

ภาวะหมดไฟในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตในพื้นที่ภาคที่ 9

Burnout among Excise Department Officials in Region 9

เทชนิติ รุจิปuritานันท์¹ สุรพงษ์ อินทสระ² วาสนา สุวรรณวิจิตร³

Techaniti Rujipuritanun, Surapong Intrasar, Wassana Suwanvijit

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตในพื้นที่ภาคที่ 9 2) ศึกษาปัจจัยด้านสุขภาพและการใช้ชีวิตของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตในพื้นที่ภาคที่ 9 3) ปัจจัยด้านสังคมของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตในพื้นที่ภาคที่ 9 ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สรรพสามิตในพื้นที่ภาคที่ 9 จำนวน 244 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.23 S.D 0.88 กลุ่มตัวอย่างมองว่าปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ ค่าตอบแทน ปริมาณงาน และการทำงานล่วงเวลา เป็นประเด็นที่สะท้อนถึงแรงกดดันในการทำงานของเจ้าหน้าที่ 2) ปัจจัยด้านสุขภาพและการใช้ชีวิต อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.77 S.D 0.80 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มองว่ายังอยู่ในระดับที่ไม่รุนแรงมากนัก แต่สิ่งที่ควรให้ความสำคัญคือ คุณภาพการนอนหลับ และอาการเจ็บป่วยเล็กน้อยที่กระทบการดำเนินชีวิต ซึ่งอาจมีความเชื่อมโยงกับภาระงาน และ สภาพการทำงาน และ 3) ปัจจัยด้านสังคม อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.71 S.D 1.35 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับน้อยโดยเฉพาะการขาดบุคคลสำคัญใกล้ชิด ที่สามารถให้การช่วยเหลือทางอารมณ์ และกำลังใจได้ ซึ่งอาจมีผลต่อความรู้สึกโดดเดี่ยว และเพิ่มความเสี่ยงต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

คำสำคัญ (Keywords): ภาวะหมดไฟในการทำงาน; ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน; ปัจจัยด้านสุขภาพและการใช้ชีวิต

Abstract

This research aimed to 1) study the working environment factors of the Excise Department officers in Region 9, 2) study their health and lifestyle factors, and 3) study their social factors of Excise officers in Region 9. The research design was quantitative. The sample consisted of 244 excise officers working in Region 9. The research instrument was a questionnaire. Data were collected online (Google Forms). Data were analyzed using basic

Received: 2025-09-29 Revised: 2025-10-22 Accepted: 2025-10-24

¹ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ. International College of Thaksin University. E-mail: techaniti@gmail.com

² วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ. International College of Thaksin University. E-mail: surapongohoh@gmail.com

³ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ. International College of Thaksin University. *Corresponding author, E-mail: wassana@tsu.ac.th

statistics, including percentages, means, and Pearson's product moment correlation coefficient.

The research results found that 1) work environment factors were at a low level, with a mean score of 2.23 and a standard deviation of 0.88. The sample viewed compensation, workload, and overtime as key factors reflecting staff work pressure. 2) Health and lifestyle factors were at a low level, with a mean score of 1.77 and a standard deviation of 0.80. The majority of the sample viewed them as not being too severe. However, the daily-life impact of sleep quality and minor illnesses should be prioritized, which may be linked to workload and working conditions. 3) Social factors were at a low level, with a mean score of 2.71 and a standard deviation of 1.35. The majority of the sample viewed them as at a low level, particularly the lack of significant colleagues providing emotional support and encouragement, which may contribute to feelings of isolation and increase the risk of burnout.

