



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ

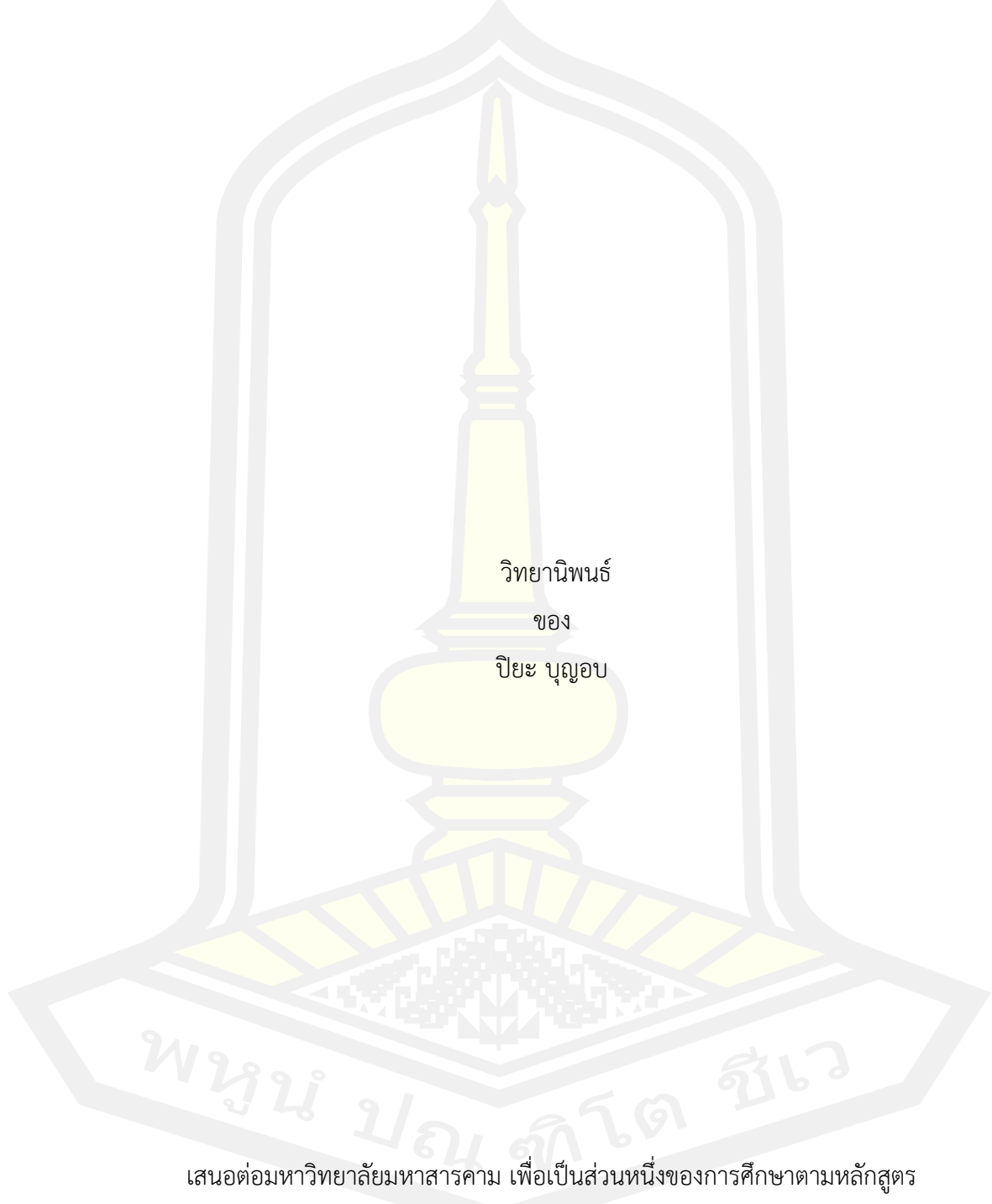
วิทยานิพนธ์  
ของ  
ปิยะ บุญอบ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา

พฤษภาคม 2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจไอเอส ภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ

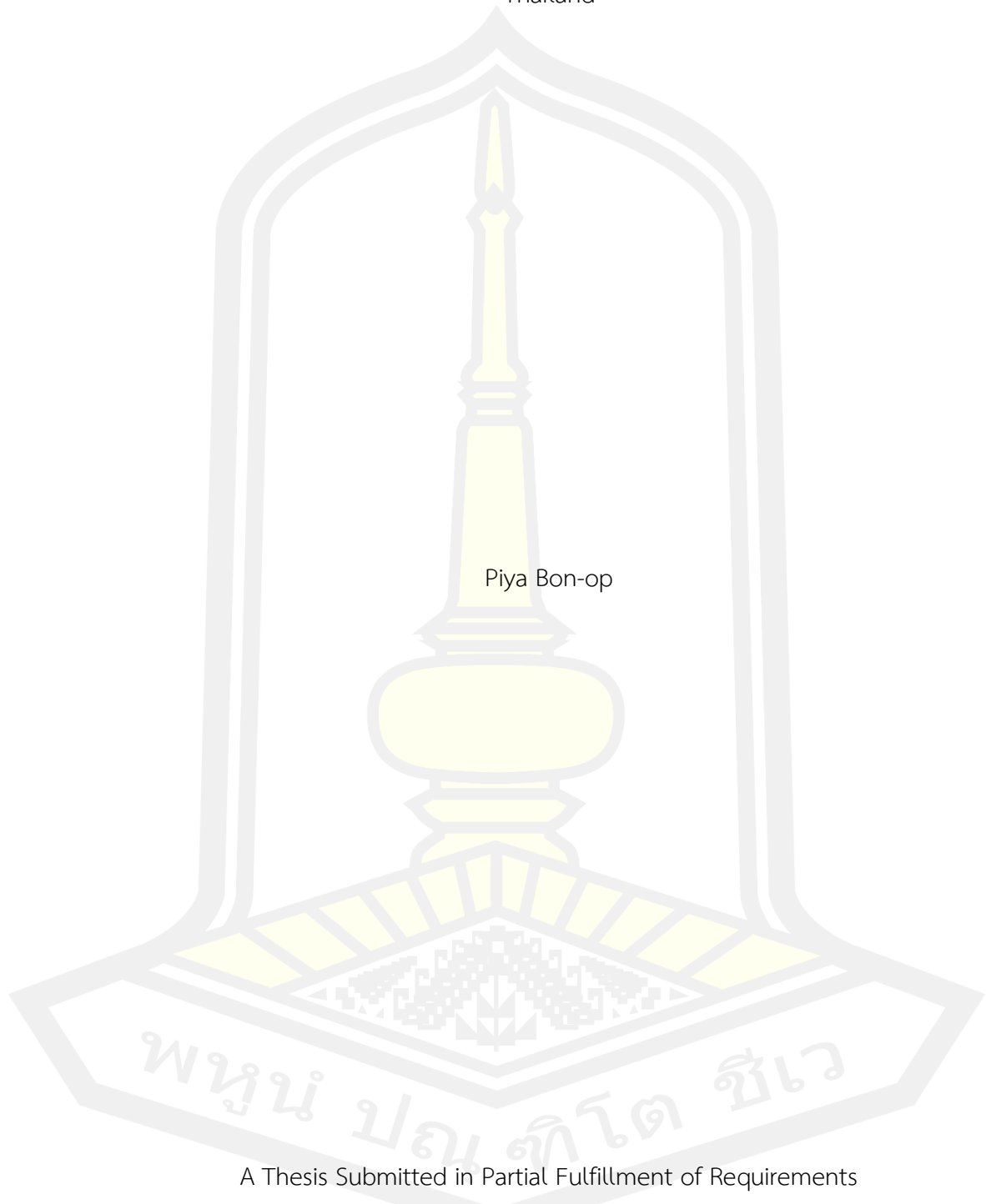


เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา

พฤษภาคม 2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

The Factors Relate to Job Burnout of AIS Customer Service Staff in the Northeast  
Thailand



Piya Bon-op

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements  
for Master of Education (Psychology)

May 2022

Copyright of Mahasarakham University



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนายปิยะ บุญอบ แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชา จิตวิทยา ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(อ. ดร. อารยา ปิยะกุล )

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รศ. ดร. รังสรรค์ โฉมยา )

.....กรรมการ

(ผศ. ดร. ภมรพรรณ ยูระยาตร์ )

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(ผศ. ดร. อรัญ ชูยกระเดื่อง )

มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

.....  
(รศ. ดร. พชรวิทย์ จันทร์ศิริสิริ )

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

.....  
(รศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล )

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		
ผู้วิจัย	ปิยะ บุญอบ		
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ โฉมยา		
ปริญญา	การศึกษามหาบัณฑิต	สาขาวิชา	จิตวิทยา
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ปีที่พิมพ์	2565

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจากพนักงาน 166 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และใช้การวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านรับรู้ต่อความสามารถของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือส่งผลต่อเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงาน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพของพนักงาน ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารของพนักงาน และปัจจัยด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จของพนักงานไม่ส่งผลต่อเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำสำคัญ : ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน, พนักงานบริการลูกค้า, ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

<b>TITLE</b>	The Factors Relate to Job Burnout of AIS Customer Service Staff in the Northeast Thailand		
<b>AUTHOR</b>	Piya Bon-op		
<b>ADVISORS</b>	Associate Professor Rungson Chomeya , Ph.D.		
<b>DEGREE</b>	Master of Education	<b>MAJOR</b>	Psychology
<b>UNIVERSITY</b>	Maharakham University	<b>YEAR</b>	2022

### ABSTRACT

The purpose of this research was to study the factors affecting job burn out (Job Burn Out) of AIS business customer service employees in the sample sector used in this research. The researcher selected a specific model from 142 employees. All 166 people. The statistics used in the analysis were descriptive statistics to analyze personal data. Analyzed by frequency distribution, percentage, mean (Arithmetic Mean), and standard deviation (S.D.) and using Regression Analysis.

The results of the research found that (1) job characteristics factors did not affect employee burnout (2) Employee relationship factor does not affect service employee burnout (3) Employee employee perception factor does not affect service employee burnout (4) Cognitive factor on the success of the customer service staff does not affect the burnout of the service staff and (5) the perceived factor affecting the ability of the customer service staff in the Northeastern AIS business line affects the burnout at work. of AIS business customer service staff Northeastern region was statistically significant.

Keyword : Relate to Job Burnout, Customer Service Staff, Northeast

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างสูงยิ่งจาก อาจารย์ ดร.อารยา ปิยะกุล ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก อาจารย์ ดร.ภมรพรรณ ยูระยาตร์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรัญ ชูยกระเดื่อง ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ แนวคิด วิธีการ ตรวจสอบ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมกับชี้แนะวิธีการปรับปรุงพัฒนาในทุกขั้นตอนของการทำวิจัย จนทำให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณไว้เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาจิตวิทยา และคณาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยด้วยความเมตตา ซึ่งเป็นคุณูปการด้านวิชาการและด้านการทำงานในหน้าที่ต่อผู้วิจัยอย่างสูงยิ่ง

ขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และได้กรุณาปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง และให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือการวิจัยให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

ขอขอบพระคุณ คณะผู้บริหารและพนักงานเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์และความสะดวกในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นอย่างดี

ปิยะ บุญอบ

พูน ปณ ทิโต ชีเว

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
คำถามของการวิจัย.....	3
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	9
คุณลักษณะส่วนบุคคล.....	18
ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
งานวิจัยในประเทศ.....	22



งานวิจัยต่างประเทศ.....	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	30
ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
บทที่ 4 ผลการวิจัย .....	36
ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล.....	36
ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยสภาพแวดล้อม .....	38
ผลการวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	44
ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ .....	49
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	67
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	67
สรุปผล .....	67
อภิปรายผล.....	68
ข้อเสนอแนะ .....	70
บรรณานุกรม.....	72
ภาคผนวก.....	77
ภาคผนวก ก ข้อมูลสาขาบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	78
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	81
ภาคผนวก ค เอกสารรับรองจริยธรรม .....	87
ประวัติผู้เขียน.....	90

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	36
ตาราง 2 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวม .....	38
ตาราง 3 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มเพศชาย .....	39
ตาราง 4 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มเพศหญิง .....	39
ตาราง 5 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี .....	40
ตาราง 6 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มอายุมากกว่า 35 ปี .....	40
ตาราง 7 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มโสด .....	41
ตาราง 8 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มสมรส .....	41
ตาราง 9 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มอายุงาน 1-6 ปี .....	42
ตาราง 10 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มอายุงาน 7-12 ปี .....	42
ตาราง 11 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มรายได้เพียงพอใช้ .....	43
ตาราง 12 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มรายได้ไม่เพียงพอใช้ .....	43
ตาราง 13 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน .....	44
ตาราง 14 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มเพศชาย .....	44
ตาราง 15 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มเพศหญิง .....	45
ตาราง 16 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี .....	45
ตาราง 17 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มอายุมากกว่า 35 ปี .....	46
ตาราง 18 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มโสด .....	46
ตาราง 19 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มสมรส .....	46
ตาราง 20 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มอายุงาน 1-6 ปี .....	47
ตาราง 21 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มอายุงาน 7-12 ปี .....	47

ตาราง 22 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มรายได้เพียงพอใช้ .....	48
ตาราง 23 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มรายได้ไม่เพียงพอใช้.....	48
ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความเหนื่อยหน่ายในการ ทำงานของตัวอย่างในภาพรวม .....	49
ตาราง 25 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐาน .....	50
ตาราง 26 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความเหนื่อยหน่ายในการ ทำงานของตัวอย่างในตัวอย่างเฉพาะกลุ่มพนักงานเพศชาย .....	51
ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานใน ตัวอย่างเฉพาะกลุ่มเพศชาย.....	52
ตาราง 28 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความเหนื่อยหน่ายในการ ทำงานของตัวอย่างในตัวอย่างเฉพาะกลุ่มพนักงานเพศหญิง.....	53
ตาราง 29 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานใน ตัวอย่างเฉพาะกลุ่มเพศหญิง.....	54
ตาราง 30 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความเหนื่อยหน่ายในการ ทำงานของตัวอย่างในตัวอย่างเฉพาะกลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี.....	55
ตาราง 31 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานใน ตัวอย่างเฉพาะกลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี.....	56
ตาราง 32 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความเหนื่อยหน่ายในการ ทำงานของตัวอย่างในตัวอย่างเฉพาะกลุ่มอายุสูงกว่า 35 ปี.....	57
ตาราง 33 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานใน ตัวอย่างเฉพาะกลุ่มอายุสูงกว่า 35 ปี.....	58
ตาราง 34 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความเหนื่อยหน่ายในการ ทำงานของตัวอย่างในตัวอย่างเฉพาะกลุ่มอายุงาน 1-6 ปี.....	59
ตาราง 35 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานใน ตัวอย่างเฉพาะอายุงาน 1-6 ปี.....	60
ตาราง 36 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความเหนื่อยหน่ายในการ ทำงานของตัวอย่างในตัวอย่างเฉพาะกลุ่มอายุงาน 7-12 ปี.....	61

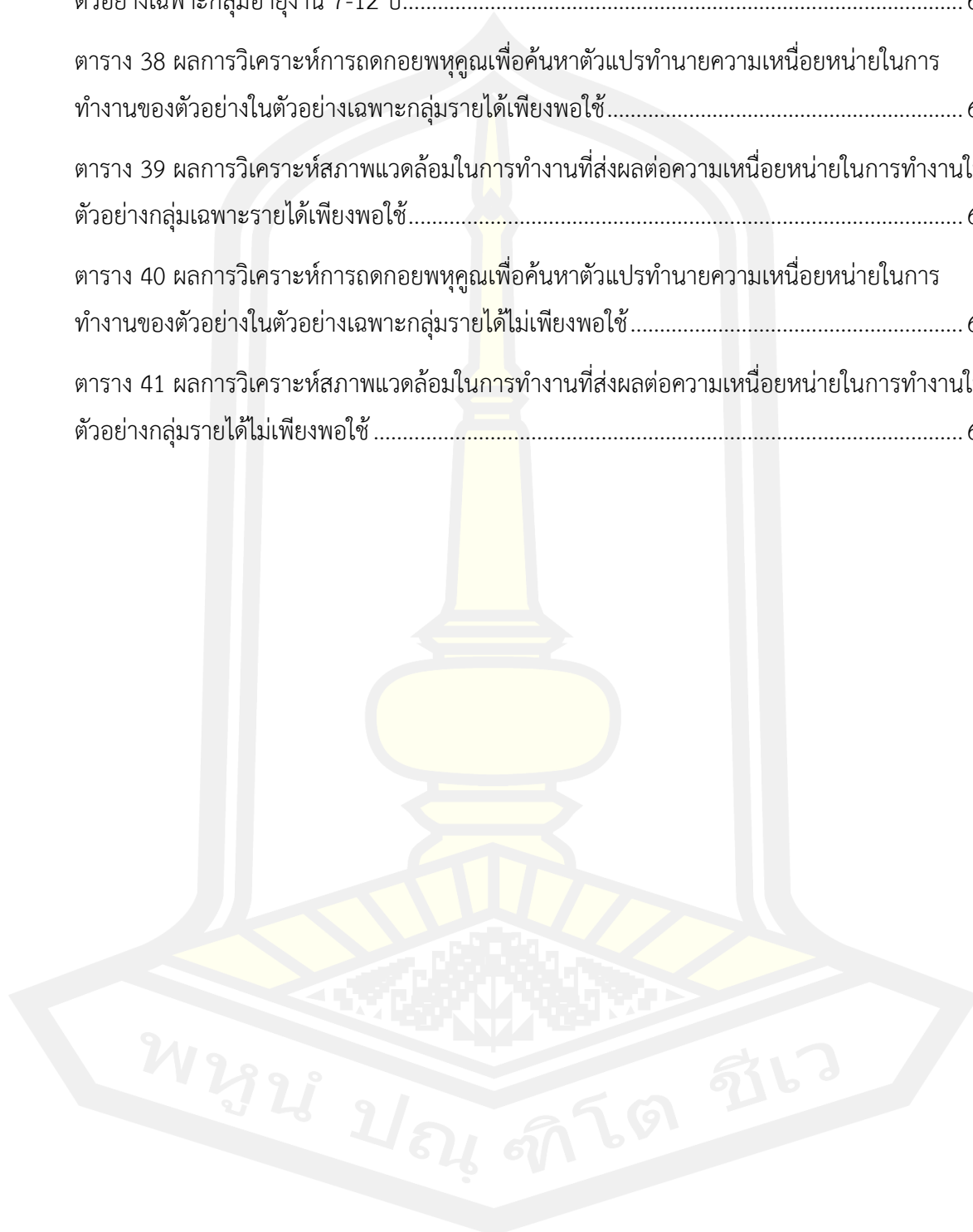
ตาราง 37 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานใน  
ตัวอย่างเฉพาะกลุ่มอายุงาน 7-12 ปี..... 62

ตาราง 38 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความเหนื่อยหน่ายในการ  
ทำงานของตัวอย่างในตัวอย่างเฉพาะกลุ่มรายได้เพียงพอใช้..... 63

ตาราง 39 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานใน  
ตัวอย่างกลุ่มเฉพาะรายได้เพียงพอใช้..... 64

ตาราง 40 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความเหนื่อยหน่ายในการ  
ทำงานของตัวอย่างในตัวอย่างเฉพาะกลุ่มรายได้ไม่เพียงพอใช้..... 65

ตาราง 41 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานใน  
ตัวอย่างกลุ่มรายได้ไม่เพียงพอใช้..... 66



## สารบัญภาพประกอบ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย .....	6



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้เห็นความสำคัญในเรื่องสุขภาพอนามัย สภาวะทางจิตวิทยา ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและมีความตระหนักถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อการมีสุขภาพที่ดีและการปรับเปลี่ยนลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จะส่งผลให้มีความสุขในการทำงานและต่อการปฏิบัติงานที่ดี ลดอัตราการลา การขาดงาน เพื่อประโยชน์สูงสุดที่องค์กรจะได้รับ พนักงานคือทรัพยากรหลักที่ทำให้องค์กรดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งพนักงานที่ดีนั้นอาจต้องมีสุขภาพที่แข็งแรง ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขยัน อดทน มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีทัศนคติที่ดี มีกำลังใจในการพัฒนาความสามารถและประสิทธิภาพของตนได้ดียิ่งขึ้น เพื่อความดำรงอยู่ขององค์กรท่ามกลางการแข่งขันทางธุรกิจที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น การที่จะให้องค์กรประสบผลสำเร็จได้นั้น พนักงานถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน อย่างไรก็ตามการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และความเข้มงวดขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีจำนวนพนักงานอยู่อย่างจำกัด ประกอบกับพฤติกรรมความคาดหวังของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลให้พนักงานมีปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น เกิดความกดดันต้องเร่งรีบทำงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้งานสำเร็จทันกับความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ยังมีปัจจัยทางจิตสังคมอื่น ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่ส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน จนเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่าสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ ภาระงานที่มากเกินไป (Overload) ซึ่งหมายความถึง ความต้องการในงานที่มากเกินไปกว่าข้อจำกัดที่มนุษย์จะรับได้ ภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นมีความสัมพันธ์สอดคล้องกันกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยเฉพาะในด้านของความเหนื่อยล้า (Cordes and Dougherty, 1993 ; Maslach, Schaufeli and Leiter, 2001 ; Schaufeli and Enzmann, 1998) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นผลที่สนองตอบในระยะยาวต่อตัวกระตุ้น ความเครียด (Stressors) ที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งถือเป็นผลเสียอย่างยิ่งต่ออาชีพที่มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เช่น งานด้านการให้บริการ ด้านการศึกษา และการดูแลด้านสุขภาพ (Fernández-Ballesteros and Caprara, 2003 ; Maslach, 1978) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานหรือ Job burnout เป็นความรู้สึกอ่อนล้าทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ ซึ่งเป็นอาการของการทุ่มเทพลังและทรัพยากรด้านอารมณ์และจิตใจทั้งหมดไปกับการทำงาน จนเกิดความรู้สึกเหนื่อย อ่อนล้า ท้อแท้ หมดกำลังใจ อาจเกิดความคับข้องใจที่จะทำงาน

