเสถียรอย่างมั่นคงและมีความปลอดภัยสูงสุด (Stability) สามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้ระบบได้อย่างรวดเร็ว (Speed) จัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน (SOP) ในทุกสายงานเพื่อให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามความมุ่งหมาย และมีค่านิยมหลัก คือ ทำทันที (Prompt Action) (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2564)

การก่อตั้งสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเริ่มขึ้นในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้า เจ้าอยู่หัว โดยที่ก่อนหน้า พ.ศ. 2470 ไม่มีระเบียบเกี่ยวกับการตรวจตราคนต่างด้าวที่เข้ามาใน ประเทศไทย ฉะนั้นการเดินเข้าออกของคนต่างด้าวจึงเป็นไปได้โดยเสรี จนกระทั่งปี พ.ศ. 2470 รัฐบาลในสมเด็จพระปรมินทรมหาประชาธิปก พระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงตราพระราชบัญญัติ คนเข้าเมือง พ.ศ. 2470 ขึ้นพร้อมทั้งจัดตั้งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ให้มีหน้าที่รักษาการให้เป็นไป ตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2470 เรียกว่า “กรมตรวจคนเข้าเมือง” ขึ้นตรงต่อ กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงมหาดไทยได้แต่งตั้ง นายพันตำรวจเอก พระยาวิชัยประชาบาล เป็นเจ้ากรมตรวจคนเข้าเมืองคนแรกมีสถานที่ทำงานอยู่ที่ถนนนเรศวร เป็นอาคารสองชั้นเช่าจาก เอกชน ซึ่งอยู่ใกล้สถานีตำรวจนครบาลบางรักในปัจจุบัน ขณะนั้นมีพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นข้าราชการ พลเรือนสามัญประมาณ 50 – 60 คน การเดินทางเข้าออกของคนต่างด้าวส่วนใหญ่จะเข้ามา โดยพาหนะทางน้ำและทางบก มีศูนย์รวมที่ทำการอยู่ในกรุงเทพมหานคร และมีด่านตรวจคนเข้าเมือง มณฑลด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด และด่านตรวจคนเข้าเมืองอำเภอบางแห่งในภาคตะวันออก และภาคใต้เท่านั้น (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2563)

ต่อมาประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงการปกครองและได้เกิดภาวะฐานะการเงิน ของประเทศตกต่ำ รัฐบาลได้ตัดทอนงบประมาณรายจ่ายของประเทศลง เป็นเหตุให้กรมตำรวจ คนเข้าเมืองได้ลดสถานภาพลงมาเป็นกองตรวจคนเข้าเมือง ขึ้นตรงต่อกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย เมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2475 และในปี พ.ศ. 2478 กองตรวจคนเข้าเมืองได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ ถนนสารสินใต้ ปัจจุบันเป็นที่พักของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา และเพิ่มด่าน

ตรวจคนเข้าเมืองขึ้นทางภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ หลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ในปี พ.ศ. 2483 กรมตำรวจได้ขอใช้สถานทูตเยอรมันซึ่งอยู่ในความครอบครองของรัฐบาล เป็นที่ทำการกองตรวจคนเข้าเมือง และได้ปรับสภาพพนักงานเจ้าหน้าที่จากข้าราชการพลเรือน เป็นข้าราชการตำรวจแต่งเครื่องแบบพิเศษตามธรรมเนียมของอารยประเทศ และกองตรวจคนเข้าเมืองได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ ณ ที่ทำการที่ได้ก่อสร้างใหม่ เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2503 ที่ปากซอยพิพัฒน์ ซึ่งต่อมาเป็นที่ทำการของกองทะเบียนคนต่างด้าวและภาษีอากร ต่อมา ในปี พ.ศ. 2508 ได้มีการปรับปรุงส่วนราชการและกำหนดหน้าที่การงานของกองตรวจคนเข้าเมืองเป็น 5 กองกำกับการ 13 แผนก และด่านตรวจคนเข้าเมืองส่วนภูมิภาคอีก 58 แห่ง (ต่อมาเพิ่มศูนย์การสื่อสาร และด่านตรวจคนเข้าเมืองส่วนภูมิภาคอีกบางแห่ง) และในปี พ.ศ. 2517 กองตรวจคนเข้าเมืองได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ที่ซอยสวนพลู ถนนสาทรใต้ เขตสาทร กรุงเทพฯ ซึ่งที่ทำการแห่งใหม่นี้ได้ก่อสร้างบนที่ดินของกรมธนารักษ์ มีเนื้อที่ 4 ไร่ 2 งาน 54 ตารางวา สิ้นค่าก่อสร้าง 26,842,990 บาท (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2563)

ในปี พ.ศ. 2523 คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) ได้อนุมัติกำหนดตำแหน่งข้าราชการในสังกัดกองตรวจคนเข้าเมืองตามคุณภาพและปริมาณงานไว้ โดยมีตำแหน่งข้าราชการตำรวจรวมทั้งสิ้น 1,049 ตำแหน่ง และในปี พ.ศ. 2530 คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) ได้อนุมัติกำหนดตำแหน่งให้งานตรวจลงตรากองกำกับการ 2 กองตรวจคนเข้าเมืองอีก 53 ตำแหน่ง และได้ปรับปรุงแผนกตรวจพาหนะทางอากาศ กองกำกับการ 2 กองตรวจคนเข้าเมือง โดยยกเลิกตำแหน่งเดิมทั้งหมด และกำหนดตำแหน่งขึ้นใหม่ทั้งหมด 307 ตำแหน่ง ในปี พ.ศ. 2533 คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) ได้อนุมัติให้โอนกองกำกับการ 1 กองทะเบียนคนต่างด้าวมิฐานะเทียบเท่ากองกำกับการ และอนุมัติให้ปรับปรุงแผนกตรวจพาหนะทางอากาศ และงานตรวจลงตรา กองกำกับการ 2 กองตรวจคนเข้าเมือง โดยกำหนดกลุ่มงานเรียกว่า “ฝ่าย” (ได้แก่ ฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 1 และ 2) และงานเทียบเท่าแผนก 18 งาน เป็นการชั่วคราวจนกว่าจะแก้ไขพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ พ.ศ.2508 ให้ถูกต้อง ในภายหลังโดยยกเลิกตำแหน่งเดิมทั้งหมด 380 ตำแหน่ง และกำหนดตำแหน่งใหม่ทั้งสิ้น 672 ตำแหน่ง (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2563)

ในปี พ.ศ. 2536 ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างเป็นหน่วยงานระดับกองบัญชาการ โดยเรียกว่า “สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง” ประกอบด้วย 4 กองบังคับการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของตรวจคนเข้าเมืองเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ตลอดจนสามารถรองรับและปฏิบัติงานในลักษณะที่สอดคล้องประสานกับแนวนโยบายแห่งรัฐ ในปี พ.ศ. 2548 ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างประกอบด้วย 3 กองบังคับการ และ 6 หน่วยงาน และในปี พ.ศ. 2552 ได้ปรับปรุงโครงสร้าง

ประกอบด้วย 8 กองบังคับการ และ 1 หน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของตรวจคนเข้าเมือง เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดตลอดจนสามารถรองรับและปฏิบัติงานในลักษณะ ที่สอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐ ซึ่งเป็นการปรับโครงสร้างครั้งที่ 12 ตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ได้แก่ กองบังคับการอำนวยการ ประกอบด้วย ฝ่ายอำนวยการ 1-9 กองบังคับการสืบสวนสอบสวน ประกอบด้วย ฝ่ายอำนวยการ กองกำกับการ 1-3 และกลุ่มงานสอบสวน และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศตรวจคนเข้าเมือง ประกอบด้วย ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายประมวลผลข้อมูล และกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2563)

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ประกอบด้วย ฝ่ายอำนวยการกองกำกับการ 1-3 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประกอบด้วย ฝ่ายอำนวยการ กองกำกับการสืบสวนปราบปราม และด่านตรวจคนเข้าเมืองจำนวน 5 ด่าน ได้แก่ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาออก ฝ่ายตรวจลงตรา ฝ่ายพิธีการ เข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานเชียงใหม่ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต และด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานหาดใหญ่ (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2552)

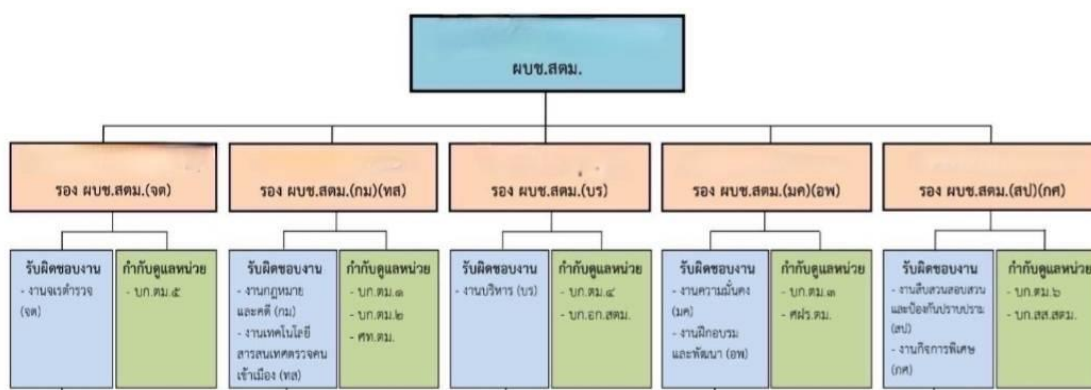
กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3 (ภาคกลาง) ประกอบด้วย ฝ่ายอำนวยการ กองกำกับการบริการคนต่างด้าว ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดจำนวน 15 จังหวัด และด่านตรวจคนเข้าเมืองจำนวน 15 ด่าน ได้แก่ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าเรือกรุงเทพ ตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดนนทบุรี ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดปทุมธานี ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดลพบุรี ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองสมุทรปราการ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองพัทยา ด่านตรวจคนเข้าเมืองศรีราชา และด่านตรวจคนเข้าเมือง สีซัง ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระยอง ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองมาตาพุด และด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานอู่ตะเภา ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองโป่งน้ำร้อน ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตราด ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองคลองใหญ่ และด่านตรวจคนเข้าเมืองแหลมงอบ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสระแก้ว ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองอรัญประเทศ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองสมุทรสาคร ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนครปฐม ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองกาญจนบุรี และด่านตรวจคนเข้าเมืองสังขละบุรี ตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองสิงขร (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2552)

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 4 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ประกอบด้วย ฝ่ายอำนวยการ กองกำกับการบริการคนต่างด้าว ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดจำนวน 11 จังหวัด และด่านตรวจคนเข้าเมือง จำนวน 16 ด่าน ได้แก่ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองกาบเชิง ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดศรีสะเกษ ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองภูสิงห์ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองพิบูลมังสาหาร ด่านตรวจคนเข้าเมืองเขมราฐ ด่านตรวจคนเข้าเมืองโขงเจียม ด่านตรวจคนเข้าเมืองน้ำปั้น และด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานอุบลราชธานี ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดอำนาจเจริญ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดขอนแก่น ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเลย ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงคาน ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดอุดรธานี ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย ด่านตรวจคนเข้าเมืองบึงกาฬ และด่านตรวจคนเข้าเมืองศรีเชียงใหม่ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสกลนคร ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนครพนม ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองนครพนม ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดมุกดาหาร ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองมุกดาหาร ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานขอนแก่น (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2552)

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 5 (ภาคเหนือ) ประกอบด้วย ฝ่ายอำนวยการ กองกำกับการบริการคนต่างด้าว ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดจำนวน 7 จังหวัด และด่านตรวจคนเข้าเมืองจำนวน 11 ด่าน ได้แก่ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่ และด่านตรวจคนเข้าเมืองฝาง ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองแม่ฮ่องสอน และด่านตรวจคนเข้าเมืองแม่สะเรียง ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองแม่สาย ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงแสน ด่านตรวจคนเข้าเมืองเชียงของ และด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานเชียงราย ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดน่าน ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองน่าน ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพิษณุโลก ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองตาก ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนครสวรรค์ และด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานพิษณุโลก (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2552)

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6 (ภาคใต้) ประกอบด้วย ฝ่ายอำนวยการ กองกำกับการบริการคนต่างด้าว ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด จำนวน 11 จังหวัด และด่านตรวจคนเข้าเมืองจำนวน 21 ด่าน ได้แก่ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองสุราษฎร์ธานี ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี และด่านตรวจคนเข้าเมืองสมุย ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดระนอง ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองระนอง และด่านตรวจคนเข้าเมืองชุมพร ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดกระบี่ ประกอบด้วย ด่านตรวจคนเข้าเมืองกระบี่

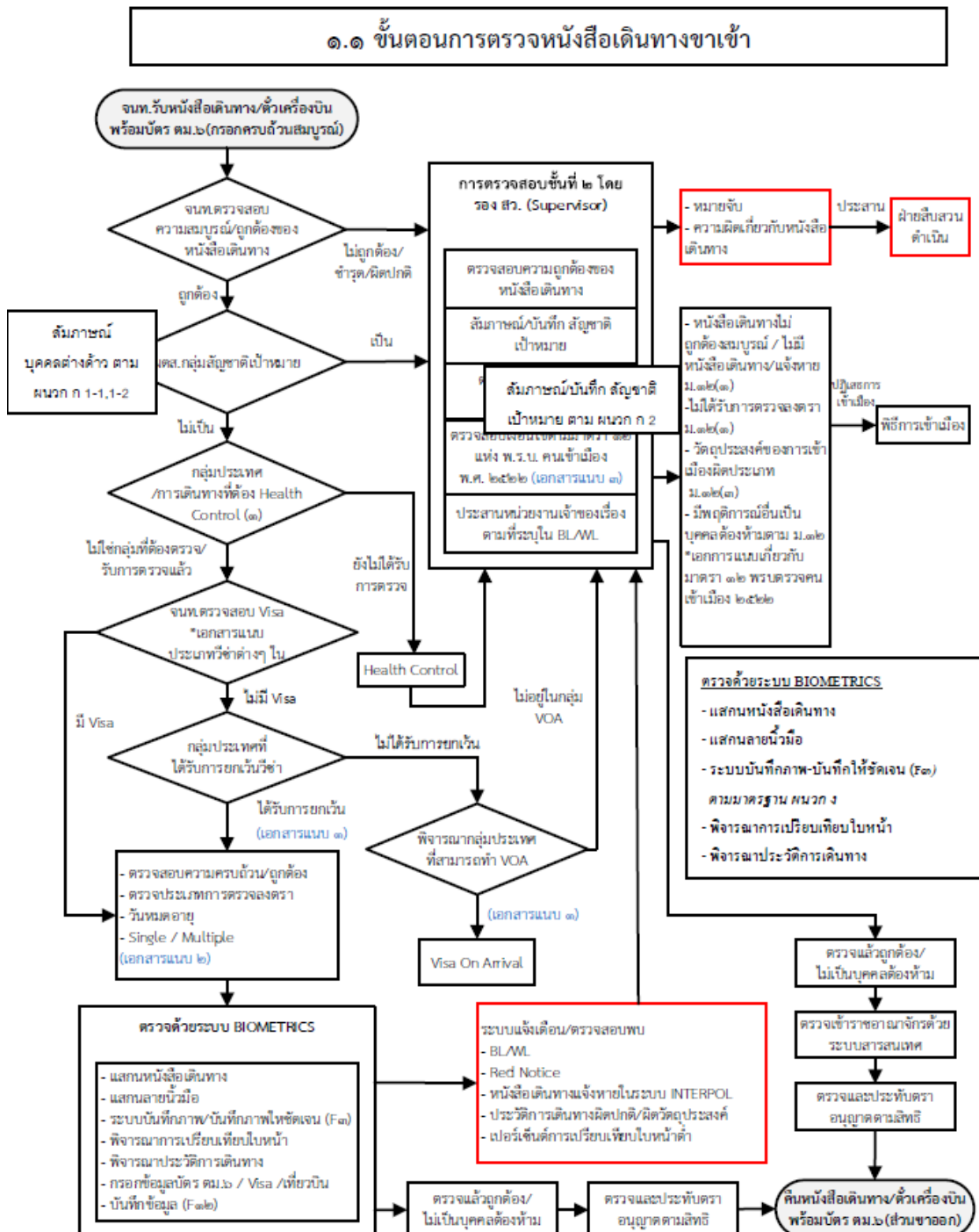
ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา ประกอบด้วย ด้านตรวจคนเข้าเมืองพังงา ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย ด้านตรวจคนเข้าเมืองภูเก็ต ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย ด้านตรวจคนเข้าเมืองนครศรีธรรมราช ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย ด้านตรวจคนเข้าเมืองหาดใหญ่ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าเรือสงขลา ด้านตรวจคนเข้าเมืองสะเตา และด้านตรวจคนเข้าเมืองปาดังเบซาร์ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสตูล ประกอบด้วย ด้านตรวจคนเข้าเมืองสตูล ด้านตรวจคนเข้าเมืองกันตัง และด้านตรวจคนเข้าเมืองควนโดน ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดปัตตานี ประกอบด้วย ด้านตรวจคนเข้าเมืองปัตตานี ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดยะลา ประกอบด้วย ด้านตรวจคนเข้าเมืองเบตง ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนราธิวาส ประกอบด้วย ด้านตรวจคนเข้าเมืองสุไหงโกลก และด้านตรวจคนเข้าเมืองตากใบ (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2552)



รูปภาพที่ 2 แผนผังผู้บังคับบัญชาและความรับผิดชอบ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

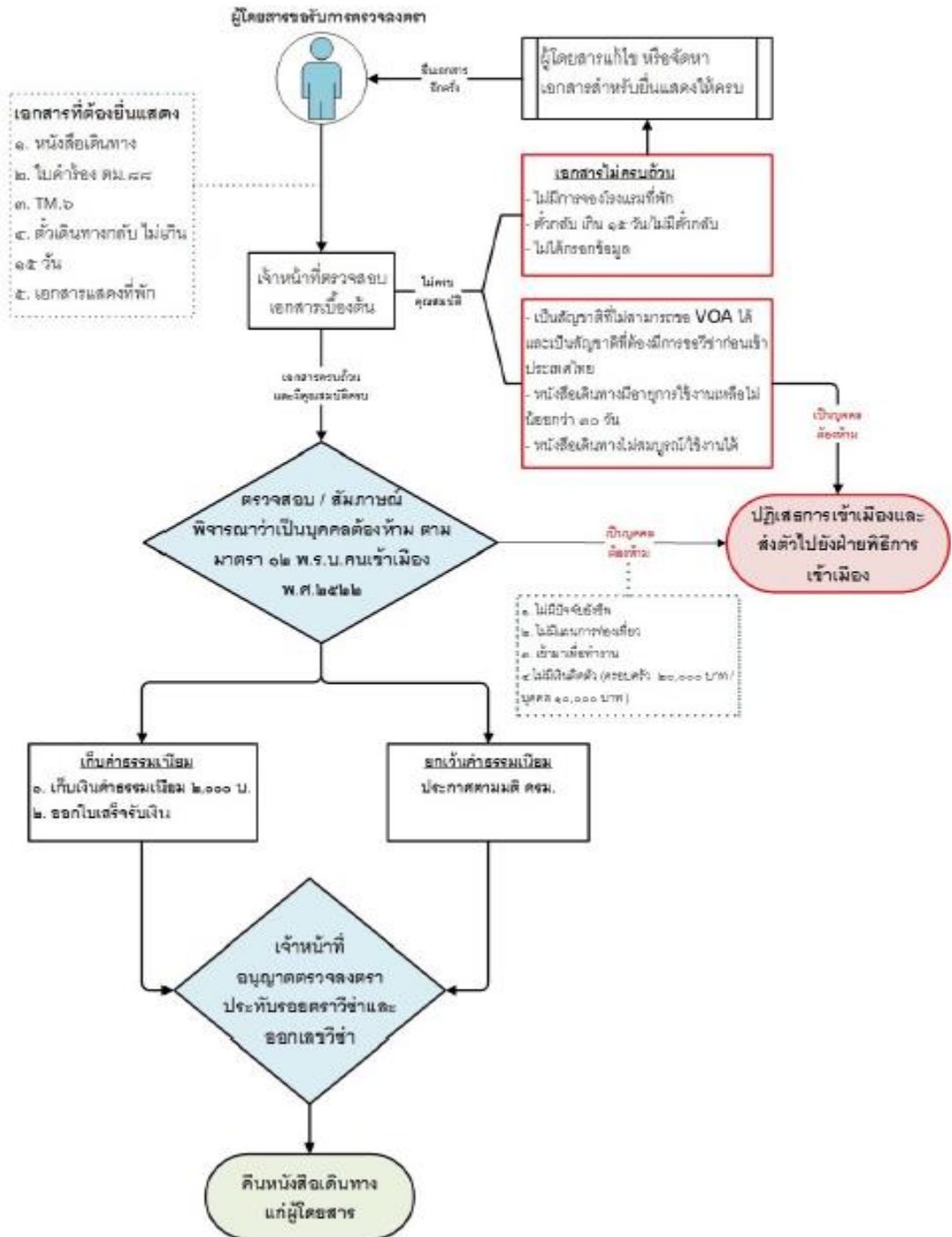
จากการปรับโครงสร้างดังกล่าวส่งผลให้มีตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดทั้งหมด 44 จังหวัด ด้านตรวจคนเข้าเมืองทั้งหมด 67 ด้าน ซึ่งตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตามโครงสร้างใหม่จะถูกแบ่งงานตามลักษณะงานตรวจคนเข้าเมือง คือ งานอำนวยการ งานบริการคนต่างด้าว งานสืบสวนปราบปราม และส่งกลับ งานตรวจบุคคลและพาหนะ โดยเน้นการปฏิบัติงานบริการคนต่างด้าว งานสืบสวนปราบปรามและส่งกลับในพื้นที่จังหวัดที่รับผิดชอบ แตกต่างจากด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดที่ตั้งขึ้นเมื่อก่อนปี พ.ศ. 2537 ซึ่งเน้นงานตรวจบุคคลและยานพาหนะตามด่านช่องทาง หรือเขตท้องที่ในความรับผิดชอบของด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเป็นหลัก (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2552)

2.1.2 มาตรฐานการปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมืองทางอากาศ

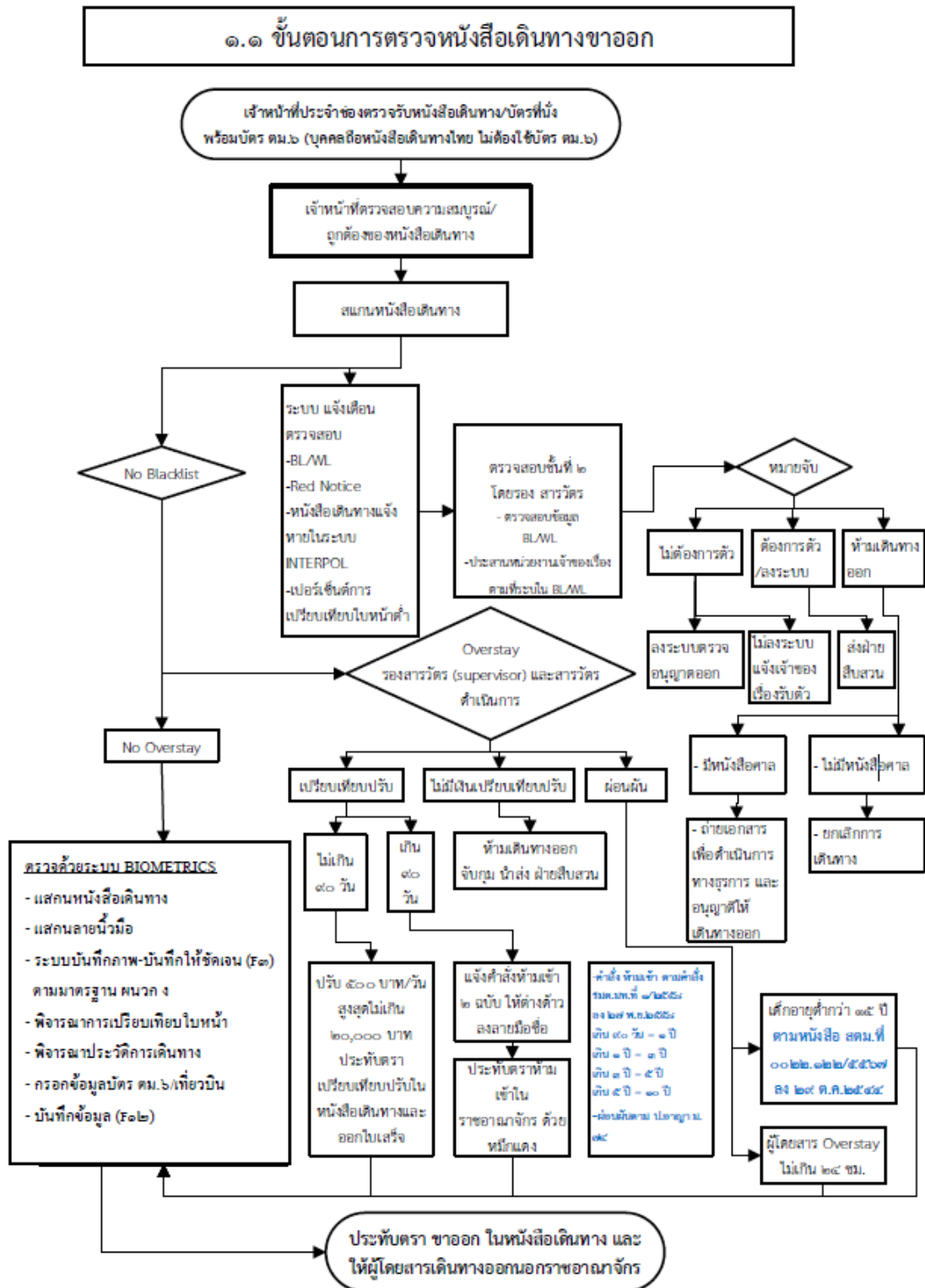


รูปภาพที่ 3 ขั้นตอนการตรวจหนังสือเดินทางขาเข้า

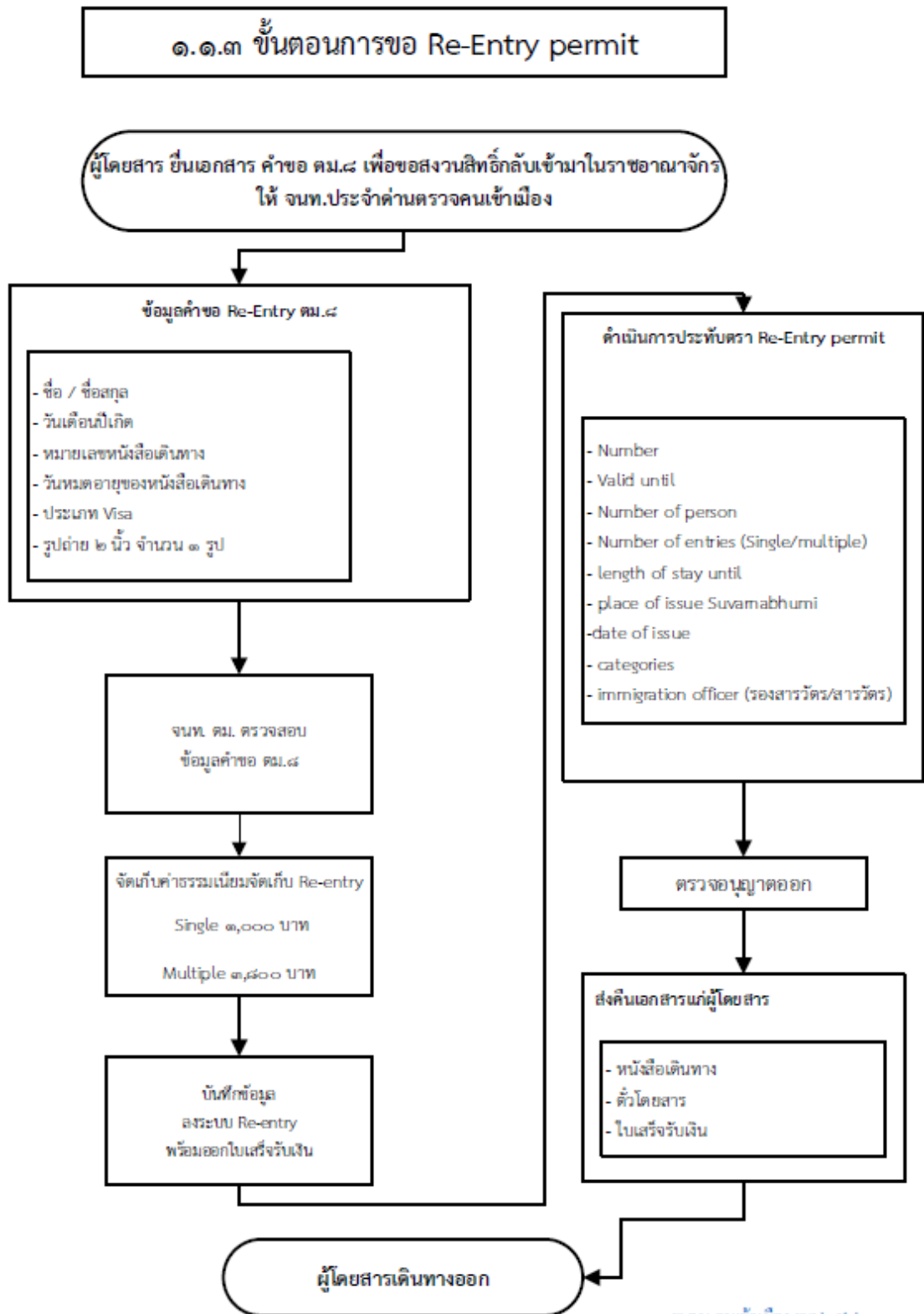
๑. ขั้นตอนการตรวจลงตรา



รูปภาพที่ 4 ขั้นตอนการตรวจลงตรา (Visa on Arrival)



รูปภาพที่ 5 ขั้นตอนการตรวจหนังสือเดินทางขาออก



รูปภาพที่ 6 ขั้นตอนการขอสงวนสิทธิ์การกลับเข้ามาในราชอาณาจักร

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

2.2.1 ความหมายของภาวะหมดไฟ

Freudenberger (1974, p.150-164, อ้างถึงใน Min Huang, 2012, p. 13) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึกล้าและอ่อนล้า อันมาจากความกดดันและความต้องการของปัจเจกบุคคลผู้ซึ่งทุ่มเทอย่างมากในการทำงานแต่ไม่ได้รับการตอบแทนที่ควรค่าแก่ความพยายามนั้น

Pines and Aronson (1988, p.51, อ้างถึงใน วัลลภ วิชาญเจริญสุข, 2557, น.7-8) อธิบายความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ว่า เป็นสภาวะที่ผู้ปฏิบัติงานมีความอ่อนล้าทางกายและอารมณ์จากการทุ่มเทแรงใจอย่างหนักเป็นเวลานาน มักแสดงออกในรูปแบบของความอ่อนเพลีย อ่อนล้าทางอารมณ์ หมดหวัง หดหู่ มองงานของตนในแง่ลบและสิ้นหวังในตนเอง

Maslach (1997, อ้างถึงใน ธนพร พงศ์บุญชู, 2559, น.15) กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นสภาวะของการตอบสนองทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน อันมาจากความไร้สมดุลระหว่างงานที่ทำกับปัจเจกบุคคล รวมไปถึงสัมพันธภาพที่ไม่ดีพอกับเพื่อนร่วมงาน ก่อให้เกิดความเครียดสะสมและแสดงออกมาทางร่างกายและอารมณ์

A Dictionary of Business and Management (Oxford University, 2009) ให้คำจำกัดความของ burnout ไว้ว่าเป็นสภาวะที่เกี่ยวข้องกับงานอันเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ซึ่งทำให้ความสนใจในงาน ความสำเร็จส่วนบุคคล และประสิทธิภาพในงานลดลงอย่างชัดเจน ผู้ที่ตกอยู่ในสภาวะดังกล่าวจะขาดความสามารถในการตัดสินใจ สภาวะดังกล่าวมาจากความตึงเครียดอย่างต่อเนื่องจากความกดดันในการทำงาน และมักเกิดขึ้นบ่อยครั้งกับบุคคลผู้จัดจ่อในงานที่ย่างยาก จำนวนมาก มีความภาคภูมิใจต่อตนเองในเรื่องงานและสนใจเรื่องอื่นน้อย

Maslach and Lieter (2016, p.103 - 111 อ้างถึงใน ทิพรัตน์ บำรุงพนิชถาวร, 2564, น.9) ให้ความหมายว่า ภาวะหมดไฟเป็นภาวะทางจิตใจที่ร่างกายตอบสนองต่อความเครียดเรื้อรังอันเกี่ยวเนื่องกับการทำงานโดยแสดงออกเป็นอาการ เช่น ความอ่อนล้าทางร่างกายและอารมณ์ อาการเมินเฉย เย็นชา ปลีกตัวออกจากงานที่ทำมองตัวเองว่าไม่มีความสามารถที่จะทำอะไรที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นเรื่องของความตึงเครียดจากการทำงานที่ถูกสะสมอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานและส่งผลเสียต่อองค์กรในท้ายที่สุด (ปรัชญ์ งามสมภาค และ ประสพชัย พสุนนท์, 2560)

ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นภาวะของความรู้สึกอิดหนาระอาใจ เป็นทุกข์ เครียด สิ้นเรี่ยวแรง และเบื่อหน่าย ในการทำงานที่ทำมาเป็นเวลานาน อาการหมดไฟเป็นกระบวนการที่บุคคลเผชิญสภาพที่อ่อนล้าทางใจ รู้สึกว่างเปล่า โหวงเหวง และหมดพลัง เกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานถูกบั่นทอน จนอ่อนล้า กลายเป็นการไม่แยแสและไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสร้างสรรค์ (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2558)

โดยสรุปแล้ว ภาวะหมดไฟ หมายถึง ความอ่อนล้าที่แสดงออกทางใจ อารมณ์ และร่างกาย อันมีผลจากความเครียดสะสมในการทำงาน และหากดำเนินต่อไปในระยะเวลาหนึ่งก็อาจส่งผลเสียต่อการทำงานและองค์การได้ ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ยึดเอาแนวคิดของ Maslach et al. (1996) เป็นหลัก และใช้เครื่องมือวัดภาวะหมดไฟในการทำงานที่ถูกปรับปรุงให้ครอบคลุมกลุ่มอาชีพทั่วไปให้มากขึ้น คือ เครื่องมือวัดภาวะหมดไฟสำหรับกลุ่มอาชีพทั่วไป (Maslach Burnout Inventory-General Survey : MBI-GS) และได้มีการปรับปรุงนิยามความหมาย และองค์ประกอบ 3 ด้าน ในเครื่องมือวัดภาวะหมดไฟขึ้นใหม่เพื่อให้ครอบคลุมกับกลุ่มอาชีพทั่วไปมากขึ้น โดยมีการเปลี่ยนนิยามจากความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็น ความรู้สึกอ่อนล้า (Exhaustion) เนื่องจากการที่จะเกิดภาวะหมดไฟไม่ได้มีสัญญาณแค่จากความอ่อนล้าทางอารมณ์เพียงอย่างเดียว แต่มีทั้งความอ่อนล้าด้านอารมณ์ ร่างกาย และใจ ประกอบเข้าด้วยกัน มีการเปลี่ยนคำนิยามความรู้สึกความลดคุณค่าในบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) เป็น ความเย็นชา (Cynicism) เนื่องจากการให้คำนิยามที่ผู้ปฏิบัติงานอาจแสดงความเย็นชาต่อทั้งบุคคลในที่ทำงานและครอบครัว แต่เน้นไปที่ความไม่ชอบทำงานเป็นหลัก คือการไม่สนใจงานที่ทำ เพิกเฉยเมินหนี ซึ่งก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่ตกต่ำลง และสุดท้ายมีการเปลี่ยนนิยามจากการรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (Reduced Personnel Accomplishment) เป็น ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน (Professional Efficacy) ซึ่งแสดงความสนใจในหลากหลายด้าน ทั้งการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น และการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของตน (Maslach et al., 1996 อ้างถึงใน ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552, น.8)

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

2.2.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ : เพศที่แตกต่างไม่มีผลต่อโอกาสในการเกิดภาวะหมดไฟที่มากกว่าหรือน้อยกว่ากัน เพศชายและเพศหญิงมีโอกาสที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้เท่ากัน ขึ้นอยู่กับงานที่ทำ และลักษณะของปัจเจกบุคคลนั้นๆ (Maslach & Zimbardo, 1982 อ้างถึงใน วราภรณ์ เลิศวิไลย, 2563) ในการศึกษาเรื่องความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของภาวะหมดไฟ (Burnout syndrome)

ในนักศึกษาแพทย์ระดับชั้นพรีคลินิก มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า เพศเป็นหนึ่งในปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเกิดภาวะหมดไฟ โดยพบว่าค่าเฉลี่ยของระดับภาวะหมดไฟด้านความเย็นชา (Cynicism) ต่อการเรียนของนักศึกษาเพศชายมีมากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญ (กอกเศ ต่ายเกิด และคณะ, 2562) ซึ่งพบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ Miller (2000 อ้างถึงใน ตริยา เลิศหัตถศิลป์, 2554) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อประสบปัญหาในการทำงาน เพศชายมักจะไม่แสดงอารมณ์หรือแสดง ความอ่อนล้าออกมา แต่จะเป็นลักษณะของการถอยห่างและลดความสัมพันธ์ลงซึ่งเป็นลักษณะ ของภาวะหมดไฟด้านความเย็นชา

ขณะที่การศึกษาของ Pretty et al. (1992 อ้างถึงใน ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552) พบว่า เพศ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job burnout) ในด้านความอ่อนล้า (Exhaustion) และความเย็นชา พบว่าเพศชายที่ทำงานในแวดวงการบริหารจะมีภาวะหมดไฟ ในด้านดังกล่าวมากกว่าเพศชายในกลุ่มอาชีพอื่น แต่ในเพศหญิงที่ทำงานในวงการบริหารจะมี ภาวะหมดไฟในด้านดังกล่าวน้อยกว่าเพศหญิงในกลุ่มอาชีพอื่น ในขณะที่การศึกษาของ Cordes and Dougherty (1993 อ้างถึงใน จิตกาญจนา ชาญศิลป์, 2558) พบว่า เพศหญิงมีภาวะหมดไฟ ในการทำงานมากกว่าเพศชายอันมาจากการขัดกันของบทบาท เนื่องจากต้องรับผิดชอบทั้งการทำงาน ในที่ทำงานและรับผิดชอบในบทบาทของการดูแลครอบครัวด้วย

อายุ : ศจีมาจ ขวัญเมือง (2541 อ้างถึงใน วราภรณ์ เลิศวิสัย, 2563) กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุ มากกว่าจะรับมือกับความเครียดดีกว่าผู้มีอายุน้อย อันเนื่องจากประสบการณ์ชีวิตที่มีมากกว่า พบเจอเรื่องราวและผู้คนในหลากหลายรูปแบบกว่าคนที่มีอายุน้อย จึงทำให้สามารถมองโลกได้กว้าง และรู้จักปรับตัวไปตามสถานการณ์ที่แปรเปลี่ยนไปได้ดีกว่า ในขณะที่ Aydemir and Icelli (2013 อ้างถึงใน สโรชาพัชร์ เตชโรจนกัญจน์, 2564) กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานมักเกิดขึ้นในช่วง ปีแรกของการทำงานหากสามารถรับมือกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น จัดการความเครียดของตัวเองได้ดี ผู้ปฏิบัติงานจะทำงาน ณ ที่นั้นต่อไป แต่หากรับมือไม่ได้ก็จะลาออกในที่สุด ดังนั้น มักพบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานจึงเกิดขึ้นกับผู้ที่มีอายุน้อยมากกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า

ในการศึกษาเรื่องภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท วีรับเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี จะมีภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านความอ่อนล้ามากกว่าพนักงานที่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป (ปทุมรัตน์ สกกุลพิมลรัตน์, 2556 อ้างถึงใน พกษา พกฤษสาริก, 2563) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Maslach and Jackson (1981 อ้างถึง ใน สิริยา สัมมาวาจ, 2534) ที่ระบุว่า บุคคลที่มีอายุน้อยกว่าจะมีภาวะหมดไฟในการทำงาน

ด้านความอ่อนล้าและด้านความเย็นชามากกว่าบุคคลที่มีอายุมากกว่า แต่ผู้ที่มีอายุมากกว่าจะมีภาวะหมดไฟในด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

สถานภาพสมรส : จากการศึกษาเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในแพทย์ประจำบ้าน (residents) ในการแพทย์เฉพาะทางสาขาต่างๆ พบว่า สถานภาพสมรสเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยพบว่าแพทย์ประจำบ้านที่มีสถานภาพหย่าร้างหรือโสดจะมีสภาวะหมดไฟในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติ (Martini et al., 2004 อ้างถึงใน รุจิรา ดวงเพิ่มทรัพย์ และคณะ, 2564) สอดคล้องกับการศึกษาของ Frederick (1991 อ้างถึงใน สุพันธ์ชา นิธิวาสิน, 2562) กล่าวว่า สถานภาพสมรส เป็นปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานอันอาจนำไปสู่ภาวะหมดไฟ ส่งผลให้ปัจเจกแสดงออกและจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกัน

ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรร ความขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้งและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการ ที่พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน (เสาวนีย์ จำปางาม, 2546 อ้างถึงใน กานต์กนก แชน้อย, 2554) เช่นเดียวกับการศึกษาของวีระยุทธ บุญเกียรติเจริญ และคณะ (2561 อ้างถึงใน ปิยะวดี สุมาลัย, 2564) ที่ทำการศึกษาความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลห้องผ่าตัดในโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร พบว่าสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ระดับการศึกษา : ระดับการศึกษาถือเป็นอีกปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับสภาวะหมดไฟในการทำงาน (เบญจมา ณ มหาไชย, 2551) เป็นไปตามแนวคิดของ Maslach and Leiter (1997 อ้างถึงใน ธนพร พงศ์บุญชู, 2559) ที่กล่าวว่า ยิ่งสำเร็จการศึกษาในระดับสูง ปัจเจกย่อมมีความคาดหวังในการทำงานที่สูง ต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตและหน้าที่การงาน และเมื่อทำงานก็มักได้รับผิดชอบในภาระงานที่มีความซับซ้อน ยากต่อการจัดการ อาจก่อให้เกิดความผิดหวังหากไม่สามารถจัดการได้ลุล่วง ซึ่งส่งผลให้ผู้ที่ยังจบการศึกษาในระดับสูงมีความเสี่ยงต่อภาวะหมดไฟในการทำงานที่สูงกว่า แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ความอ่อนล้าของพยาบาลในเครือมหาวิทยาลัยการแพทย์คุณหมิง ประเทศจีนซึ่งพบว่า ความอ่อนล้ามักเกิดกับพยาบาลที่ยังจบการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่า เนื่องจากการสำเร็จการศึกษาในระดับสูงจะนำมาซึ่งการตระหนักรู้ถึงคุณค่าแห่งตน (Self-esteem) ก่อให้เกิดสุขภาวะจิตที่ดีจากความสำเร็จดังกล่าว (Xuelei et al., 2020 อ้างถึงใน เต็มสิริ ป. ปาน, 2564)

อย่างไรก็ดี แนวคิดดังกล่าวขัดแย้งกับการศึกษาของ Ashrafi et al. (2018 อ้างถึงใน ธนพร พงศ์บุญชู, 2559) ซึ่งพบว่า การศึกษาที่ต่างกันจะก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าจะมีความเสี่ยง ในการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานที่สูงกว่า เนื่องจากผู้ที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่ามักต้องรับแรงกดดันจากการทำงานที่มากกว่า เนื่องจากการมีความรู้ความสามารถที่อาจจะน้อยกว่าทำให้ไม่ได้รับความเชื่อถือในการทำงานมากเท่ากับผู้ที่จบการศึกษาในระดับสูง

อายุงาน : ในการศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลในประเทศฟินแลนด์ 2 แห่งพบว่า พยาบาลผู้ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาานานจะมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยเมื่อเทียบกับพยาบาลจบใหม่ที่เพิ่งเริ่มอาชีพที่มีอายุงานน้อยกว่า (Koivula et al., 2000 อ้างถึงใน ณัฐธิดา สุพรรณภพ, 2559) เช่นเดียวกับการศึกษาของสิระยา สัมมาวาจ (2532 อ้างถึงใน ดุษฎี อุตมอิทธิพงศ์ และคณะ, 2562) ที่พบว่าพยาบาลประจำการที่มีอายุงานน้อยกว่าจะมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานที่มากกว่าพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นระยะเวลาานาน เนื่องจากผู้ที่สำเร็จการศึกษามา หรือเพิ่งเริ่มต้นทำงานได้ในระยะเวลาหนึ่งย่อมมีความคาดหวังสูงในงานที่ทำ ความก้าวหน้าในงานอาชีพของตน แต่เมื่อหน้าที่การงานไม่เป็นไปดังหวังจึงเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ง่ายและรุนแรงกว่า ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับการศึกษาเรื่องผลของภาวะหมดไฟในการทำงานของวิชาชีพครูในกลุ่มอาจารย์มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย โดยพบว่าอาจารย์ที่มีอายุงานน้อยกว่า 10 ปี ลงมา จะมีระดับของภาวะหมดไฟในการทำงานสูงกว่าอาจารย์ที่มีอายุงานมากกว่าอย่างมีนัยสำคัญ (Blix et al., 1997 อ้างถึงใน ดาริกา ปิตรุงคพิทักษ์, 2554)

การศึกษาวิจัยทั้ง 3 ฉบับสอดคล้องกับแนวคิดของ Maslach (1986 อ้างถึงใน กัญญา ศรีตะวัน, 2559) ที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ของอายุงานกับระดับภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ว่า ด้วยประสบการณ์ที่มากขึ้นประกอบกับวัยวุฒิที่เพิ่มมากขึ้น คนที่ทำงานมานานจะมีความนิ่ง รอบคอบ สุขุม ใจเย็น มากขึ้น ส่งผลให้มีความรอบคอบ คิดหน้าคิดหลัง มองโลกและชีวิตได้กว้างไกลขึ้น ทำให้มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่เพิ่งเริ่มปฏิบัติงานได้ไม่นาน

บุคลิกภาพ : Maslach (1997 อ้างถึงใน เนาวรัตน์ อิมใจ, 2552) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นหนึ่งในปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยคุณลักษณะบางประการมีผลที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟได้ง่ายกว่าบุคลิกภาพแบบอื่น เช่น ผู้ที่ไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอกับการปฏิบัติหน้าที่เมื่อต้องทำงานจริงๆ จะเกิดภาวะกดดันในตัวเองสูง มักเครียดและเกิดการกระทบกระเทือนจิตใจอย่างรุนแรง เพราะสิ่งที่คาดหวังไว้ไม่เป็นดังหวัง ในส่วนของผู้ที่มีบุคลิกภาพอ่อนแอและขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มักมีความท้อแท้

ทางอารมณ์สูง ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบไร้ความอดกลั้นเมื่อพบกับปัญหาในการทำงานก็มักจะวิตกกังวล ไม่สบายใจ คับข้องใจเสมอ และผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อมั่นอย่างมาก มักจะผิดหวังอย่างรุนแรง เมื่อพบกับความล้มเหลว เป็นต้น นอกจากนี้ในการศึกษาของ Lazarus and Folkman (1984 อ้างถึงใน ธนพร พงศ์บุญชู, 2559) กล่าวว่า บุคคลผู้ซึ่งมีลักษณะริบร้อนอยู่ตลอดเวลา มักก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีบุคลิกอื่น เนื่องจากมีความต้องการอย่างยิ่งที่จะทำงานให้สำเร็จ ลุ่่วงอย่างดีภายในระยะเวลาที่รวดเร็วที่สุด เช่นเดียวกับผู้ที่มีลักษณะของการขาดความบันเทิง เริงรมย์ ไม่ผ่อนคลายความเครียดด้วยกิจกรรมสนุกสนานนันทนาการต่างๆ แสดงให้เห็นถึง ภาวะความเครียดเนื่องจากไม่ต้องการแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ทศนคติ ความเชื่อของตน ให้ผู้อื่นได้เห็น นอกจากนี้บุคคลที่มีลักษณะชอบแก่งแย่งแข่งขันยังเป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่เกิด ภาวะเครียดในการทำงานสูง เนื่องจากรู้สึกต้องแข่งขันกับผู้อื่นตลอดเวลาและกลัวว่าจะไม่ได้ เป็นเลิศในการทำงานจึงต้องแบกรับความกดดันมหาศาลไว้

จากการศึกษาเรื่องอิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะองค์การ ต่อภาวะอารมณ์หมดไฟในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในองค์การที่อยู่ในระหว่างการปรับ โครงสร้างองค์การ : กรณีศึกษาขององค์การสวนยาง พบว่า บุคลิกภาพเป็นหนึ่งในปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของคนทำงาน บุคลิกภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อ ภาวะหมดไฟในการทำงานที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นองค์การจึงจำเป็นต้องตระหนักรู้ รวมถึงควรที่จะทำการทดสอบบุคลากรในองค์การของตนว่ามีบุคลิกภาพในรูปแบบใด ซึ่งมีส่วนสำคัญ อย่างยิ่งในการวางรูปแบบองค์การ (ปรัชญ์ งามสมภาค และ ประสพชัย พสุนนท์, 2560) สอดคล้องกับการศึกษาของ Burke and Richardsen (1993 อ้างถึงใน นันทยุทธ หะสิทธิ์เวช, 2546) ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพส่วนบุคคลเป็นหนึ่งในปัจจัยที่อาจส่งผลให้ระดับสภาวะหมดไฟในการทำงาน ของปัจเจกบุคคลเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งได้

การรับรู้ความสามารถของตน (Self efficacy) : Schaufeli and Enzmann (1998 อ้างถึงใน ผดรัสซ สีดา, 2555) ระบุว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานมีที่มาจากหลายสาเหตุโดยหนึ่งในนั้น คือความเครียดในการทำงานซึ่งก่อให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ลดลง ทำให้เกิด ภาวะหมดไฟในการทำงานได้หากอาการเหล่านี้สะสมนานวันเข้า ในการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน ของบุคลากรในโรงพยาบาลในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า ด้านการรับรู้และโอกาสในการพัฒนา ความสามารถส่วนบุคคลเป็นหนึ่งในประเด็นด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ที่เป็นลบ กับภาวะหมดไฟในการทำงาน (สายสัมพันธ์ จำปาทอง, 2554 อ้างถึงใน พรพิมล พงษ์โหมด, 2560)

ซึ่งการศึกษาของ Maslach and Jackson (1981 อ้างถึงใน พรหมพร ภูคุ้ม, 2562) พบว่า เมื่อบุคคลมีภาวะหมดไฟในการทำงานจะรู้สึกทำอะไรก็ไม่ประสบความสำเร็จ โดยปัจเจกจะรู้สึกว่าตนไร้ซึ่งความสามารถในการทำงาน ไม่เชื่อมั่นในตนเอง คิดว่าไม่สามารถก้าวหน้าในอาชีพของตนได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดการมองตนเองว่าไร้ประสิทธิภาพในการทำงานตลอดจนก่อให้เกิดปัญหาในการที่จะมีปฏิสัมพันธ์ทางบวกกับผู้อื่นได้

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนจัดการอุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง กรณีศึกษา บริษัทให้คำปรึกษาด้านโภชนาการและความงามแห่งหนึ่ง พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งในรายด้านและในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางที่เป็นลบอย่างมีนัยสำคัญกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และพบอีกว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถถูกทำนายโดยใช้ภาวะหมดไฟในด้านของความเย็นชา และภาวะหมดไฟด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับเขาวนจัดการอุปสรรคด้านผลกระทบของปัญหาร่วมกันในการทำนายได้ (พรพรรณ ปฐมสุนทรชัย, 2551) เช่นเดียวกับการศึกษาของ จันทรา วีรปฏิญญา (2537 อ้างถึงใน กนกกร ศรีทาโส, 2552) ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสำคัญในฐานะปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนช่วยในการพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ เพราะบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเอง จะมีความมุ่งมั่นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ทำให้ความเครียดที่ได้รับจากการทำงานถูกบรรเทาลงอันเป็นผลจากการที่ปัจเจกสามารถจัดการกับตนเองได้ดี

ทัศนคติต่องาน (Work related attitude) : การศึกษาของ Maslach et al. (2001 อ้างถึงใน ทิพรรัตน์ บำรุงพนิชถาวร, 2564) ระบุว่า ปัจเจกชนผู้ซึ่งเป็นผู้วาดหวังในหน้าที่การงานของตนสูง ชอบความท้าทายในงาน ความตื่นเต้นในอาชีพ หวังว่าจะพบกับงานที่สนุกและเติมเต็มชีวิตตลอดจนความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน ปัจเจกที่มีลักษณะเช่นนี้จะอุทิศแรงกายใจให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ ต้องการการยอมรับจากสังคมรอบข้าง และมักแสดงออกว่าตนมีทักษะที่ดีที่สามารถจัดการกับงานได้อย่างดี คนทำงานจึงทุ่มเททำงานจนบางครั้งเกินกำลังตน ส่งผลให้เกิดความอ่อนล้าทั้งกายใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสิ่งที่หวังไว้ไม่ประสบความสำเร็จตามคาด จึงก่อให้เกิดความคับข้องใจ ปลีกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน นำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานในที่สุด ในการศึกษาครั้งนี้ยังพบอีกว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานกับความคาดหวังในงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางที่เป็นบวก และความมีประสิทธิภาพในการทำงานยังมีความสัมพันธ์ที่สูงมากกับระดับที่แตกต่างกันเกินไปของความคาดหวังและความจริงที่เป็น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Pines and Maslach (1982 อ้างถึงใน อธิญา ศรีใส และ ภิญญู รัตนาพันธุ์, 2560) ที่ระบุว่า ทัศนคติในงาน

ถือเป็นตัวบ่งชี้ถึงอาการหมดไฟในงานของคนทำงานที่ต้ออย่างหนึ่ง ยิ่งทำงานเป็นระยะเวลาานานมากเท่าใด ทักษะคตต้องงาน ต่อผู้รับบริการ และการรับรู้ความสำเร็จในงานจะยิ่งลดลง

2.2.2.2 ปัจจัยจากภายนอกตัวบุคคล

สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Job conditions) : ในการศึกษาของ Maslach (2019 อ้างถึงใน แบงก์ชาติ จินตรัตน์, 2564) กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเป็นภาวะที่ผู้ปฏิบัติงานพบกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความเครียดและกดดันสูง ก่อให้เกิดสภาวะทางจิตใจที่เป็นไปในทางลบต่องานที่ทำ ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายบุคคล บริษัท เอ็มเอ็นบี มินิแบ ไทย จำกัด พบว่า พนักงานฝ่ายบุคคลของบริษัทดังกล่าวมีภาวะหมดไฟอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด (เมอพัชญ์ ใจสะอาด, 2562) ขณะที่การศึกษาของ Smith et al. (2019 อ้างถึงใน ปองกานต์ ศิโรรัตน์, 2563) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมักต้องใช้พลังงานที่มากกว่าเพื่อที่จะทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความกดดันสูงและยุ่งเหยิงอยู่เสมอ โดยเฉพาะเมื่อต้องเผชิญกับระบบงานที่ไร้ระเบียบแบบแผน ไร้มาตรฐาน ไร้ซึ่งกระบวนการที่ชัดเจน รวมถึงการได้รับการปฏิบัติจากองค์กรที่ไม่เป็นธรรมก็มีส่วนที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานขึ้นในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งในการศึกษาของ Kohll (2018 อ้างถึงใน สิทธิวัฒน์ ปัญญางาม, 2564) ยังพบว่า การที่องค์กรจัดให้ภายในมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีนั้นสามารถสะท้อนให้เห็นถึงสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตที่ดีของคนทำงานซึ่งถือเป็นเรื่องที่ดีและมีผลอย่างยิ่งต่อการผ่อนคลายความเครียด อันจะเป็นการป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานที่อาจเกิดขึ้นให้ทุเลาลง

การศึกษาของ Heltriegel et al. (1998 อ้างถึงใน เบลูจมา ณ มหาไชย, 2551) อธิบายว่า สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (Job conditions) เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ก่อให้เกิดคนทำงานเกิดความเครียดขึ้น อาทิ ปัญหาในการสื่อสารเพื่อส่งต่องานกับบุคคลอื่นในที่ทำงาน การมีแสงส่องสว่างในการทำงานที่ไม่เพียงพอ เสียงที่ดังรบกวนสมาธิในการทำงาน อุณหภูมิที่เย็นหรือร้อนจนเกินไป ล้วนส่งผลให้ผู้ที่ไม่สามารถจัดการกับสภาพแวดล้อมดังกล่าวข้างต้นมีความเครียดเกิดขึ้นเมื่อปล่อยไว้ในระยะยาว ซึ่งเป็นอาการสำคัญที่มักนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานในท้ายที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของสร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ (2541 อ้างถึงใน ปมิตตา เจริญรัตน์อัมพร, 2563) ซึ่งพบว่า ในหลายกรณี ผู้ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานมักเป็นผลมาจากความเครียดเรื้อรังอันสืบเนื่องจากการที่ต้องสัมผัสกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและภายนอกองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน

ภาระงานที่มากเกินไป (Work overload) : การศึกษาของ Maslach (2003 อ้างถึงใน กนกกร ศรีทาโส, 2552) พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานส่วนหนึ่งมาจากภาระงานที่มากเกินไป คือ การที่ไม่มีความสมดุลระหว่างแรงงานกับปริมาณงานที่ต้องทำ เช่น การที่ไม่มีคนทำงานที่สอดคล้องหรือเพียงพอกับปริมาณงานที่มีลักษณะไม่เหมาะกับผู้ปฏิบัติงาน หรือคนทำงานไม่มีทักษะที่เพียงพอที่จำเป็นในการปฏิบัติงานนั้นๆ หรืองานที่มีความต้องการในงานสูง (Many demand) เป็นต้น โดยในการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความเครียดในการทำงาน และการเผชิญปัญหากับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดระยอง พบว่า ภาระงาน เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับระดับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีทิศทางที่เป็นความสัมพันธ์ทางบวก (กนกภรณ์ ใจแก้ว, 2551) และในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของอาจารย์พยาบาล สังกัดสถาบันพัฒนากำลังคนด้านสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ของ จันทรา วีรปฏิญา (2537 อ้างถึงใน ชนิดดา ยงสี, 2549) พบว่า อาจารย์พยาบาลที่มีภาระงานหนักจะมีความเครียดสูงและมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานที่สูง

ในการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างแรงงานสตรีอเมริกันในโรงงาน พบว่า ภาระงานที่มากเกินไปเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ช่วยทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานของแรงงานสตรีในโรงงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Pine & Guendelman, 1995 อ้างถึงใน ณิชฐิตา สุพรรณภพ, 2559) โดยการศึกษาของ Maslach and Lieter (1997 อ้างถึงใน ดวงฤทัย สัมฤทธิ์, 2558) ได้อธิบายไว้ว่า ภาระงานที่มากเกินไปจะนำมาสู่สภาวะไร้ซึ่งความสามารถในการควบคุมการทำงานและการจัดการสถานการณ์ในการทำงานของตนให้ดีขึ้น อันจะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานซึ่งนำมาสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานในท้ายที่สุด เช่นเดียวกับการศึกษาของ Rothenberger (2017 อ้างถึงใน นครินทร์ ชุนงาม, 2563) ที่พบว่า หนึ่งในปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมาจากความกดดันในการแบกรับความเครียดด้านเวลา การดูแล และภาระงานที่มากเกินไปของผู้ปฏิบัติงานจะรับไหว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cooper et al. (2001 อ้างถึงใน นवलพรรณ ชื่นประโยชน์, 2554) ที่ระบุว่า ความต้องการของบุคลากรในองค์กรหรือความต้องการที่มากเกินไปของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดภาระงานที่มากเกินไปแก่ผู้ปฏิบัติงาน คือเกินหน้าที่ขอบเขตที่ปัจเจกบุคคลหนึ่งพึงกระทำได้ในห้วงเวลาอันสั้นหรือมีข้อจำกัดด้านเวลา ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานจากภาระงานที่มากเกินไปดังกล่าวได้

อิสระในการทำงาน (Autonomy) : ในการศึกษาของ ศรีทัตทิมา พานิชพันธ์ (2537 อ้างถึงใน พรารธนา เล็กสมบูรณ์, 2554) ได้ทำการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานสหวิชาชีพ ในสถานสงเคราะห์ ระบุว่า ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดจนนำไปสู่การลาออกของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานคือการทำงานที่ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่สามารถตัดสินใจในงานนั้นๆ ได้โดยไม่ถูกก้าวก่ายหรือถูกแทรกแซงจากบุคคลในที่ทำงาน จากการศึกษาของ Maslach and Schaufeli (1993 อ้างถึงใน พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน, 2559) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมักคาดหวังกับการมีอิสระในการทำงาน โดยสามารถที่จะใช้องค์ความรู้จากสถาบันการศึกษามาประกอบการทำงานในวิชาชีพได้อย่างเต็มที่ อิสระ ปราศจากการครอบงำหรือแทรกแซง แต่ในการทำงานจริงกลับไม่สามารถทำงานอย่างอิสระได้ ก่อให้เกิดความไม่สมหวังของผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะในกลุ่มวัยทำงานเริ่มแรกหรือบัณฑิตที่เพิ่งพ้นรั้วมหาวิทยาลัยได้ไม่นาน เมื่อเข้าสู่การทำงานจริงจึงมักเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Kramer and Scmalenberg (1993 อ้างถึงใน ยური ผลพันธิน, 2555) ที่ให้นิยามความมีอิสระในการทำงานไว้ว่า เป็นการแสดงออกถึงอำนาจในการที่จะแก้ปัญหาหรือตัดสินใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งในขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่ตนมีในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนโอกาสในการพัฒนาและปรับปรุงเรื่องต่างๆ ในวิชาชีพของตนผ่านการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระในการทำงานได้

ในการศึกษาของ ทศนีย์ สิริธัญญสกุล (2551 อ้างถึงใน พิรยุทธ ภัคติเจริญ, 2552) พบว่า การขาดอิสระในการตัดสินใจในการทำงานถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความผิดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่รู้สึกว่าจะไม่สามารถประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของตนได้ เช่นเดียวกับการศึกษาของ สงวน ลือเกียรติบัณฑิต (2542 อ้างถึงใน มยุรี กลับบงษ์, 2552) ที่ระบุว่า การขาดอิสระในการทำงานเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความผิดหวังของคนทำงานในแวดวงสาธารณสุข คืองานไม่ได้ตอบโจทย์สิ่งที่คาดหวังไว้แต่แรกของผู้ปฏิบัติงาน การศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความมีอิสระในการทำงานของ Breugh (1985 อ้างถึงใน ยური ผลพันธิน, 2555) ที่ระบุว่า ความมีอิสระในงานคือการที่ปัจเจกมีอิสระในการทำงานของตนที่รับผิดชอบ โดยไร้การพึ่งพาผู้อื่นในแวดวงใกล้เคียงและพร้อมเผชิญกับผลที่จะตามมาจากการตัดสินใจที่เป็นอิสระของตนเอง โดยผู้ปฏิบัติงานต้องมีอิสระในการเลือกขั้นตอน วิธีการดำเนินงานของตนเอง รวมถึงการตัดสินใจในหน้างานและเรื่องที่เกี่ยวข้องได้อย่างอิสระ คนทำงานต้องลำดับเวลาการทำงานได้โดยไม่มีผู้อื่นมาแทรกแซงหรือสั่งการ สามารถกำหนดเองได้ว่าจะเริ่มหรือหยุดการทำงานเมื่อใด จะพักหรือทำงานต่อเมื่อใดในแต่ละวันทำงานของตน สามารถผ่อนหรือเร่งมือในการทำงานได้อย่างอิสระตราบใดที่งานนั้นเสร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ในห้วงเวลาที่วางไว้ อย่างเหมาะสม ไม่เสียหายในงาน และคนทำงานต้องสามารถกำหนดกฎเกณฑ์ในการทำงาน

เป็นมาตรฐานกลางของตนได้ รวมไปถึงการทดสอบสิ่งดังกล่าวแล้วนำมาประเมินผลเพื่อพัฒนาต่อยอดในงานได้อย่างอิสระด้วย

ชั่วโมงการทำงาน (Work hours) : ในการศึกษาของ Hillhouse et al. (2000 อ้างถึงใน ลลิตา แห่งเพ็ชร, 2558) พบว่า การทำงานที่ยาวนานหลายชั่วโมงติดต่อกันก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพทั้งกายและใจ แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานกับชั่วโมงการทำงานในองค์กร Demerouti et al. (2001 อ้างถึงใน สุดาทิพย์ วรเนติโพธิ์, 2563) ได้ระบุว่างานที่มีลักษณะก่อให้เกิดความกดดันสูงและการมีจำนวนชั่วโมงในการทำงานที่ไร้ความยืดหยุ่นนับว่าเป็นหนึ่งในทุนทางกายและใจที่มีความสัมพันธ์กับการทุ่มเทในงานหนึ่งงานใด ซึ่งอาศัยความทุ่มเทและทักษะในการทำงานทั้งกายและใจสูงในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของนักเทคนิคการแพทย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า นักเทคนิคการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในชั่วโมงการทำงานนอกเวลาราชการมีภาวะหมดไฟในการทำงานที่มากกว่า (วราภรณ์ เลิศวิสัย, 2563) และในการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะเครียดจากการทำงานและภาวะหมดไฟในทนายความผู้มีใบอนุญาตทนายความ สภาทนายความในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า การทำงานเป็นเวลา 8 ชั่วโมงต่อวันหรือน้อยกว่าของทนายความก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ซึ่งเป็นผลพวงจากการทำงานในเวลาจำกัดหรือการทำงานในเวลาที่ไม่มีความแน่นอนต่อเนื่องเป็นช่วงระยะเวลาที่ยาวนานก่อให้เกิดความอ่อนล้า เบื่อหน่าย ใจและกายไม่มีความสุข อันก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ (วสิรัตน์ เชื้อ เทิดทูนภูกุช, 2558)