Keywords: burnout syndrome; work environment factors; health and lifestyle factors

บทนำ (Introduction)

ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout Syndrome) ได้กลายเป็นประเด็นสำคัญที่องค์กรทั่วโลกให้ความสนใจอย่างยิ่ง เนื่องจากส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความผูกพัน ต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตโดยรวมของบุคลากร ในระดับสากล องค์การอนามัยโลก ได้รับรองภาวะหมดไฟว่าเป็น “ปรากฏการณ์ทางอาชีพ” (Occupational Phenomenon) สำหรับประเทศไทย ภาวะหมดไฟได้กลายเป็นปัญหาที่เห็นได้ชัดเจนนยิ่งขึ้น โดยรายงานการศึกษาปี ค.ศ. 2022 ระบุว่า แรงงานในภูมิภาคประสบปัญหาหมดไฟสูงถึงร้อยละ 62.91 โดยมีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ความไม่สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน รวมถึง แรงกดดันจากการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของงาน ภาวะหมดไฟส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการขาดแรงจูงใจ ความบกพร่องในการตัดสินใจและวิเคราะห์งาน การขาดความกระตือรือร้นในการออกตรวจหรือให้บริการประชาชน ตลอดจนความผิดพลาดในการดำเนินการด้านภาษีและงานเอกสาร ซึ่งกระทบโดยตรงต่อภาพลักษณ์องค์กรและรายได้ของรัฐ นอกจากนี้ ยังมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากร เช่น การเกิดความเครียดเรื้อรัง นอนไม่หลับ ความสัมพันธ์ในที่ทำงานถดถอย และอาจนำไปสู่การลาออกหรือการเปลี่ยนสายงาน (WHO, 2019 อ้างถึงใน สุขชัย ชีรนวนิชย์ และณัฐพล พันธุ์ภักดี, 2568: 280) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2566) (พันธ์ชนก คงไทย, 2565)

ในส่วนของการบริหาร หน่วยงานกรมสรรพสามิตมีลักษณะงานที่อยู่ภายใต้ภาวะกดดันและมีความรับผิดชอบสูง เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ทั้งในด้านการจัดเก็บภาษี การบังคับใช้กฎหมาย และการควบคุมดูแลสินค้าอ่อนไหวทางสังคม เช่น สุรา ยาสูบ และน้ำมัน โดยเฉพาะในพื้นที่ภาคที่ 9 ซึ่งครอบคลุมจังหวัดตรัง นราธิวาส ปัตตานี พัทลุง ยะลา สงขลา และสตูล เจ้าหน้าที่สรรพสามิต ต้องเผชิญกับความหลากหลายทางเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม ความท้าทายด้านความไม่สงบ ปัญหาสินค้าผิดกฎหมาย และข้อจำกัดด้านทรัพยากรบุคลากร ซึ่งล้วนสร้างภาวะแรงกดดัน ต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความปลอดภัย ความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจ และความมั่นคงทางจิตใจ ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อความเครียด จึงอาจนำไปสู่ การเกิด

ภาวะหมดไฟ (Burnout) ได้อย่างมีนัยสำคัญ (สุวิมล นพรัตน์ และคณะ, 2568) (กรมสรรพสามิต, 2566) (อทิติ เฟ่งพิโรจ, 2565)

จากบริบทดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตในพื้นที่ภาคที่ 9 โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ปัจจัยด้านสุขภาพและการใช้ชีวิต รวมถึงปัจจัยการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งล้วนมีบทบาทสำคัญต่อการเกิดภาวะหมดไฟ

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. ศึกษาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตในพื้นที่ภาคที่ 9
2. ศึกษาปัจจัยด้านสุขภาพและการใช้ชีวิตของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตในพื้นที่ภาคที่ 9
3. ศึกษาปัจจัยด้านสังคมของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตในพื้นที่ภาคที่ 9

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มประชากร คือ เจ้าหน้าที่สรรพสามิตในพื้นที่ภาคที่ 9 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดย ผ่านระบบออนไลน์ (Google Forms)

1. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษา ภาวะหมดไฟในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตในพื้นที่ ภาคที่ 9 มีขอบเขตและรายละเอียดของงาน ดังนี้

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาลักษณะงานของสรรพสามิตในพื้นที่ภาคที่ 9 แนวคิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ทฤษฎีของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ทฤษฎีปัจจัยด้านสุขภาพและการใช้ชีวิต และทฤษฎีปัจจัยทางสังคม

