

**ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)**  
**The Job Burnout of Employees of Kasikorn Bank Public Company Limited**

ปาริฉัตร กฤษณเกษกุล  
Parichat Kritsanaketkul

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 2) เปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยมีดังนี้ 1) ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง 2) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ในด้านอายุ สถานภาพสมรส สัมพันธภาพในครอบครัว ภาวะครอบครัว และอายุการทำงาน แต่ไม่แตกต่างกันในด้านเพศ 3) คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

**คำสำคัญ:** ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน, คุณภาพชีวิตการทำงาน

**ABSTRACT**

The objectives of this study were 1) to study the Job Burnout of Employees of Kasikorn Bank Public Company Limited; compare 2) the Job Burnout of Employees of Kasikorn Bank Public Company Limited study based on personal factors; and investigate 3) the quality of work life that affect the Job Burnout of Employees of Kasikorn Bank Public Company Limited. The research instrument was a questionnaire. Data analysis was conducted using descriptive statistics

consisting of frequency, percentage, mean, and standard deviation. The inferential statistics consisting of one-way analysis of variance, and multiple regression analysis were also employed.

Findings are as follows: 1) The level of Job Burnout of Employees of Kasikorn Bank Public Company Limited; compare was at a moderate. 2) The quality of work life of Employees of Kasikorn Bank Public Company Limited investigation exhibited differences at the statistically significant level of .05 in the aspects of age, marital status, family relationship, family burden and working age. Differences were not found in the aspects of gender. 3) The quality of work life positively affected the Job Burnout of Employees of Kasikorn Bank Public Company Limited.

**Keywords:** The Job Burnout, The quality of work life

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจทวีความรุนแรงมากขึ้น ในด้านนวัตกรรม เทคโนโลยีของ สินค้าและบริการ ตลอดจนการแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ ในการทำธุรกิจ องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน หากองค์กรใดมีฐานความรู้ มีข้อมูลมาก หรือมีบุคลากรที่มีศักยภาพสูงย่อมสามารถสร้างความแตกต่างให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ ซึ่งบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดที่องค์กรควรต้องดูแลเอาใจใส่ เพราะเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และองค์กรต่างก็คาดหวังในผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้บุคลากรต้องทำงานหนักมากขึ้น เผชิญกับความรู้สึกกดดันหลายอย่าง รวมไปถึงความคาดหวังของบุคลากรเอง ที่ต้องการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในเรื่องค่าตอบแทน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งอาจส่งผลให้บุคลากรเกิดความเครียดสะสม จนกลายเป็นความเหนื่อยหน่ายได้ (ตริยา เลิศหัตถศิลป์, 2554)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มักพบเจอในอาชีพที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคล หรืออาชีพที่ต้องทำงานซ้ำ ๆ ทุก ๆ วัน ซึ่งเป็นความรู้สึกอ่อนล้าทั้งทางร่างกาย ทางอารมณ์ และทางจิตใจ โดยเป็นอาการของการทุ่มเทพลังและทรัพยากรด้านร่างกาย อารมณ์และจิตใจทั้งหมดไปกับการทำงาน จนทำให้เกิดความเหนื่อยล้าอ่อนล้า ท้อแท้ หหมดกำลังใจในการทำงานที่ตีต่อไป ซึ่งหากเกิดขึ้นเป็นระยะเวลาานาน ๆ จะส่งผลเสียทั้งทางร่างกายและจิตใจได้ (วิฒนา ศรีวิสัย และกล้าหาญ ณ น่าน, 2564)

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเรื่อง ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้เป็นแนวทางให้องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้นำผลการศึกษาที่ได้ไปแก้ไขปัญหา ส่งเสริมพัฒนา บำรุงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

### สมมุติฐานการวิจัย

1. พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตการทำงาน ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

### ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สายงานเครือข่ายช่องทางธุรกิจ (DNW.) สังกัดฝ่ายงาน เครือข่ายธุรกิจ กลาง 3 เขต 1 (คธ.) จำนวน 178 คน (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2564)
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม
3. ด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส สัมพันธภาพในครอบครัว ภาวะครอบครัว และอายุงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สัมพันธภาพในหน่วยงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ และการรับรู้เกี่ยวกับระบบบริหาร และตัวแปรตาม คือ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
4. ขอบเขตด้านระยะเวลาดำเนินการศึกษาวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2564 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใช้คาดการณ์ถึงโอกาสในการคงอยู่ของพนักงาน และหาวิธีรับมือ และป้องกันความเหนื่อยหน่าย
2. เพื่อให้องค์กรเห็นความสำคัญและเห็นปัญหาของพนักงาน รวมถึงหาวิธีจัดการกับปัญหา และส่งเสริมพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน

3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดน้อยลง และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

4. ผลการศึกษาทำให้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการแก้ไข พัฒนา บำรุงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

### ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Pines และ Aronson (1981) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง ความอ่อนล้าทั้งทางด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ และด้านสติปัญญา ซึ่งส่งผลให้รู้สึกอ่อนเพลียและรู้สึกหดหู่ เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อตนเองและผู้ที่อยู่รอบข้าง

Giordano (1997) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่าย มีสาเหตุมาจากความเครียดที่สะสมเป็นเวลานาน ซึ่งเกิดจาก 2 สาเหตุใหญ่คือ บรรยากาศงานที่เคร่งเครียดมากเกินไป และปริมาณงานที่มาก และความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้ด้วยการผ่อนคลาย ออกกำลังกายและรับประทานอาหารที่เหมาะสม

วิภาวรรณ ตั้งฐานทรัพย์ (2552) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกอ่อนล้าทั้งทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่นและงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ขาดความรู้สึกรักภูมิใจในความสามารถของตนเอง

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

Maslach (1997) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การทำงานในองค์กรที่มีความพลุกพล่าน เสียงดัง แสงสว่างไม่เพียงพอ หรือการถ่ายเทอากาศไม่ดี ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

สัมพันธภาพในหน่วยงาน

คณศ จุลสุคนธ์ (2555) ได้สรุปไว้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่งแสดงออกในลักษณะการร่วมมือกัน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การยอมรับซึ่งกันและกัน ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานร่วมกับ บุคคลอื่นได้

ลักษณะงานที่รับผิดชอบ

พัชรา แดงรัมย์ (2551) ได้อธิบายว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่การงานของผู้ร่วมงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรเนื่องจากบุคคลต้องอยู่ร่วมกันทำงานในองค์กรจำเป็นต้องปรับลักษณะนิสัย เจตคติของบุคคล เพื่อช่วยเป็นเครื่องผลักดันให้ปฏิบัติงานตามระเบียบ รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่น ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ และมีความซื่อสัตย์สุจริต คนที่มีความรับผิดชอบ จะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ และช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่น

การรับรู้เกี่ยวกับระบบบริหาร

Cooper (2001) กล่าวว่า รูปแบบหรือนโยบายในการทำงาน องค์กรที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานและมีการทำงานเป็นทีม พนักงานจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำกว่า องค์กรที่มีระเบียบเคร่งครัด และไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน

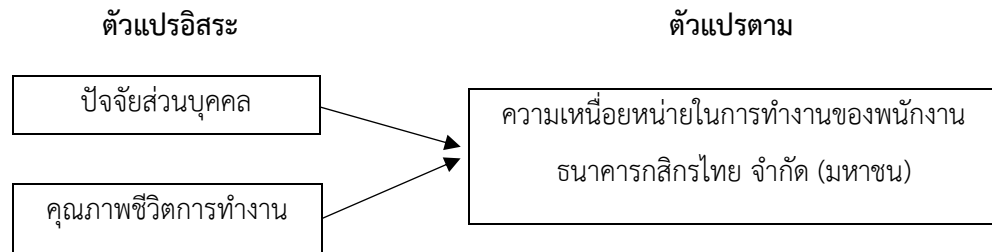
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชิตชนก คุณเจริญ (2560) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 และมีความสัมพันธ์กับด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ขณะที่การทดสอบสมมุติฐานโดยวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

อรสา กู้เกินพงษ์ (2562) ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเบื่อหน่ายในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ หลักทรัพย์ งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาผลกระทบที่เกิดจากการทำงานของพนักงานในธุรกิจหลักทรัพย์ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าความเบื่อหน่ายของพนักงานในธุรกิจหลักทรัพย์อยู่ในระดับน้อย และปัจจัยที่ส่งผลต่อความเบื่อหน่ายของพนักงานในธุรกิจหลักทรัพย์มากที่สุดคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพราะเพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลใกล้ชิดตัวพนักงานมากที่สุด นอกจากนี้การเปรียบเทียบทางสังคมด้านผลการดำเนินงานขององค์กร และการเปรียบเทียบระดับบุคคลของตัวพนักงานกับบุคคลอื่น ส่งผลต่อความเบื่อหน่ายในการทำงานของพนักงานในธุรกิจหลักทรัพย์รองลงมา ตามลำดับ