ในการศึกษาเรื่องภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของแพทย์ประจำบ้านโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่า การทำงานนอกเวลาราชการของแพทย์ประจำบ้านเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูง (ศรัณย์ ศรีคำ, 2556) และในการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กร กลวิธีการจัดการกับปัญหาในเชิงรุก และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานแห่งหนึ่ง พบว่าพนักงานของบริษัทมีภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้ามากที่สุดโดยมีเหตุหนึ่งมาจากความกดดันในการการทำงานและระยะเวลาชั่วโมงในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้สามารถพักผ่อนได้น้อยลงและก่อให้เกิดความอ่อนล้าอ่อนเพลีย เมื่อต้องตื่นนอนในตอนเช้า อันเป็นอาการพื้นฐานอันดับแรกของคุณค่าที่ประสบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (วิภาวรรณ ตั้งฐานทรัพย์, 2552) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Schaufeli et al. (1998 อ้างถึงใน ศนิพร ปิยพจนานกร, 2558) ที่กล่าวว่าภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้ามีผลที่มาจากตารางการทำงานที่ไม่แน่ชัด จำนวนชั่วโมง

ในการทำงานต่อผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่มากเกินไป วันหยุดพักที่ไม่เพียงพอต่อการบรรเทาความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้น และระยะเวลาหยุดพักระหว่างการทำงานในแต่ละวัน

สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal relationship) : การศึกษาของ Maslach (1997 อ้างถึงใน ศุภมณี สงวนแสง, 2554) ระบุว่า การมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นในการทำงานทั้งกับผู้รับบริการหรือผู้ร่วมงานด้วยกัน เนื่องจากจะก่อให้เกิดความไว้วางใจต่อกัน ลดความขัดแย้งในงานที่อาจเกิดขึ้น ลดทอน ความคับข้องใจ ความไม่พอใจในการทำงาน จากการติดต่อสัมพันธ์กันเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะลดโอกาสของความเสี่ยงในการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ไม่ดีได้ ในการศึกษาของจินตนา ญาติบรรทุง (2529) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ในทิศทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ McCormack and Cotter (2003 อ้างถึงใน กัลยาณี โนนินทร์ และคณะ, 2564) อธิบายว่า ลักษณะการสนับสนุนทางสังคมจากคนในที่ทำงานโดยเฉพาะเพื่อนร่วมงาน ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญอันส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานของคนทำงานลดน้อยลง

การศึกษาของ Duxbury (1984 อ้างถึงใน สกล สุชาติวุฒิ, 2551) พบว่า การที่ต้องรักษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้ดีและต้องสื่อสารกับทุกบุคคลทั้งผู้รับบริการ และเพื่อนร่วมงานให้ดีอยู่ตลอด ส่งผลอย่างมากให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ง่ายและนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน ส่วนในการศึกษาของบุญเอื้อ โจว (2553 อ้างถึงใน สสิพรรณ นิลสงวนเดชะ, 2558) กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานมีความจำเป็นต้องมีการประสานความร่วมมือเพื่อทำงานเป็นทีมทำให้ต้องรักษาสัมพันธภาพที่ดีในหน่วยงานไว้ แต่หากเป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามก็จะเกิดความเครียดและมีความไม่สะดวกในการทำงานภายในหน่วยงานก่อให้เกิดความกดดันอันส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานได้ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในกลุ่มเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ที่พบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับภาวะหมดไฟด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน (สมบัติ วัฒนะ, 2550)

ระบบบริหาร : การศึกษาของ Edwards et al. (2003 อ้างถึงใน สุวิมล นันทปรีชาวงศ์, 2552) ระบุว่า ในหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการที่ไม่ดีเพียงพอ เช่น การที่ไม่มีความชัดเจน

ในการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหารอันนำมาสู่ความคลุมเครือและการขาดเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงาน ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานอันส่งผลเสียต่อการบริการได้ ส่วนแนวคิดของ Maslach (1997 อ้างถึงใน เสาวรส อรุณคง, 2549) กล่าวว่าในหน่วยงานที่ไร้ซึ่งคุณธรรมไม่สนใจความรู้สึกของคนทำงาน เน้นแต่ผลงานมากจนเกินพอดี ไร้เป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม และไร้ความชัดเจนของนโยบายในการบริหารหน่วยงานย่อมส่งผลให้เกิดผลเสียต่อองค์การทั้งในแง่การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการ

ในขณะที่การศึกษาของ Wolf (1981 อ้างถึงใน อิศริย์ มงคลธนะวัฒน์, 2558) อธิบายไว้ว่า ในองค์การที่มีระบบบริหารงานที่ไร้ประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจในระบบบริหารของคนในองค์การ การที่คนทำงานไม่สามารถตัดสินใจในการที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นของตนเอง ในหน้าที่รับผิดชอบ ตลอดจนขาดการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในงาน ยิ่งทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความคิดในแง่ลบต่อองค์การ ส่งผลเสียต่อตนเองและองค์การ เกิดความกดดันในการทำงาน และอารมณ์ อันนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ในการศึกษาของ โยทะกา ภคพงศ์ (2538 อ้างถึงใน อารีรัตน์ ขวาลา, 2551) ระบุว่า ปัจจัยด้านระบบการบริหารจัดการงานที่ไม่ดีเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน และการศึกษาของเอกภักดิ์ โภยวิวัฒน์ตระกูล (2542 อ้างถึงใน อาภาภรณ์ อินทนนท์, 2549) กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับองค์การ มีลักษณะของระบบบริหารจัดการงานที่ไร้ประสิทธิภาพ มีระบบในการติดต่อภายในแยบ ไร้ซึ่งจุดมุ่งหมายขององค์การในการทำงานที่ชัดเจน ก่อให้เกิดความไม่ยอมรับองค์การของคนทำงาน

การศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Armstrong (1977 อ้างถึงใน กนกกร ศรีทาโส, 2552) ที่อธิบายไว้ว่า การบริหารจัดการอันไร้ประสิทธิภาพซึ่งจะนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน มีลักษณะ เช่น การขาดภาวะการนำที่ดี (Lack of meaningful leadership) ได้แก่ การมีผู้นำที่มีรูปแบบที่ไม่ดี การบริหารขาดการมีส่วนร่วม มีความเป็นเผด็จการ มุ่งควบคุมผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลเสียต่อขวัญกำลังใจในคนทำงานซึ่งนำมาซึ่งความขัดแย้งในองค์การและภาวะหมดไฟในการทำงาน การสื่อสารที่บกพร่อง (Inadequate communication) คือ การสื่อสารที่ไร้ความชัดเจน มีความคลุมเครือของข้อมูล และบ่อยครั้งคนทำงานได้รับสารที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง จนเกิดความเสียหายในงานได้ สร้างความขัดแย้งและกระทบกระทั่งในองค์การได้ การนิเทศบกพร่อง (Impaired supervision negatively) ซึ่งมักเกิดขึ้นจากความสามารถที่ไม่เพียงพอของผู้นิเทศ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานทำให้คนทำงานไม่รู้จะปรึกษาใคร เกิดความคับข้องใจและปัญหาในงานตามมา แบบแผนของงาน (Job design) ที่มีลักษณะไม่เอื้อต่อการทำงานอย่างอิสระ ไม่มีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงเนื้องานของตน รวมไปถึงการมีขีดจำกัด

ด้านแผนงาน อัตรากำลัง นโยบายกฎเกณฑ์ต่างๆ ก่อให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน เสี่ยงประมาณ โดยใช่เหตุ และโครงสร้างขององค์การที่ใหญ่โตเกินไป มีความสลับซับซ้อน สายการบังคับบัญชาที่ยืดยาวก่อให้เกิดระยะเวลาในการสื่อสารแนวตั้ง หรือในระนาบเดียวกันเองก็ตาม ก่อให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานระหว่างคนทำงานหรือหน่วยงานย่อยได้ง่าย

ลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบ : Muldary (1983, อ้างถึงใน กนกกร ศรีทาโส, 2552) อธิบายว่า ลักษณะงานประเภทที่มีความเสี่ยงในการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานแก่บุคลากรในองค์การ ได้แก่ งานที่มีลักษณะยุ่งยากซับซ้อนจำเป็นต้องพึ่งพาทักษะในการทำงานที่สูง งานที่ไร้ความแน่นอน งานที่เร่งด่วนอยู่ตลอดเวลา งานที่เต็มไปด้วยความเสี่ยง งานที่ไม่ตรงกับความสามารถที่มี เป็นต้น จากการศึกษาของ Lee and Ashforth (1996 อ้างถึงใน สุพัตรา จันทร์ลีลา, 2545) กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้ามีปัจจัยหนึ่งมาจากความกดดันเรื่องเวลาที่จำกัด (Time pressure) คิดเป็นสัดส่วนประมาณ 25-50 เปอร์เซ็นต์ เป็นไปตามแนวคิดของ Maslach (1982 อ้างถึงใน หอมไกล ต้นสัก, 2553) ที่ว่า งานในลักษณะที่ต้องมีการให้บริการแก่ผู้รับบริการจำนวนมากโดยต้องใช้เวลาให้น้อยแต่มีประสิทธิภาพดีที่สุด หรือมีปริมาณงานที่มากเกินไปที่ปัจเจกจะทำให้ลุล่วงโดยง่ายอย่างรวดเร็ว มักจะก่อให้เกิดความอ่อนล้าขึ้นเสมอ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมองผู้รับบริการในแง่ลบ และเกิดความเย็นชาในการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาของ โยทะกา ภคพงษ์ (2538 อ้างถึงใน จริญญา เปรมเป็เรืองเวศ, 2550) พบว่า งานที่ต้องแข่งกับความกดดันเช่นด้านเวลาหรือการตัดสินใจอย่างรวดเร็วทันที เช่นพยาบาลหอผู้ป่วยวิกฤติที่เผชิญกับการเสียชีวิตของผู้ป่วยอยู่เสมอจะก่อให้เกิดความกดดันที่สูง และมีภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่าหน่วยอื่น ประกอบกับชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน และภาระงานที่ไม่สมดุลกับจำนวนบุคลากร จะก่อให้เกิดการบริการที่ไม่ดีกับผู้รับบริการอันเป็นผลจากความเครียดและทัศนคติเชิงลบต่องานได้ ส่งผลให้มีภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าสูง และความมีประสิทธิภาพในการทำงานลดต่ำลง สอดคล้องกับการศึกษาของ Pines and Maslach (1978 อ้างถึงใน กรรณิการ์ วงศ์วารใจ, 2557) ที่อธิบายว่า ลักษณะของงานที่ต้องแบกรับความกดดัน มีการเข้ากะทำงาน มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานมากต่อเนื่อง (Work hours) ปริมาณของงานที่เยอะเกินจำนวนผู้ปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานขึ้นในองค์การ ผู้ปฏิบัติงานจะมีทัศนคติเชิงลบต่องานที่ทำและต่อผู้รับบริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์ด้วย อีกทั้งยังก่อให้เกิดความเหนื่อยล้า เย็นชาต่อคนรอบตัวมากขึ้นไปอีก ไม่เห็นอกเห็นใจผู้เข้ามาติดต่อรับบริการ แต่ถ้าจำนวนผู้รับบริการเหมาะสมกับจำนวนผู้ปฏิบัติงานก็จะทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการ

และได้รับการใส่ใจแก้ไขปัญหาก็ได้ตรงจุด เพราะคนทำงานจะมีเวลาในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการมากขึ้น เนื่องจากไม่ต้องรีบในการแข่งกับเวลาและปริมาณผู้รับบริการที่ไม่สมดุลกัน ซึ่งการที่มีผู้ปฏิบัติงานน้อยเกินไปจะก่อให้เกิดภาระงานที่ล้นเกินจะจัดการในเวลาอันสั้นหรือจัดการได้อย่างดี อันส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟของคนทำงานในการทำงานได้

คำตอบแทนและสวัสดิการ : Maslach et al. (2001 อ้างถึงใน กนกกร ศรีทาโส, 2552) อธิบายว่า คำตอบแทนอาจเป็นได้ทั้งเงินเดือน โบนัสในงาน ค่าจ้างเวร และสิ่งอื่นที่ไม่ใช่เงิน เช่น ที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่พึงมี รวมไปถึงการยกย่องชมเชยเมื่อปฏิบัติงานได้ดี น่าชื่นชม ซึ่งจะทำให้คนทำงานพึงพอใจหรือไม่พอใจได้หากไม่ได้รับคำตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอและพึงได้รับ อันจะก่อให้เกิดปัญหาความทุกข์ใจในการทำงานได้ ซึ่งในการศึกษาของ Bakker et al. (2000 อ้างถึงใน กนกกร ศรีทาโส, 2552) พบว่า พยาบาลที่ได้รับค่าจ้างและรางวัลในการทำงานที่เพียงพอเหมาะสมกับภาระงาน จะมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานที่น้อยกว่าพยาบาลที่ได้รับค่าจ้างหรือการตอบแทนไม่เหมาะสมกับงานที่ได้รับ

ในการศึกษาของ Edward and Power (1982 อ้างถึงใน กนกกรณ ใจแก้ว, 2551) พบว่า การที่พยาบาลไม่ได้รับเงินในการทำงานและการเลื่อนขั้นที่พอเหมาะกับภาระงานที่ได้ทำไปส่งผลให้เกิดความท้อแท้ในการทำงาน อันนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานในที่สุด และในการศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในพยาบาลโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี พบว่า พยาบาลที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความอ่อนล้า จะไม่พอใจในเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับมากกว่าผู้ที่หมดไฟในการทำงานต่ำกว่า (กิตติพล ไพรสุทธิรัตน์ และ อรพรรณ ชัยมณี, 2559) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cohen and Wills (1985 อ้างถึงใน จิตกัญญา ชาญศิลป์, 2558) ที่อธิบายว่าเมื่อปัจเจกได้รับความรัก การยกย่อง ได้รับการเห็นคุณค่าในตัวตนและงานที่ทำ ได้รับการยอมรับเมื่อทำงานได้สำเร็จด้วยดี ทำให้ปัจเจกรู้สึกได้รับการยอมรับ รู้สึกถึงคุณค่าในตนเอง อันนำมาซึ่งการลดความเครียดในการทำงานอันจะนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้

การไม่ได้รับความยุติธรรม (Absence of fairness) : Maslach et al. (2001 อ้างถึงใน พิชัยณรงค์ สุวรรณมยุร, 2559) ระบุว่า การไม่ได้รับความยุติธรรมถือเป็นหนึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดคนทำงานเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยการที่ไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงานอาจมาจากการที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงบรรยากาศของการไม่ได้รับความเป็นธรรมในองค์การ มีการเลือกปฏิบัติ เลือกที่รักมักที่ชังอาจมีการไม่รับฟังความคิดเห็นของคนทำงานบางคน ทำให้รู้สึกไม่ติดต่อองค์การ นำมาซึ่งการมองหน่วยงานในแง่ลบ ไม่อยากทำงาน และมีภาวะหมดไฟ

ในการทำงานในที่สุด ในการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้ความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความเหนื่อยหน่ายในงาน และผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตรวจดวงตราการเข้าเมือง พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทาง เป็นบวกต่อการรับรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนขององค์กร และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ดังกล่าว มีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ตรงข้ามกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเป็นลบกับผลการปฏิบัติงาน (วศิน เพชรพงศ์พันธ์ และคณะ, 2562)

ในการศึกษาของ Maslach and Leiter (1997 อ้างถึงใน พรหมพร ภูคุ้ม, 2562) กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นเรื่องของการไม่เข้าคู่กันระหว่างธรรมชาติส่วนตัว ของคนทำงานกับธรรมชาติของงานที่ทำ โดยในส่วนของการทำงานไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงาน คือการไม่มีความเชื่อใจกันและกัน ไม่มีการติดต่อสื่อสารที่เปิดเผย และขาดความเคารพ ต่อกัน เมื่อใดที่องค์กรไม่สามารถทำให้คนทำงานรู้ถึงความยุติธรรมในที่ทำงาน คนจะารู้สึกว่า ตนเองมีความสำคัญ ผู้ปฏิบัติงานจะไร้เรี่ยวแรงที่จะใส่ใจในงานที่รับผิดชอบ รู้สึกอ่อนล้าผิดหวัง มีทัศนคติทางลบมากขึ้นต่อองค์กรและจะเกิดภาวะหมดไฟในระดับสูงขึ้นไปในองค์กรลักษณะนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Gómez-Urquiza et al. (2017 อ้างถึงใน เต็มสิริ ป. ปาน, 2564) ที่ระบุว่า ความยุติธรรมในที่ทำงาน (Workplace justice) เป็นปัจจัยด้านการงานด้านหนึ่ง ที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) : การสนับสนุนทางสังคมตามทัศนะ ของ Thoits (1982 อ้างถึงใน เนาวรัตน์ อิมใจ, 2552) ประกอบไปด้วยการสนับสนุน ด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational aid) เช่น การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) คำแนะนำ ข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ การสนับสนุนด้านเครื่องมือ (Instrumental aid) เช่น เงิน อุปกรณ์ ในการทำงาน แรงงาน และการสนับสนุนด้านอารมณ์และสังคม (Social-emotional aid) เช่น การถูกเห็นคุณค่า การได้รับการยอมรับนับถือ การเอาใจใส่ เป็นต้น ในการศึกษา ของ Dyrbye et al. (2018 อ้างถึงใน นครินทร์ ชุนงาม, 2563) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ภาวะหมดไฟในการทำงานในกลุ่มแพทย์เฉพาะทางในสหรัฐอเมริกา พบว่า ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผล ต่อความเสี่ยงในการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานคือ ความเอาใจใส่ในโรงเรียนแพทย์ และการขาดการสนับสนุนทางสังคม

การศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพยาบาลในสถาบันสุขภาพจิตและโรงพยาบาลจิตเวชสำหรับเด็ก กรมสุขภาพจิต พบว่า แรงสนับสนุนทางสังคมถือเป็นหนึ่งในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์

กับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งด้านความอ่อนล้า ความเย็นชา และควมมีประสิทธิผลในงาน (นันทยุทธ หะสิทธิ์เวช, 2546) เช่นเดียวกับการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน : กรณีศึกษาบุคลากรสังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่าการสนับสนุนทางสังคมถือเป็นปัจจัยที่จำเป็นอย่างมากสำหรับทุกองค์การ เพราะหากได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่ดีในระดับสูงจะก่อเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานน้อย (เนาวรัตน์ อิมใจ, 2552)

Kim and Umbreit (2007 อ้างถึงใน อาริรัตน์ ปานศุภวัชร และ ประวีณ ปานศุภวัชร, 2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคารเป็นอาชีพที่เสี่ยงต่อภาวะหมดไฟในการทำงานมากที่สุดอาชีพหนึ่ง เนื่องจากไม่ได้ทำงานในวันทำงานเหมือนเช่นอาชีพทั่วไป และต้องทนรับแรงกดดันทั้งจากผู้รับบริการคือลูกค้าของธนาคาร และจากหัวหน้างานเป็นอย่างมาก ตรงกับการศึกษาของ วินิจ เกตุขำ (2535 อ้างถึงใน อาริรัตน์ ขวาลา, 2551) ที่กล่าวว่า หัวหน้างานเป็นองค์ประกอบสำคัญในการที่จะปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ เพราะเป็นผู้ให้คุณให้โทษ คอยกระตุ้นผลงานของลูกน้อง เป็นผู้ตัดสินปัญหาถูกผิด อันก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ถ้าหัวหน้าดี ลูกน้องก็จะสบายใจในการทำงาน ไม่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานอันนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน เช่นเดียวกับการศึกษาของ Ronald et al. (1995 อ้างถึงใน อรสา ใจจิณา, 2556) ที่พบว่า การสนับสนุนทางสังคมทั้งจากครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานในทางลบ ขณะที่การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานก็ถือเป็นการช่วยเหลือคนทำงานในด้านอารมณ์ ความรู้สึกที่เป็นทุกข์ เพราะการยื่นมือเข้ามาช่วยเหลือของเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาจะทำให้คนทำงานไม่รู้สึกว้าแบกรับปัญหาไว้คนเดียว งานที่มีจะบรรเทาคลี่คลายลงได้อย่างไม่ยากนัก และภาระทางจิตใจของคนทำงานจะรู้สึกถูกปลดเปลื้องลง (Iverson, 1996 อ้างถึงใน สุดาทิพย์ วรรณดีโพธิ์, 2563)

ความขัดแย้งและความเครียดในบทบาท : แนวคิดของ Maslach (1986 อ้างถึงใน พฤษชา พฤษธิสาริกกร, 2563) กล่าวว่า ความเครียดของบทบาทถือเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานอันส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานโดยความขัดแย้งและความเครียดของบทบาทจะสัมพันธ์กับภาระงานเชิงคุณภาพอย่างยิ่ง ซึ่งความเครียดของบทบาทจะเกิดขึ้นเมื่อขาดข้อมูลที่เพียงพอไม่รู้ถึงอำนาจหน้าที่ที่ตนมีว่าทำอะไรได้แค่ไหน ในขณะที่ความขัดแย้งมาจากความต้องการของงานจากบทบาทที่ไม่เหมือนกัน มีความไม่ลงรอยกัน ในการศึกษาของ Law et al. (2001 อ้างถึงใน เบญจ

มา ณ มหาไชย, 2551) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานขาย พบว่า ความขัดแย้งในบทบาทมีความสัมพันธ์ในทิศทางที่เป็นบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ในขณะที่ Smith et al. (2013 อ้างถึงใน ปมิตตา เจริญรัตน์อัมพร, 2563) ระบุว่า ความคาดหวังอันคลุมเครือที่ขาดความชัดเจนในเรื่องบทบาทหน้าที่นับเป็นหนึ่งในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน เพราะคนทำงานจะไม่ทราบว่ายานาจหน้าที่ของตนมีขอบเขตอยู่ที่จุดใด อีกทั้งยังต้องคอยกังวลถึงความคาดหวังจากคนในที่ทำงาน ทั้งหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานอันก่อให้เกิดความอึดอัดใจในการทำงาน

Lee and Ashforth (1996 อ้างถึงใน พิชัยณรงค์ สุวรรณมยุร, 2559) ระบุว่า ความเครียดในการทำงาน อาทิ บทบาทที่ไม่ชัดเจน ภาระงาน ความกดดันในงาน และความขัดแย้งมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับภาวะหมดไฟในการทำงานครบทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้า ด้านความเย็นชา และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน เช่นเดียวกับการศึกษาของ Schwab and Iwanicki (1993 อ้างถึงใน โพลิน สงศิริ, 2558) ที่พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้า และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ (Role ambiguity) และความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ Karatepe and Uludag (2008 อ้างถึงใน ยური ผลพันธิน, 2555) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่า หนึ่งในสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานมีอิทธิพลมาจากบทบาทของความคลุมเครือในหน้าที่ของคนทำงานในองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร : Buchanan (1974 อ้างถึงใน กุ้เกียรติ เหล่ารอด และคณะ, 2544) ระบุว่า ความผูกพันต่อองค์กรถือเป็นภาวะที่คนทำงานมีความรัก ห่วงเห่น ยึดมั่น อดทนอดทน เป้าหมาย และคุณค่าขององค์กรและมุ่งจะปฏิบัติตามสิ่งที่ตนเชื่อ โดยมี 3 ปัจจัยเป็นองค์ประกอบของความผูกพันดังกล่าว ได้แก่ การแสดงตน (Identification) หมายถึง การยอมรับคุณค่าขององค์กร เป็นการแสดงถึงความภูมิใจของคนทำงานที่ยอมทำตามเป้าหมายของหน่วยงาน ความเกี่ยวพันกับองค์กร (Involvement) เป็นการทุ่มเททำงานตามบทบาทหน้าที่ที่วางไว้ของคนทำงานเพื่อความรุ่งโรจน์ขององค์กร การศึกษาของ ธิดา เชื้อนแก้ว (2554 อ้างถึงใน ศนิพร ปิยพจนานกร, 2558) ระบุว่า เมื่อคนทำงานรับรู้ถึงความยุติธรรมในการทำงานจะทำให้ผลการปฏิบัติงานออกมาในทางบวก แสดงตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความพึงพอใจในงานของตน และมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

ในการศึกษาของ Halbesleben and Buckley (2004 อ้างถึงใน สุดาทิพย์ วรเนติโพธิ์, 2563) กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานก่อให้เกิดผลร้ายในหลายด้าน ทั้งประสิทธิภาพการทำงานที่ต่ำลง ความพอใจ ความเป็นอยู่ของคนทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้คนต้องการลาออกเพิ่มขึ้น ในการศึกษาของ Masterson and Taylor (1996 อ้างถึงใน ศนิพร ปิยพจนานกร, 2558) พบว่า การตระหนักรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กร โดยเฉพาะด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในองค์กร ทั้งทางด้านจิตใจ และความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของคนทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Maslach and Goldberg (1998 อ้างถึงใน กรรณิการ์ วงศ์วารใจ, 2557) ที่พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานจะทำให้คนทำงานมีความผูกพันต่อองค์กรลดน้อยลง

ความเครียดในงาน : ความเครียดในงาน หมายถึง ความเป็นจริงในการทำงานที่เกิดขึ้นอันไม่ตรงกับความคาดหวังในงานที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ดีไม่สอดคล้องสมดุลงไปด้วยกัน (Cox et al., 1993 อ้างถึงใน สุพัตรา จันทร์ลีลา, 2545) ขณะที่การศึกษาของ Margolis and Kroes (1974 อ้างถึงใน สุวภา สังข์ทอง, 2554) ระบุว่า ความเครียดในงานและภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างยิ่ง โดยภาวะหมดไฟในการทำงานถือเป็นผลลัพธ์อย่างหนึ่งของความเครียดในงาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานแล้วย่อมพบความเครียดในงานเกิดขึ้นเสมอ ตรงข้ามกับผู้ที่มีความเครียดในงานอาจไม่พัฒนาไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานก็ได้

ในการศึกษาของศจีมาจ ขวัญเมือง (2541 อ้างถึงใน เสาวรส อรุณคง, 2549) ที่ทำการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความพึงพอใจในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามารามธิบดี พบว่า ความพึงพอใจและความเครียดในงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นไปในทิศทางเดียวกับการศึกษาของ Parker and DeCotiis (1983 อ้างถึงใน สุนันท์ษา นิธิวาสิน, 2562) ที่ระบุว่า ความเครียดในงานมาจากหลายสาเหตุ อาทิ ภาระงานล้นมือ ก่อให้เกิดแรงกดดันในการทำงาน ทำให้คนทำงานไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร การที่คนทำงานรับรู้ได้ถึงปัญหาจากที่ทำงานดังกล่าวทำให้มีความรู้สึกอึดอัด ขุ่นข้องใจ ซึ่งพัฒนาความเครียดในการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงานเมื่อปัญหาถูกทิ้งไว้เรื้อรังไม่ได้รับการแก้ไข

จากปัจจัยการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานในด้านต่างๆ ข้างต้นที่กล่าวมา ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดปัจจัยในการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของ Maslach et al. (2001

อ้างอิงใน ศนิพร ปิยพจนานกร, 2558) เป็นแนวคิดหลักในการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 6 ปัจจัยหลัก ได้แก่

1. ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work overload) เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกอ่อนล้า อันเนื่องมาจากการปรับโครงสร้างภายในหน่วยงานโดยการลดพนักงานลง และนำเทคโนโลยีเข้ามาแทนที่กำลังมนุษย์ ทำให้พนักงานหนึ่งคนต้องมีการะงานที่เยอะขึ้น และต้องใช้เวลาในการทำงานตลอดจนความทุ่มเทมากขึ้นหลายเท่า เวลาในการพักผ่อนหรือใช้ชีวิตส่วนตัวจึงไม่เพียงพอ ก่อให้เกิดความอ่อนล้าขึ้นในคนทำงานได้

2. การไร้อำนาจในการจัดการ (Lack of control) หากคนทำงานไม่มีอำนาจในการตัดสินใจว่าจะแก้ปัญหาในงานของตนอย่างไร ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการไม่ให้อำนาจของผู้บังคับบัญชาหรือเป็นนโยบายขององค์กรเอง อีกทั้งถ้าต้องรับผิดชอบงานที่มีปริมาณมากก็อาจจะทำให้คนทำงานรู้สึกว่าคุณไม่ประสบความสำเร็จในหน้าที่งานของตน หากปล่อยสภาวะการเช่นนี้ดำเนินต่อไปในระยะยาว จะทำให้คนทำงานเกิดความรู้สึกหมดไฟในการทำงาน

3. รางวัลที่ได้รับไม่เหมาะสม (Insufficient reward) เมื่อไม่ได้รับการตอบแทนจากองค์กรอย่างเหมาะสมแม้ว่าจะทำงานสุดกำลังความสามารถแล้ว คนทำงานจะหมดกำลังใจ ขาดแรงจูงใจที่จะทำงาน และก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานตามมา รางวัลที่ตอบแทนคนทำงาน เช่น บทบาทหน้าที่ที่มีความสำคัญมากขึ้น ผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น หรือความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น

4. ความล้มเหลวในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Breakdown community) ปังเจกแล้วต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับคนในองค์กร การที่ทำงานร่วมกับบุคคลอื่นด้วยความไม่สบายใจ ไม่ได้รับการยอมรับนับถือจากคนอื่น เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานและความขัดแย้งดังกล่าวดำเนินต่อไป คนทำงานจะเกิดความขงใจ เกิดทัศนคติที่ไม่ดีกับคนทำงานด้วยกันนำไปสู่การโดดเดี่ยวตัวเองออกจากสังคม เพราะบุคคลจะรู้สึกไม่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมทำงาน และคิดว่าตนไร้ผู้สนับสนุน

5. ความยุติธรรม (Absence of fairness) การที่ปัจเจกรู้สึกถูกเอารัดเอาเปรียบ ได้รับการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียม การไม่มีสิทธิโต้แย้งในเรื่องต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่ได้รับความยุติธรรมในคนทำงาน อันจะพัฒนาสู่การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้า รวมถึงทำให้มององค์กรในแง่ลบด้วย

6. ความขัดแย้งกับค่านิยมในตนเอง (Conflicting values) เมื่อปัจเจกบุคคลต้องเผชิญกับบางเงื่อนไขในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งต้องทำตามนโยบายขององค์กรที่ไม่สอดคล้องกับหลักจริยธรรมของตนเอง เช่น ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์แก่องค์กร ต้องให้ข้อมูลกับลูกค้าหรือผู้รับบริการเกินสิ่งที่เป็นจริง หรือการที่องค์กรต้องลดต้นทุนในการผลิตจนไม่สนใจคุณภาพของสินค้าหรือบริการว่าจะได้มาตรฐานหรือไม่ หากคนทำงานต้องเผชิญกับความขัดแย้งกับค่านิยมส่วนตัวเป็นเวลานานเข้า จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ในที่สุด

2.2.3 อาการของภาวะหมดไฟในการทำงาน

Maslach (1976 อ้างถึงใน สกล สุชาติวุฒิ, 2551) ได้อธิบายอาการของภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ว่า อาการทางภาวะหมดไฟจะแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้า ด้านความเย็นชา และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน

ในด้านความอ่อนล้า คนที่ประสบภาวะหมดไฟจะมีอาการอ่อนล้าในตอนเช้า ในตอนกลางคืนก็ต้องเผชิญกับภาวะนอนหลับยากหรือไม่สามารถหลับได้เลย โดยเฉพาะเมื่อต้องคิดถึงงานที่จะต้องทำ จะยิ่งรู้สึกหมดเรี่ยวแรง ก่อให้เกิดความอึดอัดคับข้องใจในการทำงาน เมื่อไปทำงานก็ไม่อยากที่จะทำงานให้เต็มที่ มีอาการไปทำงานสาย หรือขาดงานโดยไม่ทราบเหตุผลบ่อยครั้งขึ้น

ในด้านความเย็นชา ผู้ที่เผชิญกับภาวะหมดไฟในการทำงานจะมีทัศนคติแง่ลบต่อทุกสิ่งรอบตัวกับเพื่อนที่ทำงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้รับบริการ จะถูกมองในแง่ลบเสมอ รู้สึกว่าตนเองถูกจ้างที่จะดำหนิไม่ว่าเรื่องใด ไม่มีความเห็นใจต่อผู้รับบริการและปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างไร้ความเคารพนับถือ

ในด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน คนทำงานจะประเมินการทำงานของตนในทางลบ มองว่าไม่ประสบความสำเร็จอย่างที่คาดหวังไว้ มองคุณค่าในตนว่ามีลดน้อยลงทำงานอย่างขาดความสุขไม่สนุกเหมือนเช่นเดิม พลังในการทำงานตกลง เป้าหมายในการทำงานหายไป ควบคุมอารมณ์ตนเองไม่ได้ เผชิญปัญหาแล้วไม่สามารถแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นเดิม

Muldary (1983 อ้างถึงใน ดุษฎี อุดมอิทธิพงศ์ และคณะ, 2557) ได้ทำการแบ่งอาการของภาวะหมดไฟในการทำงานออกเป็น 3 มิติ กล่าวคือ ด้านร่างกายจะมีปัญหา เช่น นอนหลับยากหรือลุกจากเตียงยาก มีโรคหรือกลุ่มอาการที่มาจากความเครียด เช่น ปวดศีรษะไมเกรน คลื่นไส้ ปวดช่องท้อง ภูมิคุ้มกันต่ำ ติดเชื้อง่าย เป็นหวัดง่าย มีอาการปวดเมื่อยตามกล้ามเนื้อ ปวดหลัง อ่อนเพลีย น้ำหนักลดหรือเพิ่มผิดปกติจากพฤติกรรมการทานอาหารที่เปลี่ยนแปลงไป

ในด้านจิตใจ ความรู้สึกจะมีอารมณ์ความเบื่อหน่าย สับสน โกรธ กลัว ซึมเศร้า วิตก ผิดหวัง สิ้นหวัง รู้สึกผิด หงุดหงิด ไม่พอใจผู้อื่น มองว่าผู้อื่นผิดตลอดเวลา มองโลกในแง่ร้าย มีทัศนคติแง่ลบ สร้างความกังขาให้ตนเองในงานที่ทำ มีความเห็นไม่เหมือนผู้อื่น ชอบที่จะพูดจาจากกลางผู้อื่น และมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงาน ขาดความเห็นอกเห็นใจเพื่อนมนุษย์ ไม่ยอมรับอะไรโดยง่าย ขาดสมาธิ ระดับศีลธรรมความรู้ผิดชอบลดต่ำลง มองเห็นคุณค่าของตนน้อยลง อารมณ์เสียตลอดเวลา

ด้านพฤติกรรมจะเห็นคุณค่าในตัวเองน้อยลง ชอบจับผิด ชอบตำหนิติเตียน บ่นผู้อื่นในเรื่องงาน ถ้าทำงานในหน่วยงานบริการก็จะไม่สนใจผู้รับบริการ ให้บริการโดยไม่มองหน้า ไม่สບสยตา และทำงานช้าลง โดดเดี่ยวตนเองจากสังคม ไม่ประสานงานกับใคร ชอบปลีกตัวออกจากงาน พยายามใช้เวลาในการทำงานหมดลงโดยเร็ว ไม่อยากทำงาน ถ้าทำก็พยายามไปพักนานที่สุดหรือขาดงานไปโดยไร้สาเหตุ การตัดสินใจแก้ปัญหาในหน่วยงานที่รับผิดชอบจะลดลง ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานที่ตกลง ในบางครั้งอาจมีพฤติกรรมเหมือนคนทำงานหนักมากจนเหมือนคนบ้างาน ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อความเครียดสูงในรูปแบบหนึ่ง ส่งผลให้สัมพันธ์ภาพกับคนรอบข้างแย่งลง อาจมีการคลายเครียดด้วยการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ สูบบุหรี่ หรือถึงขั้นใช้ยาเสพติด หากมีอาการหมดไฟสะสมก็จะคิดเปลี่ยนงานหรือลาออก หรือไม่ทำทั้งสองอย่าง แต่เลือกอยู่ไปวันๆ ปล่อยเวลาผ่านไปเรื่อยๆ เลื่อนลอย ไร้จุดหมายในการทำงานและใช้ชีวิต

Maslach and Jackson (1984 อ้างถึงใน กนกกร ศรีทาโส, 2552) ได้สังเคราะห์ประเด็นอาการของภาวะหมดไฟในการทำงานออกมาได้ 3 ประเด็น และผู้วิจัยได้เลือกใช้คำนิยามศัพท์ใหม่ของ Maslach et al. (1996 อ้างถึงใน ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552) เพื่อให้มีความร่วมสมัยกับการศึกษาสมัยใหม่และครอบคลุมมากขึ้น ได้แก่

1. อารมณ์ความรู้สึกเหนื่อยหน่าย (emotional exhaustion) ใช้คำว่า ความรู้สึกอ่อนล้า (exhaustion) โดยปัจเจกจะรู้สึกเหนื่อยหน่าย หมดแรงกำลังกายและใจ เสียพลังงานสูง อ่อนล้าจนไม่สามารถหยิบยื่นความช่วยเหลือแก่ผู้คนรอบข้าง หมดแรงในการจัดการกับปัญหาต่างๆ จนเกิดการแสดงออกทางร่างกาย เช่น อ่อนล้า อ่อนเพลีย เป็นหวัดบ่อย เหนื่อยง่ายขึ้น ปวดคอ ปวดไหล่ หลัง กล้ามเนื้อ ตีระเซ ปวดท้อง น้ำหนักเพิ่มหรือลดอย่างรวดเร็ว ผื่นร้าย นอนหลับยาก ท้อแท้ ขาดกำลังใจในการใช้ชีวิต ก่อให้เกิดการหลีกเลี่ยงสังคม แยกตัวจากเพื่อนร่วมงาน พักระหว่างวันนานขึ้น เข้างานสาย เลิกงานเร็ว อาจขาดงานหรือลาออกในที่สุด มีพฤติกรรมการใช้บุหรี่ยานอนหลับ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หากภาวะเช่นนี้ดำเนินไปในระยะเวลาานานเข้า

ผู้ปฏิบัติงานจะกลายเป็นคนที่เข้มงวด ยึดมั่นในกฎระเบียบ ไม่ยืดหยุ่น ก้าวร้าว แบ่งฝักฝ่ายในการทำงาน (Lavando, 1981 อ้างถึงใน กนกกร ศรีทาโส, 2552)

2. ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) ใช้คำว่า ความเย็นชา (Cynicism) แทนโดยผู้ประสบภาวะหมดไฟในการทำงานจะปฏิบัติกับคนอื่นในทางลบ มีความเกลียดชัง ไม่แยแสผู้รับบริการ ก้าวร้าว ไม่สุภาพ แสดงความเย็นชาออกมาอย่างเด่นชัด เฉยเมย เมินเฉย มีอาการซึมเศร้า ไม่ร่าเริง หงุดหงิดง่าย อารมณ์เสียตลอดเวลา โกรธบ่อยครั้ง มีอาการหวาดระแวง ไม่นับถือคนอื่น รู้สึกไร้คุณค่าไรตัวตน มองงานที่ทำไร้ค่า ตัดสินใจในเรื่องง่ายๆ ผิดพลาด ไร้อารมณ์ขันในการดำเนินชีวิต มีความคับข้องใจอยู่ตลอดเวลา มองเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ ผู้บังคับบัญชาและองค์กรในแง่ลบ (Maslach, 1976 อ้างถึงใน กนกกร ศรีทาโส, 2552)

3. ความรู้สึกลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Reduced Personal Accomplishment) ใช้คำว่า ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน (Professional Efficacy) โดยพบว่า คนทำงานจะรู้สึกว่าตนเองไม่มีดี มองตัวเองในแง่ร้าย รวมถึงมองคนอื่นในแง่ลบ ส่งผลให้แสดงพฤติกรรมไม่ดีต่อผู้รับบริการทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่ดี ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกผิด ละอายใจ มองว่าตนล้มเหลว มองว่าตนไม่มีคุณค่า ไร้ความสามารถในการทำงาน ล้มเหลวในวิชาชีพ (Leiter & Lachinger, 2006 อ้างถึงใน กนกกร ศรีทาโส, 2552)

Simendinger and Moore (1985 อ้างถึงใน กนกกร ศรีทาโส, 2552) ได้อธิบายอาการของภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานไว้ โดยแต่ละคนอาจแสดงอาการที่แตกต่างกัน และมีระดับในการแสดงที่มากน้อยไม่เท่ากัน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม เช่น อาการกระวนกระวาย ลุกนอน อยู่ไม่เป็นสุข เซ้าซิม อารมณ์สลับไปมาไม่คงที่ ปากแห้ง คอแห้ง อ่อนล้า ไม่มีชีวิตชีวา มีอาการเจ็บใจ (Pounding of the heart) เป็นอาการที่แสดงว่ามีความเครียดสูงซึ่งนำมาสู่โรคความดันโลหิตได้ มีอาการร้องไห้บ่อยครั้งและง่ายเมื่อถูกกระตุ้น มีอาการตกใจง่าย สะดุ้ง ขาดสมาธิ หลอน ต่อด้านสิ่งรอบตัว ปิดกั้นไม่รับรู้ทำให้เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุในชีวิตประจำวันได้ง่าย มีอาการอ่อนเพลีย วิงเวียน สับสน วิดกจริต อย่างไรก็ตามอย่างไรก็ตาม มีความตึงเครียดทางอารมณ์และตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา มีอาการตัวสั่น อยู่เฉยๆ ก็สามารถหัวเราะขึ้นมาได้อย่างไม่มีสาเหตุ (High-pitch, nervous laughter)

นอกจากนี้ยังมีอาการติดอ่างเพราะความเครียดในระดับสูงทำให้ไม่สามารถเรียบเรียงเป็นคำพูดได้ง่าย มีอาการนอนไม่หลับ ประกอบ ผื่นร้าย กัดฟัน กล้ามเนื้อกระตุก เหงื่อออกเยอะ ปัสสาวะบ่อยครั้ง อาจเกิดอาการท้องเสียหรืออาเจียนง่ายอันหมายถึงภาวะ

ในระบบทางเดินอาหารที่แปรปรวน อาจมีแผลในกระเพาะอาหาร มีอาการเบื่ออาหารส่งผลให้น้ำหนักลดลงมากหรือเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม คือ น้ำหนักขึ้นอย่างรวดเร็ว มีอาการปวดไมเกรน ปวดต้นคอและปวดหลัง ในสตรีมีอาการประจำเดือนมาไม่ปกติ สำหรับผู้ที่สูบบุหรี่อยู่แล้ว จะยิ่งสูบบุหรี่ขึ้น ผู้ที่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อยู่แล้วก็จะยิ่งดื่มมากขึ้น จนเกิดเป็นภาวะติดแอลกอฮอล์ (Alcoholism) ได้ มีการใช้ยาชนิดต่างๆ เพื่อบรรเทาหรือหลีกเลี่ยงภาวะที่เป็นอยู่ เช่น ยานอนหลับ ยาแก้ปวดประสาท

Miller and Smith (1993 อ้างถึงใน ศรีสกุล ฉียบแหลม และ เพ็ญญา แดงด้อมยุทธ์, 2562) ได้อธิบายถึงการก่อตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไปของภาวะหมดไฟในการทำงาน กล่าวคือ

1. ระยะเวลาฮันนีมูน (The honeymoon) ระยะเวลาแรกในการเริ่มทำงานในองค์กร ผู้ปฏิบัติงานจะมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานมาก พยายามที่จะทุ่มเทเสียสละเพื่อการทำงานของตน และพยายามเข้าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรโดยการปรับตัวให้เข้าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและเพื่อนร่วมงานคนอื่น

2. ระยะเวลาไฟตก (The awakening) เมื่อทำงานไปได้สักพัก ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกว่สิ่งที่ทำอยู่กับความคาดหวังในอนาคตไม่ตรงกัน ทั้งในด้านการเป็นที่ยอมรับจากสังคมทำงาน ผลตอบแทนหรือเงินเดือนที่พึงได้ อาจรู้สึกว่าตนเลือกทางเดินวิชาชีพผิดพลาดไปและรู้สึกทุกข์ใจ อึดอัดและอ่อนล้า

3. ระยะเวลาไฟตก (Brownout) ผู้ปฏิบัติงานจะมีอาการเหนื่อยล้า หงุดหงิดอารมณ์ร้อน หุนหันพลันแล่นอย่างเห็นได้ชัด มีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อหาทางระบายความคับข้องใจที่เกิดขึ้น เช่น การใช้จ่ายอย่างสุรุ่ยสุร่าย การบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ความสามารถในการทำงานจะตกลง ปลีกตัวจากสังคมที่ทำงาน บ่อยครั้งมีการวิจารณ์ถึงองค์กรที่ตนทำงานอย่างรุนแรงสืบเนื่องจากทัศนคติในแง่ลบต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน ควรได้รับการแก้ไขและช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ

4. ระยะเวลาหมดไฟเต็มที่ (Full scale of burnout) ในระยะนี้ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกหมดหวังไร้แรงใจในการใช้ชีวิต รู้สึกว่าไม่มีความหมาย ล้มเหลว รู้สึกว่าทำอะไรก็ไม่ประสบความสำเร็จ ไร้ความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นภาวะของการหมดไฟในการทำงานที่หมดไฟอย่างเต็มที่

5. ระยะเวลาฟื้นตัว (The phoenix phenomenon) ในกรณีที่มีการได้พักผ่อนคลายเครียดอย่างเพียงพอ ผู้ปฏิบัติงานอาจกลับมาสู่อาการที่ดีขึ้นได้ โดยคนทำงานต้องพยายามตั้งความคาดหวังให้อยู่กับความเป็นจริงมากขึ้น โดยเฉพาะในประเด็นของการคาดหวังกับงาน

ของตนเองที่มี และต้องพยายามหาแรงบันดาลใจที่จะทำงานให้สำเร็จหรือตั้งเป้าหมายในการทำงานที่สามารถบรรลุได้อย่างเป็นไปได้อย่างจริง

Frunzi and Savini (1997 อ้างถึงใน วิชาวรรณ ตั้งฐานทรัพย์, 2552) ได้แบ่งอาการของภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ 5 ชั้น

ระยะที่ 1 ระยะของความสับสนและคับข้องใจ (Confusion and frustration) กล่าวคือ ผู้ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานมักจะแสดงออกด้วยการปลีกตัวออกจากงานที่ทำ การดำเนินชีวิตประจำวันไม่เป็นไปตามปกติ มีสภาวะอารมณ์ที่ฉุนเฉียวง่าย และมีทัศนคติต่อการทำงานว่าเป็นเรื่องที่ไม่น่าพิสมัย ยุ่งยากสำหรับการทำให้สำเร็จ

ระยะที่ 2 ระยะของการขาดอารมณ์ร่วม (Emotional emptiness) คนทำงานผู้ประสบกับภาวะหมดไฟจะขาดอารมณ์ร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ โดยเฉพาะในการทำงานของตน ก่อให้เกิดความรู้สึกเสียพลังงานอย่างมากในการลงมือทำงานแต่ละครั้ง มีความไม่แน่ใจในการจะเปิดโอกาสให้ใช้ความสามารถของตนในการทำงาน ไร้ความกระตือรือร้น มองทุกสิ่งรอบตัวในแง่ลบ มองโลกในแง่ร้าย ชอบเห็นแบบกลางๆ แทบไม่มีความคิดในการคว่ำขันชนะเหนืออุปสรรคที่พบ ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการพยายามบรรลุเป้าหมายที่ควรบรรลุ

ระยะที่ 3 ระยะแห่งการสูญเสียสัมพันธภาพกับคนรอบข้าง (Erosion of relationships) คนทำงานที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานมักพยายามซ่อนเร้นปัญหาของตนไว้จากคนอื่น โดยปลีกตัวออกจากคนรอบข้าง แสดงลักษณะของคนที่ไม่สามารถเข้าใจได้ง่ายออกมา ไร้ความเอาใจใส่ในคนอื่นรวมถึงไม่สนใจในหน่วยงานที่ทำงาน บ่งชี้ถึงอาการที่มีระดับความรุนแรงของภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้น

ระยะที่ 4 ระยะแห่งระดับการรับรู้ความสำเร็จส่วนตนลดลง (Decreased levels of achievement) ผู้คนที่เผชิญกับภาวะหมดไฟในการทำงานจะคิดและรู้สึกเสมอว่าตนไม่ประสบความสำเร็จเช่นคนอื่น หรือเมื่อเปรียบเทียบกับตัวเองก็ดีกว่าก่อนหน้านี้ ยังรู้สึกว่าตนเป็นคนที่ไม่ประสบความสำเร็จในงานคนหนึ่ง ภาวะเช่นนี้สืบเนื่องจากการที่คนทำงานมีความเชื่อว่าหนทางสู่ความสำเร็จของตนมีอุปสรรคที่ขวางกั้นอยู่ทำให้ไม่สามารถบรรลุความสำเร็จนั้นได้

ระยะที่ 5 ระยะแห่งภาวะไร้อารมณ์ ถดถอย และสิ้นหวัง (Apathy, withdrawal and despair) เป็นระยะสุดท้ายของภาวะหมดไฟในการทำงาน ผู้ที่มีปัญหานี้จะออกอาการ

ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจไม่เหมือนเดิม โดยจะมอง คิด และปฏิบัติต่อทุกอย่างทั้งงานของตน ผู้รับบริการ หัวหน้า เพื่อนร่วมงาน คนรอบตัว ตลอดจนเป้าหมายขององค์กร และองค์กรเองด้วยความรู้สึกแง่ลบ ไร้ความใส่ใจอย่างสิ้นเชิง

ดวงพร โรจนพรพันธุ์ (2552 อ้างถึงใน วราภรณ์ เลิศวิไลย์, 2563) อธิบายถึงอาการของภาวะหมดไฟในการทำงานที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือผู้มีอาการหมดไฟในการทำงานจะมีอาการอ่อนเพลียเรื้อรัง หลับยาก หรือถ้าหลับได้ก็ไม่สามารถลุกออกจากที่นอนได้โดยง่าย ความจำมีปัญหารวมถึงทักษะและความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาลดต่ำลง ฉุนเฉียวและแข็งกระด้าง มองคนอื่นอย่างไร้ความเห็นใจ มีอาการสู่ว่างซึมเศร้าเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายได้

จุฑารัตน์ แซ่ล้อ และ สมใจ พุทธาพิทักษ์ผล (2560 อ้างถึงใน ศรีสกุล ฉะบับแหลม และ เพ็ญนภา แดงด้อมยุทธ์, 2562) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี พบว่า ผู้ที่เผชิญกับภาวะหมดไฟในการทำงานมักมีอาการโกรธ หงุดหงิดง่าย ปลีกตัวจากสังคมรอบข้าง ขาดความกระตือรือร้นที่จะทำงาน รวมถึงพลังในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์จะตกลง ส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรที่ตกลง และมักลงท้ายด้วยการลาออกจากงานของผู้ที่เผชิญกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งในการศึกษาของ นิตากร กะการดี และคณะ (2563) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวาย โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งพบว่า พยาบาลวิชาชีพเจนเนอเรชั่นวายของโรงพยาบาลรัฐดังกล่าวมีความอ่อนล้าด้านอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง มีความอ่อนล้าสืบเนื่องจากการทำงานในระดับสูง เมื่อหมดเวลางานจะมีอาการหมดเรี่ยวแรง และอ่อนเพลียเมื่อตื่นมาตอนเช้าระดับสูง และมีการใช้พลังงานสูงในการทำงานให้ได้ในแต่ละวัน

สารานุกรมจิตวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสภา (2561 อ้างถึงใน ปองกานต์ ศิริรัตน์, 2563) ได้อธิบายถึงอาการของภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ว่า อาการของภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคคลสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ประเภท คือ อาการทางจิต ได้แก่ อาการคับข้องใจ โกรธ โมโห ซึมเศร้า ซึ่งส่งผลต่อความสามารถในการคิดไตร่ตรองเรื่องต่างๆ กระสับกระส่าย ไร้สมาธิ ไร้ความกระตือรือร้น อาการทางกาย ได้แก่ ภาวะตึงเครียดทางร่างกายอย่างไม่แน่ชัด เช่น ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ปวดศีรษะ คลื่นไส้อาเจียน การแสดงออกทางพฤติกรรม เช่น อยู่ไม่สุข บริโภคคาเฟอีน สุรา และยาเยอะขี้้น สูบบุหรี่เยอะขี้้น ขาดงานบ่อยครั้ง อาการทางสังคม เช่น การแยกตัวโดดเดี่ยวจากคนในที่ทำงานทั้งร่างกายและจิตใจ และเจตคติที่มีปัญหา ได้แก่ การมองโลกในแง่ร้าย ไร้ใส่ใจ หมดแรงใจ ไม่ยึดติดต่อเรื่องต่างๆ

2.2.4. ระดับของภาวะหมดไฟในการทำงาน

ในการศึกษาของ Freudenberger (1974 อ้างถึงใน ธัญทิพย์ กองม่วง, 2558) ได้อธิบายถึง 12 ระดับของภาวะหมดไฟไว้ ดังนี้

1. ระยะเวลาพิสูจน์ตนเอง (Compulsion to prove oneself) บั๊จเจกจะมีภาพในอุดมคติของตนที่วาดฝันไว้ เปี่ยมไปด้วยความทะเยอทะยาน มีความประสงค์แรงกล้าที่จะพิสูจน์ตนเองเป็นระยะโหมงานหนักเพื่อให้คนในที่ทำงาน อาทิ เพื่อนร่วมงาน เจ้านายเห็นค่าของตน

2. ระยะเวลาโหมงาน (Working harder) บั๊จเจกจะยิ่งโหมงานหนักขึ้น เพื่อแสดงให้คนรอบข้างเห็นว่า ตนเป็นทรัพยากรบุคคลที่ไม่มีใครมาแทนที่ได้ เป็นช่วงที่คาดหวังจากงานมาก มักให้ความสำคัญแต่เรื่องงานเป็นหลัก

3. ระยะเวลาไม่ใส่ใจความต้องการของตนเอง (Neglecting their needs) เป็นช่วงแห่งการทุ่มเทกับงานจนละเลยความต้องการพื้นฐานของตนเองเช่น พักผ่อนน้อย ทำแต่งาน ไปเที่ยวเล่นใช้เวลากับเพื่อนหรือครอบครัว

4. ระยะเวลาเกิดความขัดแย้ง (Displacement of conflicts) บั๊จเจกจะเริ่มรู้สึกถึงความผิดปกติแต่ไม่ทราบสาเหตุ โดยอาการเจ็บป่วยมักแสดงออกทางร่างกาย เช่น อาการปวดหัว ปวดหลัง ปวดกล้ามเนื้อ ไม่อยากอาหาร นอนไม่หลับ มีปัญหาทางเพศสัมพันธ์ เป็นต้น

5. ระยะเวลาปรับคุณค่าใหม่ (Revision of values) บั๊จเจกจะพยายามตั้งคุณค่าในชีวิตใหม่ โดยอันดับหนึ่งในชีวิตคือการทำงาน จนยิ่งละเลยความต้องการพื้นฐานของร่างกาย รวมถึงความสัมพันธ์อื่นทั้งหมด และไม่สนใจความผิดปกติที่เกิดขึ้นในใจและอารมณ์ของตน

6. ระยะเวลาปฏิเสธไม่รับรู้ปัญหา (Denial of emerging problems) บั๊จเจกจะเริ่มแสดงอารมณ์บางอย่าง เช่น ก้าวร้าว โกรธง่าย ไม่อดทน มักโทษว่าเป็นเพราะงานหรือเพื่อนร่วมงาน ในขั้นนี้จะมีความเย็นชา (Cynicism) ปรากฏโดยจะปลีกตัวจากสังคม

7. ระยะเวลาแยกตัว (Withdrawal) บั๊จเจกผู้เผชิญภาวะหมดไฟจะเข้าสังคมน้อยที่สุด ทำงานแยกคนเดียว ไร้ปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทำงานไปอย่างไรจุดหมาย ไม่มีแรงจูงใจ จึงใช้กฎและงานที่ได้รับมอบหมายเป็นตัวยึดในการทำงานเท่านั้น แม้ว่าถ้าทำงานมากขึ้นแล้วงานจะดีขึ้นก็ตาม

8. ระยะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Obvious behavioral changes) คนรอบข้าง เช่น คนในครอบครัว เพื่อนร่วมงานจะสังเกตเห็นถึงพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปเป็นคนหงุดหงิดง่ายมาก ฉุนเฉียว ขลาดกลัว อมทุกข์ เก็บตัว ขาดการดูแลตัวเอง

9. ระยะขาดความเป็นบุคคล (Depersonalization) คนผู้หมดไฟจะรู้สึกว่าตนเป็นเครื่องจักรทำงานเช่นเดิมทุกวัน ไม่รู้อนาคต ไม่รู้ว่าตนต้องการอะไรในชีวิต จะมองเห็นคุณค่าในตนเอง และผู้อื่นลดลง

10. ระยะว่างเปล่าภายใน (Inner emptiness) คนทำงานจะรู้สึกว่าตนเองว่างเปล่ามาก ไม่มีอะไรข้างในตัวตนและหันไปทำบางอย่างเพื่อทดแทนความรู้สึกดังกล่าว เช่น บริโภคมากจนเกินพอดี บริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ลองยาเสพติด มีเพศสัมพันธ์แบบไม่เหมาะสม เป็นต้น

11. ระยะซึมเศร้า (Depression) จะมีอาการคล้ายภาวะซึมเศร้าอย่างมาก เช่น คิดว่าตนเองไร้ความหวัง ไร้อนาคต ไม่มีจุดมุ่งหมายในชีวิต ไร้ค่า ไม่อยากทำอะไรทั้งสิ้นและมีอาการทางร่างกาย เช่น อาการนอนหลับยาก อ่อนเพลีย ไม่อยากอาหาร เป็นต้น

12. ระยะหมดไฟเต็มกำลัง (Burnout syndrome) เป็นช่วงที่ต้องการหนีความจริงที่เผชิญอยู่ เช่น ขาดงานไปโดยไม่แจ้งใคร ต้องการจะลาออก อาจอยากฆ่าตัวตาย ซึ่งในระยะที่ 11-12 เป็นช่วงที่ต้องพบจิตแพทย์เพื่อรักษาอย่างเร่งด่วน

สำหรับแนวคิดของ Maslach (1976 อ้างถึงใน อาริรัตน์ ขวาลา, 2551) ได้อธิบายถึงระดับของภาวะหมดไฟในการทำงานว่าสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ กล่าวคือ ระดับแรก จะเริ่มรู้สึกไม่อยากไปทำงาน ถ้าคิดถึงว่าจะต้องไปทำงานจะรู้สึกไม่มีเรี่ยวแรง ส่งผลให้อ่อนล้า อ่อนเพลียทางร่างกาย เช่น เป็นหวัดง่าย ปวดศีรษะ นอนไม่หลับหรือนอนหลับไม่สนิท และเมื่อภาวะหมดไฟในการทำงานก้าวเข้าสู่ระยะที่สอง คนทำงานจะรู้สึกไม่ติดต่อผู้รับบริการ หรือเพื่อนร่วมงานของตนโดยจะแสดงออกซึ่งความเย็นชาใส่ และต่อมาเมื่อเข้าสู่ระยะสุดท้าย ผู้ที่เผชิญภาวะหมดไฟในการทำงานจะดำเนินไปสู่การมองไม่เห็นคุณค่าในตนเองและคนอื่น ไม่มีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง ไม่มีเป้าหมายในการทำงานของตน ไม่มีการตอบสนองทางอารมณ์ ไม่มีความเห็นอกเห็นใจคนอื่น อารมณ์เปลี่ยนแปลงฉับพลันไม่สามารถคุมอารมณ์ตนเองได้ ไร้พลังงานในการทำงาน ภาวะหมดไฟในระดับหนึ่งและระดับสองสามารถหายได้ แต่ถ้ายังติดอยู่ในสภาวะแวดล้อมเช่นเดิมก็อาจมีอาการวนไปวนมา แต่ผู้ที่เผชิญกับภาวะหมดไฟในการทำงานระดับสุดท้ายจะไม่สามารถกลับมาเป็นตัวตนเดิมได้อีก

Spaniol and Caputo (1979 อ้างถึงใน สิริระยา สัมมาวาจ, 2534) ทำการศึกษาและอธิบายถึงระดับของภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ว่าสามารถแบ่งตามช่วงเวลาที่เกิดอาการนั้น เกิดขึ้น กล่าวคือ ระดับที่ 1 เป็นช่วงเวลาสั้นๆ ที่มีอาการและอาการนั้นจะแสดงออกบ้างเพียงไม่มาก อาจต้องหยุดงานหรือพักผ่อนชั่วคราวเพื่อให้ดีขึ้น ในอาการระดับที่ 2 อาการจะเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่นานกว่าเดิมแม้ว่าจะได้พักในวันหยุดแล้วก็ไม่ได้ดีขึ้น อาการอ่อนเพลียยังไม่หายไปและต้องใช้ความพยายามอย่างมาก และใช้ความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษในการแก้ปัญหา ดังกล่าว ส่วนในระดับที่ 3 อาการจะแสดงต่อเนื่องมาจากระยะก่อนหน้าและจะแสดงออกซึ่งปัญหาทางจิตใจและทางกายภาพ เช่น มีภาวะซึมเศร้า ตั้งคำถามถึงคุณค่าของตนในอาชีพการงาน และคุณค่าของชีวิต เกิดแผลในกระเพาะอาหารส่งผลให้ปวดในช่องท้องบ่อยครั้ง มีอาการปวดศีรษะ คลื่นไส้อาเจียน

ในการศึกษาของ Simendinger and Moore (1985 อ้างถึงใน สายสัมพันธ์ จำปาทอง, 2554) แบ่งระดับของภาวะหมดไฟออกเป็น 3 ระดับ กล่าวคือ

ระดับที่ 1 คนทำงานจะมีความรู้สึกผิดพลาดล้มเหลวในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงวิธีการในการทำงานต่างๆ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง นำมาซึ่งอาการหมดกำลังใจที่จะดำเนินชีวิตหรือฟันฝ่าอุปสรรคต่อไป ส่งผลให้สูญเสียความรู้สึกในความเป็นจริงที่ละน้อย

ระดับที่ 2 คนทำงานจะมีสุขภาพเสื่อมลงทั้งทางกายและใจในเวลาอันสั้น ผู้ที่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับอาการดังกล่าวจะก่อให้เกิดความวิตกกังวลอย่างมาก และรู้สึกว่าการทำงานที่ชอนเร้นอาการหมดไฟดังกล่าวเป็นเรื่องไม่ง่าย คนทำงานจะมีสมองที่ไม่ปลอดโปร่งแจ่มใสส่งผลให้คิดในแง่ลบ มักเผชิญกับปัญหาในการทำงานอย่างต่อเนื่อง และพยายามแก้ปัญหาในการทำงาน จนขาดการพักผ่อนที่เพียงพอ ก่อให้เกิดอาการแสดงออกทางร่างกาย เช่น ปวดช่องท้อง ปวดศีรษะอ่อนเพลีย นอนหลับยาก ถ้าเป็นแบบนี้ยาวนานจะเกิดอาการทางจิตที่รุนแรงตามมา ผู้ประสบภาวะเช่นนี้อาจหันไปหาทางคลายความเครียด เช่น การสูบบุหรี่อย่างหนัก การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เพื่อปลอบประโลมความทุกข์ใจที่ตนขาดสมาธิในการทำงาน รวมถึงต้องการคลายเครียดจากปัญหาสุขภาพที่เกิดขึ้น

ระดับ 3 ถ้าอาการหมดไฟดำเนินมาถึงจุดนี้ จะทวีความรุนแรงขึ้นทั้งอาการทางจิตใจและอาการทางร่างกาย ก่อให้เกิดโรคภัยต่างๆ เช่น โรคแผลในกระเพาะอาหาร โรคหัวใจขาดเลือด จะมีอาการทางจิตที่รุนแรงมากเสี่ยงต่อการพยายามฆ่าตัวตายได้

Gorkin (2007 อ้างถึงใน กนกกร ศรีทาโส, 2552) อธิบายถึงระดับของภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ว่า ในระยะแรก จะมีความเหนื่อยหน่ายหมดไฟทั้งทางร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ ผู้เผชิญภาวะหมดไฟต้องการที่จะนอนตลอดเวลา ไม่อยากลุกจากเตียงไปทำงานในตอนเช้า รู้สึกอะไรก็ไม่เป็นดังใจต้องการ ในระยะที่สอง คนทำงานจะอึดอัดใจ ไม่มีความมั่นใจในตนเอง สับสน ผิดพลาดในการทำงานบ่อยครั้งแม้เป็นเรื่องเล็กน้อย กังวลต่อสายตาคนรอบข้าง ในระยะที่สามจะปลีกหนีออกจากสังคม อยากอยู่ลำพัง มีภาวะหมดไฟเป็นเวลานานและต้องการความช่วยเหลือดูแลจากแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญ ส่วนระยะสุดท้ายจะเลยจุดที่สามารถมีใครช่วยเหลือได้ คนทำงานจะหมดไฟอย่างรุนแรง หมดหวัง ไม่อยากใช้ชีวิต

2.2.5 ผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงาน

McConnell (1982 อ้างถึงใน พรพิมล พงษ์โหมต, 2560) ได้อธิบายถึงผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงานว่าสามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน กล่าวคือ

ด้านบุคคล ผู้ที่เผชิญภาวะหมดไฟในการทำงานจะพบกับการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม ทศนคติ ความคิด เช่น อ่อนล้าทั้งกายและใจ มองโลกในแง่ลบ มองเห็นประสิทธิภาพหรือความสามารถของตนลดต่ำลง ไม่สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ดีดังเดิม โลกทัศน์แคบ ความอดทนต่ำต่อความเครียดหรือแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมรอบตัว

ด้านสังคม คุณภาพของงานที่ทำจะตกลง ไม่สนใจ ไม่เห็นอกเห็นใจใคร ไม่มีแรงจูงใจที่จะทำงาน ขาดสัมพันธภาพในที่ทำงานกับคนรอบข้าง ทำงานไปวันๆ อุ้งงานบ่อย หยุดงานบ่อย โดยใช้วิธีลาป่วยหรือหยุดไปเลยโดยไม่ทราบสาเหตุ หรือกระทั่งลาออกจากรานในท้ายที่สุด ซึ่งสร้างภาระทั้งงบประมาณและเวลาในการสรรหาบุคคลใหม่มาทำงาน

ด้านวิชาชีพ อาการหมดไฟในการทำงานจะทำให้เกิดผลเสียต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และสัมพันธภาพในที่ทำงาน เพราะผู้เผชิญภาวะหมดไฟในการทำงานจะมีทัศนคติในแง่ลบต่อทุกคนทั้งเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ คนรอบข้าง หัวหน้างาน การบริการที่ไม่ดีจะทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรตกต่ำลง ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ หดหู่ ท้อแท้ใจ ไม่มีแรงจูงใจในการพัฒนาหรือแสวงหาความก้าวหน้าในอาชีพของตน