ให้มีประสิทธิภาพต่อไป ความรู้สึกนี้เป็นพื้นฐานของความเครียดในบุคคลด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ถ้าเกิดขึ้นเป็นเวลานานติดต่อกันอาจทำให้เกิดผลเสียทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ร่างกายเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย นอนไม่หลับ โมโหง่าย ก้าวร้าว มีอารมณ์ฉุนเฉียว เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลทำให้ไม่อยากมาทำงาน ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดงาน หรือขั้นรุนแรงถึงกับอยากลาออกจากงานได้ โดยความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะเริ่มจากความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นและนำไปสู่ความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ธรรมชาติ เจริญ บุญ (2554) จิตแพทย์ได้กล่าวถึงผลเสียของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไว้ว่า มีความสำคัญต่อทั้งตัวบุคคลและองค์กร เพราะก่อให้เกิดผลเสียหลาย ๆ ด้าน โดยในแง่ของร่างกายพบว่า คนที่มีภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะขาดงานบ่อย มีอัตราการลาป่วย มากกว่าคนทั่วไปถึง 2-7 เท่า โดยโรคที่พบบ่อย ได้แก่ ปวดศีรษะ โรคระบบทางเดินอาหารและไขข้อ ส่วนในแง่ของอารมณ์คนที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนั้นมักจะโกรธง่าย ขี้หงุดหงิด มีสีหน้าไม่รับแขก ซึ่งก็มักจะก่อให้เกิดปัญหาทั้งกับผู้ร่วมงานและลูกค้า นอกจากนี้คนกลุ่มนี้ยังมักจะแยกตัว ไม่สูงส่งกับผู้ร่วมงาน ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงานขาดความคิดริเริ่มที่จะพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ จนทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรแย่ง และสุดท้ายหากเป็นมาก ๆ ก็จะเป็นโรคซึมเศร้าได้ (Depressive Disorder) หรืออาจจะลาออกหรือเลิกทำงานไปเลย

ปัจจุบันกรมสุขภาพจิตระบุว่าที่ประชุมองค์การอนามัยโลก (WHO) ที่เมืองเจนีวา สวิตเซอร์แลนด์ มีมติพิจารณาให้ภาวะความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (Burnout) เป็นสภาวะที่ต้องได้รับการรักษาในทางการแพทย์เป็นครั้งแรกในคู่มือวินิจฉัยและจัดประเภทของโรคระหว่างประเทศ (The International Classification of Diseases) หรือ ICD-11 อาชีพหรือลักษณะงานที่ต้องให้บริการหรืองานที่มีข้อเรียกร้องจากงานสูงหรือทรัพยากรสนับสนุนบุคคลในการทำงานที่ไม่เพียงพอจัดเป็นลักษณะงานที่อาจเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานได้ง่าย ดังนั้นแต่ละองค์กรจึงมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดขององค์กรคือทรัพยากรมนุษย์ การทำงานจะสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยพนักงานที่ลงมือปฏิบัติงานต่าง ๆ ในการสร้างผลผลิต ผลกำไร การรักษาคุณภาพหรือการบริการที่ดี องค์กรต่าง ๆ จะมุ่งเน้นพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พนักงานมีความสามารถและมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสามารถเป็นกำลังสำคัญในการสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรได้ (ธนาพร พงศ์บุญชู, 2559) พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรเป็นเรื่องที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและติดตามอย่างใกล้ชิด อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทั้งด้าน การบริหารงาน สังคม เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และการเมือง ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อม การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ในปัจจุบันมีความซับซ้อน และการแข่งขันกันมีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้น องค์กรก็จะต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างเต็มที่ทุกองค์กรต่างมุ่งเน้นไปที่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการสร้างผลงานที่มี

คุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า คู่ค้า นักลงทุน และพันธมิตรทางธุรกิจ เป็นต้น ทั้งนี้ ก็เพื่อความอยู่รอดและความเจริญเติบโตขององค์กรอย่างมั่นคง ยั่งยืน เพราะคนเปรียบเสมือนกลไก สำคัญที่จะดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (วัลลภ วิชาเจริญสุข, 2557) อย่างไรก็ตาม ตามที่ได้กล่าวข้างต้นว่า การดำเนินธุรกิจของทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นธุรกิจ ประเภทใด ต่างก็มีความมุ่งหวังในผลกำไรและผลประโยชน์ทางธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการ ขององค์กรในการที่จะมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลทำให้พนักงาน ภายในองค์กรต้องเผชิญกับสิ่งต่าง ๆ มากมาย เช่น การประชุมวันละหลายๆ ครั้ง การโดนหัวหน้างาน ดำเนินที่ทำงานเต็มที่แล้ว การแบกรับภาระงานที่หนักซึ่งต้องป้อนงานให้เสร็จทันตามกำหนดจนไม่มี เวลาพักผ่อน เร่งรีบกับชีวิต เป็นต้น ซึ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการกระทำเพื่อตอบสนองมาสู่ความสำเร็จของ องค์กรทั้งสิ้น จึงทำให้พนักงานต้องเผชิญกับภาวะเครียดและกดดันติดต่อกันเป็นเวลานาน ๆ หรือเป็น ประจำทุกวัน ย่อมส่งผลให้บุคลากรเกิดอาการอ่อนล้าทั้งกายและใจ รู้สึกหมดเรี่ยวแรง มีความอดทน ต่องานที่รับผิดชอบต่ำลง ไม่อยากทำงาน จนถึงขั้นขาดพลังในการดำรงชีวิต อาการเหล่านี้เรียกว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) ซึ่งเป็นอาการทางจิตวิทยาของบุคคลที่เกิด ความเครียดจากการทำงานและสะสมจนเรื้อรัง

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้กรณีศึกษาของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อันเนื่องจากพนักงานบริการลูกค้าต้องเผชิญกับการแก้ไขปัญหา ความไม่พอใจของผู้ใช้บริการ หรือการดำเนินตลอดเวลาและทั้งวัน ซึ่งอาจจะส่งผลต่อจิตใจหรือ ความรู้สึกภายในที่อาจจะตกอยู่ในภาวะหมดไฟ เพราะพนักงานเหล่านี้หน้าที่หลักในการดูแล เครือข่ายตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ลูกค้าใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่ให้เกิดปัญหาจากลักษณะ การทำงานที่มีการแข่งขันสูงและต้องเผชิญกับความกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงานเช่นกัน จึงมีโอกาสสูงที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามมา ดังนั้นผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ให้ เกิดประโยชน์ต่อองค์กรด้านการบริหารงานบุคคล ในการสร้างมาตรการและพัฒนาวิธีรับมือกับ ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อป้องกันให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

### คำถามของการวิจัย

ปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสาย ธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



## ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม และในกลุ่มย่อยที่จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ รายได้ ภาวะครอบครัว

## สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งในภาพรวม และในตัวอย่างกลุ่มย่อย

## ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อนำผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กำหนดกลยุทธ์ด้านการบริหารงานบุคคลนำเสนอผู้บริหารได้ตระหนักถึงปัญหาความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นที่มาของปัญหาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหา เพื่อลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต่อไป

## ขอบเขตของการวิจัย

ผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

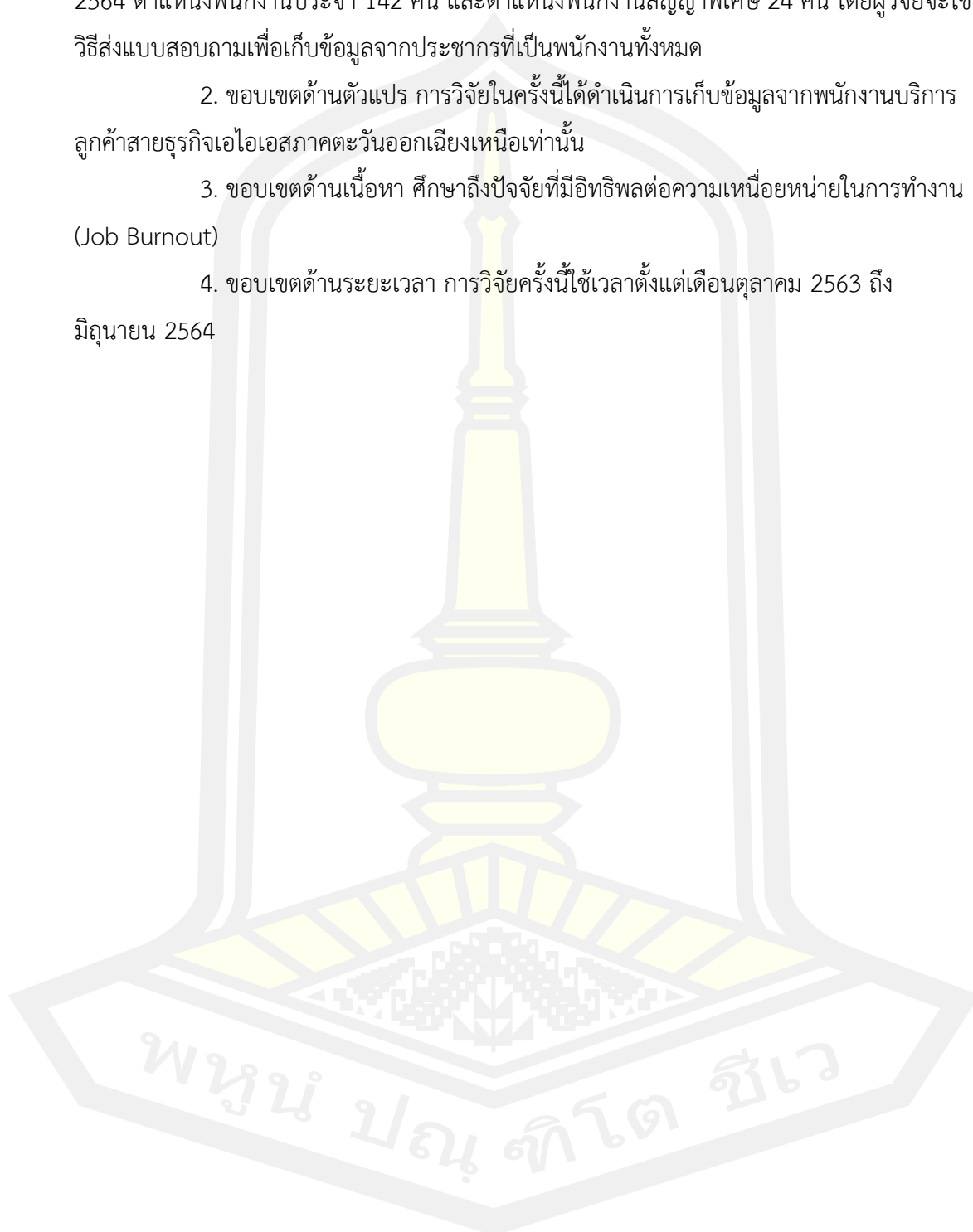
1. ขอบเขตด้านประชากร และตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจากพนักงานประจำของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน

142 คนและพนักงานสัญญาพิเศษ จำนวน 24 คน ทั้งหมด 166 คน ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2564 ตำแหน่งพนักงานประจำ 142 คน และตำแหน่งพนักงานสัญญาพิเศษ 24 คน โดยผู้วิจัยจะใช้วิธีส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากประชากรที่เป็นพนักงานทั้งหมด

2. ขอบเขตด้านตัวแปร การวิจัยในครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือเท่านั้น

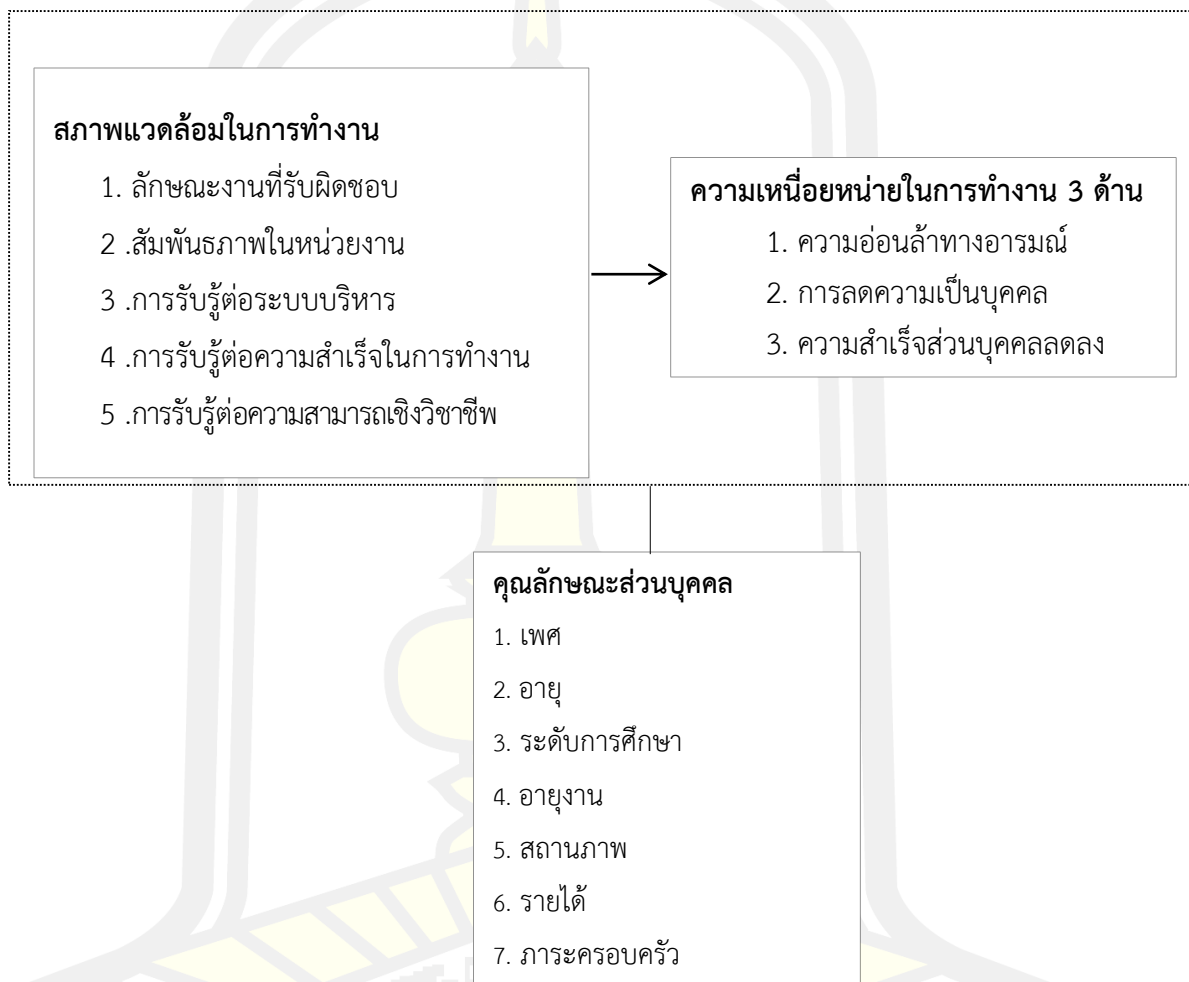
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout)

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 ถึง มิถุนายน 2564



## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย  
ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

พหุบัณฑิตวิทยาลัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจ เอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน รายได้ต่อเดือน และภาระครอบครัว

1.1 เพศ หมายถึง พนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่เป็นเพศหญิงและเพศชาย

1.2 อายุ หมายถึง พนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ระหว่าง 24-53 ปี ทั้งที่เป็นเพศหญิงและเพศชาย

1.3 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจ เอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท

1.4 อายุงาน หมายถึง พนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีอายุงานตั้งแต่ 1-30 ปี

1.5 สถานภาพ หมายถึง พนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีสถานภาพโสด หรือสมรส

1.6 รายได้ต่อเดือน หมายถึง พนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 บาท ขึ้นไป

1.7 ภาระครอบครัว หมายถึง พนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีภาระครอบครัวและไม่มีภาระครอบครัว

2. ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง บรรยากาศและสภาพทั่วไป ในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายของบุคคล ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่

2.1 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ หมายถึง สภาพการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ประจำ ซึ่งครอบคลุมลักษณะทั่วไปของสถานที่ปฏิบัติงาน ความพร้อมของเครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจน สิ่งกระตุ้น ได้แก่ สวัสดิการและค่าตอบแทน ความอิสระในการทำงาน ความสามารถ และการ ตัดสินใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร ความสมดุลของ หน้าที่รับผิดชอบกับเวลาที่กำหนด

2.2 สัมพันธภาพในหน่วยงาน หมายถึง ผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ซึ่งอาจมีลักษณะความเป็นมิตร เคารพนับถือซึ่งกันและกัน การติดต่อสัมพันธ์กันอย่าง อบอุ่น การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความไว้วางใจต่อกัน การชี้แนะแนวทางแก่กันและกัน

2.3 การรับรู้ต่อระบบบริหาร หมายถึง ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานในหน่วยงาน ขาดการสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้ ไม่ให้อำนาจตัดสินใจในการทำงาน นโยบายของหน่วยงานไม่ชัดเจน

2.4 การรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในตัวบุคลากร โดยแสดงว่าตนทำงานได้อย่างมีผลสำเร็จปรากฏให้ผู้อื่นมองเห็นได้ หรือเห็นผลลัพธ์ของการใช้กำลัง ความสามารถของตน

2.5 การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง หมายถึง ความรู้สึกส่วนหนึ่งที่มีอยู่ในตนเองที่แสดงว่ามีอยู่อย่างเพียงพอแก่การปฏิบัติงานตามขอบเขตวิชาชีพ โดยปฏิบัติได้อย่างมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ

3. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง เป็นลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริการ ลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ทำงานจนเกิดเป็นความเครียดสะสม และเรื้อรัง ซึ่งบางครั้งอาจจะไม่รู้ตัว แต่จะแสดงอาการออกมาทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม เป็นเหตุให้ตัวเองรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ ไม่อยากทำงาน ไม่สนใจต่อบุคคลรอบข้าง และรู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายสามารถแบ่งออกเป็น 3 อาการ ดังนี้

3.1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ หมายถึง รู้สึกเหนื่อยหน่าย หหมดกำลังใจ จนทำให้เกิดความเครียดกับการทำงาน และบุคคลอื่น จนหมดหวังที่จะทำงานต่อไป

3.2 การลดความเป็นบุคคล หมายถึง รู้สึกว่าตนเองมีทัศนคติในแง่ลบ และมองเห็นคุณค่าต่อบุคคลอื่นลดลง จึงทำให้ไม่อยากมีส่วนร่วมกับบุคคลในองค์กร

3.3 ความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง หมายถึง รู้สึกว่าตนไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ให้สำเร็จตามที่คาดหวังไว้ และไม่พอใจผลการปฏิบัติงานของตนเองจึงทำให้ไม่สามารถให้ความช่วยเหลือผู้อื่นได้



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้

1. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
  - 1.1 ความหมายและความสำคัญความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
  - 1.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
  - 1.3 การวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
  - 1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
2. ปัจจัยส่วนบุคคล
  - 2.1 ความหมายและความสำคัญของปัจจัยส่วนบุคคล
  - 2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
3. ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน
  - 3.1 ความหมายและความสำคัญของลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน
  - 3.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน
  - 3.3 การวัดลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน
  - 3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 4.1 งานวิจัยภายในประเทศ
  - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

### ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

1. ความหมายและความสำคัญความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการศึกษาผลงานทางวิชาการและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายได้แตกต่างกันดังต่อไปนี้

Maslach และ Jackson (1982) ได้ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่าย คือ ตัวชี้วัดความคลาดเคลื่อนระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่กับสิ่งที่จะต้องทำ เป็นตัวแสดงถึงความกักร่อนทาง

คุณค่าของความภาคภูมิใจ ขวัญ กำลังใจ และจิตวิญญาณในตัวบุคคล ความเหนื่อยหน่ายเป็นเสมือน โรคร้ายที่ค่อย ๆ แพร่ขยายออกไปทีละน้อย และต่อเนื่องตลอดเวลา บุคคลที่อยู่ในภาวะ ความเหนื่อยหน่ายจะรู้สึกถึงขวัญและกำลังใจที่ลดลงและยากที่จะแก้ไขให้เหมือนเดิม ลักษณะที่จะ เกิดขึ้นถ้าบุคคลกำลังเผชิญอยู่กับความเหนื่อยหน่ายที่มีอยู่ 3 อย่างด้วยกัน คือ

1. หหมดเรี่ยวแรง
2. ชอบเยาะเย้ย ถากถางผู้อื่น และไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับงาน
3. รู้สึกถึงความไม่มีประสิทธิภาพในงานเพิ่มขึ้น

Muldary (1983) ได้นิยามว่าความเหนื่อยหน่าย หมายถึง กลุ่มอาการที่มีความอ่อน ล้าทางร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ ความรู้สึกหมดหวัง ขาดความสนใจขาดความกระตือรือร้นในงาน และชีวิต

Mondy (1990) ได้นิยามว่าความเหนื่อยหน่าย หมายถึง ความอ่อนล้าทางร่างกาย และจิตใจ ซึ่งมีสาเหตุมาจากความเครียดจากการทำงาน

Potter (1997) ได้ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่าย คือ การที่บุคคลมีแรงจูงใจ ทำงานลดลง และรู้สึกว่าจะไร ๆ ยุ่งยากซับซ้อนไปหมด โดยมีสัญญาณเตือนของการเกิด ความเหนื่อยหน่าย คือ การรู้สึกคับข้องใจ อารมณ์พลุ่งพล่าน การถอนตัวออกจากสังคม ชอบทำตัวเหินห่าง มีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ หันไปพึ่งพายาเสพติดและดื่มสุรามากกว่าปกติ

Giordano, Tavazzi และ Group (1997) ได้ให้ความหมายว่าความเหนื่อยหน่าย มีสาเหตุมาจากความเครียดที่สะสมเป็นเวลานาน ซึ่งเกิดจาก 2 สาเหตุใหญ่ คือ บรรยากาศงานที่ เคร่งเครียดมากเกินไป และปริมาณงานที่มากและความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้ด้วยการผ่อนคลาย ออกกำลังกาย และรับประทานอาหารที่เหมาะสม

สรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของความเครียด ความเหนื่อยหน่ายแสดงอาการร่วมกันทั้งร่างกาย จิตใจและอารมณ์โดยแสดงออกเป็นความเหนื่อยล้า สูญเสียการควบคุมตนเอง ไม่มีใจในการปฏิบัติงานทั้ง ๆ ที่ตนเองมีความรู้ มีทักษะ มีประสบการณ์ และผลงานที่ดีเป็นที่ประจักษ์ในอดีต

## 2. แนวคิดและทฤษฎีด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Maslach และ Jackson (1982) ได้แบ่งสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายว่ามี 2 ประการ คือ เกิดจากตัวเอง ไม่เกี่ยวข้องกับงาน และเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1. เกิดจากตัวเองไม่เกี่ยวข้องกับงาน Maslach และ Jackson (1982) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายสามารถเกิดได้ทั้งสองเพศคือ เพศชายและเพศหญิง ซึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างของ ลักษณะงาน และลักษณะของแต่ละบุคคล มีผลทำให้เกิดความท้อแท้ในอารมณ์และลดความเป็น บุคคลของผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ

อายุ เป็นสิ่งสะท้อนถึงประสบการณ์ของบุคคล ทั้งในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากพบประสบการณ์กับบุคคลหลายประเภท มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักใช้ชีวิต มองชีวิตได้กว้างไกล และลึกซึ้งมากขึ้น สามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้มีอายุน้อยกว่า