1.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาประชากร เฉพาะบุคลากร เจ้าหน้าที่สรรพสามิตในพื้นที่ภาคที่ 9 ประกอบด้วย จังหวัดตรัง จังหวัดนราธิวาส จังหวัดปัตตานี จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดสงขลา และจังหวัดสตูล รวมทั้งสิ้นจำนวน 454 คน (สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9, 2568) กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สรรพสามิต ที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ภาคที่ 9 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ใช้กำหนดขนาดตัวอย่างของ Yamane ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 224 ตัวอย่าง (Yamane, 1973)

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

สำนักงานสรรพสามิตที่ทำงานในพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง ประกอบด้วย จังหวัดตรัง จังหวัดนราธิวาส จังหวัดปัตตานี จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดสงขลา และจังหวัดสตูล

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้ คือ ตั้งแต่ 1 สิงหาคม พ.ศ.2568 ถึง 30 กันยายน พ.ศ.2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตในพื้นที่ภาคที่ 9 ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน ปัจจัยด้านสุขภาพและการใช้ชีวิต ปัจจัยด้านสังคมและส่วนที่ 3 และข้อเสนอแนะความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตในพื้นที่ภาคที่ 9 เป็นแบบปลายเปิด (Open Ended Question) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกความคิดเห็นลงไป (ฤทัยชนนี สิทธิชัย, 2565: 103-113)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 ขั้นเตรียมการ ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการขอความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการสรรพสามิตภาคที่ 9 เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการทำบันทึกเวียน ขอให้เจ้าพนักงานสรรพสามิตช่วยกันตอบแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.2 ขั้นลงภาคสนาม ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Google Forms) โดยแยกตามสังกัดของสำนักงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 224 คน ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ นำข้อมูลไปวิเคราะห์และประมวลผล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งเป็น 2 ส่วน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการอธิบายของภาวะหมดไฟในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตในพื้นที่ภาคที่ 9 เพื่อแสดงระดับภาวะหมดไฟในการทำงานในแต่ละมิติ โดยใช้การแสดงผลในรูปตาราง ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เป็นต้น

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ในงานวิจัยนี้จะใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) สำหรับวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงาน กับภาวะหมดไฟในการทำงาน การแปรความหมายของค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม 5 ระดับ คะแนน 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด คะแนน 3.50-4.49 หมายถึง มาก คะแนน 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง คะแนน 1.50-2.49 หมายถึง น้อย และคะแนน 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด ตามกำหนดเกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ยของเบสท์ (Best, 1981 อ้างถึงใน หทัยทิพย์ เสน่ห์หุขภูมิ และ คณะ, 2562: 208)

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตในพื้นที่ภาคที่ 9 ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด คือ ได้รับค่าตอบแทน (เงินเดือน/โบนัส) ที่ได้รับไม่เหมาะสมกับภาระงาน ค่าเฉลี่ย 2.44, S.D. 1.17 รองลงมาคือ ต้องทำงานล่วงเวลาหรือวันหยุดเพื่อทำงานให้เสร็จสิ้น ค่าเฉลี่ย 2.41, S.D. 1.16 และได้รับปริมาณงาน ในแต่ละวันมากเกินไป ค่าเฉลี่ย 2.40, S.D. 1.08 ซึ่งสะท้อนว่าประเด็นด้านค่าตอบแทนภาระงาน และการทำงานล่วงเวลาเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมการทำงานมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ขาดอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการทำงานของท่าน ค่าเฉลี่ย 1.96, S.D. 1.04 และขอขยายและหน้าที่ความรับผิดชอบในงานมีความคลุมเครือไม่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 2.01, S.D. 1.13 แสดงให้เห็นว่าด้านอิสระในการทำงาน และความชัดเจนของหน้าที่ไม่ได้เป็นปัญหาสำคัญมากนัก