Muldary (1983 อ้างถึงใน อมร หวังพิระวงศ์, 2553) ได้ทำการศึกษาถึงภาวะหมดไฟในการทำงานและแบ่งผลกระทบของภาวะดังกล่าวออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

ด้านร่างกาย ผู้ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานจะอ่อนล้า ไม่สามารถนอนหลับได้เช่นปกติ หรือหากหลับแล้วจะไม่อยากตื่นขึ้นมา มีปัญหาเกี่ยวกับทางเดินอาหาร เจ็บป่วยบ่อยครั้ง ปวดหลัง ปวดศีรษะ หายใจถี่หอบ คลื่นไส้อาเจียน ไหล่ตลก น้ำหนักลดอันเนื่องจากพฤติกรรมภารกิจเปลี่ยนแปลงไป

ด้านจิตใจ ผู้ที่หมดไฟในการทำงานจะมีการโกรธและหงุดหงิดง่าย เบื่อหน่าย เย็นชา มีความไม่พอใจอยู่ตลอดเวลาแสดงถึงอารมณ์ที่ไม่ดี ไม่เห็นใจใคร สิ้นหวังหมดแรงใจ หมดขวัญกำลังใจในการทำงาน ไม่มีสมาธิทำงานและใช้ชีวิต มองเห็นคุณค่าในตนเองลดลง วิตกกังวลอยู่ตลอดเวลา บางรายอาจเพื่อฝัน

ด้านพฤติกรรม ผู้ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานจะมีพฤติกรรมปลีกตัวออกจากสังคม ในการทำงานก็จะพยายามหลีกเลี่ยงงาน ถ้าทำงานก็มักจะผิดพลาดทุกครั้งในเรื่องเล็กน้อย ที่ไม่น่าผิดพลาด ไปพักผ่อน และพักผ่อน จับจ้องเวลาอยู่ตลอดเวลาเพื่อรอเลิกงาน มักลังงาน หรือขาดงานบ่อยจนผิดปกติ ถ้าต้องบริการผู้คนที่มักจะไม่ใส่ใจ เย็นชากับผู้รับบริการ มักโทษผู้รับบริการตลอดเวลา ขอบตืดเย็นหรือจ้องจับผิดผู้อื่นประสิทธิภาพโดยรวมในการทำงาน ตกลง มีปัญหาครอบครัวสืบเนื่องตามมา มีการใช้ยา บุหรี่ หรือเครื่องดื่มแอลกอฮอล์เพื่อคลายเครียด และอาจฆ่าตัวตายได้ในตอนท้าย

ในการศึกษาของ Mastach and Jackson (1984 อ้างถึงใน สุวิมล นันทปรีชาวงศ์, 2552) พบว่า ตำรวจ 142 นาย พบว่าตำรวจที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูง มักไม่ค่อยมีเพื่อน ปลีกตัวคนเดียว อารมณ์เสียเสมอ และปลีกตัวออกจากคนในครอบครัว Rasoulion (2004 อ้างถึงใน ปองกานต์ ศิโรรัตน์, 2563) กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์การ คือคนทำงานอาจลังงานบ่อยขึ้น ขาดงานอย่างไร้สาเหตุ มีการแสดงออกทางอารมณ์ที่รุนแรง ต่อผู้รับบริการ หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ผลการปฏิบัติงานตกลง และนำไปสู่การลาออกจากงานในท้ายที่สุด

Maslach et al. (2001 อ้างถึงใน เจณิกา วังสถาพร, 2555) อธิบายถึงภาวะหมดไฟในการทำงาน ว่ามีผลกระทบใน 2 ด้านคือด้านสุขภาพและด้านการทำงาน ด้านสุขภาพก่อให้เกิด ภาวะซึมเศร้า โรคหลอดเลือดหัวใจ อาการนอนไม่หลับ อาการวิตกกังวล และการติดเชื้อเฉียบพลันได้ ด้านการทำงาน พบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานจะแสดงออกซึ่งความไม่พึงพอใจ ในงานที่ทำ ผลการปฏิบัติงานจะตกต่ำลง มีการขาดงานบ่อยขึ้น และมีแนวโน้มที่ต้องการเปลี่ยนงาน และในการศึกษาของหอมไกล ต้นสัก (2553) ระบุว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานจะส่งผลกระทบต่อ

โดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน การทำงานจะเกิดความผิดพลาดบ่อยครั้งขึ้น ก่อให้เกิดผลในแง่ร้ายตามมาอีกหลายประการ เช่น การมีทัศนคติในแง่ลบต่องานที่ทำการ ไร้ความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ไร้รู้สึกผูกพันไม่ยอมมาทำงาน ขาดงานโดยไม่แจ้ง และลงท้ายด้วยการลาออกจากงานในที่สุด

สุรียพร กุมภาคม (2545 อ้างถึงใน ธฤตา วงศ์สารัตน์, 2552) อธิบายถึงผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงานว่ามีทั้งผลกระทบต่อองค์การและต่อตัวบุคคล กล่าวคือ

ผลกระทบต่อบุคคล จะก่อให้เกิดภาวะหมดไฟที่ตามมาด้วยผลเสียทั้งทางกายใจ และอารมณ์ สุขภาพกายจะทรุดโทรม ไม่กระตือรือร้นในการทำงาน หลีกหนีการมีส่วนร่วมในงาน ไม่มีการปรับวิธีการทำงานให้ทันสมัยเข้ากับเหตุการณ์หรือปัญหาที่เผชิญ การทำงานที่ไม่ใส่ใจ ดังกล่าวย่อมทำให้ได้รับการมองในทางไม่ดีจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า ซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นยังส่งผลเสีย จากที่ทำงานกลับไปยังบ้านสู่ครอบครัว เพราะคนทำงานจะกลับบ้านไปด้วยความเครียด เก็บตัวไม่สุขสิ่ง ระยะเวลาที่ใช้ในการมีปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกในครอบครัวจึงลดต่ำลง

ผลกระทบต่อองค์การ จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพโดยรวมในการทำงานลดลงสืบเนื่อง จากพฤติกรรมหลีกเลี่ยงไม่ยอมทำงานของผู้มีภาวะหมดไฟในการทำงาน นานวันเข้าจะขาดงานโดยไม่แจ้งล่วงหน้า ลาบ่อยอย่างผิดปกติ และเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงานซึ่งส่งผลให้องค์กรต้องใช้ทรัพยากรในการรับสมัครคนทำงานใหม่ รวมถึงการต้องฝึกอบรม สอนงาน ทดลองงาน เพื่อให้คนที่เข้ามาใหม่ทำงานได้ในระดับที่สามารถทดแทนคนเก่าที่ออกจากงานซึ่งกินเวลาระยะหนึ่ง จึงเปลืองทั้งทรัพยากรที่เป็นเงินในการจัดการและทรัพยากรคนในการสอน เวลาในการฝึกอบรม จึงเป็นภาระขององค์กรอย่างมาก

การศึกษาของ Leiter and Maslach (2005 อ้างถึงใน ชัยยุทธ กสิบบัว, 2552) อธิบายผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ว่า ผลกระทบร้ายแรงของภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ การที่คนทำงานมีสุขภาพย่ำแย่ มีความเครียดสูง นอนหลับไม่สนิทหรือไม่ได้หมดแรงในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ในงานลดลงสวนทางกับความต้องการของงานที่เพิ่มขึ้นตลอดเวลาทำให้งานยิ่งหมดไฟในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจะมีอาการวิตกกังวล หดหู่ มองไม่เห็นคุณค่าของตน ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานลดน้อยลง ไม่พอใจในงานเสียหมดทุกด้าน ไร้ความผูกพันในงานที่ทำ มองลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นภาระที่ต้องทำ เป็นเพียงแค่วัตถุไม่ใช่สิ่งมีชีวิตจิตใจ มองหัวหน้าเป็นตัวร้าย มองเพื่อนร่วมงานในฐานะ

คู่แข่งและนำเป้าหมาย โดยมองตนเองดีที่สุด เก่งที่สุดในหน่วยงาน ผลผลิตตกต่ำลง มีการขาดงานบ่อยขึ้น มีแนวโน้มที่จะลาออกเพิ่มขึ้น ซึ่งการศึกษาของ Burke and Greenglass (2001 อ้างถึงใน ปองกานต์ ศิโรรัตน์, 2563) ระบุว่า หากภาวะหมดไฟในการทำงานดังกล่าว เกิดขึ้นในระยะเวลาอันยาวนานอาจมีสิทธิส่งต่อและแพร่กระจายความรู้สึกด้านลบทั้งหลายไปยังชีวิตส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงานที่บ้านหลังเลิกงานได้อีกด้วย

2.2.6 การบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงาน

1. การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีและการสนับสนุนทางสังคม : การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี อาทิ การสนับสนุนทางสังคมสามารถป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น การสนับสนุนจากหัวหน้างานดังผลการศึกษาของ Bakker et al. (2005 อ้างถึงใน ปองกานต์ ศิโรรัตน์, 2563) ที่กล่าวว่า การสนับสนุนโดยผู้บังคับบัญชาโดยตรงของผู้ปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานที่จะเกิดขึ้น โดยจะช่วยป้องกันความรู้สึกอ่อนล้าในการทำงานอันเป็นปัจจัยสำคัญของภาวะหมดไฟในการทำงานในการศึกษาของ อรสา ใจจิณา (2556) ที่ทำการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล และการสนับสนุนทางสังคมต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขผู้รับผิดชอบงานสุขภาพจิต และจิตเวชในพื้นที่เครือข่ายบริการสุขภาพที่ 3 พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ในทิศทางที่เป็นลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานสอดคล้องกับการศึกษาของ Pfifferling (2002 อ้างถึงใน สุภา สัจข์ทอง, 2554) ที่ระบุว่า ปัจเจกจะถูกปกป้องจากภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ต้องมีรับรู้ว่ามีคุณค่าในตนเองสูงและต้องจัดให้มีการสนับสนุนที่ดีทางสังคม มีเพื่อนหรือคนสนิทที่ไว้ใจที่ยอมรับความสามารถของตน สิ่งสำคัญอีกอย่างคือการหัวเราะเพราะต้องทำงานโดยไม่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ท้อเหี่ยวสิ้นหวัง เอาจริงเอาจังได้ตลอดเวลา

การศึกษาของ Xanthopoulou et al. (2007 อ้างถึงใน ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552) อธิบายว่า เมื่อคนทำงานมีการมองโลกและการทำงานในแง่ดี การมองโลกในแง่ดีดังกล่าวจะเป็นตัวแปรที่สื่อระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานกับทรัพยากรในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ ชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน : การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน พบว่า หากผู้ปฏิบัติงานรับรู้และอยู่ในสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีอิสระในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน เช่น ความเอื้อเฟื้อเกื้อกูลระหว่างคนทำงาน บรรยากาศในการทำงานเต็มไปด้วยความเป็นธรรม เอื้อต่อการจัดการภาระงานในองค์กร สิ่งเหล่านี้จะกระตุ้นให้ลักษณะแง่บวกในตัวตนของผู้ปฏิบัติงานเกิดขึ้น

ทำให้ทำงานอย่างมีความสุขมากขึ้น มองโลกในแง่ดี มุ่งมั่นในการทำงานมากขึ้น สามารถปรับตัวเพื่อบรรลุเป้าหมายได้ดี ความมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะช่วยป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานได้ แต่ถ้าเป็นไปในทิศทางตรงข้ามนั้นภาวะหมดไฟในการทำงานก็จะเกิดขึ้นโดยง่าย

ในการศึกษาของ ซาลีร์ตันน์ จาร์สพร (2543 อ้างถึงใน ศุภรี รอดสิน, 2549) ระบุว่าเมื่อเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานขึ้นในหมู่คนทำงาน องค์กรเองควรจัดบรรยากาศให้มีการผ่อนคลายความเครียดที่เกิดขึ้น เช่น การจัดกิจกรรมบันเทิงเพื่อคลายเครียดให้คนทำงานได้พักผ่อนคลายจากความเหน็ดเหนื่อยในการทำงาน ในการศึกษาของ Pulce (2005 อ้างถึงใน อิศริย์ มงคลธนวัฒน์, 2558) ที่เสนอแนวทางป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานจากการส่งเสริมขององค์กร ซึ่งอธิบายไว้ว่า องค์กรพึงสำรวจการลาออกของพนักงานว่ามีสถิติลาออกเท่าใดและเหตุผลใด หากมาจากความกดดันในภาระงานที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง องค์กรควรเร่งสนับสนุนคนทำงานที่ยังอยู่ให้เกิดความมั่นใจโดยอาจเพิ่มหลักประกันในการทำงานเพื่อรักษาความรู้สึกของคนทำงานให้รู้สึกมั่นใจขึ้น ในด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ควรมีการเปิดเผยให้คนงานได้รับทราบถึงรายละเอียดต่างๆ เช่น จำนวนคนงานที่เปลี่ยนแปลงไป นโยบายใหม่หรือแผนการทำงานใหม่เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงจากทางองค์กรเองและเป็นการป้องกันความรู้สึกไม่มั่นคงทางจิตใจของพนักงานจากข่าวลือที่ไม่แน่ชัด และให้โอกาสที่จะปรับตัวตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และหากมีปัญหาจากการที่คนงานละทิ้งหน้าที่อันเนื่องจากจำนวนคนไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่มากขึ้น หรือทักษะในการทำงานไม่เพียงพอก็ควรจะสรรหาคนงานเพิ่มหรือเลือกคนให้มีสมรรถนะที่ตรงกับลักษณะงาน ส่วนในด้านงานบุคคล ควรจัดการปัจจัยในการทำงานให้มีความพร้อมอยู่เสมอ ทั้งในแง่ของอุปกรณ์ในการทำงาน ทักษะของผู้ปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รวมถึงให้รางวัลเพื่อเพิ่มแรงจูงใจซึ่งอาจเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) จากผู้บังคับบัญชาซึ่งจะช่วยให้คนงานมีประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือสามัคคีในหมู่คนงานเพื่อช่วยบรรเทาภาวะหมดไฟในการทำงานโดยการพูดคุย ปรึกษาปัญหาในการทำงานแก่กันและกัน ควรจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาปัญหาทั้งเรื่องงานและเรื่องทั่วไปแก่คนงานเพื่อให้คนงานไม่รู้สึกว่าถูกองค์กรทอดทิ้งไม่ช่วยเหลือ

2. **การจัดแรงงาน** : Bakker et al. (2014 อ้างถึงใน ปองกานต์ ศิโรรัตน์, 2563) ได้ศึกษาแบบจำลองของขอเรียกร้องและทรัพยากรในงาน (Job Demand-Resource Model : JD-R Model) พบว่า การจัดแรงงานมีส่วนช่วยในการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟ

ของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรได้ รวมไปถึงมีส่วนช่วยในการคงระดับความผูกพันมั่นในงานของพนักงานกับองค์กรไว้ ซึ่งองค์กรก็ควรนำการแจกแจงงานดังกล่าวไปปฏิบัติกับพนักงานให้สอดคล้องเหมาะสมกับธรรมชาติ ลักษณะของแต่ละคนที่มีบุคลิกและความต้องการในงานที่หลากหลายแตกต่างกัน ควรเน้นการให้อำนาจในการตัดสินใจในหน้าที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของตนอย่างอิสระ เก็บงานที่จำเป็นและตัดงานที่ไม่มีความสำคัญมากพ้อออก สร้างความท้าทายในการทำงานแก่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้คนทำงานได้ใช้ทักษะความสามารถของตนในการจัดการแก้ปัญหาได้อย่างเต็มที่ ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นอยากทำงานแม้ว่าจะเจอกับภาระงานที่มีจำนวนมากก็ตาม

3. **ลักษณะส่วนบุคคล** : ในการศึกษาของ Hobfoll and Shirom (2001 อ้างถึงใน ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552) ระบุว่า การป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานในทางหนึ่งสามารถทำได้โดยอาศัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากลักษณะปัจจัยแต่ละบุคคลจะทำให้คนทำงานมีความยืดหยุ่นต่องานสูงก่อให้เกิดความรู้สึกรู้สึกของความสามารถที่จะควบคุมสิ่งแวดล้อมในการทำงานในองค์กรของตนได้

นอกจากนี้ยังมีผู้ทำการศึกษาและเสนอแนวทางในการป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานไว้เพิ่มเติม อาทิ

การศึกษาของ Pine and Aronson (1981 อ้างถึงใน ศุภรี รอดสิน, 2549) อธิบายว่าการจะแก้ปัญหาภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างเป็นรูปธรรมสามารถทำได้โดยการตั้งเป้าหมายในชีวิตและหาแรงบันดาลใจในการบรรลุเป้าหมายดังกล่าวโดยจัดลำดับความสำคัญในชีวิตให้เหมาะสม ควรบริหารเวลาให้พักผ่อนและทำงานอย่างสมดุล ไม่นำเรื่องเครียดกลับมาบ้านอย่าเพิกเฉยต่อความเครียดที่เกิดขึ้น ต้องตระหนักถึงปัญหาที่มีและพยายามหาทางแก้ไขไม่วางเฉย ต้องเห็นคุณค่าในตนเอง และให้รางวัลตนเอง เพื่อเป็นการเสริมแรงในการใช้ชีวิตควรมีอารมณ์ขันในการทำงาน มองปัญหาเป็นความท้าทายสนุกสนานที่ต้องแก้ไข

วิลโลว์ พัชรักษา (2541) ได้เสนอการป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ว่า สามารถจัดการกับตัวเองได้โดยต้องพยายามหาต้นตอของความเครียดที่เกิดขึ้น และพยายามที่จะปรับตัวเพื่อจะเผชิญความเครียดดังกล่าว ควรตั้งจุดหมายในชีวิตที่เป็นไปได้จริงและสามารถประสบความสำเร็จได้โดยไม่ยากนักเพื่อลดความเครียดและความขุ่นข้องหมองใจลง ต้องจัดการตารางเวลาในชีวิตประจำวันให้ดี ทานอาหารที่มีประโยชน์ ออกกำลังกายให้สม่ำเสมอ คลายกล้ามเนื้อหรือทำสมาธิเพื่อคลายเครียด พักผ่อนอย่างเพียงพอ หากงานอดิเรกทำ

เพื่อผ่อนคลายจิตใจ ไม่แก่งแย่งแข่งขันเพราะจะก่อให้เกิดความเครียด มองโลกในแง่บวก ทำตัวเองให้มีคุณค่าคือเป็นทั้งผู้ให้ความรู้ ผู้รับปฏิบัติ และผู้สนับสนุนช่วยเหลือคนทำงานที่เป็นเพื่อนร่วมงานของตน และหาความสุขจากการทำงานกับคนรอบข้าง ภูมิใจและเห็นคุณค่าในงานของตน บริหารเวลาและวางแผนงานเพื่อความสมดุลของชีวิต ไม่ควรนำอารมณ์จากที่ทำงาน กลับสู่บ้านเพราะจะทำให้ครอบครัวรับรู้ถึงภาวะขุ่นมัวของตน หากพบเจออุปสรรคในการทำงาน หรือสิ่งที่ไม่ยุติธรรมก็ควรเรียกร้องเพื่อรักษาสิทธิตนตามกระบวนการที่ถูกต้องเพื่อลดความคับข้องใจ ควรหมั่นพัฒนาความรู้ของตนเสมอโดยการศึกษาด้วยตนเองหรือเข้าร่วมการประชุมสัมมนาหาความรู้ต่างๆ ควรสำรวจตนเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องและกำหนดเป้าหมายในชีวิต และต้องพึงระลึกถึงขีดความสามารถของตนว่ามีข้อจำกัดใด และไม่ควรผลิผลมาเพื่อแก้ไขสิ่งนั้นแต่ควรตระหนักคิดให้รอบคอบ ว่าบางอย่างต้องใช้เวลาในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลง และควรปรึกษาจิตแพทย์เพื่อรักษาอย่างถูกวิธี

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

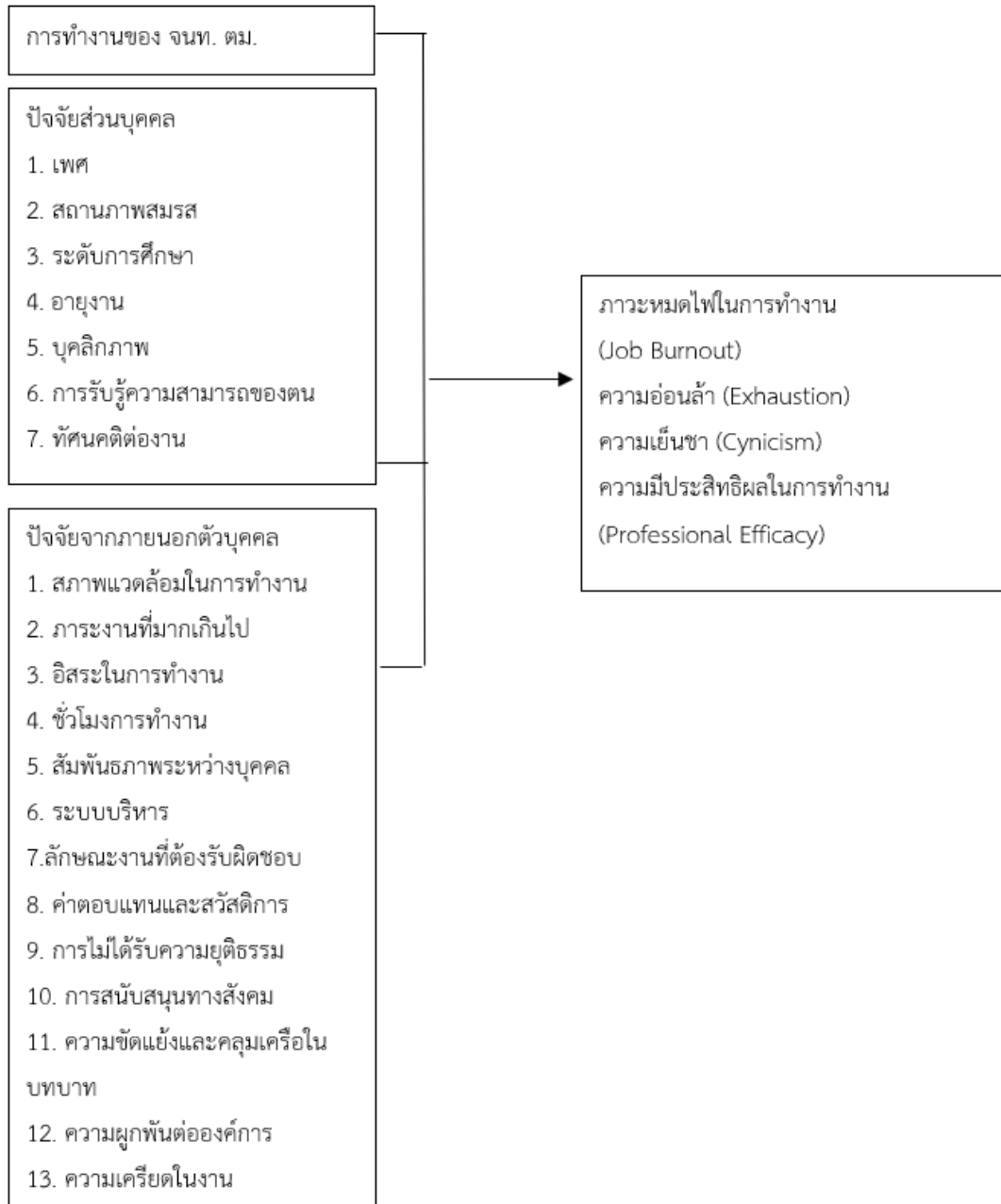
วศิน เพชรพงศ์พันธุ์ และคณะ (2562) ได้ทำการวิจัยเชิงปริมาณเรื่องความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้ความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรความเหนื่อยหน่ายในงาน และผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจดวงตราการเข้าเมือง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรม การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร ความเหนื่อยหน่ายในงานและผลการปฏิบัติงาน และเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์กับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐในการตรวจดวงตราการเข้าเมือง (Immigration) หน่วยงานหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน แต่ความเหนื่อยหน่ายในงานมีอิทธิพลทางลบกับผลการปฏิบัติงาน ในส่วนของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าโมเดลการวิเคราะห์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2/df = 1.670$, $p = .000$, $GFI = .909$, $AGFI = .873$, $CFI = .965$, $RMSEA = .058$) แสดงว่าโมเดลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี

ปองกานต์ ศิโรรัตน์ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจ กลุ่มเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน และปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจกลุ่มเบบี้บูมเมอร์จำนวน 30 คน โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและใช้แบบประเมิน

ภาวะหมดไฟในการทำงานเพื่อคัดกรองเบื้องต้นประกอบกับการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มพนักงานดังกล่าวมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับต่ำ โดยมีสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ หัวหน้างาน งานที่ไม่ตรงกับความสามารถที่มี สัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ภาระงานที่ไม่สมดุล การถูกลดความสำคัญในการทำงาน ปัญหาสุขภาพส่วนตัว ผู้บริหารองค์กร อายุของพนักงาน การไม่ได้รับการเลื่อนขั้น ระบบงานที่ไม่ดี และทัศนคติส่วนตัวของพนักงาน

เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่ม Generation Y เพื่อศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่มเจนวายจำนวน 30 คน โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่มีการใช้แบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานและการสัมภาษณ์เชิงลึก จากการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่มเจนวายส่วนใหญ่มีภาวะหมดไฟในระดับปานกลาง สาเหตุได้แก่ ภาระงานที่มากเกินไป สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ไม่ดี ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงานที่ไม่เหมาะสม และระบบการทำงานที่ไม่ดี สาเหตุที่ทำให้พนักงานกลุ่มดังกล่าวยังคงทำงานที่เดิม เนื่องจากอยู่ในช่วงกำลังหางานใหม่หรือยังหางานใหม่ไม่ได้ กำลังศึกษาต่อ หน่วยงานที่ทำมีความหลากหลาย และกลัวการถูกมองในแง่ลบจากสังคม การจะแก้ไขภาวะหมดไฟดังกล่าว ได้แก่ ไม่มีวิธีแก้ การทำกิจกรรมอื่นๆ การพัก และการทำความเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น พฤติกรรมเมื่อเกิดภาวะหมดไฟ ได้แก่ การบ่นกับตนเองหรือคนรอบข้าง มีความอ่อนล้า ไม่ทำงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ใส่ใจในงานที่ทำ และไม่มีเป้าหมายในการทำงาน

2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปภาพที่ 7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางในการบรรเทาภาวะหมดไฟในการทำงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง บริบท และสาเหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ตลอดจนแนวทางในการบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานดังกล่าว โดยผู้วิจัยได้วางแผนการออกแบบระเบียบวิธีวิจัยไว้ดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางในการบรรเทาภาวะหมดไฟในการทำงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับมุมมอง ทศนคติ ความคิดเห็น รายละเอียด และบริบทในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่งที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง มีการใช้แบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานสำหรับคัดกรองผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หลังจากนั้นจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้คำถามที่มีรูปแบบคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) (อรรรรณ พิงเพราะ และรสาพร หม้อศรีใจ, 2562 อ้างถึงใน เจริญรัตน์ แทนทอง, 2564) โดยมีการจัดเตรียมคำถามสำหรับใช้ในการสัมภาษณ์ โดยมีลักษณะคำถามที่เป็นปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสามารถแสดงทรรศนะหรือความคิดเห็นได้หลากหลายมิติ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สรุปผลต่อไป

3.2 แหล่งข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) โดยมีการศึกษารวบรวมดังนี้

3.2.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source)

ข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บจากแหล่งข้อมูลชั้นต้นโดยตรง โดยในการเก็บข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ในส่วนแรกจะทำการใช้แบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานเพื่อคัดกรองผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับที่ตรงตามต้องการ หลังจากนั้นใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกด้วยข้อคำถามในลักษณะกึ่งโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ทำการศึกษา ประกอบด้วย

ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่ง ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง จำนวน 12 คน

3.2.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source)

ข้อมูลที่ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ บทความ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ระเบียบปฏิบัติ และแหล่งข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน งานวิจัยเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมือง ทางอากาศ เป็นต้น

3.3 กลุ่มประชากรเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

กลุ่มประชากรเป้าหมายของการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่ง ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง จำนวน 183 คน แบ่งเป็นเพศชาย 74 คน และหญิง 109 คน ทั้งนี้ในการสัมภาษณ์ ได้ใช้วิธีคัดกรองกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านเครื่องมือคัดกรอง คือ แบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานสำหรับกลุ่มอาชีพทั่วไป (Maslach Burnout Inventory-General Survey : MBI-GS) ฉบับภาษาไทย แปลโดย ชัยยุทธ กลีบบัว (2552)

หลังจากนั้นเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยอาศัยผลการประเมินจากแบบประเมิน MBI-GS ของผู้ตอบแบบประเมินประกอบการคัดเลือก โดยทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้า ด้านความเย็นชา และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 10 คน และผู้ตอบแบบประเมินที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูง 1 ด้าน คือ ด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน และมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือด้านความอ่อนล้า และด้านความเย็นชา จำนวน 2 คน รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวนทั้งสิ้น 12 คน ซึ่งทั้ง 12 คนเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ณ หน่วยงานดังกล่าวไม่เกิน 5 ปี และมีช่วงอายุตั้งแต่ระหว่าง 20-35 ปี

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 เครื่องมือ ได้แก่

1. แบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานสำหรับกลุ่มอาชีพทั่วไป เพื่อทำการคัดกรองผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 12 คน ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับที่ผู้วิจัยต้องการเพื่อสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน ได้แก่

ด้านความอ่อนล้า ด้านความเย็นชา และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 10 คน และผู้ตอบแบบประเมินที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูง 1 ด้าน คือ ด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน และมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือด้านความอ่อนล้า และด้านความเย็นชา จำนวน 2 คน โดยในแบบประเมินจะมีมาตรวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งเป็น 7 ระดับ ตั้งแต่ 0 คือ ไม่เคยรู้สึกเช่นนี้เลย และ 6 คือ รู้สึกเช่นนี้ ทุกวัน (ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552 อ้างถึงใน ปองกานต์ ศิโรรัตน์, 2563) ประกอบด้วยข้อคำถามด้านความอ่อนล้าจำนวน 5 ข้อ ด้านความเย็นชาจำนวน 5 ข้อ และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงานจำนวน 6 ข้อ มีระดับช่วงคะแนนของภาวะหมดไฟในการทำงานสำหรับกลุ่มอาชีพทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 1 ระดับช่วงคะแนนของภาวะหมดไฟในการทำงานสำหรับกลุ่มอาชีพทั่วไป

องค์ประกอบ ของภาวะหมดไฟในการทำงาน	ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน		
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง
ความอ่อนล้า	≤10	10-15	≥16
ความเย็นชา	≤5	6-10	≥11
ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน	≥30	24-29	≤24

2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งมีลักษณะข้อคำถามแบบกึ่งโครงสร้างที่มีการกำหนดประเด็นปัญหาและคำถามที่ชัดเจน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ตรงตามเป้าหมายจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้ง 12 คน สำหรับคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย คำถามด้านการรับรู้ภาวะหมดไฟในการทำงาน คำถามด้านความอ่อนล้า คำถามด้านความเย็นชา คำถามด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน และคำถามด้านการบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงาน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์แก่นสาระของคำสัมภาษณ์ (Thematic Analysis) ซึ่งเป็นวิธีการที่ใช้สำหรับแยกแยะ (Identifying) วิเคราะห์ (Analyzing) และรายงานผลในรูปแบบหรือแก่นสาระ (Reporting Patterns/Themes) จากข้อมูลที่มี โดยสิ่งที่เป็นแก่นสาระ (Theme) ไม่จำเป็นต้องขึ้นอยู่กับการนับจำนวนที่กล่าวถึง แต่ขึ้นอยู่กับว่าสิ่งนั้นหรือแก่นสาระสามารถจับบางสิ่งที่สำคัญที่มีความสัมพันธ์กับคำถามการวิจัยทั้งหมดหรือไม่ (Braun and Clarke, 2006 อ้างถึงใน เกรียงชัย รุ่งฟ้าใหม่, 2561) โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาเรียบเรียง จัดลำดับ

เนื้อหา และทำการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยและบริบทที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ตลอดจนแสวงหาแนวทางในการบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นกับกำลังพลข้าราชการ ตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่ง ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ แห่งหนึ่ง เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ การตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย และให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับมุมมอง ทศนคติ ความคิดเห็นของกำลังพลผู้ปฏิบัติงาน จึงใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยการสัมภาษณ์ในลักษณะการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (อรวรรณ พังเพราะ และ รสาพร หม้อศรีใจ, 2562 อ้างถึงใน เจริญรัตน์ แทนทอง, 2564) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจะต้องนำข้อมูลที่ได้มาตีความและวิเคราะห์เนื้อหาสาระ เพื่อนำมาอธิบายและพรรณนาสรุปเป็นผลการศึกษาต่อไปโดยมีขั้นตอนดังนี้

1) เตรียมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาจำแนกเป็นประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ข้อมูลทั่วไปของประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- การรับรู้ภาวะหมดไฟในการทำงาน
- มุมมองต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน
- อาการของความอ่อนล้าในการทำงาน
- มุมมองต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความอ่อนล้าในการทำงาน
- อาการของความเย็นชาในการทำงาน
- มุมมองต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเย็นชาในการทำงาน
- การรับรู้ความมีประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง
- การปฏิบัติงานที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพในการทำงาน
- ความคิดในการบรรเทาภาวะหมดไฟในการทำงานด้วยตนเอง
- ข้อเสนอแนะแนวทางในการบรรเทาภาวะหมดไฟในการทำงานต่อองค์กร

2) จัดหมวดหมู่ของข้อมูลที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน และจำแนกข้อมูลออกเป็นประเด็นหลักและประเด็นรอง

3) วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการจำแนก เพื่อนำมาตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผ่านการตีความ โดยการอธิบายและพรรณนาสิ่งที่พบจากการสัมภาษณ์

4) นำเสนอข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทั้งในด้านมุมมองต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของกำลังพลผู้ปฏิบัติงาน ทศนคติ ความรู้สึก ข้อดี ข้อจำกัด ปัญหา ข้อขัดข้องของการทำงาน และปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะที่มีต่อองค์กรเพื่อบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานของคนทำงานที่เกิดขึ้น

3.6 จริยธรรมการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้คำนึงถึงหลักจริยธรรมการวิจัยเป็นสำคัญ เนื่องจากเป็นการศึกษามุมมอง ทักษะคิด ความรู้สึก และความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในหน้างานจริงและเป็นกำลังหลักในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความละเอียดอ่อนของข้อมูล จึงกำหนดกรอบจริยธรรมการวิจัยดังนี้

3.6.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยได้ขออนุญาตทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยคำนึงถึงความสมัครใจของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นหลัก และได้ขออนุญาตในการบันทึกเสียงเพื่อประกอบการทำวิจัย ทุกครั้งที่เริ่มทำการสัมภาษณ์ และนำเสียงบันทึกนั้นมาถอดความเพื่อจับประเด็นสำคัญที่ตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเท่านั้น เมื่อทำการถอดเสียงสัมภาษณ์เสร็จสิ้น ผู้วิจัยจะลบเสียงสัมภาษณ์ดังกล่าวทันที และผู้วิจัยตระหนักถึงการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูลสำคัญอย่างดีที่สุด ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญหรือข้อมูลที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่ยินยอมอย่างเด็ดขาด

3.6.2 การนำเสนอข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษามุมมอง ทักษะคิด และความคิดเห็นของกำลังพลเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นความคิดเห็นส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลจึงมีความละเอียดอ่อนและเปราะบาง ดังนั้น การนำเสนอผลการศึกษา ผู้วิจัยจะกำหนดนามสมมติแทนชื่อของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และจะไม่เปิดเผยชื่อ และข้อมูลที่จะสื่อถึงตัวตนของผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยเด็ดขาด ซึ่งข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์ จะนำเสนอและทำการสรุปผลในภาพรวมเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

3.7 ข้อจำกัดในงานวิจัย

3.7.1 ข้อค้นพบที่ได้จากงานวิจัยชิ้นนี้เป็นบริบทเฉพาะของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่งเท่านั้น อาจไม่สามารถนำไปอธิบายบริบทของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรในหน่วยงานเดียวกันหรือหน่วยงานอื่นได้

3.7.2 อัตราการตอบกลับแบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานของกลุ่มประชากรทั้งหน่วยงานอาจไม่ได้อยู่ในระดับที่ผู้วิจัยต้องการเนื่องจากความกังวลในผลกระทบที่จะตามมาในหน้าที่การงานหากตอบแบบประเมิน ผู้วิจัยต้องทำการแจกแบบประเมินดังกล่าวมากถึง 3 ครั้ง เพื่อให้ได้จำนวนผู้ตอบแบบประเมินที่เพียงพอในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3.7.3 คะแนนที่ได้จากแบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานอาจตรงหรือไม่ตรงกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญก็ได้ ซึ่งอาจเกิดจากความเอนเอียงของการตอบ (Response Biases) บางอย่าง เช่น การตอบตามความคาดหวังของสังคม (Social Desirability) เนื้อหาของข้อคำถามกระตุ้นให้เกิดปฏิกิริยาด้านความรู้สึกได้ง่าย (Sensitive Topics) หรือรูปแบบการตอบในลักษณะการเห็นด้วยกับทุกข้อคำถาม (Acquiescence Bias หรือ Yea-Saying) ซึ่งมักมีความสัมพันธ์กับอายุและบุคลิกภาพของผู้ตอบ (การุณย์ ประทุม, 2564) ผู้วิจัยต้องใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อวิเคราะห์และประเมินข้อมูลที่ได้อย่างระมัดระวัง และอาจใช้เวลาในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละรายเนื่องจากมีรายละเอียดมาก จำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจทั้งบริบทในภาพรวมและภาพย่อยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตอบโจทย์การวิจัยมากที่สุด



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง แนวทางในการบรรเทาภาวะหมดไฟในการทำงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นเครื่องมือในการคัดกรอง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หลังจากดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้คำถามที่มี รูปแบบคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 12 คน เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลรายละเอียด ความเข้าใจในภาวะหมดไฟในการทำงาน บริบทและปัจจัยแวดล้อม ที่คิดว่าก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานดังกล่าว อาการและรายละเอียดที่เกิดขึ้นกับผู้ให้ข้อมูล สำคัญ แนวทางในการบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานด้วยตนเอง ตลอดจน ข้อเสนอแนะต่อองค์กรในการช่วยเหลือบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้น ประกอบการศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ บทความ ฎ ระเบียบ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถนำเสนอผลการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

กลุ่มประชากรเป้าหมายในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่ง ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ แห่งหนึ่ง จำนวน 183 ราย พบว่า มีกำลังพลตอบแบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานสำหรับ กลุ่มอาชีพทั่วไป (Maslach Burnout Inventory-General Survey : MBI-GS) ฉบับภาษาไทย โดย ชัยยุทธ กลับบัว (2552) กลับมาจำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.54 ของข้าราชการตำรวจ ชั้นประทวนทั้งหมดในหน่วยงานดังกล่าว และพบว่ามีระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน ใน 3 ด้าน ซึ่งเป็นองค์ประกอบของภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้า (Exhaustion) ด้านความเย็นชา (Cynicism) และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน (Professional Efficacy) ดังนี้

ตารางที่ 2 ระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของกลุ่มประชากร

กำลังพล 87 (ราย)	ต่ำ	ปานกลาง	สูง
ความอ่อนล้า	18	24	45
ความเย็นชา	17	19	51
ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน	35	8	44
มีภาวะหมดไฟในการทำงาน ในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน	22 (ราย)		

ด้านความอ่อนล้า พบว่ากำลังพลที่ทำแบบประเมิน 87 ราย มีผู้มีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูง ด้านความอ่อนล้า จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.87 ของผู้ตอบแบบประเมิน

ด้านความเย็นชา พบว่ากำลังพลที่ทำแบบประเมิน 87 ราย มีผู้มีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูง ด้านความเย็นชา จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.77 ของผู้ตอบแบบประเมิน

ด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่ากำลังพลที่ทำแบบประเมิน 87 ราย มีผู้มีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูง ด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.72 ของผู้ตอบแบบประเมิน

นอกจากนี้พบว่า มีกำลังพลที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้า ด้านความเย็นชา และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวนทั้งสิ้น 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.28 ของผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด

หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 คน โดยการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยอาศัยผลจากการประเมิน MBI-GS ของผู้ตอบแบบประเมิน ประกอบการคัดเลือก ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง พร้อมคำอธิบายโดยละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ราย ที่	นาม สมมติ	เพศ	อายุ (ปี)	จำนวนปี ที่รับ ราชการ (ปี)	ระดับ การ ศึกษา สูงสุด	ระดับภาวะหมดไฟ ในการทำงาน		
						ความ อ่อน ล้า	ความ เย็น ชา	ความมี ประสิทธิ ผลในการ ทำงาน
1	ทองอยู่	หญิง	26- 30	3	ปริญญา ตรี	สูง	สูง	สูง
2	ละม่อม	หญิง	26- 30	3	ปริญญา ตรี	สูง	สูง	สูง
3	สำเภา	หญิง	26- 30	4	ปริญญา ตรี	สูง	สูง	สูง
4	บานเย็น	หญิง	21- 25	1	ปริญญา ตรี	สูง	สูง	สูง

5	แดงอ่อน	หญิง	26-30	3	ปริญญาตรี	สูง	สูง	สูง
6	บังอร	หญิง	26-30	3	ปริญญาตรี	สูง	สูง	สูง
7	กาแล	ชาย	26-30	4	ปริญญาตรี	สูง	สูง	สูง
8	บุญทิ้ง	ชาย	26-30	4	ปริญญาตรี	สูง	สูง	สูง
9	ทองเหม็น	ชาย	31-35	3	มัธยมปลาย	สูง	สูง	สูง
10	กระถิน	หญิง	21-25	4	มัธยมปลาย	สูง	สูง	สูง
11	พรหล้า	หญิง	26-30	3	ปริญญาตรี	ปานกลาง	ปานกลาง	สูง
12	บุญส่ง	ชาย	31-35	4	ปริญญาตรี	ปานกลาง	ปานกลาง	สูง

จากตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดจำนวน 12 คน เป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวนทั้งหมด แบ่งเป็นเพศชาย 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และเพศหญิง 8 คน คิดเป็นร้อยละ 66.66 มีอายุระหว่าง 21-35 ปี มีอายุราชการระหว่าง 1-4 ปี โดยมีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 และระดับการศึกษาต่ำสุด คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.66 ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมด

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดจำนวน 12 คน มีผลการประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ภาวะหมดไฟในการทำงานในด้านความอ่อนล้า (Exhaustion) ความเย็นชา (Cynicism) และ ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน (Professional Efficacy) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 และผู้ที่มีผลการประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูง 1 ด้าน คือ ด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน และมีผลการประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้า และ ด้านความเย็นชา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.66 ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมด

4.2 ข้อค้นพบในการศึกษา

ผู้วิจัยดำเนินการถอดเทปบันทึกเสียงสัมภาษณ์และทำการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) ซึ่งข้อมูลที่ได้นั้นผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นเป็น 5 ประเด็นหลัก ได้แก่

1. การรับรู้ภาวะหมดไฟในการทำงาน
 - 1.1 ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงาน
 - 1.2 การตระหนักรู้ภาวะหมดไฟในการทำงานในตนเอง
 - 1.3 มุมมองต่อปัจจัยและบริบทที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน
2. ความอ่อนล้า
 - 2.1 อาการของความอ่อนล้า
 - 2.2 มุมมองต่อปัจจัยและบริบทที่ก่อให้เกิดความอ่อนล้า
3. ความเย็นชา
 - 3.1 อาการของความเย็นชา
 - 3.2 มุมมองต่อปัจจัยและบริบทที่ก่อให้เกิดความเย็นชา
4. ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน
 - 4.1 การรับรู้ความมีประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง
 - 4.2 การปฏิบัติงานที่สะท้อนความมีประสิทธิภาพในการทำงาน
5. การบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงาน
 - 5.1 การบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานด้วยตนเอง
 - 5.2 ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

ประเด็นหลักที่ 1 การรับรู้ภาวะหมดไฟในการทำงาน

ประเด็นการรับรู้ภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็นประเด็นหลักที่พูดถึงการรับรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญว่าหมายถึงอะไร เป็นอย่างไร มีบริบทแวดล้อมอย่างไร เป็นการถ่ายทอดความเข้าใจและการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยไม่ใส่ความคิดเห็นของผู้วิจัยลงไป โดยผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 ประเด็นรอง ได้แก่ ประเด็นความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงาน ประเด็นการตระหนักรู้ภาวะหมดไฟในการทำงานในตนเอง และประเด็นมุมมองต่อปัจจัยและบริบทที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

ประเด็นรองที่ 1.1 ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงาน

สำหรับประเด็นการให้ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานนี้ เป็นข้อมูลแสดงถึงการให้ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงาน หรือ Job burnout ตามความเข้าใจของผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่ง

ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง ทั้งนี้ จากการที่ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีข้อคำถามในลักษณะกึ่งโครงสร้าง โดยได้ให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละรายให้คำนิยามหรือคำจำกัดความของภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญก็ได้ให้ความหมายที่มีรายละเอียดแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม พบว่า ความหมายที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์กับผู้วิจัยนั้น สามารถสรุปได้เป็น 3 ความหมายจากที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลในประเด็นดังกล่าวตรง หรือคล้ายคลึงกันมากที่สุด 3 ลำดับแรก กล่าวคือ

1. ภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ **การไม่อยากทำงาน**

จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 12 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ให้ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ว่า คือการไม่อยากทำงาน เป็นคำตอบที่มากที่สุดเป็นอันดับ 1 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 50 โดยมีตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญถึงความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงาน ว่าคือการไม่อยากทำงาน เช่น

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 2 ละม่อม (นามสมมติ) เพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุราชการ 3 ปี โดยเริ่มรับราชการที่หน่วยงานแห่งหนึ่งในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองดังกล่าวเป็นที่แรกของชีวิตการทำงาน จากการตอบแบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานพบว่า มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานสูงทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้า ด้านความเย็นชา และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยได้ให้สัมภาษณ์ถึงความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ตอนหนึ่งว่า

“...คิดว่ามันคือ **ไม่อยากทำงาน** เพราะว่าแบบหลายๆ อย่าง ระบบข้าราชการที่มันล้าหลัง ล้าหลังมาก นายด้วย กดดันเราทุกอย่าง สิ่งนู่นสิ่งนี่ ซึ่งมันแบบขัดกับที่เราปฏิบัติ เรารู้ว่าเราทำ เราทำอย่างนี้ๆ แต่ว่านายชอบมาสร้างความยุ่งยากให้เรา อาจจะแบบเพิ่มกฎเกณฑ์บางอย่าง เช่น ห้ามเล่นโทรศัพท์ ทั้งที่สั่งงานในไลน์ แจ้งเตือนหมายจับอย่างนี้ ถ้าตรวจหลุดไปละ ความไม่ยุติธรรมของเงินเดือน เราทำงานหนักกว่าที่อื่น แต่เราได้เงินเดือนเท่ากับที่อื่น ไม่สบาย มันหนักกว่าคนอื่น แล้วได้น้อยกว่าคนอื่นนะเอาจริง...”

ละม่อม (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.56 ชม.

ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 7 กาแล (นามสมมติ) เพศชาย อายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุราชการ 4 ปี โดยเริ่มรับราชการที่หน่วยงานแห่งหนึ่งในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองดังกล่าวเป็นที่แรกของชีวิตการทำงาน จากการตอบแบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานพบว่า มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานสูงทั้ง 3 ด้าน

ได้แก่ ด้านความอ่อนล้า ด้านความเย็นชา และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยได้ให้ข้อมูลไว้ตอนหนึ่งอย่างน่าสนใจว่า

“...เคยได้ยิน *burnout effect* ในความเข้าใจของนินะ ภาวะหมดไฟ มันก็เหมือนกับนี่แหละ **แบบไม่ยอมทำงานต่อไปแล้ว** ช่วงแรกๆ ที่เรามีความแบบคิดที่แบบว่าอยากจะทำหน้าที่แบบว่ามีความมุ่งมั่นในการทำงาน มี *productivity* มีความคิดริเริ่มที่ดีในช่วงแรกๆ ของการทำงาน อาจจะเป็น *honeymoon period* ปะ อาจะหมายถึงช่วงนั้น แล้วก็เมื่อทำงานไปสักระยะหนึ่ง มีความเจอทั้งเรื่องราวต่างๆ ทั้งสถานการณ์ระบบ อะไรอย่างนี้ทำให้จากคนที่มีความตั้งใจ มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีความอยากที่จะพัฒนาองค์กร มองหาประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพให้กับองค์กร ก็กลายมาเป็นคนที่แบบ ทุกอย่างก็ *drop* ลงไปหมดเลย บางทีอาจะ *turn over* ก็ได้นะ อยากจะลาออกไปเลย อาจะมีความคิดแบบนี้ เราอยู่ในสภาพแวดล้อมอย่างนี้ไม่ได้แล้ว...”

กาแล (นามสมมติ)

15/10/2565, 2.49 ชม.

2. ภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ การไม่ยอมไปทำงาน

จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยจำนวนทั้งหมด 12 คน พบว่ามีผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ให้ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ว่า คือ การไม่ยอมไปทำงาน เป็นคำตอบที่มากที่สุดเป็นอันดับ 2 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมด โดยมีตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญถึงความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานว่า คือ การไม่ยอมไปทำงาน เช่น

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 8 บุญทิ่ง (นามสมมติ) เพศชาย อายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุราชการ 4 ปี โดยเริ่มรับราชการที่หน่วยงานแห่งหนึ่งในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองดังกล่าวเป็นที่แรกของชีวิตการทำงาน จากการตอบแบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานพบว่า มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานสูงครบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้า ด้านความเย็นชา และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยได้ให้สัมภาษณ์ถึงความเข้าใจต่อภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ตอนหนึ่งว่า

“...เคยได้ยิน ถ้าจำไม่ผิด มันน่าจะมี *burnout* กับ *brownout* ถ้า *Burn out* หมดไฟ มันจะแบบ **ไม่ได้ยอมไปทำงาน ไปทำงานก็ไปทำแต่ตัว ไร้จิตวิญญาณ** อะไรอย่างนี้ ก็เหมือน ตม. ทุกคนนั่นแหละ...”

บุญทิ่ง (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.35 ชม.

เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 11 พรหล้า (นามสมมติ) เพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอายุราชการ 3 ปี โดยเริ่มรับราชการที่หน่วยงานแห่งหนึ่งในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองดังกล่าวเป็นที่แรกของชีวิตการทำงาน จากการตอบแบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานพบว่า มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน และมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้า และด้านความเย็นชา ได้ให้สัมภาษณ์ถึงมุมมอง ความเข้าใจต่อภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ตอนหนึ่งว่า

“...เคยที่ **ไม่**อยากไปทำงานใน อยู่ดีๆ ก็อยากนอน เป็นความรู้สึกที่มีต่องาน เบื่องาน แบบว่าไม่มีความสนใจที่อยากจะทำงานนี้แล้ว อยากทำอย่างอื่น อยากนอน หรืออยากทำอย่างอื่น ไม่อยากอยู่ ณ จุดๆนี้...”

พรหล้า (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.16 ชม.

3. ภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ การไร้เป้าหมายในการทำงาน

จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวนทั้งหมด 12 คน พบว่ามีผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ให้ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ว่า คือ การรู้สึกว่าการไปทำอะไร เพื่ออะไร เป็นคำตอบที่มากที่สุดเป็นอันดับ 3 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.66 ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมด โดยมีตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ถึงความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานว่า คือ การไร้เป้าหมายในการทำงาน โดยมีความรู้สึกว่าการไปทำอะไร เพื่ออะไร เช่น

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 6 บังอร (นามสมมติ) เพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุราชการ 3 ปี โดยเริ่มรับราชการที่หน่วยงานแห่งหนึ่งในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองดังกล่าวเป็นที่แรกของชีวิตการทำงาน จากการตอบแบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานพบว่า มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานสูงทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้า ด้านความเย็นชา และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยได้ให้สัมภาษณ์ถึงความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานตามความเข้าใจของตนเองไว้ตอนหนึ่งว่า

“...เคยได้ยิน หมดไฟ ทำงานก็หมดไฟ หมดไฟทุกวัน ไม่อยากมาทำงาน มาแบบร่างที่ไร้วิญญาณ คือเบื่อแล้วเกี้ยวปะ ก็รู้สึกไม่อยากทำตรงนี้แล้ว **ทำไปเพื่ออะไร เหมือนทำไปวันๆ ไม่มีจุดมุ่งหมาย** แบบไม่รู้สึกสนุกอีกแล้ว ประมาณนั้น แต่เวลาได้เปลี่ยนหน้าที่ เปลี่ยนตำแหน่ง ก็รู้สึก เฮ้ย แปลกใหม่ดีนะ ก็เหมือนจะกลับมาสนุกอีกครั้ง แต่ถ้า

อยู่ห้องตรวจไปนานๆ มันก็เบื่อ คือ ทำงานเป็นหุ่นยนต์ ประมาณนั้นแหละ น่าจะเป็น เรื่องของความเบื่อ...”

บังอร (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.34 ชม.

ประเด็นรองที่ 1.2 การตระหนักรู้ภาวะหมดไฟในการทำงานในตนเอง

สำหรับประเด็นการตระหนักรู้ภาวะหมดไฟในการทำงานในตนเองนี้ เป็นข้อมูล แสดงถึงการตระหนักรู้ว่ามีภาวะหมดไฟในการทำงานเกิดขึ้นในตัวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หรือไม่ ตามความรู้สึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัด สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองหน่วยงานหนึ่งที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง ทั้งนี้ จากการที่ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยเป็นลักษณะของการสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีข้อคำถามในลักษณะกึ่งโครงสร้าง โดยได้ให้ผู้ให้ข้อมูล สำคัญแต่ละรายให้แสดงความคิดเห็นว่า คิดว่าตนเองมีภาวะหมดไฟในการทำงานหรือไม่ มีอาการ หรือสัญญาณที่บ่งบอกอย่างไร ทำไมจึงคิดเช่นนั้น ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญก็ได้ให้คำตอบที่มีความ คล้ายคลึงกัน ซึ่งมีทั้งสอดคล้องและขัดแย้งกับระดับภาวะหมดไฟในการทำงานที่ได้จากการ ประเมินผล โดยใช้แบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานสำหรับกลุ่มอาชีพทั่วไปซึ่งสามารถแบ่งได้ เป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่คิดว่าตนเองมีภาวะหมดไฟในการทำงาน และผลการประเมิน ระบุว่า มีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูงครบทั้งหมด 3 ด้าน : ได้แก่ ด้านความอ่อนล้า ด้านความเย็นชา และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีบางส่วนของคำให้สัมภาษณ์ ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในกลุ่มนี้ เช่น

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 9 ทองเหม็น (นามสมมติ) เพศชาย อายุระหว่าง 31-35 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อายุราชการ 3 ปี โดยเริ่มรับราชการ ที่หน่วยงานแห่งหนึ่งในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองดังกล่าวเป็นที่แรกของชีวิตราชการ เคยทำอาชีพอื่นมาก่อน ได้ให้สัมภาษณ์ถึงการตระหนักรู้การมีภาวะหมดไฟในการทำงานของตน ไว้ตอนหนึ่งว่า

“...คิดว่ามีภาวะหมดไฟนะ มีบ้างบางวันแบบไม่อยากทำงาน ไม่อยากไปเลย ไม่อยากเจอใครเลย เหมือนกับว่า เราไม่มีกำลังใจในการทำงานรีเปลา ประมาณว่า ให้ทำงาน ทำได้ แต่ความเต็มใจในงาน มีความสุขแฮปปี้ในงานมันไม่มีแล้ว เหมือนกับ เริ่มแบบ มีงานให้ทำก็ทำได้แหละ แต่ถามว่าอยากทำไหม ก็ไม่อยากทำ...”

ทองเหม็น (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.22 ชม.

เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 10 กระถิน (นามสมมติ) เพศหญิง อายุระหว่าง 21-25 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อายุราชการ 4 ปี โดยเริ่มรับราชการที่หน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองดังกล่าวเป็นที่แรกของชีวิตการทำงาน โดยได้ให้สัมภาษณ์ไว้ตอนหนึ่งถึงการตระหนักถึงภาวะหมดไฟในตนเองว่า

“...มันยิ่งกว่า burn out แล้วที่ จำไม่ได้อีกคำหนึ่ง เหมือนขายวิญญาณไปแล้ว มันไม่อยากทำในทุกๆ วันอยู่แล้ว ไปก็พยายามจะไม่คิดอะไร ไปเมาท์กับเพื่อน แต่ความรู้สึกอยากจะทำงาน อยากจะแต่งตัวริตผ้าไป มันไม่มีแล้วเหมือนช่วงปีสองปีแรก ที่จะไปทำงาน ก็มีความตื่นเต้นหน่อยๆ เติบโตไปทำนั่นทำนี่ เจอคน เจออะไร ตอนนี่คือแบบ

มีบางช่วงไม่อยากจะไปเลย แต่ก็ต้องลากสังขารไปให้ได้ มันขื่นกว่าของ burnout เหมือนไฟมันไม่มี ไม่มีความรู้สึกอยากจะทำแล้ว เลยพยายามอยู่ไปวันๆ จริงๆ เพราะถ้าคิดแล้วมันจะเครียดมาก...”

กระถิน (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.47 ชม.

2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ไม่คิดว่าตนเองมีภาวะหมดไฟในการทำงาน แต่ผลการประเมินระบุว่า มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน : ได้แก่ ด้านความอ่อนล้า ด้านความเย็นชา และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีตัวอย่างของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในกลุ่มนี้ เช่น

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 4 บานเย็น (นามสมมติ) เพศหญิง อายุระหว่าง 21-25 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุราชการ 1 ปี โดยเริ่มรับราชการที่หน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองดังกล่าวเป็นที่แรกของชีวิตราชการ เคยทำอาชีพอื่นมาก่อน โดยได้ให้สัมภาษณ์ไว้ตอนหนึ่งถึงการตระหนักถึงภาวะหมดไฟในตนเองว่า

“...ตอนนี่ยังไม่มีการะนี้กับงานนี้ อันนี้คือเฉยๆ ยังไม่ได้รู้สึกย่ำแย่เหมือนงานก่อนที่เราทำแล้วแบบรู้สึกว่าจะทำทำไมวะ ทุกวันนี้ทำเพื่ออะไร กลับมาบ้านแล้วแบบ แม่ เหมือนมีภาวะ Anxiety เลย ต้องหาหมอ แบบทำทุกวันนี้ไปทำไม จะรอดไหม เหมือนไม่ใช่สิ่งที่อยากทำแล้ว กลับมาคือร้องไห้ ทั้งหัวตัวเองทุกวันเลย ถ้าคิดว่าจะ burnout กับงานนี้ใหม่ คิดว่าอาจจะไม่ค่อย เพราะมันไม่ได้มีภาระอะไรต้องแบกกลับมาเท่าไร คือ ยังไม่เจออะไรแยๆ ใจ ยังเฉยๆ...”

บานเย็น (นามสมมติ)

15/10/2565, 1.46 ชม.

ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 8 บุญทิ่ง (นามสมมติ) ระบุไว้ตอนหนึ่งว่า

“...ไม่รู้ว่ะ (หัวเราะ) คิดว่าไม่มีภาวะหมดไฟนะ เพราะว่า ถ้าเราคาดหวังกับงานแล้วไม่ได้อะไร เราจะเครียดถูกปะ แต่ไม่ได้คาดหวังไง ก็เลยแบบเฉยๆ แค่งานๆ หนึ่งที่เราต้องทำแค่นั้นเอง...”

บุญทิ่ง (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.35 ชม.

3. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ไม่คิดว่าตนเองมีภาวะหมดไฟในการทำงาน แต่คิดว่าน่าจะหมดไฟในเรื่องอื่นของชีวิต : ซึ่งผลการประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานระบุว่า มีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูงเพียง 1 ด้าน คือ ด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน และมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้า และด้านความเย็นชา มี 1 ราย ได้แก่

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 12 บุญส่ง (นามสมมติ) เพศชาย อายุระหว่าง 31-35 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุราชการ 4 ปี โดยเริ่มรับราชการที่หน่วยงานแห่งหนึ่งในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองดังกล่าวเป็นที่แรกของชีวิตราชการ เคยทำอาชีพอื่นมาก่อน ได้ให้สัมภาษณ์ไว้ตอนหนึ่งถึงการตระหนักรู้ภาวะหมดไฟในตนเองอย่างน่าสนใจว่า

“...ตอนนี้ก็คงเป็นหมดไฟเป็นพักๆ มั้ง แบบอารมณ์ว่า ตอนแรกเคยมีความคิดที่จะทำสิ่งนี้ใช้ไหม แต่ทำไปทำมา เหมือนแบบว่า ไม่อยากทำ อยากแบบปล่อยตัวเองนั่งโง่ๆ นอนโง่ๆ ทำอะไรโง่ๆ ไม่ยอมทำตามที่ตัวเองคาดหวัง ปล่อยตัวเองไปวันๆ ไม่มีความฝันอะไรแบบนี้มั้ง คิดว่าตัวเองน่าจะไม่มีเม้นท์หมดไฟมาเป้นพักๆ มั้ง ประกอบกับช่วงนี้ก็มึบปัจจัยหลายอย่างมากระทบกับความแน่นอนที่เราได้อยู่

แต่กับการทำงานช่วงนี้น่าจะไม่หมดไฟหรอกมั้ง ทำไปเรื่อยๆ ให้ทำอะไรก็ทำ เพราะมันไม่ได้อะไรขนาดนั้น เหมือนแบบตอนนี้มันมีเป้าหมายจะไปสอบอย่างอื่นใช้ไหมพอทำงาน เลิกงานมาถ้าเป็นเมื่อก่อนก็อ่านหนังสือต่อได้ แต่ตอนนี้ทั้งที่เรารู้ว่าเราจะต้องไปสอบ เราก็อาจจะแบบไม่ได้ชวนขวยอ่านหนังสือ ไม่ได้แบบทำอะไรเป็นชิ้นเป็นอัน ใช้เวลาไปกับการดูหนัง ฟังเพลงมากกว่า คิดว่าไฟในการทำงานไม่ได้หมดหรอกแต่ไฟที่จะไปทำอย่างอื่นมันหมดมากกว่า...”

บุญส่ง (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.17 ชม.

4. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่คิดว่าตนเองมีภาวะหมดไฟในการทำงานบ้างในบางช่วงเวลา : ซึ่งผลการประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานระบุว่า มีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูงเพียง 1 ด้าน คือ ด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน และมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้า และด้านความเย็นชา มี 1 ราย ได้แก่

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 11 พรหล้า (นามสมมติ) ได้ให้สัมภาษณ์ไว้ตอนหนึ่งว่า บางช่วงเวลาก็อยากไปทำงาน บางช่วงเวลาก็ไม่อยากไปทำงานน่าจะเกี่ยวกับความรู้สึก ณ ช่วงเวลานั้น

“...หมดไฟแล้วแต่บางวันเลย บางวันก็ไปทำงานได้แฮปปี้วันนี้บ้างวันก็ไม่อยากทำงาน คือ เข้าใจว่าภาวะหมดไฟน่าจะมีผลกับความรู้สึก มากกว่าสมองสั่งการหรือเปล่า มันเกี่ยวข้องโดยตรงกับความรู้สึกนะพี่ คือคนเรามันมีความรู้สึกที่เศร้า ดีใจ มีความสุข เสียใจอยู่แล้ว คือการทำงานวันนั้นเราไม่รู้หรอกว่าจะ แฮปปี้ไหม จะอะไรไหนมันแหละ ให้แล้วแต่วันเลยที่รู้สึก ณ ตอนนั้น รู้สึกเหนื่อยก็ไม่อยากไปทำงาน ช่วงเงินเดือนออกก็จะรู้สึกแฮปปี้หน่อย ไปทำงาน...”

พรหล้า (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.16 ชม.

ประเด็นรองที่ 1.3 มุมมองต่อปัจจัยและบริบทที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

สำหรับในประเด็นมุมมองต่อปัจจัยและบริบทที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานจะเป็นประเด็นที่นำเสนอถึงมุมมอง ความคิด ความรู้สึก ของกำลังพลที่มีต่อปัจจัยและบริบทที่ส่งผลให้ตนเองเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งอาจตรงกับข้อเท็จจริงหรือไม่ก็ได้ เป็นการนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีข้อคำถามในลักษณะกึ่งโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งสามารถจำแนกบริบทและปัจจัยของภาวะหมดไฟในการทำงานตามประเด็นที่มีผู้กล่าวถึงตรงกันมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

1. ค่าตอบแทน เช่น เงิน สวัสดิการ

ค่าตอบแทน เช่น เงินเดือน เงินค่าล่วงเวลา สวัสดิการในการทำงานที่ไม่เพียงพอ ในมุมมองและความรู้สึกของกำลังพลเป็นประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระบุว่า เป็นปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของตนเองมากที่สุด โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้สัมภาษณ์ถึงประเด็นค่าตอบแทนดังกล่าวตรงกันถึง 6 คน โดยมีตัวอย่างการให้ข้อมูลดังกล่าว เช่น

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 1 ทองอยู่ (นามสมมติ) เพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุราชการ 3 ปี โดยเริ่มรับราชการที่หน่วยงานแห่งหนึ่งในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองดังกล่าวเป็นที่แรกของชีวิตการทำงาน จากการตอบแบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานพบว่า มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานสูงทั้ง 3 ด้าน

ได้แก่ ด้านความอ่อนล้า ด้านความเขินชา และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยได้ให้สัมภาษณ์ถึงปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอไว้ตอนหนึ่งว่า

“...เงิน เพราะว่า เราก็ต้องใช้เงิน ถ้าเงินมันไม่เยอะ มันทำให้เราไม่ยอมทำ รู้สึกก็ยังคับข้องใจอยู่ ว่าทำไมโอทียังไม่ขึ้นวะ ทั้งที่ผู้โดยสารก็เยอะมาก เมื่อไหร่มันจะมา ให้ชื่นใจสักที เงินน้อย เงินไม่คุ้มค่าเหนื่อย รู้สึกอย่างนั้น เงินเดือนที่มันไม่จูงใจเรา รู้สึกว่า มันไม่คุ้มค่าเหนื่อย ถ้ามันกลับไปเป็นเหมือนเมื่อก่อนน่าจะโอเคกว่านี้ จะรู้สึกไม่เบื่อ ไม่เซ็งมากเกินไป...”