ประสบการณ์ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มีประสบการณ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่าย ผู้มีประสบการณ์ในการทำงานยังน้อย ประกอบกับอายุน้อยและมีความแปลกใหม่จากสถานที่ทำงาน และระบบการทำงานทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้มากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์สูงขึ้นเพราะสามารถปรับตัวต่อความตึงเครียดจากการทำงานได้

บุคลิกภาพ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ ซึ่งเมื่อพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญของบุคลิกภาพที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายจะประกอบด้วย (Maslach and Jackson, 1982) 1) เป็นคนอ่อนแอ และต้องคอยพึ่งพาบุคคลอื่นเสมอ เช่น กลัว วิตกกังวล ในงานที่ยุ่งยากลำบาก ต้องขอความช่วยเหลือจากบุคคลข้างเคียง ขาดศักยภาพของตนเอง และมักทำงานตามคำสั่งอยู่เสมอ บุคคลเหล่านั้นมีโอกาสเสี่ยงต่อความท้อแท้ทางอารมณ์สูง 2) บุคคลที่เสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยหน่าย คือ คนที่ไม่อดทน ไม่สามารถอดกลั้นอารมณ์โกรธ มักเป็นคนดีที่ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ มักเกิดความคับข้องใจต่ออุปสรรคในการทำงานจะมีโอกาสลดความเป็นบุคคล และก่อให้เกิดความเสียหายเป็นอันตรายต่อผู้รับบริการได้ 3) บุคคลที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง จิตใจไม่มั่นคง ชอบความสะดวกสบาย ชอบทำงานตามสถานการณ์ ชอบแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รู้สึกเป็นความยุ่งยากที่จะทำงานให้บรรลุความสำเร็จ และไม่มีประสิทธิภาพ

2. เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานหรือองค์การที่ก่อให้เกิดภาวะกดดัน และส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายพอจะแบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ได้ 5 กลุ่ม ดังนี้ ลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ระบบบริหาร

สรุปได้ว่า สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายเกิดจากสาเหตุ 2 สาเหตุ คือ สาเหตุที่เกิดจากตนเองและเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน

### 3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เป็นผลที่เกิดมาจากความเครียดเป็นระยะเวลาต่อเนื่อง และบุคคลไม่สามารถจัดการความเครียดเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้กลายเป็นความเครียดเรื้อรัง สาเหตุของภาวะหมดไฟมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ

กัลยา เดชนันท์รัตน์ (2536) และจันทร์เพ็ญ แซ่หุุ่น (2536) อธิบายว่าสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ประการ ได้แก่



## 1. คุณลักษณะส่วนบุคคล

1.1 บุคลิกภาพ เป็นปัจจัยภายในที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ เช่น บุคลิกภาพที่อ่อนแอต้องพึ่งพาผู้อื่นเสมอ มีความกังวล ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง บุคคลเหล่านี้จะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้สูง บุคคลที่ขาดความอดทนอดกลั้นจะมีความคับข้องใจจากอุปสรรคในการทำงาน จึงทำให้มีโอกาสเกิดความรู้สึกลดความเป็นบุคคลและมีผลเสียต่อผู้รับบริการได้ บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนเองหรือภายนอกตนเองมีส่วนให้เกิดความเหนื่อยในงานได้ เช่น บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงจะสามารถควบคุมทุกอย่างด้วยตนเองได้ สำหรับบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตนเองสูงมุ่งหวังพึ่งสิ่งแวดล้อมภายนอกหรือโชคชะตาอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นเมื่อพบความผิดหวังจะรู้สึกล้มเหลว ส่วนบุคคลที่ไม่ได้รับการฝึกฝนเตรียมตัวในการทำงานเพียงพอเมื่อทำงานจริงอาจเกิดความเครียดสูงทำให้ผิดหวังมากเมื่องานไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวัง

จากปัจจัยด้านบุคลิกภาพซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของบุคลิกภาพส่วนตนที่จะก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ความเป็นคนอ่อนแอต้องพึ่งพาผู้อื่นอยู่เสมอ มีความคาดหวังสูง ต้องการการยกย่องและการยอมรับจากบุคคลอื่น ขาดความอดทนอดกลั้น ในอารมณ์โกรธ มักเป็นพวกที่ชอบดื้อรั้น ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ จิตใจอ่อนไหว ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มักรู้สึกยุ่งยากในการทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอสิ่งดังกล่าวเหล่านี้มักจะก่อให้เกิดความกดดันซึ่งเป็นกลุ่มอาการของการปรับตัวโดยทั่วไปซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือระยะที่มีพฤติกรรมเดือนระยะต่อต้านและระยะเหนื่อยหน่าย (Stage Personality Trait) ระยะสุดท้ายนี้กลไกการปรับตัวหรือพฤติกรรมปกป้องตนเองไม่อาจทำให้ความเหนื่อยหน่ายหายไปได้

1.2 อายุ อายุเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงประสบการณ์ของบุคคล ทั้งในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากพบประสบการณ์กับบุคคลหลายประเภท มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักใช้ชีวิต มองชีวิตได้กว้างไกลและลึกซึ้งมากขึ้น สามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า (Maslach and Jackson, 1982)

1.3 สถานภาพสมรส สัมพันธภาพในครอบครัวมีส่วนสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เนื่องจากถ้าบรรยากาศในครอบครัวเต็มไปด้วยสัมพันธภาพที่ดี มีความรัก ความเข้าใจ มีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน สมาชิกในครอบครัวมีส่วนช่วยเหลือเป็นที่ปรึกษาแก่กันได้เมื่อเกิดปัญหาขึ้น จึงทำให้ผู้ที่อยู่กับครอบครัวหรือผู้ที่สมรสแล้วมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด

1.4 ภาวะครอบครัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญกับความเครียดของบุคคล เพราะความเครียดดังกล่าวถ้าไม่ได้รับการแก้ไขจะนำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย การที่บุคคลต้องรับผิดชอบครอบครัวทั้งในด้านการดูแลและการเลี้ยงดูบุตร การให้เวลากับครอบครัว ตลอดจน

การดูแลบิดามารดาที่สูงอายุก็เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลขาดความกระตือรือร้นในการทำงานและเกิดความเครียดจากการทำงานได้ง่าย

1.5 สัมพันธภาพในครอบครัว ครอบครัวเป็นแหล่งที่ประคับประคองให้ความอบอุ่น ให้ภูมิคุ้มกันมนุษย์ ครอบครัวจะช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ สถาบันครอบครัวเข้มแข็งและสมาชิกในครอบครัวมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีบรรยากาศในความเป็นมิตร หวังดีต่อกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน แต่ในทางตรงกันข้ามครอบครัวอ่อนแอ สมาชิกในครอบครัวขาดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน บุคคลก็จะขาดแรงสนับสนุนจากครอบครัว ขาดที่ปรึกษา ขาดผู้ให้ความช่วยเหลือ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดนำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย

1.6 ระยะในการปฏิบัติงาน เนื่องจากพยาบาลที่สำเร็จในปัจจุบันจะมีวุฒิปริญญาตรีส่วนใหญ่มักมีความกระตือรือร้นในการทำงานสูง มีความคิดเป็นของตนเอง เมื่อเจอสถานการณ์จริงของการทำงาน โดยเฉพาะสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งระหว่างความมุ่งหวังของวิชาชีพกับความมุ่งหวังของสถาบัน เช่น วิชาชีพที่มีเป้าหมายมุ่งให้ผู้ป่วยได้ดูแลเยี่ยงบุคคล แต่ขณะเดียวกันสถาบันกลับมุ่งเน้นนโยบายเน้นความสำเร็จของงาน ทำให้เกิดความเครียดและเหนื่อยหน่ายในการทำงานซึ่งพยาบาลกลุ่มนี้ตกเป็นเหยื่อความเหนื่อยหน่ายมากที่สุด

## 2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนที่มีต่องานและผู้ร่วมงาน ถ้าทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ทุ่มเทกำลังใจ กำลังความคิด และกำลังกายทำงานร่วมกัน และช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน การทำงานจะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งในทางกลับกันก็อาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความกดดันความขัดแย้ง และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้เช่นกัน

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับสัมพันธภาพ ลักษณะงาน ระบบบริหาร ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากร (Interpersonal Relationship) มีความสำคัญต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายอย่างมาก นั่นคือ พยาบาลเผชิญความเครียด ความไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติกรพยาบาล เนื่องจากลักษณะงานต้องติดต่อขอความร่วมมือจากบุคลากรต่าง ๆ เป็นต้นว่า แพทย์มักเกิดความขัดแย้ง ขาดความไว้วางใจซึ่งกันละกัน และกับพยาบาลด้วยกันเอง ทางด้านการช่วยเหลือการทำงาน นอกจากนี้งานบริการพยาบาลต้องมีสัมพันธภาพที่ดี ทำให้มีการประสานงานที่ดีมีความสามัคคีในทีมงานกัน แต่ในทางกลับกันถ้าสัมพันธภาพเป็นไปทางลบ จะเป็นการเพิ่มความกดดันให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นจึงเกิดเป็นความเบื่อหน่าย

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่ต้องเผชิญความกดดัน ความคับข้องใจจากการปฏิบัติการพยาบาล ในสภาพผู้ป่วยที่กำลังประสบความ

เป็นความตาย หรือภาวะวิกฤตอยู่เสมอ ต้องการตัดสินใจรีบด่วน สถานการณ์ในที่ทำงานที่ต้องสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัย ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ติดต่อกันเกินไป ต้องอยู่เวรวันหยุดหรือรอการขึ้นปฏิบัติงาน (On Call) ลักษณะงานที่ขาดการใช้ทักษะหรือได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงความสนใจหรือไม่ตรงความสามารถ สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานได้

3. สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านระบบบริหาร ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานในหน่วยงานเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในพยาบาล คือ ขาดการสนับสนุนให้พยาบาลมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติการพยาบาลได้ ไม่ให้อำนาจการตัดสินใจในการทำงานและนโยบายของหน่วยงานไม่ชัดเจน ซึ่งจะนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ในที่สุด

#### 4. อาการแสดงของความเหนื่อยหน่าย

ความเหนื่อยหน่ายเป็นกลุ่มอาการที่ปรากฏทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม (Maslach, 1998) ซึ่งสืบเนื่องจากความเครียดเรื้อรังในการทำงาน นอกจากนี้ ทิพวัลย์ อภิวฒนพันธ์ (2539) ได้กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นกลุ่มอาการที่เกิดขึ้นจากผลของความเครียดจากการทำงานมากเกินไป มีผลทำให้การสร้างสรรค์ในการทำงานน้อยลง ความสนใจและพลังในการทำงานน้อยลง มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความเฉื่อยชา เก็บกด หงุดหงิด และเบื่อหน่ายการทำงาน จับผิดทุกด้าน รวมทั้งจับผิดเพื่อนร่วมงาน และไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

Muldary (1983) ได้แบ่งอาการของความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

##### 1. ทางด้านร่างกาย

บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายจะแสดงความอ่อนล้าทางร่างกาย นอนหลับยาก หรือไม่อยากลุกจากที่นอน มีกลุ่มอาการของโรคภัยไข้เจ็บที่ปรากฏทางร่างกาย ซึ่งเกิดจากความเครียด เช่น คลื่นไส้ โรคที่เกี่ยวกับทางเดินอาหาร ปวดศีรษะแบบไมเกรน ภูมิคุ้มกันต่ำลง เป็นหวัดบ่อย ปวดหลัง ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ร่างกายอ่อนเพลีย หายใจติดขัด ติดเชื้อง่าย น้ำหนักลด หรือเพิ่มผิดปกติ มีนิสัยการรับประทานอาหารที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

##### 2. ทางด้านจิตใจ

2.1 ด้านความรู้สึก มีความรู้สึกโกรธ เบื่อหน่าย ซึมเศร้า รู้สึกกลัว เกิดความรู้สึกผิดในใจ หมดหวัง ไม่กล้า เฉื่อยชา วิตกกังวล เกิดความลังเล หงุดหงิด ไม่พอใจ และมองผู้อื่นในแง่ร้าย ให้ความช่วยเหลือคนอื่นน้อยลง มีความคิดสับสน

2.2 ด้านทัศนคติ เกิดความรู้สึกทางลบต่อตนเองและต่องาน มีความเห็นต่างจากผู้อื่น รู้สึกว่าผู้อื่นเห็นแก่ตัว ชอบเยาะเย้ยถากถางผู้อื่น และมีความคิดที่จะลาออกจากงาน

2.3 ด้านอื่น ๆ เช่น ขาดความเห็นใจผู้อื่น ไม่มีสมาธิ ยอมรับสิ่งต่าง ๆ ได้ยาก มีศีลธรรมต่ำ อารมณ์เสีย รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าน้อยลง

### 3. ด้านพฤติกรรม

พฤติกรรมของบุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่าย สามารถสังเกตได้จากการเห็นคุณค่าของความเป็นบุคคลลดลง (Dehumanization) ขาดคุณธรรม จับผิดและตำหนิผู้อื่น ปกป้องตนเองอยู่ตลอดเวลา แยกตนออกจากสังคม หลีกเลียงงาน เร่งเวลาในการทำงาน จะใช้เวลาในการพักผ่อน ขาดงานบ่อย และมักจะตัดสินใจผิดพลาด ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ในบางกรณี อาจจะมีพฤติกรรมเหมือนบุคคลที่ทำงานหนัก หรือที่เรียกกันว่า “บ้างาน” จนทำให้เกิดความขัดแย้งกับครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมอื่น ๆ ที่เห็นได้คือ หันไปพึ่งสิ่งเสพติดและแอลกอฮอล์ ชอบเลี้ยงงาน และบ่นผู้อื่นในเรื่องงานอยู่บ่อย ๆ จะละเลยผู้มารับบริการ บริการไม่ดีและไม่สบตากับผู้รับบริการ เชื่องช้าในการทำงาน สูบบุหรี่มากขึ้น ทำงานประสานกับผู้อื่นลดลง นอกจากนั้นพนักงานที่เกิดความเหนื่อยหน่ายอาจจะทำให้หนีงานและอาจจะมีอาการเปลี่ยนหรือออกจากงาน แต่บางคนอาจจะโยกย้ายตำแหน่งไปยังแผนกอื่นหรือกลายเป็นคนเลือนลอย ชอบฝันกลางวัน หรือปล่อยเวลาให้ผ่านไปชั่ววอมงหนึ่ง ๆ เท่านั้น

ผลกระทบที่เกิดจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

#### 1. ผลเสียต่อบุคคล

ความเหนื่อยหน่ายนั้นจะเกี่ยวข้องกับความเครียดในสถานที่ทำงาน ทำให้บุคคลเกิดความตึงเครียด และหงุดหงิดอันเนื่องมาจากการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ เช่น ผู้ที่ทำงานด้านการรักษาพยาบาลอาจไม่พยายามในการรักษา และอาจดูแลผู้ป่วยลดลง ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความผูกพันในการทำงานน้อยลง บุคคลจะมีส่วนร่วมในงานน้อยลง ศีลธรรมก็ลดน้อยลง นอกจากนี้แล้ว ไม่เกิดความคิดที่จะแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ไม่คิดจะปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ขาดความเห็นอกเห็นใจบุคคลอื่น เกิดการหลีกเลี่ยงการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ไม่รู้จักวิธีการสื่อสารกับบุคคลอื่น เลี่ยงงาน แยกทำงานตามลำพัง ซึ่งจะทำให้การทำงานไม่เป็นที่พอใจของเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายเกิดขึ้นนั้นจะหันไปดื่มแอลกอฮอล์ หรือยาเสพติด ซึ่งเป็นผลเสียแก่สุขภาพและอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงานได้ (Muldary, 1983)

ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นจากที่ทำงานจะมีผลตามมาต่อสัมพันธภาพภายในครอบครัว เนื่องจากบุคคลเหล่านี้มักพกเอาความเครียดจากที่ทำงานกลับมาที่บ้าน และใช้บุคคลในครอบครัวเป็นที่ระบายอารมณ์ หมกมุ่นกับการทำงานจนละเลยหน้าที่ทางบ้าน ไม่รับฟังปัญหาของครอบครัว แยกตัวอยู่อย่างเงียบ ๆ มากกว่าให้เวลากับครอบครัว และเกิดความขัดแย้งกับครอบครัวตามมาได้ (Maslash, 1982 อ้างอิงมาจาก จินตนา ญาติบรรทุง, 2529)

## 2. ผลเสียต่อองค์กร

ระบบการบริหารของหน่วยงานและลักษณะงานมีส่วนสำคัญ เพราะทำให้เกิดความคับข้องใจในการทำงาน มีความกดดันจากเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายมีทัศนคติทางลบต่องาน (จินตนา ญาติบรรทุง, 2529) มีอารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย หลีกเลี้ยงเพื่อนร่วมงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (Muldary, 1983) เมื่อพนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายก็ทำให้เกิดการลาออก ต้องรับพนักงานใหม่เข้ามาแทน ทำให้องค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคคล (Human Cost) นอกจากนั้นแล้วยังต้องเสียค่าใช้จ่ายด้านการโฆษณา การสรรหา การคัดเลือก การว่าจ้าง และกระบวนการต่าง ๆ ตลอดจนการฝึกอบรม (Muldary, 1983) ดังนั้นองค์กรควรคำนึงถึงความเหนื่อยหน่ายของพนักงานที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลเสียต่อองค์การตลอดจนภาพพจน์ขององค์กรที่ปรากฏอยู่ในสังคม

### 3. การวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

การศึกษาความเบื่อหน่ายที่ผ่านมา มีการใช้วิธีการวัดความเหนื่อยหน่ายที่หลากหลาย ซึ่งแบ่งเป็นสองระยะ คือ (พรทิพย์ คุวิณิชย์วงศ์, 2535)

ระยะแรก การวัดความเหนื่อยหน่ายยังไม่เป็นระบบเท่าที่แน่นอน ใช้วิธีสังเกตทางคลินิก การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การให้ผู้รับการประเมินวาดภาพ หรือบรรยายภาพที่เตรียมไว้ แต่ไม่ได้นำไปใช้ในระยะต่อมา เนื่องจากไม่ชัดเจนในการให้คะแนนและความเที่ยงของการวัด

ระยะที่สอง การวัดความเบื่อหน่าย มีการสร้างแบบวัดความเหนื่อยหน่ายโดยแบบวัดที่สร้างขึ้นส่วนใหญ่เป็นแบบรายงานตนเอง (Self Report) สร้างแบบวัดความเหนื่อยหน่ายที่มีลักษณะเป็นแบบรายงานตนเอง แบบวัดที่นิยมใช้กันมากที่สุดคือการใช้วัดความเหนื่อยหน่าย Maslach Burnout Inventory sinv หรือ MBI สร้างขึ้นโดย แมสแลคและแจคสัน ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 22 ข้อ มีโครงสร้างเนื้อหาในการวัดครอบคลุมความเหนื่อยหน่าย 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ 9 ข้อ การลดความเป็นบุคคล 5 ข้อ การลดความสำเร็จส่วนบุคคล 8 ข้อ แบบวัดเป็นการตอบโดยให้ผู้ตอบประเมินตนเองทางด้านความถี่และความแรง ผู้ตอบต้องตอบว่ามีความรู้สึกดังกล่าวน้อยเพียงใด ภายหลังพบว่าคำตอบในรูปของความถี่และความแรง มีความสัมพันธ์ โดยให้ตอบเพียงว่ามีความรู้สึกดังกล่าวน้อยเพียงใด โดยไม่จำเป็นต้องตอบทั้งสองลักษณะ แบบวัด MBI มีความเหมาะสมกับการประเมินความเหนื่อยหน่ายในอาชีพที่ให้บริการแก่สังคม

การวัดความเหนื่อยหน่ายมีวิธีการที่หลากหลาย ในระยะแรกมักเป็นการวัดที่มีรูปแบบการสำรวจใช้เทคนิคทางจิตวิทยาเป็นส่วนใหญ่และยังไม่มีเกณฑ์ที่แน่นอนในระยะต่อมา การวัดความเหนื่อยหน่าย โดยใช้แบบวัด (โคภิต พุฒขาว, 2540) งานวิจัยศึกษาความเหนื่อยหน่ายในประเทศไทย ส่วนใหญ่ใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่ายที่ดัดแปลงมาจากแบบวัดความเหนื่อยหน่ายของแมสลาช

ซึ่งส่วนมากเครื่องมือเป็นแบบประเมินค่า วัดความถี่ของการเกิดความเหนื่อยหน่ายตามระยะเวลา การพิจารณาให้คะแนนถือว่ามีความเหนื่อยหน่ายสูงจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายสูงตามลำดับ

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายมีผลกระทบต่อทั้งตัวบุคคลและสังคม จึงควรป้องกันไม่ให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานซึ่ง อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย (2533) ได้อธิบายว่า นอกจากความเหนื่อยหน่ายจะมีผลต่อองค์กรทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพต่ำลง ผลสุดท้ายจะมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานในส่วนความรับผิดชอบแต่ละคนทั้งความรู้และทักษะ ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุงบรรยากาศในองค์กร 7 ด้าน คือ

1. ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน (Conformity) เป็นความรู้สึกที่สมาชิกรับรู้ถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติที่ให้องค์กรดูเข้มแข็ง นำภาคภูมิใจ
2. ความรับผิดชอบ (Responsibility) โดยสมาชิกสามารถตัดสินใจในความรับผิดชอบส่วนตัวตามเป้าหมายที่องค์กรวางใจ
3. มาตรฐาน (Standard) เป็นมาตรฐานขององค์กรที่สำคัญในด้านคุณภาพของความสามารถในการปฏิบัติและผลผลิตที่แสดงให้เห็น
4. รางวัล (Rewards) สิ่งทีกระตุ้นความรู้สึกในการทำงานให้ได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลนั้นได้รับการยอมรับนับถือ เช่น เงินเดือนและค่าชมเชย
5. ความชัดเจนของนโยบาย (Organizational Clarity) ซึ่งจะมีผลในด้านการสื่อสารความรับผิดชอบ ลดบทบาทที่ขัดแย้ง ความลังเลในบทบาท
6. ความอบอุ่นและการได้รับการสนับสนุน (Warmth and Support) จะลดความเครียดจากงาน และเพิ่มสัมพันธภาพจากวิชาชีพขึ้น
7. ภาวะผู้นำ (Leadership) จะมีผลต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องอาศัยการฝึกจนเกิดทักษะเพื่อจะเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

ไพน์ และเอรอนสัน (Pine and Aronson, 1982 อ้างอิงมาจาก จิตกาถยญา ชาญศิลป์, 2558) เป็นอาจารย์ด้านจิตวิทยา ได้เสนอวิธีการแก้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งบุคคลสามารถจัดการกับความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ดังนี้