สำหรับกลุ่มตัวอย่าง โดยเฉพาะปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับภาระงาน และการทำงานล่วงเวลา ซึ่งเป็นประเด็นที่สะท้อนถึงแรงกดดันและความไม่สมดุลในการทำงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 1 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. ได้รับปริมาณงานในแต่ละวันมากเกินไป	2.40	1.08	น้อย
2. มีเวลาไม่เพียงพอในการทำงานให้สำเร็จตามกำหนดเวลา	2.16	1.07	น้อย
3. ต้องทำงานล่วงเวลาหรือในวันหยุดเพื่อทำงานให้เสร็จสิ้น	2.41	1.16	น้อย
4. ขาดอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการทำงานของท่าน	1.96	1.04	น้อย
5. ขอบเขตและหน้าที่ความรับผิดชอบในงานมีความคลุมเครือ ไม่ชัดเจน	2.01	1.13	น้อย
6. มีความรู้สึกว่าคุณค่าตอบแทน (เงินเดือน/โบนัส) ที่ได้รับไม่เหมาะสมกับภาระงาน	2.44	1.17	น้อย
7. สวัสดิการที่ได้รับ (เช่น ประกันสุขภาพ, วันหยุด) ไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสม	2.24	1.18	น้อย
รวม	2.23	0.88	น้อย

2. ปัจจัยด้านสุขภาพและการใช้ชีวิตของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตในพื้นที่ภาคที่ 9 อยู่ในระดับน้อย กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การนอนหลับไม่เพียงพอหรือนอนหลับไม่สนิทจนทำให้รู้สึกอ่อนเพลีย ค่าเฉลี่ย 2.12, S.D. 1.07 รองลงมาคือ มีอาการทางร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดท้อง ปวดเมื่อย หรือปวดตา จนไม่สามารถทำกิจกรรมที่ต้องการได้ ค่าเฉลี่ย 2.00, S.D. 0.96 สะท้อนให้เห็นว่าปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับความอ่อนล้าและอาการเจ็บป่วยเล็กน้อยมีผลต่อการดำเนินชีวิตของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าปัจจัยอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถทำงานหรือใช้ชีวิตประจำวันได้ ค่าเฉลี่ย 1.52, S.D. 0.91 และรู้สึกว่าตนเองไม่สามารถจัดการ กับความเครียดในชีวิตประจำวันได้ ค่าเฉลี่ย 1.64, S.D. 0.96 แต่สิ่งที่ควรให้ความสำคัญ คือ คุณภาพการนอนหลับ และอาการเจ็บป่วยเล็กน้อยที่กระทบการดำเนินชีวิต ซึ่งอาจมีความเชื่อมโยงกับภาระงาน และสภาพการทำงาน

ตารางที่ 2 ปัจจัยด้านสุขภาพและการใช้ชีวิต

ปัจจัยด้านสุขภาพและการใช้ชีวิต	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. สุขภาพโดยรวมอยู่ในสภาพที่แย่งจนทำให้ท่านไม่พอใจ	1.77	0.99	น้อย
2. มีอาการทางร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดท้อง ปวดเมื่อย หรือปวดตาจนทำให้ท่านไม่สามารถทำกิจกรรมที่ต้องการได้	2.00	0.96	น้อย
3. การนอนหลับไม่เพียงพอหรือนอนหลับไม่สนิทจนทำให้รู้สึกอ่อนเพลีย	2.12	1.07	น้อย
4. มีอารมณ์ด้านลบ เช่น เหนงา เศร้า หดหู่ สิ้นหวัง หรือวิตกกังวล ระบายจิตใจบ่อย	1.77	0.97	น้อย
5. รู้สึกว่าตนเองไม่สามารถจัดการกิจวัตรประจำวันให้สำเร็จได้	1.64	0.96	น้อย
6. จำเป็นต้องไปพบแพทย์หรือรับการรักษาพยาบาลเพื่อให้สามารถทำงานหรือใช้ชีวิตประจำวันได้บ่อย	1.52	0.91	น้อย
7. มีปัญหาขาดสมาธิในการทำงานหรือกิจกรรมต่างๆ	1.60	0.93	น้อย
รวม	1.77	0.80	น้อย