ทองอยู่ (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.31 ชม.

เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 4 บานเย็น (นามสมมติ) ระบุถึงความไม่เพียงพอของค่าตอบแทนไว้ว่าน่าจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนหมดไฟในการทำงานไว้ตอนหนึ่งว่า

“...เงิน ความเหนื่อยไม่คุ้มกับเงิน ถ้าคุ้ม คนก็ยินดีจะทำ ถ้ามันน้อย แรงใจมันก็ลดลง ถ้ามว่าคุ้มค่าไหม มันคุ้มหรือ เหนื่อยฉิบหาย งานแม่งโคตรหนัก เงินแม่งโคตรน้อย...”

บานเย็น (นามสมมติ)

15/10/2565, 1.46 ชม.

ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 10 กระจิน (นามสมมติ) ระบุถึงปัจจัยด้านเงินและสวัสดิการที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของตนไว้ตอนหนึ่งว่า

“...ด้วยสภาพงานที่มันก็คาดหวังสูงแลกกับ **เงินตอบแทนที่ต่ำ** ทำให้รู้สึกว่า บางทีวันหยุดเราจะไปผ่อนคลาย relax ทำนู่นทำนี่ไม่ได้ มีปัญหาเรื่อง budget งานมันโหด **เงินก็ไม่พอ ชาวเย็นก็ต้องไปหากินเองอีก** มันบั่นทอนค่อนข้างสูง ไม่เหมือนเมื่อก่อนที่แบบโอเค มันจะแย จะอย่างไร ก็ยังมีเงินนะ รู้สึกดีทีนี้นี่ อาจจะเป็นเพราะมีชาวฟรีกินหรือ หรืออย่างไร (หัวเราะ)

เงินหรือสวัสดิการที่เขามีให้มันไม่มีใจ ใครจะมีใจอยู่กับงานต่อ นี่ก็เลยทำให้ ไตร่ตรองหลายๆ อย่าง คือไม่อยู่แล้วนะ จะไปนอกหน่วยแล้วนะ ยอมที่จะไปรับเงินน้อย ดีกว่าสุขภาพจิตและกายเสียขนาดนี้ แล้วเงินได้แค่นี้ คือมันไม่คุ้มน้อง ยอมถึงแบบไม่เอาเงินก็ได้ แม้ว่าในอนาคตเงินจะเฟื่องฟูมาเหมือนก่อนช่วงโควิด เหมือนหลายอย่างด้วยที่มันบีบๆ เลยรู้สึกว่าต่อให้อนาคตเงินมันจะเท่าเดิม ก็ไม่อยากจะอยู่แล้ว...”

กระจิน (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.47 ชม.

2. ผู้บังคับบัญชา

ผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยอันดับที่ 2 ในมุมมองและความรู้สึกของกำลังพล เป็นประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระบุว่า เป็นปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของตนเอง มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้สัมภาษณ์ถึงประเด็นคำตอบแทนดังกล่าวตรงกันถึง 5 คน โดยมีตัวอย่างการให้ข้อมูลถึงประเด็นดังกล่าว เช่น

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 5 แต่งอ่อน (นามสมมติ) เพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุราชการ 3 โดยเริ่มรับราชการที่หน่วยงานแห่งหนึ่งในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองดังกล่าวเป็นที่แรกของชีวิตการทำงาน จากการตอบแบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานพบว่า มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานสูงทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้า ด้านความเย็นชา และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยได้ให้สัมภาษณ์ถึงความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ตอนหนึ่งว่า

“...คิดว่าหัวหน้า รู้สึกว่ามีบทบาทสำคัญ ที่ทำให้เราเบื่อกับงานสิ่งนี้ที่เราทำ น่าจะประมาณนี้พี่ เป็นปัจจัยที่ทำให้เราแบบ ฉันทอยากมาทำงานหรือเปลววะ ทำงานแล้วมันสบายใจหรือเปลววะ ประมาณนั้นพี่ รู้สึกว่าบางทีก็เหมือนมากอดต้นเรา ทั้งที่เราก็ก๊แบบทุกคนก็ทำงานดีเหมือนกันนะ ดีหมด แต่ไม่เคยได้รับคำชมเลย คือรู้สึกว่าถ้าหัวหน้าแบบ support ลักคน มันจะรู้สึกดีขึ้นมากนะพี่ คืออย่างน้อย นายของนายกอดต้นมา แต่คนที่ดูแลเราจริงๆ แบบไม่ได้อะไรขนาดนั้น และช่วยเราก็อเค เหมือนแบบเข้าอกเข้าใจเราบ้าง ไม่ใช่ว่า ก็มันเป็นอย่างนี้ เป็นอย่างนี้...”

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แต่งอ่อน (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.54 ชม.

ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 7 กาแล (นามสมมติ) ระบุถึงปัจจัยจากผู้บังคับบัญชาที่มองว่าส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ตอนหนึ่งว่า

“...จริงๆ งานไม่มีอะไรนะ แต่จริงๆ เราเบื่อในลักษณะของคน ของผู้บังคับบัญชา คือ บางทีเราไม่รู้ว่าเราต้องไปเจอ ต้องไปปรับมีอะไร ในเรื่องของคนนะ เหมือนเราเจอกับผู้บังคับบัญชาที่ฝึเข้าฝึออก เราก็ก๊แบบ อะไรวะ วันนี้ตอนเข้ามาประชุมตอนเช้าจะเจออะไรวะ เป็นสิ่งที่ไม่อยากเจอที่สุด คืองานมันก็เหนื่อยอยู่แล้ว แล้วมาเจอคำพูดที่แบบเฮ้ย บางทีไม่พูดก็ได้วะ การพูดนี้มันทำให้เรามี negative feeling บางทีมันค้างอยู่กับเราไปครึ่งวัน เออ พอมันค้าง ทำให้เรารู้สึกเหนื่อยกว่าเดิม จิตใจเราเหนื่อย ทำให้เราร่างกาย

เราเหนื่อยไปด้วย แทนที่เราจะเริ่มต้นทำงานแบบไม่เจอกับเรื่องอะไรแบบนี้ เราก็ยังพอ
ประคับประคองตัวเองไปได้

แต่อย่างที่เราผู้บังคับบัญชาของเราบางคน เขาก็มีความคิดในแบบอย่างนั้น ก็เข้าใจ
มันก็ต้องเป็นอย่างนั้น มันไม่มีการพูดที่รักษาน้ำใจ เราเข้าใจความหมายของเขานะ คือ
เขาพยายามพูดให้ไปกระทบกับคนที่กระทำการบางอย่าง จริงๆ เรื่องพวกนี้เราไม่ต้องรู้ก็ได้
อย่างเช่น คนมาสายอย่างนี้ คนมาสายไม่ได้อยู่ ณ ที่นั้น ถูกไหม แต่เราต้องมารับฟังปัญหา
ต้องมารับฟังเขาบ้าง เขาตำ กลายเป็นคนที่มาตรงเวลามาฟังเกี่ยวกับเรื่องคนมาสาย
ซึ่งมันควรไปว่ากันส่วนตัว จะโอเคกว่าไหม...”

กาแล (นามสมมติ)

15/10/2565, 2.49 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหมายเลข 6 บังอร (นามสมมติ) อธิบายถึงความกดดันที่ได้รับ
จากผู้บังคับบัญชาว่า ไม่ได้กดดันขนาดนั้นแต่ไม่ค่อยเข้าใจมากกว่า ดังช่วงหนึ่งของการสัมภาษณ์ที่ว่า

“...มันไม่ได้กดดันนะ มันรำคาญ ถ้าเป็นนายสูงๆ พวกข้อสั่งการ จะไม่ค่อยสนใจ
เท่าไร แต่จะแบบรำคาญ อะไรกันนักกันหนาอะ เวอร์จิงวะ ไรสาระนะ อย่างนายใหญ่ๆ มา
แบบนี้ ทำไมเราต้องกลัวเขาด้วยวะ ทำไมถึงไม่ทำให้รู้สึกว่าคุณนี่น่าเคารพล่ะ ทำไมต้องทำ
น่ากลัวแบบ นายมา ระวังด้วยนะอยู่ในพื้นที่ ก็ฉันก็ทำงานของฉันไง เข้าห้องน้ำไม่ได้เหรอ
คนเราต้องเข้าห้องน้ำ

เคยแบบจะลงไปเข้าห้องน้ำ แล้วเขาบอกขึ้นช่องตรวจก่อนนายมา ก็บอกไปสิ
ว่าน้องไปเข้าห้องน้ำจริงๆ ทำไมถึงบอกไม่ได้ ทำไมถึงต้องทำให้ดูแบบ... เพื่ออะไรล่ะ
เบื่อมากเลยนะ พวกนายๆ ทั้งหลาย เป็นอะไรกัน ดูเข้าถึงยาก ทำไมต้องทำตัวเองให้ดู
เข้าถึงยาก ไม่ชอบ ยิ่งทำแบบนี้ยิ่งรู้สึกว่าไม่อยากฟัง แต่ถ้ากดดัน จะเป็นเรื่องนายเรา
เนี่ยแหละ แบบฉันจะโดนอะไรไหมวะ จะมาว่าอะไรฉันอีกไหมวะ...”

บังอร (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.34 ชม.

3. ข้อสั่งการ

ปัจจัยจากข้อสั่งการที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมองว่าไม่สมเหตุสมผลเท่าที่ควร และเป็นหนึ่งในสิ่ง
ที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของกำลังพลได้ โดยมีผู้ตอบถึงประเด็นข้อสั่งการมากที่สุด
เป็นอันดับที่ 3 จำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยมีตัวอย่างของการให้ข้อมูลถึงประเด็นข้อสั่งการดังกล่าว อาทิ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 12 บุญส่ง (นามสมมติ) ได้ให้สัมภาษณ์ถึงข้อสั่งการบางอย่าง ที่ดูไม่สมเหตุสมผล และมองว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดภาวะหมดไฟในคนทำงานไว้ตอนหนึ่งว่า

“...อันไหนที่มันไม่จำเป็น ไร้สาระ ก็เลิกสั่ง เลิกอะไรมา ควรจะสั่งอะไรที่มันสำคัญจริงๆ มากกว่า อันไหนที่มันดู non sense ก็ไม่ต้องสั่งมาหรอก ลูกน้องเขาก็เอาไปนินทา ลับหลังกันหมดแหละ ก่อนที่จะออกอะไรมา ถามหรือลองชวามเสียงดูก่อนก็ได้ คนข้างๆ อย่าวไปฟังเยอะ เขาก็จะ ดิครับดีหมดแหละ คนบอกดีครับดี เขาได้ลงมาทำหรือเปล่า...”

บุญส่ง (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.17 ชม.

ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 8 บุญทิ้ง (นามสมมติ) ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นข้อสั่งการ ที่ตนมองว่า ไม่สมเหตุสมผลนักในบางประเด็นไว้ตอนหนึ่งว่า

“...คำสั่งหลายๆ อย่างที่แบบดูไม่สมเหตุสมผล และไม่คิดถึงคนปฏิบัติงาน เมื่อก่อนอาจเป็นพวกเวอร์เสริมอะไรอย่างนี้ (หัวเราะ) อาจเป็นหลายๆ อย่างที่เขาไม่รับฟังด้วย อาจสำรวจ ขอความคิดเห็น แต่สุดท้ายเขาก็เอาที่เขาสะดวก หรือหลายอย่างเขาไม่ได้ สนับสนุนอุปกรณ์ให้เรา เหมือนช่วงที่สั่งงานๆ หนึ่ง ก็ไม่บอกว่าทำเพื่ออะไร แล้วไม่มีคำตอบ ให้เรา เวลาเกิดปัญหาว่าต้องทำอะไร เหมือนเขาสั่งอย่างเดียวแต่ไม่ตามงาน นี่เคยไป โวยวายอยู่ เขาก็ไม่ได้ว่าอย่างไร แคไปบ่นกับคนอื่นว่า บุญทิ้งมาโวยวายเรื่องทำงาน แล้วเขาก็ไม่ได้แก้ปัญหอะไร ก็อย่างว่า...”

บุญทิ้ง (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.35 ชม.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประเด็นหลักที่ 2 ความอ่อนล้า

ประเด็นหลักที่ 2 ความอ่อนล้าอันเป็นองค์ประกอบหนึ่งของภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็นประเด็นหลักที่พูดถึงความรู้สึกเกี่ยวกับความอ่อนล้าในการทำงาน ที่เกิดขึ้นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ว่าเป็นอย่างไร มีบริบทแวดล้อมอย่างไร มีอาการที่เกิดขึ้นกับตนเองที่มองว่าเป็นความอ่อนล้า ในการทำงานอย่างไร เป็นการถ่ายทอดความรู้สึก มุมมอง และการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยได้จากการสัมภาษณ์ ไม่มีการตัดสินว่าถูกหรือผิด และไม่ใส่ความคิดเห็นของผู้วิจัยลงไป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงตามความรู้สึกและมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นกำลังหลัก ในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด โดยผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นรอง ได้แก่ ประเด็นอาการ ของความอ่อนล้าที่เกิดขึ้นในการทำงาน และประเด็นมุมมองต่อปัจจัยและบริบทแวดล้อม ที่ก่อให้เกิดความอ่อนล้าดังกล่าว

ประเด็นรองที่ 2.1 อาการของความอ่อนล้า

ประเด็นรอง อาการของความอ่อนล้าที่กำลังพบเจอในการทำงาน เป็นการถ่ายทอดความรู้สึกและประสบการณ์ตรงของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่มองว่าตนได้ประสบกับความอ่อนล้าในการทำงาน อันเป็นปัจจัยองค์ประกอบหนึ่งของภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยจากการเก็บข้อมูลพบว่า กำลังพลผู้ปฏิบัติงานมีอาการของความอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจที่หลากหลาย มีความน่าสนใจ สามารถรวบรวมมานำเสนอได้ดังนี้

2.1.1 การพักระหว่างทำงาน

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ณ หน่วยงานที่เป็นพื้นที่วิจัยดังกล่าว จะปฏิบัติหน้าที่ในการทำงาน ในเวรกลางวันตั้งแต่เวลา 09.00-17.00 นาฬิกา รวม 8 ชั่วโมง และในเวรกลางคืนในเวลา 17.00-09.00 นาฬิกาของวันถัดไป รวม 16 ชั่วโมง มีภารกิจหลักในการตรวจอนุญาตหนังสือเดินทาง (Passport) ของผู้โดยสารและลูกเรือบนช่องตรวจอนุญาต โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลถึงการพักระหว่างทำงานไว้ ตัวอย่างเช่น

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 9 ทองเหม็น (นามสมมติ) ระบุไว้ตอนหนึ่งว่า

“...ตอนที่หมดอารมณ์ มันเหมือนมาทำงาน แบบมาให้มันจบๆวัน มาเพื่อแบบ ก็นั่งตีไป บางทีก็เกียจก็ไม่ขึ้น เดินลงบ่อยๆ อย่างนี้ คือถ้าเราอยากทำงานจริง เราทนได้ ผืนได้นั่ง 2-3 ชั่วโมง อยู่ได้ แต่อารมณ์ไม่อยากทำ **ไม่ถึง ชั่วโมง ลุก ชั่วโมงหนึ่ง ลุก ลุกทุกชั่วโมง ไปเลย** ละลุกทีก็แบบไม่รีบกลับด้วย เดินร้อนไปนู่นมานี่ก่อน...”

ทองเหม็น (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.22 ชม.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 3 สำเภา (นามสมมติ) เพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุราชการ 4 ปี โดยเริ่มรับราชการที่หน่วยงานแห่งหนึ่งในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองดังกล่าวเป็นที่แรกของชีวิตการทำงาน จากการตอบแบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานพบว่า มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานสูงทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้า ด้านความเย็นชา และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยได้ให้สัมภาษณ์ถึงความอ่อนล้าในการทำงานไว้ตอนหนึ่งว่า

“...ทำงานแล้วรู้สึกอแงอยู่ตลอดเวลา เช่น **ไม่อยากทำงานแล้ว อยากลุกออกไปพัก** ไม่รู้ทำไมเมื่อก่อนนั่งได้ประมาณ 3-4 ชั่วโมง ก็นั่งได้นั่งทน ไม่ได้ไปไหน **เดี๋ยวนี้ 1 ชั่วโมง ชั่วโมงครึ่ง ก็ต้องลุกออกมาแล้ว** ไม่ได้อยากนั่ง ไม่ได้อยากทำงาน รู้สึกแบบ อธิบายไม่ถูกอะ แต่ไม่อยากทำงานแล้ว ไม่อยากทำงานตรงนี้แล้ว ไม่อยากทำงาน

ฉันซี้ก็ยกทำงาน ฉันตะโกนอยู่ตลอดเวลาในที่ทำงานว่าไม่อยากทำงานแล้ว ฉันเหนื่อย
บ่อยมาก แต่ตะโกนแล้วก็ไม่ได้ดีขึ้นเลย...”

สำเภา (นามสมมติ)

13/10/2565, 1.13 ชม.

ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 8 บุญทิ่ง (นามสมมติ) มีมุมมองต่อการพักระหว่าง
การทำงานที่ค่อนข้างน่าสนใจ โดยได้ระบุไว้ในการสัมภาษณ์ตอนหนึ่งว่า

“...นี่คิดว่าการที่เรารีบไปขึ้นช่องตรวจ ไปช่วยระบายผู้โดยสารอะ อันนั้น
คือ เราไม่ได้พักถูกไหม พอเราไม่ได้พักนะ เพื่อนจะรู้สึกกดดัน ว่าเพื่อนมาช่วยที เราก็ต้อง
อย่าเพิ่งพัก เดี่ยวนี้จะเป็นแบบว่า ถ้าเราพัก เราก็ต้องพัก แล้วเราค่อยไปเปลี่ยนเพื่อน
อันนี้คือ การช่วยเพื่อน เพราะว่าอย่างไรเสีย ตอนพัก พอคนมันน้อย มันก็ได้พักนานๆ
ทีละคน 2 คนอยู่แล้ว

หรือถ้าคนมันเยอะจริงๆ เราก็จะได้แค่คนเดียว สลับกันไปพัก ถ้าเราขึ้นกันหมด
ก็จะไม่มีใครสลับเพื่อนไปพัก และถ้าเป็นอย่างนั้น จะกลายเป็นเหนื่อยกันหมดทุกคนเลย
ดังนั้น ถ้ามีเวลาพัก เราก็พักครับ การพักของเรา ถือเป็นการช่วยคนอื่น ถ้าเราขึ้นไป
เปลี่ยนคนอื่น คนอื่นจะได้พักผ่อน แล้วทุกคนจะค่อยๆ ดีขึ้น เพราะจะไม่มีใครเหนื่อย
มากเกินไป...”

บุญทิ่ง (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.35 ชม.

2.2.2 อาการทางร่างกาย

อาการปวดเมื่อยตามร่างกาย ถือเป็นคำตอบยอดนิยมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่แสดงถึง
อาการอ่อนล้าที่เกิดขึ้นจากการทำงาน โดยหลายคนให้สัมภาษณ์ไปในทิศทางเดียวกันถึงอาการ
ปวดเมื่อยดังกล่าว เช่น

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 2 ละม่อม (นามสมมติ) ให้ข้อมูลถึงอาการอ่อนล้าทางร่างกาย
ที่ตนมีจากการทำงานในตอนหนึ่งว่า

“...มันเหนื่อย เพราะมันเหนื่อยอะ เหนื่อยจริงๆ ปวดไหล่มากตอนนี้ ตอนนี้รู้สึกว่
แบบมันปวดไหล่นะ มันปวดเรื้อรัง รู้สึกเหนื่อยมาก ออฟฟิศซินโดรม ไหล่ติดแล้วจำ
เล็งจะไปทำกายภาพ เอ็นหัวไหล่อักเสบไปรอบหนึ่งแล้ว ขยับแล้วเจ็บตลอด ไปหาหมอกินยา
หาท่าที่จะทำแล้วหาย...”

ละม่อม (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.56 ชม.

ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 1 ทองอยู่ (นามสมมติ) ได้ให้สัมภาษณ์ถึงอาการอ่อนล้าที่เกิดขึ้นกับตนเองในตอนหนึ่งว่า

“...รู้สึกเหนื่อย **ปวดหลัง ที่ทำอยู่ปวดหลัง ปวดคอ** ถ้ายังเวรกลางคืนยิ่งหนักกว่า ถ้านอนดึกจะยิ่งปวดคอ ปวดหลังมาก ยิ่งนอนดึกยิ่งเป็น ง่วงไม่เท่าไร แต่ปวดหลังนี้ทรมาณมาก เครื่องแบบก็รั้งคอ ต้องก้มอะไรอย่างนี้ ปวดคอ ไม่ไหว เหนื่อยนะ ปวดหลังจะเป็นออฟฟิศซินโดรม หรือเป็นแล้วก็ไม่รู้...”

ทองอยู่ (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.31 ชม.

เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 4 บานเย็น (นามสมมติ) ได้ให้ข้อมูลถึงอาการปวดเมื่อยทางร่างกายไว้ในตอนหนึ่งว่า

“...หมดแรงสิ (หัวเราะ) เธอไม่หมดเหรอ แล้วช่วงนี้มันไม่ได้ลงเลย วันนี้นั่งลงไปพัก 2-3 รอบเองได้มั้ง คือแบบตีตอนเช้า ลงไปกินข้าว แล้วก็ขึ้นตี แล้วก็ป้าย 2 ลงไป 20 นาที แล้วก็ขึ้นมา แล้วก็ลงไปห้องน้ำตอน 16.30 น. แล้วก็ขึ้นตี จนห้าโมง แล้วก็กลับบ้าน มันก็เหนื่อยนะ มันต้องเจอคนก็เยอะ นู่นนี่นั่น นั่งคนเดียวไง ไม่มีคนสลับ **มันก็เหนื่อยสิ เหนื่อยกายก็มีบ้าง มันเสียสุขภาพ เจ็บหลัง เจ็บก้นกบ** บางทีฉันทันตรวจ มันเมื่อย มันเหนื่อยล้ากาย คือตอนนี้ มันทรมาณร่างกายเรา ทรมาณผิว หลัง แขน ทุกวันนี้ คือต้องกินอาหารเสริมแล้ว ไม่งั้นคือหน้าเหี่ยว...”

บานเย็น (นามสมมติ)

15/10/2565, 1.46 ชม.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

2.2.3 อาการทางจิตใจ

อาการทางจิตใจ เป็นอาการหนึ่งที่มีผลสืบเนื่องมาจากความอ่อนล้าอันเป็นองค์ประกอบของภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ระบุถึงความเหนื่อยล้าทางใจไว้ โดยมีตัวอย่างคำสัมภาษณ์ในบางช่วง เช่น

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 9 ทองเหม็น ได้ให้สัมภาษณ์กับผู้วิจัยถึงอาการทางจิตใจอันเป็นผลจากความอ่อนล้าในการทำงาน โดยระบุในบางช่วงว่า

“...**จิตใจ ณ ตอนนี้ใช้คำว่าปลงได้ไหมวะ** เออ มันก็เป็นอย่างนี้ เราก็อยู่ของเราไป แต่ไม่ทำอะไรให้มันผิด ทำให้มันอยู่ในกรอบก็พอ ไม่ทำเกิน ก็แค่ทำให้ดีที่สุดของเรา ตรวจก็ไม่ต้องเอายอดให้เยอะ เอาแค่ยอดกลางๆ ให้มันเกาะกลุ่มได้อย่างนี้ เคยมีความคิดว่า

อยากได้ยอดสูงๆ ไปๆ มาๆ ได้ยอดสูงแล้วไงละ ก็ปล่อยไปดีกว่า แต่ระหว่างนี้ก็คิดว่าเราหาทางที่เราไปในทางที่ดีขึ้นได้ก็จะไป

เหนื่อยล้าทางใจ บางทีก็จะมี ความแบบว่า ทำไมเอาคนนี้มาทำหน้าที่นี้ อารมณ์ขัดหูขัดตามากกว่า ได้โอกาสเราเฉยๆ บางทีก็ดีด้วยซ้ำ ไม่ต้องงานเยอะด้วย บางทีจะให้คนนี้ทำงานซ้อนอีกงานหนึ่ง แต่เอาไปอยู่ในงานหลักอีกงานหนึ่งที่มีมันต้องมีคนอยู่ เออ ประมาณนั้น...”

ทองเหม็น (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.22 ชม.

ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ ๓ แต่งอ่อน (นามสมมติ) กล่าวถึงอาการทางจิตใจที่เป็นความอ่อนล้าในการทำงานไว้ในตอนหนึ่งว่า

“...มันก็ต้องเหนื่อยใจนะพี่ พอเราเลิกงานแล้ว มันก็มีเหนื่อยใจ บางทีสั่งอะไรมาอีกในไลน์กลุ่ม เคย muted นะ แต่ตามไม่ทันเลย เขาพูดอะไรกัน ก็นั่นแหละเหมือนแบบ...อีกแล้วหรือ น่าจะเหนื่อยใจมากกว่า มันยังไม่ได้รู้สึกง้อ เออ ก็โอเคไปทำงาน แต่มันรู้สึกง้อ อ้อ ไปทำงานอีกแล้วหรือ...”

แต่งอ่อน (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.54 ชม.

ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ ๗ กาแล (นามสมมติ) ให้คำอธิบายถึงภาวะเหนื่อยใจอ่อนล้าทางใจที่ตนเองรู้สึกกับผู้วิจัยในตอนหนึ่งของการสัมภาษณ์ว่า

“...ช่วงนี้ที่เรามาทำงานทุกวันนะ แคร่รู้สึกถึงวันทำงานที่จะต้องมาเนี่ยก็รู้สึก depressed ซึมเศร้าไปเลย แบบวันที่ทำงานแล้ว ก็จะเป็นวันที่หม่นหมองไปอย่างก่อนวันทำงานก็จะซึมๆ เป็นพิเศษ ด้วยความรู้สึกว่าพรุ่งนี้เราจะทำงานแล้วเนอะ พอเราไปทำงานเรารู้สึกแบบว่า เราเบื่อในเวลาที่เราทำงาน

ถ้าเอาแบบกว้างๆ ทั้งหมดเลยนะ เหนื่อยนะ เหนื่อยแหละ เหนื่อยทั้งใจ เหนื่อยทุกอย่าง กลายเป็นแบบว่าเรา เหมือนสุขภาพจิตไม่รู้จะยังโอเคอยู่เปล่านะ ทุกวันนี้เราไป เหมือนแบบ feeling down เบื่อเนะ เราก็กลายเป็นคนนิ่งๆ เงียบๆ เวลาเราอยู่ที่ทำงาน อาจจะเพราะว่าเราเจออะไรมา

เราเจอสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยปัญหาหาละมั้ง เรามองไปทางไหนเราก็เห็น แต่ปัญหาที่ยังอยู่ ที่แก้ไม่ได้สักที แล้วก็ปัญหาที่รอวันจะมากกระทบเรา คงจะอย่างนี้แหละ

คือ ทำได้แค่นั้น เราก็เลยไม่ค่อยที่จะโอเคที่จะอยู่ เราก็เหนื่อย เราเหนื่อยรอบด้านเลย ทั้งแบบผู้บังคับบัญชา ทั้งแบบรับข่าวสาร เผื่อฟังนโยบาย เราก็เหนื่อยใจ...”

กาแล (นามสมมติ)

15/10/2565, 2.49 ชม.

2.2.4 การต้องการการพักผ่อนมากขึ้น

การพักผ่อนที่มากขึ้น การนอนหลับที่ร่างกายต้องการมากขึ้น เป็นอีกหนึ่งคำตอบที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวถึงซึ่งสะท้อนถึงอาการอ่อนล้าได้อย่างดี โดยมีตัวอย่างของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ระบุถึงประเด็นดังกล่าว ตัวอย่างเช่น

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 11 พรหล้า (นามสมมติ) ระบุถึงการนอนที่นอนเท่าไรก็รู้สึกว่าการพักผ่อนไม่เพียงพอไว้ในช่วงหนึ่งว่า

“...พอเลิกงานปุ๊บ หลับเลยจ๊ะ ยังไม่ทันได้กินข้าว อาบน้ำเลย พอถึงห้องก็หลับก่อน เป็นบางที ห้าทุ่มตื่นมากินข้าวอาบน้ำ แล้วมันจะมีภาวะที่รู้สึกที่เราพักผ่อนน้อย พักผ่อนยังไงก็ไม่พอเลย ฉันทก็แบบ ฉันทอยากหนีจากตรงนี้ ฉันทไม่อยากจะอยู่ตรงนี้แล้ว เลิกงานกลับไปแล้ว สลับเลย routine เปลี่ยนเลย หมดไฟมาก

เนี่ยกลับมาบ้านต่างจังหวัด กลางวัน คือ นอนทั้งวันเลยนะ เหมือนแบบออกเวร ตอนเช้าก็คือนอน นอน นอน นอน ตื่นมากินข้าว แล้วนอนต่อ คือเราไม่ได้ใช้ชีวิตส่วนตัวเราเลย วันหนึ่งก็คือหายไปแล้ว ความเหนื่อยมันสะสมมา ภาวะหมดไฟมันคือ เวลางานของเรา ที่การพักผ่อนมันสลับกันไปไง เราก็ต้องเปลี่ยนร่างกายเราไปด้วย มันก็เป็นความเหนื่อยที่สะสมมา ทำให้หมดไฟไปเลย บางวันคนก็ถามว่าเป็นอะไร ก็ไม่เป็นอะไร หนูอยากนอนอยากนอนจริงๆ สภาวะร่างกายมีผลต่ออารมณ์...”

พรหล้า (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.16 ชม.

ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 9 ทองเหม็น (นามสมมติ) กล่าวถึงการนอนของตนในช่วงหนึ่งของการสัมภาษณ์ว่า

“...ต้องการการนอนเยอะ รู้สึกว่านอนเท่าไรก็ไม่พอสักที มาเป็นช่วงหลังๆ ไม่รู้ว่าไม่ได้ออกกำลังกาย หรืออะไรด้วยมั้ง แต่ก็รู้สึกว่าการนอนเท่าไรก็ไม่พอ ไม่ได้มีมิตอนนี้ก็มีปัญหาคือหลับยากขึ้น นอนได้น้อยลง ส่วนใหญ่มีอาการปวดตัว นังนาน ง่วง

บางทีก็ง่วงเป็นพิเศษนะ แบบบางวันเวลานี้เราไม่ง่วง แต่มันง่วงมากเลย ทำงานกลางคืนนี่ปกติ 3-4 ทุ่มยังไม่ง่วง แต่ทำไมวันนั้นมันง่วงมาก เมื่อไหร่จะได้ไปนอนสักที...”

ทองเหม็น (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.22 ชม.

2.2.5 ความรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงาน

ความรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงานเป็นประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจจากเรื่องความอ่อนล้าในการทำงาน ซึ่งพบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ได้ตอบประเด็นไว้ด้วย เช่น

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 3 สำเภา (นามสมมติ) ระบุถึงการไม่มีความสุขในการทำงานไว้ช่วงหนึ่งว่า

“...ทำงานแล้วไม่มีความสุข ก็เลยไม่อยากไปทำงาน พอไม่อยากไปทำงาน ก็ไม่อยากจะตื่นออกไปทำงาน พอจิตใจเราไม่อยากจะทำอะไร ร่างกายเราก็จะเหนื่อยหมดแรงง่าย รู้สึกว่าเจอปัญหาอะไรในการทำงานเราก็จะไม่สู้ ไม่สู้กิจกรรมที่จะทำในงานนั้น พอมันเหนื่อยแล้วก็เลยไม่อยากทำงานนะ...”

สำเภา (นามสมมติ)

13/10/2565, 1.13 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 6 บังอร (นามสมมติ) ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการไม่มีความสุขในการทำงานไว้ช่วงหนึ่งว่า

“...รู้สึกว่าวันนี้มันผ่านไปนานเหลือเกิน ไม่จบวันสักที รู้สึกอยากกลับบ้านแล้วไม่อยากทำงานแล้ว ถ้าเกิดแบบวันนี้มันนานจริงๆ นะ ก็คงน่าจะเป็น มันไม่สนุกอีกต่อไปแล้ว รู้สึกว่าความสุขมันลดลงอะไรเรื่อยๆอะ ด้วยอะไรหลายๆอย่าง ด้วยบรรยากาศกับข้าวก็ไม่มี ไข่ ประมาณนั้น หมดไฟแน่นอน...”

บังอร (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.34 ชม.

ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 7 กาแล (นามสมมติ) อธิบายถึงการไม่มีความสุขในการทำงานของตนไว้กับผู้วิจัยตอนหนึ่งว่า

“...หลังๆ มาเริ่มนะ เรารู้สึกว่าเราไปทำงานมันไม่ได้มีความสุขอะ เหมือนจริงๆ เราไม่ได้อยากจะอยู่แล้วอะ เรากลายเป็นเป็อกกับที่นี่จริงๆ เราอยากย้ายไปเลย แต่เรา

ก็ไม่ว่าเราจะย้ายไปอย่างไร เราไม่ยากอยู่ขณะนี้แล้ว เราอยากจะไปให้มันพึ่ๆ อะไรแบบนี้ แล้วเราก็อู้สึกเบื้อตลอดเวลาที่เรำไปทำงานเลย...”

กาแล (นามสมมติ)

15/10/2565, 2.49 ชม.

2.2.6 การนับถอยหลังรเวลาเลิกงาน

การนับถอยหลังรเวลาเลิกงานนับเป็นอีกหนึ่งพฤติกรรมด้านความอ่อนล้าในการทำงาน อันเป็นองค์ประกอบหนึ่งของภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญก็ได้ตอบถึงประเด็น การนับถอยหลังรเวลาเลิกงาน อาทิ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 10 กระจิน (นามสมมติ) ได้อธิบายถึงพฤติกรรมการนับถอยหลังรเวลาเลิกงานของตนไว้ตอนหนึ่งในการสัมภาษณ์ว่า

“...ถ้าเวรกลางวัน ไม่เท่าไร จะมีแค่ว่าคานท์ดาวนรอ อู้ย ป่าย 3 แล้ว นับนิ้วแล้ว อีก 2 ชั่วโมงเลิกงาน ถ้าเลิกงานแล้วถามว่าหมดแรงไหมก็หมดแรง...”

กระจิน (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.47 ชม.

ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 2 ละม่อม (นามสมมติ) ได้เล่าถึงการนับถอยหลังรเวลาเลิกงานของตนไว้ว่า

“...อารมณ์แบบอยากกลับบ้านเมื่อไหร่จะเลิก แต่ก็นั่งตรวจต่อไป พยายามดู นาฬิกาบ่อยๆ ว่าเมื่อไหร่จะถึงเวลาเลิกงาน เป็นอารมณ์แบบไม่ยากทำงานแต่ก็ทำอะไร ไม่ได้ เบื้อ เหงื่อ เย็ง ไข้เลย แต่อู้สึกเฉยๆ ไม่รู้จะทำไ้ ก็นั่งตรวจต่อไปให้มันจบๆ...”

ละม่อม (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.56 ชม.

2.2.7 ความรู้สึกเบื้อกับการทำงาน

ความรู้สึกเบื้อกับการทำงานนับเป็นอีกหนึ่งความรู้สึกด้านความอ่อนล้าในการทำงาน อันเป็นองค์ประกอบหนึ่งของภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญก็ได้ตอบถึงประเด็น ความรู้สึกเบื้อกับการทำงาน อาทิ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 6 บังอร (นามสมมติ) ได้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์กับผู้วิจัยไว้ตอนหนึ่ง ถึงความเบื้อในการทำงานว่า

“...มันเบื่ออะ ไม่เห็นได้อะไรเลย (หัวเราะ) มันจำเจ มันใช้ชีวิตวนลูป เหมือนหุ่นยนต์อะ อะไรก็ไม่รู้ มันไม่ได้ใช้สมอง สมองฝ่อหมดแล้ว...”

บังอร (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.34 ชม.

เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 1 ทองอยู่ (นามสมมติ) ได้กล่าวถึงอาการเบื่อในการทำงานไว้สั้นๆ ตอนหนึ่งของการสัมภาษณ์ว่า

“...หมดอารมณ์ คือเบื่อ ไม่มีแรง รู้สึกเหนื่อย เบื่อทุกวัน ไม่มีความอยากไปทำงานแบบนี้ เหมือนแบบใจไม่อยากจะอยู่ตรงนี้แล้ว...”

ทองอยู่ (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.31 ชม.

ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 10 กระถิน (นามสมมติ) ให้สัมภาษณ์ถึงความเบื่อในการทำงานไว้ตอนหนึ่งว่า

“...นั่งตรวจ มันไม่กดดัน มันเบื่อมากกว่า เมื่อไหร่มันจะจบ มันยาวนานเหลือเกิน แล้วก็เซ็งที่ต้องเจอผู้โดยสารบางประเภทที่เหมือนไม่เคยมีใครสอนมารยาท หรืออย่างไร ทำให้เราเบื่อสนามบินไปด้วย ไม่อยากไป แม้ว่าจะไปดูคอนเสิร์ตเขามา 2 วันเลยนะ รักแค่ไหน ก็ไม่ไปแล้วสนามบิน หรือนั่งทำงานอยู่มีเสียงกรีดกร๊าด ก็ช่างมัน ดูใน twitter เอา ถ้าเมื่อก่อนคงวิ่งไปดู

เหมือนแค่สนามบินยังไม่อยากไปเลยที ถ้าไม่จำเป็น พาลให้เราเบื่อสถานที่ไปด้วย รู้สึกแยที่ต้องไปนอกเวลางาน มันไม่อยากไป ไม่ว่าจะเหตุผลใด ต่อให้กลับบ้านก็อยากขึ้นเครื่องเลย ไม่อยากอยู่แชนน เหมือนมีประสบการณ์ที่ไม่ดีกับที่นี่ค่อนข้างเยอะ

ยังคิดอยู่เลยว่าถ้าเราได้ออกจากงาน ลาออก หรือย้ายออกจากงาน คงไม่มีความรู้สึกว่าจะไม่ได้ทำสิ่งนี้ สิ่งนี้ แล้วสินะ คงเป็นแบบเย่ๆ ไม่ได้ทำแล้วโว้ย ไม่ได้คิดถึงการทำงาน พอแล้ว เราได้จนพอลแล้ว...”

กระถิน (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.47 ชม.

ประเด็นรองที่ 2.2 มุมมองต่อปัจจัยและบริบทที่ก่อให้เกิดความอ่อนล้า

ในประเด็นมุมมองต่อปัจจัยและบริบทที่เป็นสาเหตุของความอ่อนล้าในการทำงานเป็นการถ่ายทอดความรู้สึก มุมมอง ประสบการณ์ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในฐานะผู้ปฏิบัติงานหลักของหน่วยงานแห่งหนึ่งในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ได้เจอความอ่อนล้าในการทำงานและให้สัมภาษณ์กับผู้วิจัยในประเด็นดังกล่าว โดยผู้วิจัยสามารถรวบรวมประเด็นต่างๆ ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมองว่าเป็นปัจจัยและบริบทอันเป็นสาเหตุของความอ่อนล้าในการทำงาน ได้แก่

2.2.1 การรองรับอารมณ์จากผู้โดยสาร

การทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต้องพบปะติดต่อกับผู้โดยสารโดยตรง ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ ย่อมต้องพบเจอกับผู้โดยสารที่มีจำนวนมาก มีความหลากหลาย และบ่อยครั้งไม่ได้มีอารมณ์ที่ดีนัก ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ถ่ายทอดการรองรับอารมณ์จากผู้โดยสารซึ่งมองว่าเป็นปัจจัยหนึ่งของความอ่อนล้าไว้ อาทิ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 2 ละม่อม (นามสมมติ) ถ่ายทอดประสบการณ์จากการรองรับอารมณ์ผู้โดยสารที่ต่อว่าเธอ และการไม่ได้รับการช่วยเหลือจากซูเปอร์ไวเซอร์ ไว้ที่น่าสนใจตอนหนึ่งว่า

“...จริงๆ ผู้โดยสารเยอะ แล้วผู้โดยสารคือแบบไม่มีมารยาท ฉันโดนกระทำบ่อยมากจากผู้โดยสาร เช่น ลุงที่แบบอยู่ดีๆ แล้วสแกนนิ้วผิด หนูก็พูดกะเขาดีๆ ว่า 4 นิ้วมือคะ แล้วเขาวางผิบบนหน้าจอบน ก็เลยบอกว่า เดี่ยวลุงวาง 4 นิ้วมือตรงนี้เท่านั้นละ วินฉันทันที ทำไมไม่พูด มีปากทำไมไม่พูด ไม่พูดแล้วใครจะไปตรัสรู้ แล้วเขาก็ต่างๆ มาแบบ...มีตาทำไม ไม่ดูละ

นี่ก็เลยแบบ ไม่รู้จะพูดยังไง เพราะลุงพูดไม่หยุดเลย ก็ไม่รู้จะพูดอย่างไร ลุงก็เสียงดังทุกคนก็หันมามอง นี่ด้วยความไม่ยอมก็มีเรื่อง มีเรื่องเขาก็ไม่ปกป้องเราใช้ปะ ก็เลยทำนิ่งๆ แล้วปล่อยไป ซุปที่เป็นบ้าแก่ๆ เดินมาดูด้วยนะ พอเขาด่า แล้วก็เดินหนีไปเลย...”

ละม่อม (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.56 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4 บานเย็น (นามสมมติ) เล่าถึงประสบการณ์ในการเจอกับผู้โดยสารที่มีความแปลกประหลาดในความรู้สึกของเธอ ไว้ในการสัมภาษณ์ประกอบการวิจัยช่วงหนึ่งว่า

“...มีเวลาเจอผู้โดยสารแยะไง อีพวกฝรั่งประหลาดๆ วันนี้เลย ที่แบบว่าให้ถอดหมวกนะ นางก็ถาม ถอดทำไม ในเมื่อเธอก็เห็นหน้าฉันแล้ว แล้วมันก็หมุนกลับไปด้านหลัง แต่มันก็ยังปิดหน้าผากอยู่ครึ่งหนึ่ง เลยบอกว่ายังไม่โอเค นางก็บอกนี่ไง I show

my face. ฉันก็แบบ take of your cap ! นางก็แบบ why? why I have to take off my cap? ฉันก็แบบ policy จะไปไหม จะ go home ไหม ?

ก็แบบชี้เกียดพูดไป เออ ก็จะเป็นภาวะที่แบบ ชี้เกียดตีละอีบ้า แต่ก็ต้องตีนะ หรือแบบ รำคาญอะไรแบบนี้ที่บอกให้ทำแล้วไม่ทำสักที ละนางเดินผ่านไปก็บ่นๆ กับเมีย นางนี่เลยถามว่า Do you have any problem with me? Talk to me then. นางก็ไม่พอใจ ก็เดินไป แบบเหนื่อย เป็นอะไร ...”

บานเย็น (นามสมมติ)

15/10/2565, 1.46 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 5 แต่งอ่อน (นามสมมติ) ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการรองรับอารมณ์จากผู้โดยสารในการทำงานไว้ในตอนหนึ่งว่า

“...ผู้โดยสารที่อาจจะแบบมีอารมณ์อย่างนี้ เช่นเราพูดกับเขาดีๆ แต่เขาพูดกับเราไม่ดี ซึ่งมันก็หมดอารมณ์ เราก็พูดไม่ได้ว่าเราก็ไม่เชิงหน้าที่บริการ บริการประชาชนอะไรแบบนี้ ตำรวจมีหน้าที่บริการประชาชน แต่มันก็หมดอารมณ์เวลาที่เจอผู้โดยสารที่แบบว่า อ้าว อะไรนี่ อยู่ดีๆ ก็มา คือเข้าแถวนาน ก็รู้ แต่ว่าเราก็ทำให้เร็วที่สุดแล้ว คือ คนหนึ่งแบบเดี๋ยวเอง เราตรวจอยู่ก็พูดว่า เครื่องจะขึ้นแล้วนะคะ ก็แบบ อ้าว แล้วยังไง แล้วตอนนั้นไม่มีใครต่อเลยนะพี่ เคาน์เตอร์ประมาณ 5-6 เคาน์เตอร์ มีคนต่อประมาณ 2-3 คนนี้ก็แบบ อ้าว แล้วอย่างไรละ ฉันก็ตรวจให้เร็วเหมือนเดิมนะ ทำไมคุณไม่รีบมาละ

แล้วมีแซงคิวอีกอะไรแบบนี้ ทำให้เราแบบจากวันนี้ที่เราอารมณ์ดี แบบโอเค positive นิดหนึ่งแล้วกัน พอเจอคนลัดคิว แล้วเขาก็ไม่ยอม ก็มาพูดจาไม่ดีอีก บางที่เราตรวจเร็วมากนะ แล้วก็มาบอก you're fuckin slow. อะไรแบบนี้ เราก็แบบ เป็นอเมริกันนะ พูดตอนที่แบบเดินผ่านไปแล้วนะ คือ ดึกมากตอนนั้น เราก็แบบ อ้าว ตรวจแบบไม่ถึง 10 วินาที นะพี่ คือพาสของฝรั่งเร็วมากนะ เราก็เลยแบบอะไรวะ ประมาณนั้น แต่ก็ทำอะไรไม่ได้ เสียอารมณ์ คือ งงมาก ว่าคุณมาช้าเอง หรือเปล่า งงมากแม่...”

แต่งอ่อน (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.54 ชม.

ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 10 กระธิน (นามสมมติ) ได้เล่าถึงประสบการณ์การพบกับผู้โดยสารที่ไม่ค่อยดีในช่วงหนึ่งของการสัมภาษณ์กับผู้วิจัยว่า

“...เวรที่แล้ว เจอคนโยนพาสปอร์ต เป็นอะไรที่มันไม่โอเค คนไทย เลยถามว่า โยนพาสทำไมคะ นางก็บอก ไม่ได้โยนครับ จะให้ทำอย่างไร ให้อยู่เข้าแล้วยื่นไหม

คือแบบใส่อารมณ์มาก น้องหัวร้อนง่ายมาก ตัวสั้น เลยลุกไปทิ้งขยะ ตอนนั้นไม่มีคน เลยแบบเรียกซุบเอามันไปตรวจ มันก็ดึงกลับมาว่า คุณเป็น immigration officer ทำไมไม่ตรวจให้ผม ก็เลยตรวจๆ แม่งไป สุดท้ายมันไปฟ้องซุบ ฟ้องสารวัตร ฟ้องรองฯ ข้างหลัง...”

กระถิน (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.47 ชม.

ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 11 พรหล้า (นามสมมติ) ให้ข้อมูลถึงการที่ต้องรองรับอารมณ์จากผู้โดยสารในการทำงานไว้ว่า

“...พอทำงานกับคนที่มันมาจากหลายที่ คือนิสัยมันต่างกันใช่ไหม มันหลายแบบ จากที่พี่เห็นใช้ไหม เจอผู้โดยสารชักสีหน้าใส่บ้าง อะไรไม่พอใจ เราก็มารู้ว่ามันเกิดจากกระบวนการของเราหลายขั้นตอนใหม่ ที่ต้องถอดแมส นู่นนี่นั่น หรือเป็นภาวะส่วนตัวเขา แล้วเราเหมือนต้องมาปะทะ มารับกับอารมณ์ผู้โดยสารที่ ณ ตอนนั้นเขาอาจจะไม่ได้มีอารมณ์กับเราหรอก เขาอาจจะมามีอารมณ์ของเขา แต่เราก็ต้องมาเจอ สัมผัสความรู้สึกเขามา ก็รู้สึกไม่โอเคใช่ไหม ก็พยายามจะมองว่า เออ ปล่อยผ่านไป ไม่ต้องเอา เก็บไปคิดเหมือนที่พี่เคยบอก ไม่ต้องเอามา ไม่ต้องไปใส่ใจอารมณ์เขา เพราะเราเก็บมา เราก็มืด คือ พอมันเจอหลายๆ เข้า ความเหนื่อยจากงานแล้ว มาเจออารมณ์ผู้โดยสารปุ๊บ มันก็ยิ่งเหนื่อยเข้าไปใหญ่ มันก็เป็นการบั่นทอนการทำงาน บั่นทอน ความรู้สึก ความแฮปปี้ ณ ตอนนั้นที่อยากทำงาน มันบั่นทอนให้มันน้อยลงๆ ”

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

พรหล้า (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.16 ชม.

2.2.2 กำลังพลน้อย แต่ปริมาณผู้โดยสารมาก

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 1 ทองอยู่ (นามสมมติ) อธิบายถึงความอ่อนล้าจากความรู้สึกของตนที่มองว่ากำลังพลที่มีน้อยกว่าปริมาณผู้โดยสารที่ต้องตรวจอนุญาตไว้ตอนหนึ่งว่า

“...รู้สึกว่าคุณมันน้อยกว่างาน ทำให้เรา load แบบทำงานหนักขึ้น นี่รู้สึกว่าเปรียบเทียบกับตอนที่มาใหม่ๆ ที่เราทำงานแล้วรู้สึก joy ไปกับมันนิดนึง แต่ไม่รู้สึกว่าเพราะเพิ่งมาทำแรกๆ หรืองานมันไม่หนัก เพราะมีคนทำงานเยอะหรือเปล่า แบบเรานั่ง เคาน์เตอร์ละคนนี่ เมื่อก่อนเรายังมีเพื่อนคุยข้างๆ ไม่เหงา ให้มันรู้สึกว่ามีใครคุยด้วย

อันนี้มันแบบตรวจอยู่คนเดียว หงุดหงิดกับผู้โดยสารอยู่ 2 คน ถ้าไปช่วยโซนอื่น คือ เหนื่อย ถ้าเราไม่ได้ลงก็คือไม่ได้พักเลย มันมีผู้โดยสารเข้ามาเรื่อยๆ เลยอะ มันเยอะ

พี่คนนั้นที่ทำงานก็ไม่ยอมทำงาน ไปทำอย่างอื่น ก็ชอบทำให้เราขัดหูขัดตา แบบว่าอยู่ทำไมไม่ขึ้นตึวะ ทำให้เรารู้สึกว่า ทำไมฉันมานั่งต้อยคนเดียว ทำไมฝั่งเขาไม่นั่งเลยอะไรอย่างนี้ อึดอัดใจกว่าอยู่โซนตัวเอง...”

ทองอยู่ (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.31 ชม.

ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 2 ละม่อม (นามสมมติ) เล่าถึงความอ่อนล้าจากการที่มองว่า ปริมาณผู้โดยสารกับจำนวนคนทำงานไม่สมดุลกันไว้ช่วงหนึ่งว่า

“...รู้สึกว่ ภาระหน้าที่งานกับกำลังคนมันไม่พอดีกัน หมายถึง คนมันน้อย เจ้าหน้าที่น้อย แต่คนเยอะ ทำให้เรารู้สึกเหนื่อยมากใจ อันนี้แบบคนมันน้อย อะไรมันก็แยะไปหมด ท่อเหี่ยว...”

ละม่อม (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.56 ชม.

ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 5 แดงอ่อน (นามสมมติ) ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับกำลังพลที่น้อย เมื่อเทียบกับจำนวนผู้โดยสารไว้ตอนหนึ่งว่า

“...แล้วตอนนี้กำลังพลน้อย แบบมันขาดคนมาก แล้วก็ไม่แน่ใจว่าการแก้ปัญหาที่ดี คือการยุบเหลือ 3 ผลัด หรือเสริมเวร หรืออะไร แต่ว่าก็อยากให้มีกำลังพลเพิ่มขึ้นมาเร็วๆ แล้วก็หมดแรงแหละ เหมือนแบบตอนนี้รู้สึกว่ตอนนีพ้กผ่อนไม่พอ ผู้โดยสารเยอะ เจ้าหน้าที่น้อย แล้วจากที่แบบขึ้นลงอะไรเปลี่ยนกับเพื่อนได้ ตอนนีเขาให้นั่งคนละ 1 เคาน์เตอร์ มันก็เลยแบบ...”

บางคนก็โหย ทำอย่างอื่นเยอะไม่ทำงาน คือทุกคนก็พูดนะพี่ ว่ามันก็ไม่โอเคนะ แบบให้พี่โซนอื่นมาช่วย แต่กลับกลายเป็นเขาไม่ทำงาน มันก็กลายเป็นแบบ อีหยังวะ แทนที่พวกเราจะนั่งกันเอง แต่เราก็รู้ใช้ไหมว่าทำไมเขาถึงทำได้ ความไม่เท่าเทียมกันของผลัด ทำให้เรารู้สึกว่..นั่นแหละ...”

แดงอ่อน (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.54 ชม.

2.2.3 ความกดดันจากผู้บังคับบัญชา

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 11 พรหล้า (นามสมมติ) กล่าวถึงความกดดันจากผู้บังคับบัญชา ในขณะที่ทำงานไว้ช่วงหนึ่งว่า

“...กอดันจากผู้บังคับบัญชา เขาจะชอบแบบว่า คือตอนรวมโชน เราก็มีสารวัตรของเรา พอมีอะไร เราก็รายงานซุบ ซุบก็จะรายงานสารวัตรเรา พอไปรวม เหมือนนายเขาต้องการที่จะรู้ทุกอย่างเลยเว้ย เขาก็จะมาจีเรา ว่ามันเกิดอะไรขึ้น เกิดอะไรขึ้น ทั้งที่เราแจ้งซุบไปแล้ว มันจะมีภาวะนี้...”

พรหล้า (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.16 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 7 กาแล (นามสมมติ) กล่าวถึงความกอดันที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาในการทำงานไว้ตอนหนึ่งว่า

“...กอดันเรื่องผู้บังคับบัญชา คือ อย่างที่รู้เราก็เป็นคนที่ทำงานในหลายๆ ด้านที่ได้รับคำสั่งอย่างอื่น ที่ไม่ใช่ในหน่วยงาน ในจุดนั้นเราก็ต้องทำ มันกลายเป็น challenge ที่เสริมเข้ามาในแต่ละวันที่มีแบบ predict ไม่ได้ บางอย่างที่ต้องประสานงานอะไรแบบนี้ มันก็เลยต้องคอยลุ้นเอา ว่ามันจะเป็นแบบตามที่เราคิด ตามที่เขาต้องการ ตอบโจทย์ได้ หรือเปล่า ก็มีลุ้นนิดนึง

พอมันไม่ได้ตอนแรกๆ ก็เครียดนะ เราจะกลายเป็นคนไม่มีความสามารถ หรือเปล่าวะ แต่หลังๆ มากก็ปล่อย น่าจะเป็นการจัดการตัวเองดีขึ้น ตอนแรกก็เอาเก็บมาคิดทุกเรื่อง แล้วความคิดแบบถ้าไม่ได้มาจะยังไงวะ จะมีผลเสียอย่างไร เขาจะพอใจ หรือเปล่า คนสั่งจะแฮปปี้มั้ย กลายเป็นว่าเรื่องมันอยู่ในหัวเราตลอด...”

กาแล (นามสมมติ)

15/10/2565, 2.49 ชม.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 9 ทองเหม็น (นามสมมติ) ให้ข้อมูลถึงความกอดันจากผู้บังคับบัญชาในการทำงานไว้สั้นๆ ตอนหนึ่งว่า

“...กับผู้บังคับบัญชา จะกอดันก็ต่อเมื่อนายก็เห็นว่าคนมันเยอะอะ ทำยังไงก็ไม่ทัน อันนั้นอะจะเริ่มกอดัน ว่าจะมาเร่งอะไรนักหนาอะ แบบทำสุดกำลังแล้วก็จะมาเร่งอีกไม่รู้มาเร่งทำไม ส่วนใหญ่จะเป็นอย่างนั้น...”

ทองเหม็น (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.22 ชม.

ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 3 สำเภา (นามสมมติ) ได้ให้สัมภาษณ์ถึงความกอดันที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาในการทำงานไว้ตอนหนึ่งว่า

“...เหนื่อยนะ เหนื่อยมาก บางทีมันแบบกดดันจากเรื่องไม่เป็นเรื่อง เช่น เรากดดันจากผู้บังคับบัญชา ที่มาเอ๊ะ มาตรวจ มาจำ ซื่อมั่น ซื่อนี้ จำชื่อตัวเองไม่ได้ไงวะ มันจำชื่อตัวเองไม่ได้ไงวะ มาตรวจ มาจ้องจะทำนั่นทำนี่ จับผิดนู่นจับผิดนี่ บางทีมันเหนื่อยจากตรงนี้คือด้วยเนื้อหาของเรามันรับกับผู้โดยสารเยอะอยู่แล้วใช่ปะ แล้วเนื้อหาของเรามันต้องทำให้เร็ว ให้ถูกต้อง และบริการต้องดี และ 3 อย่างนี้มันก็ยากแล้วในการต้องทำให้ครบใน 45 วินาทีบ้างบอ แล้วยังต้องมากดดันกับผู้บังคับบัญชาอีก ก็เหนื่อยเหนื่อยทางกายไม่ค่อยเหนื่อย เพราะทุกครั้งที่อยู่ออกเวร ฉันทก็ทำอะไรต่อได้ แต่ทางใจจะมันค่อนข้างเหนื่อย...”

ลำเภา (นามสมมติ)

13/10/2565, 1.13 ชม.

2.2.4 ข้อสั่งการ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 7 กาแล (นามสมมติ) ให้ข้อมูลถึงสิ่งที่มองว่าเป็นข้อสั่งบางอย่างที่มองว่าไม่สมเหตุสมผลในการทำงานไว้ตอนหนึ่งว่า

“...งานจะมีกรณีแบบ งานที่สั่งมาแต่ไม่ make sense เช่น อย่งที่ต้องเปิด Auto Channel หากคนไปจุดคัดกรอง คัดเล่มผู้โดยสาร คือแบบลู่ๆนะ ใครอยากทำอะไรทำเลย ถ้าเป็นเมื่อก่อนก็จะวิ่งเข้าทุกอย่าง ทุกวันนี้กลายเป็นสั่งอะไรมาแล้วแบบ อีหยังวะ อีหยังวะ ค่อนข้างสูงในทุกวันนี้ เช่น ล่าสุด สั่งให้โหวตว่าจะเอาไปกับผลัด การโหวตคือ การรับรองไหมอะ ผมก็ไม่โหวต เราอย่าไปให้ค่า อย่าไปรับรอง ทำสุด เขาก็เอามาอ้างอยู่ดี ก็ต้องก้มหน้าก้มตาตามที่คุณเลือก เขา defend เราอยู่แล้ว ดังนั้นอะไรที่ ignore ได้ก็ ignore ไปเลย...”

กาแล (นามสมมติ)

15/10/2565, 2.49 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 6 บังอร (นามสมมติ) ให้ข้อมูลถึงสิ่งที่มองว่าเป็นข้อสั่งบางอย่างที่มองว่าไม่สมเหตุสมผลในการทำงานไว้ตอนหนึ่งว่า

“...เคยโดนสั่งให้คัดชื่อนาย ตอนนั้นนั่งมาก แบบอะไรอะ มีสิ่งนี้ด้วยเหรอ ปีที่แล้วมั้ง นายมาแล้วใครตอบชื่อไม่ได้ ต้องไปคัดชื่อ อะไรอะ แม้ว่าพี่นายดาบ 40-50 อะไรก็ไม่เว้น แบบให้พี่เขาคัดทำไมนะ เออ กลับบ้านลูกคงง ฟ่อทำอะไรนะ ทำการบ้านเหรอ (หัวเราะ) ให้ฉันคัดไป ฉันก็จำไม่ได้อยู่ดี ให้เราจำชื่อเธอ เธอจำชื่อเราได้ไหมละ

ทำไมต้องจำได้ นายก็ไม่ได้ทำตรงนี้ ถ้าแบบทำงานร่วมกันแล้วจำไม่ได้ โอเค แบบนี้นานๆ มาที แล้วทำไมเราต้องจำชื่อเธอได้ด้วย แบบมาเอาอะไรกับเรา...”

บังอร (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.34 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 10 กระถิน (นามสมมติ) เล่าถึงความรู้สึกของการรับข้อสั่งการที่ตนมองว่าไม่ค่อยสมเหตุสมผลนักกับผู้วิจัยในตอนหนึ่งว่า

“...จะมีแต่พวกข้างบนที่ไม่เคยทำงาน ตม. แล้วมาขึ้น ตรงนั้นตรงนี้ **มีความรู้สึกแบบอยากเปลี่ยนแปลงตรงนั้นตรงนี้** มีความสงสัยว่าทำไมเป็นแบบนี้แบบนี้ ไม่รู้จะว่ากระบวนการในการคุยกันข้างบนอะ **เวลาคุยกันจริงๆ สั่งนโยบายลง เขาเคยมาถามนายเรา ระดับสารวัตรฯ ระดับรองผู้กำกับฯ ใหม่** รูปแบบการทำงาน ถึงสั่งนโยบายแปลกๆ ลงมาในแต่ละปี ตลกอะ ตลกร้าย

อย่างปีนี้ก็อาจจะยังไม่มีหรือหว่า แต่รอดูไปก่อน แต่เริ่มและ เริ่มถามผลัดให้เสริมเวอร์ไร้ แต่ให้มาที 5 6 โมง ผู้โดยสารเยอะที่ ให้มาที คือมันมีอะไรให้ช่วย support เราตรงนี้ใหม่ ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่มันจะเกิดขึ้น ก็ไม่มี พูดเอาแต่ตัวเอง เอาแต่หน่วยได้ แล้วมาบอกให้เราช่วยกัน ให้เราสามัคคีกัน คือมันไม่อินใจ คือมันไม่มีใครมาช่วยเราอะ บอกให้เราช่วย ช่วยนั่นช่วยนี่ แล้วใครมาช่วยเราอะ...”

กระถิน (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.47 ชม.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

2.2.5 การพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 1 ทองอยู่ (นามสมมติ) อธิบายถึงความต้องการการพักผ่อนของตนในการทำงานอันเกี่ยวพันกับความไม่ยอมไปทำงานไว้ในตอนหนึ่งว่า

“...**มีความรู้สึกที่เราไม่ยอมไปทำงานอะ ไม่มีความสุขที่จะไปทำ เหมือนเราก็ทำไปตามหน้าที่ที่เราต้องไป** **อยากหยุดเยอะนะ แต่เขาจัดพักผ่อนให้แค่ว่าเดือนเว้นเดือน** บางทีก็ต้องจ้างเอง เหมือนเดือนละแค่คู่แอร์ 1 อัน ไม่ได้จ้างบ่อยเพราะตั้งไม่มี ในความรู้สึกอยากขาดแอร์ทุกวัน จ้างทุกวัน อยากจ้างเต็มแม็กซ์ แต่เงินไม่มี **อยากหยุด ไม่ลับจริง จ้าง...**”

ทองอยู่ (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.31 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 3 สำเภ (นามสมมติ) ได้ให้ข้อมูลถึงการพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ จากการทำงานซึ่งก่อให้เกิดความอ่อนล้าไว้ตอนหนึ่งว่า

“...ไอ้พวกแบบ ทำไมเราต้องมาทำงานเวรกลางคืนด้วยวะ ทำไมเราไม่ทำงานจันทร์ ถึงศุกร์ กลางคืนได้นอน ไม่ต้องมาอดหลับอดนอนแบบนี้ ด้วยสุขภาพอะ มันไม่โอเคอะ ที่จะต้องมาอดนอน นอนน้อยๆ แล้วก็ทำงานหนัก ไม่เชิงกดดันทางจิตใจแต่ร่างกาย มันกดดันอะ มันเหนื่อย มันล้า แล้วร่างกายมันก็เครียดไปของมันเองอะ...”

สำเภ (นามสมมติ)

13/10/2565, 1.13 ชม.

ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 10 กระจิน (นามสมมติ) ได้อธิบายถึงการพักผ่อนไม่เพียงพอ จากการทำงานไม่เป็นเวลาของตนอันส่งผลต่อสุขภาพไว้กับผู้วิจัยช่วงหนึ่งว่า

“...เราพักไม่เป็นเวลา นอนไม่เป็นเวลา ทำให้การนอนเหวี่ยงอีก สุขกันหลายๆ อย่าง หนูมีปัญหาการนอนสั่งสมมานานแล้ว ปีแรกๆ ไม่เป็นไร จนเข้าปีที่ 3 4 จนจะเข้าที่ 5 นี้ มันนอนไม่หลับเลย จนไปหาหมอ ป่วยจิต กินยาเยอะมาก ก็ทรงๆ มาเรื่อยๆ จนกระทั่ง ช่วงหลังค่อนข้างเบลอ คิดอะไรไม่ค่อยออก ส่งผลเป็นโดมิโน นั่นแหละ พอมีปัญหา เรื่องการนอน มันเลยยิ่งรวนหลายอย่างเข้าไปอีกแบบมากๆ มากๆ จริงๆ...”

กระจิน (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.47 ชม.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

2.2.6 ความกดดันในเนื้องาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 11 พรหล้า (นามสมมติ) ให้ข้อมูลกับผู้วิจัยในช่วงหนึ่งถึงความกดดัน ในเนื้องานเมื่อต้องทำงานว่า

“...ในเนื้องานมีความกดดันในบางช่วงเวลา เช่น ช่วงที่เขามีคำสั่งให้ศิย์ไฟล์ท ให้ถูกนะไร้งี้ บางช่วงอะ ต้องปั๊มสปอร์ต ต้องถ่ายรูปหน้าตรงนะ แต่บางครั้งมันเพลอ ไปกดเซฟเวลาใส่แมสอยู่จี้ แล้วมันกลับไปแก้ไม่ได้ แล้วก็ครั้งนึงเราสงสัยว่า ในเคสนี้ มันแปลกๆ อะไรอย่างนี้ แล้วเราเรียกซุบ แล้วซุบบอกว่าไม่มีไรหรอก ตรวจๆ ไปเลย

ด้วยความที่เราเป็นเด็กน้อยเนอะ เราก็แบบไม่กล้าพูด อ้าว ก็ตรวจให้หนูหน่อยคะ ในความรู้สึกเวลาเจอแบบนี้ก็ไปดูให้หนูหน่อย เหมือนคืนก่อนเจอพาสพม่าที่ถูกเคลือบ ด้วยแผ่นใสๆ แล้วมันมีรู เคลือบไม่เรียบร้อย โป่งพองขึ้นมา แล้วหนูไม่ยากตรวจ ดูไม่สมบูรณ์ ซุบก็บอกไม่มีอะไร ตรวจไปเลย หนูก็ได้คะ ตรวจไป

หรืออีกเคส ไปอีกผลัด คนไทย เข้าไทยที่สุวรรณภูมิด้วยพาสสวีเดน แต่ออกไปเที่ยวที่ลาว ใช้พาสไทยออก แล้วก็ใช้พาสไทยเข้า แล้วก็มาออกด้วยสวีเดน เรียกซุบซุบก็บอกไม่มีอะไร มันจับคู่กันได้ ไม่ได้อยู่เกินก็ตรวจไปเลย ก็หนูก็อยากให้คุณตรวจ เพราะสารวัตรเคยพูดหน้าแถวว่า ถ้ามีกรณีที่เราไม่มั่นใจให้ส่งซุบ เพราะถ้ามันเกิดปัญหาโทษเราจะลดลงเพราะมันผ่านกระบวนการตรวจสอบไปถึงซุบแล้ว เราไม่ได้สะเพร่าที่จะตรวจไป เราก็คะเครียดๆ กลัว ตรงหน้างานนี้ที่มัน อีหยังวะ กับซุบ...”