1. ตั้งเป้าหมายใหม่ โดยคำนึงถึงความเป็นจริงและแรงบันดาลใจ รวมทั้งความจำเป็นก่อนหลังที่ต้องการจากชีวิตและงาน การจัดลำดับความจำเป็นของกิจกรรมในชีวิตที่เหมาะสม จะช่วยให้สามารถเห็นโอกาสที่ยังไม่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน อีกทั้งยังช่วยให้บรรลุเป้าหมายได้เร็วขึ้น
2. การบริหารเวลา เวลาเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า ควรใช้เพื่อทำงานและพักผ่อนอย่างสมดุล

3. ยอมรับความอ่อนแอ บุคคลควรตระหนักถึงสัญญาณของความเครียดและความเหนื่อยหน่าย หากเกิดความเหนื่อยหน่ายอ่อนแรง จำเป็นต้องหาเวลาพักเพื่อดูแลตัวเองและในช่วงหยุดพักให้ถามตัวเองว่าเกิดอะไรขึ้น แล้วหาวิธีจัดการกับปัญหา โดยทั่วไปบุคคลมักเพิกเฉยกับสัญญาณความเครียด ถ้าเราให้ความสำคัญกับอาการเหล่านี้ จะช่วยให้มีพฤติกรรมเพื่อป้องกันปัญหาไม่ให้เลวร้ายไปกว่าเดิมได้

4. แบ่งส่วนชีวิตและงาน ต้องรักษาสมดุลระหว่างพลังงานที่ใช้ในการทำงานกับพลังงานที่เหลือให้ความสนใจอย่างอื่น บุคคลควรละทิ้งปัญหาจากการทำงานไว้ที่ทำงานแทนที่จะนำกลับบ้าน ซึ่งนำไปสู่ไปสู่ความเครียดได้

5. การเสริมแรงตนเอง บุคคลจำเป็นต้องเสริมแรงหรือให้รางวัลตนเองด้วยการเชื่อก่อนที่จะไปเชื่อถือคนอื่น สร้างความเคารพและเห็นคุณค่าในตนเอง

6. ปรับเปลี่ยนเจตคติ ไม่ควรเคร่งเครียด จริงจังกับงานอยู่ตลอดเวลา มีช่วงเวลาที่หัวเราะได้บ้าง มองปัญหาความยุ่งยากให้เป็นเรื่องสนุกสนานหรือมีอารมณ์

สรุปได้ว่า การป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การปรับปรุงบรรยากาศในองค์กรเป็นกิจกรรมที่สามารถป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ และบุคคลสามารถจัดการกับความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ โดยการตั้งเป้าหมายใหม่ การบริหารเวลา ยอมรับความอ่อนแอ แบ่งส่วนชีวิตและงาน การเสริมแรงตนเองและปรับเปลี่ยนเจตคติไม่เคร่งเครียด จริงจังกับงานอยู่ตลอดเวลา

### คุณลักษณะส่วนบุคคล

#### 1. ความหมายและความสำคัญของคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตัวแปรทางประชากร คือ ตัวแปรที่รวบรวมโดยนักวิจัยเพื่ออธิบายลักษณะและการกระจายของตัวอย่างที่ใช้กับสถิติอนุมาน ภายในสถิติประยุกต์และการวิจัย สิ่งเหล่านี้เป็นตัวแปร เช่น อายุ เพศ เชื้อชาติ มาตรการทางเศรษฐกิจและสังคม และสมาชิกกลุ่ม ตัวแปรทางประชากรมักรายงานโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ของบทความวิจัยที่ตีพิมพ์ส่วนใหญ่มีข้อมูลประชากรเกี่ยวกับตัวอย่างการศึกษา ตัวแปรทางประชากรศาสตร์อาจถูกป้อนลงในแบบจำลองหลายตัวแปรเพื่อควบคุมและทำให้เกิดความสับสน (Heidel, 2022)

#### 2. คุณลักษณะส่วนบุคคลกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

เมื่อนำมารวมกัน ผลของการศึกษา MBI และหน่วยงานแนะนำว่า (1) การมีปัจจัยด้านเพศไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการหมดไฟ (2) เมื่อความแตกต่างทางเพศเกิดขึ้น มันกลับเป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกับสิ่งที่คาดการณ์ไว้ ข้อสรุปแรกขึ้นอยู่กับการค้นพบว่าความแตกต่างระหว่างชายและ

หญิงค่อนข้างน้อย (หรือไม่มีเลย) และคิดเป็นเพียงส่วนเล็ก ๆ ของความแปรปรวน ดังนั้น การประกาศเพิ่มเติมใด ๆ ที่เช็กส์ประสพกับความเหนื่อยหน่ายมากขึ้นจะไม่ใช่เป็นผลดีต่อความเข้าใจของเราเกี่ยวกับปรากฏการณ์ความเหนื่อยหน่าย การเป็นชายหรือหญิงโดยตัวของมันเองนั้นไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญของความเหนื่อยหน่าย (แม้ว่าเราจะเถียงกันในภายหลัง ความสัมพันธ์บางอย่างของเพศอาจมีนัยสำคัญ) ความแตกต่างทางเพศที่สอดคล้องกันเพียงอย่างเดียวที่จะเกิดขึ้นจากการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏบนด้านของความเหนื่อยหน่าย ผู้ชายยังคงทำคะแนนได้สูงกว่าผู้หญิง ทั้งในสายอาชีพ และในกลุ่มตัวอย่าง Schwab และ Iwanicki (1982) พบความแตกต่างระหว่างเพศเดียวกันในตัวอย่างครุ 469 คน หลักฐานทั้งหมดนี้ชี้ให้เห็นว่าความแตกต่างทางเพศในการทำให้ไม่มีตัวตน อาจเป็นเรื่องที่เชื่อถือได้ และไม่ใช่แค่ผลจากการทำงานที่แตกต่างกันของผู้ชายและผู้หญิงเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างนี้ขัดกับความเชื่อที่นิยม ผู้หญิงทำได้ดีกว่าผู้ชายในแง่ของความเหนื่อยหน่าย แทนที่จะทำแยกว่านั้น ภายในตัวอย่างหน่วยงาน การค้นพบนี้มีความโดดเด่นเป็นพิเศษ เนื่องจากผู้หญิงมีงานติดต่อสาธารณะมากกว่าผู้ชาย (วัดจากจำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ในการติดต่อสาธารณะโดยตรง จำนวนลูกค้าที่ให้บริการ และจำนวนปีในการทำงานประเภทนี้) ผลลัพธ์เหล่านี้ชี้ให้เห็นว่าผู้หญิงอาจมีความได้เปรียบเหนือผู้ชายในการรับมือกับความเครียดทางอารมณ์ของ “คน-งาน” ซึ่งเป็นการตีความที่ได้รับการสนับสนุนจากผลการวิจัยที่พบว่าผู้หญิงไม่ต้องการให้มีการติดต่อกับสาธารณชนน้อยลง และตั้งใจจะลาออกจากการงาน (Maslach and Jackson, 1985)

### ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

#### 1. ความหมายและความสำคัญของลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Herzberg (1976) ใช้คำว่านิยามลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานจากปัจจัยด้านสุขอนามัยในความหมายทางการแพทย์ความรู้สึกว่ามันทำงานเพื่อขจัดอันตรายออกจากสิ่งแวดล้อม และเปรียบเทียบพลวัตของสุขอนามัยและแรงจูงใจเป็นพลวัตของสุขอนามัย พื้นฐานทางจิตวิทยาของความต้องการด้านสุขอนามัยประกอบไปด้วย การหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดจากสิ่งแวดล้อม มีแหล่งความเจ็บปวดมากมายในสิ่งแวดล้อม การปรับปรุงสุขอนามัยมีผลในระยะสั้น ความต้องการด้านสุขอนามัยเป็นไปตามวัฏจักรในธรรมชาติ ความต้องการด้านสุขอนามัยมีจุดศูนย์ที่ทวีความรุนแรงขึ้น ไม่มีคำตอบสุดท้ายสำหรับความต้องการด้านสุขอนามัย ในขณะที่พื้นฐานทางจิตวิทยาของแรงจูงใจคือความต้องการ การเติบโตส่วนบุคคล มีแหล่งที่มาของความพึงพอใจของผู้จูงใจที่จำกัด การปรับปรุงแรงจูงใจมีผลระยะยาว แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เติมแต่งในธรรมชาติ ความต้องการแรงจูงใจไม่มีจุดศูนย์ที่เพิ่มขึ้น และมีคำตอบสำหรับความต้องการแรงจูงใจ (Pardee, 1990)



## 2. แนวคิดและทฤษฎีด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Pardee (1990) ระบุว่าทฤษฎีสุขอนามัยแรงจูงใจของ Herzberg (1976) มักถูกเรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัย และเน้นแหล่งที่มาของแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของงาน สรุปรงานนั้น ความพอใจและความไม่พอใจเป็นผลผลิตของสองปัจจัยแยก: ปัจจัยจูงใจ (ความพึงพอใจ) และปัจจัยด้านสุขอนามัย (ความไม่พอใจ) ความพึงพอใจตามลำดับ ตามคำกล่าวของ Herzberg (1976) สุขอนามัยไม่สามารถจูงใจได้ และเมื่อใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนี้สามารถผลิตได้จริงผลกระทบต่อด้านลบในระยะยาว สภาพแวดล้อมที่ “ถูกสุขลักษณะ” ป้องกันความไม่พอใจกับงาน แต่สภาพแวดล้อมดังกล่าวไม่สามารถนำพาบุคคลไปเกินกว่าการปรับตัวเล็กน้อยได้ ประกอบด้วย ความไม่พอใจเป็นบวกความสุข ดูเหมือนจะต้องการการบรรลุนิติทางจิตใจสุขอนามัยเป็นมาโดยตลอด และอาจตลอดไป จะวัด ควบคุม และจัดการได้ง่ายกว่าแรงจูงใจ แรงจูงใจนั้นซับซ้อนและเป็นส่วนตัวมากกว่า และมักจะยากเกินกว่าจะวัดได้ แต่สำหรับขอบเขตที่ผู้บริหารเน้นเรื่องสุขอนามัย ในขณะที่ขณะเดียวกันก็ละเลยแรงจูงใจ คนงานก็มักจะไปแสวงหาสุขอนามัยมากขึ้นสิ่งนี้ส่งผลเสียต่อการพัฒนาแรงจูงใจแรงงาน

## 3. การวัดลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การจัดการสุขอนามัยที่เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกขั้นตอนในการใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ซึ่งก็คือแสดงในขั้นตอนห้าส่วนที่แสดงด้านล่าง

1. ระบุประเภทของสุขอนามัย
2. ให้สุขอนามัยเพื่อสุขอนามัยวัตถุประสงค์ที่เหมาะสม
3. ให้สุขอนามัยสำหรับสิ่งที่ลดการจัดการของสุขอนามัย
4. ให้การดูแลสุขอนามัยเรียบง่าย
5. ลงมือทำ

ความจริงที่ว่าความพึงพอใจประกอบด้วยสองลักษณะชั่วคราวไม่ได้มีลักษณะเฉพาะแต่ยังคงเป็นเรื่องยากแนวคิดที่จะเข้าใจตรงกันข้ามกับความพอใจในงานจะไม่ใช้ความไม่พอใจในงานแต่ไม่ใช่ความพอใจในงานในทำนองเดียวกัน ตรงกันข้ามกับความไม่พอใจในงานก็คือไม่มีงาน ความไม่พอใจ ไม่พอใจงานของตัวเองยังกล่าวอีกว่า “การกีดกันปัจจัยด้านสุขอนามัยอาจทำให้งานเสียแต่การเยียวยาแก้ไขได้ไม่นำไปสู่ความพอใจในงานบรรยายสุขอนามัยว่า” ปัจจัยด้านสุขอนามัยเมื่อพอใจแล้วมักจะขจัดความไม่พอใจและข้อจำกัดในการทำงาน แต่พวกเขาทำเพียงเล็กน้อยเพื่อจูงใจบุคคลให้มีประสิทธิภาพที่เหนือกว่าหรือเพิ่มความสามารถซึ่งใช้ในการวัดลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานตามแนวคิดของ Herzberg (1976)

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สกุกนารี กาแก้ว (2546) ได้สรุปไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมี 4 ประเภท ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ได้แก่ ความร้อน ความเย็น ความดัง ความสั่นสะเทือน รังสี แสงสว่าง ความกดดัน บรรยากาศ นอกจากนี้ยังรวมถึง เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ และบริเวณที่ทำงาน

2. สภาพแวดล้อมทางเคมี (Chemical Environment) ได้แก่ สารเคมีชนิดต่าง ๆ ที่เป็นวัตถุพิษ หรือผลผลิต หรือของเสียที่จะต้องกำจัดอาจอยู่ในรูปของฝุ่น คิวบิก ละออง ก๊าซ ไอสาร หรืออยู่ในรูปของเหลว

3. สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ (Biological Environment) ของพนักงานมีทั้งชนิดมีชีวิตและไม่มีชีวิต สิ่งมีชีวิต ได้แก่ ไวรัส แบคทีเรีย เชื้อรา พยาธิ และสัตว์อื่น ๆ เช่น งู สำหรับ สิ่งไม่มีชีวิต เช่น ฝุ่น พืชต่าง ๆ

4. สภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาสังคม (Psychosocial Environment) หรือ บางครั้งเรียกว่าจิตวิทยาในการทำงานครอบคลุมถึงภาวะทางจิตวิทยา สังคมและเศรษฐกิจ เช่น สัมพันธภาพส่วนบุคคล การทำงานเป็นผลัด การอยู่และทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานแปลกหน้า เป็นต้น

วิสัย พุกษะวัน (2529) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สภาพแวดล้อมที่เป็นชีวภาพ (Biological Factors) ได้แก่ มนุษย์ที่ทำงานร่วมกัน เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

2. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Factors) ได้แก่ มนุษย์ที่ทำงานร่วมกัน เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง (2547) แบ่งประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงานได้ 2 ประเภท คือ

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือวัสดุ เช่น อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ แสงสว่าง เสียงรบกวน

2. สภาพแวดล้อมทางจิตหรือทางสังคม เช่น พฤติกรรมของผู้มีอำนาจความสัมพันธ์ร่วมกันของพนักงาน เสถียรภาพในอาชีพการงาน ความพอใจความต้องการของชีวิต สิ่งตอบแทน เพื่อเป็นกำลังใจในการทำงาน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

อรสา ใจจิณา (2556) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและการสนับสนุนทางสังคมต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขผู้รับผิดชอบงานสุขภาพจิตและจิตเวช ศาสตร์ในพื้นที่เครือข่ายบริการสุขภาพที่ 3 โดยความมุ่งหมายของการวิจัยในครั้งนี้เป็นไปเพื่อศึกษาระดับความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรสาธารณสุข การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการสนับสนุนทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข และศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นบุคลากรสาธารณสุขผู้รับผิดชอบงานสุขภาพจิตและจิตเวชศาสตร์เครือข่ายบริการสุขภาพที่ 3 ได้แก่ จังหวัดนครสวรรค์ 28 คน จังหวัดกำแพงเพชร 22 คน จังหวัดพิจิตร จำนวน 21 คน จังหวัดอุทัยธานี 16 คน และจังหวัดชัยนาท 14 คน ซึ่งในการวิจัยนี้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 81 คนที่ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาอย่างสมบูรณ์คิดเป็นร้อยละ 80.2 ของประชากร การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติร้อยละ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และถดถอยพหุคูณ พบว่าความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกลดลงตามระดับทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลและด้านความรู้สึกลดค่าประสบความสำเร็จส่วนบุคคลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ

วัลลภ วิชาญเจริญสุข (2557) ศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาภาวะหมดไฟและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้ประกอบอาชีพผู้แทนยาที่ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติ และได้ลงทะเบียนภายใต้การดูแลของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ โดยเป็นการศึกษาเชิงพรรณนา แบบตัดขวาง ณ จุดเวลาหนึ่ง ประชากรกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ จำนวน 273 คน ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือน มีนาคม-พฤษภาคม 2557 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน แบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) ฉบับภาษาไทย วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพทำโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยใช้สถิติไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 177 คนคิดเป็นร้อยละ 65.1 อายุเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 32.1 ปี ส่วนใหญ่มีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับต่ำคิดเป็นร้อยละ 53.1 ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการเมินเฉยต่องานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 40.3 และองค์ประกอบด้านความสามารถในการทำงานพบว่ากลุ่มประชากร

ส่วนใหญ่มีภาวะหมดไฟในระดับสูงคิดเป็นร้อยละ 55.3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟระดับสูงด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ คือ สถานะการมีบุตร ปัจจัยการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟระดับสูงด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ คือ ความรู้สึกต่อปริมาณยอดขายที่ทางบริษัทตั้งไว้ เบียดเบียนและสวัสดิการที่ได้รับ ความรู้สึกไม่สบายใจเวลาที่ติดต่อขายยา การสนับสนุนจากองค์กร ความเพียงพอของการมีเวลาส่วนตัวความเพียงพอของการมีเวลานอนหลับ ความเพียงพอของการมีเวลาให้ครอบครัว ความพึงพอใจในอาชีพผู้แทนยา การเคยคิดลาออกจากอาชีพผู้แทนยา ปัจจัยการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟระดับสูงด้านการเมินเฉยต่องาน คือ ความรู้สึกไม่สบายใจเวลาที่ติดต่อขายยา การสนับสนุนจากองค์กร การมีที่ปรึกษาเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน ความพึงพอใจในการฝึกอบรมเพิ่มเติมของบริษัท ความสามารถเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์กับอาชีพผู้แทนยา ความพึงพอใจในอาชีพผู้แทนยา การเคยคิดลาออกจากอาชีพผู้แทนยา และปัจจัยการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟระดับสูงด้านความสามารถในการทำงาน คือ ความสามารถเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์กับอาชีพผู้แทนยา ผู้วิจัยเสนอแนะว่าการฝึกอบรมเรียนรู้เพิ่มเติมในงานที่ตนเองรับผิดชอบอาจช่วยลดระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้แทนยาได้

สลิพรรณ นิลสงวนเดชะ (2558) ศึกษาภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์กรเภสัชกรรม การศึกษาครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาวะความเหนื่อยหน่ายในการทำงานระดับกลวิธีในการเผชิญปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ พนักงานองค์กรเภสัชกรรมตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 จำนวน 360 คน โดยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 4 ส่วน คือ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และแบบวัดการเผชิญปัญหา การศึกษาครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงพรรณนา จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง สถิติที่ใช้ได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ Independent t-test One Way ANOWA และ Mutiple Linear Regression ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีภาวะความเหนื่อยหน่ายในการทำงานใน 3 มิติ ได้แก่ในส่วนของความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.43) ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอยู่ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.06) และด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50) เมื่อวิเคราะห์หลายตัวแปรพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ (หญิง) อายุ สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธ์ภาพในหน่วยงาน ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่ วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ) และกลวิธีในการเผชิญหน้ากับปัญหาแบบหลีกเลี่ยงเกี่ยวข้องกับการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้

ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่น ๆ) มีความสัมพันธ์กับด้านไร้ประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พรพิมล พงษ์โหมด (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง การศึกษาครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับการตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานกับการตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพยาบาลแผนกวิกฤต โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 210 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลแบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานจำนวน 39 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .920 แบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายในงานจำนวน 27 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .890 แบบสอบถามวัดความตั้งใจลาออกจำนวน 13 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .929 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนผลการศึกษารูปได้ ดังนี้ 1) พยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย ในงาน และความตั้งใจลาออก อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.368, 2.384 และ 2.675 Ref. code: 25605606035227ISF (2) ตามลำดับ 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.557 3) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.403 4) ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออกระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .363 5) ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความตั้งใจลาออก คือ ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในงานโดยมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 20.9

จุฑารัตน์ แซ่ลื้อ และสมใจ พุทธาพิทักษ์ (2560) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ความเข้มแข็งอดทน และการเสริมสร้างพลังอำนาจ กับความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์

การปฏิบัติงานให้บริการผู้ป่วยโดยตรงในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี 1 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ตอน คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) แบบสอบถาม ความเข้มแข็งอดทน ซึ่งดัดแปลงจากแบบวัดความเข้มแข็งอดทนของ สุธิดา เรืองเพ็ง (2550) 3) แบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจ สร้างขึ้นจากแนวคิดของคานเตอร์ (Kanter, 1977) และ 4) แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของแมสแลช และ แจคสัน (Maslach and Jackson, 1982) โดยแบบสอบถามตอนที่ 2-4 ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ได้ค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหาเท่ากับ เท่ากับ .91, .95, และ .88 ตามลำดับ และมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .94, .98, และ .89 ตามลำดับ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การแจกแจงความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1) อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ( $r = .59$ ,  $pp < .01$ ) ความเข้มแข็งอดทนและการเสริมสร้างพลังอำนาจมีความสัมพันธ์ทางลบ กับความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = -.62$  และ  $-.56$ ,  $p < .001$ ) และ 2) อายุ ความเข้มแข็งอดทน และการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน สามารถร่วมกันทำนาย ความเหนื่อยหน่ายในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยร่วมกันอธิบายความแปรปรวน ของความเหนื่อยหน่ายในงานได้ร้อยละ 61.3

สุนันทษา นิธิวาสิน (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะติดงาน ความเครียดจากงานและ ภาวะหมดไฟในครูโรงเรียนเตรียมทหาร วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ เพื่อศึกษาหาความชุกและ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องของภาวะติดงานและภาวะหมดไฟ โดยประชากรคือ ครูโรงเรียนเตรียมทหาร ในปี พ.ศ. 2561-2562 มีจำนวน 113 คน ประเมินภาวะติดงานโดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนามาจาก Bergen Work Addiction ประเมินภาวะหมดไฟ โดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนามาจาก Maslach และ Jackson วิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการทำงานและปัจจัยด้าน ความเครียดจากการทำงาน ซึ่งใช้แบบสอบถามความเครียดของคนไทยจากการทำงาน โดยใช้สถิติ multiple logistic regression ผลการศึกษาพบว่า ความชุกของภาวะติดงานในครูโรงเรียนเตรียม ทหาร ร้อยละ 11.50 ความชุกของภาวะหมดไฟในครูโรงเรียนเตรียมทหาร ร้อยละ 30.09 และปัจจัยที่มีผลต่อภาวะติดงาน ได้แก่ ข้อเรียกร้องจากงานทางจิตใจ โดยผู้ที่มีข้อเรียกร้องจากงาน ทางจิตใจระดับสูงมีภาวะติดงานเป็น 5.92 เท่า (95% CI =1.26-29.23) เมื่อเทียบกับผู้ที่มีข้อ เรียกร้องจากงานทางจิตใจระดับต่ำ ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงานไม่มีผลต่อภาวะ ติดงานสำหรับปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟได้แก่ 1) ความเครียดจากการทำงานด้านอิสระในการ ตัดสินใจ โดยผู้ที่มีความเครียดจากงานด้านความอิสระในการตัดสินใจระดับสูงมีภาวะหมดไฟเป็น 0.31 เท่า (95% CI = 0.10-0.93) เมื่อเทียบกับผู้ที่มีความเครียดจากงานด้านความอิสระในการ

ตัดสินใจระดับต่ำ 2) ความเครียดจากงานด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน โดยผู้ที่มีความเครียดจากงานด้านความมั่นคงในหน้าที่การงานระดับสูงมีภาวะหมดไฟเป็น 0.20 เท่า (95% CI = 0.06 - 0.62) เมื่อเทียบกับผู้ที่มีความเครียดจากงานด้านความมั่นคงในหน้าที่การงานระดับต่ำ โดยสรุปพบว่า ความชุกของภาวะติดงานไม่สูงมาก แต่ความชุกของภาวะหมดไฟค่อนข้างสูง ดังนั้นควรมีการคัดกรอง ค้นหาผู้ที่มีความเสี่ยง และควรดำเนินการวางแผนแนวทางในการป้องกันภาวะหมดไฟ เช่น มีการประเมินความสุขในที่ทำงานเป็นระยะตลอดจน มีกิจกรรมที่ผ่อนคลายระหว่างช่วงพัก เช่น การออกกำลังกาย และสร้างทัศนคติเชิงบวกเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ครูเห็นถึงผลดีของการอิสระในการตัดสินใจ และมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน

#### งานวิจัยต่างประเทศ

McCann, Edelman และ Farran (1994) ศึกษาพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 161 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน โรงพยาบาล 3 แห่ง พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับปานกลาง อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความเหนื่อยหน่ายในงาน และพฤติกรรมภาวะ ผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยแบบมุ่งคน มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งความเหนื่อย งานในงาน สามารถทำนายการตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพได้

Larson และ Daniels (1998) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความเหนื่อยหน่าย และความตั้งใจลาออกในผู้ตรวจสอบภายใน 1, 500 คน พบว่า ปัจจัยองค์การ ได้แก่ ค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า นโยบายและการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับความเครียด ส่วนความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน

Sakulkoo, Hoffart และ Cobb (2002) ได้ทำการศึกษาเหตุผลในการลาออกและต้องการอยู่ต่อของ พยาบาลแผนกผ่าตัดเปลี่ยนไต พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นสาเหตุของการลาออก ในขณะที่ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในผู้ป่วย ความพึงพอใจในแผนก ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน แพทย์และสาเหตุส่วนตัวเป็นสาเหตุให้พยาบาลยังคงทำงานแผนกนี้ต่อไป สำหรับ ความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการลาออกของพยาบาล แผนกผ่าตัดเปลี่ยนไต

Bunce และ Sisa (2002) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Age differences in perceived workload across a short vigil เพื่อศึกษาความแตกต่างของอายุในการรับรู้ภาระงานที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานของงานที่ต้องใช้ความระมัดระวัง ได้แก่ งานที่ควบคุมโดย ระบบอัตโนมัติ (Automated System) ที่ไม่จำเป็นว่าระบบจะช่วยให้คนทำงาน ทำงานได้ง่ายขึ้นเสมอไป การศึกษาระงับโดยการแบ่งคนทำงานออกเป็น 2 กลุ่ม คนงานที่อายุน้อยกว่า (n = 26) อายุ 16 ถึง 35 ปี (M = 27.8) และคนงานที่มีอายุมากกว่า (n = 24) อายุ 45-65 ปี (M = 52.2) โดยใช้แบบวัดการรับรู้ภาระงาน (NASA-TLX) ทั้งก่อนและหลังการทำงาน พบว่า ด้านผลสำเร็จของงาน (Performance)

มีค่าที่ลดลงอย่างมีนัยยะที่มีความสัมพันธ์กับงาน แต่ไม่มีหลักฐานว่าประสิทธิภาพการทำงานจากอายุที่ต่างกันจะลดลงตามไปด้วย อย่างไรก็ตามยังพบด้วยว่า การประเมินด้านการรับรู้ภาระงานของคณาจารย์อายุมีค่าเพิ่มมากขึ้น จากช่วงก่อนและหลังของการทำงาน ทั้งนี้เพราะคณาจารย์อายุต้องการการใส่ใจกับงาน (Attentional Resource) ที่ต้องใช้ความระมัดระวังมากกว่าคณาจารย์ที่มีอายุน้อย จึงรู้สึกว่าการที่ทำอยู่เป็นภาระมากกว่า ด้วยความสามารถที่ต้องเฝ้าระวังในการทำงานในช่วงเวลาสั้น ๆ เท่ากับที่คณาจารย์อายุน้อยต้องการ แต่มีแนวโน้มว่าผู้สูงอายุมีความต้องการมากขึ้นในด้านความตั้งใจ ดังนั้นการให้การสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อความสะดวกทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับงานจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

Shirom, Nirel และ Vinokur (2009) ทำการศึกษาเรื่อง Work hours and caseload as predictors of physician burnout: The mediating effects by perceived workload and by autonomy โดยหาข้อมูลจากแพทย์ 890 คน จาก 6 สาขา และทำการควบคุมผลกระทบในเรื่องเพศ ประสบการณ์ทำงาน ความชำนาญ การศึกษาพบว่า ภาระงานเป็นตัวพยากรณ์ระดับของความเหนื่อยหน่าย และความเมื่อยล้าทางร่างกาย ในขณะที่อิสระจากการทำงาน (Autonomy) สามารถทำนายระดับของความเหนื่อยหน่ายที่ลดต่ำลงได้ ชั่วโมงการทำงานและภาระงานสามารถพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายได้โดยทางอ้อมผ่านทางผลกระทบอย่างใดอย่างหนึ่ง ระหว่างการรับรู้ภาระงาน หรืออิสระจากการทำงาน การค้นพบนี้แนะนำว่า นโยบายสาธารณสุขควรถูก ออกแบบมาเพื่อ ลดชั่วโมงการทำงานของแพทย์ลง เพื่อช่วยบรรเทาความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 75 และปรับปรุงความปลอดภัยของผู้ป่วย การรับรู้ภาระงานของแพทย์ และอิสระจากการทำงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึง

Kitaoka และ Masuda (2013) ได้ศึกษาเรื่อง Academic report on burnout among Japanese nurses โดยได้ศึกษาพนักงานที่ทำงานมามากกว่า 15 ปี พบว่า ในประเทศญี่ปุ่นนั้น 36 % ของพนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับการให้บริการดูแลบุคคลอื่น เช่น พยาบาลจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบกับข้าราชการอยู่ที่ 18 % และพนักงานบริษัทที่ 12 % ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลมีความชัดเจนมาก ได้มีการทบทวนถึงสาเหตุที่เป็นไปได้ และผลที่ตามมาต่าง ๆ พบว่า ภาระงานที่มากเกินไป และความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผลที่ตามมาของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นเรื่องที่รุนแรงมาก อาจรวมไปถึงความบกพร่อง และอุบัติเหตุทางการแพทย์ด้วย วิธีการป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลคือ การกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ในกลุ่มนางพยาบาล และสร้างความชำนาญในการจัดการแก้ไขปัญหาในกลุ่มของนursesพยาบาล

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางสังคมการลดความเป็นบุคคลและด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง พบว่า



ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดจากการทำงาน ความแตกต่างระหว่างบุคคล ภาวะหมดไฟ จะส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้งสิ้น ซึ่งงานวิจัยจะเกี่ยวข้องกับบุคลากรทางการแพทย์ซึ่งเป็นบุคคลที่ทำงานด้านบริการที่ต้องรับผิดชอบดูแลผู้ป่วย ทำให้ผู้วิจัยมีแนวคิดที่จะทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นงานให้บริการด้านโทรคมนาคมต้องคอยบริการผู้ใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เหมือนกับบุคลากรทางการแพทย์ที่ต้องดูแลผู้ป่วยเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาแก้ไขปรับปรุง ป้องกันและพัฒนาพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อไป



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงคือพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งเป็นพนักงานประจำ จำนวน 142 คน และพนักงานสัญญาพิเศษ 24 คน (เป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมด)

##### ตัวแปรที่ใช้

- ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

##### คุณลักษณะส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อายุงาน
5. สถานภาพ
6. ท่านมีรายได้และรายจ่ายประจำท่านเป็นอย่างไร
7. ภาระครอบครัว

##### ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ
2. สัมพันธภาพในหน่วยงาน

3. การรับรู้ต่อระบบบริหาร
  4. การรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน
  5. การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ
- ตัวแปรตาม คือความความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 3 ด้าน ได้แก่
1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์
  2. การลดความเป็นบุคคล
  3. ความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิดที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามของผู้วิจัยท่านอื่น และพัฒนาขึ้นเอง โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ซึ่งสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการศึกษาที่กำหนดขึ้น ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามปลายเปิดชนิดให้เลือกตอบจำนวน 7 ข้อ ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับ

1. เพศ เป็นคำถามแบบ 2 ตัวเลือก โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ในการกำหนดช่วงอายุ การแบ่งช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถามสามารถแบ่งได้ดังนี้

2.1 ต่ำกว่า 24 ปี

2.2 24-37 ปี

2.3 38-54 ปี

2.4 55 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) ระดับการศึกษาโดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ระดับปริญญาตรี

### 3.3 สูงกว่าระดับปริญญาตรี

#### 4. อายุงาน เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question)

ระดับการศึกษาโดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

4.1 ต่ำกว่า 3 ปี

4.2 3-8 ปี

4.3 5-14 ปี

4.4 15 ปีขึ้นไป

5. สถานภาพ เป็นคำถามแบบ 3 ตัวเลือก โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

5.1 โสด

5.2 สมรส

5.3 อื่น ๆ

6. ท่านมีรายได้และรายจ่ายประจำท่านเป็นอย่างไร เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) ระดับการศึกษาโดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

6.1 มีเงินเหลือออม

6.2 เพียงพอใช้

6.3 ไม่ค่อยจะเพียงพอ/บางเดือนไม่เพียงพอ

6.4 ไม่เพียงพอและเสาะแสวงหารายได้เพิ่มเติม

7. ภาวะครอบครัว เป็นคำถามแบบ 2 ตัวเลือก โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

7.1 มีภาวะครอบครัว

7.2 ไม่มีภาวะครอบครัว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานผู้วิจัยได้ดัดแปลงจากแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงานของ บุญเอื้อ โจน (2553) ประกอบด้วยคำถาม 27 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นมาตราวัดแบบ Likert, (Likert Scale) 5 อันดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ใช้เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามเป็นดังนี้

คะแนน	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ	ไม่แน่ใจ

2	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผู้วิจัยดัดแปลงมาจากแบบวัดความเหนื่อยหน่ายของ Maslach และ Jackson (1982) และของบุญเอื้อ โจว (2553) มาเป็นเครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วยคำถาม 25 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

4 อันดับ คือ เป็นประจำ เป็นบางครั้ง นาน ๆ ครั้ง ไม่เคยเลย แบบวัดความเหนื่อยหน่ายแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านอ่อนล้าทางอารมณ์
2. ด้านลดความเป็นบุคคล
3. ด้านความความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
4	เป็นประจำ	ข้อความเชิงลบ
3	เป็นบางครั้ง	ไม่แน่ใจ
2	นาน ๆ ครั้ง	เป็นบางครั้ง
1	ไม่เคยเลย	เป็นประจำ

### ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

#### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปร นิยามตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยทุกตัวแปรและปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ บุญเอื้อ โจว (2553) และ Maslach และ Jackson (1982)

2. ร่างคำถามของแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยาม ตัวแปรทุกตัวแปรในการวิจัย

3. ผู้วิจัยหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้น ความตรงของเนื้อหา โดยพิจารณาความสอดคล้องของแบบสอบถามกับนิยาม ตัวแปร แล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 5 ท่าน คือ ดร.วิษณุวิชัย เชาวน์รัตนาท พันตรีหญิง ดร.ดุขฎิ เล็บขาว ดร.ชรัญรักษ์ ปัญญามูลวงษา รองศาสตราจารย์ ดร.ประยุทธ์ ไทยธานี และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จินดารัตน์ ปิณณิ เพื่อหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาของแบบสอบถามและเป็นผู้พิจารณาตัดสินข้อความที่เหมาะสมของข้อคำถามนั้น จากนั้นจึงนำผลมาให้คะแนน โดยถ้าตอบว่าใช้ได้ ให้คะแนนเท่ากับ 1 แต่ถ้าตอบว่าใช้ไม่ได้ให้คะแนนเท่ากับ 0 แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากการตรวจให้คะแนนในแต่ละข้อมาหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Ratio:CVR) ตามสูตรของ ลอว์ซี (Lawshe, 1975)

$$CVR = (Ne - N/2) / (N/2)$$

CVR = ค่า Content Validity Ratio ของแต่ละข้อ

Ne = จำนวนผู้ประเมินที่คิดว่าข้อคำถามนั้นมีความสำคัญ

N = จำนวนของผู้ประเมิน

จากนั้นจึงนำค่าที่ได้จากการคำนวณไปเทียบกับตารางค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงของเนื้อหาต่ำสุดที่ยอมรับได้ ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า หรือเท่ากับ 0.49 จึงจะมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัดข้อคำถามค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงของเนื้อหาน้อยกว่า 0.49

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานบริการลูกค้าร้านตัวแทนจำหน่ายเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 51 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าอำนาจจำแนกค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ เท่ากับ .73 สัมพันธภาพในหน่วยงาน เท่ากับ .84 การรับรู้ต่อระบบบริหาร เท่ากับ .78 การรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน เท่ากับ .79 การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ เท่ากับ .81 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ เท่ากับ .77 การลดความเป็นบุคคล เท่ากับ .88 และความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง เท่ากับ .75

6. จัดเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มี 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน และส่วนที่ 3 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ไปแจกให้พนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 166 คน

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ส่งหนังสือถึงผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเข้าเก็บข้อมูล
2. นำแบบสอบถามไปให้ผู้จัดการสาขา พร้อมทั้งอธิบายวิธีเก็บข้อมูล โดยใช้เวลา 3 สัปดาห์ ในการแจกและเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง และผู้วิจัยติดตามแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์และติดค้างโดยใช้เวลา 1 สัปดาห์ รวมเวลาที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล 4 สัปดาห์ ได้แบบสอบถามกลับคืน โดยมีความสมบูรณ์ 166 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล ตามระเบียบวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หลังจากผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนและเวลาที่กำหนดไว้แล้ว ทำการตรวจให้คะแนนและลงรหัส เตรียมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความแตกต่างของสถิติของการวิจัยครั้งนี้ใช้ความเชื่อมั่นที่ระดับ  $.05 (= 0.5)$  เป็นเกณฑ์การยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้ คือ

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบบริหารด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเองและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยการหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. ใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ตัวแปรปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เกณฑ์ในการแปลความหมายระดับคะแนนปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถแปลความหมายระดับคะแนน 3 ระดับ ดังนี้ คือ

- |                             |                                    |
|-----------------------------|------------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 3.68-5.00 หมายถึง | ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานดี      |
| ค่าเฉลี่ย 2.34-3.67 หมายถึง | ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 1.00-2.33 หมายถึง | ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี   |

เกณฑ์ในการแปลความหมายระดับคะแนนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง สามารถแปลความหมายระดับคะแนน 3 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.01-4.00 หมายถึง ระดับความเหนื่อยหน่ายน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.01-3.00 หมายถึง ระดับความเหนื่อยหน่ายปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00-2.00 หมายถึง ระดับความเหนื่อยหน่ายมาก

4. ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) คือการศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามและทำการระบุว่าตัวแปรใดมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน





## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริการลูกค้าของเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 10 มิถุนายน 64 ถึง วันที่ 30 มิถุนายน 2564 ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเป็นตัววิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งจะขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 4 หัวข้อ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล
2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. ผลการวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
4. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

### ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล

กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานตำแหน่งบริการลูกค้าของเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 166 คน โดยมีคุณลักษณะด้านบุคคล ดังต่อไปนี้

ตาราง 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 166)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	33	19.90
หญิง	133	80.10
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	4	2.40
25-35 ปี	120	72.30

ตาราง 1 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 166)	ร้อยละ (100.00)
36-45 ปี	36	21.70
45 ปีขึ้นไป	6	3.60
3.ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	162	97.60
ปริญญาโท	4	2.40
4.สถานภาพ		
โสด	115	69.28
สมรส	51	30.72
5.อายุงาน		
1- 6 ปี	94	56.60
7-12 ปี	45	27.10
13-18 ปี	16	9.60
19 ปีขึ้นไป	11	6.60
6.ท่านมีรายได้และรายจ่ายประจำของท่านเป็นอย่างไร		
มีเงินเหลือออม	23	13.90
เพียงพอใช้	61	36.70
ไม่ค่อยจะเพียงพอ/บางเดือนไม่เพียงพอ	63	38.00
ไม่เพียงพอและเสาะแสวงหารายได้เพิ่มเติม	19	11.40
7.ภาวะครอบครัว		
มีภาระ	131	82.50
ไม่มีภาระ	29	17.50

จากตาราง 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ พบว่า พนักงานตำแหน่งบริการลูกค้าของเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีเพศหญิง ร้อยละ 80.10 และเพศชาย ร้อยละ 19.90

อายุ พบว่า พนักงานตำแหน่งบริการลูกค้าของเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 2.40 อายุ 25-35 ปี ร้อยละ 72.30 อายุ 36-45 ปี ร้อยละ 21.70 และมีอายุมากกว่า 45 ปี ร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบกว่า พนักงานตำแหน่งบริการลูกค้าของเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จบระดับปริญญาตรี ร้อยละ 97.60 และจบระดับปริญญาโท ร้อยละ 2.40  
สถานภาพ พบว่า พนักงานตำแหน่งบริการลูกค้าของเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โสด ร้อยละ 68.70 และสมรส ร้อยละ 30.70

อายุงาน พบว่า พนักงานตำแหน่งบริการลูกค้าของเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อายุงาน 1-6 ปี ร้อยละ 56.60 อายุงาน 7-12 ปี ร้อยละ 27.10 อายุงาน 13-18 ปี ร้อยละ 9.60 และอายุงาน 19 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 6.60

ท่านมีรายได้และรายจ่ายประจำของท่านเป็นอย่างไร พบว่า พนักงานตำแหน่งบริการลูกค้าของเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีเงินเหลือออม ร้อยละ 13.90 เพียงพอใช้ ร้อยละ 36.70 ไม่ค่อยจะเพียงพอ/บางเดือนไม่เพียงพอ ร้อยละ 38.00 และไม่เพียงพอและเสาะแสวงหารายได้เพิ่มเติม ร้อยละ 11.40

ภาวะครอบครัว พบว่า พนักงานตำแหน่งบริการลูกค้าของเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีภาวะ 82.50 และไม่มีภาวะ 17.50

### ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยสภาพแวดล้อม

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งในภาพรวมและในกลุ่มย่อยประเภทต่าง ๆ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตาราง 2 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวม

ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	2.88	.98	ปานกลาง
2. ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน	2.38	1.01	ปานกลาง
3. ด้านการรับรู้ต่อระบบการบริหาร	2.50	.98	ปานกลาง
4. ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน	2.51	.99	ปานกลาง
5. ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ	1.98	.85	ไม่ดี
รวม (n = 166)	2.45	.96	ปานกลาง

ตาราง 2 จากการศึกษาวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานของ พนักงานบริการลูกค้าเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านการรับรู้ต่อระบบการบริหาร ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน และด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ พบว่า ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านการรับรู้ต่อระบบการบริหาร ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ อยู่ในระดับไม่ดี

ตาราง 3 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มเพศชาย

ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	3.10	.422	ปานกลาง
2. ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน	3.34	1.02	ปานกลาง
3. ด้านการรับรู้ต่อระบบการบริหาร	3.40	1.07	ปานกลาง
4. ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน	3.31	.913	ปานกลาง
5. ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ	3.22	.654	ปานกลาง
รวม (n = 33)	3.31	.815	ปานกลาง

ตาราง 3 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มเพศชาย พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ตาราง 4 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มเพศหญิง

ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	3.10	0.412	ปานกลาง
2. ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน	3.54	0.731	ปานกลาง
3. ด้านการรับรู้ต่อระบบการบริหาร	3.57	0.668	ปานกลาง
4. ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน	3.36	0.596	ปานกลาง
5. ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ	3.45	0.575	ปานกลาง
รวม (n = 133)	3.40	.596	ปานกลาง

ตาราง 4 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มเพศหญิง พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ตาราง 5 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี

ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	3.07	0.44	ปานกลาง
2. ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน	3.46	0.83	ปานกลาง
3. ด้านการรับรู้ต่อระบบการบริหาร	3.49	0.78	ปานกลาง
4. ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน	3.34	0.70	ปานกลาง
5. ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ	3.44	0.60	ปานกลาง
รวม (n = 124)	3.36	0.67	ปานกลาง

ตาราง 5 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ตาราง 6 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มอายุมากกว่า 35 ปี

ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	3.27	0.36	ปานกลาง
2. ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน	3.73	0.50	ปานกลาง
3. ด้านการรับรู้ต่อระบบการบริหาร	3.74	0.45	ปานกลาง
4. ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน	3.47	0.31	ปานกลาง
5. ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ	3.44	0.50	ปานกลาง
รวม (n = 42)	3.53	0.42	ปานกลาง

ตาราง 6 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มอายุมากกว่า 35 ปี พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ตาราง 7 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มโสด

ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	3.10	0.41	ปานกลาง
2. ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน	3.51	0.80	ปานกลาง
3. ด้านการรับรู้ต่อระบบการบริหาร	3.54	0.77	ปานกลาง
4. ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน	3.36	0.67	ปานกลาง
5. ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ	3.41	0.60	ปานกลาง
รวม (n = 115)	3.39	0.65	ปานกลาง

ตาราง 7 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มโสด พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ตาราง 8 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มสมรส

ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	3.18	0.39	ปานกลาง
2. ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน	3.81	0.53	ปานกลาง
3. ด้านการรับรู้ต่อระบบการบริหาร	3.75	0.45	ปานกลาง
4. ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน	3.52	0.39	ปานกลาง
5. ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ	3.49	0.54	ปานกลาง
รวม (n = 51)	3.55	0.46	ปานกลาง

ตาราง 8 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มสมรส พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ตาราง 9 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มอายุงาน 1-6 ปี

ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	3.08	0.46	ปานกลาง
2. ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน	3.45	0.93	ปานกลาง
3. ด้านการรับรู้ต่อระบบการบริหาร	3.45	0.90	ปานกลาง
4. ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน	3.30	0.83	ปานกลาง
5. ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ	3.30	0.67	ปานกลาง
รวม (n = 94)	3.32	0.76	ปานกลาง

ตาราง 9 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มอายุงาน 1-6 ปี ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน และด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ตาราง 10 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มอายุงาน 7-12 ปี

ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	3.05	0.36	ปานกลาง
2. ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน	3.51	0.73	ปานกลาง
3. ด้านการรับรู้ต่อระบบการบริหาร	3.55	0.69	ปานกลาง
4. ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน	3.34	0.50	ปานกลาง
5. ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ	3.58	0.53	ปานกลาง
รวม (n = 45)	3.41	0.56	ปานกลาง

ตาราง 10 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มอายุงาน 7-12 ปี พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ตาราง 11 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มรายได้เพียงพอใช้

ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	3.17	0.36	ปานกลาง
2. ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน	3.47	0.72	ปานกลาง
3. ด้านการรับรู้ต่อระบบการบริหาร	3.44	0.69	ปานกลาง
4. ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน	3.36	0.61	ปานกลาง
5. ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ	3.36	0.64	ปานกลาง
รวม (n = 61)	3.36	0.60	ปานกลาง

ตาราง 11 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มรายได้เพียงพอใช้ พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ตาราง 12 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มรายได้ไม่เพียงพอใช้

ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	3.02	0.43	ปานกลาง
2. ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน	3.51	0.94	ปานกลาง
3. ด้านการรับรู้ต่อระบบการบริหาร	3.54	0.91	ปานกลาง
4. ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน	3.31	0.79	ปานกลาง
5. ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ	3.33	0.66	ปานกลาง
รวม (n = 63)	3.34	0.75	ปานกลาง

ตาราง 12 ตารางสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มรายได้ไม่เพียงพอใช้ พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ



## ผลการวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนี้

ตาราง 13 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	2.50	.84	ปานกลาง
2. ด้านการลดความเป็นบุคคล	2.41	.62	ปานกลาง
3. ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง	1.55	.66	มาก
รวม (n = 166)	2.15	.71	ปานกลาง

จากการวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่ 2 ด้านการลดความเป็นบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่ 2 ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง อยู่ในระดับมาก

ตาราง 14 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มเพศชาย

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	3.31	0.91	ปานกลาง
2. ด้านการลดความเป็นบุคคล	3.23	0.65	ปานกลาง
3. ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง	2.79	0.32	ปานกลาง
รวม (n = 33)	3.11	0.63	ปานกลาง

ตาราง 14 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มเพศชาย พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง

ตาราง 15 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มเพศหญิง

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	3.37	0.60	ปานกลาง
2. ด้านการลดความเป็นบุคคล	3.45	0.57	ปานกลาง
3. ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง	2.90	0.32	ปานกลาง
รวม (n=133)	3.24	0.50	ปานกลาง

ตาราง 15 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มเพศหญิง พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการลดความเป็นบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง

ตาราง 16 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	3.34	0.70	ปานกลาง
2. ด้านการลดความเป็นบุคคล	3.44	0.60	ปานกลาง
3. ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง	2.87	0.33	ปานกลาง
รวม (n = 124)	3.22	0.54	ปานกลาง

ตาราง 16 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการลดความเป็นบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง

พหุบัณฑิต ชีวะ

ตาราง 17 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มอายุมากกว่า 35 ปี

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	3.47	0.31	ปานกลาง
2. ด้านการลดความเป็นบุคคล	3.44	0.50	ปานกลาง
3. ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง	2.87	0.31	ปานกลาง
รวม (n = 42)	3.26	0.37	ปานกลาง

ตาราง 17 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มอายุมากกว่า 35 ปี พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง

ตาราง 18 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มโสด

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	2.21	1.10	น้อย
2. ด้านการลดความเป็นบุคคล	2.20	1.08	น้อย
3. ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง	2.23	1.10	น้อย
รวม (n = 115)	2.21	1.33	น้อย

จากตาราง 18 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มโสด พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับน้อย โดยด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ด้านความเป็นบุคคล

ตาราง 19 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มสมรส

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	2.53	1.50	ปานกลาง
2. ด้านการลดความเป็นบุคคล	2.54	1.18	ปานกลาง
3. ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง	2.66	1.19	ปานกลาง
รวม (n = 51)	2.58	1.29	ปานกลาง

จากตาราง 19 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มสมรส พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

ตาราง 20 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มอายุงาน 1-6 ปี

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	3.30	0.83	ปานกลาง
2. ด้านการลดความเป็นบุคคล	3.30	0.67	ปานกลาง
3. ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง	2.84	0.34	ปานกลาง
รวม (n = 94)	3.15	0.61	ปานกลาง

ตาราง 20 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มอายุงาน 1-6 ปี พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง

ตาราง 21 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มอายุงาน 7-12 ปี

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	3.34	0.50	ปานกลาง
2. ด้านการลดความเป็นบุคคล	3.58	0.53	ปานกลาง
3. ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง	2.93	0.29	ปานกลาง
รวม (n = 45)	3.28	0.44	ปานกลาง

ตาราง 21 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มอายุงาน 7-12 ปี พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการลดความเป็นบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง

ตาราง 22 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มรายได้เพียงพอใช้

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	3.36	0.61	ปานกลาง
2. ด้านการลดความเป็นบุคคล	3.36	0.64	ปานกลาง
3. ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง	2.83	0.31	ปานกลาง
รวม (n = 61)	3.18	0.52	ปานกลาง

ตาราง 22 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มรายได้เพียงพอใช้ พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง

ตาราง 23 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มรายได้ไม่เพียงพอใช้

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	3.31	0.61	ปานกลาง
2. ด้านการลดความเป็นบุคคล	3.33	0.64	ปานกลาง
3. ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง	2.86	0.31	ปานกลาง
รวม (n = 63)	3.18	0.52	ปานกลาง

ตาราง 23 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเฉพาะกลุ่มรายได้ไม่เพียงพอใช้ พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการลดความเป็นบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง

พหุบัณฑิต ชีวะ

### ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ตามกลุ่มตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมและกลุ่มย่อยประเภทต่าง ๆ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของตัวอย่างในภาพรวม

#### Correlations

		ลักษณะงาน	สัมพันธภาพ	รับรู้ต่อระบบ	รับรู้ต่อความสำเร็จ	รับรู้ต่อความสามารถ	ความเหนื่อยหน่าย
ลักษณะงาน	Pearson Correlation	1					
	Sig. (2-tailed)						
สัมพันธภาพ	Pearson Correlation	.431**	1				
	Sig. (2-tailed)	.000					
รับรู้ต่อระบบ	Pearson Correlation	.389**	.861**	1			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000				
รับรู้ต่อความสำเร็จ	Pearson Correlation	.409**	.816**	.844**	1		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000			
รับรู้ต่อความสามารถ	Pearson Correlation	.225**	.375**	.440**	.501**	1	
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000		
ความเหนื่อยหน่าย	Pearson Correlation	-.093	-.195*	-.175*	-.142	.345**	1
	Sig. (2-tailed)	.233	.012	.024	.068	.000	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของตัวอย่างในภาพรวม พบว่า สหสัมพันธ์ของลักษณะงาน สัมพันธภาพ รับรู้ต่อระบบ รับรู้ต่อ และรับรู้ต่อความสามารถ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 25 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ (Model 1)	b	$\beta$
(Constant)	2.26	
1. ลักษณะงาน	-.03	-.04
2. สัมพันธภาพ	-.03	-.09
3. รับรู้ต่อระบบบริหาร	-.07	-.17
4. รับรู้ต่อความสำเร็จ	-.08	-.18
5. รับรู้ต่อความสามารถ	.30	.55

$R = .52, R^2 = .27, \text{Adjust } R^2 = .24, F = 11.81, \text{Sig. } F = .00^*$

จากตาราง 25 Model 1 พบว่า การวิเคราะห์ตัวแปรเชิงอิทธิพลในเรื่องส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) โดยกำหนดให้ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ประกอบด้วย 1. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ 2. สัมพันธภาพในหน่วยงาน 3. การรับรู้ต่อระบบบริหาร 4. การรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน 5. การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพเป็นตัวแปรอิสระในขณะที่ยเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรตาม ในภาพรวมนั้น ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานร้อยละ 52 ( $R = .52$ ) สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรตามได้ร้อยละ 27 ( $R^2 = .27$ ) โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ ( $t\text{-value} = 7.08$ ) และพิจารณาจากค่า Unstandardized Coefficients b พบว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเพิ่มขึ้น .30 หน่วย

จึงสรุปได้ว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ปฏิเสธ  $H_0$ ; ยอมรับ  $H_1$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ที่ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ตาราง 26 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความเหนื่อยหน่าย  
ในการทำงานของตัวอย่างในตัวอย่างเฉพาะกลุ่มพนักงานเพศชาย

Correlations								
		เพศชาย	ลักษณะงาน	สัมพันธภาพ	รับรู้ต่อระบบ	รับรู้ต่อความสำเร็จ	รับรู้ต่อความสามารถ	ความเหนื่อยหน่าย
เพศชาย	Pearson Correlation	1						
	Sig. (2-tailed)							
ลักษณะงาน	Pearson Correlation	.014	1					
	Sig. (2-tailed)	.935						
สัมพันธภาพ	Pearson Correlation	-.221	.496**	1				
	Sig. (2-tailed)	.188	.002					
รับรู้ต่อระบบ	Pearson Correlation	-.221	.339*	.934**	1			
	Sig. (2-tailed)	.189	.040	.000				
รับรู้ต่อความสำเร็จ	Pearson Correlation	-.242	.473**	.940**	.931**	1		
	Sig. (2-tailed)	.148	.003	.000	.000			
รับรู้ต่อความสามารถ	Pearson Correlation	-.124	.245	.424**	.505**	.560**	1	
	Sig. (2-tailed)	.465	.144	.009	.001	.000		
ความเหนื่อยหน่าย	Pearson Correlation	.301	-.260	-.561**	-.536**	-.539**	-.096	1
	Sig. (2-tailed)	.071	.120	.000	.001	.001	.571	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ พบว่า เพศชาย ไม่มีสหสัมพันธ์กับ ลักษณะงาน สัมพันธภาพ  
รับรู้ต่อระบบ รับรู้ต่อความสำเร็จ รับรู้ต่อความสามารถ และความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติ

พหุ ประสิทธิภาพ ชีวะ



ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน  
ในตัวอย่างเฉพาะกลุ่มเพศชาย

ตัวแปรอิสระ (Model 2)	b	$\beta$
(Constant)	3.16	
1. ลักษณะงาน	-.01	-.01
2. สัมพันธภาพ	-.04	-.13
3. รับรู้ต่อระบบบริหาร	-.05	-.17
4. รับรู้ต่อความสำเร็จ	-.14	-.39
5. รับรู้ต่อความสามารถ	.13	.27

$R = .60, R^2 = .360, \text{Adjust } R^2 = .25, F = 3.49, \text{Sig. } F = .13$

จากตาราง 27 Model 2 พบว่า การวิเคราะห์ตัวแปรเชิงอิทธิพลในเรื่องส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) เฉพาะกลุ่มผู้ชาย โดยกำหนดให้ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ประกอบด้วย 1. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ 2. สัมพันธภาพในหน่วยงาน 3. การรับรู้ต่อระบบบริหาร 4. การรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน 5. การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพเป็นตัวแปรอิสระในขณะที่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรตาม ในภาพรวมนั้นปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานร้อยละ 60 ( $R = .60$ ) สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรตามได้ร้อยละ 36 ( $R^2 = .36$ ) และไม่มีตัวแปรใดส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ

พหุบัณฑิต ชีวะ

ตาราง 28 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความเหนื่อยหน่าย  
ในการทำงานของตัวอย่างในตัวอย่างเฉพาะกลุ่มพนักงานเพศหญิง

Correlations								
		เพศหญิง	ลักษณะงาน	สัมพันธภาพ	รับรู้ต่อระบบ	รับรู้ต่อความสำเร็จ	รับรู้ต่อความสามารถ	ความเหนื่อยหน่าย
เพศหญิง	Pearson Correlation	1						
	Sig. (2-tailed)							
ลักษณะงาน	Pearson Correlation	.024	1					
	Sig. (2-tailed)	.935						
สัมพันธภาพ	Pearson Correlation	-.231	.496**	1				
	Sig. (2-tailed)	.188	.002					
รับรู้ต่อระบบ	Pearson Correlation	-.241	.339*	.934**	1			
	Sig. (2-tailed)	.189	.040	.000				
รับรู้ต่อความสำเร็จ	Pearson Correlation	-.252	.473**	.940**	.931**	1		
	Sig. (2-tailed)	.148	.003	.000	.000			
รับรู้ต่อความสามารถ	Pearson Correlation	-.164	.245	.424**	.505**	.560**	1	
	Sig. (2-tailed)	.465	.144	.009	.001	.000		
ความเหนื่อยหน่าย	Pearson Correlation	.371	-.260	-.561**	-.536**	-.539**	-.096	1
	Sig. (2-tailed)	.071	.120	.000	.001	.001	.571	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

a. Cannot be computed because at least one of the variables is constant.

จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ พบว่า เพศหญิง ไม่มีสหสัมพันธ์กับ ลักษณะงาน สัมพันธภาพ  
รับรู้ต่อระบบ รับรู้ต่อความสำเร็จ รับรู้ต่อความสามารถ และความเหนื่อยหน่าย

พหุบัณฑิต ชีวะ

ตาราง 29 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน  
ในตัวอย่างเฉพาะกลุ่มเพศหญิง

ตัวแปรอิสระ (Model 3)	b	B
(Constant)	2.41	
1. ลักษณะงาน	-.03	-.04
2. สัมพันธภาพ	-.06	-.13
3. รับรู้ต่อระบบบริหาร	-.05	-.14
4. รับรู้ต่อความสำเร็จ	-.04	-.09
5. รับรู้ต่อความสามารถ	.33	.60

$R = .54, R^2 = .29, \text{Adjust } R^2 = .26, F = 10.16, \text{Sig. } F = .000$

จากตาราง 29 Model 3 พบว่า การวิเคราะห์ตัวแปรเชิงอิทธิพลในเรื่อง  
ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน  
(Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) เฉพาะกลุ่มผู้หญิง โดยกำหนดให้  
ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ประกอบด้วย 1. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ  
2. สัมพันธภาพในหน่วยงาน 3. การรับรู้ต่อระบบบริหาร 4. การรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน  
5. การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพเป็นตัวแปรอิสระในขณะที่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน  
เป็นตัวแปรตาม ในภาพรวมนั้นปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อ  
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานร้อยละ 51 ( $R = .54$ ) สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่าย  
ในการทำงานเป็นตัวแปรตามได้ร้อยละ 29 ( $R^2 = .29$ ) และการรับรู้ต่อความสารถส่งผลต่อ  
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 30 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความเหนื่อยหน่าย  
ในการทำงานของตัวอย่างในตัวอย่างเฉพาะกลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี

		Correlations						
		อายุต่ำกว่า 35 ปี	ลักษณะ งาน	สัมพันธ์ภาพ	รับรู้ต่อ ระบบ	รับรู้ต่อ ความสำเร็จ	รับรู้ต่อ ความสามารถ	ความ เหนื่อยหน่าย
อายุอายุต่ำกว่า 35 ปี	Pearson Correlation	1						
	Sig. (2-tailed)							
ลักษณะงาน	Pearson Correlation	-.043	1					
	Sig. (2-tailed)	.637						
สัมพันธ์ภาพ	Pearson Correlation	-.051	.435**	1				
	Sig. (2-tailed)	.578	.000					
รับรู้ต่อระบบ	Pearson Correlation	.013	.412**	.851**	1			
	Sig. (2-tailed)	.892	.000	.000				
รับรู้ต่อ ความสำเร็จ	Pearson Correlation	.021	.450**	.810**	.840**	1		
	Sig. (2-tailed)	.823	.000	.000	.000			
รับรู้ต่อ ความสามารถ	Pearson Correlation	.125	.207*	.321**	.411**	.461**	1	
	Sig. (2-tailed)	.174	.023	.000	.000	.000		
ความเหนื่อย หน่าย	Pearson Correlation	-.054	-.148	-.211*	-.171	-.128	.365**	1
	Sig. (2-tailed)	.556	.106	.021	.063	.164	.000	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ พบว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี ไม่มีสหสัมพันธ์กับลักษณะงาน  
สัมพันธ์ภาพ รับรู้ต่อระบบ รับรู้ต่อความสำเร็จ รับรู้ต่อความสามารถ และความเหนื่อยหน่าย

ตาราง 31 ผลการวิเคราะห์สหภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน  
ในตัวอย่างเฉพาะกลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี

ตัวแปรอิสระ (Model 4)	b	$\beta$
(Constant)	1.981	
1. ลักษณะงาน	-.010	-.051
2. สัมพันธภาพ	-.024	-.221
3. รับรู้ต่อระบบบริหาร	.013	.107
4. รับรู้ต่อความสำเร็จ	.010	.073
5. รับรู้ต่อความสามารถ	.029	.000

R = .52, R<sup>2</sup> = .27, Adjust R<sup>2</sup> = .25, F = 8.71, Sig. F = .000

จากตาราง 31 Model 4 พบว่า การวิเคราะห์ตัวแปรเชิงอิทธิพลในเรื่อง  
ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน  
(Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) เฉพาะกลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี  
โดยกำหนดให้ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ประกอบด้วย 1. ลักษณะงานที่  
รับผิดชอบ 2. สัมพันธภาพในหน่วยงาน 3. การรับรู้ต่อระบบบริหาร 4. การรับรู้ต่อความสำเร็จในการ  
ทำงาน 5. การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพเป็นตัวแปรอิสระในขณะที่ความเหนื่อยหน่ายในการ  
ทำงานเป็นตัวแปรตามในภาพรวมนั้นปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อ  
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานร้อยละ 52 (R = .52) สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่าย  
ในการทำงานเป็นตัวแปรตามได้ร้อยละ 27 (R<sup>2</sup> = .27) และการรับรู้ต่อความสารถส่งผลต่อ  
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พหุ ประถมศึกษา

ตาราง 32 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความเหนื่อยหน่าย  
ในการทำงานของตัวอย่างในตัวอย่างเฉพาะกลุ่มอายุสูงกว่า 35 ปี

		Correlations						
		อายุสูงกว่า 35 ปี	ลักษณะ งาน	สัมพันธ์ภาพ	รับรู้ต่อ ระบบ	รับรู้ต่อ ความสำเร็จ	รับรู้ต่อ ความสามารถ	ความ เหนื่อยหน่าย
อายุสูงกว่า 35 ปี	Pearson Correlation	1						
	Sig. (2-tailed)							
ลักษณะงาน	Pearson Correlation	.308	1					
	Sig. (2-tailed)	.214						
สัมพันธ์ภาพ	Pearson Correlation	.748**	.425	1				
	Sig. (2-tailed)	.000	.079					
รับรู้ต่อระบบ	Pearson Correlation	.686**	.119	.836**	1			
	Sig. (2-tailed)	.002	.638	.000				
รับรู้ต่อ ความสำเร็จ	Pearson Correlation	.476*	-.119	.405	.556*	1		
	Sig. (2-tailed)	.046	.638	.096	.016			
รับรู้ต่อ ความสามารถ	Pearson Correlation	.041	-.076	-.206	-.327	.182	1	
	Sig. (2-tailed)	.873	.763	.412	.185	.471		
ความเหนื่อย หน่าย	Pearson Correlation	.081	.030	.043	-.288	.037	.687**	1
	Sig. (2-tailed)	.757	.910	.869	.262	.886	.002	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ พบว่า ช่วงอายุสูงกว่า 35 ปี พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ สัมพันธ์ภาพ รับรู้ต่อระบบ รับรู้ต่อความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 33 ผลการวิเคราะห์สหภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน  
ในตัวอย่างเฉพาะกลุ่มอายุสูงกว่า 35 ปี

ตัวแปรอิสระ (Model 5)	b	$\beta$
(Constant)	-.020	
1. ลักษณะงาน	.105	.116
2. สัมพันธภาพ	.271	.416
3. รับรู้ต่อระบบบริหาร	.255	.358
4. รับรู้ต่อความสำเร็จ	.083	.079
5. รับรู้ต่อความสามารถ	.335	.538

R = .82, R<sup>2</sup> = .65, Adjust R<sup>2</sup> = .52, F = 4.56, Sig. F = .017

จากตาราง 33 Model 5 พบว่า การวิเคราะห์ตัวแปรเชิงอิทธิพลในเรื่อง  
ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน  
(Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) เฉพาะกลุ่มอายุสูงกว่า 35 ปี  
โดยกำหนดให้ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ประกอบด้วย 1. ลักษณะงานที่  
รับผิดชอบ 2. สัมพันธภาพในหน่วยงาน 3. การรับรู้ต่อระบบบริหาร 4. การรับรู้ต่อความสำเร็จในการ  
ทำงาน 5. การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพเป็นตัวแปรอิสระในขณะที่ความเหนื่อยหน่ายในการ  
ทำงานเป็นตัวแปรตามในภาพรวมนั้นปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อ  
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานร้อยละ 82 (R = .82) สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่าย  
ในการทำงานเป็นตัวแปรตามได้ร้อยละ 65 (R<sup>2</sup> = .52) และการรับรู้ต่อความสารถส่งผลต่อ  
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พหุ ประถมศึกษา

ตาราง 34 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความเหนื่อยหน่าย  
ในการทำงานของตัวอย่างในตัวอย่างเฉพาะกลุ่มอายุงาน 1-6 ปี

**Correlations**

		อายุงาน 1-6 ปี	ลักษณะ งาน	สัมพันธ์ภาพ	รับรู้ต่อ ระบบ	รับรู้ต่อ ความสำเร็จ	รับรู้ต่อ ความสามารถ	ความ เหนื่อยหน่าย
อายุงาน 1-6 ปี	Pearson Correlation	1	-.148	-.271**	-.281**	-.286**	-.278**	-.133
	Sig. (2-tailed)		.149	.008	.005	.005	.006	.196
ลักษณะงาน	Pearson Correlation	-.148	1					
	Sig. (2-tailed)	.149						
สัมพันธ์ภาพ	Pearson Correlation	-.271**	.528**	1				
	Sig. (2-tailed)	.008	.000					
รับรู้ต่อ ระบบ	Pearson Correlation	-.281**	.490**	.922**	1			
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000				
รับรู้ต่อ ความสำเร็จ	Pearson Correlation	-.286**	.499**	.891**	.908**	1		
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.000			
รับรู้ต่อ ความสามารถ	Pearson Correlation	-.278**	.339**	.525**	.595**	.595**	1	
	Sig. (2-tailed)	.006	.001	.000	.000	.000		
ความเหนื่อย หน่าย	Pearson Correlation	-.133	-.078	-.221*	-.193	-.183	.327**	1
	Sig. (2-tailed)	.196	.449	.030	.060	.075	.001	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ พบว่า กลุ่มอายุงาน 1-6 ปี พบว่า มีสัมพันธ์ภาพรับรู้ต่อระบบ  
รับรู้ต่อความสำเร็จ และรับรู้ต่อความสามารถอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พหุบัณฑิต ชีวะ



ตาราง 35 ผลการวิเคราะห์สหภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในตัวอย่างเฉพาะอายุงาน 1-6 ปี

ตัวแปรอิสระ (Model 6)	b	$\beta$
(Constant)	1.166	
1. ลักษณะงาน	.002	.011
2. สัมพันธภาพ	-.008	-.072
3. รับรู้ต่อระบบบริหาร	-.003	-.030
4. รับรู้ต่อความสำเร็จ	-.012	-.101
5. รับรู้ต่อความสามารถ	.360	.700

R = .59, R<sup>2</sup> = .35, Adjust R<sup>2</sup> = .31, F = 9.80, Sig. F = .000

จากตาราง 35 Model 6 พบว่า การวิเคราะห์ตัวแปรเชิงอิทธิพลในเรื่อง ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) เฉพาะกลุ่มอายุงาน 1-6 ปี โดยกำหนดให้ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ประกอบด้วย 1. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ 2. สัมพันธภาพในหน่วยงาน 3. การรับรู้ต่อระบบบริหาร 4. การรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน 5. การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพเป็นตัวแปรอิสระในขณะที่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรตาม ในภาพรวมนั้นปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานร้อยละ 59 (R = .59) สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรตามได้ร้อยละ 35 (R<sup>2</sup> = .35) และการรับรู้ต่อความสารถส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พหุ ประถมศึกษา

ตาราง 36 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความเหนื่อยหน่าย  
ในการทำงานของตัวอย่างในตัวอย่างเฉพาะกลุ่มอายุงาน 7-12 ปี

		Correlations						
		อายุงาน 7-12 ปี	ลักษณะงาน	สัมพันธภาพ	รับรู้ต่อ ระบบ	รับรู้ต่อ ความสำเร็จ	รับรู้ต่อ ความสามารถ	ความ เหนื่อยหน่าย
อายุงาน 7-12 ปี	Pearson Correlation	1						
	Sig. (2-tailed)							
ลักษณะงาน	Pearson Correlation	.143	1					
	Sig. (2-tailed)	.350						
สัมพันธภาพ	Pearson Correlation	-.154	.117	1				
	Sig. (2-tailed)	.311	.443					
รับรู้ต่อระบบ	Pearson Correlation	-.100	.149	.716**	1			
	Sig. (2-tailed)	.515	.330	.000				
รับรู้ต่อ ความสำเร็จ	Pearson Correlation	.029	.255	.662**	.696**	1		
	Sig. (2-tailed)	.852	.090	.000	.000			
รับรู้ต่อ ความสามารถ	Pearson Correlation	.238	.125	.223	.254	.446**	1	
	Sig. (2-tailed)	.115	.412	.140	.092	.002		
ความเหนื่อย หน่าย	Pearson Correlation	.066	-.085	-.036	.022	.114	.313*	1
	Sig. (2-tailed)	.665	.580	.813	.888	.456	.036	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ พบว่า กลุ่มอายุงาน 7-12 ปี ไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะงาน  
สัมพันธภาพ รับรู้ต่อระบบ รับรู้ต่อความสำเร็จ รับรู้ต่อความสามารถ และความเหนื่อยหน่าย

ตาราง 37 ผลการวิเคราะห์สหภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย  
ในการทำงานในตัวอย่างเฉพาะกลุ่มอายุงาน 7-12 ปี

ตัวแปรอิสระ (Model 7)	b	$\beta$
(Constant)	1.700	
1. ลักษณะงาน	.052	.126
2. สัมพันธภาพ	-.046	-.226
3. รับรู้ต่อระบบบริหาร	-.018	-.085
4. รับรู้ต่อความสำเร็จ	.027	.092
5. รับรู้ต่อความสามารถ	.171	.091

$R = .36, R^2 = .13, \text{Adjust } R^2 = .10, F = 1.16, \text{Sig. } F = .345$

ตาราง 37 Model 7 พบว่า การวิเคราะห์ตัวแปรเชิงอิทธิพลในเรื่อง  
ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน  
(Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) เฉพาะกลุ่มอายุงาน 7-12 ปี  
โดยกำหนดให้ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ประกอบด้วย 1. ลักษณะงานที่  
รับผิดชอบ 2. สัมพันธภาพในหน่วยงาน 3. การรับรู้ต่อระบบบริหาร 4. การรับรู้ต่อความสำเร็จในการ  
ทำงาน 5. การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพเป็นตัวแปรอิสระในขณะที่ความเหนื่อยหน่ายในการ  
ทำงานเป็นตัวแปรตามในภาพรวมนั้นปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อ  
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานร้อยละ 36 ( $R = .36$ ) สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่าย  
ในการทำงานเป็นตัวแปรตามได้ร้อยละ 13 ( $R^2 = .13$ ) และการรับรู้ต่อความสารถส่งผลต่อ  
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พหุ ประถมศึกษา

ตาราง 38 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความเหนื่อยหน่าย  
ในการทำงานของตัวอย่างในตัวอย่างเฉพาะกลุ่มรายได้เพียงพอใช้

		Correlations						
		กลุ่มรายได้ เพียงพอใช้	ลักษณะ งาน	สัมพันธ์ภาพ	รับรู้ต่อ ระบบ	รับรู้ต่อ ความสำเร็จ	รับรู้ต่อ ความสามารถ	ความ เหนื่อยหน่าย
กลุ่มรายได้ เพียงพอใช้	Pearson Correlation	1						
	Sig. (2-tailed)							
ลักษณะงาน	Pearson Correlation	-.062	1					
	Sig. (2-tailed)	.629						
สัมพันธ์ภาพ	Pearson Correlation	-.438**	.327**	1				
	Sig. (2-tailed)	.000	.009					
รับรู้ต่อระบบ	Pearson Correlation	-.452**	.243	.811**	1			
	Sig. (2-tailed)	.000	.055	.000				
รับรู้ต่อ ความสำเร็จ	Pearson Correlation	-.496**	.299*	.826**	.855**	1		
	Sig. (2-tailed)	.000	.017	.000	.000			
รับรู้ต่อ ความสามารถ	Pearson Correlation	-.373**	.244	.358**	.359**	.487**	1	
	Sig. (2-tailed)	.003	.054	.004	.004	.000		
ความเหนื่อยหน่าย	Pearson Correlation	.119	.077	-.265*	-.243	-.224	.378**	1
	Sig. (2-tailed)	.353	.551	.036	.055	.077	.002	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ พบว่า กลุ่มรายได้เพียงพอใช้ มีความสัมพันธ์ภาพ  
รับรู้ต่อระบบ รับรู้ต่อความสำเร็จ และรับรู้ต่อความสามารถในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติ

ตาราง 39 ผลการวิเคราะห์สหภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน  
ในตัวอย่างกลุ่มเฉพาะรายได้เพียงพอใช้

ตัวแปรอิสระ (Model 8)	b	$\beta$
(Constant)	2.318	
1. ลักษณะงาน	.044	.125
2. สัมพันธภาพ	-.020	-.117
3. รับรู้ต่อระบบบริหาร	-.017	-.095
4. รับรู้ต่อความสำเร็จ	-.053	-.257
5. รับรู้ต่อความสามารถ	-.040	-.202

$R = .61, R^2 = .38, \text{Adjust } R^2 = .32, F = 6.95, \text{Sig. } F = .252$

ตาราง 39 Model 8 พบว่า การวิเคราะห์ตัวแปรเชิงอิทธิพลในเรื่อง  
ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน  
(Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) เฉพาะกลุ่มรายได้เพียงพอใช้  
โดยกำหนดให้ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ประกอบด้วย 1. ลักษณะงานที่  
รับผิดชอบ 2. สัมพันธภาพในหน่วยงาน 3. การรับรู้ต่อระบบบริหาร 4. การรับรู้ต่อความสำเร็จในการ  
ทำงาน 5. การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพเป็นตัวแปรอิสระในขณะที่ความเหนื่อยหน่ายในการ  
ทำงานเป็นตัวแปรตามในภาพรวมนั้นปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อ  
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานร้อยละ 61 ( $R = .61$ ) สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่าย  
ในการทำงานเป็นตัวแปรตามได้ร้อยละ 38 ( $R^2 = .38$ ) และการรับรู้ต่อความสารถส่งผลต่อ  
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พหุ ประสิทธิภาพ

ตาราง 40 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความเหนื่อยหน่าย  
ในการทำงานของตัวอย่างในตัวอย่างเฉพาะกลุ่มรายได้ไม่เพียงพอใช้

**Correlations**

		กลุ่มรายได้ ไม่เพียงพอใช้	ลักษณะ งาน	สัมพันธ์ภาพ	รับรู้ต่อ ระบบ	รับรู้ต่อ ความสำเร็จ	รับรู้ต่อ ความสามารถ	ความ เหนื่อยหน่าย
กลุ่มรายได้ไม่ เพียงพอใช้	Pearson Correlation	1						
	Sig. (2-tailed)							
ลักษณะงาน	Pearson Correlation	-.180	1					
	Sig. (2-tailed)	.162						
สัมพันธ์ภาพ	Pearson Correlation	-.344**	.477**	1				
	Sig. (2-tailed)	.006	.000					
รับรู้ต่อระบบ	Pearson Correlation	-.359**	.419**	.909**	1			
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.000				
รับรู้ต่อ ความสำเร็จ	Pearson Correlation	-.379**	.462**	.866**	.884**	1		
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000			
รับรู้ต่อ ความสามารถ	Pearson Correlation	-.357**	.196	.447**	.533**	.587**	1	
	Sig. (2-tailed)	.004	.126	.000	.000	.000		
ความเหนื่อย หน่าย	Pearson Correlation	-.177	-.084	-.176	-.193	-.112	.271*	1
	Sig. (2-tailed)	.173	.518	.174	.135	.392	.035	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ พบว่า กลุ่มรายได้ไม่เพียงพอใช้ มีความสัมพันธ์ภาพ  
รับรู้ต่อระบบ รับรู้ต่อความสำเร็จ และรับรู้ต่อความสามารถในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติ

ตาราง 41 ผลการวิเคราะห์สหภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน  
ในตัวอย่างกลุ่มรายได้ไม่เพียงพอใช้

ตัวแปรอิสระ (Model 9)	b	$\beta$
(Constant)	3.301	
1. ลักษณะงาน	-.005	-.017
2. สัมพันธภาพ	-.012	-.089
3. รับรู้ต่อระบบบริหาร	-.005	-.038
4. รับรู้ต่อความสำเร็จ	-.022	-.135
5. รับรู้ต่อความสามารถ	-.041	-.215

$R = .48, R^2 = .23, \text{Adjust } R^2 = .17, F = 3.45, \text{Sig. } F = .095$

จากตาราง 41 Model 9 พบว่า การวิเคราะห์ตัวแปรเชิงอิทธิพลในเรื่อง  
ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน  
(Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) เฉพาะกลุ่มกลุ่มรายได้ไม่เพียงพอ  
ใช้ โดยกำหนดให้ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ประกอบด้วย 1. ลักษณะงานที่  
รับผิดชอบ 2. สัมพันธภาพในหน่วยงาน 3. การรับรู้ต่อระบบบริหาร 4. การรับรู้ต่อความสำเร็จในการ  
ทำงาน 5. การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพเป็นตัวแปรอิสระในขณะที่ความเหนื่อยหน่ายในการ  
ทำงานเป็นตัวแปรตามในภาพรวมนั้นปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อ  
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานร้อยละ 48 ( $R = .48$ ) สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่าย  
ในการทำงานเป็นตัวแปรตามได้ร้อยละ 23 ( $R^2 = .23$ ) และการรับรู้ต่อความสารถส่งผลต่อ  
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พหุ ประสิทธิภาพ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว และได้ดำเนินการตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

#### สรุปผล

การวิจัยครั้งนี้สรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ปัจจัยด้านสัมพันธภาพของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



ปัจจัยด้านรับรู้ต่อความสำเร็จของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ปัจจัยด้านรับรู้ต่อความสามารถของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อนำปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน รายได้และรายจ่าย และภาระครอบครัวที่แตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่ามีประเด็นมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่สอดคล้องกับสสิพรธน์ นิลสงวนเดชะ (2558) ศึกษาภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์กรเกษตรกรรมที่พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ (หญิง) อายุ สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่ วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่น ๆ) และกลวิธีในการเผชิญหน้ากับปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้เกี่ยวข้องกับการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่น ๆ) มีความสัมพันธ์กับด้านไร้ประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อันเนื่องจากพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีลักษณะงานที่ส่งเสริมมากกว่าทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจหรืออาการที่นำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย โดยการมีลักษณะงานที่ส่งเสริมของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทุกพื้นที่

ปัจจัยด้านสัมพันธภาพของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่สอดคล้องกับ Sakulkoo (2002) ได้ทำการศึกษาเหตุผลในการลาออกและต้องการอยู่ต่อของ พยาบาลแผนกผ่าตัดเปลี่ยนไต พบว่า ความเหนื่อยหน่าย

ในงานเป็นสาเหตุของการลาออก ในขณะที่ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในผู้ป่วย ความพึงพอใจในแผนก ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน แพทย์และสาเหตุส่วนตัว เป็นสาเหตุให้พยาบาลยังคงทำงานแผนกนี้ต่อไป สำหรับความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยหน่าย ในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการลาออกของพยาบาล แผนกผ่าตัดเปลี่ยนไต อันเนื่องจาก สัมพันธภาพในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปกติที่ไม่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการ ลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส และพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ทุกคนมีสิ่งที่จะต้องมุ่งเน้นและ ให้ความสำคัญกับงานของตนเองมากกว่าการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้า สายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Bunce และ Sisa (2002) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Age differences in perceived workload across a short vigil ที่พบว่า การประเมินด้านการรับรู้ภาระงานของคนงานอาวุโสมีค่าเพิ่มมากขึ้น จากช่วงก่อนและ หลังของการทำงาน ทั้งนี้เพราะคนงานอาวุโสต้องการการใส่ใจกับงาน (Attentional Resource) ที่ต้องใช้ความระมัดระวังมากกว่าคนงานที่มีอายุน้อย จึงรู้สึกว่าการทำอยู่เป็นภาระมากกว่า ด้วยความสามารถที่ต้องเฝ้าระมัดระวังในการทำงานในช่วงเวลาสั้น ๆ เท่ากับที่คนงานอายุน้อย ต้องการ แต่มีแนวโน้มว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการมากขึ้นในด้านความตั้งใจ ดังนั้น การให้การ สนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อความสะดวกทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับงานจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง อันเนื่องพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นั้นรับรู้เรื่องระบบของ บริษัทที่ถูกวางไว้อย่างถูกต้องเป็นอย่างดีจนไม่เกิดความกังวลใจในการทำงาน

ปัจจัยด้านรับรู้ต่อความสำเร็จของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้า สายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรสา ใจจินา (2556) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและการสนับสนุนทางสังคมต่อความเหนื่อยหน่าย ในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขผู้รับผิดชอบงานสุขภาพจิตและจิตเวชศาสตร์ในพื้นที่เครือข่าย บริการสุขภาพที่ 3 ที่พบว่า การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติร้อยละ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สันและถดถอยพหุคูณ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกลดลงถ้าทางสังคมอยู่ในระดับ ปานกลาง ด้านความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลและด้านความรู้สึกลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ อันเนื่องจากลักษณะงานที่ทำของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นั้นมีเป้าหมายประสงค์หลักคือคือการให้บริการด้านข้อมูล รวมทั้ง โอกาสการเติบโตทางสายงานนี้อาจจะสิ้นสุดหรืออยู่ในวงจำกัดและพนักงานทุกคนล้วนเข้าใจสิ่งนี้

จึงส่งผลให้ปัจจัยดังกล่าวไม่ส่งผลต่อเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจ เอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อความสามารถของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัลลภ วิชาญเจริญสุข (2557) ศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนยา บริษัทยาข้ามชาติ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาภาวะหมดไฟและปัจจัยที่เกี่ยวข้องใน ผู้ประกอบอาชีพผู้แทนยาที่ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติและได้ลงทะเบียนภายใต้การดูแลของสมาคม ผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ พบว่า ปัจจัยด้านความสามารถเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์กับ อาชีพผู้แทนยา ความพึงพอใจในอาชีพผู้แทนยา การเคยคิดลาออกจากอาชีพผู้แทนยา และปัจจัย การทำงานที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟระดับสูงด้านความสามารถในการทำงาน คือ ความสามารถเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์กับอาชีพผู้แทนยา ผู้วิจัยเสนอแนะว่า การฝึกอบรมเรียนรู้เพิ่มเติมในงานที่ตนเองรับผิดชอบอาจช่วยลดระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของ ผู้แทนยาได้ อันเนื่องจากการรับรู้ต่อความสามารถของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หากพนักงานมีการรับรู้ต่อความสามารถของพนักงานบริการลูกค้าสาย ธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่สูงส่งผลต่อส่งผลต่อเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ พนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อันเนื่องจากพนักงานคิดว่าตนเอง มีระดับความสามารถที่สูงกว่างานที่กำลังปฏิบัติอยู่ และคิดว่าตนเองสามารถทำหลายสิ่งหรืองานที่มี ความท้าทายที่สูงกว่างานปัจจุบัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และสังเกตพฤติกรรมของพนักงานร่วมด้วย และ การศึกษาในครั้งนี้จำกัดในการศึกษาเพียงแค่ตัวแปร 1. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ 2. สัมพันธภาพใน หน่วยงาน 3. การรับรู้ต่อระบบบริหาร 4. การรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน 5. การรับรู้ต่อ ความสามารถเชิงวิชาชีพเป็นตัวแปรอิสระในขณะที่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรตาม อย่างไรก็ตามยังคงมีตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่สามารถใช้ในการอธิบายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานเช่นกัน

## 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

การให้ความสำคัญปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในสถานการณ์ยังคงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานบริการลูกค้าเอไอเอส อย่างไรก็ตามการที่พนักงานมีการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพที่สูงนั้นก็สามารถนำไปสู่การเพิ่มความเหนื่อยหน่ายในงานอันเนื่องมาจากการที่พนักงานต้องทำงานอยู่ในรูปแบบเดิม ๆ การให้บริการเดิม ๆ ทางบริษัทหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการสร้างทัศนคติหรือความท้าทายในการทำงานเพื่อลดความเหนื่อยหน่ายในการให้บริการลูกค้าลง และการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากับพนักงานบริการลูกค้าเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษาในภาคอื่น ๆ เพิ่มเติมด้วย



บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กัลยา เดชนันท์รัตน์. (2536). ผลของการศึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มต่อการลดความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทร์เพ็ญ แซ่หว่าน. (2536). ปัจจัยคัดสรรที่ทำนายความเหนื่อยหน่ายของญาติผู้ดูแลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จิตกาถญา ซาญาศิลป์. (2558). ความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- จินตนา ญาติบรรทุง. (2529). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรร กับระดับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ. กรุงเทพมหานคร บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุฑารัตน์ แซ่ลือ และสมใจ พุทธาพิทักษ์ผล. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี. วารสารพยาบาลตำรวจ, 9(2), 95-103.
- ทิพวัลย์ อภิวัฒน์นันท์. (2539). บุคลิกภาพและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายของพนักงานธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนพร พงศ์บุญชู. (2559). อิทธิพลจากภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธรรมนาถ เจริญบุญ. (2554). แบบประเมินและแบบคัดกรอง ภาวะซึมเศร้าในประเทศไทย : ข้อควรพิจารณาในการเลือกใช้. ธรรมศาสตร์เวชสาร, 11(4), 667-676.
- บุญเอื้อ โจว. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษากรณีวิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พรทิพย์ คูณิชย์วงศ์. (2534). *ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.*

วิทยานิพนธ์ปริญญาแพทยศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสุขภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรพิมล พงษ์โหมด. (2560). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงานและความตั้งใจ*

*ลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*

รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อย*

*ล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานผลิตเลนส์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*

วัลลภ วิชาญเจริญสุข. (2557). *ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนยาบริษัทยา*

*ข้ามชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและการจัดการด้านสุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*

วิสัย พุกกะวัน. 2529. *โรคและสุขภาพผู้บริหาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษร.*

โศภิต พุฒขาว. (2540). *การพัฒนาแบบวัดความเหนื่อยหน่ายของครูประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์*

*ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*

สกุณารีย์ กาแก้ว. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการ*

*ปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*

สลีพรรณ นิลสงวน เดชะ. (2558). *ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของ*

*พนักงานองค์การเภสัชกรรม. Chula Med J Vol, 60(5), 545-560.*

สุธิดา เรืองเพ็ง. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็งอดทน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา*

*กับความยืดหยุ่นผูกพัน ต่อวิชาชีพของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*