3. ปัจจัยด้านสังคมของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตในพื้นที่ภาคที่ 9 โดยเฉพาะการขาดบุคคลสำคัญใกล้ชิด ที่สามารถให้การช่วยเหลือทางอารมณ์ และกำลังใจได้ ซึ่งอาจมีผลต่อความรู้สึกโดดเดี่ยว และเพิ่มความเสี่ยงต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ไม่มีบุคคลพิเศษที่คอยช่วยเหลือเมื่อต้องการความช่วยเหลือ ค่าเฉลี่ย 3.16, S.D. 1.63 และ ไม่มีบุคคลพิเศษที่สามารถร่วมทุกข์ ร่วมสุขได้

ค่าเฉลี่ย 3.11, S.D. 1.65 ซึ่งสะท้อนว่ากลุ่มตัวอย่างรู้สึกถึงการขาดแคลนการสนับสนุนส่วนบุคคลที่มีความใกล้เคียงมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ครอบครัวยุคใหม่พยายามช่วยเหลืออย่างจริงจัง และไม่ได้รับการสนับสนุนหรือช่วยเหลือด้านกำลังใจจากครอบครัวตามที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 2.34, S.D. 1.59 และ 1.58 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าครอบครัวยังเป็นแหล่งสนับสนุนหลัก แม้ไม่เพียงพอตามความคาดหวังในบางประเด็น ปัจจัยด้านองค์กร เช่น องค์กรไม่สนับสนุนการทำงานอย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ย 2.60, S.D. 1.64 และ องค์กรไม่ส่งเสริมให้แสดงความคิดเห็นหรือนำเสนอข้อเสนอแนะ ค่าเฉลี่ย 2.71, S.D. 1.66 อยู่ในระดับน้อยเช่นกัน แต่ก็ยังสะท้อนให้เห็นถึงการขาดการสนับสนุนเชิงระบบจากองค์กร

ตารางที่ 3 ปัจจัยด้านสังคม

ปัจจัยด้านสังคม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. ไม่มีบุคคลพิเศษที่คอยช่วยเหลือ เมื่อต้องการความช่วยเหลือ	3.16	1.63	น้อย
2. ไม่มีบุคคลพิเศษที่สามารถร่วมทุกข์ ร่วมสุขได้	3.11	1.65	น้อย
3. ครอบครัวไม่พยายามช่วยเหลืออย่างจริงจัง	2.34	1.59	น้อย
4. ไม่ได้รับการสนับสนุนหรือช่วยเหลือทางด้านจิตใจจากครอบครัวตามที่ต้องการ	2.34	1.58	น้อย
5. หัวหน้าไม่สนับสนุนการทำงานอย่างเต็มที่	2.60	1.64	น้อย
6. องค์กรไม่มีนโยบายหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมกำลังใจและสนับสนุนพนักงาน	2.75	1.62	น้อย
7. องค์กรไม่มีช่องทางให้พนักงานแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	2.71	1.66	น้อย
รวม	2.71	1.35	น้อย

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมองว่าสิ่งแวดล้อมการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยเฉพาะปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับภาระงาน และการทำงานล่วงเวลา ซึ่งเป็นประเด็นที่สะท้อนถึงแรงกดดันและความไม่สมดุลในการทำงานของเจ้าหน้าที่ เหตุผลที่เป็นเช่นนั้นเพราะ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย มากที่สุด คือ ได้รับค่าตอบแทน (เงินเดือน/โบนัส) ที่ได้รับไม่เหมาะสมกับภาระงาน เพราะ กลุ่มตัวอย่างมองว่าสิ่งแวดล้อมการทำงาน โดยเฉพาะปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับภาระงาน และการทำงานล่วงเวลา ซึ่งเป็นประเด็นที่สะท้อนถึงแรงกดดัน และความไม่สมดุลในการทำงาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงานเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลโดยตรงต่อการเกิดภาวะหมดไฟ ควรได้รับการจัดการและปรับปรุงอย่างเหมาะสม เช่น การบริหารจัดการภาระงาน การจัดสวัสดิการที่เพียงพอ และการสร้างสมดุลระหว่างงานกับชีวิต หมายความว่า หากบุคลากรต้องเผชิญกับภาระงานที่มากเกินไป เวลาพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ และค่าตอบแทนที่ไม่สอดคล้องกับความรับผิดชอบ ย่อมมีความเสี่ยงสูงที่จะเกิดภาวะหมดไฟ ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปริมาณงานและความคาดหวังที่สูงกว่าทรัพยากรที่มีอยู่ เป็นแรงกดดันโดยตรงที่ส่งผลต่อสภาพจิตใจของบุคลากร สอดคล้องกับแนวคิดของ Maslach & Leiter (2016 อ้างถึงใน นิตยา เพ็ญศิริภา, 2564: 1-16) ที่อธิบายว่า ความไม่สมดุลระหว่างความต้องการในงานกับทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน เป็นตัวกระตุ้นหลักของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ดังนั้น องค์กรควรตระหนักถึงการบริหารจัดการปริมาณงานและการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมถอยทางด้านสุขภาพจิตของบุคลากร

2. ปัจจัยด้านสุขภาพและการใช้ชีวิต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ไม่รุนแรงมากนัก แต่สิ่งที่ควรให้ความสำคัญคือ คุณภาพการนอนหลับ และอาการเจ็บป่วยเล็กน้อยที่กระทบการดำเนินชีวิต ซึ่งอาจมีความเชื่อมโยงกับภาระงานเพราะ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การนอนหลับไม่เพียงพอหรือนอนหลับ

ไม่สนิทจนทำให้รู้สึกอ่อนเพลีย เหตุที่เป็นเช่นนั้นเพราะ สุขภาพและการใช้ชีวิตเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อการเกิดภาวะหมดไฟ ควรได้รับการส่งเสริมและจัดการอย่างเหมาะสม เช่น การดูแลสุขภาพร่างกาย การจัดสมดุลชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว การค้นพบนี้ชี้ให้เห็นว่าปัญหาสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นการนอนหลับ ไม่เพียงพอ ความเหนื่อยล้า หรืออาการเจ็บป่วยเล็กน้อย ล้วนมีผลต่อการเพิ่มความเสี่ยงต่อการหมดไฟ เนื่องจากสุขภาพกายและใจที่อ่อนแอจะทำให้บุคลากรไม่สามารถรับมือกับแรงกดดันจากการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสะท้อนว่าการจัดสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน (Work-Life Balance) มีความสำคัญต่อการลดความเสี่ยง Burnout ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ Salvagioni et.al (2017, อ้างถึงใน กัลยาณี โนอินทร์, 2561: 84) ที่ยืนยันว่าความผิดปกติด้านสุขภาพ เช่น ความเหนื่อยล้าเรื้อรัง หรือความเครียดสะสมเป็นปัจจัยเร่งที่นำไปสู่การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ได้อย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น องค์กรควรส่งเสริมมาตรการดูแลสุขภาพ เช่น โปรแกรมออกกำลังกาย การให้คำปรึกษาทางสุขภาพจิต และการสนับสนุนการพักผ่อน ที่เพียงพอแก่บุคลากร

3. ปัจจัยด้านสังคม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย โดยเฉพาะการขาดบุคคลสำคัญใกล้ชิด ที่สามารถให้การช่วยเหลือทางอารมณ์ และกำลังใจได้ ซึ่งอาจมีผลต่อความรู้สึกโดดเดี่ยวเหตุผลที่เป็นเช่นนั้นเพราะว่า กลุ่มตัวอย่างรู้สึกถึงการขาดแคลนการสนับสนุนส่วนบุคคลที่มีความใกล้ชิดมากที่สุด เพราะว่า ปัจจัยด้านสังคมเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยลดหรือป้องกันการเกิดภาวะหมดไฟ ควรได้รับการส่งเสริมอย่างเหมาะสม เช่น การสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการช่วยเหลือกัน การส่งเสริมเครือข่ายทางสังคม และการสนับสนุนเชิงนโยบายจากองค์กร ผลการวิจัย ชี้ให้เห็นว่าการได้รับหรือไม่ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และองค์กร ล้วนมีผลต่อความรู้สึกโดดเดี่ยวและความเสี่ยงต่อ Burnout การขาดเครือข่ายสนับสนุนที่เพียงพอทำให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ต้องเผชิญกับปัญหาเพียงลำพัง ซึ่งเพิ่มภาระทางจิตใจให้หนักยิ่งขึ้น ผลดังกล่าวสอดคล้องกับ House (1981, อ้างถึงใน ถติมา รักสารักษ์ และงามลย์ ผิวเหลือง, 2558: 146-174) ที่เสนอว่าการสนับสนุนทางสังคม เป็น “ตัวกันชน” (buffer) ที่ช่วยบรรเทาผลกระทบของความเครียด และ Halbesleben (2006, อ้างถึงใน สุชาติ ศรีจำปา, 2564: 60) ที่ยืนยันว่าการได้รับแรงสนับสนุนที่เพียงพอจากเครือข่ายทางสังคมสามารถลดระดับ Burnout ได้จริง ดังนั้น องค์กรจึงควรสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เน้นการช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งสร้างระบบนโยบายที่เปิดโอกาสให้บุคลากร มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

ได้แนวทางในการลดภาวะหมดไฟ และส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพาสามิตในพื้นที่ภาคที่ 9 ดังนี้

1. โดยการสร้างความสมดุลปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสม จะส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ แต่หากเมื่อใดที่ปัจจัยข้างต้น เสียความสมดุล จะส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรลดลงไปด้วย องค์กรควรตระหนักถึงการบริหารจัดการปริมาณงานและการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อป้องกัน ภาวะหมดไฟ และส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

2. โดยการส่งเสริมปัจจัยด้านสุขภาพและการใช้ชีวิต สิ่งที่ต้องให้ความสำคัญคือ คุณภาพการนอนหลับ และอาการเจ็บป่วยเล็กน้อยที่กระทบการดำเนินชีวิต ซึ่งอาจมีความเชื่อมโยงกับภาระงาน องค์กรควรส่งเสริมมาตรการดูแลสุขภาพ เช่น โปรแกรมออกกำลังกาย การให้คำปรึกษาทางสุขภาพจิต และการสนับสนุนการ

พักผ่อนที่เพียงพอแก่บุคลากร เหมาะสม เพื่อป้องกันภาวะหมดไฟ และส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

3. โดยการสนับสนุนปัจจัยด้านสังคม จากบุคคลสำคัญใกล้ชิด ที่สามารถให้การช่วยเหลือทางอารมณ์ และกำลังใจได้ การได้รับหรือไม่ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และองค์กร ล้วนมีผลต่อความรู้สึกโดดเดี่ยวและความเสี่ยงต่อ Burnout การขาดเครือข่ายสนับสนุนที่เพียงพอทำให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ต้องเผชิญกับปัญหาเพียงลำพัง ซึ่งเพิ่มภาระทางจิตใจให้หนักยิ่งขึ้น องค์กรจึงควรสนับสนุนวัฒนธรรมการทำงานที่เน้น การช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งสร้างระบบนโยบายที่เปิดโอกาสให้บุคลากร มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำหรับองค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปต่อยอดเพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาแนวทาง การบริหารทรัพยากรบุคคลในการจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน การส่งเสริมปัจจัยด้านสุขภาพและการใช้ชีวิต และการสนับสนุนปัจจัยด้านสังคม จากบุคคลสำคัญใกล้ชิด เพื่อลดอัตราการลาออกและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น โดยการพัฒนาทัศนคติในการป้องกันปัจจัยเสี่ยง ที่นำไปสู่การเกิดภาวะหมดไฟ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของตนเอง

1.2 สำหรับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือบุคลากรอย่างใกล้ชิดโดยหัวหน้าจะต้องให้ความสนใจ คอยสอบถามและสังเกตพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของบุคลากร เมื่อพบสิ่งผิดปกติจะต้อง หาสาเหตุ และแก้ไขด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถกลับมาทำงานได้ตามปกติ เนื่องจากบุคลากรทุกคนล้วนเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า เสมือนฟันเฟืองที่สามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย

1.3 สำหรับองค์กร ควรกำหนดนโยบายสนับสนุนกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน โปร่งใส ให้เกิดความยอมรับและภาคภูมิใจในความสำเร็จของบุคลากร อีกทั้งยังเป็นการยกระดับภาพลักษณ์องค์กรที่ดี

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ระหว่างเจ้าหน้าที่สรรพสามิตสำนักงานส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างข้าราชการในเจเนอเรชันต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ระหว่างข้าราชการสำนักงานส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

2.3 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง หากระยะเวลา เปลี่ยนแปลงไป ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลหรือไม่มีผลต่อภาวะหมดไฟอาจเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง

2.4 ควรมีการศึกษาถึงทักษะการบริหารทีมของผู้บังคับบัญชา โดยเน้นการฟังผลสะท้อนคิดของผู้ใต้บังคับบัญชา ในมิติความไว้วางใจในความเชื่อมั่นผู้บังคับบัญชา การสร้างแรงจูงใจและการลดความตึงเครียดในการทำงาน

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมสรรพสามิต. (2566). **ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพสามิต**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://newweb.excise.go.th> สืบค้นเมื่อ 5 สิงหาคม พ.ศ.2568.
- กัลยาณี โนอินทร์. (2561). **การพัฒนารูปแบบลดความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาการบริหารการพยาบาล สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิตยา เพ็ญศิริรักษา. (2564). **ภาวะเหนื่อยล้าจากงานของบุคลากรสุขภาพในช่วงโรคโควิด-19 ระบาด**. วารสารสภาการสาธารณสุขชุมชน. 3(3): 1-16.
- พันธ์ชนก คงไทย. (2565). **ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burn out) ของข้าราชการกลุ่มเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (ส่วนกลาง)**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฤติมา รักษารักษ์ และงามลมัย ผิวเหลือง. (2558). **อิทธิพลของการสนับสนุนทางสังคม การเห็นคุณค่าในตนเอง และการควบคุมตนเองที่มีต่อความหยุนตัวของนิสิตรอพิณิจ**. วารสารบัณฑิตศึกษามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 4(2): 146-174.
- ฤทัยชนนี สิทธิชัย. (2565). **ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับนักสารสนเทศ**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุขชัย ชีรนรวินัย และณัฐพล พันธุ์ศักดิ์. (2568). **ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิษณุพนธ์. 20(1): 279-291.
- สุชาดา ศรีจำปา. (2564). **อิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สามทาง ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็น อุปสรรค และความสามารถในการฟื้นพลังต่อความเหนื่อยหน่าย**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา. คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล นพรัตน์,วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล และเพ็ญสุข เกตุมณี. (2568). **ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสรรพสามิตสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9**. วารสารมจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์. 14(4): 38-50.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2567). **ข้าราชการไทยกับการขับเคลื่อนสู่ประเทศไทย 4.0**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.ocsc.go.th/?post_type=knowledge&p=93379. สืบค้นเมื่อ 18 สิงหาคม พ.ศ.2568.
- สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9. (2568). **รายงานจำนวนบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 ปี พ.ศ. 2568** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.excise.go.th/excise2017/CONTACT_US/EXCISE_WEBLINK/index.htm สืบค้นเมื่อ 8 กันยายน พ.ศ.2568.
- หทัยทิพย์ เสน่ห์ดุซฎี คาล จามรمان และเกษมสุข เขียวทอง (2562). **การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเจนวายในโรงแรม 5 ดาว ย่านสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร**. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. 14(1): 205-217.
- อติติ เฟ่งพิโรจ. (2565). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Yamane, T. (1973). Statistics: An introductory analysis. (3rd ed.). Harper and Row, New York.