พรหล้า (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.16 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 10 กระถิน (นามสมมติ) ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความกดดันในการทำงานไว้สั้นๆ ตอนหนึ่งว่า

“...ด้วยความตรวจไปนานๆ เราก็กดดันอะ ต้องดู 1 2 3 4 ดูวิชาไม่เกินชั่วโมง เพราะมีเรื่องเงินเข้ามาเกี่ยวข้อง มีหมาย หรือมีป้ายมาแปะหน้าเคาน์เตอร์ว่าคนนี้นะๆ แล้วแบบถามว่าชาติเขามาเป็นร้อยๆ คน ให้เราจะจำชื่อเขาได้ไง...”

กระถิน (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.47 ชม.

ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 3 สำเภา (นามสมมติ) ได้อธิบายถึงความกดดันในเนื้องานที่เจอไว้ในกรให้ข้อมูลตอนหนึ่งว่า

“...กดดันนะ เพิ่งมาเป็นตอนผู้โดยสารเยอะๆ แบบคนมันเยอะอะ แล้วเราก็ต้องเร่ง แล้วแบบระเบียบต้องถอดหน้ากาก ต้องถอดแว่นตา บลาๆ ต้องถอดนุ่นถอดนี่ เปิดเผยหน้า แล้วบางทีก็ลี้ยงมันห่วยแตกมากนะ ภาพไม่ชัดเลย ฉันทจะทำยังไงดี เสียเวลาถ่ายรูปไปอีก เสียเวลาตรวจไปอีก แล้วไหนจะต้องมาเร่งตรวจพาสปอร์ตว่าจริงหรือปลอม วิชานี้นะ”

ก็กดดันเรื่องพาสปอร์ตจริงหรือปลอม วิชาว่าจะถูกไหม ถ้ามีขอยู่ต่อต้องมานั่งไล่ว่า เข้ามาเมื่อไหร่แล้วขอยู่ต่อวันนี้ถึงวันนี้ ลีนสุดวันนี้ แล้วต่อไปนู่นต่อไปนี่ บางคนต่อเป็นปีเป็นชาติอะไรแบบนี้ แล้วต้องมานั่งไล่ภายใน 45 วินาที แล้วผู้โดยสารจะตกเครื่องแล้วหรือเปล่า แล้วไหนจะมีเด็ก มีคนแก่อีก ที่มีปัญหาเรื่องสแกนนิ้วต่างๆ โคตรเหนื่อยเลย โคตรกดดันเลยกับผู้โดยสาร กดดันแหละกับผู้โดยสาร...”

สำเภา (นามสมมติ)

13/10/2565, 1.13 ชม.

2.2.7 การบริหารจัดการที่แก้ปัญหาไม่ตรงจุด

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 7 กาแล (นามสมมติ) ได้ให้สัมภาษณ์ถึงมุมมองต่อการบริหารจัดการในการทำงานที่มองว่าแก้ปัญหาเรื่องต่างๆ ได้ไม่ตรงจุดนัก วัชช่วงหนึ่งของการสัมภาษณ์ว่า

“...การบริหารจัดการที่ส่งผลกับเรา ผมมองว่าในส่วนนั้นมันยังทำได้ไม่ดีมาก ทำได้ไม่ดี แล้วเหมือนกับเขาไม่ทำ เหมือนแบบเขาทำไป เขาก็เหนื่อย กลายเป็นคนที่เหนื่อย คือเรา เขายอมให้เราเหนื่อยดีกว่าเขาเหนื่อยไหมล่ะ ประมาณนั้น กลายเป็นว่างานที่เราทำอยู่ทุกวันนี้ มันคือการตรวจผู้โดยสารแหละ แต่การจัดการบางอย่างที่เรารับมือไม่ได้ เขาไม่มีแผน เขาแบบขายผ้าเอาหน้ารอดไป เราก็จะเจออะไรบางอย่าง อย่างการจัดการที่เราเห็นๆกัน กลายเป็นว่าปัญหาเหล่านั้นมันอยู่ใต้พรม แล้วมันไม่เคยจัดการออกไป

เราเหมือนอยู่ในตู้ปลาที่เรามองออกไปข้างนอก แล้วชีวิตแบบ เฮ้ย คนงานอื่นแม่งโคตรสบายเลย แล้วดูชีวิตเราลี เหมือนอยู่ในบ่อปลาที่น้ำไม่ได้เปลี่ยน กลายเป็นอย่างนั้นไป มองไปดูฝ่ายอื่น ไปดูอะไรที่แบบ ดูแฮปปี้จังเลย แต่สำหรับเราอะไรก็ไม่รู้ ยิ่งนับวันก็จะยิ่งถอยหลังลงคลอง ไม่เข้าใจเหมือนกัน พุดง่ายๆ คือเราไม่เคยถูกเปลี่ยนน้ำในแทงค์ แล้วน้ำก็ยังเป็นน้ำที่สกปรกอยู่เหมือนเดิม ทำให้เราที่เป็นปลาอยู่ในนั้นก็อยู่ในที่ที่สภาพแวดล้อมอย่างนั้น ไม่เคยได้รับการแก้ไขที่มันตรงจุดและชัดเจน...”

กาแล (นามสมมติ)

15/10/2565, 2.49 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 10 กระจิน อธิบายถึงการบริหารจัดการที่อาจแก้ปัญหาไม่ตรงจุดนัก ในความรู้สึกของตนในการทำงานว่า

“...บางทีหมดแรงใจเมื่อนโยบายอะไรลงมา มันเหมือนไม่เข้าใจผู้ทำงานอะพออิงฟังบริฟในแถวแล้วอยากลาออกทุกวัน เวลานายเขามาเหมือนช่วงประชุมแถวอ้าว ต้องช่วยกันอย่างนั้นอย่างนี้ เขาไม่ได้พูดถึงเลยว่าจะช่วยเรายังไง อ้าว ต้องเสริมเวอร์นะ มีนโยบายลงมา อาจจะต้องเปลี่ยนผลัดอย่างนั้นอย่างนี้

ไม่ใช่ตัวนายที่มาพูดตรงๆ แต่เป็นนโยบายที่มันลงมาเรื่อยๆ ที่ทำให้รู้สึกว่าเขาไม่เห็นหัวลูกน้องเลย ไม่ได้สนใจลูกน้องเลย สนใจแค่จะทำอย่างไร จะระบายผู้โดยสารอย่างไร ลูกน้องจะได้เงินเท่าไร จะมาทำงานอย่างไร เรื่องของมัน จะให้มาเช่า มาตัก เขาไม่ได้คิดเลยว่า จะไปอย่างไร คนไม่มีรถ คนบ้านไกลละ มันเลยเหมือนแบบพอมีนโยบายลงมาทีนึง ก็เซ็งทีนึง อย่างนั้นมากกว่า...”

กระจิน (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.47 ชม.

2.2.8 สิทธิและสวัสดิการพื้นฐาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 12 บุษง (นามสมมติ) อธิบายถึงสวัสดิการความเป็นอยู่ของคนที่ตนเองรู้สึกให้กับผู้วิจัยฟังในตอนหนึ่งของการสัมภาษณ์ว่า

“...เหนื่อย ตั้งแต่มาอยู่นี่นะ เวิร์คเข้าคือตื่นตี 3 ทุกวันตั้งแต่ปีแรกถึงปีสุดท้าย ตื่นตี 3 เพื่อขึ้นรถตู้ตี 4 มาทำงานที่นี่ 9 โมงไป แล้วพอเลิกงานก็ต้องกลับบ้าน ไปกลับบ้านต่างจังหวัดเป็นอย่างนี้มา 5 ปีแล้วนะ คือความฟิตมันก็ลดลงเรื่อยๆ นะ จากเมื่อก่อนปีสองปีแรกก็ยังไม่เหนื่อย แต่พอหลังๆมา อาจจะด้วยอายุที่มากขึ้น ก็จะเริ่มหมดแรงหมดพลังลงไปเรื่อยๆ จากคนไม่กินกาแฟ ตอนนี้เป็นคนกินกาแฟแล้ว เพราะว่ารู้สึกง่วง รู้สึกพลังงานมันเริ่มหดหาย แต่ก็รู้สึกว่ายังไหวอยู่

ขอแพลตนะ แต่ไม่อยู่ ชี้เกียจอยู่ บรรยากาศมันไม่น่าอยู่ เคยได้ยินไหม ที่เลือกคนคนเลือกที่ ประมาณนั้นแหละ เหมือนเราไม่ค่อยถูกชะตากับอะไรหลายๆ เราก็ไม่อยากจะอยู่นะ นี่ก็ไม่ใช้คนเรื่องมากนะ คือมันไม่น่าอยู่ ถ้ามีแบบเฉพาะตัวตรวจ หรือเป็นที่ที่ไม่ใกล้ไม่ไกลจากที่ทำงานก็ว่าไปอย่าง มีอย่างไหนวะแพลตตำรวจอยู่ห่างจากที่ทำงาน ถ้าไม่มีรถก็คือตาย

เหมือนบังคับให้เป็นหนี้ คุณจบมาเป็น ตม. คุณต้องไปเป็นหนี้เพื่อซื้อรถนะ ไม่งั้นไม่ได้ไปทำงานนะ ทั้งที่ความเป็นจริง คือ เป็นตำรวจบรรจุใหม่เงินเดือน 9800 แทนที่จะมีแพลตใกล้ๆ เดินไปทำงานได้ คุณจะได้ไม่มีหนี้ เหมือนบังคับให้เป็นหนี้ตั้งแต่วัยรุ่นๆ นะ เป็นอย่างนี้ได้ไงวะ...”

บุษง (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.17 ชม.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 6 บังอร (นามสมมติ) ให้ข้อมูลกับผู้วิจัยในตอนหนึ่งถึงสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานของตนไว้ว่า

“...อีกอย่างที่รู้สึกว่ามันหนักๆ เลยนะ คือเรื่องลา วันหยุด คือบางที่มีธุระคือป่วยมันก็ถึงขั้นแบบไม่อยากจะเดินเข้าไปคุยด้วยแล้วนะ ได้หรือไม่ได้ก็ไม่รู้ แต่คือ เราไม่อยากจะเข้าไปคุยกับเขาแล้ว เคยไปถามแล้ว ถามว่า วันนี้ หนูขอลาได้ไหม แบบเขาก็ถามว่า จะไปไหน คือจำเป็นต้องบอกใช่ไหมว่าจะไปไหน คือบางทีก็แบบคอนเสิร์ตไป ตอบไปจะหาว่าไร้สาระไหม ทั้งๆ ที่แบบชีวิตเรานะ ปีๆ หนึ่งมันควรมีครั้งหนึ่ง มันควรจะแบบได้หยุดไป เราควรจะทำอะไรเพื่อตัวเราเอง เรามีชีวิตเพื่อตัวเราเองอะ คือ ทุกอาชีพ ทุกคนมันต้องมีสิทธิพักผ่อนของตัวเอง มีสิทธิที่จะหยุดที่จะลา แล้วทำไมเราถึงไม่มี

ลา ก็ต้องจ่ายเงิน ผลัดหมุน คือจ้างผลัดอื่นไม่ได้ไง คือเคยได้ยินเขาพูดประมาณว่า ไม่อยากให้แบบ เด็กผลัดอื่นถ้ามาแล้วทำอะไรผิดพลาด เขาก็ช่วย นี๊ว่าเขาเห็นแก่ตัว แต่แบบบางที่มันก็มีเหตุจำเป็นนะ คือที่บ้าน พ่อแม่ หยุดเสาร์ อาทิตย์ไง แต่เราไม่ได้หยุดเสาร์ อาทิตย์ คือ ต้องลา เราก็ออยากจะไปกับที่บ้าน

อยากไปเที่ยว จนแม่พูดว่า เธอไม่กล้าไปขอเขาเองหรือเปล่า มันก็จริงแหละ คือมันไม่อยากคุยแล้ว ได้ไม่ได้ก็ไม่อยากคุย คือมันก็จะมีคนที่เป็นแบบขออย่างไรงี้ได้อยู่แล้ว แต่เราจะเป็นหมวดที่แบบขอคิดดูก่อนนะ ... แล้วคือมันก็จะงงไม่ได้ไง คือแบบไปเที่ยวไหน มันก็ต้องจองก่อนไหม แล้วมาบอกแบบกระชั้นชิดล่วงหน้าก่อนอาทิตย์หนึ่งไง ก็หลายอย่าง คิดมากมาย น่าเบื่อ หลักๆ คือ อยากหยุด อยากไปเที่ยว ทำไมมันไปไม่ได้ละ...”

บังอร (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.34 ชม.

เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 5 แดงอ่อน (นามสมมติ) อธิบายกับผู้วิจัยไว้ตอนหนึ่ง ถึงสิทธิที่พึงได้ในการทำงานซึ่งมองว่าได้รับไม่ดีพอว่า

“...เหมือนแบบอีกแล้วหรือ เดียวจะไม่ให้หยุด ไม่ให้ลา อีกแล้วหรือ คือเอาจริงเรื่องลาเนี่ยมันเป็นสิทธิเรานะ แต่ไม่รู้ว่าทำไมใช้วันลาไม่ได้หรือ ไม่เข้าใจเหมือนกัน จะไปต่างประเทศคือเราต้องขอใช้ใหม่ ทั้งที่มันเป็นสิทธิเรา เหมือนกับการทำงาน ทำไมมันทำให้ชีวิตเรายุ่งยากขนาดนี้ ก็เลยเหนื่อยใจด้วยแหละ แบบต้องขอ แล้วขอก็กว่าจะได้ก็เดือนนึง กว่าเขาจะบอก

แล้วตอนนี้ก็คือ น่าจะเหนื่อยใจมากกว่า เพราะการทำงานมันไม่ make sense จะไปไหนก็ไม่สะดวก มันเหมือนกับการกระทบกระทั่งกับแฟน เพราะเขาลาง่าย แต่เราไม่สามารถจะขอไปต่างประเทศได้ง่าย หรืออะไรได้ง่าย เลยรู้สึกว่าการทำไม่ การทำงานของฉันทันทีมันกระทบกับความสัมพันธ์กับคนรอบกาย มันเหมือน จะไม่มีอะไร แต่มันมีนะพี่ ชอบทะเลาะกัน เพราะแฟนชอบเที่ยว เราก็อเหมือนแบบ วันนี้ก็ได้ หยุดไม่ตรงกัน ไปต่างประเทศก็ไปไม่ได้เพราะที่ทำงานไม่ให้ไป ก็ส่งผลอยู่นะ...”

แดงอ่อน (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.54 ชม.

2.2.9 ความจำใจ และความซ้ำซ้อนของการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 4 บานเย็น (นามสมมติ) แสดงความรู้สึกที่มีต่อความจำใจของงานที่ทำให้ผู้วิจัยฟังในช่วงหนึ่งว่า

“...ตอนนี้ยังไม่ แต่ถ้า 5 ปี 10 ปี จะเริ่มเหนื่อยใจตรงที่ว่า **มันน่าเบื่อเหมือนเดิมไปเรื่อยๆ** เป็นฟิลแบบ งานเหมือนเดิมทุกวันไม่ได้ทำอย่างอื่นเลย ความน่าเบื่อของงานเลย ความจำใจ ถ้ายังไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง ถ้าไม่ใช่คนที่ชอบอยู่ตรงนี้จริงๆ คนจะเบื่อมาก คิดว่าถ้าเดิมๆ ทุกวัน หมดไฟแน่นอน...”

บานเย็น (นามสมมติ)

15/10/2565, 1.46 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 11 พรหล่า (นามสมมติ) ได้แสดงมุมมองในการทำงานของตนที่คิดว่ามีความซ้ำซ้อนในการทำงานให้ผู้วิจัยฟังตอนหนึ่งว่า

“...เคยไปฝึกงานธุรการใช้ไหม จะเป็นอารมณ์ที่แบบว่าติดต่อกับนายๆ จะได้รับคำสั่งที่แบบ อ้าว ทำไมต้องรายงานซ้ำซ้อน เช่น งาน off load ยกเลิกผู้โดยสาร ต้องมาถ่ายรูปลงเล่ม เสร็จแล้วส่งงานมาให้ธุรการมากรอกลิงค์ กรอกลิงค์เสร็จก็ต้องรวมไฟล์ เพื่อที่จะรายงานตอนเที่ยงคืน ยังไม่พอ ออกเวอร์แล้วก็ต้องเอาไปใส่ excel เพื่อจะแคปรูปแล้วรายงาน

คือระบบของงานมันซ้ำซ้อน คือมันทำซ้ำซาก เลยแบบเบื่อ ทำไมต้องทำ แล้วงานแบบถ่ายรูปเช็คทำความสะอาดเคาน์เตอร์ส่งรายงานในไลน์ แบบทำทำไม คือ ไมโอเค้กัระบบการทำงานของธุรการเลย เลยบอกสารวัตรว่าหนูไม่เหมาะ ขอไม่ทำธุรการนะคะ...”

พรหล่า (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.16 ชม.

ประเด็นหลักที่ 3 ความเย็นชา

ประเด็นหลักความเย็นชาเป็นประเด็นที่ 2 ขององค์ประกอบของภาวะหมดไฟในการทำงานต่อจากความอ่อนล้า ซึ่งในประเด็นนี้ผู้วิจัยได้แบ่งข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 12 คนออกเป็น 2 ประเด็นรอง ได้แก่ ประเด็นรองอาการของความเย็นชา และประเด็นรองปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเย็นชา

ประเด็นรองที่ 3.1 อาการของความเย็นชา

3.1.1 การหมดความสนใจ และความตื่นเต้นในการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 1 ทองอยู่ (นามสมมติ) ได้ให้ข้อมูลถึงการหมดความตื่นเต้นในการทำงานของตนที่เกิดขึ้นในการทำงานไว้ช่วงหนึ่งว่า

“...ตื่นเต้นก็ลดลง มันก็เหมือนอิมัตว์แล้วมัย งานก็เดิมๆ แหละ ตอนใหม่ๆ มันอาจจะเด็กๆ อยู่ปะ เราเพิ่งเคยมาทำตรงนี้ อาจะยังรู้สึกตื่นเต้น รู้สึกสนุก แต่พอทำไป มันก็เหมือนเดิมแหละ มันเดิม แต่แบบเหนื่อย นั่งตรวจมันก็ไม่ challenge แล้วแหละ...”

ทองอยู่ (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.31 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 3 สำเภา (นามสมมติ) อธิบายถึงการหมดความตื่นเต้นในการทำงานของตนไว้ตอนหนึ่งกับผู้วิจัยว่า

“...ก็น่าเบื่อ น่าเบื่อขึ้น ความสนใจ ความตื่นเต้นก็คงลดลงบ้างแหละ เพราะว่ามันไม่ได้เรียนรู้อะไรใหม่ๆ อย่างเช่น พาสปอร์ตมันก็แบบเดิมๆ สัญชาติเดิมๆ จะรู้สึกตื่นเต้นเวลามีวีซ่าใหม่ออกมาบ้าง แต่ก็ไม่มากไม่มาย เพราะงานของเรามันซ้ำๆ เดิมๆ นะ วนเวียนไปเวียนมา ไม่มีอะไรใหม่ ทำแบบเดิมๆ ตลอด 24 ชม. เกือบ 5 ปี บางคน บางอาชีพ คือ ได้เป็นผู้จัดการแล้วนะ ในขณะที่เรายังนั่งตีพาสปอร์ตอยู่เลย...”

สำเภา (นามสมมติ)

13/10/2565, 1.13 ชม.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 6 บังอร (นามสมมติ) ให้ข้อมูลถึงการหมดความสนใจในการทำงานไว้ช่วงหนึ่งของการสัมภาษณ์ว่า

“...หมดความสนใจมากๆ มันไม่มีอะไรแล้วใจ มันดูไม่มี ก็ตรวจไปวันๆ ไม่มีอะไรน่าสนใจเลย ผู้โดยสารก็นำราคาญ ต่อให้ผู้โดยสารหน้าตาดีมา เราเจอแบบเดียวแล้ว มันก็ไปมันไม่ได้นานขนาดนั้นนะ แบบเฮ้ย เจอแต่นำราคาญ น่าเบื่อ เบื่อมากๆ ยิ่งแบบช่วงโควิดก็จะแบบ โอ้ย อะไรก็ไม่รู้ดูสกปรกไปหมดเลย ไม่อยากจะจับ ไม่อยากจะตรวจ ไม่อยากจะอะไร นั่งคนไทยก็เบื่อคนไทยนี้แหละ ทำเป็นสกปรก รังเกียจนู่นนี่นั่น สแกนไม่ได้เลย

แฮม ไปประเทศปลายทางกล้าพูดอย่างนี้กะเขาใหม่ ก็ไม่ใหม่ แบบทำหน้าที่เบะใส่ พอเช็คแล้วก็ทำหน้าที่อยู่ ก็เข้าใจนะ มันก็สกปรกแหละ แต่ก็คุณเก็บอาการหน่อย

ก็เข้าไปล้างมือข้างในสิ ถ้าเทียบกับตอนแรกๆ ตื่นเต้นนะ มาทำงานวันแรกบอกกับเพื่อน
หุ่ย เวลาผ่านไปเร็วจัง (หัวเราะ)..."

บั้งอร (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.34 ชม.

3.1.2 การหมดความกระตือรือร้นในการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 2 ละม่อม (นามสมมติ) ให้ข้อมูลถึงการหมดความกระตือรือร้น
ในการทำงานของตนว่า

"...**กระตือรือร้นลดลง** อันนี้มันเกี่ยวกับไหนนะ คือ เมื่อก่อนชอบไปรับเวรเสริม
ในผลัดเดียวกันอย่างนี้ คือเมื่อก่อนชอบรับเวรเสริมมาก แต่ตอนนี้แค่เวรตัวเองยังไม่อยากทำ
ตอนนั้นไฟแรงมาก รับเข้า รับเย็น ขนาดไม่รับเต็ม ตื่นตั้งแต่ตี 4 อยู่ถึงเที่ยงคืน ทั้งเสริมเข้า
เสริมเย็นตอนนั้น

แต่ตอนนี้รู้สึกว่าจะไม่ รู้สึกว่าอยากจะจ้างเวรด้วยซ้ำ ไม่อยากมาทำงานอยู่แล้ว แต่ด้วย
ความเป็นหน้าที่ ถ้าให้จ้างผลัดอื่นมาได้ ก็จ้างถ้าเงินพอ เดือนละครั้ง 2 เดือนครั้ง
3 เดือนครั้งอย่างนี้ แล้วแต่ถ้ามีธุระก็อาจจะแคว้นเดียว ถ้าถูกห่วย ก็จะเอาเงินมาจ้างให้หมด
จะมาทำเฉพาะวันที่อยากมา มันเหนื่อย มันเหนื่อย..."

ละม่อม (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.56 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 5 แดงอ่อน (นามสมมติ) ให้ข้อมูลถึงความกระตือรือร้นในการทำงาน
ปัจจุบันของตนว่า

"...**โ้ยัย กระตือรือร้นลดลงนะ** คือช่วงแรกมันจะแบบไฟแรงนะ แต่เหมือน
ตอนแรกๆ ก็จะแข่งกันนะยออดีต คือ มันไม่มีอะไรทำเท่าไร มากสุดคือความท้าทายว่า
ฉันจะตรวจได้มากที่สุดก็คืนนะ แต่ตอนนี้คือไม่มีอะไรตื่นเต้น แครู้สึกว่า เออ ไปทำงาน
แล้วก็กลับ แล้วก็รู้สึกว่าโอทีจะขึ้นใหม่ แคนั้นล่ะ **ไม่มีความตื่นเต้นอะไรสักอย่าง กระตือรือร้น
ที่จะทำก็ไม่มีเลยที่** วันนี้จะทำงาน จะคุยกับผู้โดยสารอย่างนี้แหละ ไม่เอาละ เนี่ย คนไทย
อีกแล้วเนี่ย ไม่กระตือรือร้นเลยสักอย่าง..."

แดงอ่อน (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.54 ชม.

3.1.3 การไม่อยากเป็นคนเก่ง

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 12 บุษหงส์ (นามสมมติ) ได้ให้ข้อมูลถึงการไม่อยากเป็นคนเก่งในที่ทำงานไว้กับผู้วิจัยในช่วงหนึ่งของการสัมภาษณ์ว่า

“...ไม่ได้ไม่อยากเป็นคนเก่ง ยิ่งเก่งมาก ยิ่งโดนเอาเปรียบมาก เมื่อก่อนคือยอมรับว่านี่ก็ทำทุกอย่างนะ ไปมาๆ มีเหตุการณ์ที่ทำให้รู้สึกได้ว่า ฉันก็ทำให้พวกเธอทุกอย่างแล้วทำไมยังทำอย่างนี้อีก...”

บุษหงส์ (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.17 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 7 กาแล (นามสมมติ) อธิบายถึงการไม่อยากเป็นคนเก่งในการทำงานของตนไว้กับผู้วิจัยตอนหนึ่งว่า

“...ผมว่า ด้วยความที่ไม่ได้ศึกษาเลย ไม่คิดที่อยากจะศึกษาด้วย ในบางงานที่จะลืกล่องแท้ไปในตัวบทกฎหมายจริงๆ หรืออะไรอย่างนี้ เราเลยไม่คอนเฟิร์มในเรื่องของงานที่ทำนะ อย่าง พ.ร.บ. อะไรแบบนี้ เราก็ยังรู้ไม่หมดนะ บางคน อย่าง พ.ร.บ. ระเบียบ กฎหมายอะไรแบบนี้ ที่เขามอบหมายให้เราทำ เราก็อ้างไม่ได้หรอกว่ามาจากไหน แต่ทุกวันนี้ที่เราทำมันคือหน้างานเดิมๆ ซ้ำๆ ที่เราได้รับการเทรนมาอย่างนี้ก็ปฏิบัติตามไป ทำงานเป็นรูทีนไป แต่ถามว่า dimension ของงาน จุดนั้นจุดนี้ อ้างอิงคำสั่งไหน ระเบียบไหน ก็ยังตอบยาก ตอบไม่ได้เหมือนเดิม

พูดง่าย ๆ คือถ้าคนที่ชำนาญรู้จักจะรู้ได้เลยนะว่า เนี่ย อ้างมาจากมาตรานี้ คำสั่งนี้ ผ่อนผันมาตรานี้ ผ่อนผันเด็กอันนี้ นี่ก็ยอมรับเลยว่าตอบไม่ได้ ก็ไม่ชำนาญ ไม่คิดว่าเก่งในด้านนั้นเลย แล้วก็ไม่ได้อยากจะรู้ด้วย รู้ไปก็เอามาทำอะไรล่ะ ทำอะไรได้...”

กาแล (นามสมมติ)

15/10/2565, 2.49 ชม.

3.1.4 อาการเหินห่างกับผู้โดยสาร

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 6 บังอร (นามสมมติ) อธิบายถึงการทำงานที่รู้สึกปลงกับทุกสิ่งรอบตัวไว้ในช่วงหนึ่งของการสัมภาษณ์ว่า

“...ยังทำงานยังเหินห่าง เออ มันเหินห่างนะ แล้วแบบเริ่มเฉย เริ่มปล่อย เริ่มแบบอะไรจะเกิดก็เกิด แล้วแต่บุญแต่กรรม ไม่ค่อยมีอารมณ์ร่วมเท่าไร เริ่มปล่อยวางกับผู้โดยสาร เหินห่างเป็นช่วงๆ ดึกๆ บางวันเราก็แบบผู้โดยสารจะทำอะไรก็ทำไป

ไม่โกรธไม่สนใจ ไม่อะไร แต่บางวันเราก็แบบนิดหน่อยก็ทำไมไม่อ่านหน้าจอวะ
ทำไมไม่สแกนวะ แคนนี่ก็จะหงุดหงิดละ

แล้วแต่วัน บางวันก็พูดไป มือขวาค่ะ ซ้ายค่ะ บางวันก็พูดได้ทั้งวันเลยนะ นิ้วโป้งค่ะ
บางวันก็อ่านหน้าจอค่ะ ทำไมไม่อ่านหน้าจอคะ แล้วแต่อารมณ์ของวันนั้นๆ ถ้ามันเจอบ่อยๆ
มันไม่น่าจะปล่อยวาง น่าจะเย็นชา (หัวเราะ)...”

บ้งอร (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.34 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 3 สำเภา (นามสมมติ) อธิบายถึงความเย็นชากับผู้โดยสาร
ที่เกิดขึ้นกับตนในการทำงานไว้ตอนหนึ่งว่า

“...จะเย็นชากับผู้โดยสาร เพราะเราต้องเจอแบบเออคนหลายแบบ รู้สึกว่า
ถ้าเราไม่ปล่อยวาง หรือปล่อยแบบ ช่างหัวแม่ง หรืออะไรแบบนี้มันก็จะเหนื่อยกับเรามากขึ้น
อาจจะเย็นชากับผู้โดยสาร อาจจะเป็นแบบเมื่อก่อนยิ้มแย้มแจ่มใสหน่อย มาทำงาน
ด้วยความแสบปี แต่ทุกวันนี้มาทำงานด้วยความแสบ... มาเลยจ๊ะ ผ่านมาผ่านไป

เราเจอหลายรูปแบบแล้วมันมาแค่ 45 วินาที มาแล้วก็ไป มาแล้วก็ไป
บางทีเราก็นั่งอยู่อย่างนี้ ทำงานทั้งวัน ถ้าเก็บมาคิดมันก็น้อยแล้ว แต่เนื้องานมันก็น้อย
มากพอแล้วไม่อยากมาเหนื่อยกับผู้โดยสารอีก...”

สำเภา (นามสมมติ)

13/10/2565, 1.13 ชม.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 10 กระถิน (นามสมมติ) อธิบายถึงความเย็นชาที่มีกับผู้โดยสาร
ให้ผู้วิจัยฟังในตอนหนึ่งว่า

“...กับผู้โดยสารนี้ไม่ค่อยเลยคะ ตอนนี่คือไม่คุย เคยนับว่าไม่คุยเป็นชั่วโมง จำไม่ได้ว่า
เมื่อก่อนเป็นไง ไอ้เคาน์เตอร์ข้างๆ คุยก็คุยไม่หยุดเลย คือ กับคนเดียวพูดมากกว่า
น้องพูดทั้งชั่วโมง คือน้องจะทำท่าไร ให้เขาทำอะไร ถอดแว่น ถอดหมวก สแกนมือ
ถอดหน้ากากจากใต้คาง มองกล้อง เคยไม่พูดเป็นชั่วโมง

บางคนทนไม่ไหว เขาริบนะ แบบ สแกนนิ้วคะ แต่น้องไม่รีบยกเว้นถ้าทนไม่ไหว
ก็ประมาณ 1 นาที ก็จะพูด ถ้าไม่เข้าใจก็จะชี้จอนั่งรอ ดูกวนตีนนะ แต่น้องไม่รีบไป
ถ้าคุณรีบก็ต้องมาตั้งแต่ 1-2 ชั่วโมงที่แล้ว ถ้ามาถึงแบบ boarding time แล้ว รีบ นี่ก็จะถาม
ว่ามาทำไมตอนนี่ นี่ไม่กวนตีนแล้ว 1 มันเป็น fact ถ้ารีบ ทำไมไม่รีบมาละ แล้วมารีบ
อะไรตรง ตม.

แล้วบางพวกเล่นโทรศัพท์ หน้าเคาน์เตอร์ด้วย อะไรด้วย บางก็จะแบบ สแกนนิ้วก่อน นะคะ ไม่แคร์ ให้เสร็จๆไป แต่น้องไม่ จะนั่งรอ เคयर 2 นาที จนมันจะเงยหน้าขึ้นมา แล้วน้องก็มองนิ่งๆ แล้วมันก็เริ่มรู้สึกว่ เฮ้ย อะไรผิดปกติวะ แล้วน้องก็ชี้ป้ายห้ามเล่นโทรศัพท์ เขาก็จะตกใจ เราก็คือตรวจไป คือน้องไม่รีบ เฉยๆเบอร์นั้นล่ะ ก็เลยยอตน้อย...”

กระถิน (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.47 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 11 พรหล้า (นามสมมติ) อธิบายถึงความเป็นชาติที่มีกับผู้โดยสาร ให้ผู้วิจัยฟังในตอนหนึ่งว่า

“...เป็นชาติขึ้น แล้วก็ไม่ค่อยสนใจอะไรเลย ปล่อยให้วางมากขึ้น เพราะว่าทุกวัน มันจะเจอคนที่แปลกๆ ที่ทำให้เสียอารมณ์อยู่แล้วกับผู้โดยสาร เช่น ผู้โดยสารคนไทย พอไปนั่ง fast track ก็ชอบแบบไม่ยอมทำอะไรสักอย่างแบบนี้ ทำไม่ไม่สแกนนิ้ว ได้ไหมคะ ทั้งที่คนอื่นก็สแกนอะไรแบบนี้ แล้วก็มาซักสีหน้าใส่ เบะปากใส่ ก็เลยเสียอารมณ์

พวกพาส diplomatic อเมริกา เขาก็แทบจะแหงนหน้าขึ้นท้องฟ้าอยู่แล้ว มันเสียอารมณ์นะ คือเขาดูแคลนเรา ไม่ได้ดูแบบให้เกียรติสถานที่ ให้เกียรติเจ้าหน้าที่ อะไรแบบนี้เลย เลยเย็นชามากขึ้น ไม่สนใจ รีบๆตรวจไป เย็นชากับผู้โดยสาร...”

พรหล้า (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.16 ชม.

3.1.5 ความรู้สึกเปลี่ยนไปเป็นคนละคน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 1 ทองอยู่ (นามสมมติ) ให้ข้อมูลถึงความรู้สึกว่าตนเองเปลี่ยนไป เป็นคนละคนในการสัมภาษณ์ตอนหนึ่งว่า

“...อาจจะมีเรื่องอารมณ์ตัวเอง ที่รู้สึกว่าตั้งแต่ทำงานมาควบคุมอารมณ์ตัวเอง ไม่ได้ รู้สึกขี้โมโหขึ้น ขี้หงุดหงิดขึ้น มันเป็นเพราะว่าเราเจอผู้โดยสารที่ไอนี้ด้วยหรือเปล่า ทุกวันนี้มันทำให้เราสะสมความ toxic ทุกวัน ทำให้นิสัยเราเองเปลี่ยนไป นิสัยตัวเองเปลี่ยนไป ไม่ค่อยอดทน ข้างนอกเวลางานก็ด้วย มีตตินิสัยออกไปด้วยนิดหนึ่ง แต่ก็ได้ไม่จำขนาดนั้นถึงกับไปโวยวายอย่างนั้น เริ่มรู้สึกว่า ปีที่ 2 ของการทำงาน ก็เริ่มเปลี่ยนไป

มาครั้งแรกยังจำที่ที่เขาพูดได้เลย เรามองที่เขาทำอะไรที่เขาจ้ง ทำไม่ที่เขาพูด กับผู้โดยสารอย่างนั้นล่ะ เรายังจำโมเมนต์แบบนั้นได้ ว่าเราคิดว่าเราไม่จำเป็นต้องพูดแรง กับเขาอย่างนั้นเลย ที่เขาก็พูดเลยว่า แบบเตี้ยวน้องอยู่ไปน้องก็จะเป็นแบบที่เอง ก็แบบเข้าใจ

เลย ฉันทันเป็นแบบเขาจริงๆ ด้วย กับเราเขาเป็นพีใจดีนะ แต่กับผู้โดยสารถ้าแบบไม่ฟังเขา เขาตุ้มมาก ตอนนั้นนะเราก็แอบตกใจนิดนึง แบบมันเป็นขนาดนั้นเลยหรือ พอมาเจอ กับตัวเอง เออ มันเป็นจริงๆ ด้วย เป็นอย่างที่เขาพูดแหละ

ยกเว้นพีบางคนนะ แก nice กับผู้โดยสารมาก ทุกคน ชวนคุยนู่นนี่นั่น รู้สึกว่า ทำไมพีเขาดีจัง ทำไมพีเขาไม่เป็นแบบเราวะ เราก็อยากเป็นคนที่ดีนะ แต่รู้สึกว่า เรากลับไป เป็นอย่างนั้นไม่ได้แล้ว ในความรู้สึกนะ ตายไปแล้วค่ะ ในความรู้สึกนะ พอเราเจอผู้โดยสาร มาอีก เราก็กลับมาเป็นเหมือนเดิม เรารู้สึกว่า เรากลับไปเป็นแบบนั้นไม่ได้หรอก...”

ทองอยู่ (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.31 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 2 ละม่อม (นามสมมติ) กล่าวถึงการเปลี่ยนไปของตนเองให้ผู้วิจัยฟัง ในช่วงหนึ่งของการสัมภาษณ์ว่า

“...ถ้าใครผู้โดยสาร แสดงออก วินเลยคะ อย่างเช่น เรื่องเล่นโทรศัพท์นี่ทะเลาะ กับคนสิงคโปร์มา 3 คนแล้ว ก็ยืนเล่นโทรศัพท์ไม่สนใจ วางพาสตังก็ไม่สนใจ เล่นโทรศัพท์ รอกก็แล้วก็ไม่สนใจเล่นจริงจังมาก เราก็แบบต้องขึ้นเสียง ก็ไม่หยุด เขาก็ไม่ยอม นี่ก็ไล่ บอกว่า คุณเล่นโทรศัพท์ ไปแถวอื่นเลย ฉันทันไม่ตรวจคุณ สิงคโปร์มันก็แบบนะไม่ยอม นี่ก็ไม่ตรวจ บอกว่า next counter ไม่ยอมตรวจ มันก็ไม่ยอม หยิบโทรศัพท์มาถ่ายนี่ เหมือนประจานเลย นี่ก็ไม่ยอมให้ชูปไปลบอยู่ดี รู้สึกว่ามันไร้มารยาทเกินไป

แล้วก็แซงคิว พวกแซงคิวประมาณนั้นแหละ ไม่ได้โกรธหรอก แต่ก็แสดงท่าทีว่า ไม่ใช่ซะ แบบนี้นะ แต่กับคนไทยไม่ค่อยแสดงออกเพราะว่ากลัวเรื่องการร้องเรียน คนไทยจะแบบปล่อยๆ ไป เรื่องแซงคิวคนไทยไม่ค่อยแซงหรอก แต่เล่นโทรศัพท์มี ฉันทันเคยฉอดกับคนไทยนะ เคยบอกด้วย นางก็เถียงว่าไม่เห็นป้าย ฉันทันก็บอกว่า ถ้าไม่เห็น อย่างน้อยก็ควรมีมารยาทนะคะว่าไม่ควรเล่น นางก็บอกขอโทษคะ แบบไม่พอใจ ฉันทันก็ไม่ยอม นางก็บอกขอโทษนะคะ ที่เล่นโทรศัพท์

ตอนแรกๆ ไม่รู้ทำไม ไม่เป็นนะ ตอนแรกๆ รู้สึกว่าเราไม่ใช่คนแบบนี้ มันเพิ่งมา เป็นตอนหลังๆ เหมือนแบบว่าช่วงก่อนโควิดที่มาทำงานใหม่ๆ ไม่เป็น เพิ่งมาทำงานปี 62 เพิ่งมาเป็นนี้ หลังเปิดประเทศที่ผู้โดยสารมันเยอะ...”

ละม่อม (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.56 ชม.

ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 5 แต่งอ่อน (นามสมมติ) ให้ข้อมูลถึงความรู้สึกว่านิสัยตนเองเปลี่ยนไปกับผู้วิจัยในตอนหนึ่งว่า

“...บางทีรู้สึกทำไมเราอารมณ์ร้ายกว่าเดิมนะ เหมือนแบบเจอผู้โดยสารบางที มันดีก็ดีนะ แต่มันจะมีช่วงที่รู้สึกที่เราต้องแข็งขึ้นละ เพื่อให้เขารู้สึกว่าทำแบบนี้ไม่ได้นะ ถ้าเราบอก อ้อ ได้ค่า เขาก็จะแบบ อ้าว ทำอย่างนี้หรือ ทำไมไม่บอกแต่แรก ถ้าเราบอกไม่ได้

เช่น เขาแซงคิว ถ้าเสียงแข็งเขาก็จะไม่กล้าที่จะมาอะไรกับเรา บางทีไปพูดเลย รู้สึกว่า เสียงแข็งออกไปอะไรแบบนี้ แต่ก็ไม่ได้เยอะมาก แค่ในช่วงนิดหนึ่ง ก็ไม่ได้รู้สึกเย็นชานะ จะมีอารมณ์แบบว่า ทำไมทำแบบนี้ ไม่รู้ หรือว่าเป็นบุคลิกเรา เพราะตัวเราว่าแบบวันนี้ฉัน fight กับผู้โดยสารมาแล้วเหนื่อย จนเผลอพูดอะไรไม่ดี ใส่อารมณ์หรือเปล่านั้นที่เราเหนื่อย อะไรแบบนี้...”

แต่งอ่อน (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.54 ชม.

3.1.6 มองหาลู่ทางในการเปลี่ยนงาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 12 บุญส่ง (นามสมมติ) เล่าถึงการวางแผนจะเปลี่ยนงานของตนให้กับผู้วิจัยฟังในตอนหนึ่งว่า

“...ขั้นแรกจะสอบขึ้นนายร้อยให้ได้ก่อน ถ้ายังไม่ได้ก็หาเรื่องย้ายกลับบ้าน จะได้มีเวลามากขึ้นไง จริงๆ มันมีอาชีพอย่างอื่นที่มันดีกว่านี่นะ สอบ กพ. ภาค ก. ผ่านแล้ว แล้วก็อาจจะลองไปหาที่อื่นสอบดู ถ้าใครย้ายได้ก็ย้ายนะ (หัวเราะ) ถ้ามันยังเป็นอย่างนี้ ถ้าใครมีทางอื่นไปได้ก็ไป ถ้ามีอะไรที่ดีกว่าก็ไปเถอะ ถ้ามันยังเป็นอย่างนี้นะ ถ้ามันมีโอกาสที่จะก้าวหน้า ถ้าเจออะไรดีก็ไป ถ้าคิดว่ามันจะดีขึ้นก็อยู่ต่อ ไม่ได้ว่าอะไร

จริงๆ แล้วโลกภายนอกมันก็อาจจะไม่ได้น่ากลัวขนาดนั้น เราฟังจากคนอื่นมาว่า ได้ไปเป็นที่นั่นที่นี่ มันไม่ดี แต่คุณไม่เคยเจอคุณไม่มีทางรู้หรอกว่า มันดีจริง ไม่ดีจริงสำหรับคุณหรือเปล่า เหมือนว่า คนที่เขาบอกไม่ดี เขาไม่ชอบใจ แต่บางทีมันอาจจะถูกตรงเสปคกับเรา อันไหนที่มันลองได้ มีโอกาสได้ทำก็ลองทำดู ไม่เสียหายหรอก トラบไตที่ยังมีไฟอยู่ ก่อนที่จะหมดไฟแล้วอยู่เป็นดาบ ตม. เคยไปถามดู พวกดาบ พวกจ่า เขาไม่อยากไปกันแล้ว ถ้าเรายังมีแรง มีพลัง มีความรู้ความสามารถ ก็ทำได้ดีทำ...”

บุญส่ง (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.17 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 4 บานเย็น (นามสมมติ) ให้ข้อมูลถึงการมองหาเส้นทางในการเปลี่ยนงานของตนกับผู้วิจัยในตอนหนึ่งว่า

“...จะสอบนายร้อยไง ฉันจะไม่เป็นนายสิบ จะไม่ขึ้นถึงจำแนนนอนไม่มีทางรอบนี้ยังสอบไม่ได้ ไม่ชอบเป็นนายสิบ ไม่ชอบเป็นชนชั้นล่าง ถ้าสอบนายร้อยไม่ติดจะลาออกไปทำอย่างอื่น ถ้าเกิน 30 ฉันมีแบบ passion ประมาณนี้ คือ เห็นว่าเป็นประทวนมันเหนื่อย มันคือคนที่โดนใช้งาน ก็เลยไม่อยากเป็นประทวน ลัญญาบัตรมันใช้ความคิดเยอะกว่า แต่ก็ได้ใช้สมองไง ฉันไม่อยากหลังขดหลังแข็งตลอดไป...”

บานเย็น (นามสมมติ)

15/10/2565, 1.46 ชม.

ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 7 กาแล (นามสมมติ) แสดงความรู้สึกถึงความคิดในการเปลี่ยนงานไว้ตอนหนึ่งว่า

“...ตอนนี้คือถ้ามันหนักกว่านี้ แล้วมันไม่ดีขึ้น แล้วมันกินเวลาเราไปมากกว่านี้ บอกเลยให้ไปทำงานเอกสาร ให้ไปอยู่สถานีดำรวจภูธรต่างจังหวัดก็ไปนะ คือแบบ (หัวเราะ) ตอนนี้รู้สึกอย่างนั้นเลย ให้ไปอยู่กรม ไปอยู่สำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างนั้น ทำงานเอกสารจันทร์-ศุกร์ ก็ไป คือแบบที่นี้มันดูจะไม่ได้ดีขึ้น อยู่ไปแล้วเป็นแบบนี้...”

กาแล (นามสมมติ)

15/10/2565, 2.49 ชม.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประเด็นรองที่ 3.2 ปัจจัยของความเย็นชา

3.2.1 การขาดอำนาจในการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 8 บุญทิ้ง (นามสมมติ) ให้ข้อมูลถึงการขาดอำนาจในการทำงานของตนกับผู้วิจัยไว้ตอนหนึ่งว่า เป็นความรู้สึกเบื่อและไม่ซีเรียสมากกว่า เนื่องจากผู้มีอำนาจตัดสินใจไม่ได้ซีเรียสกับประเด็นดังกล่าวมากนัก ตัวอย่างช่วงหนึ่งของการสัมภาษณ์ เช่น

“...เบื่อมากกว่า เบื่อกับหน้างาน ถ้าอย่างเข้ามาแรกๆ เราเจอเคส เรียกซุบหลายๆ คนก็จะแบบ อ้อ อันนี้เธอ ปล่อยไปเลย มันก็จะแบบ... อย่างคนไทยที่ไปดูไบไปโซนนั้นนะ คือ เราก็อู้ใจไหม่ว่าเขาไปทำอะไร แต่ว่าเราก็อทำอะไรไม่ได้ เลยไม่ใส่ใจ แต่ว่าถ้าเป็นเด็กๆ แบบนี้ก็ส่งให้ผู้กอง ต่ำกว่า 25 อย่างนี้ ก็ไม่เด็กแล้วนะ ก็จะส่งให้ผู้กอง

22-23 แบบนี้ คือต่อให้เราเคร่งไป คนที่มีอำนาจเขาไม่ได้เคร่งนะ เราเครียดป่าวๆ ก็เลยไม่ได้ซีเรียอะไรแล้ว ซุปก็ไม่ได้อะไร...”

บุญทิ้ง (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.35 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 12 บุญส่ง (นามสมมติ) ให้ข้อมูลถึงการขาดอำนาจในการทำงาน ไว้กับผู้วิจัยตอนหนึ่งของการสัมภาษณ์ว่า

“...อำนาจเราทำอะไรได้บ้างล่ะ เช่นผ่อนผันอยู่เกินก็ไม่ได้ บางที ถ้าคุณไป แก่เคลมัวช่วนะ ถ้าเขามารู้ทีหลัง จะโดนแตกเอานะ เราก็อย่าทำตัวเป็นคนรู้มากเลย เอาแค่ scope เราก็พอแล้ว ลูไปหาความรู้ด้านอื่นที่จะพัฒนาได้ดีกว่า บางเรื่องที่เรา รู้คิดว่าเราทำได้ ก็ไม่มีอำนาจทำอีก...”

บุญส่ง (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.17 ชม.

ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 7 กาแล (นามสมมติ) เล่าถึงการขาดอำนาจในการทำงาน ไว้กับผู้วิจัยฟังในตอนหนึ่งว่า

“...ด้วยความที่หน้างานนี้ มันมีการแบ่ง level ไว้ค่อนข้างชัดเจน มันแบ่ง อะไรที่เป็นหน้าที่ หรือไม่ใช่หน้าที่ไว้ชัดเจน และแม้ว่าเราจะสนใจในเรื่องตรงนั้น แต่เราก็กลายเป็นทำไม่ได้ ถึงแม้ว่าเราอยากจะช่วย แต่มันก็ไม่ใช่หน้าที่ ด้วยความที่เคยโดนตำหนิว่ามันไม่ใช่หน้าที่ เช่น ในเรื่องบางเรื่องที่เป็นหน้างานของซุปโป้ง ถ้าเราอยาก จะไปช่วยมันก็ เขาพูดว่าแบบอะไรไม่ใช่หน้าที่ก็... คือ stunt มากเลยนะ ทุกวันนี้อย่างที่เรา รู้กันว่า supervisor ก็ไม่พอ ก็มีน้อย แต่ทุกวันนี้เราทำได้แค่แบบปิดไปให้ซุปโป้ง ถึงแม้ว่าอยากจะช่วยนะ แต่ขอไม่ช่วย ด้วยความที่คิดระบบแบบนี้มา คุณก็ทนไป

ทุกวันนี้เลยทำใจแล้ว แล้วยิ่งหน้างานเพิ่ม งานเพิ่ม ซุปก็ต้องรับภาระ load งานเพิ่ม อย่างอะไรที่มีเรื่องไม่จำเป็นอย่างเด็กเดินทางครั้งแรกอย่างนี้ ผมก็มองว่าจริงๆ เราขอดูแลสุขภาพไป เก็บไว้ ไม่ต้องถึงซุปก็ได้...”

กาแล (นามสมมติ)

15/10/2565, 2.49 ชม.

3.2.2 การขาดความก้าวหน้าในอาชีพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 12 บุณยส่ง (นามสมมติ) ให้ข้อมูลถึงโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพที่มีน้อยไว้กับผู้วิจัยช่วงหนึ่งว่า

“...มองว่าโอกาสในการก้าวหน้ามันน้อยนะ ในเมื่อเราไม่มีโอกาสก้าวหน้าแล้วเราจะไปสนใจอะไรมากมาย คือการที่เราอยากจะพัฒนาต่อยอดความรู้คือเราก็ต้องเพิ่ม level ไปเรื่อยๆ อันนี้คือต่อให้คนๆ หนึ่งโคตรเก่งเลย แต่ถ้าคุณทำข้อสอบไม่ได้ หรือไม่มีโอกาสได้ขึ้น หรือเขาไม่เปิดโอกาสให้ขึ้น คุณก็เก่งแค่ตรงนี้ ถามว่าความรู้ของคุณที่โคตรสุดยอดเลย แต่ถ้าคุณเป็นแค่ลิปสตรี ลิปโท ลิปเอก คนระดับพลตรี พันเอก เขาจะฟังไหม เขาก็มองว่าไอ้เนี้ยแม่งเก่งวะเอาไปใช้งานดีกว่า

ถ้าเขามองว่าคุณเก่งจริง ๆ ทำไมเขาไม่มอบโอกาสให้คุณล่ะ โอกาสที่คุณจะได้พัฒนาความรู้มากขึ้น มีประโยชน์ต่อหน่วยในอนาคตมากขึ้น โห้ย คือบางคนยอมรับแม่งโคตรเก่งเลย แล้วถามว่า ทำไมตอนนี้เขายังได้เป็นแค่ นายสิบอยู่ล่ะ คือถ้าคนมันจะช่วย เขาก็ต้องช่วยไปแล้ว แต่ถ้าคุณยังอยู่ที่เดิม แปลว่าอะไรนี้ แปลว่า เขาหลอกใช้คุณหรือเปล่า

ต่อให้เราเก่ง รู้เยอะแค่ไหน สุดท้ายเราก็ไปสุดแค่นี้แหละ แล้วเราจะรู้เยอะไปทำไมกัน สุดท้ายนี้มองว่าถ้าเรารู้เยอะไป แล้วเห็นคนนั้น คนนี้ทำผิดจากที่เรารู้นะ เราก็จะแบบ...ทำไมไม่ทำแบบนี้วะ มันจะเครียดเราอีก มันไม่ถูกนะ สู้เราไม่รู้เลย มันจะดีกว่าไหม ไปหาอะไรที่มันต่อยอดเราให้มันสูงขึ้นดีกว่า ทุกวันนี้เลยแบบ ฉันทก็อยากรู้แค่นี้แหละ สุดท้ายถ้าเรารู้เยอะไป ไอ้ความรู้ที่มันออกจากตำราปะๆ มันก็ไม่ได้ใช้ตามนั้นอยู่ดี และไอ้คนที่ประยุกต์ใช้ก็ไม่ใช้เราอยู่ดี สุดท้ายก็เป็นคนข้างบนอยู่ดี...”

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บุณยส่ง (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.17 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 1 ทองอยู่ อธิบายถึงการขาดโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพที่ตนเองรู้สึกไว้กับผู้วิจัยตอนหนึ่งว่า

“...อยู่ตรงนี้มันไม่โต ตอนนี้แพลนจะสอบนายร้อย ก็ถ้าได้ ก็โตขึ้นไปอีกขั้นหนึ่งในความคิด ชั้นประทวนรู้สึกว่าเป็นชนชั้นใช้แรงงาน ถ้าโตไปอีกนิดหนึ่ง อาจจะเริ่มใช้แรงงานน้อยลง แต่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น เลยรู้สึกว่าถ้าสอบได้อาจจะดีกว่าไหม ได้ย้าย ได้เปลี่ยนที่ทำงาน ได้โตขึ้นมานิดหนึ่ง อาจจะดีกว่าไหม

แต่ในใจไม่ได้อยากเป็นตำรวจนะ แต่ตอนนี้ยังไม่มีทางอื่นที่จะไปได้ อย่างที่เคยบอกว่า อยากสอบบุคลากร แต่ยังไม่ได้อสอบ กพ. ก็ยังไม่ผ่าน ก็เลยคิดว่าถ้าสอบนายร้อยได้

ก็ยังไม่ล้มเลิกจะสอบบุคลากรนะ เพราะน่าจะเงินดีกว่า แล้วก็ไม่ต้องมามีนาย หรืออาจจะ มีแต่ไม่เหมือนตำรวจ รู้สึกว่าเข้มงวด กฎระเบียบเล็กๆ น้อยๆ หยุ่มหยุิม ทำอะไรก็ไม่ได้ แล้วก็เงินเดือนน่าจะเพิ่มขึ้น...”

ทองอยู่ (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.31 ชม.

3.2.3 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 10 กระจิน (นามสมมติ) ให้ข้อมูลถึงสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานที่ก่อให้เกิดความเย็นชาในที่ทำงานไว้ตอนหนึ่งว่า

“...บางที่มีปัญหากับเพื่อนร่วมงานบ้าง ก็จุกจิกไป ไม่ค่อยผิดใจ แต่ผิดใจทีหนึ่ง ก็ย้ายโซนหนีเลย ถ้ากับคนที่มีปัญหาก็คือสุดนะ ไม่เอาเลย จากที่เคยเป็นมิตรกัน เคยเรียกว่า เพื่อนๆ บล็อก IG, facebook ทหมดเลย แต่ก็น้อย มี 2 คนตั้งแต่ที่ทำงานมาที่มีปัญหาจริงๆ แต่ก็แรงหมดเลย ไม่มองหน้าเลย ซ้ำมาก อายุุน้อยแล้วยังจะมีเรื่องกับเขาไปทั่ว กับคนอื่น ก็มีประปรายแต่ก็กลับมาคุยกันได้ แต่ก็อาจจะไม่สนิทใจเหมือนเดิม ไม่หนักเท่า 2 คนนี้ ซึ่งเราไม่ต้อง contact แล้ว ย้ายโซนหนี...”

กระจิน (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.47 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 9 ทองเหม็น (นามสมมติ) ให้ข้อมูลถึงสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานที่ก่อให้เกิดความเย็นชาในที่ทำงานไว้ตอนหนึ่งว่า

“...เพื่อนร่วมงานมีบ้าง กับเพื่อนก็มีแบบเล็กน้อย แต่ไม่เท่ากับการที่เหวี่ยง ผู้โดยสาร เช่น บางเรื่องเรารู้สึกเราพูดได้ แต่เราไม่พูด เหมือนกับว่าเราเคยคุยเรื่องนี้ได้ เหมือนพอเย็นชา เราเปลี่ยนความรู้สึกไป อ้อ ไม่ค่อยพูดแล้วกัน เขาพูดอะไรมา เราก็ไม่พูด พูดบ้าง แต่ลดพูดน้อยหน่อย แต่ไม่ถึงขั้นไม่พูดเลย ไม่มี

ความ toxic ในที่ทำงาน คนในที่ร่วมงาน toxic บางคน บางที แบบไม่ได้มีอะไรเลยแต่เรารู้สึกว่าเขา toxic ทั้งคนในผลัดเดียวกันและโซนอื่น ในผลัดเดียวกันบางทีก็มีนะ แบบไม่มีอะไรหรอก แต่เรารู้สึกไปเองว่าเรามาอยู่อะไรที่นี้วะ เราดูเข้ากับใครไม่ได้เลย ฅน บางวันบางเวลา บางวัน บรรยากาศมันทำให้เรารู้สึกแบบนั้นก็มี ตอนไปช่วยโซน 2 ก็ไม่ได้ รู้สึกเป็นปัญหานั้น เคยมีโมเมนต์แบบไม่เป็นพวกพ้องกับฝั่งนั้นนะ แต่หลังๆ ก็ไม่ค่อยสนใจ แล้วแหละ ก็พยายามอยู่ของเราไป มันไม่ได้ประสานเป็นหนึ่งในอะไรขนาดนั้นหรอก ...”

ทองเหม็น (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.22 ชม.

ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 12 บัญส่ง (นามสมมติ) อธิบายถึงสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่ราบรื่นทำให้ผู้วิจัยฟังในช่วงหนึ่งว่า

“...ทุกวันนี้เวลาไปทำงานเห็นว่านี่ friendly กับทุกคนถูกไหม แต่มันจะมีกับบางคนที่เราไม่ค่อยได้พูดได้คุยด้วย ส่วนหนึ่งอาจจะเพราะเราที่ก่อนหน้านี้ไปชนกับเขามั้ง เราแหม่งรักความยุติธรรม ก็ไม่เชิงหรอก แต่กลัวคนที่ทำงานกับเราเขาเสียผลประโยชน์ในเลยแบบไปแอบไวยวายชนิดหนึ่งมั้ง

หลังจากนั้นมาคนที่เราไปไวยวายด้วยก็แบบไม่พูดไม่คุย ไม่นูนไม่นี้ไม่นั้น เราก็ก้าวแล้วแต่ ไม่คุยกับเราก็ก้าวเรื่องของคุณ แต่ถามว่าเวลามีนงานอะไรที่ไอ้พวกนั้นๆ ไม่ว่างทำเราก็ก้าวให้ตลอดแหละครับ แต่ไม่พูดกับเราก็ก้าวแล้วแต่ แต่ไอ้คนที่เราทำให้ ไม่มีมาขอบคุณนะ

ถึงบอกว่าช่วงนี้ไม่อยากทำอะไรพลาดเดี๋ยวจะชวย ก็คงรอลุ้นเรายู่ละมั้ง ทุกวันนี้เลยแบบเอาตัวเองทำดีที่สุดก็พอแล้ว ไม่อยากจะทำพลาดให้พวกเขาเล่น ช่างแหม่งเหอะไม่เป็นอะไรหรอก...”

บุญส่ง (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.17 ชม.

3.2.4 การขาดแรงจูงใจในการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 5 แต่งอ่อน (นามสมมติ) เล่าให้ผู้วิจัยฟังในช่วงสั้นๆ ถึงแรงจูงใจที่ไม่เพียงพอในการทำงานว่า

“...เฮ้อ ทำให้รู้สึกว้า ไม่ค่อยอยากมาทำงานเท่าไรเลย ขยันเท่าไหนก็ไม่พอนะพี่ตรงนี้ ให้ช็อคโกแลตอย่างนี้ (หัวเราะ) ถ้าได้ยอดตรวจสูง ถ้าให้เงินค้อยแบบมีกำลังใจหน่อย...”

แต่งอ่อน (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.54 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 4 บานเย็น (นามสมมติ) ได้ให้ข้อมูลถึงการขาดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นมุมมองส่วนตัวต่อการปฏิบัติหน้าที่ไว้ช่วงหนึ่งของการสัมภาษณ์ว่า

“...จริงๆ แรงกระตุ้นหรือรันทันในงานของเรา มันน้อย เพราะมันไม่มีแรงจูงใจอะไรทั้งนั้นในงาน ให้มันกระตุ้นหรือรันทันเลย เข้าใจไหม อันนี้คือดีไป หนักๆ แล้วได้อะไรละ ในเมื่อทุกอย่างก็เท่ากัน ที่นี้ไม่มีแรงจูงใจให้ทำงานเลย สุดท้ายทำดีแทบตาย ถ้าเขาไม่ชอบ

ก็ไม่ได้อะไรอยู่ดี แต่ความจริงแล้วอยากได้ยอดตรวจเยอะใหม่ ก็ไม่หรรอก ได้ไปแล้ว
ได้อะไรเอ่ย นายมาแจกช็อคโกแลต (หัวเราะ) แพนบอกไม่ร่อยนะ... ”

บานเย็น (นามสมมติ)

15/10/2565, 1.46 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 10 กระจิน (นามสมมติ) ให้ข้อมูลที่แรงจูงใจในการทำงานที่มองว่า
ไม่สมกับงานที่ทำอยู่ว่า

“...ยิ่งพอข้างบนเขาดูไม่ค่อยใส่ใจมตงานเท่าไรนัก มันก็เหนียวใจพี คนทำงาน
จริงๆ มันเหนียว โอเค ถ้ามามีเงินคือทุกอย่างใหม่ ใช้เงินคือทุกอย่างไง ถ้าเพิ่มเงิน
หรือว่าถ้าคุณแสดงอะไรสักอย่าง ังให้รู้สึกว่าคุณใส่ใจลูกน้องอยู่บ้างก็ยังมี ไม่ใช่ว่า สั่งมาที่
จะเอานโยบายอันนั้นให้ได้ อันนี้ให้ได้ มันไม่ได้ มันสื่อว่าคุณไม่ได้สนใจคนทำงานเลย
คุณสนใจแต่ผลลัพธ์ ซึ่งผลลัพธ์ให้ใครก็ไม่รู้

จะเอายอดตรวจสูง เอานั่น เอานี้ ขนาดรางวัลที่ให้ยอดที่ 1 2 3 ให้ลำโพง
บ้าปะ คือมันจะให้ 500 1000 ยังดูดีกว่า ซึ่งน้อยมากแล้วนะ ช่วยอะไรไม่ได้ ไปกินซาบู
ก็หมดแล้ว คือ ให้แบบเป็นสินน้ำใจ ให้แบบว่า เออทำดี ทำต่อไปนะ เป็นค่าขนม
ก็ยังดี แต่นี่แหม่งให้ลำโพง โอ้โห มันก็สื่อเลยนะว่าเขาไม่สนใจ ไม่ได้ take it serious
ในการที่จะสนใจว่าลูกน้องจะรู้สึกยังไง มีแต่ลูกน้องสนใจกันเอง สารวัตรฯ รองผู้กำกับฯ
ผู้กำกับฯ ที่คลุกคลีมาบ้าง เขาก็จะพอเข้าใจเราอยู่บ้าง...”

กระจิน (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.47 ชม.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

3.2.5 การหมัดใจกับผู้บังคับบัญชา

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 2 ละม่อม (นามสมมติ) เล่าให้ผู้วิจัยฟังช่วงหนึ่งถึงการหมัดใจ
กับผู้บังคับบัญชาในที่ทำงานว่า

“...ตอนนั้นแบบช่วงที่ย้ายผลัด รู้สึกแบบหงุดหงิดโมโห อย่างที่บอกแหละ
โดนย้ายผลัด ไม่อยากมาทำงานเพราะนายคนเก่า แต่ก็แบบพอเห็นหน้าแล้วแบบ
คือ แยมมากเลยที่ติดมา ไมโทร ไม่บอกไม่กล่าว จนโชน 2 ต้องโทรมาเอง แบบรู้สึกไม่ดี
ถ้าบอกสักหน่อยจะดี ตอนนี่เจอก็ไม่ไหว นายผลัดเก่า ฉันทก็ไม่ไหวอีกแล้ว เออ คือเขิด
เดินกับพี่อีกคนไปแบบ เดินผ่านไปเลย ทำกับเราขนาดนี้ ไหวไม่ลงวะ...”

ละม่อม (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.56 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 6 บังอร (นามสมมติ) ให้ข้อมูลถึงความรู้สึกหมดใจกับผู้บังคับบัญชาในการทำงานกับผู้วิจัยในช่วงหนึ่งของการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลว่า

“...กับเจ้านาย หมดอารมณ์มาก อันนี้อันดับ 1 เลย หมดใจด้วย อันดับแรกเลยนะ เหมือนไม่มีอิสระ เหมือนถูกเพ่งเล็งอยู่ตลอดเวลา แค่ว่าเขาอยู่เนี่ยในนี้แหละ มาทำงานนะ แม้เราจะไม่เห็นเขา เราก็รู้สึกว่ามันจะทำอะไร แบบลุกไปจะโดนด่าไหม ไปเข้าห้องน้ำนานจะโดนด่าไหม เพราะมันเคยโดนไป

ไปซื้อน้ำจะโดนว่าไหม เขาเคยถามว่าทำไมไม่เตรียมตัวมา เราก็อ้าว คือ แล้วทำไมคนอื่นซื้อได้ แล้วทำไมเราซื้อไม่ได้ คือปกติเราก็จะแบบซื้อให้ทุกคนนะ ไม่ใช่เราคนเดียว เราเป็นคนลงไปซื้อให้ทุกคนยังโดนว่า เข้าห้องน้ำนานก็โดนไลน์ตาม มีช่วงหนึ่งโดนบ่อย เขาจะพูดลอยๆ ในไลน์กลุ่ม ให้รีบขึ้นเคาน์เตอร์นะ ผู้โดยสารเยอะ คือเพิ่งลงมาได้ 5 นาที 10 นาที ก่อนหน้านั้นฉันไม่ได้ลงเลยนะ

ก่อนหน้านี้อีกชัดเจนในความรู้สึกวันที่เขาไม่มา ทุกคน happy มากๆ ทุกคนรู้สึกได้ว่ามันดีนะ ห้องกินข้าวมันไม่ใช่เซพโชนของเราอีกต่อไป ไม่อยากลงเพราะไม่อยากเข้าไปแบบ เอนั่งอยู่บนเคาน์เตอร์ดีกว่า นั่งตรวจๆ ไป...”