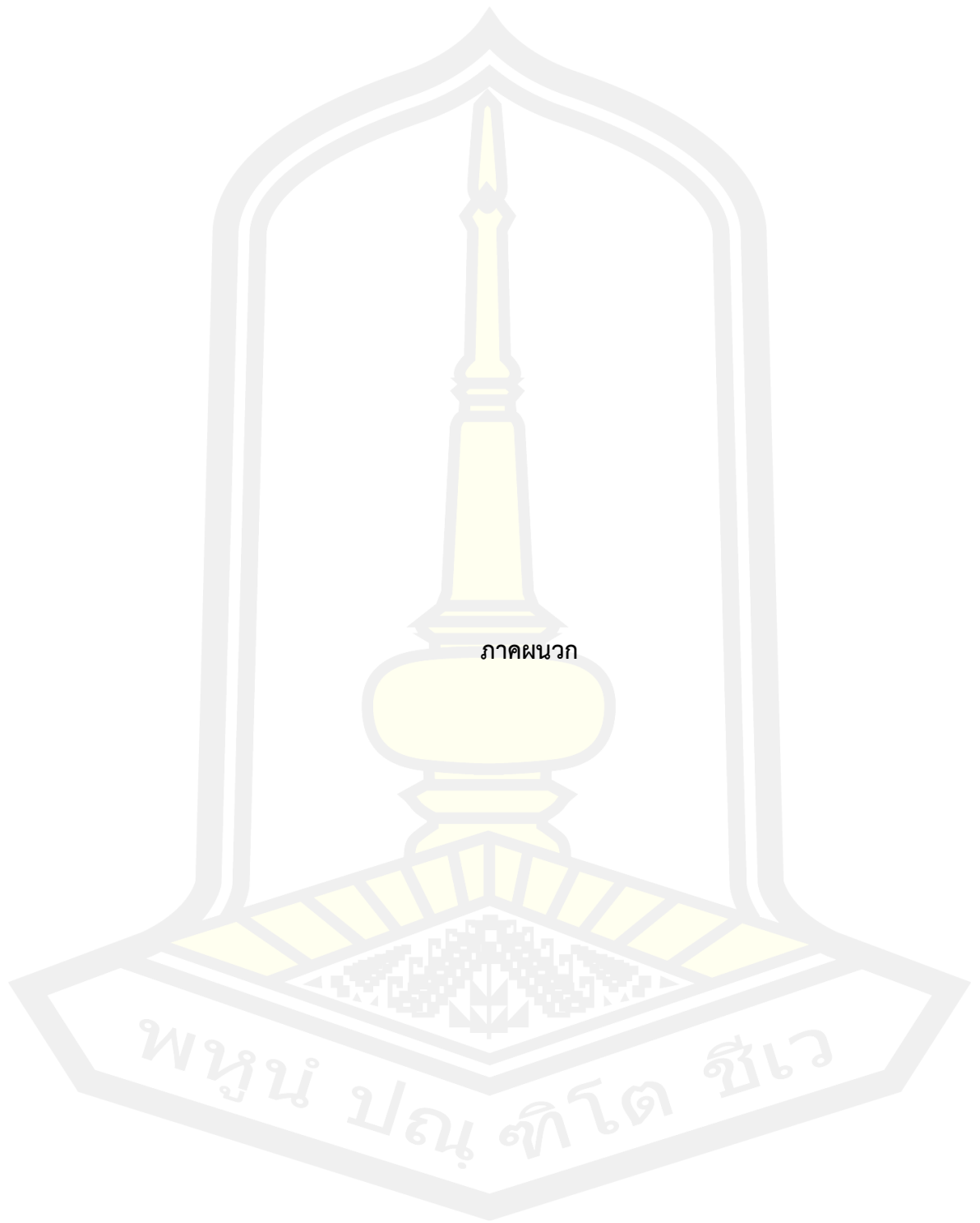
สุนันทษา นิธิวาสิน. (2562). *ภาวะติดงาน ความเครียดจากงานและภาวะหมดไฟในครูโรงเรียนเตรียม*

*ทหาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิต คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*

- อรสา ใจจิณา. (2556). อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล และการสนับสนุนทางสังคมต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขผู้รับผิดชอบงานสุขภาพจิตและจิตเวชในพื้นที่ เครือข่ายบริการสุขภาพที่ 3. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์*, 6(1), 2-8.
- อัมเรศน์ ขาวสวนกล้วย. (2533). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กร ความรู้สึกที่ว่าเหว่ความทนทาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bunce, D. and Sisa, L. (2002). Age differences in perceived workload across a short vigil. *Ergonomics*, 45(13), 949-960.
- Cordes, C. and Daughtery, T.W. (1993). A Review and integration of research on job burnout: A critical analysis. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Fernández-Ballesteros, R. and Caprara, M. (2003). Psychology of aging in Europe. *European Psychologist*, 8(3), 129-130.
- Giordano, A., Tavazzi, L. and Group, F.T.E.S. (1997). Attenuation of unfavorable remodeling by exercise training in post infarction patients with left ventricular dysfunction: results of the Exercise in Left Ventricular Dysfunction (ELVD) trial. *Circulation*, 96(6), 1790-1797.
- Heidel, E. (2022). *Demographic variables*. [online]. Available from : <https://www.scalestatistics.com/demographic-variables.html>. [accessed 16 December 2021].
- Herzberg, F. (1976). *The Managerial Choice: To Be Efficient and To Be Human*. Homewood, Ill. : Irwin.
- Kanter, R.M. (1977). *Men and Women of the Corporation*. New York : Basic Books.
- Kitaoka, K. and Masuda, S. (2013). Academic report on burnout among Japanese nurses. *Japan Journal of Nursing Science*, 10(2), 273-279.
- Larson, L.M. and Daniels, J.A. (1998). Review of the counseling self-efficacy literature. *The Counseling Psychologist*, 26(2), 179-218.
- Lawshe, C.H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology*, 28(4), 563-575.
- Maslach, C. (1978). The client role in staff burn-out. *Journal of social issues*, 34(4), 111-124.



- Maslach, C. and Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex roles*, 12(7), 837-851.
- Maslach, C. and Jackson, S.E. (1982) Burnout in health profession: A social psychological analysis. In G. S. Sander., & J. Suls (eds.), *Social psychology of health and illness* (pp. 277-248). London : Lawrence Erlbaum Associates.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. and Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Mccann, J.J., Edelman, P. and Farran, C.J. (1994). Job stress among nursing home certified nursing assistants: Comparison of empowered and non-empowered work environments. *Alzheimer's Care Today*, 5 (3), 207-216.
- Mondy, R.W. (1990). *Human Resource Management*. Boston : Prentice-Hall, Inc.
- Muldary, T.W. (1983). *Burnout and health professionals: Manifestations and management*. New York : Appleton Cebtury Crofts.
- Pardee, R.L. (1990). *Motivation Theories of Maslow, Herzberg, McGregor & McClelland*. A Literature Review of Selected Theories Dealing with Job Satisfaction and Motivation.
- Potter, B.A. (1997). *Preventing Job Burnout*. Illinois : Crip Publications. Inc.
- Sakulkoo, S., Hoffart, N. and Cobb, A.K. (2002). Stress in nurses: Stress-related affect and its determinants examined over the nursing day. *Annals of Behavioral Medicine*, 45(3), 348-356
- Schaufeli, W.B. and Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice A critical analysis*. Philadelphia : Taylor & Francis.
- Schwab, R.L. and Iwanicki, E.F. (1982). Who are our burned out teachers?. *Educational Research Quarterly*, 7(2), 5-16.
- Shirom, A., Nirel, N. and Vinokur, A.D. (2010). Work hours and caseload as predictors of physician burnout: The mediating effects by perceived workload and by autonomy. *Applied Psychology*, 59(4), 539-565.



ภาคผนวก

พหุมนุ ปณฺ ทิโต ชีเว



ภาคผนวก ก

ข้อมูลสาขาบริการลูกค้าสายธุรกิจไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

พหุณ ปณุ ทิโต ชีเว

## ข้อมูลสาขาบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สาขาบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ส่วนงานปฏิบัติการภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (มหาชน) หรือเรียกโดยย่อว่า เอไอเอส เป็นบริษัทมหาชนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของไทย เป็นผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือที่ใหญ่ที่สุดของประเทศตามจำนวนผู้ใช้งาน มีสถานะเป็นบริษัทในเครือของอินทัชโฮลดิ้งส์ ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบ 3 จี 4 จี 5 จี และบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

### วิสัยทัศน์

เป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้รับการยอมรับสูงสุดในประเทศไทย

### พันธกิจ

เสริมสร้างการดำเนินชีวิตด้วยบริการเทคโนโลยีดิจิทัล

1. ส่งมอบบริการที่เหนือกว่า เพื่อส่งเสริมการดำเนินชีวิต รวมถึงเพิ่มขีดความสามารถและ ประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจของผู้ใช้บริการ
2. ใส่ใจบริการลูกค้า เพื่อสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการ
3. เสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่กระฉับกระเฉง ให้บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ มีความคิดเชิงบวก และมีแนวคิดในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจเพื่อการเติบโตขององค์กร
4. สร้างการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

สายธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีส่วนแบ่งทางการตลาดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวนลูกค้ากว่า 10 ล้านเลขหมาย คิดเป็นสัดส่วน 24% ของฐานลูกค้าทั่วประเทศ แบ่งเป็นระบบเติมเงิน 8.8 ล้านเลขหมาย และระบบรายเดือน 1.2 ล้านเลขหมาย มีพนักงานตำแหน่งบริการลูกค้า จำนวน 166 คน มีสาขาบริการลูกค้าจำนวน 10 สาขา ดังนี้

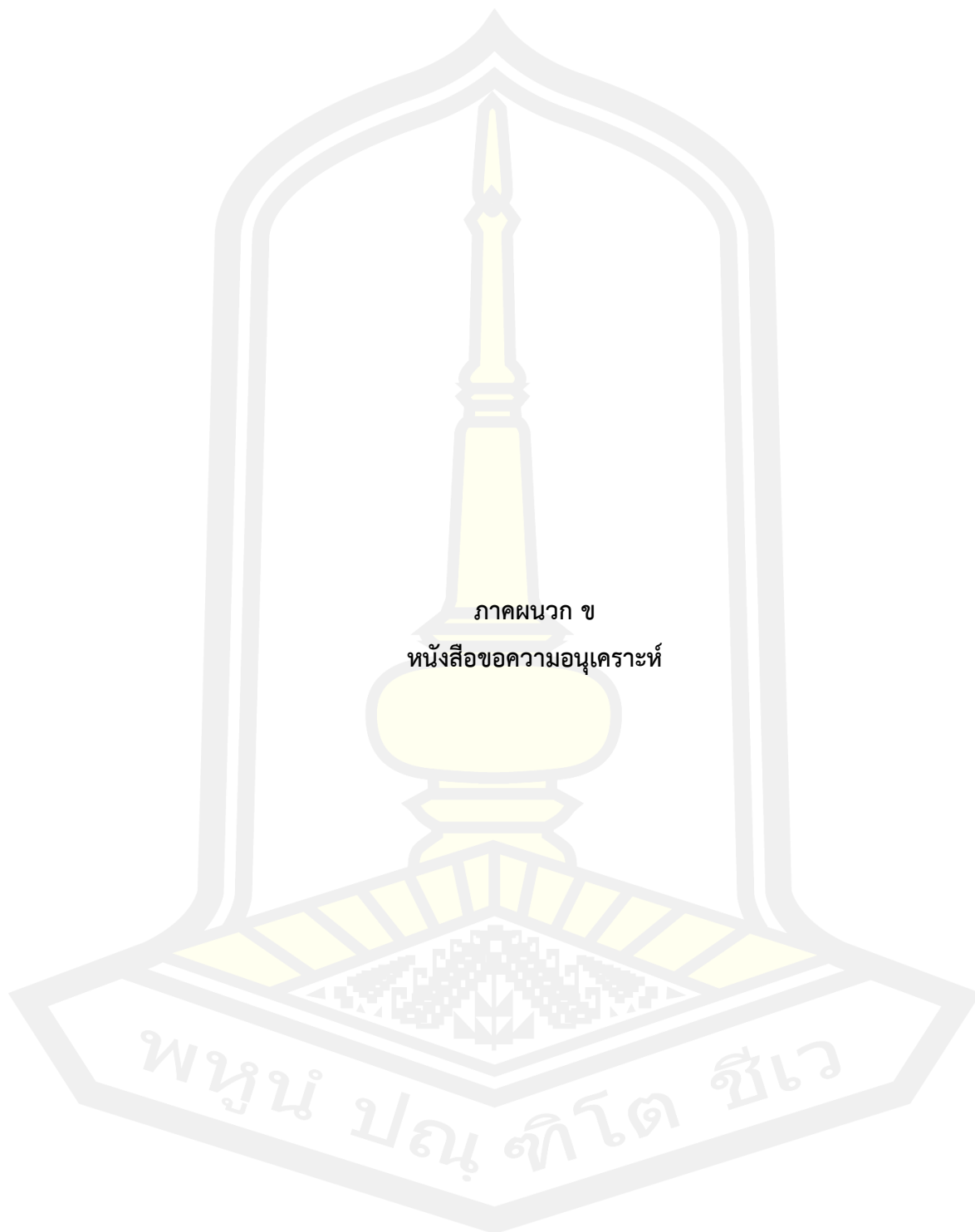
1. สาขาเซ็นทรัล นครราชสีมา ที่อยู่ 990,998 ห้อง 202 ชั้น 2 ถนนมิตรภาพ-หนองคาย ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000
2. สาขาเดอะมอลล์ นครราชสีมา ที่อยู่ 1242/2 ห้อง 3F10B2F-11A ชั้น 3 ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000
3. สาขาเซ็นทรัล อุดรธานี ที่อยู่ 277/1-3,271/5 ห้อง 223-5 ชั้น 2 ถนนประจักษ์ศิลปาคม ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 41000
4. สาขาเซ็นทรัล ขอนแก่น ที่อยู่ 325 326 ชั้น 3 ถนนศรีจันทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000

5. สาขาเซ็นทรัล อุบลราชธานี ที่อยู่ 311 ห้อง 221 ชั้น 2 ตำบลแจระแม อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี 40000
6. โรบินสัน สุรินทร์ เลขที่ 338 ห้อง 208 ชั้น 2 ตำบลสลักได อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ 32000
7. โรบินสัน ร้อยเอ็ด เลขที่ 37 ห้อง 206-7 ชั้น 2 ตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 45000
8. สาขาเซ็นทรัล ขอนแก่น เลขที่ 76/1-7 ห้อง R144 ชั้น 1 ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000
9. โรบินสัน มุกดาหาร เลขที่ 99/11 ห้อง B216-7 ชั้น 2 ถนนชยางกูร ตำบลมุกดาหาร อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร 49000
10. โรบินสัน บุรีรัมย์ เลขที่ 125 ห้อง 214 ชั้น 2 ตำบลกระสัง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ 31000

พนักงานเอไอเอส คือ หัวใจสำคัญของความสำเร็จขององค์กร ซึ่งความสำเร็จเอไอเอสให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาของพนักงานเพื่อเตรียมพร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และในขณะที่เอไอเอสเติบโตขึ้น พนักงานของเอไอเอสต้องถูกเตรียมความพร้อมให้เติบโตพร้อมกันไปด้วย โดยมีแนวทางการบริหารจัดการดังนี้

1. นโยบายและแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคล จากสายงานสนับสนุนเป็นคู่คิดทางธุรกิจ
2. สร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อเตรียมพร้อมรับการ เปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล
3. การดูแลพนักงานแบบองค์รวม
4. เอไอเอส อะคาเดมี่-พัฒนาความเป็นผู้นำ และ ฝึกอบรมพนักงาน
5. ดูแลสุขภาพอนามัยความปลอดภัยและความเป็นอยู่ ที่ดีของพนักงาน
6. สร้างความผูกพันกับองค์กร
7. ส่งมอบผลิตผลการเป็นคนที่ให้แก่สังคม

ทั้งนี้เอไอเอสมีเป้าหมายระยะยาวจาก ผลประเมินความผูกพันต่อองค์กร และผลประเมินด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและ ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน <https://th.wikipedia.org/wiki/หน้าหลัก> สืบค้นเมื่อ พฤศจิกายน 2563





### บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร 6216  
ที่ อว 0605.5(2)/ว53 วันที่ 8 มกราคม 2564

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จินตวัฒน์ ปิรมณี

ด้วย นายปิยะ บุญอบ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง : “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ม.) จิตวิทยา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา)  
รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน  
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์





ที่ อว 0605.5(2)/ว112

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

14 มกราคม 2564

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ดร.ชรัญรักษ์ ปัญญามูลงษา

ด้วย นายปิยะ บุญอบ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง : “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ม.) จิตวิทยา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174

เบอร์โทรนิสิต 0813674207

พหุ อนุ ทิ โต ชี เว





### บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร 6216  
ที่ อว 0605.5(2)/ว53 วันที่ 8 มกราคม 2564

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน พันตรีหญิง ดร.ดุขฎิ เล็บขาว

ด้วย นายปิยะ บุญอบ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง : “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ม.) จิตวิทยา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา)  
รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน  
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์





ที่ อว 0605.5(2)/ว53

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

8 มกราคม 2564

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ประยุทธ์ ไทยธานี

ด้วย นายปิยะ บุญอบ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง : “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ม.) จิตวิทยา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา)  
รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน  
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์  
โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174  
เบอร์โทรนิสิต 0813674207

พหุ ม ประถมศึกษา



ที่ อว 0605.5(2)/ว553

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

23 กุมภาพันธ์ 2564

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ดร.วิษณุวิชญ์ เขาวนิรรนาท

ด้วย นายปิยะ บุญอบ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง : “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ม.) จิตวิทยา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ในครั้งนี้

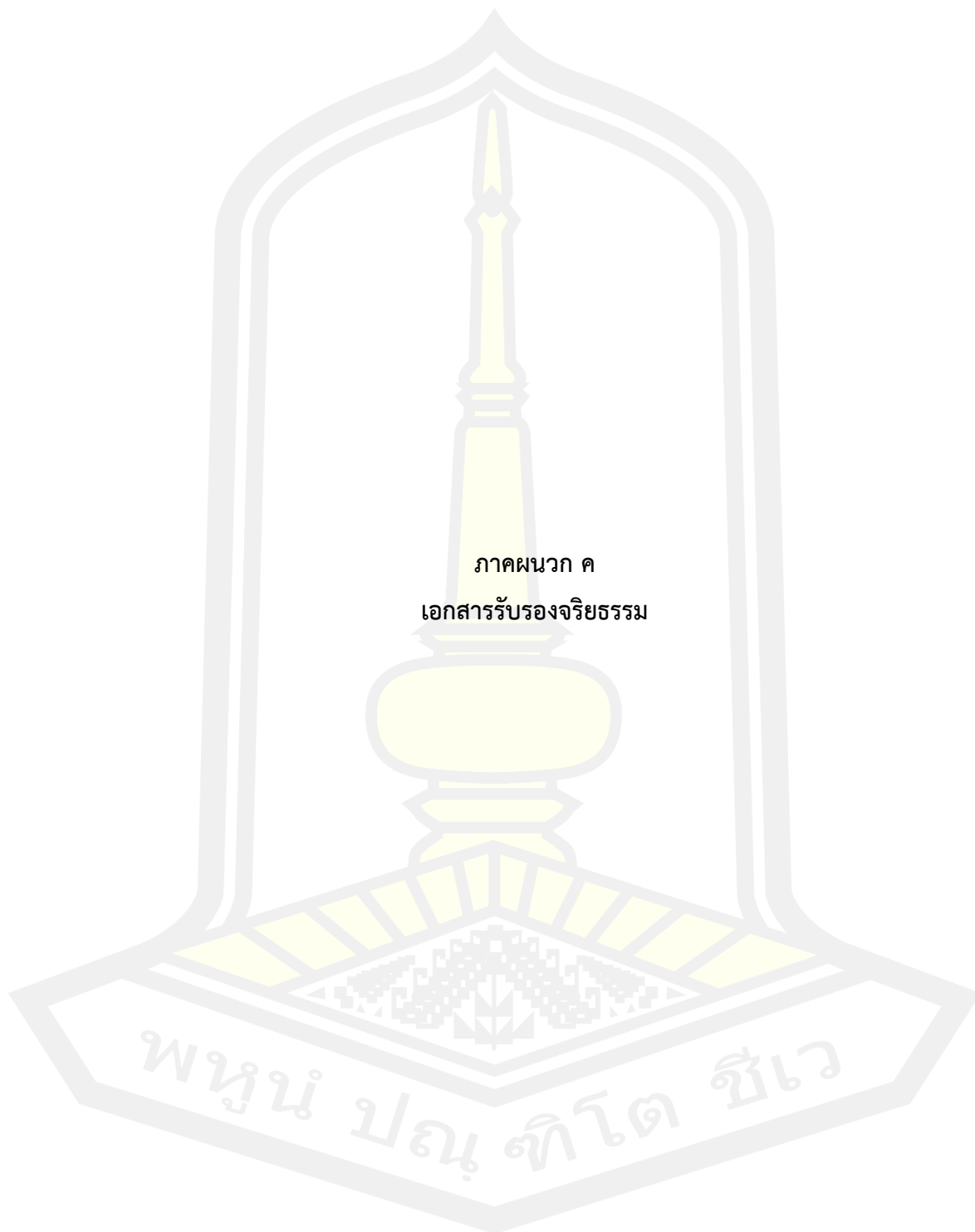
เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา)  
รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน  
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์  
โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174  
เบอร์โทรนิสิต 0813674207

พหุ อนุ ทิ โต ชี เว



ภาคผนวก ค  
เอกสารรับรองจริยธรรม

พหุจน์ ปณฺ ทิโต ชีวะ



คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เอกสารรับรองโครงการวิจัย

เลขที่การรับรอง : 199-113/2564

ชื่อโครงการวิจัย (ภาษาไทย) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ชื่อโครงการวิจัย (ภาษาอังกฤษ) The Factors Affecting to Job Burnout of AIS Customer Service Staff in the Northeast Thailand.

ผู้วิจัย : นายปิยะ บุญอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : คณะศึกษาศาสตร์

สถานที่ทำการวิจัย : สำนักงานปฏิบัติการภูมิภาค-ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประเภทการพิจารณาแบบ : แบบเร่งรัด

วันที่รับรอง : 24 มิถุนายน 2564

วันหมดอายุ : 23 มิถุนายน 2565

ข้อเสนอการวิจัยนี้ ได้รับการพิจารณาและให้ความเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคามแล้ว และอนุมัติในด้านจริยธรรมให้ดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องข้างต้นได้ บนพื้นฐานของโครงการและรายงานผลการดำเนินงานมายังคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หรือหากมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ในโครงการวิจัย ผู้วิจัยจักต้องยื่นขอรับการพิจารณาใหม่

..... กศร สุทธิจิตร .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เกษักรหญิงราตรี สุวางจิตร)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ทั้งนี้ การรับรองนี้มีเงื่อนไขดังที่ระบุไว้ด้านหลังทุกข้อ (ดูด้านหลังของเอกสารรับรองโครงการวิจัย)

ศูนย์ ปณฺ ๓๓๓๓



MAHASARAKHAM UNIVERSITY ETHICS COMMITTEE FOR  
RESEARCH INVOLVING HUMAN SUBJECTS

Certificate of Approval

Approval number: 199-113/2021

Title : The Factors Affecting to Job Burnout of AIS Customer Service Staff in the Northeast Thailand.

Principal Investigator : Mr. Piya Bun-Op

Responsible Department : Faculty of Education

Research site : AIS Customer Service Staff in the Northeast Thailand

Review Method : Expedited Review

Date of Manufacture : 24 June 2021

expire : 23 June 2022

This research application has been reviewed and approved by the Ethics Committee for Research Involving Human Subjects, Maharakham University, Thailand. Approval is dependent on local ethical approval having been received. Any subsequent changes to the consent form must be re-submitted to the Committee.

.....*Ratree S.*.....

(Asst. Prof. Ratree Sawangjit)

Chairman

Approval is granted subject to the following conditions: (see back of this Certificate)

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายปิยะ บุญอบ
วันเกิด	วันที่ 23 ตุลาคม พ.ศ. 2518
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 222/116 หมู่ที่ 2 ตำบลโคกสูง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ 30310
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทแอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ 30000
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2542      ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2565      ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พูน บุญจิตต์ ชีวะ