จุฑารัตน์ แซ่ลือ และสมใจ พุทธาพิทักษ์ผล (2560) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ความเข้มแข็งอดทน และการเสริมสร้างพลังอำนาจกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ความเข้มแข็งอดทนและการเสริมสร้างพลังอำนาจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 2) อายุ ความเข้มแข็งอดทน และการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน สามารถร่วมกัน

ทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความเหนื่อยหน่ายในงานได้ร้อยละ 61.30



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานกสิกรไทย สายงานเครือข่ายช่องทางธุรกิจ (DNW.) สังกัดฝ่ายงาน เครือข่ายธุรกิจ กลาง 3 เขต 1 (คธ.) จำนวน 178 คน (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2564) ใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1967) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 130 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportion Stratified Random Sampling) ประชากรแต่ละทีมงาน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการประมวลแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อเรื่องการวิจัย ทั้งนี้แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง จำนวน 1 ข้อ และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก จำนวน 5 ข้อ รวมทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน คำถามที่ใช้จะเป็นคำถามปลายปิด มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยลักษณะคำถามที่ใช้จะเป็นคำถามปลายปิด มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ โดยลักษณะคำถามที่ใช้จะเป็นคำถามปลายเปิด มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 1 ข้อ

## การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่า 0.70 ทุกข้อ และนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแล้ว มาทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง (Try-out) จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม คุณภาพชีวิตการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.909 และแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.816 แสดงว่าแบบสอบถามทั้ง 2 ตอน มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ จึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล นำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ และคำนวณค่าร้อยละ
2. แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนเกณฑ์ในการแปลผลแบ่งเป็น 5 ระดับได้แก่ ระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1.00-1.80) ระดับไม่เห็นด้วย (1.81-2.60) ระดับปานกลาง (2.61-3.40) ระดับเห็นด้วย (3.41-4.20) และระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (4.21-5.00)
3. การเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กรณีตัวแปร 2 กลุ่มคือด้านเพศ ใช้การทดสอบค่า t ส่วนตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่มคือด้านอายุ สถานภาพสมรส สัมพันธภาพในครอบครัว ภาวะครอบครัว และอายุการทำงาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
4. การทดสอบคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

## ผลการวิจัย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 มีสถานภาพโสด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 มีสัมพันธภาพในครอบครัวแบบรักใคร่กันดีและมีความสุข จำนวน 117

คน คิดเป็นร้อยละ 90 ไม่ต้องรับภาระครอบครัวใด ๆ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 และมีอายุการทำงาน นับตั้งแต่บรรจุเข้าทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สัมพันธภาพในหน่วยงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ และการรับรู้เกี่ยวกับระบบบริหาร ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมและรายด้าน (n=130)

คุณภาพชีวิตการทำงาน 4 ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	3.79	0.741	มาก
2. สัมพันธภาพในหน่วยงาน	3.79	0.629	มาก
3. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	3.59	0.772	มาก
4. การรับรู้เกี่ยวกับระบบบริหาร	3.81	0.709	มาก
<b>รวม</b>	3.74	0.568	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.81$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.79$ ) ซึ่งเท่ากันทั้ง 2 ด้าน ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.59$ )

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยสูงสุดคือ ข้อท่านคิดว่าสถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอต่อการทำงาน ( $\bar{X} = 3.98$ ) รองลงมาคือ ข้อท่านรู้สึกปลอดภัย เมื่อต้องปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร ( $\bar{X} = 3.95$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อท่านรู้สึกว่าคุณภาพสถานที่ทำงาน มีความเหมาะสม และไม่แออัด ( $\bar{X} = 3.58$ )



### สัมพันธภาพในหน่วยงาน

พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยสูงสุดคือ ข้อท่านคิดว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปได้อย่างดี ( $\bar{X} = 4.14$ ) รองลงมาคือ ข้อท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 4.13$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อท่านได้รับผลกระทบทางด้านลบจากทักษะการควบคุมอารมณ์ของหัวหน้า ( $\bar{X} = 3.32$ )