บังอร (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.34 ชม.

ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 5 แดงอ่อน (นามสมมติ) เล่าให้ผู้วิจัยฟังในตอนหนึ่งของความรู้สึกหมดใจกับผู้บังคับบัญชาว่า

“...หมดใจกับนายนะ เหมือนตอนวัดซิน เขาก็ชอบกดดันว่า ทุกคนก็น่าจะรู้ว่า เป็นตำรวจ ต้องทำอะไร อย่างไรเราเป็นตำรวจก็ขัดคำสั่งอะไรไม่ได้ เหมือนจะพูดว่า เรา อย่างไรเสียก็ต้องฉีดยาโนแวนนะ ยังไงคุณก็ต้องฉีดยาโนแวน แล้วก็ตอนนั้นมันไปเที่ยวผลัด เขาก็ชอบพูดตลอดว่า ถ้าใครไม่ไปเที่ยวกับผลัดด้วยกัน ช่วงนี้ช่วงเกลี้ยผลัดพอดีเลย เขาจะชอบขู่ คนที่ไม่ไปร่วมงานกับเขาหรืออะไรแบบนี้

อ้อๆ เอาจริงที่ คือตอนนี้ผลัดมันมีปัญหาอยู่อย่างเดียว ถ้าปัญหานั้นออกไปได้ ก็คือจบ ถูกจุดก็คือจบเลยละ ข้อสั่งการมันก็นิดๆ นะ มากก็เยอะนะ แต่หัวหน้าคือสิ่งที่แบบ โอ้โฮย คือบางที่เขาใส่อารมณ์กับเราเลยนะ เพราะเขาพูดว่า วันนี้อารมณ์ไม่ดี หรือบางที่เขาพูดเล่นหรือเปล่า เขาชอบพูดว่าสบายใจแล้ว ได้ที่ระบายอารมณ์แล้ว เราก็รู้สึกแบบ เขาเป็นอะไรวะ...”

แดงอ่อน (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.54 ชม.

ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 7 กาแล (นามสมมติ) ให้ข้อมูลถึงการหมัดใจกับผู้บังคับบัญชา
ไว้ในการสัมภาษณ์ช่วงหนึ่งว่า

“...ด้วยความที่ว่าเรามองเขาเหมือนคนในครอบครัว เหมือนที่ เราก็เลยคาดหวัง
กับเขามั่ง ว่าเขาน่าจะ treat เราดีๆ นิดหนึ่ง แต่ก็ได้ไม่ได้เพื่อการนั้นนะ คือ เราก็กังใจ
ที่จะทำให้เขานั้นแหละ แต่กลับกลายเป็นเรายังโดนอย่างนั้นเลยอะ สิ่งที่เราเจอมา
ก็ step back

เพราะแต่ก่อนเรื่องส่วนตัวก็ให้งาน เวลาส่วนตัวก็ให้งาน ทุกอย่างก็อุทิศให้งาน
หมดเลย ให้งาน ให้ผู้บังคับบัญชา บางที่ได้หยุดก็ไม่ได้หยุดเลย ก็ทำไป ไม่ได้คาดหวังอะไร
พอมาเจออะไรอย่างนั้นแล้วเราก็กองออกมาหมดเลย แล้วจัดสรรเวลาใหม่ work life
balance ขึ้น ตอนนีไครคิดอะไรกับเราก็อันนี้แล้วแหละ เพราะสุดท้ายแล้วทุกคนมา
เพื่อตัวเองทั้งนั้น บางทีเขาอาจจะคาดหวังกับเรา เพื่ออะไรหรือเปล่า

เขามองเราไม่เหมือนที่เรามองเขา เขามองเราเป็นอะไรไม่รู้ เรากลายเป็นคนไม่รู้จัก
สำหรับเขา หลายๆ ครั้งที่ผ่านมามาเราทำให้เขาขนาดนี้ แต่เรากลายเป็นใครก็ไม่รู้
เรื่องของผู้บังคับบัญชา ถ้ามารบกวน มาส่งงานนอกเวลาที่รบกวนเราเกินไป ต้องกล้า
ที่จะปฏิเสธ ปฏิเสธเลย เพราะเมื่อก่อนรับมาหมด ไม่ค่อยปฏิเสธ แต่ทุกวันนี้ไม่ได้แล้ว
เวลาส่วนตัวมองว่าน้อยอยู่แล้ว

อย่างที่บอก ก่อนหน้าเจอที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติกับเรา เราก็กัง sad ไป
มันก็หลายครั้ง ไม่ได้ครั้งเดียว เฮ้ย แบบเราทุ่มเทขนาดนี้แล้วยังทำแบบนี้กับเราได้ยังไง
มันถึงเวลาที่ต้องพอ ไม่ใช่มาทำครั้งเดียว เราก็กังเป็นคนให้ออกาสคนนะ มันก็หลายครั้งนะ
บางทีเรื่อง toxic เราก็กังซิมซิบไว้ toxic จนกลายเป็นคิดไปคิดมา เขาคิดยั้งกับฉัน
ไม่ทรอกน่า เฮ้ย สุดท้ายเขาคิดยั้งกับฉันจริงๆ โอเคแหละ ถึงเวลาต้องแยกจากกัน
และทุกวันนี้ก็อยากจะถอยออกไปเลย ไม่อยากเห็น เพราะทุกวันนี้เรายังเห็นหน้าอยู่
เรายังรู้สึกแบบ อะไรวะ แล้วทุกวันนี้ toxic ก็ยังมีคำพูดแบบ toxic toxic ออกมา...”

กาแล (นามสมมติ)

15/10/2565, 2.49 ชม.

3.2.6 ความรู้สึกไร้ความสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5 แต่งอ่อน (นามสมมติ) เล่าให้ผู้วิจัยฟังในตอนหนึ่งของความรู้สึกว่า
งานที่ทำอยู่ไม่ได้มีความสำคัญมากนัก และในบางครั้งก็ไม่ได้ได้รับความเคารพนับถือจากบุคคลแวดล้อม
ด้วย

“...มันไม่ได้เป็นหน้าตาหรืออะไร มันก็แค่เหมือนด่านรักษาความปลอดภัย อันนิ่งหรือเปล่า ที่เขากันเอาไว้ แล้วเราก็ทำแค่นั้น เพื่อความปลอดภัยเฉยๆ แต่ไม่ได้มาเป็นแบบสิ่งนี้มันยิ่งใหญ่มากนะ ฉันทำอะไรเพื่อประเทศชาติ เป็นหน้าที่สำคัญ ก็แค่รู้สึกว่ามันเป็นหน้าที่ อีกรางงานหนึ่งที่เรากำลังทำแค่นั้น เพียงแต่ว่ามันเกี่ยวเนื่องกับความปลอดภัย ความมั่นคง

แต่ biometrics นี่ไม่มั่นคงนะ บอกเลย (หัวเราะ) โอ้โฮว หน้าไม่เหมือนกันเลย ขึ้นเขียว คือ แบบมันไม่มั่นคงตั้งแต่ระบบ แล้วจะเอาความมั่นคงอะไร อุปกรณ์เครื่องใช้ อะไรคือซ้ำมาก ผู้โดยก็จะแบบ ได้ยังคะๆ นี่ก็แบบโอ้โฮ อยากรู้ให้ได้เหมือนกันคะ แต่ยังไม่ได้จริงๆ เออ บางคนก็เหมือนจะเดินมาแล้วเดินออกไปเลย แบบอะไรอะ

แอร์โฮสเตสต่างประเทศ ไม่มีปัญหาเลยนะ พอคนไทย จะแบบว่า โอ้ย อีกละ ทำไมคนไทยมันขนาดนี้วะ ตรงนี้ก็กว้างนี่จะทำไม่เปิด คือแบบ เขาจะเอาให้ได้เลย ป้าม่วงนะมืออยู่ป่าเดียว สีส้มก็นิดหน่อย แต่ไม่เท่าป้าม่วง มันรู้สึกทั้ง failed ทั้งโกรธนะ พี่ง คือแบบมันไม่ใช่หน้าตานะพี่ ขนาดคนไทยด้วยกันเขาก็ยังไม่ได้มีความคิดเลย บางคนเขาก็ไม่รู้ด้วยซ้ำว่า ตม. คือตำรวจ คือแค่รู้สึกว่าเขาไม่ได้รู้สึกว่าเขา เฮ้ย งานนี้คือสิ่งสำคัญสำหรับประเทศนะ มันไม่ได้เป็นหน้าเป็นตาไรขนาดนั้น...”

แตงอ่อน (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.54 ชม.

ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 3 สำเภา (นามสมมติ) อธิบายถึงความรู้สึกไร้ความสำคัญในการทำงานไว้กับผู้วิจัยช่วงหนึ่งว่า

“...ก็เห็นมันเป็นแค่งานหนึ่งนะ ไม่ได้สำคัญอะไรมากขนาดนั้น รู้สึกว่า เออ ถ้าเราไม่ได้ทำก็มีคนอื่นมาทำแทน แค่นั้นเอง ถ้าเราย้ายไป ก็จะมีคนอื่นมาทำแทน มันไม่ได้แบบต้องใช้ความสามารถพิเศษที่จะทำให้เรามีความสำคัญกับเนื้องานขนาดนั้น ทั่วไป ใครทำก็ได้ มันก็แค่งานๆ หนึ่งละ ไม่รู้สึกเป็นประโยชน์ต่อใคร ต่ออะไรเลย เป็นแค่งานนิดๆ ที่ใครก็ทำได้ มีคนมาแทนฉันก็ได้ งานนี้ไม่ได้มีประโยชน์ต่อสังคมอะไรมากมาย

ถ้าแบบอนาคตถ้ามี AI มาแทน ฉันก็อาจจะตงงาน มันไม่ได้สำคัญอะไรกับประชาคมโลกสักเท่าไรเลยนะ รู้สึกตัวเล็กจ้อย เออ ไม่รู้สึกเป็นประโยชน์อะไรเลย รู้สึกไม่เห็นตัวเองสำคัญเท่าไรเลย พูดแล้วเศร้า...”

สำเภา (นามสมมติ)

13/10/2565, 1.13 ชม.

ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 6 บังอร (นามสมมติ) อธิบายถึงความรู้สึกว่า งานที่ทำไม่ได้สำคัญเท่าไรนัก และความรู้สึกว่าตนเองไม่ได้สำคัญกับงานที่ทำให้ผู้วิจัยฟังในตอนหนึ่งว่า

“...บางทีก็มองว่างานมันไม่สำคัญนะ ก็แบบไม่เห็นมีอะไรเลย ตรวจๆ ไป แต่ถ้ามองดีๆ ก็ ความมั่นคงอยู่นะ แต่สภาพเรานั้นไม่ค่อยมั่นคงเท่าไรเลยละ (หัวเราะ) คนอย่างฉันเนี่ยนะมาทำอะไรแบบนี้ สภาพแบบ เหมือนทำไปเรื่อยๆ นะ ไม่ค่อยคิดเรื่องนี้เท่าไร

พูดกับเพื่อนอยู่ว่า ฉันแม่งไม่เห็นมีประโยชน์ต่อผลัดเลยอะ ถ้าเขาคิดจะหยิบใครออก ก็น่าจะเป็นฉันเนี่ยแหละ ทำอะไรก็ได้ไม่ได้ ให้ไปฝึกตรงนั้นสักพักก็กลับมาที่เดิมทำเป็นนะแต่ไม่ได้รู้สึก อย่างปรับเคยไปฝึก 2 ครั้ง เดือนหนึ่งก็ให้กลับมาที่เดิมเราก็ลืมไป พอไม่ได้ทำบ่อยๆ ก็เหมือนคนทำไม่เป็น คือ คนอื่นก็ทำเป็นเหมือนกันนะ ใน level นี้ หลักๆ ก็คือนั่งเคาน์เตอร์นี้แหละ ทั้งที่แบบความจริงนะ งานหลักก็คือตรวจผู้โดยสารนะ จะมาคิดว่าตัวเองไม่มีประโยชน์ได้ยังไง...”

บังอร (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.34 ชม.

3.2.7 การขัดกันของอำนาจหน้าที่และการปฏิบัติงานจริง

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 9 ทองเหม็น (นามสมมติ) ให้ข้อมูลถึงการขัดกันของอำนาจหน้าที่และการปฏิบัติงานจริงไว้ตอนหนึ่งว่า

“...ไม่มีโมเมนต์ว่า ฉันเป็นหน้าตาของประเทศ ฉันต้องทำดี รู้สึกว่าอยากจะด่าก็ด่ารู้ว่ามันขัดกันอยู่นะ บางทีบริการก็ใช่ แต่ก็ไม่ต้องบริการจนต้องยอมเขาทุกอย่างแบบตอนนี้ ทั้งๆ ที่บางที การที่กล่าวการ complain ก็เป็นเรื่องที่แบบ มันไม่ใช่เรื่องใหม่ มันก็ต้องดูด้วยว่าบางเรื่อง มันก็ควรที่จะพูดนะ

คืออยากให้เราทำงานมันคงนะโอเค แต่ถ้าบางคนมันไม่ดีใส่เรา rude ใส่เราเราก็ไม่ควร polite ตอบโหมลละ หน่วยงานเรานั้นไม่ได้แบบต้องบริการขนาดนั้นแทบจะประเคนแล้ว ไม่ใช่ เหมือนแบบบางที่เขาอยากจะให้ polite ที่สุดอย่างนี้กล่าว complain กล่าวนู่นนี่นั่น ก็เลยรู้สึกขัดแย้ง อีกส่วนหนึ่งก็เพราะหน่วยงานเราโดนด่าเยอะ องค์กรใหญ่ของเราโดนด่าเยอะ เขาก็เลยกลัว คิดในใจแหละว่าเรื่องนี้...”

ทองเหม็น (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.22 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 8 บุญทิ้ง (นามสมมติ) เล่าสั้นๆ ถึงการขัดกันของอำนาจหน้าที่ และการปฏิบัติงานจริงว่า

“...ไม่นะ เราไม่ใช่ประตูของประเทศ (หัวเราะ) ประตูอยู่นั่น อยากผ่านไปโน้น อยากได้รับการตอบรับดีๆ ไปอยู่นั่น นี่ไม่ใช่ประตู คือนึกว่า อย่างเวลาเราบอกผู้โดยสาร นะ มันไม่ได้เป็นภาพลักษณ์นะ มันเป็นหน้าที่นะ เราเป็น officer เราไม่ได้ ask ขอให้คุณ แบบ เออ ถ่ายรูปหน่อยนะ คือ เราสั่งให้คุณถ่ายรูปนะ เลยไม่ได้คิดว่าต้องเป็น หน้าตาประเทศ คือ แค่แบบคนสูงๆ เขาเน้นการบริการแค่นั้นแหละ...”

บุญทิ้ง (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.35 ชม.

ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 1 ทองอยู่ (นามสมมติ) เล่าให้ผู้วิจัยฟังถึงความขัดแย้งกันระหว่างบทบาทหน้าที่กับการปฏิบัติงานจริงในตอนหนึ่งว่า

“...เหมือนอย่างที่สารวัตรบอกด้วยใจว่าเราเน้นการบริการ นึกในหัวว่า ทำไมเราต้องเน้นการบริการ ในเมื่อเราเป็นเหมือนผู้รักษาความปลอดภัย ทำไมเราต้องบริการวะ ทำไมต้องอย่างนั้นอย่างนี้นะคะ แบบไม่ใช่ไหม มันแบบ ผู้โดยสาร ก็ไม่ได้จะมาสุภาพกับเรา ก็เลยแบบ มันไม่ควรจะเป็นเรื่องการบริการมาก รู้สึกว่าขัดแย้งกัน

เกลียดมากเลย การที่เราโดนผู้โดยสารร้องเรียน เรารู้สึกว่าเราไม่ได้ผิด แล้วผู้บังคับบัญชา ก็จะเข้าข้างผู้โดยสารมากกว่าเรา ยังไม่เคยโดนด้วยตัวเอง แต่เราเห็นเพื่อน มันชอบโดนว่าเว้ย พวกแบบแแก้วๆ ตอนนั้นมีเรื่องแบบ อะไร จะให้ทำยังไง ทำไมไม่พูดละ เออ อะไรแบบนี้ แคสแกนนิ้วทำไม ไม่พูดละ เออ แล้วมันก็ร้องให้ เออ นั่นแหละ มันทำอะไร ไม่ได้ไง แบบเราทำอะไรกลับไม่ได้ไง ฮืออ้อ...”

ทองอยู่ (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.31 ชม.

ประเด็นหลักที่ 4 ความมีประสิทธิผลในการทำงาน

สำหรับประเด็นหลักที่ 4 ความมีประสิทธิผลในการทำงาน เป็นองค์ประกอบข้อสุดท้าย ใน 3 ข้อขององค์ประกอบของภาวะหมดไฟในการทำงาน ต่อจากความอ่อนล้า และความเย็นชา ที่ผู้วิจัยได้อธิบายไปแล้วในประเด็นก่อนหน้า ในประเด็นนี้จะกล่าวถึงการทำงานได้อย่างดี มีประสิทธิภาพ สำเร็จออกมา มีประสิทธิผลที่ดีหรือไม่ของกำลังพลที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน

โดยผู้วิจัยจะแบ่งออกเป็นประเด็นรอง 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นรองด้านการรับรู้ความมีประสิทธิภาพ
ในการทำงานของตนเอง และประเด็นรองด้านการปฏิบัติงานที่สะท้อนความมีประสิทธิภาพ
ในการทำงาน

ประเด็นรองที่ 4.1 การรับรู้ความมีประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง

ตารางที่ 4 การประเมินความมีประสิทธิภาพในการทำงานด้วยตนเอง

ลำดับที่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (นามสมมติ)	คะแนนความมีประสิทธิภาพ ในการทำงานจากการประเมินตนเอง (ร้อยละ)
1	ทองอยู่	70
2	ละม่อม	90
3	สำเภา	80
4	บานเย็น	80
5	แดงอ่อน	50
6	บังอร	60
7	กาแล	90
8	บุญทิ้ง	50
9	ทองเหม็น	70
10	กระถิน	80
11	พรหล้า	70
12	บุญส่ง	60

การรับรู้ความมีประสิทธิภาพในการทำงานในหน้าที่ของตน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิด
ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 12 คน ได้ประเมิน
ความมีประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองที่ระดับร้อยละ 50 - 90 โดยมีค่าเฉลี่ยความมีประสิทธิภาพ
ในการทำงานอยู่ที่ร้อยละ 70.83 โดยมีรายละเอียดของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 1 ทองอยู่ (นามสมมติ) ได้ประเมินความมีประสิทธิภาพในการทำงาน
ของตนเองที่ระดับร้อยละ 70 โดยระบุกับผู้วิจัยในตอนหนึ่งของการสัมภาษณ์ว่า

“...อาจจะไม่มีประสิทธิภาพ เหมือนกับแบบพอลุโธ พอให้มันให้ผ่านไป เรียกว่า
มีประสิทธิภาพได้ไหมก็ไม่รู้เหมือนกัน เหมือนแบบถ้ามีปัญหาเราก็อึ้งซุบนะ เรียกซุบ

ส่วนมากก็จะไม่ได้แก้ปัญหาด้วยตัวเองเท่าไรนักหรอก ถ้าผู้โดยสารมาถามทาง ก็บอกไปตามทางไป เลี้ยวซ้าย อะไรแบบนี้ เต็ม 100 ให้คะแนนตัวเอง 70% บางทีผู้โดยสารมาถามเรื่อง visa ก็ตอบไม่ได้ ก็ไม่รู้ ต้องเรียกซูป ถ้ามีคนไม่ยอมไปทำ re-entry เจอบ่อย ก็ต้องพูดให้เขาเข้าใจนะ ว่าที่มีอันเก่านะบางทีเขาเข้าใจว่ามันยังใช้ได้อยู่ เนี่ย มันหมดอายุไปแล้วนะ ถ้าไม่ทำก็ใช้วีซ่านี้ไม่ได้นะ ต้องทำมาใหม่ บางทีเขาไม่เชื่อเราก็อธิบายเหตุผลไปในระบบไว้

งานก็ไม่ได้ยากนะ มัน challenge อะไรนะ ก็รู้สึกว่ามันไม่ได้ใช้ความสามารถขนาดนั้น ก็เฉยๆ นะ อาจจะเป็นเรื่องภาษาก็ได้ ภาษาก็ยังไม่ค่อยแข็งแรงเท่าไร ก็ไม่ได้ดีขนาดนั้น อาจจะเป็นบางครั้งเราพูดไปเขาก็ไม่เข้าใจ หรืออาจอธิบายอะไรยาวๆ เขาก็ไม่เข้าใจ เราก็อธิบายพูดศัพท์อะไรมาดี

มีช่วงหนึ่งที่ห้ามบันทึก flight ผิด ฉะนั้นมั่นใจตัวเองมาก คิดว่าเราเช็คดีแล้วนะ ว่าวันนี้ไม่ผิด แต่พอดี ทองอยู่ มีบันทึกผิดคนนึงนะ เราก้แบบ อ้าว แต่ก็สแกนบัตรที่นั่งไว้ ถ้าให้คิดว่าทำได้ ก็ถ้ากำหนดมาก็ต้องทำให้ได้ มีช่วงหนึ่งที่รีเช็คบ่อยมาก เพราะไม่อยากผิด ... ”

ทองอยู่ (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.31 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายชื่อที่ 2 ละม่อม (นามสมมติ) ได้ประเมินความมีประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองที่ระดับร้อยละ 90 โดยอธิบายกับผู้วิจัยในตอนหนึ่งของการสัมภาษณ์ว่า

“...ในเรื่องการทำงานนี้คิดว่าก็โอเคนะ คุยกับผู้โดยสารรู้เรื่อง แบบเวลาถามเรื่อง re-entry เรื่องสิทธิอะไรแบบนี้ รู้สึกว่านี่คือสิ่งที่เราแก้ปัญหาหรือเปลว่ะ ดูๆ แบบ ผ.30 มา ฉะนั้นจะทำรีเอนทรี ก็อธิบายให้เขาฟังใหม่ว่า คุณก็มาได้เลย แบบ stamp เข้ามาเลย รีเอนทรีฟอร์ม ลองสแตมป์ นะ จะยกตัวอย่างก็แบบ เหมือนงานเรามันไม่ค่อยมีอะไรเหมือนมันก็เป็น pattern เกิดปัญหาที่เรียกซูป ซูปก็ไปจัดการ

เอาจริงฉันทก็รู้สึกนิดหนึ่งว่าเก่งอยู่นะ เพราะว่ายอดตรวจฉันทก็สูงตลอด ฉันทก็อยู่ในเกณฑ์สูงตลอด เพราะมันไม่รู้จะไปไหน ก็เลยนั่งตรวจๆ ไป (หัวเราะ) แบบ อ้าว เออ ได้ที่หนึ่งอีกแล้ว ตอนอยู่ผลัดเก่าก็เคยได้รางวัลจากอดีตสารวัตรท่านหนึ่งที่เขาแจกปากกาจีน

อาจจะเรื่องภาษาอะไรแบบนี้ด้วย ที่เราได้เรียนภาษาเพิ่มขึ้น ได้จากผู้โดยสารเวียดนามที่ไม่รู้เรื่องจนเราต้องพูดภาษาเขาแทน (หัวเราะ) เออ แล้วก็ชอบถามว่า กัมพูชาอะไรแบบนี้คนที่แบบพอพูดได้ แบบ right hand in your language พูดว่าอะไร

มองกล้อง พูดว่าอะไร ก็จะได้สื่อสารได้รู้เรื่องขึ้น ก็รู้สึกว่ามีคามภูมิใจนะที่เราที่ดู
รู้หลายภาษานี้หว่า ซ้ายขวาอะไรนี้ ประเทศนู่น ประเทศนี้ เราก็พอพูดได้นิดหน่อย ค้างๆ
คำกล่าวทักทาย...”

ละม่อม (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.56 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 3 สำเภา (นามสมมติ) ได้ประเมินความมีประสิทธิภาพในการทำงาน
ของตนเองที่ระดับร้อยละ 80 โดยอธิบายกับผู้วิจัยในตอนหนึ่งของการสัมภาษณ์ว่า

“...คิดว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่นะ ทำงานละเอียดอยู่ รอบคอบ
มากกว่าคนอื่น มีประสิทธิภาพ เป็นนิสัยในการทำงาน เออ เพราะทำงานละเอียดแหละ
ฉันเป็นมนุษย์ชอบ scan นะ scan ทุกหลักฐาน ทำเป็นประจำอยู่แล้ว เออ เวลาทำงาน
ก็ทำละเอียดอยู่นะ ก็มีประสิทธิภาพอยู่นะ ทำงานเก่งอยู่นะ (หัวเราะ) ถ้าให้เทียบกับ
อย่างอื่น เช่น นั่งทน อะไรแบบนี้ก็คงไม่ใช่ ให้คะแนนตัวเอง 80%...”

สำเภา (นามสมมติ)

13/10/2565, 1.13 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 4 บานเย็น (นามสมมติ) ได้ประเมินความมีประสิทธิภาพในการทำงาน
ของตนเองที่ระดับร้อยละ 80 โดยอธิบายกับผู้วิจัยในตอนหนึ่งของการสัมภาษณ์ว่า

“...ความมีประสิทธิภาพในการทำงานเธอ ก็รู้สึกว่าจะตั้งใจนะ 80 เปอร์เซ็นต์ละกัน
ในส่วนงานที่ทำเป็นก็ยังสามารถตั้งใจ แต่เอาจริงงานเรามีอะไร งานเรามีอะไร มีแค่ตี
กับถาม vat refund นะ re-entry นานๆ ที จะเจอคำถาม visa จริงจังอะไรอย่างนี้

อ้อ อีกอย่างคือฉันพูดกับฝรั่งได้ไง อธิบายได้สินะ ชอบมีเขาชมว่าพูดอังกฤษ
ดีมาก คนญี่ปุ่นก็จะแบบว่า พูดญี่ปุ่นได้ด้วยเธอ แต่ก็ไม่ได้ expertise เท่าอังกฤษ
เหมือนเขาถามอะไร บางทีผู้โดยสารเขาก็อยากรู้อะไรบ้าง แค่พูดๆ กับเขาหน่อย มันก็คง
ไม่เป็นอะไรมั้ง เขาไม่จริงจังๆ บางทีก็โดนลากไปช่วยเป็นล่ามให้ซุบ...”

บานเย็น (นามสมมติ)

15/10/2565, 1.46 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 5 แดงอ่อน (นามสมมติ) ได้ประเมินความมีประสิทธิภาพในการทำงาน
ของตนเองที่ระดับร้อยละ 60 โดยอธิบายกับผู้วิจัยในตอนหนึ่งของการสัมภาษณ์ว่า

“...คิดว่าไม่ได้มีประสิทธิภาพ รู้สึกว่า เราไม่ได้มีความรู้แน่น กฎหมาย หรืออะไรต่างๆ ที่จะอธิบายความรู้ต่างๆ ได้ขนาดซุบ บางทีก็คิดนะว่าทำไมตั้งนาน ทำไมไม่รู้ หรือรู้แล้วลืม รู้สึกว่า ไม่มีความรู้เข้าไปในสมองขนาดนั้น เพราะวันๆ หนึ่ง แค่ตรวจใจ อย่างเป็นซุบเขาจะเจอเคส ทำทุกวันทุกครั้ง การย้ายตรา ขออยู่ต่อ re-entry แบบนี้ มันดูครอบคลุมนะ คือ รู้สึกว่าเลยไม่ได้มีประสิทธิภาพขนาดนั้นนะ

แต่ประสิทธิภาพอย่างมา น่าจะเป็นการคุยกับผู้โดยสาร จากที่พี่ในผลัด เคยพูดว่า เธอเป็น 1 ใน 3 คน ที่ยังไม่เคยใส่อาرمณ์กับผู้โดยสารเลย อาจจะเป็นประสิทธิภาพ เราอย่างหนึ่งมั้ง ที่ยังคงเส้นคงวา ควบคุมได้พอสมควรอะไรแบบนี้ เออ เราไม่กล้าด้วยมั้ง ถ้าให้คะแนนตัวเอง สัก 60 เปอร์เซนต์แล้วกัน เพิ่มความไม่ปะทะมา รู้สึกว่า ความรู้ทั่วไป แบบเด็กเดินทางครั้งแรก หรือปรับเท่าใด อาจจะได้มีความรู้จากการไปทำหน้างานอื่น มาด้วยมั้งคะ...”

แดงอ่อน (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.54 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 6 บังอร (นามสมมติ) ได้ประเมินความมีประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองที่ระดับร้อยละ 60 โดยอธิบายกับผู้วิจัยในตอนหนึ่งของการสัมภาษณ์ว่า

“...คะแนน ให้ 60 แล้วกัน ถือว่าไม่ค่อยแก้ปัญหาเท่าไร เรียกซุบนี้ถือเป็นการแก้ปัญหาใหม่คะ (หัวเราะ) อารมณ์แบบไม่กล้าปล่อยผ่าน พยายามจะแก้แหละมั้ง ช่วยได้ก็ช่วยแหละ ถ้าอะไรก็ตอบไม่ค่อยได้นะ ผู้โดยสารถามนะ ไม่ค่อยสนใจมั้งว่าจะอะไรอย่างไร เขาส่งอะไรมาก็ไม่ค่อยจะอ่าน ถ้าผู้โดยสารถามก็ไปถามซุบต่อเอาแล้วกัน คือไม่ค่อยแสวงหาความรู้เท่าไร จนผู้โดยสารถาม ก็รู้พร้อมแคะแหละ ในใจก็แบบเออก็ตื่นที่รู้ การรู้มันก็ดีเหมือนกันนะ ทำไม่ไม่รู้วะ

บางทีถามเรื่องขออยู่ต่อ ก็แบบฉันไม่รู้แน่ แต่พอรู้แล้วเออ ก็ตื่น ก็ดีกับตัวเองกับการทำงานแหละ แต่ไม่ค่อยแสวงหา พอตอนได้เก่งมันก็รู้สึกตื่นะ รู้สึกมีประโยชน์ พอได้ทำหน้าที่อื่น ก็แบบเออ ฉันก็ดูมีประโยชน์ตื่นะ รู้สึกดีกับตัวเอง พอได้ทำ แค่อำไม่ได้ทำ ก็ไม่เป็นไร นั่นแหละ

ไม่ค่อยมั่นใจในประสิทธิภาพตัวเองนะ เพราะเคยโดนมอบหมายมาบางอย่าง แล้วก็ทำให้ไม่ได้ ให้ไปหาคำตอบเรื่องหนึ่งมา พอได้รับมอบมา ก็แบบจะไปหาจากไหนวะ หาไม่เจอสักที ไซ้ปะวะ จนแม่งไม่มีคำตอบให้เขาวะ ไม่รู้จะไปหาจากไหน ไม่มีคำตอบให้เขาก็เลยเนียนๆ ไป ไม่ไปบอก เขาก็ไม่ได้มาถาม หรือเพราะฉันไม่ได้ไปตอบเขาหรือวะ

จริงๆ ควรเป็นเราที่เดินเข้าไปหา นี่ก็เนียนๆ เจียบๆไปเลย (หัวเราะ) มันก็จะแบบ เอ้อ เขาอูตล่ำหัดคาคัดหวัง

เคยไปทำปรับแล้วเงินไม่ครบ ตอนนั้นเครียดเลย รู้สึกอยากร้องไห้เลย แบบทำอะไรลงไปวะ ก็ลืกลงไปทั้งวัน รวนไปทั้งวัน สติไม่อยู่กับเนื้อกับตัว น่าจะเป็น ความผิดพลาดที่ใหญ่ที่สุดมั้ง หลังจากนั้นไม่ได้ทำอีกเลย ก็เข้าใจว่าเรื่องเงินมันก็สำคัญ ไม่น้อยใจนะ เข้าใจ เพราะมันก็ดูเป็นเรื่องใหญ่นะ..”

บังอร (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.34 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 7 กาแล (นามสมมติ) ได้ประเมินความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ของตนเองที่ระดับร้อยละ 90 โดยอธิบายกับผู้วิจัยในตอนหนึ่งของการสัมภาษณ์ว่า

“...แก้เคสอะไรอย่างนี้เหอ ผมว่า ถ้าแก้เคสนะ จริงๆ มันก็ทำได้นะ ผมว่า ผมทำได้ค่อนข้างมีประสิทธิภาพเลย เต็ม 100 ก็ให้ 90 เบนซ์เซ็นต์ แต่บางทีบางอย่าง เขา ถ้าให้ผมทำผมก็โอเค ผมก็อยากจะดูแลแบ่งเบาภาระพี่ๆ ซุปบ้าง บางอย่างผมก็ทำเองนะ ทุกวันนี้ อย่างเด็กเกิดในไทย เดินทางครั้งแรกอะไรแบบนี้ พวกนี้ผมทำเองหมดเลย อย่างสำเนาตราอย่างนี้ ถ้าซูปไม่อยู่ผมก็ทำได้ ทำได้เลย ก็โอเค ทำได้หลายอย่าง พอสมควรแหละ...”

กาแล (นามสมมติ)

15/10/2565, 2.49 ชม.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 8 บุญทึ่ง (นามสมมติ) ได้ประเมินความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ของตนเองที่ระดับร้อยละ 50 โดยอธิบายกับผู้วิจัยในตอนหนึ่งของการสัมภาษณ์ว่า

“...มันใจอยู่นะ แต่ 50 พอ แก้ได้แก้ แก้ไม่ได้ก็ทำให้เห็นว่ามันมีปัญหา ต้องแบ่งอีกว่าปัญหาส่วนไหน ปัญหาผู้โดยสาร ปัญหาที่เป็นเคสหนังสือเดินทาง หรือปัญหาระดับผลัดเพราะบางอย่างอำนาจหน้าที่ไม่ใช่เราไง แม้รู้ว่าเราแก้ได้ แต่ก็ต้องให้ซูปอยู่ดี

ยอดตรวจนี้เคยมีเดือนหนึ่ง ตรวจเยอะไป แล้วเขาบอก ตรวจน้อยๆ น้อย มันถึง mean คือมีหลายคนที่อยู่ต่ำกว่า mean มันเยอะ มีหลายคน นี่ก็เลยแบบ

ไม่ใส่ใจยอดตรวจ เพราะตรวจก็ตรวจไปเรื่อยๆ ใจ อาจจะเพราะช่วงนั้นแบบใครต่ำกว่า mean มีผล แต่ก็แบบไม่ได้สนใจอยู่แล้ว...”

บุญทิ้ง (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.35 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 9 ทองเหม็น (นามสมมติ) ได้ประเมินความมีประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองที่ระดับร้อยละ 70 โดยอธิบายกับผู้วิจัยในตอนหนึ่งของการสัมภาษณ์ว่า

“...ก็คิดว่ามีประสิทธิภาพระดับหนึ่ง **ไม่ถึงขั้นสูงสุด** เราก็จะพยายามเอาที่เรา รู้สึกว่าอยู่ในขอบเขตที่เราทำได้ ประมาณ 70% กลางๆ ไม่ได้เยอะแบบแก้ได้หมด บางทีก็คิดไม่ออกจริงๆ แต่ไม่ได้คิดว่าตัวเองเก่ง แคะทำได้ดีกว่ามาตรฐานแต่ไม่ได้เก่งขนาดนั้น แค่มาตรฐานที่ควรจะเป็น...”

ทองเหม็น (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.22 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 10 กระถิน (นามสมมติ) ได้ประเมินความมีประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองที่ระดับร้อยละ 80 โดยอธิบายกับผู้วิจัยในตอนหนึ่งของการสัมภาษณ์ว่า

“...รู้สึกว่ามีประสิทธิภาพอยู่นะ หมายถึงว่า **ด้วยความที่ทำงานมาหลายปีแล้วได้หลายภาษา เหมือนสามารถแก้ปัญหาได้หลายจุด** หรือระบบ biometrics เครื่องค่าง กล้องค่าง เราก็จับนั่นจับนี่ แบบเดียวก็ได้ละ รู้สึกว่าทำตรงนั้นได้ หรือบางทีพวกเคลง่ายๆ พาสไม่มีข้อมูลการเดินทาง หรือเด็กเดินทางกับพ่อหรือแม่ เดินทางครั้งแรกที่ไม่ไป overload ซุป

คือบางคนเขาซีเรียสมาก ทั้งที่บางจริงใช้ sense ก็พอ หรือบางที่เราก็ดูว่าเด็กเดินทางบ่อย เคยเดินทางปีนี้ วันนี่แล้ว ถ้าของเขากับของเด็กมันตรงกัน ก็แปลว่าเขาไปด้วยกันไง จะไต่งานไม่ไปโหลดซุป เพราะยังไงส่งซุป เขาก็ต้องตรวจให้เราอยู่แล้วก็จะช่วยตรงนี้มากกว่า

ให้ 80% เพราะรู้สึกว่า **ค่อนข้างนั่งเวลาจัดการปัญหา** เช่น งานโต๊ะปรับ ถ้าเขาไม่มีเงิน เราก็ค่อนข้างคุมตัวเองได้ดีขึ้นกว่าเมื่อก่อน หลังๆ เห็นบ่อยเจอเยอะ สมมติว่ามีปัญหานี้นู่นเราก็จะนั่งมองเฉยๆ รู้สึกว่าปัญหาหลายอย่างก็ค่อนข้างจะ

handle มันได้ดี เฮ้ย จริงๆ ก็ทำงานดีแหละ ตัด 2 คะแนน ตรงบางทีก็อินดีไปนิดนึง หรือโฟกัสผิดจุด...”

กระถิน (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.47 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 11 พรหล้า (นามสมมติ) ได้ประเมินความมีประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองที่ระดับร้อยละ 70 โดยอธิบายกับผู้วิจัยในตอนหนึ่งของการสัมภาษณ์ว่า

“...บางครั้งก็ไม่แก้เคลเลยนะ บางครั้งก็แก้อยู่ อย่างเช่น ปัญหาผู้โดยสารไม่ทันเครื่อง หรือคนที่เขาเดินกะเผลกๆ หรือมีเบบี๋ แล้วเขาไม่ให้เข้า fast track หนูก็จะบอกซัพที่เรากล้าคุยด้วย ถามว่าบัดคนนั้นไปโซนคนไทยดีไหม ถ้าเขามารอ ก็คงรอนาน ก็มองอยู่ **ให้ความสำคัญอยู่ในเรื่องงาน ว่าคนไหนมีความจำเป็นมากน้อยเท่าไร** อะไรแบบนี้ บางครั้งก็เป็นห่วงเรื่อง เขาจะไปทำ re-entry ถูกไหม เช่น คนจีนที่ไม่ค่อยรู้เรื่อง ก็วาดแผนผังให้ แต่ก็ไม่รู้จะไปถูกไหม

งานมันก็ไม่ได้มี หรือเนื้องานมันก็ไม่ได้เยอะมาก จะว่าเชี่ยวชาญซ้ำของไหม เราก็ดูตามที่เขา SOP (Standard Operation Procedure) มานะที่ เออ ดูวันเดินทาง ดูตราแสตมป์ตรงไหม ดูวีซ่าตรงไหม คนตรงไหม **ก็ปฏิบัติตาม SOP** ทำ ทำอยู่ แต่ถ้าจะบอกว่าเก่งไหม งานนี้มันเก่งยังไงวะ รู้เคลอย่างนี้หรือก็ไม่ได้รู้เยอะมาก ไม่ได้เป็นคนเชี่ยวชาญมาก แต่ก็ปฏิบัติตามแผน ถ้ามีอะไรนอกเหนือ ก็ถามอยู่ **เหมือนแบบว่ามีข้อสงสัย ก็ถามไม่ได้ทิ้งไป** ทำได้ มันใจอยู่ ทำได้ ทำได้ตลอดได้อยู่ ให้ 70% ละกัน...”

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 11 พรหล้า (นามสมมติ)

พรหล้า (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.16 ชม.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 12 บุญส่ง (นามสมมติ) ได้ประเมินความมีประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองที่ระดับร้อยละ 60 โดยอธิบายกับผู้วิจัยในตอนหนึ่งของการสัมภาษณ์ว่า

“...มีประสิทธิภาพใหม่ มันก็ไม่ขนาดนั้นหรอก มันก็มีบางเรื่องที่เราทำได้ **แบบเรื่องที่เราจริงจังๆ เราก็สามารถทำได้** แต่บางเรื่องที่แบบเรารู้นะแต่ไม่มีอำนาจ เราก็จะให้คนอื่นทำ คือถ้าเป็นเรื่องพื้นฐานก็คิดว่าพอทำได้แหละ แต่ถ้าเป็นเรื่องที่สูงขึ้นไปอีก ก็บางเรื่องเราก็รู้แหละแต่เราก็ไม่ทำ ไม่อยากมันใจตัวเองเยอะ เดี่ยวพลาด ยิ่งมันใจเยอะ ยิ่งพลาด

ก็คงดีที่สุดเท่าที่เราจะทำได้ในสภาวะขณะนั้นนะ ถ้าสภาวะกดดันเยอะ เราก็อาจประสิทธิภาพมีเท่าไรก็ได้ให้หมด แต่ถ้าสภาวะผ่อนคลายนิดนึงก็อาจจะหย่อนลงไปนิดนึง คิดว่า ถ้าวัดประสิทธิภาพ 100% ที่ต้องทำให้ได้ในทุกอย่าง ก็คงประมาณ 60% ที่เหลือเป็นข้อยกเว้น แบบเหตุการณ์ไม่คาดฝันของเราแหละ

เราก็ยังมีอะไรไม่รู้อีกเยอะ คนที่เก่งแล้ว ก็คือคนที่มองปราดเดียวออกกว่าอย่างนี้ อย่างนี้ ทุกวันนี้มองว่า บางอย่างก็ยังไม่รู้เรื่องเลย ถามว่าเก่งไหมก็คงระดับทั่วๆ ไปแหละ ที่คนๆ หนึ่ง ที่เจ้าหน้าที่คนหนึ่งสามารถทำได้ แต่ถ้าระดับแบบดูปุ๊บ ต้องทำอย่างนี้ๆ ยังไม่ถึงขั้นนั้น...”

บุญส่ง (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.17 ชม.

ประเด็นรองที่ 4.2 การปฏิบัติงานที่สะท้อนถึงควมมีประสิทธิผลในการทำงาน

สำหรับประเด็นการปฏิบัติงานที่สะท้อนถึงควมมีประสิทธิผลในการทำงาน ผู้วิจัยได้กำหนดพฤติกรรมในการทำงาน 12 รูปแบบ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่หลักในการตรวจอนุญาตฯ พึงปฏิบัติ หรือพบเจอในการทำงานอยู่บ่อยครั้ง ได้แก่

- 1.คุณได้ช่วยเหลือผู้โดยสารที่แจ้งว่าจะตกเครื่องได้สำเร็จ
- 2.คุณได้ช่วยเหลือและตรวจฯ ผู้โดยสารไม่ให้แออัดไปทางฝั่งใดฝั่งหนึ่งจนสถานการณ์ดีขึ้น
- 3.คุณได้ช่วยเหลือผู้โดยสารที่แจ้งว่าลิ้มของจนได้รับของคืน
- 4.คุณได้ช่วยเหลือผู้โดยสารที่มีคำถามเกี่ยวกับวีซ่า หรือเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องจนผู้โดยสารมีความเข้าใจเป็นอย่างดี
- 5.คุณได้ช่วยเหลือผู้โดยสารที่ต้องการทำ re-entry permit จนสำเร็จ
- 6.คุณได้ตรวจสอบกรณีเด็กอายุต่ำกว่า 18 เดินทาง อย่างครบถ้วนตามกระบวนการฯ
- 7.คุณได้ให้ความสนใจและคำตอบกับข้อความแจ้งเตือนในระบบ Biometrics ทุกครั้งที่ตรวจอนุญาตฯ เช่น ลายนิ้วมือไม่ตรงกัน ภาพใบหน้าไม่ตรงกัน ไม่พบข้อมูลการเดินทางครั้งก่อน หรือมีหมายจับ จนลุล่วงไปได้ด้วยดี
- 8.คุณได้ตรวจอนุญาตบุคคลอย่างผู้โดยสารที่เป็นเด็กด้วยจิตบริการ เช่น เมื่อต้องถ่ายรูป แต่เด็กกลัวอยู่ในรถเข็น คุณก็พยายามตรวจอนุญาตฯ โดยเห็นอกเห็นใจจนผ่านไปได้ด้วยดี
- 9.คุณได้ตรวจอนุญาตบุคคลอย่างผู้สูงอายุด้วยจิตบริการ ให้ความช่วยเหลืออย่างใจเย็น เช่น การสแกนนิ้วที่ติดยาก หรือการตอบสนองที่ต้องใช้เวลาของผู้สูงอายุ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี
- 10.คุณแก้ไขปัญหาได้เมื่อคอมพิวเตอร์เกิดดับหรือระบบ Biometrics ล่ม โดยผู้โดยสารสามารถขึ้นเครื่องได้ทันเวลา

11. คุณบันทึกข้อมูลในระบบ Biometrics อย่างถูกต้อง เช่น บันทึกไฟล์ทบิน หรือสแกนเอกสารแนบ เช่น บัตรโดยสาร, Resident Permit เข้าไปในระบบ

12. คุณตรวจพิจารณาเล่มหนังสือเดินทางว่าเป็นของจริงหรือไม่อย่างละเอียดรอบคอบ

โดยผลการประเมินความถี่ด้วยตนเองจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบ ตารางแจกแจงความถี่ปรากฏตามตารางถัดไป

ตารางที่ 5 การประเมินความถี่ของพฤติกรรมที่สะท้อนความมีประสิทธิภาพในการทำงาน

พฤติกรรมในการทำงาน	ทุก ครั้ง	บ่อย ครั้ง	บาง ครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่ เคย
1. คุณได้ช่วยเหลือผู้โดยสารที่แจ้งว่าจะตกเครื่องได้สำเร็จ	1	5	4	2	
2. คุณได้ช่วยเหลือและตรวจฯ ผู้โดยสารไม่ให้แออัดไปทางฝั่งใดฝั่งหนึ่งจนสถานการณ์ดีขึ้น		3	4	5	
3. คุณได้ช่วยเหลือผู้โดยสารที่แจ้งว่าลืมของจนได้รับของคืน	2	6	3	1	
4. คุณได้ช่วยเหลือผู้โดยสารที่มีคำถามเกี่ยวกับวีซ่า หรือเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องจนผู้โดยสารมีความเข้าใจเป็นอย่างดี	3	5	4		
5. คุณได้ช่วยเหลือผู้โดยสารที่ต้องการทำ re-entry permit จนสำเร็จ	2	9	1		
6. คุณได้ตรวจสอบกรณีเด็กอายุต่ำกว่า 18 เดินทางอย่างครบถ้วนตามกระบวนการฯ	7	1	3	1	
7. คุณได้ให้ความสนใจกับข้อความแจ้งเตือนในระบบ Biometrics ทุกครั้งที่ตรวจอนุญาตฯ เช่น ลายนิ้วมือไม่ตรงกัน ภาพใบหน้าไม่ตรงกัน ไม่พบข้อมูลการเดินทางครั้งก่อน หรือมีหมายจับ จนคล่องไปได้ด้วยดี	2	6	3	1	
8. คุณได้ตรวจอนุญาตฯ ผู้โดยสารที่เป็นเด็กด้วยจิตบริการ เช่น เมื่อต้องถ่ายรูปแต่เด็กหลับอยู่ในรถเข็น คุณก็พยายามตรวจอนุญาตฯ โดยเห็นอกเห็นใจจนผ่านไปได้ด้วยดี	8	2	2		

9.คุณได้ตรวจอนุญาตฯ ผู้สูงอายุด้วยจิตบริการ ให้ความช่วยเหลืออย่างใจเย็น เช่น การสแกนนิ้วที่ติดยาก หรือการตอบสนองที่ต้องใช้เวลาของผู้สูงอายุ จนสำเร็จ ล่วงไปได้ด้วยดี	7	5			
10.คุณแก้ไขปัญหาได้เมื่อคอมพิวเตอร์เกิดดับหรือระบบ Biometrics ล่ม โดยผู้โดยสารสามารถขึ้นเครื่องได้ทันเวลา	3	5	4		
11.คุณบันทึกข้อมูลในระบบ Biometrics อย่างถูกต้อง เช่น บันทึกไฟล์ทบิน หรือสแกนเอกสารแนบ เช่น บัตรโดยสาร, Resident Permit เข้าไปในระบบ	5	7			
12.คุณตรวจพิจารณาเล่มหนังสือเดินทางว่าเป็นของจริงหรือไม่อย่างละเอียดรอบคอบ	3	5	2	2	

ผลการประเมินความถี่ด้วยตนเองของพฤติกรรมพึงประสงค์ที่สะท้อนความมีประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า

1. คุณได้ช่วยเหลือผู้โดยสารที่แจ้งว่าจะตกเครื่องได้สำเร็จ

กำลังพลทำในระดับ “บ่อยครั้ง” มากที่สุดเป็นจำนวน 5 คน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มองว่า การตกเครื่องน่าจะเป็นเรื่องใหญ่ เลยมักจะดู boarding time ใน boarding pass ของผู้โดยสารก่อน ถ้าจะตกเครื่องจริง ก็อาจเรียกมาตรวจให้ หรือเรียกซุบให้มาพาไปตรวจ แต่ถ้าผู้โดยสารมีกิริยาไม่ดีนักก็อาจจะไม่ได้เห็นใจเท่าไร ตัวอย่างของการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นการช่วยเหลือผู้โดยสารที่จะตกเครื่อง เช่น

“...ถ้าเวลา boarding จริงก็จะตรวจให้เขาก่อน มันใกล้จริงไหม ก็อาจจะตรวจให้ หรือเรียกซุบให้ไปตรวจให้ ถ้าไม่จริงก็บอกว่า เนี่ยยังมีเวลาเหลืออยู่นะ ไปเข้าแถว...”

ทองอยู่ (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.31 ชม.

“...ก็ดูเขาว่าจะตกเครื่องอะไรอย่างนี้หรือใกล้เวลา ก็อาจจะให้ซุบมาตรวจสอบ ถ้ามีคน boarding time แล้วก็อาจจะช่วย เช่น ให้บอกคนข้างหน้าที่ว่า ขอมาก่อนได้ไหม คือ มันจะมีแฟนคลับเกาหลีใจ ชอบอั่ง จะรีบ boarding time เพื่อไปตามเกาหลี บางทีถ้าเพิ่ง boarding time ไม่เท่าไร แต่ถ้าใกล้เกทปิดนะ ต้องรีบ...”

ทองเหม็น (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.22 ชม.

“..ถ้าผู้โดยสารจะตกเครื่อง อันนั้นนี่แบบได้นะ เพราะรู้สึกจะเป็นคนที่อยากโทรถามสายการบิน ว่ายังทันอยู่ไหม อยากให้ผู้กองเขาโทรถามให้ รู้สึกว่าตกเครื่องมันก็น่าจะเรื่องใหญ่ นะ ถ้าเราตกเครื่องบ้างก็น่าจะเหมือนพลาดอะไรไปเลย อารมณ์เหมือนวันนี้ที่รอคอย ฉันทันทีแล้ว ดันตกเครื่อง แต่แล้วแต่คนนะ ถ้าไอ้พวกเรื่องมาก เรื่องเยอะ ทำตัวเองเนี่ย ก็อีกกรณีหนึ่ง ก็จะมี เออ ขอให้ตกเครื่องแล้วกัน...”

บ้งอร (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.34 ชม.

“...ผมค่อนข้างที่จะไม่เห็นด้วยนะ ว่า คุณมาช้าแล้วคุณจะมาไฉน การที่ผมจะเอามายอมให้แทรกคิว ก็คงแบบ ทำได้มากที่สุดก็แค่เรียกชูปให้มาดูแลเอง กรณีที่แบบ ถ้ามาขอแทรกได้ไหม จะตกเครื่อง boarding time ตอนแรกก็จะดูก่อน อ้อ มีเวลาต่อแถวได้อะไรแบบนี้ มาช้าเอง แต่ถ้าจะตกเครื่องจริงๆ ก็แบบ ok wait here แล้วก็ให้ชูปมาดูแล ผมก็จะไม่ค่อยเข้าไปบริการเท่าไร เขาให้คุณเผื่อเวลาแล้ว...”

กาแล (นามสมมติ)

15/10/2565, 2.49 ชม.

2. คุณได้ช่วยเหลือและตรวจอนุญาต ผู้โดยสารไม่ให้แออัดไปทางฝั่งใดฝั่งหนึ่งจนสถานการณ์ดีขึ้น

พบว่ากำลังพลทำในระดับ “นานๆ ครั้ง” มากที่สุดเป็นจำนวน 5 คน เนื่องจากส่วนมากจะไม่บอกผู้โดยสารมาช่วยตรวจ เพราะเหนื่อย อยากพักบ้าง อย่างไรก็ตามเสียคนก็เยอะอยู่ดี ไม่ได้มองว่าหน่วยจะดูไม่ดี หรือสายการบินจะปิดเกตได้เร็วขึ้น หรือผู้โดยสารจะไม่ทันเครื่อง มองว่าเป็นความรับผิดชอบของผู้โดยสารที่ต้องเตรียมตัวมาก่อนเวลา โดยมีตัวอย่างคำสัมภาษณ์ เช่น

“...นานๆ ครั้งจะบอกมา เพราะเรานั่งเคาน์เตอร์ ไม่ได้ลงไปเดินเหมือนชูปแบบเกลี่ยมาเองอะไรแบบนี้ คือเขาไปยืนแออัดอยู่ตรงนั้นไง เราก็บอกเชิญตรงนั้นๆ ได้เลย เหมือนเดี๋ยวนี้อะไรให้เกลี่ยเท่าๆ กันมั้ง ทั้งฝั่งคนไทยคนต่างชาติ บางทีนั่งอยู่ก็เรียกอยู่ เพราะไม่มีอะไรทำ ก็ยังรู้สึกว่า รีบทำ รีบเสร็จ รีบไป อย่างน้อยน่าจะลดคนได้...”

แตงอ่อน (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.54 ชม.

“...ถ้าผู้โดยสารนะเฉยๆ แบบจะ *boarding time* แล้วก็เรื่องของแกใหม่ล่ะ ความรับผิดชอบของแกใหม่ล่ะ ไม่โบทมาทรอก...”

ละม่อม (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.56 ชม.

“...ถ้านั่งอยู่โซนคนไทย ต่างชาติลัน ก็ปกติจะไม่ใช่คนเรียก ถ้าไม่ปัดมาก็ไม่ตรวจ ก็ไม่ค่อยอะไรอย่างนั้นทรอก แต่ถ้าปัดมาก็ตรวจ ไม่ปัดมาก็ไม่ตรวจ ไม่เรียกด้วยนะ...”

ทองอยู่ (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.31 ชม.

“...ถ้าคนเยอะก็โบทมา คือ รู้สึกว่า ดูน่าเกลียดนะ ถ้าเรานั่งแล้วไม่มีผู้โดยสาร แต่อีกแถวหนึ่ง 4 5 คน บางทีผู้โดยสารไม่เห็น ก็เรียกมาจะได้หมดๆไป เข้าใจ ใจเขาใจเรา มากกว่า ถ้าแถวเรายาวแล้วเพื่อนข้างๆนั่งเล่นโทรศัพท์ เราก็จะแบบ เฮ้ย ไม่ช่วยๆเลยเธอ”

บังอร (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.34 ชม.

3. คุณได้ช่วยเหลือผู้โดยสารที่แจ้งว่าลิ้มของจนได้รับของคืน

พบว่ากำลังพลปฏิบัติในระดับ “บ่อยครั้ง” มากที่สุดเป็นจำนวน 6 คน ส่วนใหญ่มองว่าจะช่วยเท่าที่ทำได้ ของหายใครก็อยากได้คืน ถ้ามาลิ้มของไว้ที่เคาน์เตอร์เรา เราเห็นก็เก็บไว้ให้ ถ้าลิ้มไว้ข้างบนตรงจุดตรวจคั่นๆ ก็จะทำให้ฝากพาสปอร์ตไว้แล้วให้ขึ้นไปหา เช่น

“...ของหาย ถ้ามาลิ้มของไว้ที่เคาน์เตอร์ฉัน ฉันก็เก็บไว้ให้แค่นั้นแหละ แต่ถ้าถามมาตามหาของที่ไม่ได้อยู่กับเรา ก็ช่วยตามหาว่า เออ เขาผ่านการตรวจฝั่งไหน ผ่านตรงนี้ หรือเปล่า ผ่านขึ้นไปดูเอ็กซ์เรย์ไหม ก็อาจไม่ได้ช่วยแบบมากมายแบบบางคน แต่ทำทั่วไปเท่าที่เราทำได้...”

สำภา (นามสมมติ)

13/10/2565, 1.13 ชม.

“...ของหายนี้ช่วยตลอด แต่บางคนก็ไม่เจอ ของหายเนอะ ใครก็อยากได้คืน เคยมาหน้าเคาน์เตอร์แล้วลิ้มพาสปอร์ตก็มี แต่ส่วนมากก็ลิ้ม มือถือ กระเป๋าตังค์...”

บุญทิ้ง (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.35 ชม.

4. คุณได้ช่วยเหลือผู้โดยสารที่มีคำถามเกี่ยวกับวีซ่า หรือเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องจนผู้โดยสาร มีความเข้าใจเป็นอย่างดี

พบว่ากำลังพลปฏิบัติในระดับในระดับ “บ่อยครั้ง” มากที่สุดเป็นจำนวน 5 คน ส่วนใหญ่ จะมองว่า ถ้าผู้โดยสารมาถาม มันก็คงมีแค่เราที่เป็น ตม. ที่จะตอบได้ ก็ช่วยตอบเขาไป พอเขารู้ เขาก็ไป ไม่ได้ลำบากขนาดนั้น ถ้าไม่รู้ ก็เรียกซุบให้มาอธิบาย เช่น

“...ถ้าโดนคำถามวีซ่าก็ช่วยเป็นบางครั้ง เพราะบางครั้งมันตอบไม่ได้นะ ยิ่งช่วงที่ มันยังต้องเตรียมเอกสาร health control นะ คือพรห้ำไม่ได้รู้ไง ช่วยไม่ได้ เลยต้องส่ง ต่อไปซุบ แต่ตอนนี้ที่เขาถามว่าตอนนี้ ฉันต้องได้ 45 วันแล้วใช่ไหม ไม่ใช่ 30 วัน หนูก็บอกว่า ใช่ แล้วถ้าอยากอยู่มากกว่านั้นล่ะ หนูก็ให้เขาไป 2 ทางเลือก คือ ไปขอวีซ่าท่องเที่ยว ที่สถานทูตไทย หรือมาไทยแล้วไป extension เอา อยู่ที่ว่า ณ ตอนนั้น รู้ก็ช่วย ไม่รู้ก็ส่งต่อ ...”

พรห้ำ (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.16 ชม.

“...ก็เวลาอธิบายวีซ่า บางคนเขาไม่เข้าใจ คือบางที่เขาไปขออยู่ต่อ เกิน 1 เดือน ก็จะถามละ ว่ากลับมาใหม่ ก่อนวันนี้ใหม่ จะเก็บอันนี้ใหม่ ต้องไปทำ re-entry นะ บางที่เดิน ไปโต๊ะกลาง แล้วมีคนมาถาม ก็ตอบไป เพราะบางที่เขาไม่รู้เรื่อง แล้วก็ไป ก็แค่นั้น...”

บุญทิ้ง (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.35 ชม.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5. คุณได้ช่วยเหลือผู้โดยสารที่ต้องการทำ re-entry permit จนสำเร็จ

พบว่ากำลังพลปฏิบัติในระดับในระดับ “บ่อยครั้ง” มากที่สุดเป็นจำนวน 9 คน ส่วนใหญ่ จะมองว่า มันเป็นสิทธิของผู้โดยสารที่จะรักษาวีซ่าที่เขามีไว้ หรือบางที่ถ้าเขาไม่เข้าใจก็จะหมายเหตุ ไว้ในระบบ เช่น

“...ไม่ได้รู้สึกว่าจะตัวเองได้ทำอะไรนะ เราก็แค่ตอบคำถามเขา ถามเขาว่า จะทำ re-entry ใหม่ เซฟเขาในเรื่องค่าใช้จ่าย บางที่เข้ามาก็ได้ฟรีแล้ว จะไปขอรีทำไม...”

แดงอ่อน (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.54 ชม.

“...re-entry คือฉันเคยทำวีซ่าเอนทรีมาก่อนมั้ง ก็เลยแบบพอมีความรู้อยู่บ้าง ถ้ามันจำเป็นต้องทำเราก็ต้องแนะนำเขานะ มันเป็นความจำเป็น เป็นสิทธิของเขาที่เขาควรจะมีว่าเขาควรจะมีสิทธิวีซ่าของเขาไว้ ถ้าจะกลับมา ถ้าเขายืนยันไม่ทำก็จะลงไว้ว่าไม่ประสงค์ทำวีซ่าเอนทรี ไม่กลับมา หรือว่าจะกลับมาด้วยวีซ่าใหม่ อะไรอย่างนี้ จะบอกๆ ช่วยเช้ค...”

สำเภา (นามสมมติ)

13/10/2565, 1.13 ชม.

6. คุณได้ตรวจสอบกรณีเด็กอายุต่ำกว่า 18 เดินทาง อย่างครบถ้วนตามกระบวนการฯ

พบว่ากำลังพลปฏิบัติในระดับในระดับ “ทุกครั้ง” มากที่สุด = 7 คน ส่วนใหญ่มองว่าเรื่องเด็กเป็นเรื่องสำคัญ ต้องทำให้ละเอียด พลัดไม่ได้ เช่น

“...เด็กนี้ทำทุกครั้งเลย เพราะเรากลัวว่าจะแบบพรากผู้เยาว์ เอาลูกเขาไปอย่างจีนที่เป็นคุณลุงมากับเด็กคนไทย บอกแม่ไม่เอาแล้ว เราก็อึ้ง ึง ส่งซุบ เราก็ต้องระวังตัวเรา ป้องกันไว้ก่อน เดียวเกิดอะไรขึ้น

เอาจริงมันก็อยู่ที่ดุลยพินิจเรานะ บางที่เขา 15 16 เราก็ให้ไปเหมือนกันนะแบบรู้สึกว่าเขาเดินทางได้นะ แบบถ้าเขา 16 จะต้องมาขอใบเกิดอีกหรือ ก็ถามเองได้ เป็นเชิงชวนคุย เป็นใจ อยู่ที่นั่นหรือคะ เนอะ คือไม่ต้องขนาดนั้น ไม่ได้ strict อะไรขนาดนั้น...”

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แดงอ่อน (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.54 ชม.

“...ทำทุกครั้ง กลัว เมื่อก่อนเคยมีเคส โตรระดับหนึ่งแล้วถือพาส 2 สัญชาติเด็กจะเดินทางออกเอง แม่ก็มาวินตรง ร.ป.ภ ก็เลยเป็นภาพจำ ก็เลยเหมือนยังไม่ตรวจให้ไปเคลียร์กันก่อนมั้ง แต่เคยไปปรับเวอร์โซน1 ลูกคุณหนูเดินทางเยอะมาก คนเดียวนะไม่แน่ใจว่าสายการบินมาใหม่ แต่มีว่าไปคนเดียว ไป AFS อะไรแบบนี้ เราก็จะถามเขาหน่อยว่าไปทำอะไร ไปกับใคร...”

พรหล้า (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.16 ชม.

“...ถ้าเด็กพอพูดได้ มีการเดินทางเข้ามาแล้วผมก็จะตีไปเลย คือไม่ได้ถามว่า มากับใครครับ จะกลับวันไหน เพราะทุกวันนี้มองว่า การทำพาสปอร์ตในเด็กอายุต่ำกว่า 20 ปีนะ คือ ผู้ปกครอง พ่อกับแม่ยินยอมให้ผู้เยาว์เดินทางออกนอกประเทศอยู่แล้ว ไม่มีเหตุผลอะไรที่ไปห้ามเขาซะ ถ้ามีข้อมูลการเดินทาง เขาเดินทางบ่อยแล้ว ถ้า 12 ปีขึ้นไป ผมก็ไม่ค่อยอะไรแล้ว ส่วนมากก็จะให้ไป บางคนบินมากกว่าเราอีกนะ นี่แก่แล้วยังไม่ไปไหนเลย คือจะไปจำกัดเขาก็ไม่ได้เนอะ สุดท้ายเอาไปตรวจสอบยังไงเขาก็ได้ไป...”

กาแล (นามสมมติ)

15/10/2565, 2.49 ชม.

“...ถ้าพูดคุ้ยได้เคยเดินทาง เดี่ยวนี้ 13-14 ก็เดินทางบ่อย แบบมีตั้ง ลูกคนมีตั้ง ก็จะไปไหนไปทำอะไร กับใคร แคสแกนพาสพ่อแม่ ถ้าเดินทางไม่บ่อย พวกปู่ ย่า ลุง ป้า ก็จะไปยินยอมอยู่ ถ้าเดินทางบ่อยก็จะเข้าไปดูในระบบ ก็ถามทุกครั้งนะ...”

บุญทิ้ง (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.35 ชม.

“...ข้อเด็ก 18 ถ้าเป็นเมื่อก่อนจะมีอัมบุญ ซึ่งเสียงมาก บางทีเผลอตรวจไปแล้ว บางที ส่งตัวพ่อ ตัวแม่มาก่อน แล้วลูกมาทีหลัง บางที อ้าว ตรวจพ่อแม่ไปแล้ว เราก็ไม่รู้ พอเด็กเข้ามาอ้าวครอบครัวเดียวกันนี่หว่า เราก็ไม่เริ่มสตรีกขึ้น แต่ตอนนี้เงินไม่ค่อยมีอัมบุญแล้ว เปลี่ยนไปทางแอฟริกาแทน

ถ้าเป็นเด็กไทยก็จะสัมภาษณ์นิดนึง ถ้าไม่เคยเดินทางก็จะขอใบเกิด ขอคูเอกสารทุกอย่าง ถ้าคนเคยเดินทางแล้วเราจะหา remark ในไปโอฯ เพราะถ้าเขาเดินทางออกครั้งแรกจะมี remark ว่า เดินทางกับแม่ บลาๆ ชื่อนี้ๆ เราก็ดูหน้างานว่า ถ้ามากับพ่อหรือแม่นะ ชื่อตรงไหม หรือ ถ้ามากับคนที่ไม่ได้อยู่ในชื่อ remark ก็ส่งซูปไป ถ้ามากับแม่ก็ดูประวัติว่าตรงกันไหม คนละนามสกุลหรือเปล่า เพราะส่วนใหญ่เขาใส่เลขประชาชนให้มันตรง

บางทีซูปติดเคส แล้วเด็กเคยเดินทางแล้ว อันนี้เราเคลียร์ได้ไง ไม่ต้องส่งก็ได้ ยิ่งถ้าเดินทางไปแค่สิงคโปร์ ญี่ปุ่น มันไปกันอยู่แล้วที่ท่องเที่ยวครอบครัว ถ้าไปทางยุโรป

นำคิด พาลูกหนีปะวะ เคยเห็นใน facebook โพลโวยวายว่า พ่อพาลูกหนี จนท. ให้ออกไปได้อย่างไร เหมือนแบบ พ่อมีหนี้เยอะ พาลูกหนี แต่ก็เจียบไปสุดท้าย...”

บุญส่ง (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.17 ชม.

7. คุณได้ให้ความสนใจและคำตอบกับข้อความแจ้งเตือนในระบบ Biometrics ทุกครั้งที่ตรวจอนุญาตฯ เช่น ลายนิ้วมือไม่ตรงกัน ภาพใบหน้าไม่ตรงกัน ไม่พบข้อมูลการเดินทางครั้งก่อน หรือมีหมายจับ จนลู่ลวงไปได้ด้วยดี

พบว่ากำลังพลปฏิบัติในระดับในระดับ “บ่อยครั้ง” มากที่สุดเป็นจำนวน 6 คน ส่วนใหญ่มองว่า ก็ต้องดูว่าเตือนเรื่องอะไร เช่น ถ้าลายนิ้วมือไม่ตรง หรือ ภาพใบหน้าไม่ตรง อาจจะมาจากตอนเข้าประเทศ เจ้าหน้าที่ตรวจสลับคน หรือถ้ามีหมายจับ ก็เป็นเรื่องสำคัญต้องตรวจสอบ เช่น

“...นานๆ ครั้ง ก็มันแจ้งเตือนเดิมนะ บางทีบอกว่านิ้วไม่ตรง หรือว่าเลขพาสปอร์ต หรืออะไร คือ เบื้องต้นเราก็เช็คแล้วนะ ว่าชื่อ หรือข้อมูลเบื้องต้นที่เราควาดตาดู มันตรง คือบางทีมันสแกนแล้วพาสมันเบลอใจ คือ บางทีเราทำอะไรหมดแล้ว สแกนนิ้วแล้ว เราไม่ยาก ทำใหม่ เราก็สแกนหน้า data ไปใหม่อีกรอบ มันก็จะแจ้งเตือนขึ้นมาว่า เลขพาสปอร์ตไม่ตรง เราก็แบบรู้แล้ว แต่ข้อมูลที่เราเจอมันตรงงัย ก็ปล่อยไป

ส่วนมากชอบเจอว่านิ้วไม่ตรง แต่เขาสแกน 10 นิ้วแล้ว แต่มันก็คือคนเดียวกันนะ เลยไม่ได้สนใจ ชอบกด จุดแล้ว enter ไป แต่มันก็ไม่ดี เคยมีช่วงพลาดเพราะเรื่องนี้เหมือนกัน เหมือนเราลืมน กด ผ่านมันบ่อยๆ ใจ เป็น overstay เลย เพิ่งนึกได้ว่าเกินหรือเปล่า ตอนผ่านไปแล้ว 2 คน ก็วิ่งไปหาที่เกท สุดท้ายหาเขาเจอ ก็สรุปไม่เกิน คือ มีต่ออยู่หน้าหลัง ด้วยความที่ระบบมันไม่ต่อ extension ในนั้น เลยแบบไม่แน่ใจ

ก็เดินเป็นชั่วโมง แต่พอดีเจอ แม่้งอ้ย เกือบไปแล้ว แต่ตอนเดินหา มันเครียดเหมือนช่วงที่ทำงานแรกๆใหม่ ก็ไม่ แต่ซึ่งแหละ ปวดเอวปวดเข่า ก็แค่นั้น ในหัวคือว่างเปล่า รู้สึกว่า ถ้าเจอก็ดี ไม่เจอก็ต้องตามนั้นแหละ...”

กระถิน (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.47 ชม.

“...ลายนิ้วไม่ตรงก็เช็คอยู่บ้างนะ ว่าคนหน้าตรงกันหรือเปล่า ทำไมไม่ตรงล่ะ ถ้าหน้าไม่ตรงก็ไม่ค่อยเจอ ข้อมูลเดินทางครั้งก่อนถ้าไม่พบก็หามา ก็ต้องกดเข้าไปดู รายละเอียดของเขาก่อน ว่ามีข้อมูลการเดินทางใหม่ ก็ปิ้งตรัสแตมป์เข้าไป

หมายจับนี่ฉันโมโหชุปมากเลย ทำไมถึงชอบปลดล็อคกันวะ ถ้าเป็นโซนอื่น เขาจะเอาทุกหมายที่แจ้งเตือนไปเช็คกันเอง ของเราชุปบางคนถ้าไม่ตรง เขาปลดล็อคแล้ว บอกให้เราตีไปได้เลย เลยรู้สึกแบบมัน เอ๊ะ ตรงนี้นิดหน่อย ฉันก็เลยไม่ไว้ใจ เวลาทำงาน ที่มีหมายจับ ฉันจะส่งชุปให้ไปตีตลอด ไม่ตีเองตลอดเลย เป็นเรื่องสำคัญ ให้ความสนใจ อยู่นะ...”

ลำเภา (นามสมมติ)

13/10/2565, 1.13 ชม.

“...มันเป็น SOP ค่ะ ซึ่งเป็นแผนการทำงานที่ทุกคนต้องนำมาใช้ ต้องมีการเช็ค ข้อมูลทุกอย่าง ต้องถูกต้องและแม่นยำเท่านั้น...”

พรหล้า (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.16 ชม.

8. คุณได้ตรวจอนุญาตฯ ผู้โดยสารที่เป็นเด็กด้วยจิตบริการ เช่น เมื่อต้องถ่ายรูปแต่เด็กกลับ อยู่ในรถเข็น คุณก็พยายามตรวจอนุญาตฯ โดยเห็นอกเห็นใจจนผ่านไปได้ด้วยดี

พบว่ากำลังพลปฏิบัติในระดับในระดับ “ทุกครั้ง” มากที่สุดเป็นจำนวน 8 คนส่วนใหญ่มองว่า ถ้าเด็กตื่นมา น่าจะร้องเสียงดัง ก็เลยตรวจฯ ไป แต่ต้องถ่ายภาพให้เห็นหน้าตรงกับตอนเข้าประเทศ ว่าเป็นคนเดียวกัน เช่น

“...กับเด็กนี่ไม่ค่อยนะ คือแบบบางทีชอบมายืนดูข้างๆ เราก็แบบ ok you can't stand over here อินเดียวอย่างนี้ ก็ร้องๆ แม่ก็ตามใจ เออ อีหยังวะ จะร้องอะไร เด็กไม่ค่อยอยากบริการ...”

แดงอ่อน (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.54 ชม.

“...รถเข็นเด็กนี่ ไม่ต้องให้อุ้มมาถ่ายรูปประจำ จนแบบมีคนร้องเรียนฉันมั่งมัยวะ (หัวเราะ) ถ่ายรูปแบบนอนหันข้าง ก็ถ่ายเหินหน้า อาจจะแบบเห็นบางมุม รำคาญเด็ก

ถ้ามันตื่น กว่าพ่อแม่จะกล่อมให้มันนั่งเงียบๆ บนรถเข็นได้ใช้เวลาอะ ถ้า จนท. ไปปลุกขึ้นมาแล้ว ลำบากฉัน ลำบากพ่อแม่เขาอีก...”

สำภา (นามสมมติ)

13/10/2565, 1.13 ชม.

“...ถ้าเด็ก ครอบครัว นี้จะอีกเรื่องนึง แล้วแต่อารมณ์ แต่บางทีเด็กน่ารักก็จะโอเค มองกล้องนะคะ แต่กับเด็กเปรตที่มันไต่ไปมา แหกปาก เกาะเคาน์เตอร์ ก็จะมีอารมณ์นึง ถ้าเล่นเยอะ เด็กมันก็จะไม่เกรงใจใจ เราก็จะนิ่งๆ ถ้าไปอะไรมาก มันจะคิดว่า chill ได้ อนาคตมันมาป็นเคาน์เตอร์ใจ เราก็ไม่อยากจะเป็นอย่างนั้น...”

กระถิน (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.47 ชม.

9. คุณได้ตรวจอนุญาตฯ ผู้สูงอายุด้วยจิตบริการ ให้ความช่วยเหลืออย่างใจเย็น เช่น การสแกนนิ้วที่ติดยาก หรือการตอบสนองที่ต้องใช้เวลาของผู้สูงอายุ จนสำเร็จจุล่งไปได้ด้วยดี

พบว่ากำลังพลปฏิบัติในระดับในระดับ “ทุกครั้ง” มากที่สุดเป็นจำนวน 7 คน ส่วนใหญ่ มองว่า ก็ต้องบริการแบบใจเย็นนิดหนึ่ง ถ้าสแกนนิ้วไม่ติดก็ไม่ต้องไปคาดคั้นเอาจากเขามาก เอาเท่าที่ได้ ต้องเข้าใจเขาหน่อย

“...สงสารคนแก่ด้วยมั้งถ้าสแกนนิ้วไม่ติด ถ้าเป็นหนุ่มสาวเราก็จะบ่นพิมพ์ของเรา เราก็ไม่ได้แบบ Hey press ! ถ้าหนุ่มสาวเขาไม่กด มันจะน่าโกรธกว่าคนแก่ที่เขาพยายาม กดอะ สงสารเขา ก็คนแก่ล่ะ ในใจก็คิดนะว่า ถ้าตอนเราแก่แล้วเป็นแบบนี้บ้าง แล้วมีคน มาว่า ทำไม ทำไม่ได้ล่ะ เราจะรู้สึกยังไง ก็เลยไม่ทำดีกว่า เดียววันหนึ่งเราก็แก่ (หัวเราะ)

บางทีก็ปิดไม่ต้องสแกนนะพี่ แล้วพอตอนนี้ก็จะมีคำสั่งมาอีกว่า ให้สแกนนิ้ว ทุกคนนะ โอ้โห นี้อายุ 80 แล้ว เอาอีกเหอะ..แบบ sorry my skin fell out (หัวเราะ) คิดว่ามีจิตบริการอยู่นะ เพราะสงสาร...”

แดงอ่อน (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.54 ชม.

“...ถ้าเจอคนแก่ สแกนไม่ติด รู้สึกว่าเขาเสียเวลา ถ้าเขาพยายามแล้วไม่ติดก็แค้ปิด ถ้าเป็นเพื่อนบางคนก็เอาแอลกอฮอล์ไปฉีด คือนี่เข้าใจนะ คนแก่ล่ะ ถ้าเป็นพี่ตาบบางคนก็แบบ อารมณ์เสียใส่ผู้โดยสาร นี่ก็ไม่เข้าใจนะ แบบวางไปดิ คุณก็วางไปดิ ลี้นี้ว๊ววะ อะไรวะอย่างนี้

นี่จะแบบว่า ไม่ติดเหอครับ ไม่เป็นไรๆ ก็ถ่ายรูปร่างอย่างเดียว นี่พอเข้าใจใจใจว่าพวกคนแก่ คนอะไรวะอย่างนี้ เขาก็ไม่ค่อยรู้เรื่อง ไม่อารมณ์เสียนะ...”

บุญทิ้ง (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.35 ชม.

“...มองว่า ต้องเข้าใจว่าลายนิ้วมือคนแก่เขาไม่มีโดยธรรมชาติอยู่แล้วไง คือเขาไม่ใช่ผู้ต้องหาล่ะ คือจะมาจับเขาพิมพ์ลายนิ้วมือแบบลึบนิ้วเหอ คือ มันก็ลำบากไปไหม คือผมให้มากที่สุดเลย คือ ถ้าไม่สแกนได้ก็ให้ ลองสแกนก่อน ถ้าไม่ได้ก็ปิดเลย ใส่ชราภาพ ไม่มีลายนิ้วมือไป

ความรู้สึกของการพิมพ์ลายนิ้วมือ ส่วนตัวก็ไม่ค่อยจะโอเค เพราะนอกจากไม่สร้างความสะดวกสบายให้กับผู้โดยสารแล้ว มันก็น่าจะเป็นเทคโนโลยีที่ outdate ไปแล้วใหม่นะทุกวันนี้ มันก็ควรจะเป็นเทคโนโลยีที่เป็น retina เป็นอะไรที่พาสปอร์ตรุ่นใหม่ทั่วโลกเขาก็ใส่เข้าไปแล้ว แต่ประเทศไทยเพิ่งมามีการเก็บ biometrics ด้วยลายนิ้วมือ บางคนรู้สึกว่าเขาเป็น criminal คือยิ่งวันไหนนั่ง fast track มันมีคำพูด การแสดงสีหน้า มีอะไรที่ค่อนข้างชัดเจน...”

กาแล (นามสมมติ)

15/10/2565, 2.49 ชม.

“...คือมันเหมือนหน้ามือกับหลังมือเลย ถ้าเป็นเด็กเป็นคนทั่วไป ก็จะไม่อะไรกับเขาไม่พูด แต่ถ้าคนแก่ สแกนไม่ติดก็จะปิดไปเลย แบบ 60 70 คือ นึกถึงยายที่บ้านนะ รู้สึกว่าแบบ ไม่อยากจะไปกระโหลกกระชากกับเขา รู้สึกไม่ดี ก็แบบมองกล้องเลยนะคำมองจุดฟ้าๆ ให้นุหน้อยนะคะ ถอดหน้ากากออกเลยคะ ถอดเลย เรียบร้อยแล้วคะ ก็จะพูดคุยแบบดีหน่อย

หรืออย่างพวกมุสลิมที่อายุมาก แล้วพูดไทยไม่ได้ ก็ไม่ค่อยอะไรกับเขาก็จะเอาตามยถากรรม เท่าที่ตรวจได้ พวกนี้เขาไปเป็นคณะอยู่แล้ว ไปที่เดียว ความเสี่ยงเรื่องอาชญากรรมไม่มีอยู่แล้วส่วนใหญ่ นะ อันนี้คิดเองนะ เขาแก่แล้ว ไปเป็นคณะไปเรื่องศาสนาด้วย พูดไทยก็ไม่ได้ ไม่ใช่เป้าหมายเราไง เป้าหมายอาจจะจะเป็นพวกรุ่นๆ หน่อย ดูพาส ดูวีซ่า ดูอะไรคนที่พูดรู้เรื่องหน่อย พวกนี้เขานับปลายแล้วนะที่ ไม่อยากจะไปอะไรกับเขา...”

กระถิน (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.47 ชม.

10.คุณแก้ไขปัญหาได้เมื่อคอมพิวเตอร์เกิดดับหรือระบบ Biometrics ล่ม โดยผู้โดยสารสามารถขึ้นเครื่องได้ทันเวลา

พบว่ากำลังพลปฏิบัติในระดับในระดับ “บ่อยครั้ง” มากที่สุดเป็นจำนวน 5 คน ส่วนใหญ่ มองว่า ถ้าระบบล่มก็ต้องทำตาม SOP ใช้ระบบ offline ไปตามระเบียบ เพื่อระบายผู้โดยสารโดยต้องเพิ่มความรอบคอบมากขึ้นในการตรวจอนุญาต

“...ถ้าไปโอๆ ล่ม ตรวจก็ที่มีมันมี offline ใจ หรือถ้าคอมดับ ลงไปรีคอมก็เคยลองทำอยู่นะ บางทีก็ทำได้ บางทีก็ทำไม่ได้ หรือซัพเขาก็ทำเป็นนะ...”

ทองอยู่ (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.31 ชม.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

“...บางครั้งคอมพิวเตอร์ เราก็ตรวจแบบ CD ก็ตรวจได้ คือ manual ไปเลย ถ้าคอมดับทั้งหมดเลย ธุรการจะเอาเอกสารมาแจกเป็นแบบฟอร์มให้เขียนข้อมูลผู้โดยสารแล้วมาใส่ข้อมูลที่หลัง ก็ทำได้ในส่วนนี้ เขามีขั้นตอนแผนปฏิบัติงานฉุกเฉินมาแล้ว ถ้าเกิดเหตุการณ์นี้ต้องทำแบบนี้...”

พรหล้า (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.16 ชม.

“...ถ้าคอมดับ ฉันทันทีก็หาได้ ย้ายช่องตรวจ ถ้าดับหมด ล่มหมด ก็ต้องแจ้งซัพพอร์ตคำสั่งว่า จะต้องออฟไลน์มัย หรือจะต้องถ่ายรูปรูปร่างมัย ก็เป็นไปตามระเบียบทั่วไป

อีกแล้ว จำการใช้ออฟไลน์ได้อยู่ นะ จะทำละเอียดกว่าไบโอฯ อยู่ ไม่ว่าจะวีซ่าจะเกินหรือไม่เกิน จะสแกนตราประทับการเดินทางไว้ทุกคน จำรหัสได้อยู่ นะ แต่จำแบบใช้มือถือ ไม่ได้ใช้สมองจำ...”

สำเภา (นามสมมติ)

13/10/2565, 1.13 ชม.

11. คุณบันทึกข้อมูลในระบบ Biometrics อย่างถูกต้อง เช่น บันทึกไฟล์ทบิน หรือสแกนเอกสารแนบ เช่น บัตรโดยสาร, Resident Permit เข้าไปในระบบ

พบว่ากำลังพลปฏิบัติในระดับในระดับ “บ่อยครั้ง” มากที่สุดเป็นจำนวน 7 คน ส่วนใหญ่ มองว่า ต้องละเอียดนิดหนึ่ง เอกสารอะไรสำคัญก็ต้องสแกนเก็บไว้บ้าง บัตรโดยสารก็ต้องบันทึกไว้ เพื่อพิมพ์ไฟล์ที่ไม่ถูกต้อง หรือคนลืมของไว้ จะได้เช็คได้ว่าคนนี่เครื่องออกก็โหมง ออกเกาหลี แต่ก็ไม่ใช่ว่าทุกคนจะทำเช่นนั้น ตัวอย่างการสัมภาษณ์ เช่น

“...มันจะมีพลาดๆ บ้าง แต่ส่วนใหญ่จะไม่ค่อยพลาด เพราะเราก็ไม่อยากจะมาเจอกับการปนการอะไรอย่างนี้ ก็พยายามทำให้มันดีที่สุดในที่เราทำได้ ถ้ามันนอกเหนือความสามารถเรา เราก็แบบปล่อยไป ตอนที่ให้สแกน boarding pass ใหม่ๆ เหมือนยังไม่เริ่มชินในการทำงานตอนนั้น เหมือนตอนนี้ร่างกายมันชิน เป็น routine รู้ว่าต้องทำอะไรมากกว่า มันก็มีพลาดบ้าง บ้างที่ลืมเปลี่ยนไฟล์ท์ ทุกวันนี้ก็ไม่สแกน boarding pass แล้วนะ ชี้แจง...”

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ทองเหม็น (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.22 ชม.

“...อันนี้คือตรวจเร็วอย่างเดียว ไม่สแกน boarding pass ไม่สแกนอะไรสักอย่าง ยกเว้นมันคือ overstay จะสแกนข้อมูลในเล่มลงไป ถ้าไม่ขึ้น ก็ไม่สแกน ชูปบางคนจะบอกให้เปลี่ยนวันที่ขอยู่ต่อในระบบเลย แต่นี่คือไม่ทำนะ เพราะมองว่าเราไม่ได้เป็นคนทำงานนั้นนะ ก็ไม่ทำ...”

บุญทิ้ง (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.35 ชม.

“...ต้องทำค่ะ เพราะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นมากๆ เช่นเที่ยวบิน ทำให้เราทราบถึงประวัติการเดินทางต่างๆ มันเป็นข้อมูลที่จำเป็น ในอนาคตเราไม่รู้ว่า จะเกิดอะไรขึ้น แต่เราสามารถกลับมาย้อนดูข้อมูล ประวัติต่างๆ ได้ค่า...”

พรหล้า (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.16 ชม.

12. คุณตรวจพิจารณาเล่มหนังสือเดินทางว่าเป็นของจริงหรือไม่อย่างละเอียดรอบคอบ

พบว่ากำลังพลปฏิบัติในระดับในระดับ “บ่อยครั้ง” มากที่สุดเป็นจำนวน 5 คน ส่วนใหญ่ มองว่าเป็นเรื่องสำคัญพลาดไม่ได้ ถ้าตรวจพาสปอร์ตปลอมไป เราก็จะมีความผิด แต่ถ้ามีการเช็คแล้ว เราก็บอกได้ว่าตรวจสอบเบื้องต้นแล้ว หรือถ้าอะใจมากก็เรียกชูป ไปตรวจสอบ เช่น

“...ดูทุกครั้ง กลัวมีปัญหา ก็กรีดหน้าพาส จับๆ ดูจากตัววี ก็เห็นบ้าง พาสแปลกๆ ก็ดูนิดนึง มีตราแสดคมป์จากที่อื่นไหม หรือคนจีนที่พาสกัมพูชานะ แม่่ง ชอบปลอม มีปัญหา หน้าคนฉันทูณะ กลัวสลับกัน...”

บานเย็น (นามสมมติ)

15/10/2565, 1.46 ชม.

“...ดูทุกครั้ง รับมาดูหน้าพาส กรีด บางทีมีเวลา ก็ลูบๆ ตรงกระดาษอะไรแบบนี้ ดูบ้าง...”

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บุญทิ่ง (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.35 ชม.

“...ถ้าตอนรับพาสเลยไม่เอ๊ะ ถ้าตอนเปิดหน้า data เอ๊ะอยู่ แต่ส่วนใหญ่จะเอ๊ะ เฉพาะ อย่างแรกมันไม่เรียบ หนูเป็นคนเลือกสัญชาติด้วยนะพี่ เช่น อินเดีย ส่วนมาก ไม่น่ามีปลอม แต่ถ้ามีก็จะเป็นชื่อไม่ตรง ชื่อแปลกอะไรแบบนี้ ส่วนมากจะเอ๊ะ พวกพาสมาเลเซีย แอฟริกา เมียนมาร์ หนูก็เอ๊ะนะ เพราะเคยเห็นผ่านตา วันปลอม พม่าที่เขาปลอมปีเกิดอะไรแบบนี้ คือ เราเห็นเคลจากคนอื่นก็จะเอามาเอ๊ะ แอฟริกาใต้ก็เอ๊ะ เอ๊ะไว้ก่อน...”

พรหล้า (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.16 ชม.

“...เคยสงสัย เพราะพาสปอร์ตมันอ้าไง เพราะพาสมันกาง ปกติพาสมันจะไม่มีทางอ้าออก ถ้าไม่ได้ใส่ปกใส่ไรที่มันไม่พอดิ ต้องปิดสนิท ทีนี้มันกางออกมาเลย เราก็แบบสงสัย พยายามแหกดูแต่ก็ไม่มีไร พาสมันไม่มีซิปอยู่แล้ว เลยรู้สึกว่าจะทำอะไรไม่ได้

น่าจะพาสในเอเชียนี้แหละ คือมันกางมาน่าสงสัยมาก ทำให้เราพลิกดูใหญ่เลยนะว่ามันต่อมันอะไรเปล่า แค่ดูเฉยๆ เพราะดูแล้วหน้ากระดาษไม่มีขาด สะกิดรูปแล้วมันไม่ได้แปะมา เลยคิดว่าผู้โดยอาจจะทับมันหรือเปล่า ดูหน้าใหญ่เลยว่าจะตรงมัยดูประวัติการเดินทางด้วย แต่แม่่ง ก็เพิ่งเดินทางครั้งแรกเหมือนเพิ่งเข้าไทยแค่ขาเดียว...”

ละม่อม (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.56 ชม.

“...ไม่ค่อยวะ (หัวเราะ) ตีไปเลย จะเช็คเฉพาะรutherfordการเดินทางแปลกๆ เช่น เคนยาไปญี่ปุ่น ไปทำไม มี resident card อยู่ไหม ขอหน่อย จะสแกนเพิ่ม จะเช็คพาสจริง พาสปลอม เช่น พาสหน้าอินเดียนก็ดูว่าจริงหรือปลอม คือจะเอ๊ะก่อนแล้วค่อยตรวจสอบ ถ้าไม่เอ๊ะค่อยปล่อยผ่าน...”

ลำภา (นามสมมติ)

13/10/2565, 1.13 ชม

“..นานๆ ครั้งคุณะ กำลังคิดว่าควรตีก็ไม่เคย หรือนานๆ ครั้งตีวะ (หัวเราะ) ถ้าจะบอกไม่เคยเลย ก็กระไรอยู่ แต่เคยพลิกดูนะ แต่แบบ พลิกดูไปก็ดูไม่เป็นอยู่ดี แต่พยายาม ถือว่าดูแล้วกันเนอะ เคยละกันเนอะ อย่างน้อยก็ดูรอยปรุ รอยประ ตัวเลขนั้นก็ดีเนอะ สุดท้ายก็แบบคงใช้แหละ ของจริงแหละ

ที่มีเอ๊ะ เช่น รูปในเล่มทำไมมันเหลืองๆ วะ ทำไมไม่เหมือนชาวบ้าน ทำไมสีเพี้ยนๆ ก็ดูไรไม่ค่อยเป็นละ ก็ดูเลข อย่างน้อยก็ไม่ได้ใช้เข็มเจาะแล้วกัน ยังดูไม่น่าเกลียดก็ถ้ามันปลอม ถ้าเขามาถามเรา ก็จะบอกว่าฉันดูแล้ว แต่ได้แค่นี้แหละ ไม่ใช่ว่าไม่ดูถามเพื่อนแล้วนะ มีพยานบุคคล ดูทรงผู้โดยด้วยนะ ถ้าแบบทรงโจรแล้วตรวจเสร็จแล้วแบบขอขอบคุณะ ทำหน้าดีใจ เราก็จะแบบดีใจทำไม แบบรอดแล้วหรือ ขอขอบคุณทำไมทำอะไรผิดไว้ไหมเนี่ย ก็เอ๊ะ...”

บังอร (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.34 ชม.

จากการประเมินพฤติกรรมในการทำงานด้วยตนเอง 12 รูปแบบอันสะท้อนถึง ความมีประสิทธิภาพในการทำงานของกำลังพลดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงความหลากหลาย ในการปฏิบัติงาน ความคิด มุมมองที่มีต่อการกระทำหรือไม่กระทำในสิ่งต่างๆ เหล่านั้น ซึ่งความถี่ ที่ได้แสดงออกมาจากตารางประเมินพฤติกรรมพึงประสงค์ของมีประสิทธิภาพในการทำงาน ข้างต้น ประกอบกับระดับคะแนนด้านประสิทธิภาพในการทำงานจากแบบประเมินภาวะหมดไฟ ในการทำงานที่ใช้คัดกรองผู้ให้ข้อมูลสำคัญในตอนต้น ก็ย่อมแสดงถึงข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ในการปฏิบัติงานว่าเกิดอะไรขึ้นบ้าง แล้วผู้ปฏิบัติงานมีมุมมองต่อการปฏิบัติอย่างไร มีรายละเอียด เป็นอย่างไร ซึ่งล้วนแล้วส่งผลต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมของหน่วยงานทั้งสิ้น

ประเด็นหลักที่ 5 การบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงาน

ในประเด็นหลักที่ 5 การบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงาน ผู้วิจัยได้ทำการแบ่ง ประเด็นรองออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ การบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานด้วยตนเอง และข้อเสนอแนะต่อองค์กร ซึ่งมุ่งเน้นนำเสนอความคิด มุมมอง ความรู้สึกของกำลังพลที่มีต่อ การแก้ปัญหาภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นกับตน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเด็นรองที่ 5.1 การบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานด้วยตนเอง

สำหรับประเด็นการบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานด้วยตนเอง ผู้วิจัยได้ทำ การจัดกลุ่มคำตอบที่มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวถึงมากที่สุดและตอบตรงกันมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่

1. การไม่ทำอะไรเลย

การไม่ทำอะไรเลย วางเฉยกับภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้น ถือเป็นคำตอบ ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระบุถึงมากที่สุดเป็นอันดับ 1 จำนวน 3 คน โดยมีตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ กับผู้วิจัยถึงการไม่ทำอะไรเลยดังกล่าว เช่น

“...ก็ไม่คิดว่าตัวเองเป็นปัญหาอะไรในการทำงานเลยนะ เพราะแม้ว่าจะทำงาน น้อยลง แต่คุณภาพยังเหมือนเดิมเลย ก็ไม่คิดว่าภาวะนี้มันเป็นปัญหานั้นะ ก็ยังไม่ทำอะไร...”

สำเภา (นามสมมติ)

13/10/2565, 1.13 ชม.

“...ก็รู้สึกแบบ ไม่รู้จะแก้ยังไง ไม่ทำอะไรแล้วกัน ยังเฉยๆ อยู่ ก็แบบไปทำงาน ให้มันจบๆไป ก็ต้องทำงานแลกเงิน ไม่ทำก็ไม่มีเงินไง นี่แหละ...”

ละม่อม (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.56 ชม.

“...จะแก้ ไม่แก้ นะ เพราะว่าเฉยๆ รู้สึกว่า ก็แค้นงานอันนี้ ไม่ได้ burn out เพราะออกมาก็ยังทำอย่างอื่น ยังมีความฝันโน่นนี่นั่นอยู่ หรืออาจจะอย่างนี้ด้วยไหม หนังกงานนี้เราไม่ได้ชอบอยู่แล้ว เวลาเราทำออกมาเลย burn out เพราะเราไม่ได้ต้องการอะไรจากงาน เราแค่ทำงานต้องการเงินเดือนจากงาน ไม่ได้ทำงานโดยเอาความฝันเป็นที่ตั้ง แต่เอาเงินที่ได้จากงานไปปรนเปรอความฝัน ความฝัน จริงๆ คือไม่รู้เหมือนกัน ยากมากเลยนะ เอาจริงๆ คงแค่ อยากซื้อมอเตอร์ไซด์ เทียวไปเรื่อยๆ แค่นั้นเอง...”

บุญทิ่ง (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.35 ชม.

2. การมุ่งสอบสัญญาบัตร

เป็นคำตอบที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระบุถึงตรงกันมากที่สุดเป็นอันดับ 3 จำนวน 2 คน ได้แก่

“...น่าจะหมดไฟแค่เป็นครั้งคราว คิดว่าช่วงๆ ไม่ได้หมดบ่อยไรขนาดนั้น ถ้าช่วงหมดๆ คิดว่าเป็นช่วงที่ไม่อยากทำอะไรเลย ส่วนใหญ่คิดว่ามาจากเรื่องส่วนตัวมากกว่า แต่บางคนเห็นดีดีทุกวี่ทุกวันมันก็ยังดีอยู่ นะ แต่บางคนมันดูหมดไฟทุกวัน มันก็ดูเป็นอย่างนั้นของมันตลอดนะ คิดว่าเป็นครั้งคราวนะ จะสอบขึ้นนายร้อยให้ได้ก่อน นี่คือเป้าหมายที่เรามี...”

บุญส่ง (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.17 ชม.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

“...แพลนจะแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ก็ยังไม่มีแพลนอะไร ไม่รู้จะทำอะไร ก็มีอย่างเดียวที่ตอนนี้ตั้งใจ คือ อ่านหนังสือสอบนายร้อย ก็ทุ่มเทกับตรงนี้อย่างเดียว...”

ทองอยู่ (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.31 ชม.

3. วิธีอื่นๆ

การไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง ปัญหาไม่ได้เกิดเพราะเรา ปัญหาอยู่ที่องค์กร เช่น

“...แก้ด้วยตัวเอง คิดไม่ออกนะ คือแบบถ้าอยากให้มันดี ก็คงเป็นเรื่องใหญ่เลยนะ ที่เรามีปัญหาคือแบบปัญหาจากด้านบนทั้งหมดเลยนะ ไม่ได้แบบปัญหาจากเรื่องงานเนื้องาน หรือเพื่อนร่วมงาน ปัญหาคือจากด้านบน แล้วคนมันน้อยแล้วเราตีเยาะขึ้น

เราก็เหนื่อย แต่ปัญหาทั้งหมดมันเป็นเรื่องของการจัดการใหม่ มันเป็นปัญหาที่สืบเนื่องมาจากการจัดการการบริหารมากกว่า...”

กาแล (นามสมมติ)

15/10/2565, 2.49 ชม.

การสู้ด้วยตัวเอง คิดในแง่ดี เช่น

“...เฉยๆ เพราะสุดท้ายตัวงานมันแก้ไม่ได้ มันอยู่ที่ตัวเรา ถ้าเราสู้ ก็น่าจะดีขึ้น อดทนไป แบบพยายามหาวิธีที่ทำให้ตัวเองแฮปปี้กว่านี้ คิดในแง่ดี สิ่งที่จะทำหลังเลิกงาน เดียวก็เลิกงานแล้ว พรุ่งนี้ตื่นสายได้ เลิกงานไปช้อปปิ้งอะไรๆ ให้พยายามคิดว่าทำอะไร ให้มีความสุขตอนทำงาน จะได้ flow มากขึ้น

รู้สึกว่าการ burn out ของที่นี้อาจจะเกิดจากความเบื่อหน่ายเฉยๆ ซึ่งแก้ยากกว่า ความเครียดในเนื้องาน คืออันนี้งานฉันทัวไปเถอะ แค่อันนี้เฉยๆ น่าจะพอแก้ได้ ยกเว้นเจอปัญหาอะไรในอนาคต...”

บานเย็น (นามสมมติ)

15/10/2565, 1.46 ชม.

การปรับตัว เช่น

“...ช่วงนี้มันเหมือนมันปรับตัวให้สามารถ ฮิลตัวเอง ทำตัวเองให้อยู่ต่อไปในงานได้ ปรับทั้งการกระทำทั้งมายเซ็ท แต่ก็มีบ้างบางวันแบบไม่อยากทำงาน ไม่อยากไปเลย ไม่อยากเจอใครเลย...”

ทองเหม็น (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.22 ชม.

การทำอาชีพเสริม เช่น

“...อย่างนั้นเราก็ต้องหาอย่างอื่นมาทำให้มันเงินเยอะ เคยซื้อสเวตเตอร์มาขายนะ แต่มันพอโควิดมา ของก็หายาก นู่นนั่นนี่ ตอนนั้นก็อยากจะลองทำนะ แต่ไม่รู้ว่าเห็นดีเห็นน้อย จากการทำงานรีเปลา หรือซีเกียจก็ไม่ว่า ก็แบบ โอ้ย ขอพักหน่อย ก็ยาวเลย ก็เลยส่งผลให้ รู้สึกว่า ถ้าจะไปทำอาชีพอื่นนะ พอเราหมดไฟจากตรงนี้ ก็ค่อนข้างส่งผลพอสมควร อาจจะช่วยความไม่ active ของเราด้วย...”

แดงอ่อน (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.54 ชม.

การออกไปใช้ชีวิต ถอยออกจากงาน เช่น

“...ไปใช้ชีวิตให้มากขึ้น เพื่อดอกจากงาน เหมือนงานจบแล้วใช้มัย จบไปใช้ชีวิตอีกพาร์ทหนึ่ง ถ้าเราเหนื่อยจริงๆ ไม่อยากจริงๆ ก็เหมือนพวกหนูจัดทริปไปเที่ยว ไปเติมไฟ มันช่วยได้พี ก็ไม่บ่อยเพราะช่วงนี้มันหยุดไม่เยอะ พักผ่อนไม่ตรงกัน ก็ไม่ค่อยไปไหน ส่วนใหญ่ก็ค่อนข้างกินข้าว

พยายามแบบว่าที่จะเหมือนเรา ถ้าเรารู้ว่าเราเหนื่อยจากส่วนนี้ ก็จะพยายามตัดส่วนนี้ออกก็จะหาสิ่งใหม่ๆ ทำ เหมือนเราต้องรู้ตัวเองด้วย ไม่ใช่แบบหมดไฟ แล้วปล่อยปเลย ก็พยายามจะดึงตัวเองกลับมาโดยที่หาสิ่งอื่นทำ แค่นั้น...”

พรหล้า (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.16 ชม.

การโยกย้ายหน่วยงานที่สังกัด เช่น

“...แก้ด้วยตนเอง คือ ย้ายหน่วย อยู่แบบมีกำลังใจที่จะผ่านไปวันๆ เพื่อรอลุ้นว่าเราจะย้ายออกจากสิ่งเหล่านี้รีเปลา ถ้าไม่ได้ ก็คงต้องหาวิธีฮีลใจตัวเองแต่ละช่วงไป เพราะมันทำอะไรไม่ได้ไง

ทางออกตอนนี้ คือต้องเสียชีวิตอย่างเดียวเลย คือด้วยอาการป่วยด้วย มันไปหมด หนูไม่รู้ว่าจะดาวน์ขั้นสุดเมื่อไหร่ อาจจะมีขีดได้ แต่คงไม่ใช่ตอนนี้ เพราะพยายามที่จะฮีลตัวเองในหลายๆด้าน เช่น เอาตัวเองออกไปข้างนอก เล่นกีฬา แต่หนูไม่รู้เิงว่าพอถึงวันที่ดังมากๆ จะมีใครอยู่รอหนูไหมเิง เลยบอกว่าใช้ชีวิตไปวันๆ เพราะถ้าคิดเมื่อไหร่ มันจะเครียดมากๆ...”

กระถิน (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.47 ชม.

การไปทำอาชีพอื่น เช่น

“...แก้ด้วยตัวเองอีก ก็คงพยายามสอบไปที่อื่นมั้ง ถ้าปลุกไฟในที่ทำงานเดิม ให้มันลุกโชนขึ้นมาอีกนี่ คงไม่ค่อยมีแล้วมั้ง เผาแม่งเลยสนามบิน (หัวเราะ)...”

บั้งอร (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.34 ชม.

ประเด็นรองที่ 5.2 ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

ประเด็นข้อเสนอแนะต่อองค์กร เป็นการนำเสนอความคิด ความรู้สึกของกำลังพลที่มองว่า องค์กรน่าจะเป็นผู้ที่มิบเทาเทาในการจัดการกับภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นกับบุคลากร ในสังกัดได้ โดยผู้วิจัยได้จัดกลุ่มข้อเสนอแนะในการบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงาน ต่อองค์กรออกเป็น 3 อันดับ ที่มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญตอบตรงกันในประเด็นดังกล่าวมากที่สุด ได้แก่

1. เงิน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 6 คน มองว่า เงิน เป็นสิ่งที่องค์กรจะช่วยพวกเขาได้ และเป็นปัจจัย สำคัญที่จะทำให้ภาวะหมดไฟในการทำงานดีขึ้น โดยเฉพาะเงินค่าล่วงเวลาในการทำงาน โดยมีตัวอย่างการสัมภาษณ์ในประเด็นเงินค่าตอบแทน อาทิ

“...ช่วยเอาโอทีขึ้นได้แล้วคะ เงินคะ อย่าอม รู้สึกว่าข้างบน เขาเอาไปหมด แล้วไม่เหลือให้เรา ตอนแรกที่มาใหม่ๆ ก็รู้สึกว่า เอ๊ย เงินเยอะนะเนี่ย แบบรวมๆ ขนาดเพิ่งจบมานะเนี่ย ว้าวมาก...”

ทองอยู่ (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.31 ชม.

“...เงิน เงินเดือนคะ อยากให้สนามบินใคร สนามบินมันไปเลย ทำเยอะ ได้เยอะ ทำน้อย ได้น้อย มันไม่แฟร์ โอทีมันได้เท่ากันหมด หรือแม้แต่ตามด้านด้วยที่มา 9 โมง เลิก 4 โมง ที่เขาก็ได้เท่าเราแบบนี้...”

ละม่อม (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.56 ชม.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

“...เงิน ปัจจัยในการใช้ชีวิต พิจารณาจากความหนักของเนื้องานสิ ไม่ใช่หารเท่า เงินมากขึ้นเหมือนเมื่อก่อน ตอนนี้เหนื่อยแต่ไม่คุ้ม ต้องลงมาดูหน้างานจริงๆ จะเห็นเลยว่าปัญหาคืออะไร แรงจูงใจในการทำงานมันน้อย...”

บานเย็น (นามสมมติ)

15/10/2565, 1.46 ชม.

“...เงินนะ ขึ้นเงินให้หน่อยได้ไหม นาที่นี้ ดีขึ้น ถ้าให้เงินนะ (หัวเราะ) ดูร้อนเงิน เอ๊ย เงินมันซื้อความสุขได้นะเว้ย ถึงเหนื่อยกายแต่ฉันต้องสุขใจ...”

บั้งอร (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.34 ชม.

“...เงิน ช่วยไปตรวจสอบ เกี่ยวกับบัญชี ทุกอย่างได้ไหม เพราะเงินมันส่งผลหลักเลย ช่วยดูหน่อยว่า ฉันจะได้เงินเพิ่มขึ้นกว่านี้ได้หรือยัง คนเยอะมาก ทีเท่ากับก่อนโควิด เลยนะ เหนื่อยนะ 800-900 คน...”

แดงอ่อน (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.54 ชม.

“...เงิน ก็รู้ว่าไม่ได้หรอก แต่ถ้ามันมีจุดไหนที่จะเพิ่มให้เขาได้ ก็เพิ่มให้เขาไปเหอะ เพราะเขาก็ทำงานซีแตกอยู่นะ

ทุกคนทำงานก็ต้องการเงิน ถูกไหม ในเมื่อเท่าที่ฟังมา หลายคนก็บอกว่าเราทำงานกันเต็มที่แล้วนะ ทำไมเงินมันได้น้อยลง ไม่เพิ่มขึ้น ทำไมบางที่ได้เท่ากัน ทั้งที่เราเสียสละทำมากกว่า ถ้าคุณให้เงินพิเศษเขาขึ้นมาดิ้นงั้นนะ หลายคนเขาก็อยากมาทำงาน อยากมาอยู่ กลายเป็นว่าพอหันหลังไปมอง จะทำเยอะไปทำไม ในเมื่อเราก็ได้เงินเท่าเดิม เหมือนภาวะหมดไฟไหม

อยากให้พิสูจน์ ก็ลองให้เงินตามจำนวนผู้โดยที่ตีสิ รับรองทุกคนตั้งใจหมดเลย สำคัญคือเงิน เพราะทุกวันนี้ทุกอย่างแพงขึ้น ทุกคนต้องการได้เงิน ฉันก็ทำงานหนัก ก็อยากได้เงินเพื่อจะเยียวยาจิตใจ เพื่อไปซื้อ ไปกิน ส่งครอบครัวมากขึ้น คือความสุขของเขาส่วนหนึ่งเลย...”

บุญส่ง (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.17 ชม.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. กำลังพล CHULALONGKORN UNIVERSITY

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน มองว่า กำลังพลเป็นสิ่งที่ควรเพิ่มโดยเร็วและจะช่วยให้ภาวะหมดไฟในการทำงานบรรเทาลง มีตัวอย่างคำสัมภาษณ์ เช่น

“...กำลังพล รับไปเลย รับเยอะๆเลย เอาคนมาช่วยกันเยอะๆ เพราะคนมันน้อยมาก แก้ปัญหาหน่อย...”

ละม่อม (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.56 ชม.

“...อยากได้คนเพิ่ม เจ้าหน้าที่เพิ่ม เพื่อแบบตัวหารปริมาณงานมันจะได้มันน้อยลง ความอ่อนล้ามันน้อยลง...”

สำเภา (นามสมมติ)

13/10/2565, 1.13 ชม.

“...หากคนมาให้หน่อย มาตอนแรกคนเยอะมาก คิดดูดี ถ้าวันนี้ผู้โดยเพิ่มขึ้น แต่คนยังเท่านี้อยู่ก็ไม่ได้ปะ ไม่ก็นอนแล้วหลับตายไปเลย อิห้องนอนชั้นล่างนะ ไม่ตื่น (หัวเราะ)...”

บังอร (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.34 ชม.

“...กำลังพลไม่เคยพอ ตั้งแต่ยุคไหนก็ตาม สนามบินไม่เคยพอ รับมาก็คนๆ ก็ไม่เคยพอ รับมาเป็นพันคนก็ไม่พอ รับมาสามรุ่นละเนี่ย ไม่พอ เออผมก็แปลกนะ ทุกวันนี้ ผู้โดยสารเยอะ โอเค เราไม่โทษเรื่องอุปกรณ์เลย อุปกรณ์มีล่วน แต่คนทำงานที่แบบหายไป เยอะ ตีตลปๆ ตลอดทุกวันนี้ ไปช่วยราชการบ้าง ไปนั่นไปนี่บ้าง ตัวไม่อยู่นะ มีเยอะ ไม่มีใครอยากอยู่เลย

ทุกวันนี้สนามบินคนไม่อยากจะอยู่ เขาน่าจะแก้ปัญหาดังนี้ ทำให้มันน่าอยู่ ให้เป็นที่ที่น่าอยู่ ถึงจะรับมาอีกหมื่นคนก็ไม่พอ กลับมาเป็นเหมือนเดิม คนใหม่มา คนเก่าก็ไป ไม่มีใครอยู่ แก้ปัญหาก็คงไม่ได้ คนที่ทำงานหนักสุดคือ ตม. สนามบินนี้แหละ เงินโอทีของทั้งหน่วยก็มาจากสนามบินนี้แหละ แต่แปลกนะ ได้เงินน้อยกว่าทุกที่ นี่แหละที่อยากฝากผู้ใหญ่ ก็เป็นข้อที่เขารู้อยู่แล้ว คนอดหลับอดนอนมากที่สุด ตม. สนามบินทำงาน 18 ชม. ทั้งคืน เออ แล้วก็ได้นอน 3-4 ชม. สุขภาพก็เสีย เป็นอย่างนี้ทั้งปี มันไม่มีใครอยากอยู่ แถมจำนวนผู้โดยสารก็เยอะขึ้น

เรื่องการทดแทนกำลังพลอย่างนี้ ก็ยังไม่เคยได้รับการแก้ปัญหาก็ดี ทุกยุค ผู้ใหญ่ที่มาบริหารเขาก็ขายผ้าเอาหน้ารอดไปวันๆ แก้ปัญหาที่ปลายเหตุ ดึงเวลาของผู้ปฏิบัติมาอีก พักผ่อนน้อยอยู่แล้ว ยิ่งพักผ่อนน้อยเข้าไปอีก วันหยุดก็อย่างที่บอก สนามบินไม่มีวันหยุด กลายเป็นว่าทุกวันนี้มีปัญหา มีเรื่องจำเป็นที่ต้องลา ลูกเงินไปลาแบบนี้ ก็ยังยากเลย ยังลำบากใจในการขออนุญาตเลย

อย่างเรื่องลาป่วยนี่ ทุกคนมันก็ป่วยไหม สุขภาพนะ ก็ควรที่จะแบบมอง ก็เข้าใจอยู่ว่าคนมันไม่มี แต่คนที่ต้องป่วย ถ้าคุณไม่แก้ปัญหามาอย่างนี้ ก็จะไม่มีการอยู่เลย หรือว่าชอบให้วิ่งออก เพื่อจะได้ มี up ราคาตำแหน่งอย่างนี้หรือ ทุกวันนี้ทำนาบนหลังเรา เราก็ออมแล้วนะ แต่ดูแลเราหน่อยไม่ได้หรือ (หัวเราะ) เออ เคร้าเนอะ...”

กาแล (นามสมมติ)

15/10/2565, 2.49 ชม.

3. ข้อเสนอ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 4 คน มองว่า หากลดข้อสั่งการที่ไม่สมเหตุผล ผลจะช่วยให้ภาวะหมดไฟในการทำงานบรรเทาลงได้ มีตัวอย่างคำสัมภาษณ์ เช่น

“...คำสั่งที่มันอึดอัด ให้หมดไป เรือรราว คำสั่งบางอย่าง...”

ทองเหม็น (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.22 ชม.

“...ข้อราชการ ข้อชี้แจง ข้อสั่งการ ที่มากำชับเราในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับงานที่ทำให้เราปฏิบัติงานได้ยากขึ้น พวกเรื่องไร้สาระ เช่น รับนโยบายใหม่ ผบ.ตร. นี่ถึงกับต้องจอดรถที่ทางลูกเงินของทางด่วน เพื่อเปิดโปรแกรม zoom แล้วแคปหน้าจอมา คือ คำสั่งให้ทุกคนเข้าร่วมฟังประชุมใจ ซึ่งจริงๆ มันไม่จำเป็น มันมอบหมายตามสายงานอยู่แล้ว รู้สึกว่าแบบ เฮ้ย เราทำงานมา 9 โมง เหนื่อยจะตาย กลับบ้าน ทำไมต้องมาทำอะไรแบบนี้ด้วยวะ กว่าจะขึ้นพูด พิธังพีธี่ แล้วเราก้อออกเวร 9 โมงนะ ไม่ได้อะไรด้วย คืออะไร

มันทำให้เรารู้สึกลำบากในการทำงาน หรือการที่เราภาระงานหนักอยู่แล้ว แล้ววันหยุดอันน้อยนิดของเรา ยังโดนให้ไปอบรม ให้ไปคัดกรอง ถูกไหม หน่วยอื่นมีเป็นล้านทำไมไม่เอาไปละ ที่เขาวาง หรือเอา ตม. อื่นก็ได้ ทำไมต้องเอา ตม. สนามบิน จิตอาสา ทำไม เออ งานเราแม่งก็หนัก ก็เหนื่อย อาจจะมีเรื่องเวลาพักผ่อนไม่เพียงพอด้วย..”

ละม่อม (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.56 ชม.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

“...คำสั่งบางอย่างเลิกได้เลิกสั่งนะ ไร้สาระ บางสิ่งที่ไม่จำเป็นต้องทำ จะทำ ทำอะไรหนักหนา เมื่อก่อนที่เห็นชัดเลย คือ เขียน ตม.6 คนไทย กับนับยอดว่า มันครบเท่าไร ไม่ครบเท่าไร มันเป็นเรื่องไร้สาระที่ทำให้คนหมดไฟ แทนที่คุณควรจะไปโฟกัสกับบางสิ่งบางอย่างที่สำคัญมากกว่า

คุณอยู่หน่วยนี้ ก็ควรโฟกัสที่การตรวจผู้โดยสาร แต่การจับผู้โดยสารมันเป็นงานของใคร งานของสืบไม่ใช่เหรอ แล้วทำไมต้องไปเอางานเขามาทำละ ที่เอางานของเขามาทำแล้วเราได้เงินของสืบไหมละ คุณก็ได้เงินของคุณเท่าเดิม ถูกไหม ทำไปก็เท่านั้นละ แทนที่จะเอาคนไปช่วยตรวจคน คนก็เยอะ แล้วเราก้โดนเยอะ

ล่าสุดที่จะมีการเกลี้ยผลัด หรือไม่ก็ยุบผลัด ถ้ามว่าที่บอกว่าเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสะดวกสบายมากขึ้น แต่ที่เห็นไม่ใช่สำหรับพวกเราละละ คิดเหวอว่าถ้าคุณมีจำนวน

เพิ่มขึ้นแต่มาจากหลายๆ ผลัดนะ สิ่งที่คุณทำกันนะ สมมติ แก๊งผลัด 1 มาอยู่กับผลัด 3 สมมติไปเบรก คุณก็ไปเบรกกับแก๊งคุณ งานมันก็นักเท่าเดิม ที่เวิร์คสุดน่าจะเป็นเสริม แต่เสริมแม่งไรสาระไปหน่อย แม่งเสริม ตี 5 แกมาตีใคร

ถึงบอกว่า การที่คุณจะสั่งเนี่ยต้องลงมาดูว่าช่วงเวลาไหนถึงช่วงเวลาไหน มาคลุกคลี ลักอาทิตย์ 2 อาทิตย์ก็ได้ ไม่ต้องนั่งตรวจหรอก มารับเคสพอ จะได้ว่าปัญหาจริงๆ มีอะไร

จริงๆน่าจะมีตัวเลือก ดึงพวกช่วยราชการกลับมาก่อน ถามว่าคุณไปช่วยราชการ เงินคุณยังรับที่เดิมไหม ในเมื่อเพื่อนเขากำลังเหนื่อยนะ ถามว่าชื่อคุณยังอยู่ที่นี่ คุณไปสบายคนเดียว คุณไม่รู้สึกผิดหรือครับ ในขณะที่เพื่อนคุณกำลังดีหลังขดหลังแข็ง ออฟฟิศซินโดรมแตกจะตายทำกันไปหลายคนแล้ว ก็มันจุกเงินแล้ว ทำไมคุณไม่มาช่วยละ ก็หน่วยงานเดียวกันไม่มาช่วยกัน แล้วใครจะมาช่วยละ จะให้คนอื่นมาช่วยหรือไม่มีทาง

ไปดูดี พวกช่วยราชการ แม่ง เยอะอยู่นะ เทียบกับโรงพักก็มีแค่ 2-3 คนก็โอเค แล้วนะ ผลัดละ 2-3 คนก็ได้โซนละคนเลยนะเว้ย การบินไทยไม่ต้องไปเสริมหรอก ขนาดพวกตัวการการบินไทยยังมาเข้าโซน 3 เลย จะมีช่องการบินไทยไว้ทำแปะไรตรงนั้น

ทุกวันนี้จะมองนะ ถ้าคุณใช้แต่อำนาจสิ่งที่คุณได้มา คนอาจจะยอมทำตาม แต่ประสิทธิภาพที่คุณได้มาก็เปอร์เซ็นต์ละ แต่ถ้าคุณใช้ความเห็นอกเห็นใจ ความรัก ความเข้าใจนะ แม่งถวายเป็นงานให้หมดแหละ แบบเราใจให้เธอแล้ว เธอพร้อมจะใจให้เราหรือเปล่า เพราะว่าในระหว่างที่คุณลงไปทำ คุณจะเห็นว่าตรงนั้นมันไม่ได้ ตรงนั้นไม่ได้ คุณก็จะค่อยๆ ปรับแก้ปัญหาได้ไง ถ้าอยากแก้ปัญหาอะไรลงมายุ่งด้วยตนเอง จะได้แก้ถูกจุด...”

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บุญส่ง (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.17 ชม.

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

อยากให้รับฟัง เห็นใจ และแก้ปัญหาให้คนทำงาน มีคนตอบประเด็นนี้ 3 คน เช่น

“...อยากให้มารับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นบ้าง คือเขารู้ แต่เขาไม่จัดการ เอาแค่เล็กๆ เลย ระดับฝ่ายๆ ฝ่ายๆ รู้ว่าคนมันน้อย แล้วฝ่ายๆ ทำอะไรต่อไปที่ บก. โหม ถ้าฝ่ายๆ ทำไปนะ ดึงจากเชียงใหม่มาก็ได้ เชียงใหม่ทำงานแค่ครึ่งวัน จนท. ลันเคาน์เตอร์ คือ 5-6 โมง ก็ไม่มีไฟลท์ต่างชาติแล้ว แค่นั่งอยู่เฝ้าสนามบิน ถึงเที่ยงคืนก็ได้กลับบ้านแล้ว

สนามบินปิด ดี ดีมากเลย แค่อยากให้เขาเข้ามารับฟัง ดูปัญหาแล้วแก้ไขให้หน่อย คือ คนของเรามันไม่พอนะ เรื่องกำลังพล เรื่องคน...”

พรหล้า (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.16 ชม.

“...รับฟัง แล้วก็ส่งต่อ พยายามเปลี่ยนแปลง คือเข้าใจอยู่ว่า บริบทเป็นชั้นบันได เขารับฟังได้ แต่เขาอาจแก้ไม่ได้ คือบางทีเราเห็นแค่ว่าเขาพยายามช่วยเรา มันอาจช่วยได้นะ ไม่ทำ แต่ทำแบบ จริงๆ แล้ว ผมก็ไม่อยาก... ดูปลอมนะ

ในหลายๆ คนที่อาจจะ burn out ก็อาจจะเป็นเพราะเขาไม่รู้ถึงงาน ด้านบนด้วยแหละ ว่ามันทำอะไรได้ อะไรไม่ได้ อันนี้ เขาทำได้ อันนี้ทำไม่ได้ เหมือนแบบต้องเข้าใจมั้ง อำนาจที่เขาทำได้

นี่มองว่า เรื่องการยุบรวมผลัด อันนั้นคือ เขาก็พยายามแก้ปัญหา เรื่องคนน้อย ต้องเพิ่มคนถูกปะ แต่ก็ต้องเข้าใจว่า เขาทำไม่ได้ ต้องทำยังไง อะไรแบบนี้ เสร้า แต่นี่เฉยๆ ใจ ก็กับการยุบรวมผลัด...”

บุญทิ้ง (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.35 ชม.

“...เห็นใจคนทำงานบ้าง เห็นใจในการทำงานของเรา หมายถึงเข้าใจ ความเหนื่อยของเราบ้าง ไม่ใช่จะเอาแต่ได้ เข้าใจความเป็นจริงบ้าง ว่าจำนวนคน มันเท่านี้ มรดงานมีเท่านี้ ผลัดหนึ่งมีเท่านี้ หน่วยงานเป็นแบบนี้ ทำไมเขาถึงเหนื่อย ทำไมเขาถึงบ่นกัน เงินมันน้อยหรือ หรือสวัสดิการไม่พอ ให้มาคิดถึงสวัสดิการ ของคนทำงานจริงๆ บ้าง ว่าเขาต้อง suffer กับอะไร

ไม่ใช่ว่าเขาสมควรมาเป็นตรงนี้แล้วต้องรับทุกอย่างให้ได้ ไม่ได้ก็ออกไป ไม่ใช่ว่า คนที่เขาอยู่เขารับได้ เพราะคนที่ออกได้ มันไปหมดแล้วใจ คนที่ยังอยู่ คือ คนที่ต้องทนต่อไป เหมือนแบบยังอยู่แบบ... ยิ่งถ้าไม่ได้อยู่กับครอบครัว หรือสัตว์เลี้ยง อะไรแบบนี้ มันทำให้แบบ physical กับ mental มันลงไปเยอะเลยนะพี่ น้องก็เคยคิดว่า น้องอยู่ได้ที่ผ่านมา แต่พอปีนี้ มันลงหลายอย่าง ทั้งเงินทั้งอะไร สภาวะเศรษฐกิจ แวดล้อมอะไรต่างๆ...”

กระถิน (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.47 ชม.

วันหยุด มีคนตอบประเด็นนี้ 2 คน เช่น

“...วันหยุด ฉันควรจะต้องได้ ควรจะลาได้ โดยที่ไม่ต้องแบบ.. เพิ่มวันหยุดให้ฉันหน่อย กำลังใจในการทำงาน ให้ฉันได้ไปเจอโลกกว้าง แค่นั้นเลย สิ่งที่คุณควรจะได้แค่นั้นเลย ต้องการตอนนี้เดี๋ยวนี้...”

บังอร (นามสมมติ)

16/10/2565, 1.34 ชม.

“...วันหยุด วันหยุด weekend วันนักขัตฤกษ์ เขาก็ทำงานกัน ทั้งที่แบบบางคนก็ควรจะได้อยู่กับครอบครัว อยู่กับอะไร หนึ่งของเราใครทำงานเทศกาลก็หนักฉิบหายเลย หยุดก็ไม่ได้ไปเที่ยวกับชาวบ้านเขา เคยโดนที่บ้านถามว่า ออกพรรษาวันพระ สงกรานต์นี้อยู่บ้านมั๊ยลูก นั่นแหละมันคือสิ่งที่เขาเสียไป ถ้าคุณอยากให้เขามีไฟ ต้องหาอะไรมาทดแทนตรงจุดนี้

ถ้าสังเกตดูดีๆ ตม. ในสนามบินจะไม่ค่อยเกษียณกัน จะย้ายออกหรือ early เสียส่วนใหญ่ เพราะทำไปเขาไม่ได้อะไรเลย ควรจะมีอะไรดีๆ ให้เขาบ้าง ถ้าดูดีๆ พี่ที่ผลัด 52 ก็ early แล้ว คือ เขาไม่ไหวแล้ว สิ่งงานอะไรก็หนัก เขาก็ early ดีกว่า ควรจะจัดสวัสดิการดีๆ ให้เขาบ้าง

เขาอาจจะบอกเขาจัดดีแล้ว มีอาหาร แต่อาหารก็เป็นแค่ส่วนหนึ่ง ไม่เชิงเรียกว่าสวัสดิการนะ ควรจะมีอะไรที่แบบดีๆ อาจจะทำให้รางวัลเขา เช่น แบบให้เขาไปพักผ่อนบ้างอะไรบ้าง สำหรับคนที่ทำงานดีๆ ก็ควรจะมีวิธีการประเมินที่มันได้วนๆ ไป ถ้าทำอะไรดีๆ ให้เขา เดี่ยวเขาก็ทำอะไรดีๆ ตอบกลับ การทุจริตก็จะน้อยลง อะไรๆ มันก็จะโปร่งใสขึ้นซัวร์...”

บุญส่ง (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.17 ชม.

ระบบอุปถัมภ์ มีคนตอบประเด็นนี้ 2 คน เช่น

“...ใครเป็นเด็กนาย ทำไม่ไม่มีความเท่าเทียม แคร์รู้สึกว่าคุณ **ใครที่นายประทับใจ โอเคเอ็นดู ก็จะได้ไปอยู่ในโซนที่ดีๆ** โซนอื่นอย่างนี้ สบายมาก ใครที่เขาเอ็นดู เขาก็จะให้ความอะไรมากกว่าอย่างนี้ ความเท่าเทียมไม่มี สุดๆ เอ็นดูเนอะ ชีวิตมันไม่ทางเลือก ระบบมันเป็นแบบนี้...”

พรห้ำ (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.16 ชม.

“...ระบบนาย เธอเก่งแค่ไหน ไม่ถูกใจนาย ก็โดนตัดเหมือนเดิม ก็เป็นองค์กรที่ดี ถ้ามีเงิน มีเส้น คนเรามันก็ต้องเลือกคนจากประสิทธิภาพใหม่มาทำงาน เอาดีๆ...”

บานเย็น (นามสมมติ)

15/10/2565, 1.46 ชม.

อาหาร เช่น

“...กับข้าว ควรจะครบเหมือนเดิมได้แล้วไหม วิชาที่มาแล้วนี้ ทำไมข้าวยังไม่มา...”

ทองอยู่ (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.31 ชม.

ปรับปรุงระบบการทำงาน เช่น

“...งานบางอย่างตัดได้ก็ตัดนะ กำลังพลไม่พอ เช่น พวก booking แบบนี้ ซึ่งแบบงานมันยุ่งมาก ประสานสายการบินหน่อย ว่าส่งเมล manifest มา จบ จะได้เซฟไฟล์ จบ จะได้ไม่ต้องมาโหลดแอป สแกน เอาเข้าไลน์ แล้วโหลดเข้าแฟ้ม คือ บางทีมันไม่ใช่ สิ่งที่ต้องทำหรือเปล่า

หรือบางที ปรับอย่างนี้ มันได้เป็น cash เท่านั้นนะ คือเราควรอัดเทคโนโลยี เยอะๆ เลย อาจเป็น บัตรเครดิต หรือการโอนเงิน หรืออะไรก็ตาม เพราะเทคโนโลยี มันทำให้เราสบายขึ้น

Auto Channel อย่างนี้ จะใช้ได้หรือยัง ตอนแรกพยายามพูดนะว่า มันอัปเดตค่ะ บางทีคอมค้างก็บอกเลย ขอโทษนะคะ คอมค้าง ทำไมฉันต้องเซฟคุณล่ะ คุณก็ไม่ได้เซฟ ฉันอยู่แล้ว ทำไมฉันต้องเซฟคุณล่ะ...”

แตงอ่อน (นามสมมติ)

14/10/2565, 1.54 ชม.

ควรมีระบบให้คำปรึกษาที่ดี เช่น

“...จริงๆ องค์กรเรา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ น่าจะมี HR ดีๆ หรือนักจิตวิทยา หรือจิตแพทย์ดีๆ ที่เอาไว้ให้คุยได้บ่อยๆ ที่ประจำแต่ละหน่วยงาน ที่ไม่ใช่แบบย้ายไป ย้ายมา แต่เอาไว้คุยจริงจัง ซึ่งน่าจะช่วยให้คนอย่างฉัน หรือช่วยให้ประสิทธิภาพ ของทรัพยากรบุคคลดีขึ้น...”

สำเภา (นามสมมติ)

13/10/2565, 1.13 ชม.

อย่างกดดัน เช่น

“...ไม่กดดันเอาแค่นี้ แค่แบบไม่กดดันเรามากได้ไหม แค่นี้ก็แบบน่าจะโอเคแล้ว ปล่อยให้เราทำงานกันไป แบบเหมือนตอนผู้การคนเก่าที่มาตรวจบ่อยๆ ยิ่งทำให้แบบรู้สึกที่ว่า เราอยากจะหนี รู้สึกแบบไม่ได้มาให้กำลังใจ มาจับผิด รู้สึกแบบถูกจับผิด เวลาเข้ามาตรวจทีนึง สารวัตรก็ต้องกำชับนู่นนี่นั่น...”

ทองอยู่ (นามสมมติ)

10/10/2565, 1.31 ชม.

ดูแลความเป็นอยู่ของคนทำงาน เช่น

“...ความเป็นอยู่เป็นหลักเลย ผู้ใหญ่เขาน่าจะให้ความสำคัญในเรื่องของความเป็นอยู่ สวัสดิการอย่างนี้ ผมไม่เชื่อหรอกว่า เขาจะไม่รู้ว่าปัญหาที่สนามบินเป็นอย่างไร เขารู้หมด สมัยก่อนๆ ผู้ใหญ่บางคนก็รู้ว่าสนามบินเป็นอย่างไร สนามบินต้องเป็นอย่างไร เขาก็พูดในวันมอบนโยบาย แล้วเขาก็จะจัดการให้คนในสนามบินดีที่สุด

แต่ทุกวันนี้ก็ยังเหมือนเดิม ชีวิตเราก็ยังเหมือนเดิม กลายเป็นนโยบายเยอะจืดทุกอย่างเป็นนโยบายก็มาลงที่สนามบินที่แรก...”

กาแล (นามสมมติ)

15/10/2565, 2.49 ชม.