### ลักษณะงานที่รับผิดชอบ

พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยสูงสุดคือ ข้อท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่มีความหมายและสำคัญต่อองค์กร ( $\bar{X} = 3.92$ ) รองลงมาคือ ข้อท่านคิดว่าได้รับมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความรู้และความสามารถของตนเอง ( $\bar{X} = 3.62$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อท่านรู้สึกว่างงานที่ต้องรับผิดชอบ เป็นอุปสรรคต่อครอบครัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.28$ )

### การรับรู้เกี่ยวกับระบบบริหาร

พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.81$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยสูงสุดคือ ข้อท่านคิดว่าองค์กรมีการวางแผนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบและสามารถนำไปใช้ได้จริง ( $\bar{X} = 3.94$ ) รองลงมาคือ ข้อท่านคิดว่าการประสานงานในองค์กรมีความรวดเร็วและถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.88$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อท่านคิดว่าการปรับเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง พิจารณาจากความสามารถ ไม่ใช่พิจารณาจากความพึงพอใจ ( $\bar{X} = 3.72$ )

**ส่วนที่ 3** การวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยสูงสุดคือ ข้อท่านรู้สึกมีความสุขหลังจากการทำงานกับบุคคลอื่นได้สำเร็จลุล่วง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมาคือ ข้อท่านสามารถก้าวผ่านปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ และมีวิธีรับมือกับปัญหานั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.86 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อท่านคิดว่าไม่จำเป็นต้องสนใจ หรือใส่ใจว่าจะเกิดอะไรขึ้นกับบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

**ส่วนที่ 4** ผลการทดสอบสมมุติฐานสมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเหนี่ยวนำในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

**ตารางที่ 2** สรุปผลการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลกับความเหนี่ยวนำในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (n=130)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความเหนี่ยวนำในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าสถิติ	ผล
เพศ	0.229	0.633	ไม่แตกต่าง
อายุ	3.560	0.009*	แตกต่าง
สถานภาพสมรส	3.560	0.009*	แตกต่าง
สัมพันธภาพในครอบครัว	0.796	0.498	ไม่แตกต่าง
ภาระครอบครัว	4.880	0.003*	แตกต่าง
อายุการทำงาน	7.311	0.001*	แตกต่าง

\* มีนัยสำคัญที่ระดับ0.05

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า บุคลากรที่มีเพศ สัมพันธภาพในครอบครัวแตกต่างกันมีความเหนี่ยวนำในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ภาระครอบครัว และอายุการทำงานแตกต่างกันมีความเหนี่ยวนำในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่จำแนกตามอายุ พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันคือ คู่ที่ 1 พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความเหนี่ยวนำในการทำงานโดยภาพรวมมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 46 – 55 ปี, คู่ที่ 2 พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความเหนี่ยวนำในการทำงานโดยภาพรวมมากกว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า 55 ปี, คู่ที่ 3 พนักงานที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีความเหนี่ยวนำในการทำงานโดยภาพรวมมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 46 – 55 ปี, คู่ที่ 4 พนักงานที่มีอายุ 36 - 45 ปี มีความเหนี่ยวนำในการทำงานโดยภาพรวมมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 46 – 55 ปี และคู่ที่ 5 พนักงานที่มีอายุ 36 - 45 ปี มีความเหนี่ยวนำในการทำงานโดยภาพรวมมากกว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า 55 ปี

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันคือพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความเหนี่ยวนำในการทำงานโดยภาพรวมมากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่จำแนกตามภาระครอบครัว พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันคือ คู่ที่ 1 พนักงานที่ไม่ต้องรับภาระใด ๆ มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยภาพรวมมากกว่า พนักงานที่รับภาระน้อย และคู่ที่ 2 พนักงานที่ไม่ต้องรับภาระใด ๆ มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยภาพรวมมากกว่า พนักงานที่รับภาระปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันคือ คู่ที่ 1 พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยภาพรวมน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุงาน 11 - 15 ปี, คู่ที่ 2 พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยภาพรวมมากกว่า พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี, คู่ที่ 3 พนักงานที่มีอายุงาน 6 - 10 ปี มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยภาพรวมน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุงาน 11 - 15 ปี, คู่ที่ 4 พนักงานที่มีอายุงาน 6 - 10 ปี มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยภาพรวมน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุงาน 16 - 20 ปี, คู่ที่ 5 พนักงานที่มีอายุงาน 6 - 10 ปี มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยภาพรวมมากกว่า พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี, คู่ที่ 6 พนักงานที่มีอายุงาน 11 - 15 ปี มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยภาพรวมมากกว่า พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี และคู่ที่ 7 พนักงานที่มีอายุงาน 16 - 20 ปี มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยภาพรวมมากกว่า พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี

**ส่วนที่ 5** ผลการทดสอบสมมุติฐานสมมุติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

**ตารางที่ 3** คุณภาพชีวิตการทำงาน ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	b	$\beta$	t	Sig.
ค่าคงที่	1.935		5.663	0.001
1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	-0.263	-0.285	-2.849	0.005*
2. สัมพันธภาพในหน่วยงาน	0.290	0.261	2.366	0.020*
3. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	0.405	0.449	4.644	0.001*
4. การรับรู้เกี่ยวกับระบบบริหาร	-0.016	-0.016	-0.148	0.883

R = 0.593, SEE = 0.559, F = 16.701, Sig. F = 0.001

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมทาง

กายภาพ ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน และด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อทำการวิเคราะห์รายด้านจะเห็นว่า ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน และด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ส่วนด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบบริหาร ไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยใช้ค่ามาตรฐาน ( $\beta$ ) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ส่วนด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) น้อยที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ ) เท่ากับ 0.449, -0.285 และ 0.261 ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ เท่ากับ (b) 0.405, -0.263 และ 0.290 และค่าคงที่ของสมการในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ 1.935

ผลการวิเคราะห์จึงสามารถสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้ดังนี้

สมการในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = 1.935 + 0.405 (\text{ลักษณะงานที่รับผิดชอบ}) - 0.263 (\text{ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ}) + 0.290 (\text{ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน})$$

สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.449 (\text{ลักษณะงานที่รับผิดชอบ}) - 0.285 (\text{ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ}) + 0.261 (\text{ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน})$$

### สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

1. จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบบริหาร รองลงมาได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ Maslach และ Leiter (1997) ได้อธิบายเกี่ยวกับระบบการบริหารไว้ว่า บุคคลต้องมีความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญของงานแต่ละวัน ต้องมีการเลือกแนวทางและมีการตัดสินใจเลือกทรัพยากรในการปฏิบัติงาน ซึ่งหากนโยบายหรือ

กฎเกณฑ์ขาดความยืดหยุ่นหรือไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้บุคคลขาดอิสระในการทำงาน ถ้าบุคคลไม่สามารถควบคุมขอบเขตงานได้ จะทำให้ไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้

2. จากการศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิด สายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง กลุ่มอาการที่แสดงออกในลักษณะของความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และความรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการเผชิญความเครียดอย่างต่อเนื่องและไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดผลเสียต่อร่างกายและจิตใจและส่งผลกระทบต่อไปยังคนรอบข้างและองค์กร

3. จากการศึกษาเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ สถานภาพสมรส สัมพันธ์ภาพในครอบครัว ภาวะครอบครัว และอายุการทำงาน แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย บุญเอื้อ โจว (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ สัมพันธ์ภาพในครอบครัว ภาวะในดูแล ครอบครัวรายได้และรายจ่ายประจำ การรับรู้ต่อระบบบริหาร ส่วนปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สัมพันธ์ภาพในหน่วยงาน การรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน และการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง

4. จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สอดคล้องกับงานวิจัย อรสา กู้เกินพงษ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานในธุรกิจหลักทรัพย์ พบว่าความเหนื่อยหน่ายของพนักงานในธุรกิจหลักทรัพย์อยู่ในระดับน้อย และปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของพนักงานในธุรกิจหลักทรัพย์มากที่สุด คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพราะเพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลใกล้ชิดตัวพนักงานมากที่สุด นอกจากนั้นการเปรียบเทียบทางสังคมด้านผลการดำเนินงานขององค์กร และการเปรียบเทียบระดับบุคคลของตัวพนักงานกับบุคคลอื่น ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานในธุรกิจหลักทรัพย์รองลงมาตามลำดับ

#### **ข้อเสนอแนะจากการวิจัย**

1. องค์กรควรตระหนักถึงภาวะสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ทำการประเมินวัดผลงานทุก ๆ ไตรมาส เพื่อพัฒนา ปรับปรุง ส่งเสริมงานที่ถนัดให้กับพนักงาน รวมไปถึงการที่องค์กรให้สมดุลของกับชีวิตระหว่างช่วงเวลางานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน ให้มีช่วงเวลาคลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การสนับสนุน

อุปกรณ์ที่ส่งเสริมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น การเพิ่มความยืดหยุ่นสำหรับช่วงเวลาการทำงาน การส่งเสริม และพัฒนาการเรียนรู้ให้กับพนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดน้อยลง

2. ควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับพนักงาน โดยการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร เพราะบรรยากาศที่เป็นกันเอง และเกื้อกูลกัน จะส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกอยากมาทำงานมากขึ้น เมื่อพนักงานมาทำงานด้วยความสุข ผลงานที่ออกมาก็เป็นที่น่าพอใจ

3. ควรให้ความสำคัญในตัว of พนักงาน ในเรื่องของอายุ ควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่อายุมากขึ้น โดยการยกย่องชมเชย ให้ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ในเรื่องสถานภาพ ควรมีการศึกษาพฤติกรรมของพนักงานที่สถานภาพแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส องค์กรควรให้ความสำคัญกับสมดุลชีวิตในการทำงานในเรื่องสัมพันธ์ภาพในครอบครัวและภาวะครอบครัว องค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานอยู่ร่วมกันเป็นครอบครัว ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และในเรื่องของอายุการทำงาน ควรมีการเลื่อนตำแหน่งและขึ้นเงินเดือนตามอายุการทำงานอย่างเหมาะสม ตามผลงานและประสบการณ์

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรจะมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อเรื่อง ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพิ่มเติม เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมภายนอกต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อที่จะได้ทราบสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายมากยิ่งขึ้น

2. ควรทำการขยายขอบเขตงานวิจัยให้กว้างขึ้น โดยทำการศึกษาและวิจัย พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่อาศัยอยู่ในเขตต่างจังหวัด ตามภาคต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ได้รับข้อมูลที่หลากหลายจากทุกแหล่งข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ในการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูล ไปปรับปรุง พัฒนา หาแนวทางส่งเสริมให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดน้อยลง

### เอกสารอ้างอิง

คณศ จุลสุคนธ์. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและการเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ: ค้นคว้าอิสระ.

จุฑารัตน์ แซ่ลือ และสมใจ พุทธาพิทักษ์ผล. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช: วิทยานิพนธ์.

ชิตชนก คุณเจริญ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล: สารนิพนธ์.

- ติรยา เลิศหัตถศิลป์. (2554). ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของจิตแพทย์ในประเทศไทย.  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย.
- บุญเอื้อ โจว. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษากรณี  
วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานคร และวชิรพยาบาล. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร  
ศาสตร์: คั่นคว่ำอิสระ.
- พัชรา แดงรัมย์. (2551). ความหมายของความรับผิดชอบ. สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2565, จาก  
[http://patcharatangrom.blogspot.com/2008/08/1\\_2267.html](http://patcharatangrom.blogspot.com/2008/08/1_2267.html).
- วัฒนา ศรีวิไล และกล้าหาญ ณ น่าน. (2564). ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อ  
ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน).  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี: คั่นคว่ำอิสระ.
- วิภาวรรณ ตั้งฐานทรัพย์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ กลวิธีจัดการกับ  
ปัญหาในเชิงรุก และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานแห่งหนึ่ง. กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: คั่นคว่ำอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ  
องค์การ.
- สายสัมพันธ์ จำปาทอง. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณภาพชีวิตในการ  
ทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง.  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: คั่นคว่ำอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา  
อุตสาหกรรมและองค์การ.
- อรสา กู้เกินพงษ์. (2562). ความเบื่อหน่ายในการทำงานของพนักงานในธุรกิจหลักทรัพย์. กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: การคั่นคว่ำอิสระ.
- Cooper, C.L., Dewe, P.J., & O'Driscoll, M.P. (2001). A review and critique of theory, research,  
and applications. London: Organizational Stress Sage.
- Giordano, D.A. (1997). Controlling Stress and Tension. Florida: Florida Atlantic University.
- Maslach, C., & Leiter, M.P. (1997). The truth about burnout: How organizations cause personal  
stress and what to do about it (1 st ed.). Jossey-Bass Inc.
- Pines, A.M. & Aronson, E. (1981). Burnout: From Tedium to Personal Growth. New York:  
FreePress.