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางในการบรรเทาภาวะหมดไฟในการทำงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่งที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง 2) เพื่อศึกษาระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่งที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่งที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง เพื่อตอบคำถามวิจัยจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ 1) ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่งที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง มีปัจจัยและบริบทของภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นอย่างไร และ 2) ภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่งที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง สามารถบรรเทาและป้องกันได้อย่างไร โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quality Research) โดยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ซึ่งมีลักษณะลักษณะแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยใช้แบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานสำหรับกลุ่มอาชีพทั่วไป (Maslach Burnout Inventory-General Survey : MBI-GS) ฉบับภาษาไทยแปลโดย ชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ในการคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นกำลังพลหลักในการปฏิบัติหน้าที่ในท่าอากาศยานนานาชาติของประเทศแห่งหนึ่ง ซึ่งแบ่งเป็นเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับสูงทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้า (Exhaustion) ด้านความเย็นชา (Cynicism) และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน (Professional Efficacy) จำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับสูง 1 ด้าน คือ ด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน และมีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้า และด้านความเย็นชา จำนวน 2 คน รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น 12 คน ซึ่งจากผลการศึกษาผู้วิจัยสามารถสรุป อภิปรายผล และนำเสนอข้อเสนอนะของการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางในการบรรเทาภาวะหมดไฟในการทำงาน ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

5.1.1 การรับรู้ภาวะหมดไฟในการทำงาน

ผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นการรับรู้ภาวะหมดไฟในการทำงานออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ ความเข้าใจความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงาน การตระหนักรู้ภาวะหมดไฟในการทำงาน ในตนเอง และมุมมองต่อปัจจัยและบริบทที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานจากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 12 คน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ประเด็นความเข้าใจความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมองว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานคือ การไม่อยากทำงาน การไม่ออกไปทำงาน และการไร้เป้าหมายในการทำงาน เป็น 3 ความหมายที่บ่งบอกคำว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ดีที่สุดตามลำดับ

สำหรับประเด็นการตระหนักรู้ภาวะหมดไฟในการทำงานในตนเอง พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความตระหนักรู้ถึงภาวะหมดไฟในการทำงาน ของตนเองที่แตกต่างกัน โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานสำหรับกลุ่มอาชีพ ทั่วไปที่แบ่งองค์ประกอบของภาวะหมดไฟในการทำงานออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้า ด้านความเย็นชา และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบการจัดกลุ่มของการตระหนักรู้ ภาวะหมดไฟในการทำงานในตนเองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 12 คน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มที่คิดว่าตนเองมีภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างแน่นอน และผลการประเมินระบุว่า มีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน
2. กลุ่มที่ไม่คิดว่าตนเองมีภาวะหมดไฟในการทำงาน แต่ผลการประเมินกลับระบุว่า มีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน
3. ผู้ที่ไม่คิดว่าตนเองมีภาวะหมดไฟในการทำงาน แต่น่าจะมีภาวะหมดไฟดังกล่าว ในเรื่องอื่นๆ ของชีวิตส่วนตัวมากกว่า และผลการประเมินระบุว่า มีภาวะหมดไฟในการทำงาน ในระดับสูงด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน และมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง ด้านความอ่อนล้า และด้านความเย็นชา
4. ผู้ที่คิดว่าตนเองมีภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นครั้งคราว และผลการประเมินระบุว่า มีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูงด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน และมีภาวะหมดไฟ ในการทำงานในระดับปานกลางด้านความอ่อนล้า และด้านความเย็นชา

สำหรับมุมมองต่อปัจจัยและบริบทที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ระบุถึงมุมมองต่อปัจจัยและบริบทที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าตอบแทน เช่น เงินเดือน เงินค่าล่วงเวลา สวัสดิการในการทำงานที่ไม่เพียงพอ ผู้บังคับบัญชาที่กดดันในการทำงาน และการใช้ชีวิตในที่ทำงาน รวมถึงข้อสั่งการที่ไม่สมเหตุผลเพียงพอ

5.1.2 ความอ่อนล้า

ในประเด็นของความอ่อนล้า ผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นความอ่อนล้าออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ อาการของความอ่อนล้า และมุมมองต่อปัจจัยและบริบทที่ก่อให้เกิดความอ่อนล้า พบว่า

ในด้านอาการของความอ่อนล้า กำลังพลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ระบุถึงอาการอ่อนล้าในการทำงานที่เกิดขึ้น ซึ่งมีทั้งความต้องการการพักในระหว่างการทำงานที่บ่อยครั้งและนานขึ้น มีการนบถอยหลังเพื่อรอเวลาเลิกงาน มีความอ่อนล้าทางร่างกาย เช่น อาการปวดเมื่อยตามร่างกายในลักษณะของกลุ่มอาการออฟฟิศซินโดรม (Office Syndrome) ปวดบริเวณ คอ บ่า ไหล่ หลัง เป็นต้น อาการพักผ่อนหลังเลิกงานเท่าไรก็ไม่เพียงพอ รู้สึกนอนหลับไม่พอ ต้องการการนอนหลับเพิ่มมากขึ้น อาการความอ่อนล้าทางจิตใจ เช่น มีความเหนื่อยล้าทางจิตใจ ปลง เหนื่อยใจ รู้สึกมีภาวะซึมเศร้า หม่นหมอง ไม่มีความสุขในการทำงาน เบื่อ และหมดอารมณ์กับการทำงาน

สำหรับมุมมองต่อปัจจัยและบริบทที่ก่อให้เกิดความอ่อนล้า พบว่าประกอบไปด้วย การต้องรองรับอารมณ์จากผู้โดยสาร จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไม่สมดุลกับจำนวนผู้โดยสารที่มากขึ้น ความกดดันจากผู้บังคับบัญชา ข้อสั่งการบางอย่างที่มองว่าไม่สมเหตุผล การพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ ความกดดันในเนื้องาน การบริหารจัดการที่แก้ปัญหาไม่ตรงจุดของฝ่ายบริหาร สิทธิและสวัสดิการพื้นฐานที่ไม่เพียงพอ ความจำเจ และความซ้ำซ้อนในการทำงาน

5.1.3 ความเย็นชา

ในประเด็นของความเย็นชา ผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นความเย็นชาออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ อาการของความเย็นชา และมุมมองต่อปัจจัยและบริบทที่ก่อให้เกิดความเย็นชา พบว่า

อาการของความเย็นชาที่เกิดขึ้นในคนทำงาน ได้แก่ การหมดความสนใจ และความตื่นตัวในการทำงาน การหมดความกระตือรือร้นในการทำงาน การไม่อยากเป็นคนเก่ง มีอาการเย็นชากับผู้โดยสาร ความรู้สึกที่ตนเองเปลี่ยนไปเป็นคนละคน และการมองหาลู่ทางในการเปลี่ยนงาน

สำหรับมุมมองต่อปัจจัยและบริบทที่ก่อให้เกิดความเย็นชา ได้แก่ ความน่าเบื่อของงาน การขาดอำนาจในการทำงาน การขาดความก้าวหน้าในอาชีพ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่ราบรื่นนัก การขาดแรงจูงใจในการทำงาน การหมดใจกับผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกไร้ความสำคัญในอาชีพของตน และการขัดกันของอำนาจหน้าที่และการปฏิบัติงานจริง

5.1.4 ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน

ในประเด็นของควมมีประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นควมมีประสิทธิภาพในการทำงานออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ การรับรู้ควมมีประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง และการปฏิบัติงานที่สะท้อนควมมีประสิทธิภาพในการทำงาน

ประเด็นการรับรู้ควมมีประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง ในภาพรวมกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ประเมินควมมีประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานแค่ในระดับหนึ่งเท่าที่อำนาจหน้าที่ของตนระบุให้ทำได้เท่านั้น เนื่องจากเงื่อนไขในการปฏิบัติงานที่มีระเบียบปฏิบัติที่เป็นทางการกำหนดไว้อยู่แล้ว ซึ่งแบ่งอำนาจหน้าที่ของตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนไว้อย่างชัดเจน ประกอบกับงานในส่วนที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีหน้าที่ปฏิบัติก็ไม่ได้มีความยากหรือซับซ้อนจนเกินไป ตามระบบการทำงานเมื่อเกิดปัญหาขึ้นก็ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมืองทางอากาศ (Standard Operation Procedure) หรือ SOP และโดยหลักปฏิบัติก็คือ การส่งเคสต่อให้ซูเปอร์ไวเซอร์จัดการ กำลังพลซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวน จึงทำได้แค่ทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น เช่น การตรวจอนุญาตบุคคลและแก้ปัญหาเบื้องต้นที่พบในการทำงาน เช่น การแนะนำผู้โดยสารเรื่องสิทธิต่างๆ หากพบว่าจำเป็นหรือได้รับการสอบถาม เช่น สิทธิการกลับเข้ามาในราชอาณาจักร การบอกทาง เป็นต้น

ส่วนการปฏิบัติงานที่สะท้อนควมมีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่หลักในการตรวจอนุญาตบุคคลและยานพาหนะพึงปฏิบัติ หรือพบเจอในการทำงานอยู่บ่อยครั้ง 12 พฤติกรรมการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย การช่วยเหลือผู้โดยสารที่แจ้งว่าจะตกเครื่อง การช่วยเหลือผู้โดยสารและช่วยเพื่อนร่วมงานตรวจอนุญาตฯ การช่วยเหลือผู้โดยสารที่ลืมของ การช่วยเหลือผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือหรือมีคำถามเกี่ยวกับวีซ่า หรือการทำ Re-entry Permit การตรวจสอบกรณีเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปีเดินทาง การให้ความสนใจกับรายละเอียดที่ระบบ Biometrics แจ้งเตือน การตรวจอนุญาตเด็กและผู้สูงอายุด้วยจิตบริการ การแก้ปัญหากรณีระบบขัดข้อง การบันทึกหลักฐานประกอบการเดินทางไว้ในระบบอย่างสม่ำเสมอ และการพิจารณาหนังสือเดินทางอย่างรอบคอบ

จากการประเมินควมถี่ของพฤติกรรมดังกล่าวข้างต้นด้วยตนเอง กำลังพลส่วนใหญ่ระบุว่า ได้ปฏิบัติในระดับควมถี่ “บ่อยครั้ง” มากที่สุด ถึง 8 พฤติกรรม โดยให้เหตุผลว่า การปฏิบัติพฤติกรรมดังกล่าวข้างต้นส่วนใหญ่ก็เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน ในกรณีที่ต้องมาติดตามข้อมูลย้อนหลัง

เช่น กรณีบันทึกบัตรโดยสารไว้ในระบบ เมื่อผู้โดยสารลืมของก็สามารถมาดูย้อนหลังได้ว่าผู้โดยสารเดินทางกับสายการบินใด ที่นั่งใด เวลาเดินทางเมื่อใด

เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เช่น หากเด็กนอนหลับในรถเข็น การต้องปลุกขึ้นมาเพื่อถ่ายรูปก็เป็นการลำบากทั้งผู้ปกครองและเจ้าหน้าที่เอง

เพื่อมนุษยธรรม เช่น การให้บริการผู้สูงอายุด้วยจิตบริการ มีความเข้าใจในการสื่อสารที่อาจต้องใช้เวลามากกว่าบุคคลทั่วไป อาจต้องพูดเสียงดังขึ้น พูดช้าลง หรือให้เวลากับผู้สูงอายุในการปฏิบัติตามที่เจ้าหน้าที่ระบุ เช่น การสแกนนิ้ว เป็นต้น

เพื่อรักษาสิทธิของผู้โดยสาร เช่น กรณีที่ผู้โดยสารต้องการกลับมาแยกราชอาณาจักรอีกครั้ง เจ้าหน้าที่ก็อาจอธิบายถึงวิธีการไปทำ Re-entry Permit ตามที่ผู้โดยสารร้องขอ หรือเมื่อผู้โดยสารมีคำถามเกี่ยวกับวีซ่า เจ้าหน้าที่ก็อธิบายเพื่อสิทธิประโยชน์ของผู้โดยสารเอง

เพื่อความปลอดภัยของตัวผู้ปฏิบัติ เช่น การพิจารณาหนังสือเดินทางอย่างละเอียดถี่ถ้วนว่าเป็นหนังสือเดินทางปลอมแปลงหรือไม่ ก็มีผลกับตัวเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเอง เพื่อจะได้ไม่มีความผิดพลาดร้ายแรงเกิดขึ้นในการทำงาน หรือกรณีการตรวจสอบเอกสารการเดินทางของเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี ก็เพื่อป้องกันการร้องเรียนในกรณีผู้ปกครองฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ต้องการให้เด็กเดินทาง เป็นต้น

5.1.5 การบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงาน

สำหรับประเด็นการบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงาน ผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นการบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ การบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานด้วยตนเอง และข้อเสนอแนะต่อองค์กร

ประเด็นการบรรเทาและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานด้วยตนเอง กำลังพลส่วนใหญ่เลือกที่จะไม่ทำอะไรเลยเป็นอันดับแรก ตามมาด้วยการมุ่งมั่นกับการสอบเลื่อนขั้นเป็นตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นอันดับสอง และยังมีประเด็นอื่นๆ หลากหลาย เช่น การไม่สามารถแก้ไขอะไรได้เนื่องจากเป็นปัญหาจากข้างบน การคิดแต่เรื่องดีๆ เป็นการสู้กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้วยตนเอง การปรับตัว การหาอาชีพเสริม การออกไปใช้ชีวิตและปลีกตัวออกจากงาน การโยกย้ายหน่วยงานที่สังกัด และการออกไปทำอาชีพอื่น

ในส่วนของข้อเสนอแนะต่อองค์กร กำลังพลส่วนใหญ่ระบุว่าสิ่งที่จะทำให้ภาวะหมดไฟในการทำงานดีขึ้นได้อันดับแรก คือ เงินที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มเงินค่าล่วงเวลาให้เหมาะสมกับความเหนื่อยในการทำงาน อันดับที่สอง คือ การเพิ่มกำลังพลเพื่อให้เพียงพอกับจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และอันดับที่สามคือการลดข้อสั่งการที่ไม่สมเหตุผลให้น้อยลง เพื่อลดความกดดัน หรือความยุ่งยากในการทำงานของผู้ปฏิบัติ

5.2 อภิปรายผล

ภาวะหมดไฟในการทำงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานหนึ่งที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ สนามบินนานาชาติแห่งหนึ่ง เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริงซึ่งสามารถเห็นได้ผ่านผลการศึกษางานวิจัยฉบับนี้ผ่านเครื่องมือทั้ง 2 เครื่องมือ คือ แบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานสำหรับกลุ่มอาชีพทั่วไป และการสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีลักษณะการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งทำให้เห็นระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของกำลังพลและปัจจัยบริบทแวดล้อม รายละเอียดที่เกี่ยวข้องอันก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานดังกล่าว โดยเมื่อผู้วิจัยพิจารณาผลการศึกษาที่ได้พบว่า มีทั้งผลการศึกษาที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานที่ได้ทบทวนวรรณกรรมไว้ในบทที่ 2 อย่างน่าสนใจ กล่าวคือ

5.2.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

ในประเด็นปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า **ระดับช่วงอายุ**ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญอยู่ในช่วง 20-35 ปี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Maslach and Jackson (1981 อ้างถึงใน สิริยา สัมมาวาท, 2534) ที่ระบุว่า คนทำงานที่มีอายุน้อยกว่าจะมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าและด้านความเย็นชามากกว่าบุคคลที่มีอายุมากกว่า และพบว่า **ช่วงอายุการทำงาน**ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญอยู่ระหว่าง 1-4 ปี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Aydemir and Icelli (2013 อ้างถึงใน สโรชาพัชร์ เตชโรจนกัญจน์, 2564) ที่กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานมักเกิดขึ้นในช่วงปีแรกของการทำงาน หากสามารถรับมือกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น จัดการความเครียดของตัวเองได้ดี ผู้ปฏิบัติงานจะทำงาน ณ ที่นั้นต่อไป แต่หากรับมือไม่ได้ก็จะลาออกในที่สุด และสอดคล้องกับแนวคิดของ Maslach (1986 อ้างถึงใน กัญญา ศรีตะวัน, 2559) ที่อธิบายว่า บุคคลที่ทำงานมานานจะมีความนิ่ง รอบคอบ สุขุม ใจเย็นมากขึ้น ส่งผลให้มีความรอบคอบ คิดหน้าคิดหลัง มองโลกและชีวิตได้กว้างไกลขึ้น ทำให้มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่เพิ่งเริ่มปฏิบัติงานได้ไม่นาน

สำหรับปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานในการศึกษาครั้งนี้พบว่า มาจาก **ปัจจัยของเงินค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่เพียงพอ** ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญระบุตรงกันเป็นอันดับที่ 1 ว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้ตนหมดไฟในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Maslach et al. (2001 อ้างถึงใน กนกกร ศรีทาโส, 2552) ที่อธิบายว่า ค่าตอบแทนอาจเป็นได้ทั้งเงินเดือน โบนัสในงาน ค่าจ้างเวร และสิ่งอื่นที่ไม่ใช่เงินเช่น ที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่พึงมี รวมไปถึงการยกย่อง

ชมเชยเมื่อปฏิบัติงานได้ดี นำชื่นชม เมื่อกำลังพลไม่ได้รับการตอบแทนจากองค์การอย่างเหมาะสม แม้ว่าจะทำงานสุดกำลังความสามารถแล้ว คนทำงานจะหมดกำลังใจ ขาดแรงจูงใจที่จะทำงาน อันจะก่อให้เกิดปัญหาความทุกข์ใจในการทำงาน และก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานตามมา

ปัจจัยความกดดันจากผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระบุตรงกันเป็นอันดับที่ 2 ว่าก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของตน สอดคล้องกับการศึกษาของ Maslach (2019 อ้างถึงใน แบนกชาติ จินตรัตน์, 2564) ที่กล่าวไว้ว่า หัวหน้าซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเป็นภาวะที่ผู้ปฏิบัติงานพบกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความเครียดและกดดันสูง ก่อให้เกิดสภาวะทางจิตใจที่เป็นไปในทางลบต่องานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Armstrong (1977 อ้างถึงใน กนกกร ศรีทาโส, 2552) ที่อธิบายไว้ว่า ลักษณะขององค์กรที่ขาดภาวะการณำที่ดี (Lack of meaningful leadership) คือการมีผู้นำที่มีคุณลักษณะที่ไม่ดี การบริหารจัดการขาดการมีส่วนร่วมของกำลังพลผู้ปฏิบัติงาน มีความเป็นเผด็จการ มุ่งควบคุมผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลเสียต่อขวัญกำลังใจในผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งนำมาสู่ความขัดแย้งในองค์กรและภาวะหมดไฟในการทำงาน และ**ปัจจัยความเครียดจากข้อสั่งการที่ไม่สมเหตุสมผล** ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระบุตรงกันเป็นอันดับที่ 3 ว่าก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของตน ก็สอดคล้องกับแนวคิดของ Maslach (1997 อ้างถึงใน เสาวรส อรุณคง, 2549) ที่กล่าวว่า ในหน่วยงานที่ไร้ซึ่งคุณธรรม ไม่สนใจความรู้สึกรักของคนทำงาน เน้นแต่ผลงานมากจนเกินพอดี ไร้เป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม และไร้ความชัดเจนของนโยบายในการบริหาร หน่วยงานย่อมส่งผลให้เกิดผลเสียต่อองค์กรทั้งในแง่การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการ

5.2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความอ่อนล้า ความเย็นชา และควมมีประสิทธิผลในการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่า ทั้งความอ่อนล้า ความเย็นชา และควมมีประสิทธิผลในการทำงาน ล้วนเป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานในภาพรวม และเกี่ยวพันกันในแต่ละองค์ประกอบอย่างแยกออกได้ยาก บางปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในองค์ประกอบหนึ่ง ก็อาจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในอีกองค์ประกอบหนึ่งด้วย โดยผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านดังกล่าวข้างต้นที่น่าสนใจเพื่อดูความสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา กล่าวคือ

ในส่วนของความอ่อนล้า พบว่า มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความอ่อนล้าค่อนข้างหลากหลาย โดยผู้วิจัยขอยกตัวอย่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความอ่อนล้าที่น่าสนใจ อาทิ

ปัจจัยการรองรับอารมณ์จากผู้โดยสาร ของเจ้าหน้าที่ที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ต้องเจอกับผู้โดยสารสารพัดรูปแบบนิสัย วัฒนธรรม เชื้อชาติ ความเชื่อ ภาษา ซึ่งมีผลต่อความอ่อนล้าในการทำงานอย่างมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ Duxbury (1984 อ้างถึงใน สกล สุชาติวุฒิ, 2551) ที่อธิบายว่า การที่ต้องรักษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้ดี และต้องสื่อสารกับทุกบุคคล เช่น ผู้รับบริการ ส่งผลอย่างมากให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ง่าย และนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Maslach (1997 อ้างถึงใน ศุภมณี สงวนแสง, 2554) ที่ระบุว่า การมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นในการทำงานร่วมกับผู้รับบริการ เนื่องจากจะก่อให้เกิดความไว้วางใจต่อกัน ลดความขัดแย้งในงานที่อาจเกิดขึ้น ลดทอนความคับข้องใจ ความไม่พอใจในการทำงานจากการติดต่อสัมพันธ์กันเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะลดโอกาสของความเสี่ยงในการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ไม่ดีได้

ปัจจัยจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไม่สมดุลกับจำนวนผู้โดยสาร เป็นอีกสิ่งให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหลายคนระบุว่า จำนวนคนทำงานน้อยลงมากเมื่อเทียบกับตอนแรกที่มาทำงานทำให้ต้องทำงานหนักขึ้น ก็พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ Maslach (2003 อ้างถึงใน กนกกร ศรีทาโส, 2552) ซึ่งพบว่าภาวะหมดไฟในการทำงานส่วนหนึ่งมาจากภาระงานที่มากเกินไป คือ การที่ไม่มีความสมดุลระหว่างแรงงานกับปริมาณงานที่ต้องทำ เช่น การที่ไม่มีคนทำงานที่สอดคล้องหรือเพียงพอกับปริมาณงานที่มีลักษณะไม่เหมาะกับผู้ปฏิบัติงาน หรือคนทำงานไม่มีทักษะที่เพียงพอที่จำเป็นในการปฏิบัติงานนั้นๆ หรืองานที่มีความต้องการในงานสูง (Many demand) เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Cooper et al. (2001 อ้างถึงใน นवलพรรณ ชื่นประโยชน์, 2554) ที่ระบุว่า ความต้องการของบุคลากรในองค์กรหรือความต้องการที่มากเกินไปของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดภาระงานที่มากเกินไปแก่ผู้ปฏิบัติงาน คือเกินหน้าที่ขอบเขตที่ปัจเจกบุคคลหนึ่งพึงกระทำได้ในห้วงเวลาอันสั้นหรือมีข้อจำกัดด้านเวลา ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานจากภาระงานที่มากเกินไปดังกล่าวได้

ปัจจัยการพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ เป็นอีกปัจจัยที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระบุว่าก่อให้เกิดความอ่อนล้าอย่างมากจากการต้องทำงานหนักทั้งคืนแล้วพักผ่อนน้อย ซึ่งพบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ Hillhouse et al. (2000 อ้างถึงใน ลลิตา แท่งเพชร, 2558) ซึ่งพบว่า การทำงานที่ยาวนานหลายชั่วโมงติดต่อกัน ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและสภาพจิตใจ เช่นเดียวกับ **ปัจจัยสิทธิและสวัสดิการพื้นฐานที่ไม่เพียงพอ** ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญเรียกร้องสิทธิ

ในการลา เช่น สิทธิในการลาพักผ่อน ลาป่วย ลากิจ ก็พบว่าสอดคล้องกับแนวคิดจากการศึกษาของ Schaufeli et al. (1998 อ้างถึงใน ศนิพร ปิยพจนานกร, 2558) ที่อธิบายว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้า มีผลที่มาจากตารางการทำงานที่ไม่แน่ชัด จำนวนชั่วโมงในการทำงานต่อผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนが多เกินไป วันหยุดพักผ่อนที่ไม่เพียงพอต่อการบรรเทาความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้น และระยะเวลาหยุดพักระหว่างการทำงานในแต่ละวัน

ปัจจัยความกดดันในเนื้องาน ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระบุว่าทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน เนื่องจากต้องดูรายละเอียดในการตรวจอนุญาตบุคคลในเวลาอันสั้น ทั้งดูการปลอมแปลงหนังสือเดินทาง ระยะการอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักร สิทธิต่างๆ เช่น การสงวนสิทธิการกลับเข้ามาในราชอาณาจักร เป็นต้น ประกอบกับต้องบริการผู้โดยสารอย่างดีและรวดเร็ว ซึ่งพบว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ Lee and Ashforth (1996 อ้างถึงใน สุพัตรา จันทร์ลีลา, 2545) ที่กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้ามีปัจจัยหนึ่งมาจากความกดดันเรื่องเวลาที่จำกัด (Time pressure) คิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 25-50 ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Maslach (1982 อ้างถึงใน หอมไกล ต้นสัก, 2553) ที่อธิบายว่า งานในลักษณะที่ต้องมีการให้บริการแก่ผู้รับบริการจำนวนมาก โดยต้องใช้เวลาให้น้อย แต่มีประสิทธิภาพดีที่สุด หรือมีปริมาณงานที่มากเกินไปกำลังที่ปัจเจกจะทำให้ลุล่วงโดยง่ายอย่างรวดเร็ว มักจะก่อให้เกิดความอ่อนล้าขึ้นเสมอ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมองผู้รับบริการในแง่ลบและเกิดความเย็นชาในการปฏิบัติงานตามมา

สำหรับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเย็นชาในการทำงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองกลุ่มนี้มีหลายปัจจัย โดยผู้วิจัยขอยกตัวอย่างของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเย็นชาที่น่าสนใจ ได้แก่

ปัจจัยสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่ดี เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระบุว่า ทำให้เมินเฉยกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น เฉยชาในการที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กันในการทำงาน ก่อให้เกิดความไม่ราบรื่นในการปฏิบัติงาน และที่มากที่สุดคือการเปลี่ยนพื้นที่การทำงานหนีคู่ขัดแย้ง ซึ่งพบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ Maslach et al. (2001 อ้างถึงใน ศนิพร ปิยพจนานกร, 2558) ที่อธิบายถึงความล้มเหลวในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Breakdown community) ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งในการทำงานปัจเจกแล้วต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับคนในองค์กร การที่ทำงานร่วมกับบุคคลอื่นด้วยความไม่สบายใจ ไม่ได้รับการยอมรับนับถือ มีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานและความขัดแย้งดังกล่าวดำเนินต่อไป คนทำงานจะเกิดความคับข้อง

ใจ เกิดทัศนคติที่ไม่ดีกับคนทำงานด้วยกัน นำไปสู่การโดดเดี่ยวตัวเองออกจากสังคม เพราะบุคคลจะรู้สึกไม่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมทำงานและคิดว่าตนไร้ผู้สนับสนุน

ปัจจัยการขาดความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นปัจจัยหนึ่งที่คนทำงานระบุว่าก่อให้เกิดความเย็นชาในการทำงานแต่ละวัน เพราะคนทำงานไม่รู้ว่าตนเองจะต้องเก่ง หรือขวนขวายหาความรู้ในงานไปเพื่ออะไร ในเมื่อไม่มีโอกาสก้าวหน้าในงานอาชีพ ซึ่งพบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ Wolf (1981 อ้างถึงใน อีสริย์ มงคลธนวัฒน์, 2558) ที่อธิบายว่า ในองค์กรที่มีระบบบริหารงานไร้ประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจในระบบบริหารของคนในองค์กร การที่คนทำงานไม่สามารถตัดสินใจในการที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นของตนเองในหน้าที่รับผิดชอบ ตลอดจนขาดการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในงาน ยิ่งทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความคิดในแง่ลบต่อองค์การ ส่งผลเสียต่อตนเองและองค์การ เกิดความกดดันในการทำงานและอารมณ์ อันนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้

ปัจจัยการหมดใจกับผู้บังคับบัญชา เป็นอีกปัจจัยที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงานจากหัวหน้าและมองว่าก่อให้เกิดความเย็นชาในที่ทำงานของตน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Maslach and Leiter (1997 อ้างถึงใน พรหมพร ภูคุ้ม, 2562) ที่อธิบายว่า ในส่วนของการไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงาน เช่น หัวหน้ากับลูกน้องก็คือการไม่มีความเชื่อใจกันและกันไม่มีการติดต่อสื่อสารที่เปิดเผย และขาดความเคารพต่อกัน เมื่อใดที่องค์กรไม่สามารถทำให้คนทำงานรู้สึกถึงความยุติธรรมในที่ทำงานได้ คนจะไม่รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ ผู้ปฏิบัติงานจะไร้เรี่ยวแรงที่จะใส่ใจในงานที่รับผิดชอบ รู้สึกอ่อนล้า ผิดหวัง มีทัศนคติทางลบมากขึ้นต่อองค์กร และจะเกิดภาวะหมดไฟในระดับสูงขึ้นไปในองค์กรลักษณะนี้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วินิจ เกตุขำ (2535 อ้างถึงใน อารีรัตน์ ขวาลา, 2551) ที่กล่าวว่า หัวหน้างานเป็นองค์ประกอบสำคัญในการที่จะปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ เพราะเป็นผู้ให้คุณให้โทษ คอยกระตุ้นผลงานของลูกน้อง เป็นผู้ตัดสินปัญหาถูกผิด อันก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ถ้าหัวหน้าดี ลูกน้องก็จะสบายใจในการทำงาน ไม่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานอันนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน

ปัจจัยการไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงาน เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ทำให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน เนื่องจากการรู้สึกถึงการที่ตนไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมในการทำงาน โดยเฉพาะจากผู้บังคับบัญชาสายตรงที่ดูแลตนอยู่ มักมีสถานการณ์ที่ทำให้รู้สึกว่าเหตุใดบางคนทำสิ่งหนึ่งได้ แต่ตนทำสิ่งเดียวกันกลับโดนตำหนิหรือไม่ได้รับอนุญาต

ให้ทำเรื่องดังกล่าวการที่ผู้บังคับบัญชาไม่ชอบหน้าทำให้ตนต้องคอยหลบหน้าทุกครั้ง การที่ตนไม่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในจุดที่ดีกว่า การไม่ได้รับโอกาสในการแต่งตั้งโยกย้ายในวาระต่างๆ หรือได้รับความดีความชอบเลื่อนขั้นเงินเดือนก็ตาม สิ่งเหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดความรู้สึกขุ่นข้องหมองใจ และต่อต้านตามมาอันจะพัฒนาไปสู่ความอ่อนล้า ความเย็นชา และก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานในผู้ปฏิบัติงานในที่สุด ภาวะดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ ชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ที่ได้สรุปแนวคิดทฤษฎี Equity ที่ได้จากการศึกษาของ Leiter และ Maslach (2005, 2008) เกี่ยวกับความยุติธรรมในการทำงานว่า

เป็นการรับรู้ของพนักงานถึงการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมหรือเสมอภาคกัน ในที่ทำงาน ไม่มีการลำเอียง เลือกปฏิบัติหรือเล่นพรรคเล่นพวก รวมถึงการตัดสินใจ หรือแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ งานที่ได้รับมอบหมาย การให้รางวัลและการลงโทษ ว่าเป็นไปอย่างเสมอภาคกัน เช่น ไม่เมินเฉยต่อความคิด การตัดสินใจ หรือเลือกปฏิบัติ เพราะมีบางคนไม่ชอบในบางสิ่งบางอย่างของพนักงาน เช่น หน้าตา รูปร่าง เป็นต้น

ซึ่งในองค์กรที่คนทำงานรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมในการทำงานจะก่อให้เกิดความรู้สึกโกรธเคืองของพนักงานอยู่ตลอดเวลา เริ่มละเลยไม่สนใจในงาน และเริ่มมองงานที่ตนไม่ได้รับความเท่าเทียมเป็นศัตรูของตน คนทำงานจะหมดความศรัทธาในกระบวนการทำงาน เย็นชาต่อองค์กร สัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติกับงานที่ทำจะดิ่งต่ำลง ก่อให้เกิดความรู้สึกอึดอัดทั้งกายและใจกับคนทำงาน (Leiter & Maslach, 2005 อ้างถึงใน ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552)

นอกจากนี้จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเย็นชายังมีเรื่องของความน่าเบื่อในการทำงาน การขาดความท้าทายในงาน การขาดแรงจูงใจในการทำงาน การไม่มีอำนาจในการทำงาน ความคลุมเครือของบทบาทและการปฏิบัติงานจริง เป็นต้น

สำหรับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดต่ำลง จากผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถอนุมานและสรุปได้จากการสัมภาษณ์และการประเมินความถี่พฤติกรรมที่สะท้อนการปฏิบัติงานอันพึงประสงค์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และแบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่

ปัจจัยการขาดอำนาจในการทำงาน เป็นสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเล่าให้ฟังถึงการไร้อำนาจในการทำงานของตน ต่อให้เก่งแค่ไหน หรือสนใจจะทำแค่ไหนก็ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากเป็นตำรวจชั้นประทวนที่ไม่มีอำนาจในการจัดการเรื่องต่างๆ ที่หากทำได้ก็สามารถแบ่งเบาภาระในที่ทำงาน

ได้มาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Maslach (1986 อ้างถึงใน พฤษชา พฤษศิริสาริก, 2563) ที่กล่าวว่า ความคลุมเครือของบทบาทถือเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน อันส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยความขัดแย้งและความคลุมเครือของบทบาทจะสัมพันธ์กับภาระงานเชิงคุณภาพอย่างยิ่ง ซึ่งความคลุมเครือของบทบาทจะเกิดขึ้นเมื่อขาดข้อมูลที่เพียงพอ ไม่รู้ถึงอำนาจหน้าที่ที่ตนมีว่าทำอะไรได้ในขอบเขตแค่ไหนบ้าง ซึ่งพบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ Maslach et al. (2001 อ้างถึงใน ศนิพร ปิยพจนานกร, 2558) ที่อธิบายถึงการไร้อำนาจในการจัดการ (Lack of control) หากคนทำงานไม่มีอำนาจในการตัดสินใจว่าจะแก้ปัญหาในงานของตนอย่างไร ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการไม่ให้อำนาจของผู้บังคับบัญชาหรือนโยบายขององค์กรเอง อีกทั้งถ้าต้องรับผิดชอบงานที่มีปริมาณมากก็อาจจะทำให้คนทำงานรู้สึกว่าคุณไม่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของตน หากปล่อยสภาวะการณ์เช่นนี้ดำเนินต่อไปในระยะยาว จะทำให้คนทำงานเกิดความรู้สึกหมดไฟในการทำงานในที่สุด

ปัจจัยการขัดกันของอำนาจหน้าที่ที่ระบุไว้กับการปฏิบัติงานในหน่วยงานจริง เป็นอีกปัจจัยที่คนทำงานมองว่าทำให้ประสิทธิภาพของตนในการทำงานลดลง เช่น การยับยั้งการเดินทางของบุคคลซึ่งอาจไปทำเรื่องไม่ดี แต่ก็ไม่สามารถทำได้ในความเป็นจริง อาจเนื่องจากการกลัวมีปัญหาตามมาของผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับการศึกษาของ Schwab and Iwanicki (1993 อ้างถึงใน ไพลิน สงศิริ, 2558) ที่ศึกษาพบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้า และด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ (Role ambiguity) และความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับการศึกษาของ Karatepe and Uludag (2008 อ้างถึงใน ยური ผลพันธิน, 2555) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่าหนึ่งในสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานมีอิทธิพลมาจากบทบาทของความคลุมเครือในหน้าที่ของคนทำงานในองค์กร

อย่างไรก็ดี ผู้วิจัยพบว่าในด้านของควมมีประสิทธิภาพในการทำงานมีประเด็นที่น่าสนใจประการหนึ่ง กล่าวคือ ผลคะแนนด้านควมมีประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้ง 12 ราย ที่ได้จากการคัดกรองภาวะหมดไฟในการทำงานด้วยแบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานสำหรับกลุ่มอาชีพทั่วไป ซึ่งเป็นเครื่องมือขึ้นที่ 1 ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านควมมีประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับสูงทั้ง 12 ราย แต่เมื่อผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ประเมินควมถี่ของพฤติกรรมที่สะท้อน

ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวกับบริบทของหน่วยงานตรวจคนเข้าเมือง ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญปฏิบัติเป็นประจำในการทำงาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ประเมินความมีประสิทธิภาพในการทำงานของตนออกมาได้อย่างดี มีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ในหน่วยงานของตนเองได้อย่างดี ครบถ้วน เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมืองทางอากาศ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญปฏิบัติในระดับความถี่ “ทุกครั้ง” 3 พฤติกรรม จาก 12 พฤติกรรม พึงประสงค์ในการทำงาน และปฏิบัติในระดับ “บ่อยครั้ง” มากถึง 8 พฤติกรรม จาก 12 พฤติกรรม พึงประสงค์ในการทำงาน แสดงถึงความมีประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้อย่างชัดเจนตรงกับบริบทหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งพบว่าสวนทางกับผลคะแนนการประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานจากแบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานสำหรับกลุ่มอาชีพทั่วไปอย่างสิ้นเชิง ดังนั้น ในการวิจัยเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานครั้งถัดไป ผู้วิจัยขอเสนอให้มีการใช้การตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) ในด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อตรวจสอบและอธิบายแง่มุมที่แตกต่างกันของข้อมูลที่ได้ หรือยืนยันความถูกต้องของข้อมูลเพื่อความครบถ้วนสมบูรณ์ของงานวิจัยอีกวิธีหนึ่งด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงพฤติกรรม

1. ด้านค่าตอบแทน ควรมีการจัดสรรค่าตอบแทน เช่น เงิน โดยเฉพาะเงินค่าล่วงเวลาให้มีความสอดคล้อง เหมาะสม และเป็นธรรมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด่านตรวจคนเข้าเมืองที่เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ท่าอากาศยานนานาชาติหลายแห่งที่มีผู้โดยสารเดินทางเข้าออกประเทศเป็นจำนวนมาก การที่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต้องทำงานเข้าเวรทั้งกลางวันกลางคืน พักผ่อนน้อยมาก ทำให้เมื่อเกิดการจ่ายเงินค่าล่วงเวลาในอัตราที่เท่ากันทั่วประเทศ ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่ได้รับความเป็นธรรมในใจของเจ้าหน้าที่ที่เข้าเวรกลางคืน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่อยู่ตามสนามบินบางแห่งที่ไม่มีเที่ยวบินในช่วงกลางคืน หรือเจ้าหน้าที่ตามด่านตรวจคนเข้าเมืองประจำจังหวัดต่างๆ ก็ได้รับค่าล่วงเวลาในอัตราเดียวกันกับคนที่ตอนนอนทำงาน ลดหลั่นกันตามขั้นยศ ซึ่งก่อให้เกิดความน้อยเนื้อต่ำใจในเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองสนามบินที่ต้องปฏิบัติงานหนักกว่าคนอื่น แต่ได้รับค่าตอบแทนเท่าคนที่ไม่ได้ทำงานล่วงเวลา

การแก้ปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยมองว่า ควรปรับระบบการจ่ายค่าล่วงเวลาให้เป็นไปตามความเป็นจริง คือ จ่ายค่าล่วงเวลาเฉพาะหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ล่วงเวลาจริงๆ เท่านั้น เช่น

ด้านตรวจคนเข้าเมืองประจำสนามบินนานาชาติหลักของประเทศหลายแห่ง จะก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจแก่คนทำงานที่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่จริง และควรจ่ายค่าล่วงเวลาเฉพาะคนทำงานที่มียอดตรวจอนุญาตผู้โดยสารจริง ซึ่งในที่ทำงานหนึ่ง มักปรากฏบุคคลที่มีชื่ออยู่ในหน่วยงานแต่ไม่เคยมาทำงาน ไปช่วยราชการที่อื่นที่สบายกว่า หรือมาทำงานแต่ไม่ได้มีส่วนช่วยในการตรวจอนุญาตเนื่องจากเป็นที่เอ็นดูของผู้ใหญ่ อาจได้ไปทำงานในจุดที่สบายกว่า ไม่ต้องอดนอน ไม่ต้องใช้แรงงานเหมือนเจ้าหน้าที่ช่องตรวจ ซึ่งบุคคลเหล่านี้ก็ไม่ควรได้รับเงินค่าล่วงเวลา ควรจะจ่ายเงินค่าล่วงเวลาจากผลการปฏิบัติงาน (performance) ในงานจริงๆ ตามยอดตรวจอนุญาตที่เกิดขึ้นจริง ส่วนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่อื่น เช่น งานธุรการประจำพลัด งานปรับ งาน re-entry ก็ให้มีการตั้งเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อจ่ายเงินค่าล่วงเวลาตามผลการปฏิบัติงานที่ทำ

2. ด้านกำลังพล ควรเพิ่มกำลังพลให้ด้านตรวจคนเข้าเมืองตามท่าอากาศยานนานาชาติหลักของประเทศ ซึ่งต้องตรวจอนุญาตผู้โดยสารจำนวนมากในทุกวันทั้งกลางวันและกลางคืน การที่มีกำลังพลน้อยไม่สอดคล้องกับปริมาณผู้โดยสารที่มากขึ้นจากสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ที่คลี่คลายลงและนโยบายเปิดประเทศเต็มรูปแบบของรัฐบาล และเมื่อกำลังพลที่เข้าเวรกับจำนวนผู้โดยสารไม่สมดุลกัน แนวทางการแก้ปัญหาที่ลงมาคือ การให้เจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้มาปฏิบัติหน้าที่ในวันดังกล่าวมาเข้าเวรเสริมในวันพักผ่อน หรือการให้เจ้าหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่เวรกลางวันในเวลา 09.00-17.00 นาฬิกา ต้องมาปฏิบัติหน้าที่เสริมเวรในวันดังกล่าวตั้งแต่วเวลา 06.00 นาฬิกา และอยู่ต่อหลังจากเวลาเลิกงานถึงเวลา 23.00 นาฬิกา ประเด็นทั้งหมดดังกล่าวก่อให้เกิดความเหนื่อยล้า ความเย็นชา ประสิทธิภาพในการทำงานที่ตกลง ทำให้คนทำงานหมดไฟในการทำงานในที่สุดได้

วิธีแก้คือ หน่วยงานควรจัดให้มีกำลังพลเพิ่มเติมมาปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติหลักของประเทศหลายแห่งที่มีปริมาณผู้โดยสารมาก อาจได้มาจากการเปิดรับบรรจุบุคคลภายนอกเข้าเป็นตำรวจชั้นประทวนในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เพื่อบรรจุลงด่านตามสนามบินโดยเฉพาะ หรืออาจทำได้จากการรับโอนข้าราชการตำรวจในสังกัดอื่นเข้ามายังด่านสนามบินได้เช่นกัน แต่ควรทำโดยเพิ่มกำลังพลให้มีจำนวนมากเพียงพอกับงานและกระทำโดยเร่งด่วน

3. ด้านคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองตามด่านสนามบิน ควรจัดสวัสดิการให้มีการดูแลความเป็นอยู่ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองประจำด่านท่าอากาศยานนานาชาติ

ให้มีความเป็นอยู่ที่ดี เช่น การจัดที่พักอาศัยให้อยู่ใกล้สนามบินเพื่อความสะดวกและปลอดภัย ต่อการเดินทางที่ต้องเข้าเวรช่วงกลางคืนเป็นประจำ การจัดอาหารให้เป็นสวัสดิการในวันที่ต้องเข้าเวร ให้ครบทั้ง 3 มื้อ เนื่องจากปัจจุบันได้รับการจัดสรรแค่ 1 มื้อ คือ มื้อเที่ยงเท่านั้น จากเดิมช่วงก่อน สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ที่มีอาหารให้ 2 มื้อ คือ มื้อเช้า และมื้อเที่ยง ตลอดจนควรสนับสนุนค่าตอบแทนและค่าเดินทางของเจ้าหน้าที่ในกรณีที่มีคำสั่งให้ต้องมาเข้าเวรเสริมในวันหยุดพักผ่อน ซึ่งเป็นการเบียดบังเวลาพักผ่อนที่น้อยอยู่แล้วของข้าราชการ ตำรวจชั้นผู้น้อยแต่กลับไม่ได้รับค่าตอบแทนในวันดังกล่าว และการที่สั่งให้มาเข้าเวรเสริมแต่เช้าตรู่ กลับเกือบเที่ยงคืนก็ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในหมูกำลังพลที่เดินทาง ด้วยขนส่งสาธารณะที่เมื่อรถสาธารณะหมดก็จำเป็นต้องนั่งรถแท็กซี่เพื่อเดินทางกลับที่พักแทน ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่อยู่นอกเหนือการควบคุม เป็นต้น

4. ด้านการเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ควรเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับข้าราชการผู้ปฏิบัติให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีทัศนคติที่ดี มีความไว้วางใจ เชื่อใจ มีความสัมพันธ์ไปในทางที่ดี ผู้บังคับบัญชา มีความยืดหยุ่น เข้าใจ เห็นใจ รับฟังผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่เผด็จการในการทำงานไม่แสดงอำนาจเหนือผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะที่ไม่เหมาะสมอันอาจก่อให้เกิดความขุ่นข้องหมองใจต่อกัน ในขณะเดียวกันผู้ใต้บังคับบัญชาก็ควร เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา ตระหนักรู้ในบทบาทหน้าที่ของตน และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ โดยเอาเป้าหมายขององค์กรเป็นที่ตั้ง

จากข้อเสนอแนะที่กล่าวมา หน่วยงานควรบำรุงกำลังพลให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี มีความสุขในการทำงาน เพื่อป้องกันการสูญเสียกำลังพลจากการลาออก โอนย้ายไปยังหน่วยงานอื่น ทำอย่างไรให้สนามบินเป็นที่แรกที่คนเลือกอยากจะมาทำงาน ไม่ใช่ตัวเลือกลำดับท้ายในการเลือก ตำแหน่งทุกครั้ง และเป็นแรกที่คนเลือกจะวิ่งหนีออกไปมากที่สุด หวังไปช่วยราชการที่อื่น หรือโยกย้ายไปดำรงตำแหน่งยังหน่วยที่มองว่ามีความเป็นอยู่ที่ดีกว่า มีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่า ซึ่งหากปรับปรุงจัดการกับประเด็นเหล่านี้ได้ ภาวะหมดไฟในการทำงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองย่อมได้รับการแก้ไข ตลอดจนบรรเทาและป้องกันในระยะยาวด้วยเช่นกัน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

1. งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยที่ศึกษากรณีศึกษา เฉพาะพื้นที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติหลักของประเทศแห่งหนึ่งซึ่งมีบริบทเฉพาะเท่านั้น อาจไม่

สามารถนำผลการศึกษาไปใช้กับหน่วยงานอื่นในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติหรือหน่วยราชการอื่นได้

2. งานวิจัยฉบับนี้มุ่งศึกษาเฉพาะข้าราชการตำรวจชั้นประทวนเท่านั้น อาจพิจารณาศึกษาข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรร่วมด้วยในการศึกษาครั้งหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายมากขึ้นเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

3. งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ อาจพิจารณาทำการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณร่วมด้วยในการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้ได้ระดับของภาวะหมดไฟในการทำงานที่เป็นตัวเลขทางสถิติที่ชัดเจน และอาจสามารถขยายขอบเขตการศึกษาให้มีกลุ่มที่ต้องการศึกษาได้กว้างขึ้น เช่น การศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในระดับกองกำกับการหรือระดับสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองทั้งสำนักงานได้



บรรณานุกรม

- Min Huang. (2012). *A STUDY ON TEACHERS' BURNOUT IN SECONDARY SCHOOLS AT HE QING COUNTY OF YUNNAN PROVINCE, CHINA*. MAHIDOL UNIVERSITY.
<https://doi.org/10.14457/MU.the.2012.144>
- C. Maslach และ M. P. Leiter. (2016). Burnout. In *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior* (pp. 351-357). <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-800951-2.00044-3>
Oxford University. (2009). *A Dictionary of Business and Management* (5 ed.). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acref/9780199234899.001.0001>
- กนกกร ศรีทาโส. (2552). ปัจจัยด้านองค์การที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
https://doi.org/https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14457/KKU.the.2009.455
- กนกภรณ์ ใจแก้ว. (2551). ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความเครียดในงาน และการเผชิญปัญหากับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดระยอง. มหาวิทยาลัยมหิดล. <https://doi.org/10.14457/MU.the.2008.46>
- กมลพร วรรณฤทธิ. (2562). ภาวะหมดไฟในการทำงาน (*burnout syndrome*). ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. <https://www.si.mahidol.ac.th/th/healthdetail.asp?aid=1385>
- กรมสุขภาพจิต. (2564). Burnout Syndrome ภาวะหมดไฟในการทำงาน.
<https://dmh.go.th/news/view.asp?id=2445>
- กรรณิการ์ วงศ์วารใจ. (2557). ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในธุรกิจ FMCGs แห่งหนึ่ง. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:103161
- กอกศ ต่ายเกิด ครองขวัญ รุ่งมัน นิรุชา ปรีชาเลิศศิลป์ วินิตรา นวลละออง และ ปนัดดา โรจน์พิบูลสถิตย์. (2562). ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของภาวะหมดไฟ (Burnout syndrome) ในนักศึกษาแพทย์ระดับชั้นพรีคลินิก มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ธรรมศาสตร์เวชสาร, 19, 127-138. <https://he02.tcithaijo.org/index.php/tmj/article/download/243874/165770/>
- กัญญา ศรีตะวัน. (2559). ปัจจัยคัดสรรที่สัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายของผู้ดูแลผู้ป่วยจิตเภทในชุมชน. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. <https://doi.org/10.14457/CU.the.2016.626>
- กัลยาณี โนนินทร์ อารี ชิวเกษมสุข และ สุกมาส อังศุโชติ. (2564). การพัฒนารูปแบบลดความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่ง. วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย, 29 (1), 67-79.

<https://he01.tci-thaijo.org/index.php/jmht/article/view/242178/168170>

กานต์กนก แซ่อ้อย. (2554). ปัจจัยพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้ให้การปรึกษาในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. <http://cmuir.cmu.ac.th/handle/6653943832/29122>

การุณย์ ประทุม. (2564). การจัดการกับความเอนเอียงจากคุณลักษณะร่วมของวิธีการวัดและการอนุมานความเป็นเหตุและผลในงานวิจัยทางธุรกิจและการจัดการ : การสำรวจภาคตัดขวางและระยะยาว. จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, 43 (3) (169), 22-39.

https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_Doi=10.14456/cbsr.2021.10

กิตติพล ไพรสุทธิรัตน์ และ อรพรรณ ชัยมณี. (2559). ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในพยาบาลโรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี. ธรรมศาสตร์เวชสาร, 16 (2), 185-194. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/tmj/article/view/81641/64905>

กัญเกียรติ เหล่ารอด ไพรัช พรหมรักษา มงคล พลายนพูนทุ ยงยุทธ บดีรัฐ และ วีระ มาลัย. (2544). ความท้อแท้และสาเหตุความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

เกรียงชัย รุ่งฟ้าใหม่. (2561). แนวทางการตลาดสำหรับสถาบันอุดมศึกษา : มุมมองของนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและบริการ. วารสารสวนสุนันทาวิชาการและวิจัย, 12 (2), 18-27.

<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.12151.52649>

คณะโฆษกรัฐบาล. (2565). รัฐบาลเชิญชวนภาคธุรกิจท่องเที่ยวจัดแคมเปญ ออกไปโรมันดึงดูดนักท่องเที่ยวเพิ่ม เผย IATA ประเมินล่าสุดปีนี้ต่างชาติเข้าไทยเกิน 10 ล้านคน.

<https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/56201>

จริญญา เปรมเป็รื่องเวส. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีจัดการในเชิงรุก กับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลรามคำแหง. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

<https://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/200572>

จิตกาญจนา ชาญศิลป์. (2558). ความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

<https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2010/10208/1/404547.pdf>

จินตนา ญาติบรรทุง. (2529). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรร กับระดับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/37166>

เจณิกา วงศ์สถาพร. (2555). การติดงานและความผูกใจมั่นในงาน : สาเหตุเชิงแรงจูงใจ และผลด้านความเหนื่อยหน่ายในงาน. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. <https://doi.org/10.14457/CU.the.2012.1217>

เจริญรัตน์ แทนทอง. (2564). การรับรู้ของผู้ที่กำลังเข้าสู่วัยผู้สูงอายุเกี่ยวกับการคำนวณและขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ : กรณีศึกษา เทศบาลนครรังสิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/81141>

เมอพัชญ์ ใจสอาด. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบไทย จำกัด. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

<https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt14/6114991041.pdf>

ชนัดดา ยังสี. (2549). การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

<https://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/181027>

ชัยยุทธ กลีบบัว. (2552). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน : การประยุกต์โมเดลความต้องการทรัพยากรของงาน. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/38293>

ณัฐธิดา สุพรรณภพ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

<https://doi.org/10.14457/TU.the.2016.1172>

ดวงฤทัย สัมฤทธิ์. (2558). ความสัมพันธ์ของความเหนื่อยหน่ายในงานกับการผูกใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐแห่งหนึ่ง. มหาวิทยาลัยมหิดล.

<https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/289592>

ดาริกา ปิตรุงคพิทักษ์. (2554). การทดสอบแบบจำลองสองปัจจัยของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของไซรอมและคณะ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:120106

ดุขฎิ อุดมอิทธิพงศ์ กฤตนิยม แก้วยศ และ เกยูรมาต อยู่ถิน. (2557). ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล. วารสารสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา 8 (2), 40-53.

<https://opac.kku.ac.th/Catalog/ArticleItem.aspx?JMarclD=j00262799>

ดุขฎิ อุดมอิทธิพงศ์ วัลลภา สำราญเวทย์ และ เกยูรมาต อยู่ถิน. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา.

<https://chula.idm.oclc.org/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ir01309a&AN=thaijo.article.187638&site=eds-live>

เต็มสิริ ป. ปาน. (2564). ภาวะหมดไฟในการทำงานของทันตภิบาล จังหวัดสงขลา. *Thai Dental Public Health Journal*, 26, 24-36.

ทิพรรัตน์ บำรุงพนิชถาวร. (2564). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19. วารสารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยบูรพา, 17 (1), 100-110. <http://ojslib3.buu.in.th/index.php/health/article/view/8088>

ธนพร พงศ์บุญชู. (2559). อิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5802036268_5772_4256.pdf

ธฤตา วงศ์สารรัตน์. (2552). ปัจจัยทำนายความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา น่าน เขต 1. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

<https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/269697>

ธัญทิพย์ กองม่วง. (2558). การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนงานจากครอบครัวต่อการตั้งใจลาออกจากงานของ พนักงานผ่านงานที่ขัดแย้งกับครอบครัว และความเหนื่อยหน่ายในงาน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5506035152_3442_2104.pdf

ธีรญา ศรีใส และ ภิญโญ รัตนพันธุ์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการตำรวจของหน่วยงานตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มข., 11 (1), 126-143.

นครินทร์ ชุนงาม. (2563). สุขภาพจิตและภาวะหมดไฟในการทำงานของแพทย์ในโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาล ชุมชนจังหวัดนครราชสีมา. วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย, 28 (4), 348-359.

นวลพรรณ ชื่นประโยชน์. (2554). ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงาน และความสามารถในการฟื้นฟู อุปสรรคต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:120133

นันทยุทธ หะสิทธิ์เวช. (2546). สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล ใน สถาบันสุขภาพจิตและโรงพยาบาลจิตเวชสำหรับเด็ก กรมสุขภาพจิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

<https://doi.org/10.14457/CU.the.2003.156>

นิศากร กะการดี อารี ชิวเกษมสุข และ ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ. (2563). ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล วิชาชีพเงินเนอเรน่วย โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. วารสารพยาบาลทหารบก, 21 (1).

เนาวรัตน์ อิมใจ. (2552). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรค การสนับสนุน ทางสังคมและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน : กรณีศึกษาบุคลากรสังกัดบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยใน กำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:123798

เบญจมา ณ มหาไชย. (2551). การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการ เผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของ รัฐบาล. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:123796

แบงก์ชาติ จินตรีรัตน์. (2564). ความสัมพันธ์ของแรงงานทางอารมณ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/79535>

- พรพรรณ ปฐมสุนทรชัย. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง : กรณีศึกษา บริษัทให้คำปรึกษาด้านโภชนาการและความงามแห่งหนึ่ง. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. <https://doi.org/10.14457/TU.res.2008.76>
- ปมิตตา เจริญรัตน์อัมพร. (2563). ลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:188902
- ปรัชญ์ งามสมภาค และ ประสพชัย พสุนนท์. (2560). อิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะองค์การ ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในองค์กรที่อยู่ระหว่างการปรับโครงสร้างองค์การ : กรณีศึกษาองค์การสวนยาง. วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม, 7 (1), 82-103.
- ปรารถนา เล็กสมบุญรณ์. (2554). ความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล : การวิจัยแบบผสมผสานวิธี. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/21785>
- ปองกานต์ ศิริรัตน์. (2563). การศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจ กลุ่มเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์. มหาวิทยาลัยมหิดล. <https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/3879/1/TP%20HOM.009%202020563.pdf>
- ปิยะวดี สุมาลัย. (2564). ภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ สถาบันบำราศนราดูร. วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี, 4 (2), 66-78.
- ผดรัส สีดา. (2555). อิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานและข้อเรียกร้องในงานต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. <https://doi.org/10.14457/CU.the.2012.1287>
- พรพิมล พงษ์โหมด. (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงานและความตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5606035227_7413_6759.pdf
- พรหมพร ภูคุ้ม. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนวัยเริ่มทำงาน โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:176319
- พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565. (2565). 139 (64 ก), 26-27. http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2565/A/064/T_0001.PDF
- พฤกษา พฤทธิสาริกกร. (2563). ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกรณีศึกษาสายงานการ

- ไฟฟ้า ภาค 3. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/74467>
- พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน. (2559). การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:93422
- พิชัยณรงค์ สุวรรณมยุร. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษา. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:90240
- พีรยุทธ ภัคดีเจริญ. (2552). โมเดลเชิงสาเหตุและผลของความเหนื่อยหน่ายของครูในกรุงเทพมหานคร : การศึกษาเชิงปริมาณและคุณภาพ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/20095>
- เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล. (2564). ภาวะหมดไฟในการทำงาน (*Burnout*) ของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่ม *Generation Y*. มหาวิทยาลัยมหิดล.
<https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/4127/1/TP%20BM.038%202564.pdf>
- ไพลิน สงศิริ. (2558). บุคลิกภาพเขาวนิจิตอัจฉริยะ เขาวนิจิตการอุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัทผู้ให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมไร้สายแห่งหนึ่ง. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:91404
- มยุรี กลั้ววงษ์. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายและพฤติกรรมการดูแลผู้ป่วยโรคจิตเภทของผู้ดูแล. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
<https://ejournals.swu.ac.th/index.php/jbst/article/view/1168>
- ยงยุทธ สารวงษ์. (2550). การรู้จำใบหน้าโดยใช้ตัวแบบเซลล์ลาร์โอดโตมาตา (Vol. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ยุวรี ผลพันธิน. (2555). บทบาทการส่งผ่านความเชื่อประสิทธิภาพของตน ความเหนื่อยหน่าย และความพึงพอใจงานในโมเดลผลการปฏิบัติงานของครู. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/36484>
- ราชบัณฑิตยสภา. (2551). ผลิต-ผิด.
<http://legacy.orst.go.th/?knowledges=%E0%B8%9C%E0%B8%A5%E0%B8%B1%E0%B8%94-%E0%B8%9C%E0%B8%B1%E0%B8%94-%E0%B9%92%E0%B9%94-%E0%B8%98%E0%B8%B1%E0%B8%99%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%84%E0%B8%A1-%E0%B9%92%E0%B9%95%E0%B9%95%E0%B9%91>

- รุจิรา ดวงเพิ่มทรัพย์ วินิทธา นวลละออง และ ธรรมนาถ เจริญบุญ. (2564). ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของแพทย์ประจำบ้านโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติในสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของ COVID-19. วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย, 66 (2), 189-202.
- ลลิตา แห่งเพ็ชร. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:91614
- ติรยา เลิศหัตถศิลป์. (2554). ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของจิตแพทย์ในประเทศไทย. วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย, 56 (4), 437-448.
<https://www.psychiatry.or.th/JOURNAL/56-4/10-Tiraya.pdf>
- วราภรณ์ เลิศวิสัย. (2563). ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของนักเทคนิคการแพทย์ ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/76378>
- วลีรัตน์ เชื้อ เทิดทูนภูกุช. (2558). ภาวะเครียดจากการทำงานและภาวะหมดไฟในทนายความผู้มีใบอนุญาตทนายความ ณ สภาทนายความในพระบรมราชูปถัมภ์.
<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/50557>
- วศิน เพชรพงศ์พันธ์ จิรายุ รัตนบวร และ ภัทธริกา ชินช่าง. (2562). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้ความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความเหนื่อยหน่ายในงาน และผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจดวงตราการเข้าเมือง. *Panyapiwat Journal*, 11 (2), 193-205.
- วัลลภ วิชาญเจริญสุข. (2557). ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. <https://doi.org/10.14457/CU.the.2014.570>
- วิภาวรรณ ตั้งฐานทรัพย์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ กลวิธีจัดการกับปัญหาในเชิงรุก และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานแห่งหนึ่ง. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
<https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/266919>
- วิไล พัชรึกษา. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/69091>
- ศนิพร ปิยพจนากร. (2558). การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความต้องการของงานกับทรัพยากรในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ: กรณีศึกษาครูโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:91615
- ศรัณย์ ศรีคำ. (2556). ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของแพทย์ประจำบ้านโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/43495>
- ศรีสกุล เจียบแหลม และ เพ็ญญา แดงด้อมยุทธ์. (2562). ภาวะหมดไฟในการทำงาน. แพทย์สารทหารอากาศ, 65

(2).

ศุภมณี สงวนแสง. (2554). การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความเหนื่อยหน่ายในงานและความสุขในการทำงานของผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:120111

ศุภรี รอดสิน. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน : กรณีศึกษาบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:112187

สกล สุชาติวุฒิ. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

<https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/259019>

สมบัติ วัฒนชะ. (2550). การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในกลุ่มเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา. วารสารการแพทย์โรงพยาบาลศรีสะเกษ สุรินทร์ บุรีรัมย์, 22 (3), 409-415.

สรโรชาพัชร เดชโรจนกัญจน์. (2564). ภาวะหมดไฟในการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานบริษัทเอกชนที่ดำเนินธุรกิจจัดจำหน่ายวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/79543>

สสิพรรณ นิลสวณเดชะ. (2558). ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/50558>

สายสัมพันธ์ จำปาทอง. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:120112

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2552). รายงานประจำปี 2552 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

https://www.immigration.go.th/?page_id=2725

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2563). ประวัติสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.

https://www.immigration.go.th/?page_id=1393

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2564). วิสัยทัศน์สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.

https://www.immigration.go.th/?page_id=1414

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2565). ภารกิจสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.

https://www.immigration.go.th/?page_id=1426

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2558). สารานุกรมจิตวิทยา เล่ม 1 อักษร A-B. สำนักพิมพ์ ซี.ซี.นอลลิคส์ลิงคส์.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). ภาวะสังคมไทยไตรมาสสอง ปี 2565 31 สิงหาคม

- 2565, from https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=12862
- สิทธิวัฒน์ ปัญญาภม. (2564). การประเมินความพร้อมของวัฒนธรรมองค์การในการขับเคลื่อนองค์การไปสู่ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน กรณีศึกษาของค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/80306>
- สิระยา สัมมาวาล. (2534). ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) ของผู้บริหารระดับต้นทางการพยาบาล ศึกษาเฉพาะกรณีหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรามารามิบัติ.
http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:112571
- สุดาทิพย์ วรเนติโพธิ์. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยมีกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาและการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์การเป็นตัวแปรกำกับ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/75711>
- สุนันท์ษา นิธิวาสิน. (2562). ภาวะติดงาน ความเครียดจากงาน และภาวะหมดไฟในครูโรงเรียนเตรียมทหาร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/64807>
- สุภัตรา จันทรลีลา. (2545). ปัจจัยส่วนบุคคลของภาวะความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรในเขตนครบาล. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/10196>
- สุวภา สังข์ทอง. (2554). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน : กรณีศึกษา : หน่วยงานราชการแห่งหนึ่งในสังกัดกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:120125
- สุวิมล นันทปริขางค์. (2552). บุคลิกภาพตามแนวทฤษฎีเซวาน์จิตต์อัจฉริยะ รูปแบบอารมณ์ตามงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:123790
- เสาวรส อรุณคง. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:110714
- หอมไกล ต้นสัก. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมความเป็นผู้นำ การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในงานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาลโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. <https://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/224369>
- อมร หวังพิระวงศ์. (2553). อิทธิพลของการประเมินตนเองต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/18561>
- อรสา ใจจินา. (2556). อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล และการสนับสนุนทางสังคมต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขผู้รับผิดชอบงานสุขภาพจิตและจิตเวชในพื้นที่เครือข่ายบริการสุขภาพที่ 3.

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

<http://ir.swu.ac.th:8080/jspui/handle/123456789/4088?locale=th>

อาภาภรณ์ อินทนนท์. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศความเหนื่อยหน่ายในงานกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม

อิเล็กทรอนิกส์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. <https://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/171948>

อารีรัตน์ ขวาลา. (2551). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. มหาวิทยาลัยมหิดล.

<https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/221921>

อารีรัตน์ ปานศุภวัชร และ ประวีณ ปานศุภวัชร. (2561). ผลกระทบของบุคลิกภาพที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มข., 1 (2), 124-141.

อิสริย์ มงคลธวัช. (2558). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความเครียดในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน กรณีศึกษา : สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:91616

ไอบิสเนส. (2565). ราคาหุ้น *AOT* ทะยานไม่หยุด ลุ้นปีหน้าพลิกฟื้นกลับมาดีกว่า.

<https://ibusiness.co/detail/9650000061990>



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	สิבתำรวจโท ศิพงษ์ หนูเทพย์
วัน เดือน ปี เกิด	23 เมษายน 2536
สถานที่เกิด	ชลบุรี
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศ.บ.) สาขาวิชารัสเซียศึกษา (เกียรตินิยมอันดับ 1) คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY