# ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

นาย คมศร ฐิติเศรษฐ์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

**ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2565

.....

นายคมศร จิตติเศรษฐ์

ผู้วิจัย

.....

รองศาสตราจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญยิ่ง คงอาชาภัทร,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....

รองศาสตราจารย์วิชิตา รักธรรม,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล

.....

สุทธาวรรณ ซาโต้,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

# กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง “ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ” ฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี จากความเมตตาของอาจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร ที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสำหรับการศึกษาอิสระนี้ โดยอาจารย์ได้ให้คำปรึกษา และการเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ให้การสนับสนุนด้านการตรวจสอบแก้ไขรายละเอียดเนื้อหาของการวิจัย รวมถึงกำกับดูแลขั้นตอนการวิจัย รวมถึงช่วยพิจารณาถึงความเหมาะสมขอแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณครอบครัวที่ได้ให้กำลังใจที่ดีมาโดยตลอด ซึ่งเป็นแรงผลักดันสำคัญ ขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลามาให้ข้อมูลในแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยนี้ และขอบคุณผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด ที่ช่วยสนับสนุนการทำงานมาโยตลอด

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยคาดว่าการศึกษาอิสระในครั้งนี้จะสร้างประโยชน์แก่บุคคลที่สนใจ และเป็นแนวทางให้กับบุคคลที่สนใจจะทำการศึกษาวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมต่อไป โดยหากผู้วิจัยมีข้อผิดพลาดประการใด ต้องขออภัย มา ณ ที่นี้

คมศร ฐิติเศรษฐ์

ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

BURNOUT SYNDROME AMONG COMMERCIAL CREDIT OFFICER IN COMMERCIAL BANK IN BANGKOK

คมศร ฐิติเศรษฐ์ 6350286

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ชนินทร์ อยู่เพชร, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บุญยิ่ง คงอาชาภัทร, Ph.D., สุทธาวรรณ ซาโต้, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีเป้าหมายเพื่อทำการศึกษา “ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ และเลือกสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น แบบวิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกหรือแบบบังเอิญ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2 ปีขึ้นไป ทั้งหมด 402 คน และใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามออนไลน์สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านสถานภาพ อายุ ตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ และระยะเวลาปฏิบัติงาน ซึ่งมีความแตกต่างกันนั้นส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2. ปัจจัยที่ส่งอิทธิพลกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยค่าตอบแทนและสวัสดิการ และปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร

คำสำคัญ : พนักงานตำแหน่งสินเชื่อ/ ความเครียด/ ความฉลาดทางอารมณ์/ บรรยากาศองค์กร/ ภาวะหมดไฟ

146 หน้า

# สารบัญ


| | | หน้า |
|---|---|---|
| **กิตติกรรมประกาศ** | | **ข** |
| **บทคัดย่อ** | | **ค** |
| **สารบัญตาราง** | | **ฉ** |
| **สารบัญรูปภาพ** | | **ฎ** |
| **บทที่ 1** | **บทนำ** | **1** |
| | 1.1 ที่มาและความสำคัญ | 1 |
| | 1.2 คำถามของการวิจัย | 3 |
| | 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 3 |
| | 1.4 ขอบเขตของงานวิจัย | 4 |
| | 1.5 สมมุติฐานของงานวิจัย | 4 |
| | 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 7 |
| **บทที่ 2** | **แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง** | **8** |
| | 2.1 ความหมายของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อ | 8 |
| | 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ | 9 |
| | 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด | 15 |
| | 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทน | 18 |
| | 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร (Organizational Climate) | 20 |
| | 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) | 22 |
| | 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 26 |
| | 2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย | 29 |
| **บทที่ 3** | **วิธีดำเนินการวิจัย** | **30** |
| | 3.1 รูปแบบงานวิจัย | 30 |
| | 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 31 |
| | 3.3 เครื่องมือในการเก็บข้อมูล | 32 |
| | 3.4 วิธีการเก็บข้อมูล | 37 |

# สารบัญ (ต่อ)


| | | หน้า |
|---|---|---|
| | 3.5 เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล | 37 |
| **บทที่ 4** | **ผลการวิจัย** | **40** |
| | 4.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในด้านประชากรศาสตร์ | 41 |
| | 4.2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลภาวะหมดไฟในการทำงาน | 43 |
| | 4.3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความเครียด | 47 |
| | 4.4 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) | 50 |
| | 4.5 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านค่าตอบแทน | 52 |
| | 4.6 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร | 53 |
| | 4.7 ผลวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อปัจจัยต่าง ๆ เปรียบเทียบกับข้อมูลประชากรศาสตร์ | 60 |
| | 4.8 ผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิต่อภาวะหมดไฟ โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ | 89 |
| | 4.9 ผลการทดสอบสมมุติฐาน | 94 |
| **บทที่ 5** | **อภิปรายผล สรุป และข้อเสนอแนะ** | **115** |
| | 5.1 อภิปรายผลการศึกษา | 115 |
| | 5.2 สรุปผลการศึกษา | 119 |
| | 5.3 ข้อแสนอแนะของการวิจัย | 123 |
| | 5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป | 126 |
| | 5.5 ข้อจำกัดในการวิจัย | 127 |

# สารบัญตาราง


| ตาราง | | หน้า |
|---|---|---|
| 3.1 | การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) | 39 |
| 4.1 | แสดงร้อยละและความถี่ของกลุ่มตัวอย่างในด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามเพศ | 41 |
| 4.2 | แสดงร้อยละและความถี่ของกลุ่มตัวอย่างในด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามอายุ | 41 |
| 4.3 | แสดงร้อยละและความถี่ของกลุ่มตัวอย่างในด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับการศึกษา | 42 |
| 4.4 | แสดงร้อยละและความถี่ของกลุ่มตัวอย่างในด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามสภานภาพ | 42 |
| 4.5 | แสดงร้อยละและความถี่ของกลุ่มตัวอย่างในด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน | 42 |
| 4.6 | แสดงร้อยละและความถี่ของกลุ่มตัวอย่างในด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ | 43 |
| 4.7 | แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ | 43 |
| 4.8 | แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล | 44 |
| 4.9 | แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ | 46 |
| 4.10 | สรุปส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของภาวะหมดไฟในการทำงาน | 47 |
| 4.11 | แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ | 47 |
| 4.12 | แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย | 48 |
| 4.13 | สรุปส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของความเครียด | 49 |
| 4.14 | แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) | 50 |
| 4.15 | แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านค่าตอบแทน | 52 |

# สารบัญตาราง (ต่อ)


| ตาราง | | หน้า |
|---|---|---|
| 4.16 | แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร | 53 |
| 4.17 | แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น | 54 |
| 4.18 | แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน | 55 |
| 4.19 | แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร | 56 |
| 4.20 | แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร | 57 |
| 4.21 | แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น | 58 |
| 4.22 | สรุปส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของบรรยากาศองค์กร | 59 |
| 4.23 | ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ จำแนกตามเพศ | 60 |
| 4.24 | ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) จำแนกตามเพศ | 61 |
| 4.25 | ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยด้านค่าตอบแทน จำแนกตามเพศ | 62 |
| 4.26 | ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร จำแนกตามเพศ | 62 |
| 4.27 | ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น จำแนกตามเพศ | 63 |
| 4.28 | ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน จำแนกตามเพศ | 63 |
| 4.29 | ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร จำแนกตามเพศ | 64 |

# สารบัญตาราง (ต่อ)


| ตาราง | | หน้า |
|---|---|---|
| 4.30 | ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร จำแนกตามเพศ | 65 |
| 4.31 | ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น จำแนกตามเพศ | 65 |
| 4.32 | ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย จำแนกตามระดับการศึกษา | 66 |
| 4.33 | ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) จำแนกตามระดับการศึกษา | 67 |
| 4.34 | ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ จำแนกตามสถานภาพ | 67 |
| 4.35 | ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) จำแนกตามสถานภาพ | 68 |
| 4.36 | ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยด้านค่าตอบแทน จำแนกตามสถานภาพ | 69 |
| 4.37 | ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น จำแนกตามสถานภาพ | 69 |
| 4.38 | ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ | 70 |
| 4.39 | ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร จำแนกตามสถานภาพ | 71 |
| 4.40 | ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร จำแนกตามสถานภาพ | 71 |
| 4.41 | ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ จำแนกตามอายุ | 72 |
| 4.42 | ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น จำแนกตามอายุ | 73 |

# สารบัญตาราง (ต่อ)


| ตาราง | | หน้า |
|---|---|---|
| 4.43 | ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน | 74 |
| 4.44 | ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน | 75 |
| 4.45 | ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน | 76 |
| 4.46 | ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน | 77 |
| 4.47 | ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน | 78 |
| 4.48 | ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน | 79 |
| 4.49 | ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน | 80 |
| 4.50 | ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ | 81 |
| 4.51 | ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ | 82 |
| 4.52 | ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ | 83 |
| 4.53 | ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ | 83 |
| 4.54 | ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ | 84 |
| 4.55 | ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ | 85 |

# สารบัญตาราง (ต่อ)


| ตาราง | | หน้า |
|---|---|---|
| 4.56 | ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ | 86 |
| 4.57 | ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ | 87 |
| 4.58 | การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิต่อภาวะหมดไฟ ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ จากวิธีการถดถอยเชิงพหุคูณ | 89 |
| 4.59 | การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิต่อภาวะหมดไฟ ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล จากวิธีการถดถอยเชิงพหุคูณ | 91 |
| 4.60 | การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิต่อภาวะหมดไฟ ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพจากวิธีการถดถอยเชิงพหุคูณ | 92 |
| 4.61 | สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน | 109 |

# สารบัญรูปภาพ


| รูปภาพ | | หน้า |
|---|---|---|
| 2.1 | กรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย | 29 |

# บทที่ 1
# บทนำ

## 1.1 ที่มาและความสำคัญ

ธนาคารพาณิชย์ (Commercial bank) นับเป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญกับระบบเศรษฐกิจ ทำหน้าที่เป็นแหล่งระดมเงินออมและแหล่งเงินกู้ขนาดใหญ่และสำคัญที่สุดในระบบการเงิน ธนาคารพาณิชย์ นั้นมีความสำคัญมากกับระบบเศรษฐกิจ โดยหากธนาคารพาณิชย์นั้นมีเงินทุนหมุนเวียนไม่เพียงพอ หรือขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แม้เพียงช่วงระยะเวลาสั้นๆ อาจส่งผลกระทบที่รุนแรงกับความเชื่อมั่นของประชาชนและระบบเศรษฐกิจโดยรวม โดยรายได้ของธนาคารพาณิชย์ มาจากสามช่องทางหลัก ได้แก่ รายได้จากดอกเบี้ยเงินกู้ รายได้จากค่าธรรมเนียมต่างๆ และรายได้จากการลงทุนของธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารพาณิชย์ยังมีผลิตภัณฑ์อื่นๆ เช่น บริการโอนเงิน , Mobile Banking และประกันต่างๆ เพื่อดึงดูดลูกค้า และเป็นช่องทางหารายได้เพิ่มเติม โดยพนักงานที่จะเป็นผู้นำเสนอผลิตภัณฑ์และหารายได้ให้กับธนาคารพาณิชย์เป็นหลัก คือพนักงานตำแหน่งสินเชื่อ

โลกในยุคปัจจุบันนั้นเทคโนโลยีพัฒนาและแปรเปลี่ยนไปเร็วจนไม่อาจจะคาดคิดได้ (Volatility) ทำให้โลกมีความซับซ้อน (Complexity) ความไม่แน่นอน (Uncertainty) และความไม่ชัดเจนหรือกำกวม (Ambiguity) ซึ่งเรียกว่า “VUCA World” โดยจะทำให้ทุกองค์กรแต่ละองค์กรรวมถึงธนาคารพาณิชย์ด้วยเช่นกัน ต้องแข่งขันกันเพื่อการประสบความสำเร็จและความอยู่รอด โดยมีทรัพยากรที่เป็นหัวใจหลักที่นำพาองค์กรไปยังเป้าหมายนั้นคือ “พนักงาน” ซึ่งเปรียบเสมือนฟันเฟืองหลักที่ขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงนั้นได้ ดังนั้น “พนักงาน” จึงต้องรับภาระ ความกดดัน และความเครียดในแต่ละวันของการทำงาน ซึ่งในโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทำให้พนักงานนั้นต้องเผชิญกับความเครียดและความกดดันมากขึ้นกว่าในอดีต โดยอาจจะกระทบต่อทั้งร่างกายและจิตใจของพนักงาน ก่อให้เกิดการไม่อยากที่จะทำงาน ซึ่งเกิดจากความเหนื่อยล้า และเบื่อได้ ซึ่งส่งผลกระทบให้พนักงานทำงานได้อย่างไม่มีประสิทธิผล โดยบางครั้งสามารถทวีความรุนแรงถึงขั้นทำให้พนักงานไม่มาทำงาน ขาดงาน ทำให้การดำเนินงานขององค์กรนั้นได้รับผลกระทบ ซึ่งดังกล่าวคือ ภาวะหมดไฟ (Burnout) (Maslach, 1981)

มีการออกมาประกาศในปี 2562 จากองค์การอนามัยโลก ถึงเรื่อง “ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout Syndrome)” ว่าเป็นมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก โดยเพราะกับคนรุ่นใหม่และคนในสังคมเมืองใหญ่ ซึ่งภาวะการหมดไฟนั้น ถือเป็นภาวะทางสุขภาพที่ไม่ควรมองข้ามและควรได้รับการดูแลจากแพทย์ ซึ่ง Burnout Syndrome นั้นเกิดจากความเครียดจากการปฏิบัติงานซึ่งทำให้บุคคลนั้นๆ ไม่พอใจอย่างที่คาดหวัง โดยหากปล่อยไว้เป็นยาวนาน อาจทำให้เกิดโรคอื่นตามมาได้ เช่น โรคซึมเศร้า เป็นต้น โดยลักษณะของ Burnout Syndrome นั้นคือ 1.อ่อนล้า ไม่มีแรงในการทำกิจกรรมใดๆ 2.รู้สึกเป็นทุกข์กับงานที่ปฏิบัติ ไม่อยากปฏิบัติงาน และเกิดความคิดด้านลบกับงานที่ปฏิบัติ 3.ไม่สามารถทำงานได้อย่างประสิทธิภาพเท่าเดิม (World Health Organization,2019)

ซึ่งจากข้อมูลสถิติที่รวบรวมโดย Blind พบว่าอาชีพที่มีภาวะหมดไฟสูงที่สุด คืออาชีพด้านการตลาดและการสื่อสาร โดยมี Burnout Syndrome สูงถึงร้อยละ 83.3 ถัดมาคืออาชีพการเงินและบัญชีร้อยละ 82.6 อาชีพด้านกลยุทธ์ธุรกิจอยู่ที่ร้อยละ 78.7 อาชีพด้านการขายร้อยละ 78.0 อาชีพฝ่ายบุคคลร้อยละ 77.3 และอาชีพด้านวิศวกรรมและเทคโนโลยีร้อยละ 73.8 โดยสาเหตุที่ส่งผลให้นักการตลาดที่ทำงานได้เต็มประสิทธิผล นั้นเกิด Burnout Syndrome มาจาก Micro-habits หรือพฤติกรรมเล็กๆ น้อยๆ ที่สั่งสมในแต่ละวัน ทำให้กลายเป็นภาวะหมดไฟ โดยได้ยกตัวอย่างแพลตฟอร์มที่ทำลายความสังสรรค์และความรู้สึกอยากทำงาน ได้แก่ Slack, Google Chat, Zoom, LinkedIn และ Email เนื่องจากการพยายามจะติดต่อเพื่อพูดคุยกันแบบเร่งด่วนทั้งหมดที่มีตลอด 24 ชั่วโมง ในระยะเวลา 7 วันแบบไม่มีวันหยุด ซึ่งส่งผลให้คนเกิด Burnout Syndrome เพราะต้องตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา (Blind, 2020)

จากผลสำรวจพฤติกรรมและทัศนคติจากพนักงานประจำกว่า 7,500 คน ที่ทาง Gallup ได้ไปทำการสำรวจมา พบว่าพนักงานประจำส่วนใหญ่ประสบกับ Burnout Syndrome กว่าร้อยละ 71 และมีแนวโน้มจะเพิ่มสูงมากขึ้นจากการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 เนื่องจากรูปแบบการทำงานแบบ Work From Home ที่พนักงานต้องทำงานเพิ่มมากขึ้นใช้ระยะเวลาทำงานเพิ่มขึ้น และเจอความเครียดที่เพิ่มมากขึ้น โดยมักจะมีปัจจัยหลัก 5 ข้อ ที่จะนำไปสู่ Burnout Syndrome ซึ่งได้แก่ 1.Unfair treatment at work การเลือกปฏิบัติ หรือการปฏิบัติที่ไม่ยุติธรรมในที่ทำงาน ทั้งที่เกิดขึ้นจริงๆ หรือเกิดจากความรู้สึกของตัวพนักงานเอง 2.Unmanageable workload ปริมาณงานที่ไม่เหมาะสมหรือมากเกินไป มากจนไม่สามารถบริหารจัดการได้ หรือ 3.Lack of role clarity บทบาทที่ไม่ชัดเจน ไม่รู้ว่าตัวเองต้องทำอะไรกันแน่ 4.Lack of communication and support from their manager การขาดการสื่อสารที่ชัดเจน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน 5.Unreasonable time pressure ความกดดันเรื่องเวลาแบบไม่สมเหตุสมผล เช่น การกำหนด deadline ส่งมอบงานที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ (Gallup, 2018)

ปี 2563 วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้มีการสำรวจเรื่อง 'Burnout In The City' โดยสำรวจจากคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,210 คน แบ่งเป็นเพศชายร้อยละ 34 และเพศหญิงร้อย 66 โดยจะเห็นได้ว่าร้อยละ 12 อยู่ใน Burnout Syndrome และอีกร้อยละ 57 มีความเสี่ยงสูงที่จะ Burnout Syndrome และยังพบอีกว่าช่วงอายุที่นั้นมีผลกับ Burnout Syndrome โดยกลุ่มคน Gen Z มี Burnout Syndrome เป็นอันดับหนึ่งร้อยละ 17 รองลงมาเป็นกลุ่มคน Gen Y มี Burnout Syndrome ร้อยละ 13 ในขณะที่กลุ่ม Baby boomer นั้นมี Burnout Syndrome ร้อยละ 7 และในด้านของกลุ่มอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มี Burnout Syndrome และภาวะเสี่ยงที่กำลังจะหมดไฟสูงที่สุดร้อยละ 77 ถัดมาได้แก่ กลุ่มพนักงานเอกชน ร้อยละ 73 กลุ่มข้าราชการ ร้อยละ 58 และกลุ่มทำธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 48

ซึ่งปัจจุบันมีการศึกษาวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับ Burnout Syndrome กับกลุ่มประชากรแพทย์ พยาบาล บุคลากรทางสาธารณสุขเป็นส่วนมาก แต่สำหรับการศึกษาในกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนยังมีไม่มากนัก ซึ่งพนักงานบริษัทเอกชนมีภาวะหมดไฟและความเสี่ยงที่กำลังจะหมดไฟเป็นอันดับต้นๆ ดังนั้น จึงสนใจศึกษาภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาสาเหตุที่ก่อให้เกิด Burnout Syndrome และทำให้ธนาคารพาณิชย์พัฒนาแก้ไขวิธีการดูแลพนักงาน ที่เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดได้อย่างเหมาะสม

## 1.2 คำถามของการวิจัย (research question)

1. ปัจจัยด้านไหนบ้างที่ส่งผลกับภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

2. พนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์มีภาวะหมดไฟอยู่ในระดับใด

## 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objective)

1. เพื่อทำการศึกษาระดับของภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

## 1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research ) เพื่อศึกษา “ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” กลุ่มตัวอย่างในวิจัยฉบับนี้เป็นกลุ่มพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพหมานคร โดยได้เลือกใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบ Non-Probability sampling ทั้งหมด 402 คน ระยะการรวบรวมข้อมูลเริ่มตั้งแต่เดือน สิงหาคม-ตุลาคม 2565

## 1.5 สมมุติฐานของงานวิจัย

ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาหลักการ ทฤษฎี แนวคิด และการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถตั้งสมมุติฐานที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยมีสมมุติฐาน ดังต่อไปนี้

- สมมุติฐานที่ 1.1 ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 1.2 ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 1.3 ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 2.1 ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 2.2 ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 2.3 ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 3.1 ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 3.2 ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 3.3 ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 4.1 ปัจจัยด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 4.2 ปัจจัยด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 4.3 ปัจจัยด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 5.1 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 5.2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 5.3 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 6.1 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 6.2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 6.3 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 7.1 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 7.2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 7.3 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 8.1 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 8.2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 8.3 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 9.1 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 9.2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 9.3 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 10.1 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 10.2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- สมมุติฐานที่ 10.3 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อช่วยพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ Burnout Syndrome

2. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนามาตรการป้องกัน แก้ไขปัญหา Burnout Syndrome ของพนักงานการตลาดของธนาคารพาณิชย์ เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิต เพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงานให้กับพนักงานได้

3. สามารถนำผลสรุปจากการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้สำหรับการปรับปรุงนโยบายและพัฒนากระบวนการบริหารงานทรัพยากรบุคคลได้

# บทที่ 2
# แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ครั้งนี้เป็นการศึกษา “ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยทำการได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับเป็นแนวทางในการกำาหนดกรอบแนวคิด สรุปหัวข้อได้ดังนี้

2.1 ความหมายของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทน

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร (Organizational Climate)

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 2.1 ความหมายของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อ

พนักงานสินเชื่อ หมายถึง บุคคลที่เป็นพนักงานของทางธนาคารตามสาขาของธนาคารต่างๆ ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการในด้านการอำนวยสินเชื่อเพื่อให้กับลูกค้า ตั้งแต่การให้คำปรึกษาให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารสำหรับสินเชื่อ เป็นต้น (นันทวัน อัศวะคูชัย, 2560)

พนักงานสินเชื่อ/เจ้าหน้าที่สินเชื่อ หมายถึง พนักงานของธนาคารพาณิชย์ไทยซึ่งมีหน้าที่หลักในการติดต่อ ประสานงานกับลูกค้าธุรกิจเพื่อการอำนวยสินเชื่อรวมถึงการเรียกชำระหนี้ ซึ่งประกอบไปด้วยพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งทำหน้าที่หลักคือการอำนวยสินเชื่อและเรียกชำระหนี้จากลูกค้าโดยตรง และพนักงานระดับบริหารในตำแหน่งผู้ช่วยและตำแหน่งผู้จัดการ ซึ่งมีหน้าที่ในหลักในการอำนวยสินเชื่อและเรียกชำระหนี้จากลูกค้าเช่นกัน แต่จะรับผิดชอบลูกค้ารายใหญ่ (ปริญธร สุทวีทรัพย์, 2553)

พนักงานสินเชื่อ/เจ้าหน้าที่สินเชื่อ หมายถึง พนักงานหรือบุคคลที่ทำงานในแต่ละสาขาของธนาคารพาณิชย์ ที่มีหน้าที่บริการด้านสินเชื่อให้กับลูกค้าประเภทต่างๆ (อริยะ ลี้ประกอบบุญ, 2546)

สำหรับงานวิจัยนี้พนักงานตำแหน่งสินเชื่อ คือ พนักงานของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้ซึ่งมีหน้าที่หลักคือการอำนวยสินเชื่อให้แก่ลูกค้าประเภทต่างๆ ตั้งแต่การให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า ให้รายละเอียดของสินเชื่อและการเตรียมเอกสารสำหรับทำสินเชื่อ ไปจนถึงการเรียกชำระหนี้คืนจากลูกค้า

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ

### 2.2.1 ความหมายและคำนิยามของภาวะหมดไฟ

Maslach, Schaufeli, and Leiter (2001) กล่าวถึง Burnout Syndrome ว่าเป็นปฏิกิริยาของบุคคลที่ตอบสนองต่อความเครียดจากการทำงานที่ได้สะสมมาเป็นช่วงระยะเวลานาน โดยบุคคลจะมีอาการที่แสดงออกถึงความอ่อนล้า ความอ่อนเพลีย และมีความสนใจในงานลดลง และรู้สึกไม่มีประสิทธิภาพหรือรู้สึกไม่บรรลุเป้าหมายในงานของตนเอง ซึ่ง Burnout Syndrome เป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นได้กับคนที่ทำงานเกี่ยวข้องกับคน หรือมีการติดต่อกับคนอื่น (อ้างถึงใน พฤกษา พฤทธิสาริกร, 2563)

ภาวะหมดไฟ (Burnout Syndrome) หมายถึง การที่บุคคลทำงานต่อเนื่องเป็นช่วงระยะเวลานาน จนเกิดเป็นความเครียดสะสม เรื้อรัง ซึ่งอาจจะเกิดโดยที่บุคคลนั้นไม่รู้ตัว แต่จะสามารถรับรู้ได้จากอาการที่แสดงออกมาทั้งทางกาย ทางจิตใจ และพฤติกรรม ซึ่งเป็นเหตุให้มีความรู้สึกท้อแท้ เบื่อ ไม่อยากและไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการได้เต็มประสิทธิภาพ (ปทุมรัตน์ สกุลพิมลรันต์, 2556)

Cordes and Dougherty (1993) ได้สรุปความหมายที่นักวิจัยให้ความหมายต่อ Burnout Syndrome ไว้อย่างหลากหลาย ประกอบด้วย (อ้างถึงใน พฤกษา พฤทธิสาริกร, 2563)

1. การที่บุคคลรู้สึกผิดหวัง ล้มเหลว เหน็ดเหนื่อยอย่างมากจนนำไปสู่ความอ่อนล้าอ่อนเพลีย
2. การที่บุคคลสูญเสียความคิดที่แปลกใหม่และหมดความสร้างสรรค์
3. การที่บุคคลสูญเสียความรับผิดชอบกับงานที่ปฏิบัติ
4. การที่บุคคลห่างเหินกับองค์กร งาน เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า
5. ปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดที่สะสมมายาวนาน

6. การที่บุคคลมีทัศนคติที่ไม่เหมาะสมต่อตนเองและลูกค้า ซึ่งนำไปสู่ความรู้สึก ไม่สบายกาย ไม่สบายใจ

Burnout Syndrome หมายถึง ปฏิกิริยาของคนในการตอบสนองถึงความเครียดในการปฏิบัติงานที่สะสมมาเป็นช่วงเวลาที่ยาวนาน โดยบุคคลที่เกิดภาวะหมดไฟจะมีอาการเหนื่อยล้าและอ่อนเพลียเป็นอย่างมาก หมดความสนใจ และปฏิบัติงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพได้หรือไม่สามารถจะบรรลุเป้าหมายในงานที่กำลังทำอยู่ได้ โดย Burnout Syndrome สามารถเกิดขึ้นได้กับผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีการติดต่อกับบุคคลหรือเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น (วราภรณ์ เลิศวิลัย, 2563)

สำหรับงานวิจัยนี้ ภาวะหมดไฟ (Burnout Syndrome) คือ ภาวะของผู้ที่หมดความสนใจสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน รู้สึกเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย เบื่อหน่าย ท้อแท้ หมดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานและไม่อยากปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลกับทั้งทางจิตใจและกายภาพของบุคคลที่เกิดภาวะดังกล่าว ทำให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพไม่ได้

**2.2.2 สาเหตุของการเกิดภาวะหมดไฟ**

สาเหตุของภาวะหมดไฟตามแนวคิดของ Maslach, Schaufeli and Leiter (2001); Maslach (1986 อ้างถึงใน สิระยา สัมมาวาจ, 2532) สามารถจำแนกได้ออกเป็น 3 ปัจจัยหลัก คือ

**ปัจจัยจากตัวบุคคล**

1) อายุ เป็นปัจจัยนำมาศึกษาถึงความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ซึ่งหลายงานวิจัยกล่าวว่า พนักงานที่อายุมากจะมีแนวโน้มในเกิด Burnout Syndrome ได้น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย เนื่องจากพนักงานที่มีอายุน้อยกว่านั้น ผ่านประสบการณ์การทำงานมาน้อยกว่าพนักงานที่อายุมาก ทำให้พนักงานที่มีอายุมากกว่าจะแก้ปัญหาได้ดีกว่า

2) เพศ มีบางงานวิจัยพบว่าผู้หญิงมีแนวโน้มในการเกิด Burnout Syndrome มากกว่าเพศชาย โดยจะมีความรู้สึกอ่อนล้ามากกว่า บางงานวิจัยพบว่าเพศชายมี Burnout Syndrome ด้านการเมินเฉยสูงกว่าเพศหญิง แต่บางงานวิจัยกลับพบว่าเพศไม่มีผลกับระดับ Burnout Syndrome

3) สถานภาพ บุคคลที่มีสถานภาพโสดโดยเฉพาะกับผู้ชายจะมีความเสี่ยงที่จะเกิด Burnout Syndrome มากกว่าผู้ชายที่มีสภานภาพสมรส และหากเทียบกับผู้ที่เคยสมรส แต่หย่าเรียบร้อยแล้ว บุคคลที่มีสถานภาพโสดก็ยังมีระดับ Burnout Syndrome มากกว่า บุคคลที่หย่าร้างแล้วเช่นกัน

4) ระดับการศึกษา พบว่าบุคคลที่มีสถานะด้านการศึกษาที่สูงกว่าจะมีแนวโน้มเกิด Burnout Syndrome ได้มากกว่าผู้ที่ระดับการศึกษาด้อยกว่า ซึ่งอาจเกิดจากผู้ที่มีสถานะด้านการศึกษาสูงกว่า ส่วนใหญ่นั้นจะได้รับงานที่มีมูลค่างานสูงกว่า ได้รับคาดหวังมากกว่า ทำให้เกิดความเครียดมากกว่า และเกิด Burnout Syndrome ได้มากกว่า

5) บุคลิกภาพ ผู้ที่มีความอดทนต่ำ โดยคนที่มีบุคลิกภาพแบบไม่มีส่วนร่วมกับกิจกรรมในการทำงานหรือไม่ยอมรับความเปลี่ยนแปลง บุคคลที่ไม่เชื่อในการกระทำของตนเอง แต่เชื่อในอำนาจที่ควบคุมจากภายนอกอย่างเรื่อง โชคชะตา โดยส่วนใหญ่จะมีระดับ Burnout Syndrome มากกว่าบุคลิกภาพแบบอื่น นอกจากนี้การศึกษาบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ พบว่า ผู้ที่มีบุคลิกแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ ที่มีลักษณะไม่มั่นใจ วิตกกังวลง่าย เศร้าซึม ท้อแท้ จะมีแนวโน้มเกิด Burnout Syndrome ได้ง่าย

6) ระยะเวลาปฏิบัติงาน โดย Maslach มักเจอว่าผู้ที่เริ่มทำงานอยู่ในช่วง 1 – 5 ปีแรก ในกลุ่มบุคคลอาชีพเกี่ยวข้องกับการบริการด้านสังคม มีจะเกิด Burnout Syndrome ได้สูงกว่าผู้ที่ทำงานมามากกว่า 5 ปี ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ที่ทำงานมานานกว่า มักมีวัยวุฒิและประสบการณ์มากกว่า

## ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน

1) ความต้องการของงาน จากการศึกษาเรื่องภาระงานเชิงปริมาณในหลากหลายงานวิจัย สรุปได้ว่า ปริมาณงานที่มากเกินไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้เวลาที่จำกัดมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับ Burnout Syndrome โดยส่งผลให้รู้สึกอ่อนล้า อ่อนเพลีย ในขณะที่ภาระงานเชิงคุณภาพจะมีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งในเรื่องของบทบาทและความคลุมเครือของบทบาท โดยทั้ง 2 ปัจจัย ภาระงานเชิงปริมาณและคุณภาพมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางถึงมากกับ Burnout Syndrome

2) ทรัพยากรในงาน พบว่าการขาดการสนับสนุนจากหัวหน้าและผู้เกี่ยวข้องกับงาน มีความความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome นอกจากนี้ยังเชื่อว่าการสนับสนุนทางสังคมนั้นช่วยลดความกดดันจาก Burnout Syndrome ได้ โดยหากได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่น้อยอาจทำให้เกิด Burnout Syndrome สูงขึ้น แต่หากพนักงานได้รับการช่วยเหลือจากสังคมมาก โอกาสที่จะเกิด Burnout Syndrome ก็จะลดลง และยังพบอีกว่าการมีได้รับพื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น และอิสระในการทำงานเป็นอีกปัจจัยที่มีผลต่อ Burnout Syndrome

**ปัจจัยด้านองค์กร**

ปัจจัยด้านองค์กรจะเน้นความสำคัญกับโครงสร้างองค์กรกับกระบวนการจัดการภายในองค์กร การปฏิบัติตามหลักกฎระเบียบซึ่งหากมีมากเกินไปจะทำให้เกิด Burnout Syndrome ซึ่งรวมไปถึงการจัดสรรทรัพยากรบุคคลที่ไม่มีประสิทธิภาพ อย่างพนักงานไม่เพียงพอและไม่เสมอภาคกัน องค์กรที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้ง เช่น การลดขนาดองค์การ หรือการควบรวมกิจการ ซึ่งทำให้พนักงานต้องรับความกดดันเพิ่มมากขึ้น ต้องทุ่มเทเวลา และความพยายามให้กับงานมากขึ้น ในขณะที่อาจจะได้รับผลตอบแทนที่เท่าเดิมหรือน้อยกว่าเดิม โอกาสความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในอาชีพ เป็นปัจจัยที่อาจเป็นตัวกระตุ้นให้เกิด Burnout Syndrome

สาเหตุหรือตัวแปรหลักของ Burnout Syndrome คือความเครียดทางจิตใจและความเครียดทางกาย ซึ่งทำให้กระบวนการคิด การประเมินทางความคิด รวมถึงการตอบสนองต่อความเครียด 3 ประการได้แก่ การแสดงออกอาการทางกาย การแสดงออกอาการทางพฤติกรรมและการแสดงออกอาการทางจิตใจ Greenberg (2005 อ้างถึงใน สุนันท์ยา นิธิวาสิน, 2562)

สาเหตุที่ทำให้เกิด Burnout Syndrome นั้นมาจากความเครียดจากสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับงานและเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น การขาดอิสระด้านการปฏิบัติงาน ปริมาณงานที่เยอะเกินไป กฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ความเครียด และการมีปฏิสัมพันธ์ที่แย่กับเพื่อนที่ทำงาน ซึ่งพนักงานบางคนอาจเกิดความคิดไปในทางลบ ส่งผลให้ทำงานได้ด้อยลง และถอยห่างจากบุคคลผู้เกี่ยวข้องกับงานได้ Cherniss (1980 อ้างถึงใน ปองกานต์ ศิโรรัตน์, 2563)

**2.2.3 อาการของภาวะหมดไฟ**

Burnout Syndrome เป็นภาวะที่ซับซ้อน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก อาการของภาวะหมดไฟมีทั้งอาการทางจิตใจและอาการทางร่างกายที่เป็นผลจากจิตใจ และอาการทางสังคม (วราภรณ์ เลิศวิลัย, 2563)

อาการทางจิตใจ อาการหลักที่พบในบุคคลผู้เกิด Burnout Syndrome คืออาการที่บุคคลอ่อนล้า เพลียอย่างต่อเนื่อง เรื้อรัง นอนหลับยาก ถ้านอนแล้วไม่อยากตื่น ประสบปัญหาด้านความจำ มีความกระตือรือร้นลดลง เกิดทัศนคติในด้านลบ บุคลิกภาพเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ควบคุมอารมณ์ได้น้อยลง อารมณ์เสียง่ายขึ้น ขาดสมาธิในการทำงาน สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาได้ลดลง วิตกกังวลและมีอาการซึมเศร้า

อาการทางกาย อาการหลักที่พบได้บ่อยคือ นอนไม่หลับ หลับไม่สนิท ปวดศีรษะ วิงเวียนศีรษะ ปวดศีรษะแบบไมเกรน อ่อนเพลีย อ่อนล้า คลื่นไส้ ปวดตามกล้ามเนื้อ ปวดหลัง ระบบทางเดินอาหารทำงานผิดปกติ น้ำหนักลดหรือเพิ่มจากปกติเนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงนิสัยใน

การรับประทานอาหาร ความผิดปกติของระบบหัวใจและหลอดเลือด เช่น หัวใจเต้นผิดจังหวะ หัวใจเต้นเร็ว เป็นต้น

บุคคลที่มี Burnout Syndrome อาจจะทำให้ส่งความรู้สึกด้านลบไปยังเพื่อนร่วมงานและคนใกล้ชิดได้ ทั้งอาจเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลลดลง หรือแม้แต่การนำไปสู่กับติดเหล้าหรือการเสพยาเสพติด โดยการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมดังกล่าวจะยิ่งสร้างความขัดแย้งระหว่างบุคคลซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการทำงานทั้งทางด้านการทำงานเป็นทีม การใช้ชีวิต โดยการแสดงอาการของภาวะหมดไฟเป็นการแสดงถึงความล้มเหลวต่อการปรับตัวกับความเครียดของบุคคลนั้น

จำแนกลักษณะอาการของภาวะหมดไฟออกเป็น 5 ประเภท ตาม สารานุกรมจิตวิทยา ฉบับราชบัณฑิตสภา (2561) เป็นดังนี้ (ปองกานต์ ศิโรรัตน์, 2563)

อาการที่แสดงทางจิต เช่น ซึมเศร้า โกรธ อึดอัดใจ ทำให้ขาดความขยัน ไม่มีสมาธิ และเรียนรู้ได้ช้าลง

อาการที่แสดงทางกาย คือ อาการตึงเครียดทางกายแบบคลุมเครือ เช่น คลื่นไส้ ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ

อาการที่แสดงทางพฤติกรรม คือ การกระทำที่เกิดจากความเครียดสะสม เช่น กระวนกระวาย บริโภคกาเฟอีนมากขึ้น ติดสุราและยาเสพติด รวมถึงพฤติกรรมเฉพาะในที่ทำงาน เช่น ขาดงานบ่อย

อาการที่แสดงทางสังคม คือ ชอบแยกตนเองจากผู้อื่นที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น เพื่อนหรือลูกค้า

ทัศนคติไม่ดี คือ มีความคิดในแง่ร้าย ไม่มีกำลังใจ ไม่แคร์สิ่งรอบข้าง และมองโลกในแง่ลบทั้งหมด

Maslach (1986) ได้มีการจำแนกกลุ่มของภาวะหมดไฟออกเป็น 3 กลุ่มและอธิบายถึงกลุ่มอาการดังกล่าวในแต่ละกลุ่มดังนี้ (อ้างถึงใน สุนันท์ษา นิธิวาสิน, 2562)

1. ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการของคนที่หมดกำลังใจ หมดพลัง เหนื่อยหน่ายจนแทบจะไม่ไหว และไม่สามารถเติมพลังเหล่านั้นได้ ซึ่งส่งผลให้หมดแรงจูงใจ หมดกำลังใจ สิ้นหวัง มีความท้อแท้ในการปฏิบัติงานการรวมถึงการใช้ชีวิต หมดแรงผลักดันที่จะแก้ไขปัญหา ซึ่งหากอาการเหล่านี้เกิดขึ้นมาสักระยะแล้ว จะก่อให้เกิดผลทางร่างกาย ปวดศีรษะ ไม่อยากทำงาน หมดความกระตือรือร้น ซึ่งเป็นอาการที่สังเกตได้ ง่ายที่สุดของภาวะหมดไฟ ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นลักษณะอาการที่สำคัญในช่วงเริ่มแรกของกลุ่มอาการภาวะหมดไฟ แต่ยังคงแก้ไขได้

2. ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล (Depersonalization) เป็นภาวะต่อเนื่องจากข้อที่หนึ่ง ซึ่งยังคงรักษาได้ แต่จะเพิ่มความลำบากในการรักษาเพิ่มมากขึ้น โดยจะเริ่มมีความคิดแง่ไม่ดีกับบุคคลอื่นๆ หรือคาดเดาไปในทางร้ายรวมไปถึงความรู้สึกที่มักไม่ชอบผู้คนได้ง่าย ๆ จนทำให้เกิดปัญหาความการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น แสดงความก้าวร้าว ไม่ใส่ใจในคำขอร้องหรือความต้องการของบุคคลอื่น ล้มเหลวในการที่จะให้ความช่วยเหลือดูแลหรือให้บริการ และเมื่อบุคคลมีลักษณะนี้ จะแยกตัวออกไปโดยไม่ชอบมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

3.ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ (Decreased Occupational Accomplishment) เมื่อบุคคลเกิดทัศนคติและความรู้สึกด้านลบกับงานและเพื่อนร่วมงาน ก่อให้เกิดการทำงานได้ด้อยลง ซึ่งตนเองรับรู้ได้ถึงการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมเหล่านี้ ส่งผลให้รู้สึกว่าไม่สามารถพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานได้ เริ่มเกิดความคิดที่ว่าตนเองล้มเลวและเริ่มนับถือตนเองลดลง รู้สึกไม่มีคุณค่า มองไม่เห็นถึงผลงานและความสามารถของตนเอง

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ จะใช้อาการที่แบ่งตาม Maslach (1986) ที่ได้จำแนกกลุ่มภาวะหมดไฟออกเป็น 3 กลุ่ม คือด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล และด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ

### 2.2.4 ผลกระทบของภาวะหมดไฟ

Maslach, Jackson, and Leiter (2001) กล่าวว่า Burnout Syndrome ประกอบไปด้วยการไม่มาทำงาน การออกจากงาน โดยหากบุคคลที่มีอาการ Burnout Syndrome จะทำให้ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานด้อยลง กล่าวคือ Burnout Syndrome มีผลโดยตรงกับการไม่มาทำงาน การออกจากงานของผู้ปฏิบัติงาน และปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้วย นอกจากนี้ภาวะหมดนั้นยังมีแนวโน้มที่จะเป็นสาเหตุของปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ความวิตกกังวลและโรคซึมเศร้า (อ้างถึงใน พฤกษา พฤทธิสาริกร, 2563)

ดุษฎี, กฤตนัย, เกยูรมาศ (2557) ได้มีการแบ่งผลกระทบของ Burnout Syndrome ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1) ต่อตัวบุคคล

Burnout Syndrome นั้นทำให้บุคคลเกิดความคิดว่าตนเองนั้นทำงานออกมาได้แย่ ส่งผลให้เกิดความเครียด และอารมณ์เสียง่ายขึ้น ความขยันในการทำงานหายไป ไม่มีการแก้ไขหรือปรับปรุงปัญหา เบื่อหน่าย ไม่ผูกพันกับงาน บุคคลจะเลี่ยงงานหรือไม่อยากมีส่วนร่วมในสิ่งที่เกี่ยวกับงาน ในด้านสัมพันธภาพ บุคคลจะมีความคนใจผู้อื่นน้อยลง จะพยายามแยกตนเองออกมาทำงานตามลำพัง ไม่อยากติดต่อพูดคุยกับผู้อื่น รวมถึงส่งผลต่อความสัมพันธ์ภายในครอบครัว

เนื่องจากความเครียดสะสมอาจจะทำให้บุคคลกลับมาระบายอารมณ์กับครอบครัว หรืออาจจะละเลยหน้าที่ จนเกิดเป็นความขัดแย้งภายในครอบครัวได้

2) ต่อองค์การ

Burnout Syndrome จะทำให้บุคคลมีทัศนคติด้านลบกับงาน รวมไปถึงเพื่อนร่วมงาน บุคคลที่เกิด Burnout Syndrome จะรู้สึกเบื่อ ประสิทธิภาพลดลง ซึ่งสามารถทำให้ลาออกได้ ซึ่งอาจทำให้กระบวนการทำงานและภาพลักษณ์ขององค์กรเสียได้ รวมไปถึงทำให้องค์การต้องเสียทรัพยากรในการคัดเลือก สรรหา คัดกรองรวมถึงฝึกอบรมบุคลากรใหม่

พฤติกรรมและลักษณะอาการที่เกิดขึ้นจาก Burnout Syndrome นั้นส่งผลเสียต่อพนักงานทั้งด้านจิตใจและกายภาพ โดยอาจจะต้นเหตุให้เกิดเป็นโรคซึมเศร้าเพิ่มมากขึ้นได้ รวมถึงอาจก่อให้เกิดภาวะไม่ปกติทางจิตใจหรือชักนำทำให้เสพยาเสพติด (กรมควบคุมโรค, 2562) สำหรับผลกระทบด้านลบต่อองค์กร พนักงานอาจมีการแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมหรืออารมณ์รุนแรงต่อเพื่อนร่วมงาน ประสิทธิภาพด้อยลง ลางานบ่อยขึ้น การขาดงานอย่างไม่มีสาเหตุ และพนักงานลาออกในที่สุด Rasoulian (2004 อ้างถึงใน ปองกานต์ ศิโรรัตน์, 2563)

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

### 2.3.1 ความหมายและคำนิยามของความเครียด

ความเครียด หมายถึง สภาวะของจิตใจและร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไป โดยบุคคลจะมีการตอบโต้ตอบกับสิ่งเร้าที่เข้ามา จนเกิดเป็นความกังวล ซึ่งเกิดจากการที่ต้องปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้นต่างๆ ที่เกิดจากสภาพแวดล้อมที่ทำให้ไม่สบายใจ (นฤตวัน ชัชราภรณ์, 2559)

ความเครียด หมายถึง สภาวะที่ไม่มีความสมดุล จากการโดนกระตุ้นจากสิ่งเร้า ซึ่งก่อให้เกิดเป็นความคุกคามให้กับร่างกายและจิตใจ ทำให้วิตกกังวลและไม่สบายใจ (มนทิรา แสงฤทธิ์เดช, 2560)

ความเครียด เป็นสภาวะที่จิตใจนั้นตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เข้ามาคุกคาม ซึ่งส่งผลให้มีความเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านของจิตใจและกายภาพ เพื่อที่จะปรับตัวให้บุคคลนั้นสามารถจัดการต่อสิ่งเร้า และแสดงออกมาทางพฤติกรรมที่สามารถมองเห็นและไม่สามารถมองเห็น เพื่อให้ร่างกายเกิดสมดุล (สุนันท์ษา นิธิวาสิน, 2562)

ความเครียด หมายถึง สิ่งเร้าที่ส่งผลกับด้านจิตใจ ซึ่งสภาวะจิตใจที่เปลี่ยนแปลงไปจะส่งผลต่อร่างกาย โดยเมื่อบุคคลมีความเปลี่ยนแปลงจะรู้จักการจัดการกับความเครียด โดย

ความเครียดมีทั้งผลกระทบเชิงลบและเชิงบวก ซึ่งการจัดการความเครียดนั้นขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล (เมธา สุธาพันธ์, 2563)

สำหรับงานวิจัยนี้ความเครียด หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ตอบโต้ต่อสิ่งที่เข้ามากระตุ้น เพื่อปรับให้บุคคลนั้นสามารถจัดการกับสิ่งเร้านั้นได้ โดยความเครียดนั้นจะเป็นประโยชน์หรือโทษนั้น อยู่ที่ว่าบุคคลๆ นั้นมีวิธีจัดการต่อความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างไร

**2.3.2 ความหมายและคำนิยามของความเครียดจากการปฏิบัติงาน**

ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกไม่พอใจซึ่งเกิดจากการทำงาน เช่น รู้สึกคับข้องใจ ถูกคุกคาม อึดอัด ซึ่งมาจากปัญหาของการทำงาน จนส่งผลให้ร่างกาย และจิตใจเสียความสมดุล ซึ่งส่งผลให้บุคคลนั้นไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มประสิทธิภาพ (พิมพ์ศรีทองคำ, 2557)

ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาวะที่มนุษย์ในที่ทำงานต้องเจอในชีวิตประจำวัน โดยทำให้บุคคลนั้นเกิดความไม่สบายกายไม่สบายใจ อย่างไรก็ดีความเครียดจากงานอาจมีผลด้านบวกให้บุคคลนั้นบรรลุเป้าหมายในงาน หรืออาจส่งผลด้านลบหากบุคคลนั้นไม่สามารถแบกรับความเครียดได้ (พัลพงศ์สุวรรณวาทิน, 2559)

ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะทางอารมณ์ เมื่อบุคคลนั้นต้องพบกับปัญหาหรือผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น รู้สึกกลัว รู้สึกกดดัน อ่อนเพลีย วิตกกังวล เป็นต้น ส่งผลให้ร่างกายและจิตใจขาดความสมดุลและปฏิบัติงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ (เมธา สุธาพันธ์, 2563)

สำหรับงานวิจัยนี้ความเครียดจากการปฏิบัติงาน หมายถึง ปฏิกิริยาของบุคคลซึ่งตอบสนองต่อปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆ ในสถานที่ทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบให้บุคคลเหล่านั้น มีเกิดความวิตกกังวล อึดอัดใจ และส่งผลกระทบให้ปฏิบัติงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ

**2.3.3 รูปแบบของความเครียด**

รูปแบบของความเครียดมีผลเชิงบวกและเชิงลบ ดังนี้ (สุพรรณี พุ่มแฟง, 2556)

1. ความเครียดเชิงบวก เป็นความเครียดเชิงสร้างสรรค์ ที่มาจากผลกระทบทางบวกจากความเครียดซึ่งมีต่อทัศนคติด้านการปฏิบัติงาน ยกตัวอย่างกรณีที่ พยาบาลที่มีความเครียดระดับต่ำถึงปานกลาง นั้นมีผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานได้ดีมากขึ้น เนื่องจากความเครียดจะเป็นแรงผลักดันส่งผลเกิดความกระตือรือร้น และต้องใช้ความพยายามเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงาน ใช้ความคิดริเริ่ม

สร้างสรรค์ ซึ่งความเครียดนับเป็นแรงผลักดันให้เกิดความตั้งใจและขยันเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ

2. ความเครียดทางลบ เป็นความเครียดเชิงทำลาย ที่มาจากแรงกระตุ้นทางลบจากความเครียดที่มีต่อทัศนคติและการทำงาน ยกตัวอย่างกรณีที่บุคคลต้องเผชิญภาวะความเครียดที่สูงมากจนเกินไป บุคคลนั้นจะได้รับเกิดอาการผิดปกติในด้านกายภาพและจิตใจ เช่น ปวดศีรษะ อ่อนเพลีย อ่อนล้า ซึ่งอาจส่งผลกระทบด้านลบต่อบุคคลและองค์กร เช่น ประมาท จนก่อให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน การไม่มาทำงาน การขอลาออก ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานลดลง

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552) ได้มีการแบ่งชนิดของความเครียดออกเป็น 2 รูปแบบดังนี้ (อ้างถึงใน นันทวดี อุ่นละมัย, กฤษฎ์ เติมทิพย์ทวีกุล, กฤษดา เชียรวัฒนสุข, 2561)

1. Eustress หรือ Constructive Stress โดยจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความเครียดที่อยู่ในระดับที่ไม่สูงมากจนเกินไป การเกิดความเครียดระดับต่ำจะส่งผลให้เกิดผลเชิงบวก คือ มีความกระตือรือร้น มีพลัง ขยันเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น นักเรียน นักศึกษา นักกีฬา นักธุรกิจ ควรจะมี Eustress เพื่อจะเป็นตัวกระตุ้นให้มีความตั้งใจในฝึกซ้อม หาความรู้เพิ่มเติม เป็นต้น และเป็นการสร้างความขยันที่จะตั้งใจทำงานให้ออกมาดีที่สุด

2. Distress หรือ Destructive Stress คือความเครียดที่มีสูงมากจนเกินไป ทำให้เกิดผลในเชิงลบ เช่น เกิดอาการปวดศีรษะ มึน ไม่มีสมาธิ ความดันขึ้นสูง ไม่มีพลังและเกิดปัญหาทางด้านพฤติกรรมต่างๆ

ความเครียด (Stress) เป็นสภาวะอารมณ์ที่บุคคลต้องเผชิญในหลากหลายด้าน ทั้งด้านโอกาส ความต้องการ และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากร ที่เป็นสิ่งสำคัญที่บุคคลนั้นต้องการและบุคคลสามารถรับรู้ได้ถึงความไม่มั่นคง อย่างไรก็ดีความเครียดไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งไม่ดีเสมอไป โดยในบางครั้งความเครียดก็มีคุณค่าในทางบวกด้วย เพราะถือว่าเป็นโอกาสที่ทำให้บุคคลพัฒนาเพิ่มความสามารถ ศักยภาพของตนให้มากขึ้น โดยความเครียดสามารถให้ผลลัพธ์ได้ทั้ง 2 ทาง คือ (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์, 2550)

1. ความเครียดทางสร้างสรรค์ (Eustress) ซึ่งส่งผลทางบวกให้กับทำงาน ขยายความคือ ความเครียดระดับปานกลาง จะเป็นส่วนช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงาน เป็นแรงผลักดันความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความมุ่งมั่นให้เพิ่มมากขึ้น

2. ความเครียดทางทำลาย (Distress) ซึ่งส่งผลทางลบทั้งต่อตัวบุคคลและองค์การ ขยายความคือ ความเครียดที่สูงมากเกินไป มากจนส่งผลให้ไม่สามารถจัดการได้ ทั้งทางด้านกายภาพ และจิตภาพส่วนมากจะส่งผลกระทบในรูปแบบต่างๆ กัน เช่น การขาดงาน ความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ไปจนถึงการขอยื่นใบลาออกจากองค์กรในที่สุด เป็นต้น

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ด้านความเครียด (Stress) จะแบ่งความเครียดออกเป็น 2 รูปแบบ ที่ความเครียดสามารถให้ผลลัพธ์ได้ ได้แก่ ความเครียดทางสร้างสรรค์ (Eustress) ซึ่งส่งผลทางบวกให้กับทำาน และความเครียดทางทำลาย (Distress) ซึ่งส่งผลทางลบทั้งต่อตัวบุคคลและองค์การ

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทน

ค่าตอบแทน หมายถึง รางวัลทั้งหมดที่องค์กรมอบให้แก่พนักงาน ตั้งแต่ ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ ค่านายหน้า รวมไปถึงที่อยู่อาศัย การรักษาพยาบาล วันหยุด วันลา ความปลอดภัย และความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงาน (ดวงรัตน์ธรรมสโรช, 2556)

Milkovich and Newman (2011) ได้แบ่งประเภทของค่าตอบแทนจากการทำงานไว้ 2 ประเภท (อ้างถึงใน สกล บุญสิน, 2563) ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Cash Compensation) และผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits)

1. ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Cash Compensation) คือ ค่าตอบแทนที่จ่ายให้เป็นตัวเงินให้แก่พนักงาน ซึ่งแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ

1) ค่าตอบแทนหลัก (Base) เป็นการจ่ายสำหรับการปฏิบัติงานโดยจ่ายให้ตามคุณค่าของงานหรือทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน โดยไม่ให้ความสำคัญกับความแตกต่างของคุณลักษณะของพนักงานแต่ละคน มักจ่ายเป็นค่าจ้างหรือเงินเดือน

2) ค่าตอบแทนตามระบบคุณธรรม เป็นการขึ้นเงินเดือนตามผลงาน รวมถึงการขึ้นเงินเดือนตามค่าครองชีพ หรืออัตราเงินเฟ้อ (Merit Pay/Cost-of-Living Adjustments)

3) ค่าตอบแทนแบบจูงใจ (Incentives) เป็นค่าตอบแทนที่จ่ายให้โดยเกี่ยวข้องโดยตรงกับผลงานที่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตกลงกันไว้ล่วงหน้า โดยเป็นการจ่ายครั้งเดียวและไม่มีผลต่อค่าใช้จ่ายในการจ้างงานในระยะยาว

4) ค่าตอบแทนแบบจูงใจระยะยาว (Long-Term Incentives) เป็นการจ่ายเพื่อตอบแทนความทุ่มเทเป็นระยะเวลานานของพนักงาน ส่วนใหญ่จะได้รับเป็นหุ้นบริษัท หรือ option ที่จะซื้อหุ้นได้ในราคาพิเศษ

2. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) เป็นค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อมซึ่งองค์การจัดให้กับพนักงาน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ได้แก่

1) ผลประโยชน์เกื้อกูลที่เกี่ยวกับการปกป้องการสูญเสียรายได้ (Income Protection) เพื่อช่วยเหลือพนักงานจากความเสี่ยงทางการเงิน เช่น โครงการปลดเกษียณ , ประกันสุขภาพ, และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยบางส่วนจะถูกบังคับโดยกฎหมาย เช่น ประกันสังคม

2) ผลประโยชน์เกื้อกูลที่ช่วยสร้างสมดุลในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน (Work Life Focus) เช่น วันลาพักร้อน การให้บริการพิเศษต่างๆ เช่น การให้คำปรึกษาทางการเงิน และความยืดหยุ่นด้านเวลาการทำงาน

3) ผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นเบี้ยเลี้ยง (Allowance) เช่น เบี้ยเลี้ยงค่าเดินทาง เบี้ยเลี้ยงค่าที่พักอาศัย นอกจากผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินแล้วยังมีผลตอบแทนในอีกรูปแบบหนึ่งที่ไม่ได้ให้เป็นตัวเงินเรียกว่า ผลตอบแทนด้านความสัมพันธ์ (Relational Returns) หมายถึง ผลตอบแทนของพนักงานที่ไม่สามารถบอกเป็นจำนวนเงินได้ แต่เป็นการได้รับจากการจ้างงาน ได้แก่ การให้ตำแหน่ง และชื่นชมยกย่อง (Recognition and status) การให้งานท้าทายศักยภาพ (Challenging work) ความมั่นคงในการจ้างงาน (Employment security) การให้โอกาสในการเรียนรู้ (Learning Opportunities)

ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่องค์กรมอบให้กับพนักงาน ซึ่งอาจจะจ่ายในเป็นตัวเงินโดยตรงหรือจ่ายเป็นไม่ใช่ตัวเงินก็ได้ สำหรับตอบแทนการทำงานของพนักงาน เพื่อส่งเสริมกำลังใจของพนักงาน เป็นการจูงใจให้ทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ และเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวพนักงานผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส ค่าประกันชีวิตและสุขภาพ ค่ารักษาพยาบาล (กัญญลักษณ์ นีลพิสิษฐ์, 2562)

1. ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Monetary compensation) ประกอบด้วย

1.1 ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง (Direct Monetary compensation) ประกอบด้วยค่าจ้างหรือเงินเดือนที่พนักงานได้รับเป็นค่าตอบแทนพื้นฐาน และค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับเป็นตัวเงินที่คิดตามผลงาน ได้แก่ เงินโบนัส ค่าล่วงเวลา กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนเงินทดแทน เป็นต้น

1.2 ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม (Indirect Monetary Compensation) คือ สิทธิประโยชน์และการบริการที่บุคลการได้รับนอกเหนือไปจากค่าจ้างและเงินเดือน หรือเรียกว่า สวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ประกันสังคม การประกันสุขภาพ และค่าช่วยเหลือการคลอดบุตร เป็นต้น

2. ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (Non-Monetary Compensation) ประกอบด้วย

2.1 รางวัลตอบแทนอาชีพ (Career Reward) เป็นรางวัลตอบแทนให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในงาน เพื่อให้มีอาชีพที่มั่นคง และมีความยืดหยุ่นสามารถเปลี่ยนแปลงฝ่ายงานได้เมื่อต้องการ

2.2 รางวัลตอบแทนด้านสังคม (Social Reward) เป็นรางวัลตอบแทนในด้านสภาพแวดล้อมและสถานภาพของการปฏิบัติงาน เช่น ยกย่องชมเชยผลการทำงานผ่านสัญลักษณ์ เช่น ถ้วยวางวัล เป็นต้น รวมไปถึงความสนุกสนาน และมีเพื่อนผู้เกี่ยวข้องกับงานที่ดี เป็นต้น

สำหรับงานวิจัยนี้ค่าตอบแทน หมายถึง ผลตอบแทนในทุกรูปแบบที่องค์กรนั้นมอบให้แก่พนักงาน โดยแบ่งเป็น 2 ได้แก่ ค่าตอบแทนแบบที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส ค่านายหน้า และค่าตอบแทนแบบที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น สวัสดิการ การรักษาพยาบาล วันหยุด วันลา ความปลอดภัย และความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อส่งเสริมกำลังใจของพนักงาน และเป็นการจูงใจให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร (Organizational Climate)

### 2.5.1 ความหมายและคำนิยามของบรรยากาศองค์กร (Organizational Climate)

บรรยากาศขององค์กร คือ ลักษณะของกลุ่มที่รับรู้ได้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงสภาพแวดล้อมขององค์กรที่แตกต่างกัน และมีผลต่อทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ค่านิยม พฤติกรรม และทัศนคติ โดยอิทธิพลที่กล่าวมาจะแสดงถึงคุณภาพในการทำงานของคนในองค์กรโดยตรงหรือโดยอ้อม (พรพัชรี แจ่มครุฑ, 2554)

บรรยากาศขององค์กร หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมขององค์กรใดองค์กรหนึ่งที่พนักงานในองค์กรนั้นสามารถรู้สึกถึงและรับรู้ถึงได้ โดยมีอิทธิพลต่อความรู้สึกของพนักงาน รวมไปถึงพฤติกรรมของพนักงานด้วย (นิรัญญา แซ่ตั้ง, 2559)

บรรยากาศองค์กร หมายถึง การตีความออกมาเป็นความรู้สึกของพนักงานคนหนึ่งที่เกิดจากสภาพสิ่งแวดล้อมภายในองค์การ เป็นลักษณะเฉพาะขององค์กรที่ทำให้องค์การหนึ่งมีความแตกต่างจากองค์กรอื่นๆ โดยมีอิทธิพลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานภายในองค์กร (พิมพ์แข ตั้งภาวนา, 2562)

สำหรับงานวิจัยนี้ บรรยากาศองค์กร หมายถึง ลักษณะสภาพแวดล้อมโดยรวมขององค์กร ที่ทำให้พนักงานในองค์กรนั้นๆ รู้สึกถึงลักษณะเฉพาะขององค์กร ซึ่งแต่ละองค์กรจะมีความ

แตกต่างกัน โดยลักษณะสภาพแวดล้อม จะมีผลกับค่านิยม ความรู้สึก ทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงาน

**2.5.2 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร**

บรรยากาศขององค์กร มีทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารถายในองค์กร ด้านการคำนึงถึงพนักงานขององค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านเทคนิคและวิทยาการมาใช้ในองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร และด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น โดยทั้ง 6 ด้านนี้มีผลกระทบต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (นิรัญญา แซ่ตั้ง, 2559)

แนวคิดของ Forehand & Gilmer (1964) ได้แบ่งลักษณะของบรรยากาศองค์กรออกเป็น 5 ด้าน คือ (อ้างถึงใน รพีพัฒน์ ศรีสิลารักษ์ และประสพชัย พสุนนท์, 2559)

1. ขนาดและโครงสร้างขององค์กร (Size and Structure) ความซับซ้อนในการบริหาร ลักษณะโครงสร้างองค์การ และขนาดขององค์กรนั้นส่งผลกระทบกับการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริการขององค์กร

2. อิสระในการปฏิบัติงานขององค์กร (The Autonomy Climate) หมายถึง บุคคลแต่ละบุคคลมีความรับผิดชอบ และโอกาสในการใช้ความสามารถส่วนบุคคลในการทำงาน การรับรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ข้องบังคับ และอิสระภายในฝ่ายงานขององค์กร

3. การได้รับความช่วยเหลือจากองค์กร (Support) หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือและการสนับสนุนภายในจากเพื่อนร่วมงาน หน่วยงานภายในองค์กร ไปจนถึงผู้บังคับบัญชา และผู้บริหาร

4. การจัดการกับความเปลี่ยนแปลง (Dealing with Change) หมายถึง ทักษะสำหรับการยอมรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร การรับรู้ภายในองค์กร การสื่อสารให้พนักงานทราบ และตระหนักถึงทั้งผลดีและผลเสียที่อาจเกิดขึ้นจากความเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงได้ เช่น การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กร การลดขนาดองค์การ เป็นต้น

5. สัมพันธภาพในองค์การ (The Familiar Climate) หมายถึง สัมพันธภาพเชิงบวกกับผู้เกี่ยวข้องกับงาน หัวหน้างาน ที่ให้ความไว้เนื้อเชื่อใจ มีความเป็นกันเอง และมีการพบปะสังสรรค์กันอย่างใกล้ชิด

Likert (1976) ได้จำแนกองค์ประกอบ 6 ด้าน ของบรรยากาศองค์กร ดังนี้ (พิมพ์แข ตั้งภาวนา, 2562)

1. การประสานงานสื่อสารกันในองค์กร (Communication Flow) คือการรับรู้เกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งทำให้พนักงานเข้าถึง รับรู้ข้อมูลและข่าวสารได้อย่างถูกต้อง ทำให้สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้

2. การได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น (Decision-Making Practices) คือการให้โอกาสพนักงานได้นำเสนอความคิดเห็นในองค์กร โดยเป็นการให้พนักงานนำเสนอความคิด ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ เพื่อประกอบการตัดสินใจต่าง ๆ ขององค์กร

3. การใส่ใจต่อพนักงาน (Concern for Persons) คือการที่พนักงานได้รับดูแลใส่ใจเรื่องความเป็นอยู่ เช่น มีการพัฒนากระบวนการทำงานในองค์การให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

4. การใช้อำนาจในองค์กร (Influence on Department) คือด้านสัมพันธภาพของพนักงานและผู้บริหารภายในองค์กร ซึ่งหากพนักงานและผู้บริหารมีสัมพันธภาพเชิงบวกจะทำให้พนักงานสนับสนุน หรือไม่ต่อต้านการทำงานของผู้บริหาร

5. เทคโนโลยีที่ใช้ในองค์การ (Technological Adequacy) คือด้านการจัดสรรทรัพยากรโดยหากเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ใช้ในองค์กรนั้นมีคุณภาพ และมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วตามสถานการณ์แวดล้อม

6. การเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น (Motivation) คือการเข้าใจในความต้องการที่แตกต่างในแต่ละบุคคลขององค์กร ว่าพนักงานความต้องการอะไร เช่น ผลตอบแทน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความสุขในงานที่ทำ และการยกย่องยอมรับจากพนักงานคนอื่นๆ ในองค์กร

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้จะด้านบรรยากาศขององค์กรจะยึดตามหลักของ Likert (1976) ที่ได้จำแนกองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ 1. การประสานงานสื่อสารกันในองค์กร 2. การได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น 3. การใส่ใจต่อพนักงาน 4. การใช้อำนาจในองค์กร 5. เทคโนโลยีที่ใช้ในองค์การ 6. การเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น

## 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)

### 2.6.1 ความหมายและคำนิยามของความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)

ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) คือ ลักษณะของคนที่เข้าใจ รับรู้ ตระหนักและปรับอารมณ์ได้เหมาะสม เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากสิ่งเร้า ทั้งภายในและภายนอก และความสามารถที่จะจัดการหรือแก้ไขกับอารมณ์โดยการควบคุม ระบายอารมณ์ที่เกิดขึ้นนั้นให้เกิดผลทางบวกทั้งต่อตนเอง ผู้อื่น สภาพแวดล้อม หรือเหตุการณ์ต่างๆ (กรมสุขภาพจิต, 2544)

ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) คือ จิตใจที่มั่นคง มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ มองโลกในแง่ดี รู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักมารยาททางสังคม มีสติ มีเหตุผล สามารถควบคุมตนเองได้ และมีสามารถรับรู้ถึงความต้องการและความรู้สึกของคนอื่น (สุพรรษา มากงลาด, 2561)

ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) คือ ทักษะของบุคคลที่ความสามารถตระหนักรู้ความรู้สึกของตนเองรวมถึงผู้อื่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในตนเองและผู้อื่น อีกทั้งยังบริหารจัดการอารมณ์ความรู้สึกต่างๆ ในความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ (วิริยะ ผดาศรี, 2560)

สำหรับงานวิจัยนี้ ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) คือ ทักษะความสามารถที่จะรับรู้ถึงภาวะอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและบุคคลอื่น อีกทั้งยังควบคุม และบริหารจัดการกับความรู้สึกอารมณ์ของตนเองและสานความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้อย่างเหมาะสม

**2.6.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)**

กรมสุขภาพจิต (2544) ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) นั้นมีองค์ประกอบคือปัจจัยสำคัญ 3 ด้านได้แก่ ความดี ความเก่ง ความสุข ซึ่งแต่ละปัจจัยก็ให้ความหมายที่ไม่เหมือนกันดังต่อไปนี้ (อ้างถึงใน สุพรรษา มากงลาด, 2561)

(1) ดี หมายถึง ทักษะความสามารถที่จะควบคุมตนเอง รักษาความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่นและรับผิดชอบต่อส่วนรวม โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. เข้าใจและยอมรับอารมณ์ ควบคุมและแสดงออกได้เหมาะสม
    - 1.1 เข้าใจและยอมรับอารมณ์ตนเอง
    - 1.2 ควบคุมตนเอง
    - 1.3 มีพฤติกรรมที่เหมาะสม
2. เข้าใจและเห็นใจผู้อื่น
    - 2.1 เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น
    - 2.2 ยอมรับอารมณ์ผู้อื่น
    - 2.3 ใส่ใจในความรู้สึกของผู้อื่น
    - 2.4 เห็นอกเห็นใจผู้อื่น
3. รักษาสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
    - 3.1 มีความจริงใจ
    - 3.2 รู้จักให้อภัย/รู้จักรับผิด
    - 3.3 รู้จักรับ/รู้จักให้

(2) เก่ง หมายถึง ทักษะความสามารถในการเข้าใจตนเอง คิดริเริ่มสร้างสรรค์ มุ่งมั่นทำให้ตนเองสำเร็จ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วย

1. รู้จักตนเอง
    - 1.1 รู้ศักยภาพของตน
    - 1.2 รู้อารมณ์ของตน
    - 1.3 รู้ความต้องการของตน
2. มีแรงจูงใจในตนเอง
    - 2.1 มีความคิดสร้างสรรค์
    - 2.2 สามารถเพิ่มกำลังใจให้ตนเอง
    - 2.3 เพียรพยายาม/ตั้งใจมุ่งมั่น
    - 2.4 มองปัญหาเป็นโอกาสหรือสิ่งที่ท้าทาย
    - 2.5 มีเป้าหมาย/ความหวังในทางที่ดี
3. สามารถแก้ไขปัญหา และตัดสินใจ
    - 3.1 เข้าใจปัญหา
    - 3.2 สามารถตัดสินใจวางแผนแก้ไขปัญหาอย่างมีระบบ
    - 3.3 มีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับสถานการณ์
4. การแสดงออกอย่างมีประสิทธิภาพ
    - 4.1 กล้าคิด กล้าทำ กล้าพูด
    - 4.2 สามารถสื่อถึงสิ่งที่ตนเองต้องการ
    - 4.3 รับรู้ สนใจบุคคลที่เกี่ยวข้อง

(3) สุข หมายถึง การใช้ชีวิตอย่างมีความสุข ประกอบไปด้วย

1. ความภูมิใจในตนเอง
    - 1.1 พอใจและเห็นคุณค่าในตนเอง
    - 1.2 เข้าใจ ยอมรับข้อดีและข้อเสีย
    - 1.3 ศรัทธาและเชื่อมั่นในความสามารถของตน
2. พึงพอใจกับชีวิต
    - 2.1 มองโลกด้วยแง่มุมที่ดี
    - 2.2 พอใจกับสิ่งที่ตนมี
    - 2.3 มั่นคงในอารมณ์ (ไม่หวั่นไหว)
3. สร้างความสุขให้กับตนเอง

3.1 รู้จักผ่อนคลาย

3.2 สนุกกับชีวิต มีอารมณ์ขัน

3.3 มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความพอใจ ความสุข

3.4 มีความสงบสุขทางจิตใจ

Gardner (1993) ได้จำแนกปัจจัยสำหรับความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ (อ้างถึงใน วิริยะ ผดาศรี, 2560)

1. ปัจจัยความฉลาดภายในตนเอง (Intrapersonal Intelligence) คือปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลสามารถรับรู้อารมณ์ของตนเอง สามารถเข้าใจอารมณ์และแยกแยะอารมณ์ของตนเองได้ นอกจากนี้ยังสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง และนำไปสู่การกระทำที่เหมาะสม

2. ปัจจัยความฉลาดด้านสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Interpersonal Intelligence) เป็นปัจจัยที่จะส่งผลให้บุคคลมีสามารถเข้าใจและตอบโต้ต่ออารมณ์และความต้องการ ความคิดของผู้อื่นอย่างเหมาะสม

กรมสุขภาพจิต (2548) ได้มีการแบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) เป็น 3 ด้าน ดังต่อไปนี้ (อ้างถึงใน เสวิตา แก้วกัณหา, 2561)

1. พื้นฐานทางอารมณ์ที่ติดตัวมาแต่กำเนิด กล่าวคือมารดานั้นมีผลกับความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)ของบุตร โดยสภาพแวดล้อมขณะที่อยู่ในครรภ์ของมารดามีส่วนในการสร้างพื้นฐานทางอารมณ์ของบุตร โดยพบว่ามารดาที่มีความเครียดอาจทำให้บุตรมีพื้นฐานทางอารมณ์ที่ไม่ดี อ่อนไหวได้ง่าย มีความอดทนต่อแรงกดดันต่างๆ ได้ต่ำ มีความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)ต่ำ ส่วนมารดาที่มีอารมณ์ดีมีความสบายกายสบายใจในขณะตั้งครรภ์ส่งผลให้บุตรเป็นเด็กที่มีอารมณ์ดี ร่าเริง มีจิตใจที่มั่นคง สามารถเผชิญปัญหาต่างๆได้ดีซึ่งด้านพื้นฐานทางอารมณ์ที่ติดตัวมาแต่กำเนิดไม่สามารถแก้ไขได้เมื่อโตขึ้น

2. สภาพแวดล้อมและการอบรมเลี้ยงดูการอบรมเลี้ยงดู กล่าวคือครอบครัวที่เหมาะสมช่วยพัฒนาพื้นฐานทางอารมณ์ได้ ช่วยส่งเสริมพื้นฐานอารมณ์ทางด้านบวกได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังสามารถควบคุมพื้นฐานอารมณ์ด้านลบของเด็กได้ นอกจากนี้การไม่มีปัญหาภายในครอบครัว ครอบครัวมีการสื่อสารที่ดีสามารถวางใจกันได้ จะทำให้เด็กมีความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ซึ่งด้านนี้เป็นด้านที่สามารถแก้ไขปรับปรุงได้

3. การศึกษา กล่าวคือความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) เป็นทักษะที่สามารถเรียนรู้และพัฒนาได้ โรงเรียนจึงเป็นแหล่งในการพัฒนาพื้นฐานทางอารมณ์ที่สำคัญของเด็ก ดังนั้นการเปิดใจรับฟังความคิดของเด็กจะช่วยให้เด็กเข้าใจความรู้สึก และอารมณ์ของตนเอง สามารถควบคุมอารมณ์

ของตนเองได้ การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้แบบประชาธิปไตย ที่ปล่อยให้เด็กมีอิสระทางความคิด จึงจะทำให้เด็กมีแสดงออกที่เหมาะสม

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)นั้นมีองค์ประกอบคือปัจจัยสำคัญ 3 ด้านได้แก่ ความดี ความเก่ง ความสุข ตามการจำแนกของกรมสุขภาพจิต

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเครียด**

สุนันท์ษา นิธิวาสิน (2562) ทำการศึกษาเรื่อง “ภาวะติดงาน ความเครียดจากงานและภาวะหมดไฟในครูโรงเรียนเตรียมทหาร” โดยจากกลุ่มตัวอย่าง 113 คน ซึ่งในศึกษาสรุปว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลกับภาวะหมดไฟได้แก่ 1) ความเครียดในทำงาน ในด้านอิสระสำหรับการตัดสินใจ โดยครูที่สามารถตัดสินใจได้สูงมีภาวะหมดไฟมากกว่าครูที่สามารถตัดสินใจได้ต่ำ 2) ความเครียดจากงานด้านความมั่นคง โดยครูที่งานมีความมั่นคงสูงมีภาวะหมดไฟมากกว่าครูที่มีความมั่นคงในหน้าที่การงานต่ำ

วราภรณ์ เลิศวิลัย (2563) ทำการศึกษาเรื่อง “ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของนักเทคนิคการแพทย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” จากกลุ่มตัวอย่างนักเทคนิคการแพทย์ที่ทำงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 195 ราย โดยสรุปผลการศึกษาได้ว่า ความเครียดจากการทำงาน ด้านภาระงานมีผลไปในทิศทางเดียวกันกับภาวะหมดไฟ แม้ว่าจะเป็นปัจจัยด้านภาระงานที่ดีแต่ก็ยังมีโอกาสในการเกิดภาวะหมดไฟสูง สรุปคือยิ่งงานเยอะยิ่งมีโอกาสหมดไฟสูง และปัจจัยที่ส่งอิทธิพลกับความเครียดในการปฏิบัติงานที่สำคัญเกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟคือด้านภาระงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้เกี่ยวข้องกับงาน และด้านการจัดการงานในหน่วยงาน

**งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทน**

ปทุมรันต์ สกุลพิมลรัตน์ (2556) ทำการศึกษาเรื่อง “ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท วีรับเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด” จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 107 คน ซึ่งพบว่า ปัจจัยในแต่ละบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ เงินเดือน ภาระครอบครัว และระยะเวลาปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า เงินเดือน ไม่มีผลกับ Burnout Syndrome

เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล (2564) ทำการศึกษาเรื่อง “ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่ม Generation Y” จากกลุ่มตัวอย่างพนักงาน

บริษัทเอกชน และอยู่ในกลุ่ม Generation Y ทั้งหมด 30 คน ซึ่งสรุปได้ว่าผลตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งของการเกิด Burnout Syndrome

วราภรณ์ เลิศวิลัย (2563) ทำการศึกษาเรื่อง “ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของนักเทคนิคการแพทย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” จากกลุ่มตัวอย่างนักเทคนิคการแพทย์ที่ทำงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 195 ราย โดยสรุปผลการศึกษาได้ว่า ผลตอบแทน นับเป็นสาเหตุหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome กล่าวคือบุคคลที่ได้รายได้มากนั้นมีโอกาสในการเกิด Burnout Syndrome น้อยกว่าบุคคลที่ได้รายได้น้อย และตำแหน่งที่มีความมั่นคงของสวัสดิการอย่างตำแหน่งราชการมีโอกาสในการเกิด Burnout Syndrome น้อยกว่า

**งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร**

ปองกานต์ ศิโรรัตน์ (2563) ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจ กลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์” จากกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาตามความสมัครใจของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 30 คน ซึ่ง สรุปได้ว่าสาเหตุของ Burnout Syndrome ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานโดยตรง การทำงานที่ไม่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อนผู้เกี่ยวข้องกับงาน ปริมาณงาน การโดนลดความสำคัญและบทบาท และระบบงาน

วราภรณ์ เลิศวิลัย (2563) ทำการศึกษาเรื่อง “ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของนักเทคนิคการแพทย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” จากกลุ่มตัวอย่างนักเทคนิคการแพทย์ที่ทำงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 195 ราย โดยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดสำหรับการทำงานที่สำคัญเกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟคือด้านภาระงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนในที่ทำงาน และด้านการจัดการและการบริหารงานของหน่วยงาน

วนิรัญญา แซ่ตั้ง (2559) ทำการศึกษาเรื่อง “บรรยากาศองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง และคุณภาพชีวิตการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานขององค์การธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง” จากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 140 คน ซึ่ง สรุปได้ว่าบรรยากาศองค์กรทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานโดยรวม และการตระหนักรู้ถึงทักษะของตนเอง มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้าน โดยเฉพาะการตระหนักรู้ถึงทักษะของตนเอง บรรยากาศองค์กรด้านการประสานงานสื่อสารในองค์กร และบรรยากาศองค์กรด้านการเพิ่มความมุ่งมั่นจูงใจการปฏิบัติงาน การคาดการณ์คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานได้อย่างมีความน่าเชื่อถือ เพราะฉะนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับตัวแปร 3 ด้านดังกล่าวที่เป็นสาเหตุหลักของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกด้านบวกกับองค์กร

**งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)**

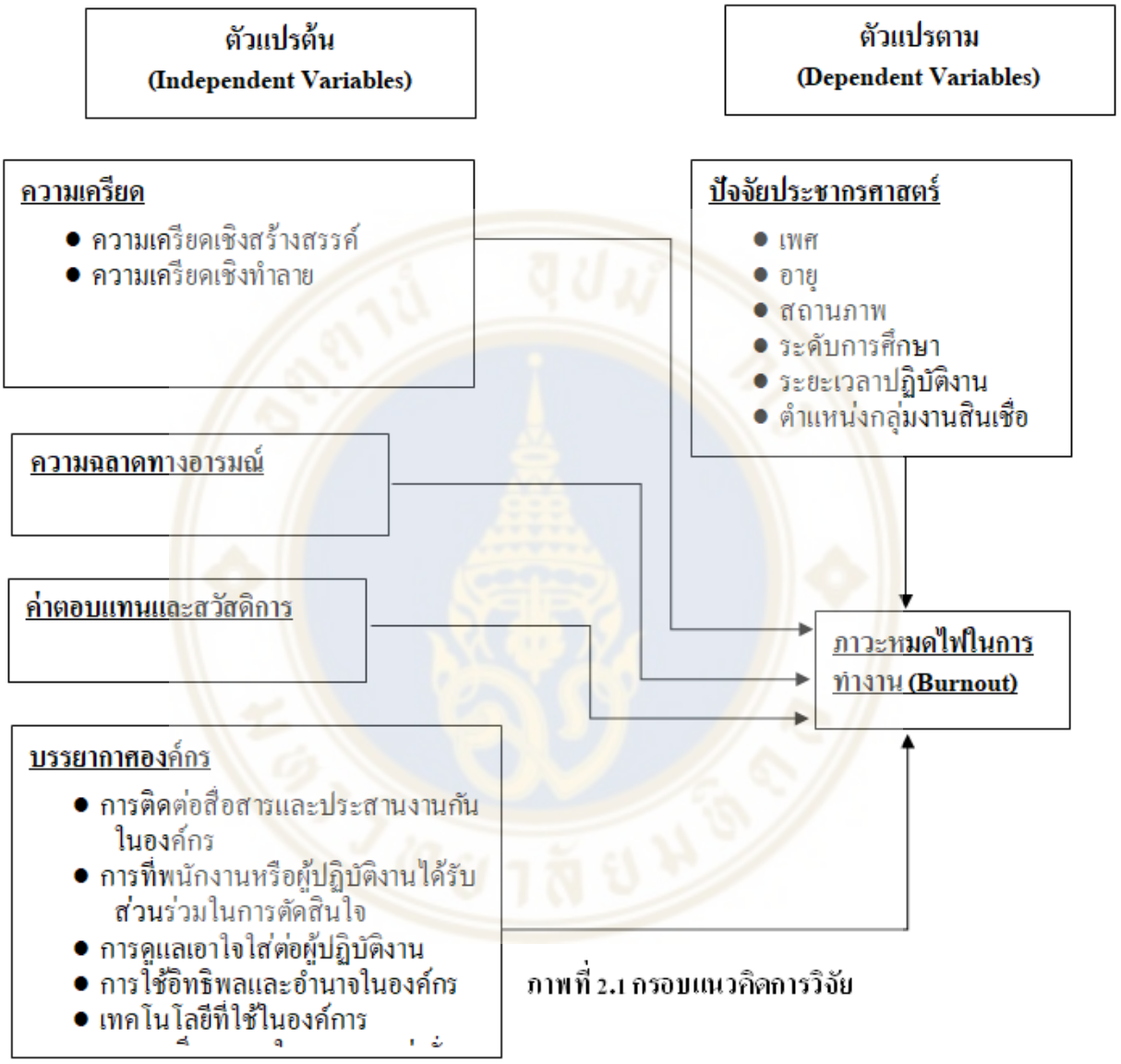
สิริณี ศรประทุม (2549) ทำการศึกษาเรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์และภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม” จากกลุ่มตัวอย่างข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ ศาลาว่าการกลาโหม ทั้งหมด 330 คน ซึ่งสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์นั้น มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับ Burnout Syndrome

สุพรรษา มากงลาด (2561) ทำการศึกษาเรื่อง “ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความผูกพันต่อองค์การ โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อของพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง” จากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งทั้งหมด 360 คน ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลกับความผูกพันขององค์กร อีกทั้งความรู้สึกพอใจในงานนับเป็นตัวแปรสื่อสมบูรณ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ และความผูกพันต่อองค์การ

สุดารัตน์ ธีรธรรมธาดา (2557) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร” จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน สามารถสรุปผลได้ว่า ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการมีทักษะทางสังคมส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สูงมากที่สุด ถัดมาได้แก่ ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการมีแรงผลักดัน ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง และปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้ ตามลำดับ

## 2.8 กรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย

จากทฤษฎีที่ได้ทำการศึกษามาประกอบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงสามารถทำกรอบแนวความคิดสำหรับงานวิจัยนี้ขึ้นมา ตามภาพที่ 2.1 ดังต่อไปนี้




ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยมีตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ (1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (2) ปัจจัยด้านความเครียด (3) ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (4) ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (5) ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร และมีตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ (1) ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) โดยงานวิจัยนี้มีการทดสอบสมมติฐานทั้งหมด 10.3 ข้อ

# บทที่ 3
# วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่อง “ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” โดยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งได้ทำการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ให้ได้ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งผลของการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณจะให้ความสำคัญไปกับการหาสาเหตุเพื่อให้รับรู้ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการตลาดของธนาคารพาณิชย์ โดยได้กำหนด ขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัยเป็นตามลำดับ ดังนี้

3.1 รูปแบบงานวิจัย
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3.3 เครื่องมือในการเก็บข้อมูล
3.4 วิธีการเก็บข้อมูล
3.5 เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล

## 3.1 รูปแบบงานวิจัย

ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแปรอิสระ ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ 2) ปัจจัยด้านความเครียด 3) ปัจจัยด้านค่าตอบแทน 4) ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (**EQ**) 5) ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ที่เป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และสรุปผลในเชิงพรรณนา (Descriptive)

## 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 3.2.1 ประชากร

ประชากรสำหรับใช้ในการศึกษา คือ พนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานตำแหน่งสินเชื่อนี้มามากกว่า 2 ปี ขึ้นไป และมีอายุมากกว่า 20 ปี เป็นต้นไป ทั้งเพศชายและเพศหญิง

### 3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัย คือ พนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากงานศึกษาวิจัยครั้งนี้กลุ่มประชากรมีขนาดใหญ่และไม่มีการเปิดเผยข้อมูลแก่สาธารณะ จึงทำให้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด ผู้วิจัยจึงได้ใช้สูตร **W.G.Cochran (**1977) เพื่อคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนี้

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = สัดส่วนของประชากร (P=0.5)

Z = ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือนัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05

d = ค่าของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ที่ 0.05

แทนค่าในสูตร ดังนี้

ดังนั้น n = 384.16 □ 385 คน

จากการคำนวณจะพบว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการศึกษาวิจัยฉบับนี้ ต้องไม่น้อยกว่า 385 คน ซึ่งได้เลือกใช้วิธีสำหรับการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยการแจกแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) และเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนผู้วิจัยจึงได้ทำการเก็บแบบสอบถามเพิ่มอีก 17 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้นเป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 402 คน

### 3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวกหรือแบบบังเอิญ (Convenience Sampling) หมายถึง เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกแบบไม่มีกฎเกณฑ์ กลุ่มตัวอย่างจะเป็นใครก็ได้ที่ทำงานเป็นพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และยินดีที่จะให้ความร่วมมือสำหรับเรื่องที่ศึกษา เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล โดยใช้

แบบสอบถามออนไลน์ และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชากร คือ พนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

## 3.3 เครื่องมือในการเก็บข้อมูล

### 3.3.1 แหล่งที่รวบรวมข้อมูลมาเพื่อการศึกษา

สำหรับในงานวิจัยครั้งนี้ได้รวบรวมข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ และสรุปผลการวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่มาจากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยตรงผ่านการให้ทำแบบสอบถามทางออนไลน์ ทั้งหมด 402 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า และศึกษารวบรวมข้อมูลที่เดิมมีอยู่แล้วจากแหล่งต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต รายงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง สารนิพนธ์ และข้อมูลทางหนังสือวิชาการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบสำหรับใช้ในงานวิจัย

### 3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นสำหรับใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง โดยศึกษาจากรายงานวิจัยต่าง ๆ ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรองโดยลักษณะของคำถามในแบบสอบถามจะเป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close - Ended Question) เป็นคำถามแบบลักษณะเลือกตอบ (Check List) เพื่อคัดกรองผู้ที่อายุมากกว่า 20 ปี ที่ทำงานอยู่ตำแหน่งสินเชื่อในธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร และทำงานตำแหน่งสินเชื่อมามากกว่า 2 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านเชิงพฤติกรรมโดยลักษณะของคำถามในแบบสอบถามจะเป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close - Ended Question) เป็นคำถามแบบลักษณะเลือกตอบ (Check List) ทำงานอยู่ตำแหน่งสินเชื่อในธนาคารพาณิชย์ใด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ โดยจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ และ ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ โดยแต่ละคำถามจะมีคำตอบเป็น มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบ Likert scale ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น(Interval Scale) และได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ที่ระดับคะแนน 5 คะแนน มีความหมายเท่ากับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ที่ระดับคะแนน 4 คะแนน มีความหมายเท่ากับ เห็นด้วย
- ที่ระดับคะแนน 3 คะแนน มีความหมายเท่ากับ ค่อนข้างเห็นด้วย
- ที่ระดับคะแนน 2 คะแนน มีความหมายเท่ากับ ไม่เห็นด้วย
- ที่ระดับคะแนน 1 คะแนน มีความหมายเท่ากับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

วิธีการแปลผลข้อมูลของแบบสอบถามส่วนนี้ ผู้ทำวิจัยได้ทำการกำหนดค่าของอันตรภาคชั้นสำหรับใช้ในการแปลผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้น เพื่อนำมากำหนดช่วงชั้น ด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำ อธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างสำหรับอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนมากที่สุด} - \text{คะแนนน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.08$$

ดังนั้น จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายได้ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 –5.00 มีความหมายเท่ากับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ย 3.41 –4.20 มีความหมายเท่ากับ เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 2.61 –3.40 มีความหมายเท่ากับ ค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 1.81 –2.60 มีความหมายเท่ากับ ไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 1.00 –1.80 มีความหมายเท่ากับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ และด้านความเครียดเชิงทำลาย โดยแต่ละคำถามจะมีคำตอบเป็น มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบ Likert scale ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น(Interval Scale) และได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ที่ระดับคะแนน 5 คะแนน มีความหมายเท่ากับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ที่ระดับคะแนน 4 คะแนน มีความหมายเท่ากับ เห็นด้วย
- ที่ระดับคะแนน 3 คะแนน มีความหมายเท่ากับ ค่อนข้างเห็นด้วย
- ที่ระดับคะแนน 2 คะแนน มีความหมายเท่ากับ ไม่เห็นด้วย
- ที่ระดับคะแนน 1 คะแนน มีความหมายเท่ากับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

วิธีการแปลผลข้อมูลของแบบสอบถามส่วนนี้ ผู้ทำวิจัยได้ทำการกำหนดค่าของอันตรภาคชั้นสำหรับใช้ในการแปลผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้น เพื่อนำมากำหนดช่วงชั้น ด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำ อธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างสำหรับอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนมากที่สุด} - \text{คะแนนน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.08$$

ดังนั้น จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายได้ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 –5.00 มีความหมายเท่ากับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ย 3.41 –4.20 มีความหมายเท่ากับ เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 2.61 –3.40 มีความหมายเท่ากับ ค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 1.81 –2.60 มีความหมายเท่ากับ ไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 1.00 –1.80 มีความหมายเท่ากับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 5 แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) โดยแต่ละคำถามจะมีคำตอบเป็น มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบ Likert scale ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น(Interval Scale) และได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ที่ระดับคะแนน 5 คะแนน มีความหมายเท่ากับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ที่ระดับคะแนน 4 คะแนน มีความหมายเท่ากับ เห็นด้วย
- ที่ระดับคะแนน 3 คะแนน มีความหมายเท่ากับ ค่อนข้างเห็นด้วย
- ที่ระดับคะแนน 2 คะแนน มีความหมายเท่ากับ ไม่เห็นด้วย
- ที่ระดับคะแนน 1 คะแนน มีความหมายเท่ากับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

วิธีการแปลผลข้อมูลของแบบสอบถามส่วนนี้ ผู้ทำวิจัยได้ทำการกำหนดค่าของอันตรภาคชั้นสำหรับใช้ในการแปลผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้น เพื่อนำมากำหนดช่วงชั้น ด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำ อธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างสำหรับอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนมากที่สุด} - \text{คะแนนน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.08$$

ดังนั้น จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายได้ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 –5.00 มีความหมายเท่ากับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ย 3.41 –4.20 มีความหมายเท่ากับ เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 2.61 –3.40 มีความหมายเท่ากับ ค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 1.81 –2.60 มีความหมายเท่ากับ ไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 1.00 –1.80 มีความหมายเท่ากับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามวัดด้านค่าตอบแทน โดยแต่ละคำถามจะมีคำตอบเป็น มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบ Likert scale ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น(Interval Scale) และได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดั้งนี้

- ที่ระดับคะแนน 5 คะแนน มีความหมายเท่ากับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ที่ระดับคะแนน 4 คะแนน มีความหมายเท่ากับ เห็นด้วย
- ที่ระดับคะแนน 3 คะแนน มีความหมายเท่ากับ ค่อนข้างเห็นด้วย
- ที่ระดับคะแนน 2 คะแนน มีความหมายเท่ากับ ไม่เห็นด้วย
- ที่ระดับคะแนน 1 คะแนน มีความหมายเท่ากับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

วิธีการแปลผลข้อมูลของแบบสอบถามส่วนนี้ ผู้ทำวิจัยได้ทำการกำหนดค่าของอันตรภาคชั้นสำหรับใช้ในการแปลผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้น เพื่อนำมากำหนดช่วงชั้น ด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำ อธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างสำหรับอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนมากที่สุด} - \text{คะแนนน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.08$$

ดังนั้น จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายได้ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 –5.00 มีความหมายเท่ากับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ย 3.41 –4.20 มีความหมายเท่ากับ เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 2.61 –3.40 มีความหมายเท่ากับ ค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 1.81 –2.60 มีความหมายเท่ากับ ไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 1.00 –1.80 มีความหมายเท่ากับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 7 แบบสอบถามวัดบรรยากาศองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านองค์กรคำนึงถึงพนักงาน ด้านการใช้อำนาจในองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร และด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น โดยแต่ละคำถามจะมีคำตอบเป็น มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบ Likert scale ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น(Interval Scale) และได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดั้งนี้

- ที่ระดับคะแนน 5 คะแนน มีความหมายเท่ากับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ที่ระดับคะแนน 4 คะแนน มีความหมายเท่ากับ เห็นด้วย
- ที่ระดับคะแนน 3 คะแนน มีความหมายเท่ากับ ค่อนข้างเห็นด้วย
- ที่ระดับคะแนน 2 คะแนน มีความหมายเท่ากับ ไม่เห็นด้วย
- ที่ระดับคะแนน 1 คะแนน มีความหมายเท่ากับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

วิธีการแปลผลข้อมูลของแบบสอบถามส่วนนี้ ผู้ทำวิจัยได้ทำการกำหนดค่าของอันตรภาคชั้นสำหรับใช้ในการแปลผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้น เพื่อนำมากำหนดช่วงชั้น ด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำ อธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างสำหรับอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนมากที่สุด} - \text{คะแนนน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.08$$

ดังนั้น จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายได้ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 –5.00 มีความหมายเท่ากับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ย 3.41 –4.20 มีความหมายเท่ากับ เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 2.61 –3.40 มีความหมายเท่ากับ ค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 1.81 –2.60 มีความหมายเท่ากับ ไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 1.00 –1.80 มีความหมายเท่ากับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

## 3.4 วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 10 สัปดาห์ ตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึง เดือนตุลาคม 2565 โดยเครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ แบบสอบถามออนไลน์ Google Form มีรายละเอียดของขั้นตอนการเก็บข้องมูลของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการออกแบบแบบสอบถามออนไลน์ชุดนี้
2. ออกแบบชุดคำถามสำหรับงานวิจัยนี้ จากกรอบแนวคิด และสมมุติฐานที่เกี่ยวข้อง
3. ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาถึงความครบถ้วนและถูกต้องของแบบสอบถาม
4. ปรับปรุงแบบสอบถามให้ครบถ้วนและถูกต้อง ครอบคลุมทุกปัจจัยที่เกี่ยวข้องในงานวิจัย
5. แจกแบบสอบถามออนไลน์ฉบับสมบูรณ์ไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด
6. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลทางสถิติ

## 3.5 เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บข้อมูลของแบบสอบถามครบตามจำนวนแล้ว ได้นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของคำตอบ และทำการลงรหัส (Coding) ต่อมานำข้อมูลที่ได้จากการลงรหัสเรียบร้อยแล้ว มาวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) สำหรับคำนวณค่าสถิติต่างๆ ที่ต้องใช้ในการทำวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล โดยการทำงานวิจัยในครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นการวิเคราะห์ทางสถิติที่ใช้อธิบายข้อมูลทั่วไป จะประกอบด้วยค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าเฉลี่ย (Mean)

3.5.2 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ใช้สถิติ T-Test และ Oneway ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านข้อมูลทั่วไปของประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ ที่มีต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) เป็นการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ ของข้อมูลที่ได้มาในปัจจัยด้านต่าง ๆ จากค่า Cronbach's Alpha coefficient ($\alpha$) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ศึกษาทั้งหมด 30 ชุด และนำผลที่ได้มาหาค่า Cronbach's Alpha coefficient ($\alpha$) ของข้อมูลแต่ละชุดโดยจะต้องไม่น้อยกว่า 0.7 (Hair, et al., 2010) และ The acceptable values of 0.7 or 0.6" (Griethuijsen et al., 2014).

**ตารางที่ 3.1 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test)**

(n=402)

| ปัจจัย | จำนวนข้อ | Cronbach's Alpha |
|---|---|---|
| ภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ | 10 | 0.882 |
| ภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล | 8 | 0.875 |
| ภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ | 7 | 0.830 |
| ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ | 5 | 0.849 |
| ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย | 5 | 0.751 |
| ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) | 20 | 0.892 |
| ปัจจัยด้านค่าตอบแทน | 5 | 0.807 |
| ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร | 5 | 0.808 |
| ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น | 5 | 0.781 |
| ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านองค์กรคำนึงถึงพนักงาน | 5 | 0.804 |
| ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร | 5 | 0.783 |
| ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร | 5 | 0.853 |
| ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น | 5 | 0.841 |

# บทที่ 4
# ผลการวิจัย

จากการศึกษางานวิจัยเรื่อง “ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วย วิธีการใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 402 ตัวอย่าง เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการงานวิจัยข้อมูล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว (Cross-Sectional Design) ผลวิเคราะห์ข้อมูลจาก แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 8 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างในด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลภาวะหมดไฟในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความเครียด

ส่วนที่ 4 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)

ส่วนที่ 5 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านค่าตอบแทน

ส่วนที่ 6 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร

ส่วนที่ 7 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยต่าง ๆ เปรียบเทียบกับข้อมูลทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 8 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟ โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ส่วนที่ 9 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

## ส่วนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในด้านประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลักษณะประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**ตารางที่ 4.1 แสดงร้อยละและความถี่ของกลุ่มตัวอย่างในด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามเพศ**

(n = 402)

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ชาย | 184 | 54.20 |
| หญิง | 218 | 45.80 |
| **รวม** | **402** | **100.00** |

ตารางที่ 4.1 พบว่า สัดส่วนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างมีเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 เพศชาย จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80

**ตารางที่ 4.2 แสดงร้อยละและความถี่ของกลุ่มตัวอย่างในด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามอายุ**

(n = 402)

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 20-30 ปี | 148 | 36.80 |
| 31-40 ปี | 166 | 41.30 |
| 41-50 ปี | 72 | 17.90 |
| 51 ปี ขึ้นไป | 16 | 4.00 |
| **รวม** | **402** | **100.00** |

ตารางที่ 4.2 พบว่า สัดส่วนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างมีอายุ 31-40 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30อายุ 20-30 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 อายุ 41-50 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 และ อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

**ตารางที่ 4.3 แสดงร้อยละและความถี่ของกลุ่มตัวอย่างในด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับการศึกษา**

(n = 402)

| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ปริญญาตรี | 247 | 61.40 |
| ปริญญาโท | 155 | 38.60 |
| **รวม** | **402** | **100.00** |

ตารางที่ 4.3 พบว่า สัดส่วนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.40 และปริญญาโท จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60

**ตารางที่ 4.4 แสดงร้อยละและความถี่ของกลุ่มตัวอย่างในด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามสภานภาพ**

(n = 402)

| สถานภาพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| โสด | 264 | 65.70 |
| สมรส | 138 | 34.30 |
| **รวม** | **402** | **100.00** |

ตารางที่ 4.4 พบว่า สัดส่วนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างมีสภานภาพโสด จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70 และสถานภาพสมรส จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30

**ตารางที่ 4.5 แสดงร้อยละและความถี่ของกลุ่มตัวอย่างในด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน**

(n = 402)

| ระยะเวลาปฏิบัติงาน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ต่ำกว่า 5 ปี | 128 | 31.80 |
| 5 – 10 ปี | 148 | 36.80 |
| 10 ปีขึ้นไป | 126 | 31.40 |
| **รวม** | **402** | **100.00** |

ตารางที่ 4.5 พบว่า สัดส่วนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40

**ตารางที่ 4.6 แสดงร้อยละและความถี่ของกลุ่มตัวอย่างในด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ**

(n = 402)

| ตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| สินเชื่อธุรกิจ SMEs | 211 | 52.50 |
| สินเชื่อธุรกิจ Corporate | 142 | 35.30 |
| สินเชื่อส่วนบุคคล/รายย่อย | 49 | 12.20 |
| **รวม** | **402** | **100.00** |

ตารางที่ 4.6 พบว่า สัดส่วนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งสินเชื่อธุรกิจ SMEs จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 ตำแหน่งสินเชื่อธุรกิจ Corporate จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 และตำแหน่งสินเชื่อส่วนบุคคล/รายย่อย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20

## ส่วนที่ 2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลภาวะหมดไฟในการทำงาน

**ตารางที่ 4.7 แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (s.d. สามตำแหน่ง)**

(n = 402)

| ปัจจัยภาวะหมดไฟในการทำงาน | ความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|
| | $\overline{x}$ | S.D | แปลผล |
| ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ | | | |
| 1.ท่านรู้สึกไม่อยากทำงาน | 3.27 | 1.004 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 2.ท่านรู้สึกหมดเรี่ยวแรงเมื่อถึงเวลาเลิกงาน | 3.76 | 0.913 | เห็นด้วย |
| 3.ท่านรู้สึกเพลีย อ่อนล้า เมื่อตื่นมา | 3.24 | 1.064 | ค่อนข้างเห็นด้วย |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ในช่วงเช้า ในการเผชิญกับอีกวันหนึ่งที่ต้องทำงาน | | | |
| 4.ท่านรู้สึกกดดันอย่างยิ่ง สำหรับการทำงานทั้งวัน | 3.14 | 1.047 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 5.ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าจากงานของท่าน | 3.88 | 0.945 | เห็นด้วย |
| 6.ท่านรู้สึกว่าปัจจุบันท่านสนใจงานลดลง | 3.17 | 1.048 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 7.ท่านมีความขยัน และสำหรับการทำงานน้อยลง | 2.97 | 1.028 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 8.ท่านรู้สึกเบื่องานที่ทำอยู่ | 3.48 | 1.026 | เห็นด้วย |
| 9.ท่านไม่อยากทนที่จะปฏิบัติงานต่อไป | 2.74 | 1.060 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 10.ท่านรู้สึกนอนหลับไม่สนิทเนื่องจากความเครียดจากการทำงาน | 2.24 | 1.090 | ไม่เห็นด้วย |
| **รวม** | **3.19** | **1.023** | **ค่อนข้างเห็นด้วย** |

ตาราง 4.7 พบว่าสัดส่วนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ โดยรวมเห็นด้วยระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 เมื่อตรวจสอบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าจากงานของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมาอันดับสอง คือ ท่านรู้สึกหมดเรี่ยวแรงเมื่อถึงเวลาเลิกงาน มีค่าเฉลี่ย 3.76 อันดับสาม คือ ท่านรู้สึกเบื่อกับงานที่ทำอยู่ มีค่าเฉลี่ย 3.48 และอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ คือ ท่านรู้สึกนอนหลับไม่สนิทเนื่องจากความเครียดจากการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 2.24 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8 แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล (s.d. สามตำแหน่ง)**

(n=402)

| **ปัจจัยภาวะหมดไฟในการทำงาน** | **ความคิดเห็น** | | |
|---|---|---|---|
| | $\bar{x}$ | **S.D** | **แปลผล** |
| ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล | | | |
| 1.ท่านอยากทำงานของตนเอง โดยไม่สนใจสิ่งรอบข้าง | 3.47 | 0.984 | เห็นด้วย |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2.ท่านรู้สึกไม่สนใจว่างานที่ท่านทำจะเป็นประโยชน์ต่อใครหรือไม่ | 3.28 | 1.172 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 3.ท่านไม่สามารถจัดการปัญหาทางอารมณ์ของเพื่อนร่วมงานได้ | 3.05 | 1.108 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 4.ท่านรู้สึกว่าหัวหน้างานมีความรู้สึกด้านลบกับท่าน | 2.67 | 1.118 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 5.ท่านรู้สึกเหมือนถูกตำหนิเมื่อหัวหน้างานมีปัญหาแล้วท่านไม่สามารถช่วยแก้ไขได้ | 2.66 | 1.139 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 6.ท่านไม่สามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานได้ | 2.59 | 1.034 | ไม่เห็นด้วย |
| 7.หากเลี่ยงได้ท่านไม่ต้องการความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน | 2.87 | 1.107 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 8.หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานทำให้ท่านรู้สึกอยากลาออกจากงานในบางครั้ง | 2.28 | 1.105 | ไม่เห็นด้วย |
| **รวม** | **2.86** | **1.096** | **ค่อนข้างเห็นด้วย** |

ตาราง 4.8 พบว่าสัดส่วนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล โดยรวมเห็นด้วยระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.86 เมื่อตรวจสอบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านอยากทำงานของตนเอง โดยไม่สนใจสิ่งรอบข้าง มีค่าเฉลี่ย 3.47 รองลงมาอันดับสอง คือ ท่านรู้สึกไม่สนใจว่างานที่ท่านทำจะเป็นประโยชน์ต่อใครหรือไม่ มีค่าเฉลี่ย 3.28 อันดับสาม คือ ท่านไม่สามารถจัดการปัญหาทางอารมณ์ของเพื่อนร่วมงานได้ มีค่าเฉลี่ย 3.05 และอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ คือ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานทำให้ท่านรู้สึกอยากลาออกจากงานในบางครั้ง มีค่าเฉลี่ย 2.28 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.9 แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ (s.d. สามตำแหน่ง)**

(n = 402)

| ปัจจัยภาวะหมดไฟในการทำงาน | ความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|
| | $\overline{x}$ | S.D | แปลผล |
| ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ | | | |
| 1.ท่านไม่รู้สึกถึงความสำคัญของงานที่ทำ | 3.37 | 1.061 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 2.ท่านแก้ไขปัญหาในงานอย่างมีประสิทธิผลไม่ได้ | 2.49 | 1.174 | ไม่เห็นด้วย |
| 3.ท่านรู้สึกว่าท่านไม่ได้ตั้งใจทำงานเต็มที่เพื่อวัตถุประสงค์ขององค์กร | 3.23 | 1.108 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 4.ในความคิดเห็นของท่าน ท่านไม่เก่งในงานของท่าน | 2.39 | 0.980 | ไม่เห็นด้วย |
| 5.ท่านรู้สึกเสร้าเวลาที่ท่านทำบางสิ่งไม่ได้ด้านการทำงาน | 2.97 | 1.177 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 6.ในการทำงานของท่าน ท่านรู้สึกว่าสิ่งที่ทำมันไม่มีความหมาย | 2.81 | 1.130 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 7.ท่านมั่นใจว่าท่านไม่มีประสิทธิภาพที่จะทำงานให้แล้วเสร็จได้ | 1.68 | 0.900 | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| **รวม** | **2.71** | **1.076** | **ค่อนข้างเห็นด้วย** |

ตาราง 4.9 พบว่าสัดส่วนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ โดยรวมเห็นด้วยระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.71 เมื่อตรวจสอบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านไม่รู้สึกถึงความสำคัญของงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ย 3.37 รองลงมาอันดับสอง คือ ท่านรู้สึกว่าท่านไม่ได้ตั้งใจทำงานเต็มที่เพื่อวัตถุประสงค์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.23 อันดับสาม คือ ท่านรู้สึกเสร้าเวลาที่ท่านทำบางสิ่งไม่ได้ด้านการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 2.97 และอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ คือ ท่านมั่นใจว่าท่านไม่มีประสิทธิภาพที่จะทำงานให้แล้วเสร็จได้ มีค่าเฉลี่ย 1.68 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.10 สรุปส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของภาวะหมดไฟในการทำงาน (s.d. สามตำแหน่ง)**

(n = 402)

| ปัจจัยภาวะหมดไฟในการทำงาน | ความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|
| | $\overline{x}$ | S.D | แปลผล |
| 1.ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ | 3.19 | 1.023 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 2.ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล | 2.86 | 1.096 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 3.ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ | 2.71 | 1.076 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| **รวม** | **2.92** | **1.065** | **ค่อนข้างเห็นด้วย** |

ตาราง 4.10 พบว่าสัดส่วนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยรวมเห็นด้วยระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.92 เมื่อตรวจสอบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.19 รองลงมาอันดับสอง คือ ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล มีค่าเฉลี่ย 2.86 และอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ คือ ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 2.71 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความเครียด

**ตารางที่ 4.11 แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ (s.d. สามตำแหน่ง)**

(n = 402)

| ปัจจัยด้านความเครียด | ความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|
| | $\overline{x}$ | S.D | แปลผล |
| ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ | | | |
| 1.ท่านสามารถทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายภายใต้ความกดดันได้ | 4.10 | 0.875 | เห็นด้วย |
| 2.เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านจะมีสมาธิใน | 3.46 | 0.993 | เห็นด้วย |

| | | | |
|---|---|---|---|
| การจดจ่อกับงานเพิ่มสูงขึ้น | | | |
| 3.เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านจะทำงานด้วยความคิดสร้างสรรค์สูงมากขึ้น | 3.29 | 0.949 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 4.เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านจะกระตือรือร้น ขยันทำงานเพิ่มสูงขึ้น | 3.34 | 1.021 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 5.เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น | 3.17 | 1.001 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| **รวม** | **3.47** | **0.968** | **เห็นด้วย** |

ตาราง 4.11 พบว่าสัดส่วนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นกับปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ โดยรวมเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.47 เมื่อตรวจสอบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านสามารถทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายภายใต้ความกดดันได้ มีค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาอันดับสอง คือ เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านจะมีสมาธิในการจดจ่อกับงานเพิ่มสูงขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.46 อันดับสาม คือ เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านจะกระตือรือร้น ขยันทำงานเพิ่มสูงขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.34 และอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ คือ เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.17 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.12 แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย (s.d. สามตำแหน่ง)**

(n = 402)

| **ปัจจัยด้านความเครียด** | **ความคิดเห็น** | | |
|---|---|---|---|
| | $\bar{x}$ | **S.D** | **แปลผล** |
| ด้านความเครียดเชิงทำลาย | | | |
| 1.ท่านต้องทำงานด้วยความเร่งรีบเป็นประจำ | 3.94 | 0.865 | เห็นด้วย |
| 2.ท่านรู้สึกวิตกกังวล หากท่านทำงานได้ไม่ทันตามกำหนดการ | 3.80 | 0.906 | เห็นด้วย |
| 3.เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านรู้สึกไม่อยากปฏิบัติงานที่ได้รับ | 3.58 | 0.960 | เห็นด้วย |
| 4.เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านมักทำงาน | 3.12 | 0.910 | ค่อนข้างเห็นด้วย |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ผิดพลาด | | | |
| 5.เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านอยากลาออกจากงาน | 2.74 | 1.087 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| **รวม** | **3.44** | **0.946** | **เห็นด้วย** |

ตาราง 4.12 พบว่าสัดส่วนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นกับปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย โดยรวมเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.44 เมื่อตรวจสอบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านต้องทำงานด้วยความเร่งรีบเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ย 3.94 รองลงมาอันดับสอง คือ ท่านรู้สึกวิตกกังวล หากท่านทำงานได้ไม่ทันตามกำหนดการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 อันดับสาม คือ เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านรู้สึกไม่อยากปฏิบัติงานที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ย 3.58 และอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ คือ เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านอยากลาออกจากงาน มีค่าเฉลี่ย 2.74 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.13 สรุปส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของความเครียด (s.d. สามตำแหน่ง)**

(n = 402)

| ปัจจัยด้านความเครียด | ความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|
| | $\overline{x}$ | S.D | แปลผล |
| 1.ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ | 3.44 | 0.946 | เห็นด้วย |
| 2.ด้านความเครียดเชิงทำลาย | 3.47 | 0.968 | เห็นด้วย |
| **รวม** | **3.46** | **0.957** | **เห็นด้วย** |

ตาราง 4.13 พบว่าสัดส่วนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านความเครียด โดยรวมเห็นด้วยระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.46 เมื่อตรวจสอบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความเครียดเชิงทำลาย มีค่าเฉลี่ย 3.47 รองลงมา คือ ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ย 3.44 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 4 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)

**ตารางที่ 4.14 แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) (s.d. สามตำแหน่ง)**

(n = 402)

| ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) | ความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|
| | $\bar{x}$ | S.D | แปลผล |
| 1.ท่านรู้สึกตัวเสมอ ว่าปัจจุบันท่านรู้สึกอย่างไร | 4.20 | 0.673 | เห็นด้วย |
| 2.ท่านรับรู้ได้ เมื่อเกิดความรู้สึกไม่สบายใจหรือโกรธ | 4.32 | 0.708 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 3.ท่านสามารถบอกสาเหตุที่ทำให้ท่านรู้สึกไม่สบายใจได้ | 4.21 | 0.711 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 4.ท่านสามารถบอกจุดเด่นและจุดด้อยของตนเองได้ | 4.20 | 0.746 | เห็นด้วย |
| 5.ท่านมักไม่แสดงปฏิกิริยาตอบโต้รุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย | 4.15 | 0.766 | เห็นด้วย |
| 6.เมื่อถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ชอบ ท่านจะอธิบายเหตุผลจนผู้อื่นยอมรับได้ | 4.03 | 0.851 | เห็นด้วย |
| 7.เมื่อท่านทำผิด ท่านสามารถกล่าวคำ “ขอโทษ” ผู้อื่นได้ | 4.28 | 0.753 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 8.เมื่อต้องทำอะไรหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ท่านตัดสินใจได้ว่าต้องทำอะไรก่อนหลัง | 4.16 | 0.756 | เห็นด้วย |
| 9.ท่านรู้ว่าท่านเก่งเรื่องอะไร | 4.18 | 0.707 | เห็นด้วย |
| 10.ท่านเชื่อว่าท่านสามารถทำงานจนสำเร็จได้ แม้จะเป็นงานยากก็ตาม | 4.11 | 0.715 | เห็นด้วย |
| 11.เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคและความผิดหวังท่านไม่ยอมแพ้ | 4.11 | 0.707 | เห็นด้วย |
| 12.เมื่อเริ่มทำสิ่งใดแล้ว ท่านมักจะทำ | 4.03 | 0.760 | เห็นด้วย |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ต่อไปจนสำเร็จ | | | |
| 13.ท่านสังเกตได้เมื่อคนใกล้ชิดมีอารมณ์เปลี่ยนแปลง | 3.95 | 0.802 | เห็นด้วย |
| 14.ท่านสามารถยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นทำต่างจากที่ท่านคิดได้ | 4.09 | 0.677 | เห็นด้วย |
| 15.หากผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือหรือมีความทุกข์ท่านจะยินดีรับฟัง | 4.24 | 0.694 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 16.ท่านยอมรับได้ว่าผู้อื่นอาจมีเหตุผลที่จะไม่พอใจการกระทำของท่าน | 4.13 | 0.737 | เห็นด้วย |
| 17.ท่านพร้อมจะเปิดใจเจรจากับผู้อื่นเมื่อมีความขัดแย้งต่อกัน | 4.22 | 0.678 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 18.ท่านเมื่อท่านต้องการสิ่งใด ท่านจะชักจูงให้คนอื่นให้ทำตามได้ | 4.05 | 0.699 | เห็นด้วย |
| 19.การทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นสิ่งที่ท่านทำได้ดี | 4.16 | 0.706 | เห็นด้วย |
| 20.ท่านมักจะรู้สึกยินดีในความสำเร็จของผู้อื่น | 4.18 | 0.724 | เห็นด้วย |
| **รวม** | **4.15** | **0.729** | **เห็นด้วย** |

ตาราง 4.14 พบว่าสัดส่วนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) โดยรวมเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 เมื่อตรวจสอบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านรับรู้ได้ เมื่อเกิดความรู้สึกไม่สบายใจหรือโกรธ มีค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาอันดับสอง คือ เมื่อท่านทำผิด ท่านสามารถกล่าวคำ “ขอโทษ” ผู้อื่นได้ มีค่าเฉลี่ย 4.28 อันดับสาม คือ หากผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือหรือมีความทุกข์ท่านจะยินดีรับฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.24 และอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ คือ ท่านสังเกตได้เมื่อคนใกล้ชิดมีอารมณ์เปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ย 3.95 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 5 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านค่าตอบแทน

**ตารางที่ 4.15 แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านค่าตอบแทน (s.d. สามตำแหน่ง)**

(n = 402)

| ปัจจัยด้านค่าตอบแทน | ความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|
| | $\bar{x}$ | S.D | แปลผล |
| 1.องค์กรของท่านมีหลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือน ผลตอบแทนด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม | 3.71 | 0.845 | เห็นด้วย |
| 2.ตำแหน่งและปริมาณงานของท่านสอดคล้องกับเงินเดือนที่ได้รับ | 3.41 | 1.012 | เห็นด้วย |
| 3.ท่านได้รับเงินโบนัสประจำปีสอดคล้องกับปริมาณงานที่ท่านทำ | 3.21 | 1.007 | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 4.ท่านได้รับผลตอบแทนอื่นๆที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าล่วงเวลา ฯลฯ อย่างเหมาะสม | 3.68 | 0.865 | เห็นด้วย |
| 5.องค์กรของท่านมีกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพและทักษะต่างๆ เช่น การจัดอบรม สัมมนา | 3.65 | 0.986 | เห็นด้วย |
| **รวม** | **3.53** | **0.943** | **เห็นด้วย** |

ตาราง 4.15 พบว่าสัดส่วนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านค่าตอบแทน โดยรวมเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.53 เมื่อตรวจสอบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรของท่านมีหลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือน ผลตอบแทนด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.71 รองลงมาอันดับสอง คือ ท่านได้รับผลตอบแทนอื่นๆที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าล่วงเวลา ฯลฯ อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.68 อันดับสาม คือ องค์กรของท่านมีกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพและทักษะต่างๆ เช่น การจัดอบรม สัมมนา มีค่าเฉลี่ย 3.65 และอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ คือ ท่านได้รับเงินโบนัสประจำปี สอดคล้องกับปริมาณงานที่ท่านทำ มีค่าเฉลี่ย 3.21 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 6 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร

**ตารางที่ 4.16 แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร (s.d. สามตำแหน่ง)**

(n = 402)

| ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร | ความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|
| | $\bar{x}$ | S.D | แปลผล |
| ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร | | | |
| 1.ท่านรับรู้ว่าองค์กรที่ท่านทำงานมีเป้าหมาย และพันธกิจอย่างไร | 3.89 | 0.770 | เห็นด้วย |
| 2.หัวหน้างานของท่านสามารถชี้แจงให้พนักงานแต่ละคนทราบข้อผิดพลาดของตัวเองได้ | 3.81 | 0.923 | เห็นด้วย |
| 3.ท่านรับทราบว่าองค์กรของท่านมีผลการดำเนินงานเป็นเช่นไร | 3.62 | 0.918 | เห็นด้วย |
| 4.ท่านมีประสิทธิผลในการทำงานที่ดี เพราะว่าพนักงานในองค์กรสื่อสารกับท่านอยู่เสมอ | 3.89 | 0.828 | เห็นด้วย |
| 5.โดยรวม องค์กรของท่านมีวิธีสื่อสารต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ | 3.83 | 0.801 | เห็นด้วย |
| **รวม** | **3.81** | **0.848** | **เห็นด้วย** |

ตาราง 4.16 พบว่าสัดส่วนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร โดยรวมเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 เมื่อตรวจสอบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านรับรู้ว่าองค์กรที่ท่านทำงานมีเป้าหมาย และพันธกิจอย่างไร มีค่าเฉลี่ย 3.89 และ ท่านมีประสิทธิผลในการทำงานที่ดี เพราะว่าพนักงานในองค์กรสื่อสารกับท่านอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.89 อันดับสาม คือ โดยรวม องค์กรของท่านมีวิธีสื่อสารต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.83 และอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ คือ ท่านรับทราบว่าองค์กรของท่านมีผลการดำเนินงานเป็นเช่นไร มีค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.17 แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น (s.d. สามตำแหน่ง)**

(n = 402)

| ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร | ความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|
| | $\overline{x}$ | S.D | แปลผล |
| ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น | | | |
| 1.ท่านสามารถค้นคว้าข้อมูลองค์กรได้อย่างเหมาะสม เพื่อใช้ในการทำงานร่วมกันกับพนักงานท่านอื่นได้ | 3.77 | 0.969 | เห็นด้วย |
| 2.ท่านได้รับความไว้วางใจให้ช่วยกำหนดเป้าหมายร่วมกับองค์กร | 3.57 | 1.083 | เห็นด้วย |
| 3.เพื่อนร่วมงานกับท่านแบ่งปันความคิดเห็นด้านการทำงานด้วยกันได้ | 3.82 | 0.833 | เห็นด้วย |
| 4.ท่านกับเพื่อนร่วมงานสามารถวางแผนการทำงานล่วงหน้าด้วยกันได้ | 3.91 | 0.825 | เห็นด้วย |
| 5.ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานกับหัวหน้างานได้อย่างสม่ำเสมอ ก่อนลงมือปฏิบัติงาน | 3.81 | 0.785 | เห็นด้วย |
| **รวม** | **3.78** | **0.899** | **เห็นด้วย** |

ตาราง 4.17 พบว่าสัดส่วนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น โดยรวมเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78 เมื่อตรวจสอบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านกับเพื่อนร่วมงานสามารถวางแผนการทำงานล่วงหน้าด้วยกันได้ มีค่าเฉลี่ย 3.91 รองลงมาอันดับสอง คือ เพื่อนร่วมงานกับท่านแบ่งปันความคิดเห็นด้านการทำงานด้วยกันได้ มีค่าเฉลี่ย 3.82 อันดับสาม คือ ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานกับหัวหน้างานได้อย่างสม่ำเสมอ ก่อนลงมือปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.81 และอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ คือ ท่านได้รับความไว้วางใจให้ช่วยกำหนดเป้าหมายร่วมกับองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.18 แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน (s.d. สามตำแหน่ง)**

(n = 402)

| ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร | ความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|
| | $\overline{x}$ | S.D | แปลผล |
| ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน | | | |
| 1.องค์กรจัดสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างปลอดภัย | 4.17 | 0.832 | เห็นด้วย |
| 2.องค์กรพัฒนากระบวนการให้พนักงานทำงานสะดวกมากขึ้น | 3.88 | 0.857 | เห็นด้วย |
| 3.พนักงานได้รับเครื่องทุ่นแรงในการทำงานอย่างเหมาะสม | 3.90 | 0.933 | เห็นด้วย |
| 4.องค์กรมีสวัสดิการต่างๆ ให้พนักงานอย่างเหมาะสม | 3.81 | 0.815 | เห็นด้วย |
| 5.ท่านรู้สึกว่าองค์กร คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร | 3.93 | 0.918 | เห็นด้วย |
| **รวม** | **3.94** | **0.871** | **เห็นด้วย** |

ตาราง 4.18 พบว่าสัดส่วนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน โดยรวมเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 เมื่อตรวจสอบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรจัดสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาอันดับสอง คือ ท่านรู้สึกว่าองค์กร คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.93 อันดับสาม คือ พนักงานได้รับเครื่องทุ่นแรงในการทำงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.90 และอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ คือ องค์กรมีสวัสดิการต่างๆ ให้พนักงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.19 แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร (s.d. สามตำแหน่ง)**

(n = 402)

| ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร | ความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|
| | $\overline{x}$ | S.D | แปลผล |
| ด้านการใช้อำนาจในองค์กร | | | |
| 1.หัวหน้างานได้ให้อำนาจการตัดสินใจตามขอบเขตงานของท่าน | 4.04 | 0.800 | เห็นด้วย |
| 2.หัวหน้าของท่านจะเป็นผู้ตัดสินใจหลักเมื่อเกิดอุปสรรคและปัญหาในงาน | 3.95 | 0.849 | เห็นด้วย |
| 3.เมื่อต้องการบรรลุเป้าหมายในการทำงาน หัวหน้างานสามารถเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงานได้ตามความเหมาะสม | 3.90 | 0.892 | เห็นด้วย |
| 4.หัวหน้างานเข้ามาช่วยเหลือ เมื่อท่านประสบปัญหา | 3.94 | 0.879 | เห็นด้วย |
| 5.ท่านไม่รู้สึกว่าหัวหน้างานของท่านใช้อำนาจไปในทางที่ไม่ถูกต้อง | 4.03 | 0.831 | เห็นด้วย |
| **รวม** | **3.97** | **0.850** | **เห็นด้วย** |

ตาราง 4.19 พบว่าสัดส่วนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร โดยรวมเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 เมื่อตรวจสอบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หัวหน้างานได้ให้อำนาจการตัดสินใจตามขอบเขตงานของท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมาอันดับสอง คือ ท่านไม่รู้สึกว่าหัวหน้างานของท่านใช้อำนาจไปในทางที่ไม่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.03 อันดับสาม คือ หัวหน้าของท่านจะเป็นผู้ตัดสินใจหลักเมื่อเกิดอุปสรรคและปัญหาในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.95 และอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ คือ เมื่อต้องการบรรลุเป้าหมายในการทำงาน หัวหน้างานสามารถเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงานได้ตามความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.20 แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร (s.d. สามตำแหน่ง)**

(n = 402)

| ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร | ความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|
| | $\bar{x}$ | S.D | แปลผล |
| ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร | | | |
| 1.องค์กรได้ส่งเสริมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาปรับใช้กับองค์กร | 3.99 | 0.876 | เห็นด้วย |
| 2.องค์กรใช้เทคโนโลยีสำหรับการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ | 3.87 | 0.863 | เห็นด้วย |
| 3.องค์กรจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นและส่งเสริมให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ | 3.84 | 0.924 | เห็นด้วย |
| 4.เทคโนโลยีที่องค์กรนำมาใช้ จะช่วยเพิ่มโอกาสสำหรับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานได้ | 3.75 | 0.924 | เห็นด้วย |
| 5.เทคโนโลยีที่องค์กรนำมาใช้ ช่วยลดความซับซ้อนในงานได้ | 3.59 | 0.944 | เห็นด้วย |
| **รวม** | **3.81** | **0.906** | **เห็นด้วย** |

ตาราง 4.20 พบว่าสัดส่วนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร โดยรวมเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 เมื่อตรวจสอบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรได้ส่งเสริมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาปรับใช้กับองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.99 รองลงมาอันดับสอง คือ องค์กรใช้เทคโนโลยีสำหรับการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.87 อันดับสาม คือ องค์กรจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นและส่งเสริมให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.84 และอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ คือ เทคโนโลยีที่องค์กรนำมาใช้ ช่วยลดความซับซ้อนในงานได้ มีค่าเฉลี่ย 3.59 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.21 แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น (s.d. สามตำแหน่ง)**

(n = 402)

| ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร | ความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|
| | $\overline{x}$ | S.D | แปลผล |
| ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น | | | |
| 1.หัวหน้างานตระหนักถึงสิ่งที่พนักงานต้องการได้อย่างเหมาะสม | 3.94 | 0.836 | เห็นด้วย |
| 2.หัวหน้างานสามารถชี้แจงพนักงานให้ทราบถึงกฎเกณฑ์สำหรับการประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน | 3.92 | 0.906 | เห็นด้วย |
| 3.หัวหน้างานมีการส่งเสริมการเลื่อนขั้นให้แก่พนักงานอย่างยุติธรรม ตามผลการปฏิบัติงาน | 4.03 | 0.869 | เห็นด้วย |
| 4.หัวหน้างานยกย่องหรือชมเชยพนักงานตามความเหมาะสม | 3.90 | 0.813 | เห็นด้วย |
| 5.องค์กรมีการให้รางวัลพนักงานตามผลการปฏิบัติงาน | 3.81 | 0.783 | เห็นด้วย |
| **รวม** | **3.92** | **0.841** | **เห็นด้วย** |

ตาราง 4.21 พบว่าสัดส่วนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น โดยรวมเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 เมื่อตรวจสอบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หัวหน้างานมีการส่งเสริมการเลื่อนขั้นให้แก่พนักงานอย่างยุติธรรม ตามผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.03 รองลงมาอันดับสอง คือ หัวหน้างานตระหนักถึงสิ่งที่พนักงานต้องการได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.94 อันดับสาม คือ หัวหน้างานสามารถชี้แจงพนักงานให้ทราบถึงกฎเกณฑ์สำหรับการประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.92 และอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ คือ องค์กรมีการให้รางวัลพนักงานตามผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.22 สรุปส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของบรรยากาศองค์กร (s.d. สามตำแหน่ง)**

(n = 402)

| ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร | ความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|
| | $\overline{x}$ | S.D | แปลผล |
| 1.ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร | 3.81 | 0.848 | เห็นด้วย |
| 2.ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น | 3.78 | 0.899 | เห็นด้วย |
| 3.ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน | 3.94 | 0.871 | เห็นด้วย |
| 4.ด้านการใช้อำนาจในองค์กร | 3.97 | 0.85 | เห็นด้วย |
| 5.ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร | 3.81 | 0.906 | เห็นด้วย |
| 6.ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น | 3.92 | 0.841 | เห็นด้วย |
| **รวม** | **3.87** | **0.869** | **เห็นด้วย** |

ตาราง 4.22 พบว่าสัดส่วนมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น โดยรวมเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 เมื่อตรวจสอบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หัวหน้างานมีการส่งเสริมการเลื่อนขั้นให้แก่พนักงานอย่างยุติธรรม ตามผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.03 รองลงมาอันดับสอง คือ หัวหน้างานตระหนักถึงสิ่งที่พนักงานต้องการได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.94 อันดับสาม คือ หัวหน้างานสามารถชี้แจงพนักงานให้ทราบถึงกฎเกณฑ์สำหรับการประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.92 และอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ คือ องค์กรมีการให้รางวัลพนักงานตามผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 7 ผลวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อปัจจัยต่าง ๆ เปรียบเทียบกับข้อมูลประชากรศาสตร์

### 7.1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ

**ตารางที่ 4.23 ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ จำแนกตามเพศ**

(n = 402)

| ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ | เพศ | N | $\bar{X}$ | S.D. | t | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ท่านสามารถทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายภายใต้ความกดดันได้ | ชาย | 184 | 4.21 | 0.826 | 2.328 | 0.020 |
| | หญิง | 218 | 4.01 | 0.906 | | |
| เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านจะกระตือรือร้น ขยันทำงานเพิ่มสูงขึ้น | ชาย | 184 | 3.49 | 0.952 | 2.743 | 0.006 |
| | หญิง | 218 | 3.21 | 1.061 | | |
| เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น | ชาย | 184 | 3.29 | 0.922 | 2.105 | 0.036 |
| | หญิง | 218 | 3.08 | 1.055 | | |

ตารางที่ 4.23 ผลทดสอบ T-Test โดยแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีความคิดเห็นกับปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์มากกว่าเพศหญิง ในเรื่อง ท่านสามารถทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายภายใต้ความกดดันได้ เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านจะกระตือรือร้น ขยันทำงานเพิ่มสูงขึ้น และเมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น

**ตารางที่ 4.24 ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) จำแนกตามเพศ**

(n = 402)

| ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) | เพศ | N | $\bar{X}$ | S.D. | t | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ท่านสามารถบอกสาเหตุที่ทำให้ท่านรู้สึกไม่สบายใจได้ | ชาย | 184 | 4.30 | 0.705 | 2.489 | 0.013 |
| | หญิง | 218 | 4.13 | 0.707 | | |
| เมื่อถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ชอบ ท่านจะอธิบายเหตุผลจนผู้อื่นยอมรับได้ | ชาย | 184 | 4.14 | 0.718 | 2.537 | 0.012 |
| | หญิง | 218 | 3.93 | 0.941 | | |
| เมื่อท่านทำผิด ท่านสามารถกล่าวคำ “ขอโทษ” ผู้อื่นได้ | ชาย | 184 | 4.36 | 0.711 | 2.040 | 0.042 |
| | หญิง | 218 | 4.21 | 0.781 | | |
| ท่านรู้ว่าท่านเก่งเรื่องอะไร | ชาย | 184 | 4.26 | 0.665 | 2.051 | 0.041 |
| | หญิง | 218 | 4.11 | 0.742 | | |
| หากผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือหรือมีความทุกข์ท่านจะยินดีรับฟัง | ชาย | 184 | 4.37 | 0.640 | 3.520 | 0.000 |
| | หญิง | 218 | 4.13 | 0.720 | | |
| ท่านมักจะรู้สึกยินดีในความสำเร็จของผู้อื่น | ชาย | 184 | 4.32 | 0.635 | 3.575 | 0.000 |
| | หญิง | 218 | 4.06 | 0.775 | | |

ตารางที่ 4.24 ผลทดสอบ T-Test โดยแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มากกว่าเพศหญิง ในเรื่อง ท่านสามารถบอกสาเหตุที่ทำให้ท่านรู้สึกไม่สบายใจได้ เมื่อถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ชอบ ท่านจะอธิบายเหตุผลจนผู้อื่นยอมรับได้ เมื่อท่านทำผิด ท่านสามารถกล่าวคำ “ขอโทษ” ผู้อื่นได้ ท่านรู้ว่าท่านเก่งเรื่องอะไร หากผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือหรือมีความทุกข์ท่านจะยินดีรับฟัง และท่านมักจะรู้สึกยินดีในความสำเร็จของผู้อื่น

**ตารางที่ 4.25 ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยด้านค่าตอบแทน จำแนกตามเพศ**

(n = 402)

| ด้านค่าตอบแทน | เพศ | N | $\bar{X}$ | S.D. | t | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| องค์กรของท่านมีหลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือน ผลตอบแทนด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม | ชาย | 184 | 3.84 | 0.814 | 2.770 | 0.006 |
| | หญิง | 218 | 3.61 | 0.859 | | |

ตารางที่ 4.25 ผลทดสอบ T-Test โดยแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านค่าตอบแทน มากกว่าเพศหญิง ในเรื่อง องค์กรของท่านมีหลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือน ผลตอบแทนด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม

**ตารางที่ 4.26 ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร จำแนกตามเพศ**

(n = 402)

| ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร | เพศ | N | $\bar{X}$ | S.D. | t | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ท่านรับทราบว่าองค์กรของท่านมีผลการดำเนินงานเป็นเช่นไร | ชาย | 184 | 3.75 | 0.882 | 2.536 | 0.012 |
| | หญิง | 218 | 3.52 | 0.937 | | |

ตารางที่ 4.26 ผลทดสอบ T-Test โดยแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร มากกว่าเพศหญิง ในเรื่อง ท่านรับทราบว่าองค์กรของท่านมีผลการดำเนินงานเป็นเช่นไร

**ตารางที่ 4.27 ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น จำแนกตามเพศ**

(n = 402)

| ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น | เพศ | N | $\bar{X}$ | S.D. | t | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| เพื่อนร่วมงานกับท่านแบ่งปันความคิดเห็นด้านการทำงานด้วยกันได้ | ชาย | 184 | 3.91 | 0.801 | 2.035 | 0.043 |
| | หญิง | 218 | 3.74 | 0.854 | | |
| ท่านกับเพื่อนร่วมงานสามารถวางแผนการทำงานล่วงหน้าด้วยกันได้ | ชาย | 184 | 4.01 | 0.789 | 2.254 | 0.025 |
| | หญิง | 218 | 3.83 | 0.846 | | |

ตารางที่ 4.27 ผลทดสอบ T-Test โดยแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น มากกว่าเพศหญิง ในเรื่อง เพื่อนร่วมงานกับท่านแบ่งปันความคิดเห็นด้านการทำงานด้วยกันได้ และท่านกับเพื่อนร่วมงานสามารถวางแผนการทำงานล่วงหน้าด้วยกันได้

**ตารางที่ 4.28 ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน จำแนกตามเพศ**

(n = 402)

| ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน | เพศ | N | $\bar{X}$ | S.D. | t | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| พนักงานได้รับเครื่องทุ่นแรงในการทำงานอย่างเหมาะสม | ชาย | 184 | 4.02 | 0.852 | 2.379 | 0.018 |
| | หญิง | 218 | 3.80 | 0.986 | | |
| องค์กรมีสวัสดิการต่างๆ ให้พนักงานอย่างเหมาะสม | ชาย | 184 | 3.92 | 0.738 | 2.537 | 0.012 |
| | หญิง | 218 | 3.72 | 0.865 | | |
| ท่านรู้สึกว่าองค์กร คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร | ชาย | 184 | 4.04 | 0.855 | 2.281 | 0.023 |
| | หญิง | 218 | 3.83 | 0.960 | | |

ตารางที่ 4.28 ผลทดสอบ T-Test โดยแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน มากกว่าเพศหญิง ในเรื่อง พนักงานได้รับเครื่องทุ่นแรงในการทำงานอย่างเหมาะสม องค์กรมีสวัสดิการต่างๆ ให้พนักงานอย่างเหมาะสม และท่านรู้สึกว่าองค์กร คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร

**ตารางที่ 4.29 ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร จำแนกตามเพศ**

(n = 402)

| ด้านการใช้อำนาจในองค์กร | เพศ | N | $\bar{X}$ | S.D. | t | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| หัวหน้างานได้ให้อำนาจการตัดสินใจตามขอบเขตงานของท่าน | ชาย | 184 | 4.17 | 0.660 | 3.128 | 0.002 |
| | หญิง | 218 | 3.93 | 0.887 | | |
| หัวหน้าของท่านจะเป็นผู้ตัดสินใจหลักเมื่อเกิดอุปสรรคและปัญหาในงาน | ชาย | 184 | 4.06 | 0.818 | 2.502 | 0.013 |
| | หญิง | 218 | 3.85 | 0.864 | | |
| หัวหน้างานเข้ามาช่วยเหลือ เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน | ชาย | 184 | 4.05 | 0.801 | 2.381 | 0.018 |
| | หญิง | 218 | 3.85 | 0.931 | | |
| ท่านไม่รู้สึกว่าหัวหน้างานของท่านใช้อำนาจไปในทางที่ไม่ถูกต้อง | ชาย | 184 | 4.13 | 0.720 | 2.298 | 0.022 |
| | หญิง | 218 | 3.94 | 0.906 | | |

ตารางที่ 4.29 ผลทดสอบ T-Test โดยแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร มากกว่าเพศหญิง ในเรื่อง หัวหน้างานได้ให้อำนาจการตัดสินใจตามขอบเขตงานของท่าน หัวหน้าของท่านจะเป็นผู้ตัดสินใจหลักเมื่อเกิดอุปสรรคและปัญหาในงาน หัวหน้างานเข้ามาช่วยเหลือ เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน และท่านไม่รู้สึกว่าหัวหน้างานของท่านใช้อำนาจไปในทางที่ไม่ถูกต้อง

**ตารางที่ 4.30 ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร จำแนกตามเพศ**

(n = 402)

| ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร | เพศ | N | $\bar{X}$ | S.D. | t | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| องค์กรใช้เทคโนโลยีสำหรับการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ | ชาย | 184 | 3.99 | 0.789 | 2.686 | 0.008 |
| | หญิง | 218 | 3.76 | 0.910 | | |
| เทคโนโลยีที่องค์กรนำมาใช้ จะช่วยเพิ่มโอกาสสำหรับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานได้ | ชาย | 184 | 3.86 | 0.904 | 2.211 | 0.028 |
| | หญิง | 218 | 3.66 | 0.933 | | |

ตารางที่ 4.30 ผลทดสอบ T-Test โดยแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร มากกว่าเพศหญิง ในเรื่อง องค์กรใช้เทคโนโลยีสำหรับการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ และเทคโนโลยีที่องค์กรนำมาใช้ จะช่วยเพิ่มโอกาสสำหรับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานได้

**ตารางที่ 4.31 ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น จำแนกตามเพศ**

(n = 402)

| ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น | เพศ | N | $\bar{X}$ | S.D. | t | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| หัวหน้างานตระหนักถึงสิ่งที่พนักงานต้องการได้อย่างเหมาะสม | ชาย | 184 | 4.05 | 0.787 | 2.528 | 0.012 |
| | หญิง | 218 | 3.84 | 0.866 | | |
| หัวหน้างานสามารถชี้แจงพนักงานให้ทราบถึงกฎเกณฑ์สำหรับการประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน | ชาย | 184 | 4.07 | 0.807 | 3.124 | 0.002 |
| | หญิง | 218 | 3.79 | 0.966 | | |
| หัวหน้างานมีการส่งเสริมการ | ชาย | 184 | 4.16 | 0.751 | 2.903 | 0.004 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| เลื่อนขั้นให้แก่พนักงานอย่างยุติธรรม ตามผลการปฏิบัติงาน | หญิง | 218 | 3.91 | 0.944 | | |
| หัวหน้างานยกย่องหรือชมเชยพนักงานตามความเหมาะสม | ชาย | 184 | 4.02 | 0.709 | 2.880 | 0.004 |
| | หญิง | 218 | 3.79 | 0.879 | | |
| องค์กรมีการให้รางวัลพนักงานตามผลการปฏิบัติงาน | ชาย | 184 | 3.95 | 0.715 | 3.244 | 0.001 |
| | หญิง | 218 | 3.70 | 0.820 | | |

ตารางที่ 4.31 ผลทดสอบ T-Test โดยแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น มากกว่าเพศหญิง ในเรื่อง หัวหน้างานตระหนักถึงสิ่งที่พนักงานต้องการได้อย่างเหมาะสม หัวหน้างานสามารถชี้แจงพนักงานให้ทราบถึงกฎเกณฑ์สำหรับการประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน หัวหน้างานมีการส่งเสริมการเลื่อนขั้นให้แก่พนักงานอย่างยุติธรรม ตามผลการปฏิบัติงาน หัวหน้างานยกย่องหรือชมเชยพนักงานตามความเหมาะสม และองค์กรมีการให้รางวัลพนักงานตามผลการปฏิบัติงาน

### 7.2 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา

**ตารางที่ 4.32 ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย จำแนกตามระดับการศึกษา**

(n = 402)

| ด้านความเครียดเชิงทำลาย | ระดับการศึกษา | N | $\bar{X}$ | S.D. | t | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ท่านรู้สึกวิตกกังวล หากท่านทำงานได้ไม่ทันตามกำหนดการ | ปริญญาตรี | 247 | 3.72 | 0.949 | -2.405 | 0.017 |
| | ปริญญาโท | 155 | 3.94 | 0.819 | | |

ตารางที่ 4.32 ผลทดสอบ T-Test โดยแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็นกับปัจจัยความเครียด

ด้านความเครียดเชิงทำลายมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี ในเรื่อง ท่านรู้สึกวิตกกังวล หากท่านทำงานได้ไม่ทันตามกำหนดการ

**ตารางที่ 4.33 ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) จำแนกตามระดับการศึกษา**

(n = 402)

| ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) | ระดับการศึกษา | N | $\bar{X}$ | S.D. | t | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| เมื่อท่านทำผิด ท่านสามารถกล่าวคำ “ขอโทษ” ผู้อื่นได้ | ปริญญาตรี | 247 | 4.34 | 0.742 | 1.991 | 0.047 |
| | ปริญญาโท | 155 | 4.19 | 0.763 | | |

ตารางที่ 4.33 ผลทดสอบ T-Test โดยแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มากกว่าระดับการศึกษาปริญญาโท ในเรื่อง เมื่อท่านทำผิด ท่านสามารถกล่าวคำ “ขอโทษ” ผู้อื่นได้

**7.3 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ**

**ตารางที่ 4.34 ตาราง T-Test ของความคิดเห็นต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ จำแนกตามสถานภาพ**

(n = 402)

| ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ | สถานภาพ | N | $\bar{X}$ | S.D. | t | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ท่านแก้ไขปัญหาในงานอย่างมีประสิทธิผลไม่ได้ | โสด | 264 | 2.60 | 1.223 | 2.741 | 0.006 |
| | สมรส | 138 | 2.28 | 1.046 | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ท่านมั่นใจว่าท่านไม่มีประสิทธิภาพที่จะทำงานให้แล้วเสร็จได้ | โสด | 264 | 1.75 | 0.942 | 2.039 | 0.042 |
| | สมรส | 138 | 1.56 | 0.802 | | |

ตารางที่ 4.34 ผลทดสอบ T-Test โดยแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ มากกว่าสถานภาพสมรส ในเรื่อง ท่านแก้ไขปัญหาในงานอย่างมีประสิทธิผลไม่ได้ และท่านมั่นใจว่าท่านไม่มีประสิทธิภาพที่จะทำงานให้แล้วเสร็จได้

**ตารางที่ 4.35 ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) จำแนกตามสถานภาพ**

(n = 402)

| ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) | สถานภาพ | N | $\bar{X}$ | S.D. | t | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ท่านรับรู้ได้ เมื่อเกิดความรู้สึกไม่สบายใจหรือโกรธ | โสด | 264 | 4.25 | 0.739 | -2.601 | 0.010 |
| | สมรส | 138 | 4.44 | 0.628 | | |
| ท่านมักไม่แสดงปฏิกิริยาตอบโต้รุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย | โสด | 264 | 4.09 | 0.786 | -1.983 | 0.048 |
| | สมรส | 138 | 4.25 | 0.715 | | |

ตารางที่ 4.35 ผลทดสอบ T-Test โดยแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มากกว่าสถานภาพโสด ในเรื่อง ท่านรับรู้ได้ เมื่อเกิดความรู้สึกไม่สบายใจหรือโกรธ และท่านมักไม่แสดงปฏิกิริยาตอบโต้รุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย

**ตารางที่ 4.36 ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยด้านค่าตอบแทน จำแนกตามสถานภาพ**

(n = 402)

| ด้านค่าตอบแทน | สถานภาพ | N | $\bar{X}$ | S.D. | t | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ท่านได้รับเงินโบนัสประจำปี สอดคล้องกับปริมาณงานที่ท่านทำ | โสด | 264 | 3.13 | 1.020 | -2.287 | 0.023 |
| | สมรส | 138 | 3.37 | 0.967 | | |

ตารางที่ 4.36 ผลทดสอบ T-Test โดยแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นกับปัจจัยค่าตอบแทน มากกว่าสถานภาพโสด ในเรื่อง ท่านได้รับเงินโบนัสประจำปี สอดคล้องกับปริมาณงานที่ท่านทำ

**ตารางที่ 4.37 ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น จำแนกตามสถานภาพ**

(n = 402)

| ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น | สถานภาพ | N | $\bar{X}$ | S.D. | t | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ท่านกับเพื่อนร่วมงานสามารถวางแผนการทำงานล่วงหน้าด้วยกันได้ | โสด | 264 | 3.83 | 0.892 | -3.016 | 0.003 |
| | สมรส | 138 | 4.07 | 0.653 | | |

ตารางที่ 4.37 ผลทดสอบ T-Test โดยแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น มากกว่าสถานภาพโสด ในเรื่อง ท่านกับเพื่อนร่วมงานสามารถวางแผนการทำงานล่วงหน้าด้วยกันได้

**ตารางที่ 4.38 ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ**

(n = 402)

| ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน | สถานภาพ | N | $\bar{X}$ | S.D. | t | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| องค์กรจัดสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างปลอดภัย | โสด | 264 | 4.10 | 0.866 | -2.283 | 0.023 |
| | สมรส | 138 | 4.30 | 0.749 | | |
| องค์กรมีสวัสดิการต่างๆ ให้พนักงานอย่างเหมาะสม | โสด | 264 | 3.75 | 0.861 | -1.982 | 0.048 |
| | สมรส | 138 | 3.91 | 0.709 | | |
| ท่านรู้สึกว่าองค์กร คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร | โสด | 264 | 3.86 | 0.984 | -2.441 | 0.015 |
| | สมรส | 138 | 4.07 | 0.761 | | |

ตารางที่ 4.38 ผลทดสอบ T-Test โดยแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรด้านการใส่ใจต่อพนักงาน มากกว่าสถานภาพโสด ในเรื่อง องค์กรจัดสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างปลอดภัย องค์กรมีสวัสดิการต่างๆ ให้พนักงานอย่างเหมาะสม และท่านรู้สึกว่าองค์กร คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร

**ตารางที่ 4.39 ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร จำแนกตามสถานภาพ**

(n = 402)

| ด้านการใช้อำนาจในองค์กร | สถานภาพ | N | $\bar{X}$ | S.D. | t | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ท่านไม่รู้สึกว่าหัวหน้างานของท่านใช้อำนาจไปในทางที่ไม่ถูกต้อง | โสด | 264 | 3.97 | 0.899 | -2.060 | 0.040 |
| | สมรส | 138 | 4.14 | 0.668 | | |

ตารางที่ 4.39 ผลทดสอบ T-Test โดยแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรด้านการใช้อำนาจในองค์กร มากกว่าสถานภาพโสด ในเรื่อง ท่านไม่รู้สึกว่าหัวหน้างานของท่านใช้อำนาจไปในทางที่ไม่ถูกต้อง

**ตารางที่ 4.40 ตาราง T-Test ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร จำแนกตามสถานภาพ**

(n = 402)

| ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร | สถานภาพ | N | $\bar{X}$ | S.D. | t | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| องค์กรจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นและส่งเสริมให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ | โสด | 264 | 3.76 | 0.931 | -2.321 | 0.021 |
| | สมรส | 138 | 3.99 | 0.896 | | |
| เทคโนโลยีที่องค์กรนำมาใช้ ช่วยลดความซับซ้อนในงานได้ | โสด | 264 | 3.51 | 0.994 | -2.655 | 0.008 |
| | สมรส | 138 | 3.75 | 0.818 | | |

ตารางที่ 4.40 ผลทดสอบ T-Test โดยแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร มากกว่าสถานภาพโสด ในเรื่อง องค์กรจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นและส่งเสริมให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ และเทคโนโลยีที่องค์กรนำมาใช้ ช่วยลดความซับซ้อนในงานได้

### 7.4 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ

**ตารางที่ 4.41 ตาราง Oneway ANOVA ของความคิดเห็นต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ จำแนกตามอายุ**

(n = 402)

| ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ | Post Hoc Tests (Bonferroni) | | | | ANOVA | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | อายุ (I) | อายุ (J) | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |
| ในความคิดเห็นของท่าน ท่านไม่เก่งในงานของท่าน | 20 – 30 ปี | 31 – 40 ปี | 0.330* | 0.017 | 3.809 | 0.010 |
| ท่านรู้สึกเศร้าเวลาที่ท่านทำบางสิ่งไม่ได้ด้านการทำงาน | 20 – 30 ปี | 31 – 40 ปี | 0.490* | 0.001 | 5.464 | 0.001 |
| | 31 – 40 ปี | 41 – 50 ปี | -0.460* | 0.031 | | |
| ในการทำงานของท่าน ท่านรู้สึกว่าสิ่งที่ทำมันไม่มีความหมาย | 20 – 30 ปี | 31 – 40 ปี | 0.527* | 0.000 | 7.357 | 0.000 |
| | 31 – 40 ปี | 41 – 50 ปี | -0.528* | 0.005 | | |

ตารางที่ 4.41 ผลทดสอบ Oneway ANOVA พบว่า เมื่อนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ จำแนกตามอายุ มีความแตกกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 – 40 ปี ในเรื่อง ในความคิดเห็นของท่าน ท่านไม่เก่งในงานของท่าน ท่านรู้สึกเศร้าเวลาที่ท่านทำบางสิ่งไม่ได้ด้านการทำงาน และในการทำงานของท่าน ท่านรู้สึกว่าสิ่งที่ทำมันไม่มีความหมาย และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่ม

ตัวอย่างที่มีอายุ 31 – 40 ปี ในเรื่อง ท่านรู้สึกเศร้าเวลาที่ท่านทำบางสิ่งไม่ได้ด้านการทำงาน และในการทำงานของท่าน ท่านรู้สึกว่าสิ่งที่ทำมันไม่มีความหมาย

**ตารางที่ 4.42 ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น จำแนกตามอายุ**

(n = 402)

| ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น | Post Hoc Tests (Bonferroni) | | | | ANOVA | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | อายุ (I) | อายุ (J) | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |
| หัวหน้างานสามารถชี้แจงพนักงานให้ทราบถึงกฎเกณฑ์สำหรับการประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน | 31 – 40 ปี | 41 – 50 ปี | -0.415* | 0.007 | 4.163 | 0.006 |

ตารางที่ 4.42 ผลทดสอบ Oneway ANOVA พบว่า เมื่อนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบต่อปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น จำแนกตามอายุ มีความแตกกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 – 40 ปี ในเรื่อง หัวหน้างานสามารถชี้แจงพนักงานให้ทราบถึงกฎเกณฑ์สำหรับการประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน

### 7.5 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน

**ตารางที่ 4.43 ตาราง Oneway ANOVA ของความคิดเห็นต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน**

(n = 402)

| ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ | Post Hoc Tests (Bonferroni) | | | | ANOVA | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (I) | ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (J) | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |
| ท่านรู้สึกนอนหลับไม่สนิทเนื่องจากความเครียดจากการทำงาน | ต่ำกว่า 5 ปี | 5 – 10 ปี | -0.358* | 0.019 | 5.008 | 0.007 |
| | 5 – 10 ปี | 10 ปีขึ้นไป | 0.348* | 0.024 | | |

ตารางที่ 4.43 ผลทดสอบ Oneway ANOVA พบว่า เมื่อนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความแตกกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 5 ปี และ 10 ปีขึ้นไป ในเรื่อง ท่านรู้สึกนอนหลับไม่สนิทเนื่องจากความเครียดจากการทำงาน

**ตารางที่ 4.44 ตาราง Oneway ANOVA ของความคิดเห็นต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน**

(n = 402)

| ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ | Post Hoc Tests (Bonferroni) | | | | ANOVA | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (I) | ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (J) | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |
| ในความคิดเห็นของท่าน ท่านไม่เก่งในงานของท่าน | ต่ำกว่า 5 ปี | 10 ปีขึ้นไป | 0.333* | 0.020 | 3.886 | 0.021 |
| ท่านมั่นใจว่าท่านไม่มีประสิทธิภาพที่จะทำงานให้แล้วเสร็จได้ | ต่ำกว่า 5 ปี | 10 ปีขึ้นไป | 0.274* | 0.045 | 4.249 | 0.015 |
| | 5 – 10 ปี | 10 ปีขึ้นไป | 0.285* | 0.026 | | |

ตารางที่ 4.44 ผลทดสอบ Oneway ANOVA พบว่า เมื่อนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความแตกกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป ในเรื่อง ในความคิดเห็นของท่าน ท่านไม่เก่งในงานของท่าน และท่านมั่นใจว่าท่านไม่มีประสิทธิภาพที่จะทำงานให้แล้วเสร็จได้ และกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป ในเรื่อง ท่านมั่นใจว่าท่านไม่มีประสิทธิภาพที่จะทำงานให้แล้วเสร็จได้

**ตารางที่ 4.45 ตาราง Oneway ANOVA ของความคิดเห็นต่อด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน**

(n = 402)

| ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) | Post Hoc Tests (Bonferroni) | | | | ANOVA | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (I) | ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (J) | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |
| ท่านรับรู้ได้ เมื่อเกิดความรู้สึกไม่สบายใจหรือโกรธ | 5 – 10 ปี | 10 ปีขึ้นไป | -0.273* | 0.004 | 5.329 | 0.005 |
| ท่านมักจะรู้สึกยินดีในความสำเร็จของผู้อื่น | ต่ำกว่า 5 ปี | 5 – 10 ปี | 0.214* | 0.043 | 3.101 | 0.046 |

ตารางที่ 4.45 ผลทดสอบ Oneway ANOVA พบว่า เมื่อนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบต่อด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความแตกกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี ในเรื่อง ท่านรับรู้ได้ เมื่อเกิดความรู้สึกไม่สบายใจหรือโกรธ และกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี ในเรื่อง ท่านมักจะรู้สึกยินดีในความสำเร็จของผู้อื่น

**ตารางที่ 4.46 ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน**

(n = 402)

| ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร | Post Hoc Tests (Bonferroni) | | | | ANOVA | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (I) | ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (J) | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |
| ท่านรับทราบว่าองค์กรของท่านมีผลการดำเนินงานเป็นเช่นไร | ต่ำกว่า 5 ปี | 10 ปีขึ้นไป | 0.305* | 0.024 | 4.115 | 0.017 |
| ท่านมีประสิทธิผลในการทำงานที่ดี เพราะว่าพนักงานในองค์กรสื่อสารกับท่านอยู่เสมอ | ต่ำกว่า 5 ปี | 5 – 10 ปี | 0.273* | 0.018 | 3.848 | 0.022 |

ตารางที่ 4.46 ผลทดสอบ Oneway ANOVA พบว่า เมื่อนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบต่อปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความแตกกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป ในเรื่อง ท่านรับทราบว่าองค์กรของท่านมีผลการดำเนินงานเป็นเช่นไร และมีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี ในเรื่อง ท่านมีประสิทธิผลในการทำงานที่ดี เพราะว่าพนักงานในองค์กรสื่อสารกับท่านอยู่เสมอ

**ตารางที่ 4.47 ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน**

(n = 402)

| ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน | Post Hoc Tests (Bonferroni) | | | | ANOVA | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (I) | ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (J) | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |
| องค์กรพัฒนากระบวนการให้พนักงานทำงานสะดวกมากขึ้น | ต่ำกว่า 5 ปี | 5 – 10 ปี | 0.299* | 0.011 | 4.539 | 0.011 |
| องค์กรมีสวัสดิการต่างๆ ให้พนักงานอย่างเหมาะสม | ต่ำกว่า 5 ปี | 5 – 10 ปี | 0.336* | 0.002 | 5.982 | 0.003 |

ตารางที่ 4.47 ผลทดสอบ Oneway ANOVA พบว่า เมื่อนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบต่อปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความแตกกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี ในเรื่อง องค์กรพัฒนากระบวนการให้พนักงานทำงานสะดวกมากขึ้น และองค์กรมีสวัสดิการต่างๆ ให้พนักงานอย่างเหมาะสม

**ตารางที่ 4.48 ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน**

(n = 402)

| ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร | Post Hoc Tests (Bonferroni) | | | | ANOVA | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (I) | ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (J) | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |
| องค์กรใช้เทคโนโลยีสำหรับการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ | ต่ำกว่า 5 ปี | 5 – 10 ปี | 0.267* | 0.031 | 3.446 | 0.033 |
| เทคโนโลยีที่องค์กรนำมาใช้ จะช่วยเพิ่มโอกาสสำหรับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานได้ | ต่ำกว่า 5 ปี | 5 – 10 ปี | 0.311* | 0.016 | 4.186 | 0.016 |

ตารางที่ 4.48 ผลทดสอบ Oneway ANOVA พบว่า เมื่อนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบต่อปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความแตกกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี ในเรื่อง องค์กรใช้เทคโนโลยีสำหรับการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ และเทคโนโลยีที่องค์กรนำมาใช้ จะช่วยเพิ่มโอกาสสำหรับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานได้

**ตารางที่ 4.49 ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน**

(n = 402)

| ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น | Post Hoc Tests (Bonferroni) | | | | ANOVA | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (I) | ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (J) | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |
| หัวหน้างานสามารถชี้แจงพนักงานให้ทราบถึงกฎเกณฑ์สำหรับการประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน | 5 – 10 ปี | 10 ปีขึ้นไป | -0.282* | 0.030 | 4.025 | 0.019 |

ตารางที่ 4.49 ผลทดสอบ Oneway ANOVA พบว่า เมื่อนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบต่อปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความแตกกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี ในเรื่อง หัวหน้างานสามารถชี้แจงพนักงานให้ทราบถึงกฎเกณฑ์สำหรับการประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน

### 7.6 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ด้านตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ

**ตารางที่ 4.50 ตาราง Oneway ANOVA ของความคิดเห็นต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ**

(n = 402)

| ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ | Post Hoc Tests (Bonferroni) | | | | ANOVA | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ (I) | ตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ (J) | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |
| ท่านรู้สึกไม่อยากทำงาน | สินเชื่อธุรกิจ SMEs | สินเชื่อธุรกิจ Corporate | 0.394* | 0.001 | 6.744 | 0.001 |
| ท่านรู้สึกนอนหลับไม่สนิทเนื่องจากความเครียดจากการทำงาน | สินเชื่อธุรกิจ Corporate | สินเชื่อบุคคล/รายย่อย | -0.467* | 0.029 | 3.831 | 0.023 |

ตารางที่ 4.50 ผลทดสอบ Oneway ANOVA พบว่า เมื่อนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ มีความแตกกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อธุรกิจ SMEs มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อธุรกิจ Corporate ในเรื่อง ท่านรู้สึกไม่อยากทำงาน และกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อบุคคล/รายย่อย มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อธุรกิจ Corporate ในเรื่องท่านรู้สึกนอนหลับไม่สนิทเนื่องจากความเครียดจากการทำงาน

**ตารางที่ 4.51 ตาราง Oneway ANOVA ของความคิดเห็นต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ**

(n = 402)

| ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล | Post Hoc Tests (Bonferroni) | | | | ANOVA | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ (I) | ตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ (J) | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |
| ท่านอยากทำงานของตนเอง โดยไม่สนใจสิ่งรอบข้าง | สินเชื่อธุรกิจ SMEs | สินเชื่อธุรกิจ Corporate | 0.304* | 0.013 | 4.114 | 0.017 |
| หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานทำให้ท่านรู้สึกอยากลาออกจากงานในบางครั้ง | สินเชื่อธุรกิจ SMEs | สินเชื่อธุรกิจ Corporate | 0.318* | 0.024 | 3.619 | 0.028 |

ตารางที่ 4.51 ผลทดสอบ Oneway ANOVA พบว่า เมื่อนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ มีความแตกกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อธุรกิจ SMEs มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อธุรกิจ Corporate ในเรื่อง ท่านอยากทำงานของตนเอง โดยไม่สนใจสิ่งรอบข้าง และหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานทำให้ท่านรู้สึกอยากลาออกจากงานในบางครั้ง

**ตารางที่ 4.52 ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ**

(n = 402)

| ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ | Post Hoc Tests (Bonferroni) | | | | ANOVA | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ (I) | ตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ (J) | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |
| เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านจะมีสมาธิในการจดจ่อกับงานเพิ่มสูงขึ้น | สินเชื่อธุรกิจ SMEs | สินเชื่อธุรกิจ Corporate | -0.295* | 0.018 | 4.498 | 0.012 |

ตารางที่ 4.52 ผลทดสอบ Oneway ANOVA พบว่า เมื่อนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบต่อปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ มีความแตกกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อธุรกิจ Corporate มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อธุรกิจ SMEs ในเรื่อง เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านจะมีสมาธิในการจดจ่อกับงานเพิ่มสูงขึ้น

**ตารางที่ 4.53 ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ**

(n = 402)

| ด้านความเครียดเชิงทำลาย | Post Hoc Tests (Bonferroni) | | | | ANOVA | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ (I) | ตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ (J) | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |
| เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านอยากลาออกจากงาน | สินเชื่อธุรกิจ SMEs | สินเชื่อธุรกิจ Corporate | 0.348* | 0.009 | 4.783 | 0.009 |

ตารางที่ 4.53 ผลทดสอบ Oneway ANOVA พบว่า เมื่อนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบต่อปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ มีความแตกกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อสินเชื่อธุรกิจ SMEs มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อธุรกิจ Corporate ในเรื่อง เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านอยากลาออกจากงาน

**ตารางที่ 4.54 ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ**

(n = 402)

| ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) | Post Hoc Tests (Bonferroni) | | | | ANOVA | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ (I) | ตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ (J) | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |
| เมื่อต้องทำอะไรหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ท่านตัดสินใจได้ว่าต้องทำอะไรก่อนหลัง | สินเชื่อธุรกิจ Corporate | สินเชื่อบุคคล/รายย่อย | 0.334* | 0.022 | 3.646 | 0.027 |

ตารางที่ 4.54 ผลทดสอบ Oneway ANOVA พบว่า เมื่อนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบต่อปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ มีความแตกกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อธุรกิจ Corporate มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อบุคคล/รายย่อย ในเรื่อง เมื่อต้องทำอะไรหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ท่านตัดสินใจได้ว่าต้องทำอะไรก่อนหลัง

**ตารางที่ 4.55 ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ**

(n = 402)

| ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร | Post Hoc Tests (Bonferroni) | | | | ANOVA | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ (I) | ตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ (J) | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |
| ท่านมีประสิทธิผลในการทำงานที่ดี เพราะว่าพนักงานในองค์กรสื่อสารกับท่านอยู่เสมอ | สินเชื่อธุรกิจ SMEs | สินเชื่อธุรกิจ Corporate | -0.298* | 0.003 | 5.727 | 0.004 |
| โดยรวม องค์กรของท่านมีวิธีสื่อสารต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ | สินเชื่อธุรกิจ SMEs | สินเชื่อธุรกิจ Corporate | -0.209* | 0.048 | 3.136 | 0.045 |

ตารางที่ 4.55 ผลทดสอบ Oneway ANOVA พบว่า เมื่อนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบต่อปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ มีความแตกกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อธุรกิจ Corporate มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อธุรกิจ SMEs ในเรื่อง ท่านมีประสิทธิผลในการทำงานที่ดี เพราะว่าพนักงานในองค์กรสื่อสารกับท่านอยู่เสมอ และโดยรวม องค์กรของท่านมีวิธีสื่อสารต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

**ตารางที่ 4.56 ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ**

(n = 402)

| ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร | Post Hoc Tests (Bonferroni) | | | | ANOVA | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ (I) | ตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ (J) | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |
| องค์กรได้ส่งเสริมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาปรับใช้กับองค์กร | สินเชื่อธุรกิจ SMEs | สินเชื่อธุรกิจ Corporate | -0.287* | 0.007 | 5.540 | 0.004 |
| | สินเชื่อธุรกิจ Corporate | สินเชื่อบุคคล/รายย่อย | 0.346* | 0.049 | | |
| องค์กรใช้เทคโนโลยีสำหรับการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ | สินเชื่อธุรกิจ SMEs | สินเชื่อธุรกิจ Corporate | -0.249* | 0.023 | 3.677 | 0.026 |
| องค์กรจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นและส่งเสริมให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ | สินเชื่อธุรกิจ SMEs | สินเชื่อธุรกิจ Corporate | -0.261* | 0.028 | 3.540 | 0.030 |

ตารางที่ 4.56 ผลทดสอบ Oneway ANOVA พบว่า เมื่อนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบต่อปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ มีความแตกกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อธุรกิจ Corporate มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อธุรกิจ SMEs ในเรื่อง องค์กรได้ส่งเสริมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาปรับใช้กับองค์กร องค์กรใช้เทคโนโลยีสำหรับการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ และองค์กรจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นและส่งเสริม

ให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ และมีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อบุคคล/รายย่อย ในเรื่อง องค์กรได้ส่งเสริมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาปรับใช้กับองค์กร

**ตารางที่ 4.57 ตาราง Oneway ANOVA ต่อความคิดเห็นสำหรับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ**

(n = 402)

| ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น | Post Hoc Tests (Bonferroni) | | | | ANOVA | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ (I) | ตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ (J) | Mean Difference (I-J) | Sig. | F | Sig. |
| หัวหน้างานตระหนักถึงสิ่งที่พนักงานต้องการได้อย่างเหมาะสม | สินเชื่อธุรกิจ SMEs | สินเชื่อธุรกิจ Corporate | -0.246* | 0.020 | 3.990 | 0.019 |
| หัวหน้างานมีการส่งเสริมการเลื่อนขั้นให้แก่พนักงานอย่างยุติธรรม ตามผลการปฏิบัติงาน | สินเชื่อธุรกิจ SMEs | สินเชื่อธุรกิจ Corporate | -0.296* | 0.005 | 5.911 | 0.003 |
| | สินเชื่อธุรกิจ Corporate | สินเชื่อบุคคล/รายย่อย | 0.348* | 0.045 | | |
| หัวหน้างานยกย่องหรือชมเชยพนักงานตามความเหมาะสม | สินเชื่อธุรกิจ SMEs | สินเชื่อธุรกิจ Corporate | -0.215* | 0.044 | 3.085 | 0.047 |
| องค์กรมีการให้รางวัลพนักงานตามผลการปฏิบัติงาน | สินเชื่อธุรกิจ SMEs | สินเชื่อธุรกิจ Corporate | -0.212* | 0.038 | 3.134 | 0.045 |

ตารางที่ 4.57 ผลทดสอบ Oneway ANOVA พบว่า เมื่อนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบต่อปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น จำแนกตามตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ มีความแตกกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อธุรกิจ Corporate มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อธุรกิจ SMEs ในเรื่อง หัวหน้างานตระหนักถึงสิ่งที่พนักงานต้องการได้อย่างเหมาะสม หัวหน้างานมีการส่งเสริมการเลื่อนขั้นให้แก่พนักงานอย่างยุติธรรม ตามผลการปฏิบัติงาน หัวหน้างานยกย่องหรือชมเชยพนักงานตามความเหมาะสม และองค์กรมีการให้รางวัลพนักงานตามผลการปฏิบัติงาน และมีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อบุคคล/รายย่อย ในเรื่อง หัวหน้างานมีการส่งเสริมการเลื่อนขั้นให้แก่พนักงานอย่างยุติธรรม ตามผลการปฏิบัติงาน

**ส่วนที่ 8 ผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิต่อภาวะหมดไฟ โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ**

ผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานครจากวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อหาความสัมพันธ์ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับระดับ 0.05 ซึ่งได้ผลวิเคราะห์ตามดังนี้

**ตารางที่ 4.58 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิต่อภาวะหมดไฟ ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ จากวิธีการถดถอยเชิงพหุคูณ**

**Model Summary**

| Model | R | R Square | Adj. R Square | S.E.est |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 0.598[a] | 0.357 | 0.341 | 0.57845 |

**ANOVA[b]**

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| **Regression** | 72.707 | 10 | 7.271 | 21.729 | 0.000[a] |
| **Residual** | 130.830 | 391 | 0.335 | | |
| **Total** | 203.536 | 401 | | | |

**Coefficients[a]**

| Model | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|
| | Beta | | |
| (Constant) | | 10.210 | 0.000 |
| **ปัจจัยด้านความเครียด** | | | |
| ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ | -0.065 | -1.327 | 0.185 |
| ด้านความเครียดเชิงทำลาย | 0.389 | 8.891 | 0.000 |
| **ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)** | -0.100 | -1.925 | 0.055 |
| **ปัจจัยด้านค่าตอบแทน** | -0.077 | -1.446 | 0.149 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร** | | | |
| ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร | -0.075 | -1.269 | 0.205 |
| ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น | 0.018 | 0.273 | 0.785 |
| ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน | -0.116 | -1.733 | 0.084 |
| ด้านการใช้อำนาจในองค์กร | 0.021 | 0.306 | 0.760 |
| ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร | 0.011 | 0.177 | 0.859 |
| ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น | -0.067 | -0.958 | 0.339 |

ตารางที่ 4.58 ผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิต่อภาวะหมดไฟ ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ จากวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ค่า R Square เท่ากับ 0.598 แสดงว่า ตัวแปรสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามได้ร้อยละ 59.8 เมื่อพิจารณาตารางค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอย (Coefficients) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟ ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยตามค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอย (Standardized Coefficients : Betas) ได้แก่

1. ปัจจัยด้านความเครียดเชิงทำลาย มีค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยเท่ากับ 0.389 หมายความว่า มีอิทธิพลต่อปัจจัยภาวะหมดไฟ ร้อยละ 38.90

สำหรับปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน ด้านการใช้อำนาจในองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร และด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น

**ตารางที่ 4.59 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิต่อภาวะหมดไฟ ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล จากวิธีการถดถอยเชิงพหุคูณ**

**Model Summary**

| Model | R | R Square | Adj. R Square | S.E.est |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 0.541[a] | 0.293 | 0.275 | 0.68244 |

**ANOVA[b]**

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| **Regression** | 75.338 | 10 | 7.534 | 16.177 | 0.000[a] |
| **Residual** | 182.096 | 391 | 0.466 | | |
| **Total** | 257.434 | 401 | | | |

**Coefficients[a]**

| Model | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|
| | Beta | | |
| (Constant) | | 9.093 | 0.000 |
| **ปัจจัยด้านความเครียด** | | | |
| ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ | -0.053 | -1.029 | 0.304 |
| ด้านความเครียดเชิงทำลาย | 0.336 | 7.321 | 0.000 |
| **ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)** | -0.205 | -3.768 | 0.000 |
| **ปัจจัยด้านค่าตอบแทน** | 0.117 | 2.093 | 0.037 |
| **ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร** | | | |
| ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร | 0.011 | 0.176 | 0.860 |
| ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น | 0.017 | 0.250 | 0.803 |
| ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน | -0.133 | -1.902 | 0.058 |
| ด้านการใช้อำนาจในองค์กร | -0.067 | -0.925 | 0.356 |
| ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร | 0.046 | 0.737 | 0.462 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น | -0.115 | -1.568 | 0.118 |

ตารางที่ 4.59 ผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิต่อภาวะหมดไฟ ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล จากวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ค่า R Square เท่ากับ 0.541 แสดงว่า ตัวแปรสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามได้ร้อยละ 54.1 เมื่อพิจารณาตารางค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอย (Coefficients) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟ ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยตามค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอย (Standardized Coefficients : Betas) ได้แก่

1. ปัจจัยด้านความเครียดเชิงทำลาย มีค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยเท่ากับ 0.336 หมายความว่า มีอิทธิพลต่อปัจจัยภาวะหมดไฟ ร้อยละ 33.60

2. ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยเท่ากับ -0.205 หมายความว่า มีอิทธิพลต่อปัจจัยภาวะหมดไฟ ร้อยละ -20.50

3. ปัจจัยค่าตอบแทน มีค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยเท่ากับ 0.117 หมายความว่า มีอิทธิพลต่อปัจจัยภาวะหมดไฟ ร้อยละ 11.70

สำหรับปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน ด้านการใช้อำนาจในองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร และด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น

**ตารางที่ 4.60 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิต่อภาวะหมดไฟ ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ จากวิธีการถดถอยเชิงพหุคูณ**

**Model Summary**

| Model | R | R Square | Adj. R Square | S.E.est |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 0.527[a] | 0.277 | 0.259 | 0.65434 |

**ANOVA[b]**

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| **Regression** | 64.269 | 10 | 6.427 | 15.010 | 0.000[a] |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Residual** | 167.411 | 391 | 0.428 | | |
| **Total** | 231.680 | 401 | | | |

**Coefficients**[a]

| **Model** | **Standardized Coefficients** | **t** | **Sig.** |
|---|---|---|---|
| | Beta | | |
| (Constant) | | 7.992 | 0.000 |
| **ปัจจัยด้านความเครียด** | | | |
| ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ | -0.067 | -1.289 | 0.198 |
| ด้านความเครียดเชิงทำลาย | 0.366 | 7.896 | 0.000 |
| **ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)** | -0.262 | -4.765 | 0.000 |
| **ปัจจัยด้านค่าตอบแทน** | -0.045 | -0.796 | 0.427 |
| **ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร** | | | |
| ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร | 0.068 | 1.089 | 0.277 |
| ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น | 0.050 | 0.705 | 0.481 |
| ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน | -0.043 | -0.604 | 0.546 |
| ด้านการใช้อำนาจในองค์กร | -0.148 | -2.033 | 0.043 |
| ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร | 0.065 | 1.033 | 0.302 |
| ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น | 0.084 | 1.126 | 0.261 |

ตารางที่ 4.60 ผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิต่อภาวะหมดไฟ ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ จากวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ค่า R Square เท่ากับ 0.527 แสดงว่า ตัวแปรสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามได้ร้อยละ 52.7 เมื่อพิจารณาตารางค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอย (Coefficients) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟ ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยตามค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอย (Standardized Coefficients : Betas) ได้แก่

1. ปัจจัยด้านความเครียดเชิงทำลาย มีค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยเท่ากับ 0.366 หมายความว่า มีอิทธิพลต่อปัจจัยภาวะหมดไฟ ร้อยละ 36.60

2. ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยเท่ากับ -0.262 หมายความว่า มีอิทธิพลต่อปัจจัยภาวะหมดไฟ ร้อยละ -26.20

3. ปัจจัยด้านการใช้อำนาจในองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยเท่ากับ -0.148 หมายความว่า มีอิทธิพลต่อปัจจัยภาวะหมดไฟ ร้อยละ -14.80

สำหรับปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน ด้านการใช้อำนาจในองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร และด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น

## ส่วนที่ 9 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

**สมมุติฐานที่ 1.1 ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.58 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.185 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน หมายความว่า ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 1.2 ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.59 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.304 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน หมายความว่า ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 1.3 ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.60 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.198 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน หมายความว่า ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 2.1 ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.58 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอย (Standardized Coefficients : Betas) มีค่าเท่ากับ 0.389 ซึ่งมีค่าเป็นบวก ดังนั้นจึงยอมรับสมมุติฐาน หมายความว่า ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 2.2 ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.59 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอย (Standardized Coefficients : Betas) มีค่าเท่ากับ 0.336 ซึ่งมีค่าเป็นบวก ดังนั้นจึงยอมรับสมมุติฐาน หมายความว่า ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 2.3 ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.60 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอย (Standardized Coefficients : Betas) มีค่าเท่ากับ 0.366 ซึ่งมีค่าเป็นบวก ดังนั้นจึงยอมรับสมมุติฐาน หมายความว่า ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 3.1 ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.58 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.055 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน หมายความว่า ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 3.2 ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.59 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอย (Standardized Coefficients : Betas) มีค่าเท่ากับ -0.205 ซึ่งมีค่าเป็นลบ ดังนั้นจึงยอมรับสมมุติฐาน หมายความว่า ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 3.3 ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.60 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอย (Standardized Coefficients : Betas) มีค่าเท่ากับ -0.262 ซึ่งมีค่าเป็นลบ ดังนั้นจึงยอมรับสมมุติฐาน หมายความว่า ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 4.1 ปัจจัยด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.58 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.149 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน หมายความว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 4.2 ปัจจัยด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.59 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอย (Standardized Coefficients : Betas) มีค่าเท่ากับ 0.117 ซึ่งมีค่าเป็นบวก ดังนั้นจึงยอมรับสมมุติฐาน หมายความว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 4.3 ปัจจัยด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.60 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.427 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน หมายความว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 5.1 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.58 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.205 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน หมายความว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 5.2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.59 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.860 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน หมายความว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 5.3 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.60 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.277 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน หมายความว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 6.1 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.58 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น มีค่า Sig. เท่ากับ 0.785 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน หมายความว่าปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 6.2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.59 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น มีค่า Sig. เท่ากับ 0.803 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน หมายความว่าปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 6.3 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.60 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น มีค่า Sig. เท่ากับ 0.481 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน หมายความว่าปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 7.1 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.58 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.084 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน หมายความว่าปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 7.2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.59 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.058 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน หมายความว่าปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 7.3 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.60 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.546 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน หมายความว่าปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 8.1 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.58 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.760 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน หมายความว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 8.2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.59 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.356 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน หมายความว่าปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 8.3 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.60 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอย (Standardized Coefficients : Betas) มีค่าเท่ากับ -0.148 ซึ่งมีค่าเป็นลบ ดังนั้นจึงยอมรับสมมุติฐาน หมายความว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 9.1 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.58 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.859 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน หมายความว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 9.2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.59 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.462 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน หมายความว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 9.3 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.60 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.302 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน หมายความว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 10.1 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.58 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น มีค่า Sig. เท่ากับ 0.339 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐานหมายความปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 10.2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.59 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น มีค่า Sig. เท่ากับ 0.118 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐานหมายความปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมุติฐานที่ 10.3 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**

H1 : ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.60 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในตาราง Coefficients พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น มีค่า Sig. เท่ากับ 0.261 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน หมายความปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**ตารางที่ 4.61** สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

| | **สมมุติฐาน** | **ผลทดสอบสมมุติฐาน** |
|---|---|---|
| สมมุติฐานที่ 1.1 | ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ปฏิเสธ |
| สมมุติฐานที่ 1.2 | ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ปฏิเสธ |
| สมมุติฐานที่ 1.3 | ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ปฏิเสธ |
| สมมุติฐานที่ 2.1 | ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย มี | ยอมรับ |

**ตารางที่ 4.61** สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

| | สมมุติฐาน | ผลทดสอบสมมุติฐาน |
|---|---|---|
| | ความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | |
| สมมุติฐานที่ 2.2 | ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ยอมรับ |
| สมมุติฐานที่ 2.3 | ปัจจัยความเครียด ด้านความเครียดเชิงทำลาย มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ยอมรับ |
| สมมุติฐานที่ 3.1 | ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ปฏิเสธ |
| สมมุติฐานที่ 3.2 | ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ยอมรับ |
| สมมุติฐานที่ 3.3 | ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ยอมรับ |
| สมมุติฐานที่ 4.1 | ปัจจัยด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ปฏิเสธ |
| สมมุติฐานที่ 4.2 | ปัจจัยด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับ Burnout | ยอมรับ |

**ตารางที่ 4.61** สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

| | สมมุติฐาน | ผลทดสอบสมมุติฐาน |
|---|---|---|
| | Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | |
| สมมุติฐานที่ 4.3 | ปัจจัยด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ปฏิเสธ |
| สมมุติฐานที่ 5.1 | ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ปฏิเสธ |
| สมมุติฐานที่ 5.2 | ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ปฏิเสธ |
| สมมุติฐานที่ 5.3 | ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ปฏิเสธ |
| สมมุติฐานที่ 6.1 | ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ปฏิเสธ |
| สมมุติฐานที่ 6.2 | ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับ | ปฏิเสธ |

**ตารางที่ 4.61** สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

| | สมมุติฐาน | ผลทดสอบสมมุติฐาน |
|---|---|---|
| | ออกความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | |
| สมมุติฐานที่ 6.3 | ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ปฏิเสธ |
| สมมุติฐานที่ 7.1 | ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ปฏิเสธ |
| สมมุติฐานที่ 7.2 | ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ปฏิเสธ |
| สมมุติฐานที่ 7.3 | ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ปฏิเสธ |
| สมมุติฐานที่ 8.1 | ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ปฏิเสธ |
| สมมุติฐานที่ 8.2 | ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อ | ปฏิเสธ |

**ตารางที่ 4.61** สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

| | สมมุติฐาน | ผลทดสอบสมมุติฐาน |
|---|---|---|
| | ของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | |
| สมมุติฐานที่ 8.3 | ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการใช้อำนาจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ยอมรับ |
| สมมุติฐานที่ 9.1 | ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ปฏิเสธ |
| สมมุติฐานที่ 9.2 | ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ปฏิเสธ |
| สมมุติฐานที่ 9.3 | ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ปฏิเสธ |
| สมมุติฐานที่ 10.1 | ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ปฏิเสธ |
| สมมุติฐานที่ 10.2 | ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | ปฏิเสธ |
| สมมุติฐานที่ 10.3 | ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและ | ปฏิเสธ |

**ตารางที่ 4.61** สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

| สมมุติฐาน | ผลทดสอบสมมุติฐาน |
|---|---|
| ความมุ่งมั่น มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร | |

# บทที่ 5
# อภิปรายผล สรุป และข้อเสนอแนะ

การศึกษางานวิจัยเรื่อง “ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 402 คน ที่เป็นพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์มาไม่น้อยกว่า 2 ปี โดยสรุปผลการศึกษาจะนำเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

5.1 อภิปรายผลการศึกษา

5.2 สรุปผลการศึกษา

5.3 ข้อแสนอแนะจากการวิจัย

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.5 ข้อจำกัดของการวิจัย

## 5.1 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

### 5.1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผลวิเคราะห์ข้อมูลตามลักษณะทางแระชากรศาสตร์ด้านเพศ อาชีพ สถานภาพ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของปทุมรัตน์ สกุลพิมลรัตน์ (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่องภาวะหมดไฟของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท วีรับเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด พบว่า เพศชายและหญิงมีภาวะหมดไฟไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยพฤกษา

พฤทธิสาริกร (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่องภาวะหมดไฟของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและหญิงมีภาวะหมดไฟไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี มีภาวะหมดไฟด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี มีภาวะหมดไฟด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของสโรชาพัชร์ เตชโรจนกัญจน์ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องภาวะหมดไฟ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานบริษัทเอกชนที่ดำเนินธุรกิจจัดจำหน่ายวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า 41-50 ปี มีระดับภาวะหมดไฟด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และสอดคล้องกับงานวิจัยพฤกษา พฤทธิสาริกร (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่องภาวะหมดไฟของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 25-42 ปี มีภาวะหมดไฟมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 43-57 ปี

ปัจจัยด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดมีภาวะหมดไฟด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส สอดคล้องกับงานวิจัยของปมิตตา เจริญรัตนอัมพร (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่องลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การกับภาวะหมดไฟของพนักงานบริษัทเอกชน พบว่า สถานภาพสมรส(ทางพฤตินัย) ของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสโรชาพัชร์ เตชโรจนกัญจน์ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องภาวะหมดไฟ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานบริษัทเอกชนที่ดำเนินธุรกิจจัดจำหน่ายวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีภาวะหมดไฟด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์น้อยกว่าสถานภาพอื่นๆ

ปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของปมิตตา เจริญรัตนอัมพร (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่องลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การกับภาวะหมดไฟของพนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทเอกชนที่แตกต่างกันไม่ส่งผลให้พนักงานบริษัทเอกชนมีภาวะหมดไฟแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของแป้งร่ำ ยงเจริญ.(2562) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยความชุกและปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาวะความเหนื่อยล้าจากการทำงานของกำลัง พลประจำเรือ กองทัพเรือ พบว่า ระดับการศึกษาใน

ระดับสายอาชีพ (ปวช./ปวส.) มีภาวะหมดไฟสูงกว่าระดับการศึกษาสายสามัญ ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท

ปัจจัยด้านระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีภาวะหมดไฟ ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยพฤกษา พฤทธิสาริกร (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่องภาวะหมดไฟของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5-10 ปี และ 11-15 ปี มีภาวะหมดไฟมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี และสอดคล้องกับงานวิจัยของปทุมรัตน์ สกุลพิมลรัตน์ (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่องภาวะหมดไฟของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท วีรับเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-3 ปี มีภาวะหมดไฟ ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 9 ปีขึ้นไป

ปัจจัยด้านตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อที่แตกต่างกันมีผลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อที่แตกต่างกันมี มีภาวะหมดไฟ ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคลแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสโรชาพัชร์ เตชโรจนกัญจน์ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องภาวะหมดไฟ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานบริษัทเอกชนที่ดำเนินธุรกิจจัดจำหน่ายวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีภาวะหมดไฟที่แตกต่างกัน โดยระดับปฏิบัติการ มีระดับภาวะหมดในการทำงานที่สูงกว่าพนักงานจัดการ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปมิตตา เจริญรัตนอัมพร (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่องลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์การและความผูกพันต่อองค์การกับภาวะหมดไฟของพนักงานบริษัทเอกชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานเอกชนที่มีสายการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟไม่แตกต่างกัน

**5.1.2 ปัจจัยด้านความเครียด**

ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านความเครียดต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และพบว่าปัจจัยด้านความเครียดมีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันท์ยา นิธิวาสิน (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องภาวะติดงาน ความเครียดจากงานและภาวะหมดไฟในครูโรงเรียนเตรียมทหาร พบว่า ปัจจัยด้านความเครียดมีผลต่อภาวะหมดไฟ โดยครูที่มีความเครียดสูงจะมีภาวะหมดไฟมากกว่าครูที่มีความเครียดต่ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของธนพร พงศ์บุญชู (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานภาวะหมดไฟและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน พบว่า ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟ โดยยิ่งมีความเครียดสูงยิ่งส่งผลให้มีภาวะหมดไฟสูง

**5.1.3 ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)**

ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)ต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และพบว่าปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริณี ศรประทุม (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)และภาวะหมดไฟของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม พบว่า ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุดารัตน์ ธีรธรรมธาดา (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

**5.1.4 ปัจจัยด้านค่าตอบแทน**

ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านตอบแทนและสวัสดิการต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และพบว่าปัจจัยด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome สอดคล้องกับงานวิจัยของสโรชาพัชร์ เตชโรจนกัญจน์ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องภาวะหมดไฟ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานบริษัทเอกชนที่ดำเนินธุรกิจจัดจำหน่ายวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยด้านสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome และสอดคล้องกับงานวิจัยพฤกษา พฤทธิสาริกร (2563) ที่ได้

ศึกษาเรื่องภาวะหมดไฟของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาสายงานการไฟฟ้า ภาค 3 พบว่า ปัจจัยด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome

**5.1.5 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร**

ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และพบว่าปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องภาวะหมดไฟ (Burnout) ของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่ม Generation Y พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และระบบการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome และสอดคล้องกับงานวิจัยปองกานต์ ศิโรรัตน์ (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ (Job Burnout) ของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจ กลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ เรื่องหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร และระบบงาน มีความสัมพันธ์กับ Burnout Syndrome

## 5.2 สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 402 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.40 มีสถานภาพโสด จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70 โดยมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 5-10 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 ซึ่งอยู่ในตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อธุรกิจ SMEs จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

**5.2.1 สรุปผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อภาวะหมดไฟ**

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล และด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ นำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นกับภาวะหมดไฟโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นกับด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19

ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นกับด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86

ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นกับด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71

**5.2.2 สรุปผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความเครียด**

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ และด้านความเครียดเชิงทำลาย นำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นกับปัจจัยความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

ด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นกับด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

ด้านความเครียดเชิงทำลาย ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นกับด้านความเครียดเชิงทำลาย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

**5.2.3 สรุปผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)**

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) นำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นกับปัจจัยความด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

**5.2.4 สรุปผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทน**

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านค่าตอบแทน นำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นกับปัจจัยความด้านค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

**5.2.5 สรุปผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร**

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน ด้านการใช้อำนาจในองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร และด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น นำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นกับปัจจัยบรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นกับด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นกับด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นกับด้านการใส่ใจต่อพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

ด้านการใช้อำนาจในองค์กร ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นกับด้านการใช้อำนาจในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นกับด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นกับด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

**5.2.6 สรุปผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย**

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับของภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะหมดไฟโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยสุดได้ดังนี้ ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นกับด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นกับด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย และด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ ผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามนั้นมีความคิดเห็นกับด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ตามลำดับ

วัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ปัจจัยด้านความเครียดเชิงทำลาย ซึ่งมีอิทธิพลสูงสุดกับภาวะหมดไฟทุกด้าน ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล และด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล รองลงมาคือปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ซึ่งมีผลกับภาวะหมดไฟ ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล และด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล รองลงมาอีกคือปัจจัยด้านการใช้อำนาจในองค์กร ซึ่งมีผลกับภาวะหมดไฟ ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ และสุดท้ายคือปัจจัยค่าตอบแทน ซึ่งมีผลกับภาวะหมดไฟ ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล ตามลำดับ สำหรับปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านความเครียดเชิงสร้างสรรค์ ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร และด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น

## 5.3 ข้อแสนอแนะของการวิจัย

จากการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เรียนรู้ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงิน หรือผู้ที่ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้เป็นแนวทางในการกำหนด วางแผน พัฒนา และปรับปรุงกลยุทธ์การดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและและป้องกันภาวะหมดไฟของพนักงาน โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

### 5.3.1 ด้านประชากรศาสตร์

องค์กรผู้ประกอบการธุรกิจธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงิน หรือองค์กรที่ประกอบธุรกิจที่คล้างคลึงกันนี้ ต้องมุ่งเน้นความสำคัญกับทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน และตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อที่แตกต่างกัน เนื่องจากมีผลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ที่แตกต่างกัน เพื่อป้องกันภาวะหมดไฟ ลดภาวะหมดไฟ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้มากขึ้น โดยผู้ประกอบการควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีสถานภาพโสด อายุ 20-30 ปี และ 30-40 ปี ระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี และ 5-10 ปี และกลุ่มตำแหน่งงานสินเชื่อธุรกิจ SMEs และสินเชื่อบุคคล/รายย่อย เนื่องจากเป็นกลุ่มพนักงาน ที่มีภาวะหมดไฟมากกว่ากลุ่มอื่น

ด้านสถานภาพ แม้ว่าสถานภาพ จะเป็นเรื่องของลักษณะทางปัจเจกบุคคลก็ตาม ทว่าองค์กรเองก็ไม่ควรมองข้าม เนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพโสดจะมีภาวะหมดไฟ ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ มากกว่าสถานภาพสมรส องค์กรจึงควรมีการสนับสนุนสวัสดิการเพิ่มเติมสำหรับพนักงานที่มีสถานภาพโสด เช่น พนักงานที่มีสถานภาพโสด สามารถใช้สวัสดิการสำหรับการเลี้ยงดูบุตร หรือการคลอดบุตร ได้โดยการให้เป็นเงินสนับสนุนเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานที่มีสถานภาพโสด และส่งเสริมกิจกรรมภายในองค์กร เช่น การจัดกิจกรรมท่องเที่ยว เป็นต้น

ด้านอายุ องค์กรต้องมุ่งเน้นความสำคัญกับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-40 ปี องค์กร หน่วยงาน และผู้บังคับบัญชาจึงควรสังเกตพนักงานอย่างใกล้ชิด เพื่อให้สามารถรับมือได้อย่างถูกวิธี โดยให้พนักงานทำแบบประเมินภาวะหมดไฟ ซึ่งหากพนักงานคนใดประสบกับภาวะหมดไฟหรือมีแนวโน้มจะเกิดภาวะหมดไฟ จะต้องเข้าไปดูแลและให้คำแนะนำต่างๆ อย่างใกล้ชิด เพื่อให้พนักงานกลุ่มนี้สามารถกลับมาทำงานได้ตามปกติ และควรมีทีมงานให้คำปรึกษาในเรื่องของความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อให้พนักงานที่มีอายุน้อยได้เห็นอนาคตในการทำงานร่วมกับองค์กร และเป้าหมายในการทำงาน

ด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานใหม่ที่อาจจะไม่ได้มีความคุ้นเคยกับองค์กร หรือวัฒนธรรมภายในองค์กรนั้นๆ จึงควรจัดให้มีการจับคู่พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่สูงกับพนักงานใหม่ เพื่อให้พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมานานเป็นพี่เลี้ยงคอยดูแล สอนงาน และช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้กับพนักงานใหม่เพื่อไม่ให้เกิดภาวะหมดไฟ สำหรับพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5-10 ปี จะเป็นพนักงานที่อยู่ในช่วงการเปลี่ยนแปลง โดยกำลังจะเติบโตไปสู่การเป็นผู้บริหารระดับกลาง จึงควรมีการจัดหลักสูตรเพื่อเพิ่มทักษะสำคัญสำหรับการเติบโตเป็นผู้บริหารระดับกลาง รวมไปถึงการปรับมุมมองทัศนคติ ต่อสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้สามารถรับมือการความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้พนักงานที่เติบโตเป็นผู้บริหารระดับกลาง จะเริ่มประสบปัญหาเกี่ยวกับการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นและการเมืองในที่ทำงาน ดังนั้นองค์กรจึงควรมุ่งเน้นให้พนักงานทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก เพื่อลดความขัดแย้งในการทำงาน

ด้านกลุ่มตำแหน่งงานสินเชื่อ กลุ่มตำแหน่งงานสินเชื่อ SMEs และสินเชื่อบุคคล/รายย่อย เป็นงานที่มีภาระงานยิบย่อย และต้องประสานงานกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกจำนวนมาก ดังนั้นองค์กร จึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความ Lean มากขึ้น เช่น ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนและไม่จำเป็นออกไป นำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ใช้ระบบการทำงาน Paperless เพื่อลดภาระการทำงานด้านเอกสาร และการทำงานแบบ Manual ออกไป และหันมามุ่งเน้นที่คุณภาพการให้สินเชื่อมากกว่าจำนวนรายลูกค้า

**5.3.2 ด้านความเครียด**

องค์กรผู้ประกอบการธุรกิจธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงิน หรือองค์กรที่ประกอบธุรกิจที่คล้างคลึงกันนี้ ต้องมุ่งเน้นความสำคัญกับด้านความเครียด เนื่องจากผลการศึกษา พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องความเครียดเชิงทำลายมากที่สุด ดังนั้นองค์กรผู้ประกอบการธุรกิจธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงิน หรือองค์กรที่ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ควรการวางแผนพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมต่างๆ เพื่อใช้ในการจัดการความเครียดในการทำงานและภาวะหมดไฟ รวมถึงมีการสำรวจความเครียดของพนักงานเป็นระยะๆ มีจัดการประชุมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อพูดคุยและสอบถามปัญหาที่เกิดขึ้นกับพนักงาน เพื่อรับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหาให้กับพนักงาน ป้องกันไม่ให้เกิดความเครียด และควรมีกิจกรรมสันทนาการประจำเดือนหรือไตรมาส เพื่อให้พนักงานผ่อนคลายจากความเครียดจากการทำงานและช่วยสร้างความสามัคคีให้กับองค์กร เช่น กิจกรรมสอนโยคะ กิจกรรมท่องเที่ยว เป็นต้น นอกจากนี้สำหรับพนักงานที่เกิดความเครียด ทั้งจากการทำงานหรือจากปัญหาในด้านชีวิตส่วนตัว องค์กรควรมีทีมงานที่คอยรับฟัง แนะนำ และให้

คำปรึกษาแก่พนักงาน เพื่อไม่ให้ความเครียดเหล่านั้นกลายเป็นปัญหาที่บานปลายและส่งผลกระทบการประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

**5.3.3 ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)**

องค์กรผู้ประกอบการธุรกิจธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงิน หรือองค์กรที่ประกอบธุรกิจที่คล้างคลึงกันนี้ ต้องมุ่งเน้นความสำคัญกับด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) เพราะว่าปัจจัยดังกล่าวส่งผลกับภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ดังนั้น องค์กรผู้ประกอบการธุรกิจธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงิน หรือองค์กรที่ประกอบธุรกิจที่คล้างคลึงกันนี้ ต้องมุ่งเน้นความสำคัญกับการคัดเลือกและสรรหาบุคลากร เนื่องจากเป็นการแก้ไขปัญหาได้ตั้งแต่ต้นเหตุ โดยนำปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ โดยให้ผู้ที่มาสมัครงานทำแบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)ร่วมด้วย นอกเหนือจากการทดสอบแบบปกติ โดยผู้สมัครต้องทำแบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)ได้ตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด จึงรับเข้าทำงาน เพื่อให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความสามารถตามความต้องการ และมีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะหมดไฟต่ำ เนื่องจากพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)สูงจะมีภาวะหมดไฟที่ต่ำ แต่สำหรับพนักงานที่ทำงานอยู่เดิม ควรมีหลักสูตรจัดการอบรมเพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)ให้กับพนักงาน และประเมินผลว่าพนักงานที่ได้รับการอบรมนั้นมีความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)เพิ่มขึ้นจริงหรือไม่

**5.3.4 ด้านค่าตอบแทน**

องค์กรผู้ประกอบการธุรกิจธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงิน หรือองค์กรที่ประกอบธุรกิจที่คล้างคลึงกันนี้ ต้องมุ่งเน้นความสำคัญกับด้านค่าตอบแทน เพราะว่าปัจจัยดังกล่าวส่งผลกับภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ดังนั้น องค์กรผู้ประกอบการธุรกิจธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงิน หรือองค์กรที่ประกอบธุรกิจที่คล้างคลึงกันนี้ ควรพิจารณาค่าจ้างผลตอบแทนให้สอดคล้องเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานด้วยความยุติธรรม นอกจากนี้พนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนสูง คือพนักงานที่เป็นระดับผู้บริหาร หรือมีระยะเวลาปฏิบัติงานที่นาน ทำให้มีการเล่นเกมการเมืองกันในที่ทำงาน ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟ ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล องค์กรจึงควรมีการสื่อสารให้พนักงานเข้าถึงเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน พนักงานทุกคนมีเป้าหมายร่วมกันกับองค์กร และแนวทางที่ใช้ในการทำงานร่วมกัน เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างพนักงานและภาวะหมดไฟ นอกจากนี้ควรมีระบบประเมิน

คุณภาพการทำงานของพนักงานและการให้ feedback เพื่อให้พนักงานรับทราบถึงข้อดีและข้อเสียของตนเองเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น

**5.3.5 ด้านบรรยากาศองค์กร**

องค์กรผู้ประกอบการธุรกิจธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงิน หรือองค์กรที่ประกอบธุรกิจที่คล้างคลึงกันนี้ ต้องมุ่งเน้นความสำคัญกับด้านบรรยากาศองค์กร เพราะว่าปัจจัยดังกล่าวส่งผลกับภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องการใช้อำนาจในองค์กรมากที่สุด ดังนั้น องค์กรผู้ประกอบการธุรกิจธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงิน หรือองค์กรที่ประกอบธุรกิจที่คล้างคลึงกันนี้ ควรให้หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือพนักงานอย่างใกล้ชิด โดยหัวหน้าจะต้องให้ความใส่ใจ คอยสอบถามและสังเกตพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของลูกน้อง เมื่อพบสิ่งที่ผิดปกติจะต้องหาสาเหตุและแก้ไขด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้พนักงานสามารถกลับมาทำงานได้ตามปกติ เนื่องจากพนักงานที่ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างานต่ำ จะมีภาวะหมดไฟ ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพสูง โดยไม่ควรละเลยพนักงานในทุกระดับชั้น เนื่องจากพนักงานทุกคนล้วนเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า เสมือนฟันเฟืองหนึ่งที่สามารถขับเคลื่อนองค์การไปสู่เป้าหมาย ดังนั้นสิ่งสำคัญคือการทำให้ที่พนักงานรับรู้ว่าผู้บังคับบัญชา มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของพนักงาน การ Empower พนักงาน เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และมีพื้นที่ให้พนักงานได้แสดงความสามารถจะทำให้พนักงาน มีความมั่นใจในทักษะความรู้ กล้าตัดสินใจ และนำไปสู่บรรยากาศการทำงานที่ดีได้

## 5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 การวิจัยในครั้งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อที่จะสามารถได้ข้อมูลเชิงลึก ทำให้ทราบถึงมุมมองและเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายและได้รับรายละเอียดเพิ่มเติม และทราบถึงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

5.4.2 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในพื้นที่ที่ต่างออกไป เนื่องจากภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อในแต่ละพื้นที่อาจมีความแตกต่างกัน

5.4.3 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมที่อาจส่งผลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อ เช่น ปัจจัยด้านลักษณะนิสัย ความถูกต้องในการทำงาน และภาระงาน เป็นต้น

## 5.5 ข้อจำกัดในการวิจัย

5.5.1 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง หากระยะเวลาเปลี่ยนแปลงไป ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลหรือไม่มีผลต่อภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่ออาจเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง

5.5.2 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) โดยกระจายแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งอาจส่งผลให้มีการกระจายตัวของกลุ่มตัวอย่างไม่มากนักและเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้ไม่ทั่วถึง

5.5.3 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาและเก็บข้อมูลในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ทำให้มีปัจจัยแวดล้อมเพิ่มมากขึ้น ที่อาจส่งผลให้เกิดความเครียด ค่าใช้จ่าย และเศรษฐกิจตกต่ำที่เพิ่มมากขึ้น เท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในช่วงเวลาอื่น เนื่องจากในช่วงเวลาที่ไม่มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 อาจมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลกับภาวะหมดไฟของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อความแตกต่างกัน

# บรรณานุกรม

Maslach, C. , & Jackson, S. E. (1981) . The measurement of experienced burnout. Journal of organizational behavior, 2(2), 99-113.

World Health Organization. (2019) . Burn-out an “occupational phenomenon” : International Classification of Diseases. World Health Organization, Geneva, Switzerland.

Wigert, B., & Agrawal, S. (2018, July 12). Employee Burnout, Part 1: The 5 Main Causes [Web blog message]. Retrieved from https://www.gallup.com/workplace/237059/employee-burnout-part-main-causes.aspx

สิทธิ ด้วงดนตรี พชรพร พรหมพันธุ์ ปราการ เกรียงศักดาชัย ศศิพัชร สิริไพโรจน์. (2563). BURNOUT IN THE CITY. การตลาดเติมพลัง BURNOUT IN THE CITY, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปาริชาติ โชคเกิด. (2565). ผลวิจัยชี้ นี่คือยุคแห่งการหมดไฟของคนทำงานด้านการตลาดและการสื่อสารโดยแท้. สืบค้นจาก https://brandinside.asia/burnout-era/

เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล. (2564). ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่ม Generation Y. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยมหิดล.

แป้งร่ำ ยงเจริญ.(2562). ความชุกและปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาวะความเหนื่อยล้าจากการทำงานของกำลัง พลประจำเรือ กองทัพเรือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

ปมิตตา เจริญรัตนอัมพร.(2563). ลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธนพร พงศ์บุญชู. (2559). อิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

# บรรณานุกรม (ต่อ)

สุดารัตน์ ธีรธรรมธาดา. (2557). ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

นันทวัน อัศวะคูชัย. (2550). การศึกษาความคิดเห็นของกล่มลูกค้าสินเชื่อบ้านธนาคารกรุงเทพในการเลือกใช้บริการระหว่างระบบบรีไฟแนนซ์ออนไลน์และระบบพนักงานสินเชื่อบ้านในเขต กรุงเทพและปริมณฑล. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปรีญธร สุทวีทรัพย์. (2553). คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อริยะ ลี้ประกอบบุญ. (2546). ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาที่มีต่อสภาพการทำงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

พฤกษา พฤทธิสาริกร. (2563). ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาสายงานการไฟฟ้า ภาค 3. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุนันท์ยา นิธิวาสิน. (2562). ภาวะติดงาน ความเครียดจากงานและภาวะหมดไฟในครูโรงเรียนเตรียมทหาร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปทุมรัตน์ สกุลพิมลรันต์. (2556). ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทวีรับเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วราภรณ์ เลิศวิลัย. (2563). ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของนักเทคนิคการแพทย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สิระยา สัมมาวาจ.(2532). ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาธิบดี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปองกานต์ ศิโรรัตน์.(2563). การศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจ กลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

# บรรณานุกรม (ต่อ)

นฤตวัน ชัชราภรณ์. (2559). ภาวะความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัทนำเข้าเหล็กในเขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มนทิรา แสงฤทธิ์เดช. (2560). ความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับมารดาเด็กสมาธิสั้นที่แผนกผู้ป่วยนอกหน่วยจิตเวชเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เมธา สุธาพันธ์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal กรณีศึกษา ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิมพ์ ศรีทองคำ. (2557). ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พัลพงศ์ สุวรรณวาทิน. (2559). การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์การและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุพรรณี พุ่มแฟง. (2556). การพัฒนาแบบประเมินความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลตติยภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นันทวดี อุ่นละมัย, กฤษฎ์ เติมทิพย์ทวีกุล, กฤษดา เชียรวัฒนสุข. (2561). การจัดการความเครียดในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดของบุคลากร. วารสารวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์. (2550). พฤติกรรมองค์การ. ธนัชการพิมพ์.

หญิงณัฐณิชา ขยายแย้ม. (2563). .ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร:กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กัญญลักษณ์ นีลพิสิษฐ์. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการความพึงพอใจด้านการสื่อสารภายในองค์กร ต่อความผูกพันของบุคลากร กลุ่มเจเนอ

# บรรณานุกรม (ต่อ)

เรชั่นวายในองค์กรภาคเอกชน. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ดวงรัตน์ ธรรมสโรช. (2556). การบริหารค่าจ้างและค่าตอบแทน. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พ.พรพิพัฒน์.

สกล บุญสิน. (2563). ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อการจ่ายค่าตอบแทน. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พรพัชรี แจ่มครุฑ. (2554). วัฒนธรรมองค์การ บรรยากาศองค์การ ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลท้องที่เกาะรัตนโกสินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นิรัญญา แซ่ตั้ง. (2559). บรรยากาศองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และคุณภาพชีวิตการทำงาน:กรณีศึกษาพนักงานขององค์การธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พิมพ์แข ตั้งภาวนา. (2562). อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน และการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) ของพนักงานกรณีศึกษา : หน่วยงานบริหารจัดการระบบประกอบอาคาร ของโรงพยาบาล จำนวน 2 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รพีพัฒน์ ศรีศิลารักษ์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วารสารธุรกิจปริทัศน์.

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2544). รายงานการวิจัยการพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับประชาชนไทย อายุ 12-60 ปี. วงกมลโปรดักชั่น.

ธัญญรัตน์ เกิดสุวรรณ. (2555). ความฉลาดทางอารมณ์ หรือ EQ. สืบค้นจาก http://www2.thaihealth.or.th/Content/8092/EQ.html

วิริยะ ผดาศรี. (2560). การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์และความฉลาดทางสังคมของนักเรียนอาชีวศึกษาโดยใช้โปรแกรมฝึกทักษะชีวิต วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

# บรรณานุกรม (ต่อ)

สุพรรษา มากงลาด. (2561). ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความผูกพันต่อองค์การโดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วลัยพร ศรีรัตน์,สุขุม เฉลยทรัพย์และ ชนะศึก นิชานนท์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์. มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

# ภาคผนวก
# แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

# แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร"**

สำหรับ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 7 ตอน ดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1** คำถามคัดกรอง

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด

**ตอนที่ 4** แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)

**ตอนที่ 5** แบบสอบถามวัดด้านค่าตอบแทน

**ตอนที่ 6** แบบสอบถามวัดบรรยากาศองค์กร

**ตอนที่ 7** แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

# แบบสอบถาม

**เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร"**

**วิทยาเขตการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล**

**ตอนที่ 1** คำถามคัดกรอง

**<u>คำชี้แจง</u>** จงทำสัญลักษณ์ ✓ ในลงช่องที่ตรงกับสถานะของท่านสูงที่สุด

1. ท่านอายุมากกว่า 20 ปีหรือไม่

☐ 1. ใช่ ☐ 2. ไม่ใช่ (ยุติแบบสอบถาม)

2. ท่านทำงานอยู่ตำแหน่งสินเชื่อในธนาคารพาณิชย์หรือไม่

☐ 1. ใช่ ☐ 2. ไม่ใช่ (ยุติแบบสอบถาม)

3. ท่านทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานครหรือไม่

☐ 1. ใช่ ☐ 2. ไม่ใช่ (ยุติแบบสอบถาม)

4. ท่านทำงานตำแหน่งสินเชื่อนี้มามากกว่า 2 ปี ขึ้นไปหรือไม่

☐ 1. ใช่ ☐ 2. ไม่ใช่ (ยุติแบบสอบถาม)

5. ท่านทำงานอยู่ตำแหน่งสินเชื่อในธนาคารพาณิชย์ใด

☐ 1. ธนาคารกรุงเทพ ☐ 2. ธนาคารกรุงไทย

☐ 3. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ☐ 4. ธนาคารกสิกรไทย

☐ 5. ธนาคารทหารไทยธนชาต ☐ 6. ธนาคารไทยพาณิชย์

☐ 7. อื่นๆ โปรดระบุ ----------

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดด้านภาวะหมดไฟ**

**คำชี้แจง :** จงทำสัญลักษณ์ (✓) ลงใน □ ช่องที่ตรงกับท่านสูงที่สุดหนึ่งช่องเท่านั้น ทั้งนี้มีเกณฑ์การแบ่งระดับความรู้สึกทั้งหมด 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ความคิดเห็นที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ความคิดเห็นที่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ความคิดเห็นที่ค่อนข้างเห็นด้วย

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

| แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ | ระดับคะแนน | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **ด้านภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์** | | | | | |
| 1. ท่านรู้สึกไม่อยากทำงาน | | | | | |
| 2. ท่านรู้สึกหมดเรี่ยวแรงเมื่อถึงเวลาเลิกงาน | | | | | |
| 3. ท่านรู้สึกเพลีย อ่อนล้า เมื่อตื่นมาในช่วงเช้า ในการเผชิญกับอีกวันหนึ่งที่ต้องทำงาน | | | | | |
| 4. ท่านรู้สึกกดดันอย่างยิ่ง สำหรับการทำงานทั้งวัน | | | | | |
| 5. ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าจากงานของท่าน | | | | | |
| 6. ท่านรู้สึกว่าปัจจุบันท่านสนใจงานลดลง | | | | | |
| 7.ท่านมีความขยัน และสำหรับการทำงานน้อยลง | | | | | |
| 8.ท่านรู้สึกเบื่องานที่ทำอยู่ | | | | | |
| 9.ท่านรู้สึกหมดความอดทนที่จะปฏิบัติงานต่อไป | | | | | |
| 10.ท่านรู้สึกนอนหลับไม่สนิทเนื่องจากความเครียดจากการทำงาน | | | | | |
| **ด้านภาวะรู้สึกด้อยค่าบุคคล** | | | | | |
| 11.ท่านอยากทำงานของตนเอง โดยไม่สนใจสิ่งรอบข้าง | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 12.ท่านรู้สึกไม่สนใจว่างานที่ท่านทำจะเป็นประโยชน์ต่อใครหรือไม่ | | | | | |
| 13.ท่านไม่สามารถจัดการปัญหาทางอารมณ์ของเพื่อนร่วมงานได้ | | | | | |
| 14.ท่านรู้สึกว่าหัวหน้างานมีความรู้สึกด้านลบกับท่าน | | | | | |
| 15.ท่านรู้สึกเหมือนถูกตำหนิเมื่อหัวหน้างานมีปัญหาแล้วท่านไม่สามารถช่วยแก้ไขได้ | | | | | |
| 16.ท่านไม่สามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานได้ | | | | | |
| 17.หากเลี่ยงได้ท่านไม่ต้องการความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 18.หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานทำให้ท่านรู้สึกอยากลาออกจากงานในบางครั้ง | | | | | |
| **ด้านการไม่รู้สึกว่าจะบรรลุเป้าหมายในอาชีพ** | | | | | |
| 19. ท่านไม่รู้สึกถึงความสำคัญของงานที่ทำ | | | | | |
| 20.ท่านแก้ไขปัญหาในงานอย่างมีประสิทธิผลไม่ได้ | | | | | |
| 21. ท่านรู้สึกว่าท่านไม่ได้ตั้งใจทำงานเต็มที่เพื่อวัตถุประสงค์ขององค์กร | | | | | |
| 22. ในความคิดเห็นของท่าน ท่านไม่เก่งในงานของท่าน | | | | | |
| 23. ท่านรู้สึกเศร้าเวลาที่ท่านทำบางสิ่งไม่ได้ด้านการทำงาน | | | | | |
| 24. ในการทำงานของท่าน ท่านรู้สึกว่าสิ่งที่ทำมันไม่มีความหมาย | | | | | |
| 25.ท่านมั่นใจว่าท่านไม่มีประสิทธิภาพที่จะทำงานให้แล้วเสร็จได้ | | | | | |

**ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดด้านความเครียด**

**คำชี้แจง :** จงทำสัญลักษณ์ (✓) ลงใน □ ช่องที่ตรงกับท่านสูงที่สุดหนึ่งช่องเท่านั้น ทั้งนี้มีเกณฑ์การแบ่งระดับความรู้สึกทั้งหมด 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ความคิดเห็นที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ความคิดเห็นที่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ความคิดเห็นที่ค่อนข้างเห็นด้วย

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

| แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด | ระดับคะแนน | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **ความเครียดเชิงสร้างสรรค์** | | | | | |
| 26.ท่านสามารถทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายภายใต้ความกดดันได้ | | | | | |
| 27.เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านจะมีสมาธิในการจดจ่อกับงานเพิ่มสูงขึ้น | | | | | |
| 28.เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านจะทำงานด้วยความคิดสร้างสรรค์สูงมากขึ้น | | | | | |
| 29.เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านจะกระตือรือร้น ขยันทำงานเพิ่มสูงขึ้น | | | | | |
| 30.เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น | | | | | |
| **ความเครียดเชิงทำลาย** | | | | | |
| 31.ท่านต้องทำงานด้วยความเร่งรีบเป็นประจำ | | | | | |
| 32.ท่านรู้สึกวิตกกังวล หากท่านทำงานได้ไม่ทันตามกำหนดการ | | | | | |
| 33.เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านรู้สึกไม่อยากปฏิบัติงานที่ได้รับ | | | | | |
| 34.เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านมักทำงานผิดพลาด | | | | | |
| 35.เมื่อท่านรู้สึกเครียด ท่านอยากลาออกจากงาน | | | | | |

**ตอนที่ 4 แบบวัดด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)**

**คำชี้แจง :** จงทำสัญลักษณ์ (✓) ลงใน □ ช่องที่ตรงกับท่านสูงที่สุดหนึ่งช่องเท่านั้น ทั้งนี้มีเกณฑ์การแบ่งระดับความรู้สึกทั้งหมด 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ความคิดเห็นที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ความคิดเห็นที่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ความคิดเห็นที่ค่อนข้างเห็นด้วย

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

| แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) | ระดับคะแนน | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36.ท่านรู้สึกตัวเสมอ ว่าปัจจุบันท่านรู้สึกอย่างไร | | | | | |
| 37.ท่านรับรู้ได้ เมื่อเกิดความรู้สึกไม่สบายใจหรือโกรธ | | | | | |
| 38.ท่านสามารถบอกสาเหตุที่ทำให้ท่านรู้สึกไม่สบายใจได้ | | | | | |
| 39.ท่านสามารถบอกจุดเด่นและจุดด้อยของตนเองได้ | | | | | |
| 40.ท่านมักไม่ปฏิกิริยาตอบโต้รุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย | | | | | |
| 41.เมื่อถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ชอบ ท่านจะอธิบายเหตุผลจนผู้อื่นยอมรับได้ | | | | | |
| 42.เมื่อท่านทำผิด ท่านสามารถกล่าวคำ “ขอโทษ” ผู้อื่นได้ | | | | | |
| 43.เมื่อต้องทำอะไรหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ท่านตัดสินใจได้ว่าต้องทำอะไรก่อนหลัง | | | | | |
| 44.ท่านรู้ว่าท่านเก่งเรื่องอะไร | | | | | |
| 45.ท่านเชื่อว่าท่านสามารถทำงานจนสำเร็จได้ แม้จะเป็นงานยากก็ตาม | | | | | |
| 46.เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคและความผิดหวังท่านไม่ยอมแพ้ | | | | | |
| 47.เมื่อเริ่มทำสิ่งใดแล้ว ท่านมักจะทำต่อไปจนสำเร็จ | | | | | |
| 48.ท่านสังเกตได้เมื่อคนใกล้ชิดมีอารมณ์เปลี่ยนแปลง | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 49.ท่านสามารถยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นทำต่างจากที่ท่านคิดได้ | | | | | |
| 50.หากผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือหรือมีความทุกข์ท่านจะยินดีรับฟัง | | | | | |
| 51.ท่านยอมรับได้ว่าผู้อื่นอาจมีเหตุผลที่จะไม่พอใจการกระทำของท่าน | | | | | |
| 52.ท่านพร้อมจะเปิดใจเจรจากับผู้อื่น เมื่อมีความขัดแย้งต่อกัน | | | | | |
| 53.ท่านเมื่อท่านต้องการสิ่งใด ท่านจะชักจูงให้คนอื่นให้ทำตามได้ | | | | | |
| 54.การทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นสิ่งที่ท่านทำได้ดี | | | | | |
| 55.ท่านมักจะรู้สึกยินดีในความสำเร็จของผู้อื่น | | | | | |

**ตอนที่ 5 แบบสอบถามวัดด้านค่าตอบแทน**

**คำชี้แจง :** จงทำสัญลักษณ์ (✓) ลงใน □ ช่องที่ตรงกับท่านสูงที่สุดหนึ่งช่องเท่านั้น ทั้งนี้มีเกณฑ์การแบ่งระดับความรู้สึกทั้งหมด 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ความคิดเห็นที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ความคิดเห็นที่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ความคิดเห็นที่ค่อนข้างเห็นด้วย

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

| แบบสอบถามด้านค่าตอบแทน | ระดับคะแนน | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 56.องค์กรของท่านมีหลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือน ผลตอบแทนด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม | | | | | |
| 57.ตำแหน่งและปริมาณงานของท่านสอดคล้องกับเงินเดือนที่ได้รับ | | | | | |
| 58.ท่านได้รับเงินโบนัสประจำปี สอดคล้องกับปริมาณงานที่ท่านทำ | | | | | |
| 59.ท่านได้รับผลตอบแทนอื่นๆที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าล่วงเวลา ฯลฯ อย่างเหมาะสม | | | | | |
| 60.องค์กรของท่านมีกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพและทักษะต่างๆ เช่น การจัดอบรม สัมมนา | | | | | |

**ตอนที่ 6 แบบสอบถามวัดบรรยากาศองค์กร**

**คำชี้แจง :** จงทำสัญลักษณ์ (✓) ลงใน □ ช่องที่ตรงกับท่านสูงที่สุดหนึ่งช่องเท่านั้น ทั้งนี้มีเกณฑ์การแบ่งระดับความรู้สึกทั้งหมด 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ความคิดเห็นที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ความคิดเห็นที่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ความคิดเห็นที่ค่อนข้างเห็นด้วย

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

| แบบสอบถามด้านค่าบรรยากาศองค์กร | ระดับคะแนน | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **ด้านการประสานงานสื่อสารกันในองค์กร** | | | | | |
| 61.ท่านรับรู้ว่าองค์กรที่ท่านทำงานมีเป้าหมาย และพันธกิจอย่างไร | | | | | |
| 62.หัวหน้างานของท่านสามารถชี้แจงให้พนักงานแต่ละคนทราบข้อผิดพลาดของตัวเองได้ | | | | | |
| 63.ท่านรับทราบว่าองค์กรของท่านมีผลการดำเนินงานเป็นเช่นไร | | | | | |
| 64.ท่านมีประสิทธิผลในการทำงานที่ดี เพราะว่าพนักงานในองค์กรสื่อสารกับท่านอยู่เสมอ | | | | | |
| 65.โดยรวม องค์กรของท่านมีวิธีสื่อสารต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| **ด้านการได้พื้นที่สำหรับออกความคิดเห็น** | | | | | |
| 66.ท่านสามารถค้นคว้าข้อมูลองค์กรได้อย่างเหมาะสม เพื่อใช้ในการทำงานร่วมกันกับพนักงานท่านอื่นได้ | | | | | |
| 67.ท่านได้รับความไว้วางใจให้ช่วยกำหนดเป้าหมายร่วมกับองค์กร | | | | | |
| 68.เพื่อนร่วมงานกับท่านแบ่งปันความคิดเห็นด้านการทำงานด้วยกันได้ | | | | | |
| 69.ท่านกับเพื่อนร่วมงานสามารถวางแผนการทำงานล่วงหน้าด้วยกันได้ | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 70. ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานกับหัวหน้างานได้อย่างสม่ำเสมอก่อนลงมือปฏิบัติงาน | | | | | |
| **ด้านการใส่ใจต่อพนักงาน** | | | | | |
| 71.องค์กรจัดสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างปลอดภัย | | | | | |
| 72.องค์กรพัฒนากระบวนการให้พนักงานทำงานสะดวกมากขึ้น | | | | | |
| 73.พนักงานได้รับเครื่องทุ่นแรงในการทำงานอย่างเหมาะสม | | | | | |
| 74.องค์กรมีสวัสดิการต่างๆ ให้พนักงานอย่างเหมาะสม | | | | | |
| 75.ท่านรู้สึกว่าองค์กร คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร | | | | | |
| **ด้านการใช้อำนาจในองค์กร** | | | | | |
| 76.หัวหน้างานได้ให้อำนาจการตัดสินใจตามขอบเขตงานของท่าน | | | | | |
| 77.หัวหน้าของท่านจะเป็นผู้ตัดสินใจหลักเมื่อเกิดอุปสรรคและปัญหาในงาน | | | | | |
| 78.เมื่อต้องการบรรลุเป้าหมายในการทำงาน หัวหน้างานสามารถเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงานได้ตามความเหมาะสม | | | | | |
| 79.หัวหน้างานเข้ามาช่วยเหลือ เมื่อท่านประสบปัญหา | | | | | |
| 80.ท่านไม่รู้สึกว่าหัวหน้างานของท่านใช้อำนาจไปในทางที่ไม่ถูกต้อง | | | | | |
| **ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในองค์กร** | | | | | |
| 81.องค์กรได้ส่งเสริมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาปรับใช้กับองค์กร | | | | | |
| 82.องค์กรใช้เทคโนโลยีสำหรับการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ | | | | | |
| 83.องค์กรจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีที่จำเป็นและส่งเสริมให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 84.เทคโนโลยีที่องค์กรนำมาใช้ จะช่วยเพิ่มโอกาสสำหรับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานได้ | | | | | |
| 85.เทคโนโลยีที่องค์กรนำมาใช้ ช่วยลดความซับซ้อนในงานได้ | | | | | |
| **ด้านการเพิ่มแรงจูงใจและความมุ่งมั่น** | | | | | |
| 86.หัวหน้างานตระหนักถึงสิ่งที่พนักงานต้องการได้อย่างเหมาะสม | | | | | |
| 87.หัวหน้างานสามารถชี้แจงพนักงานให้ทราบถึงกฎเกณฑ์การประเมินผลปฏิบัติงานอย่างแน่ชัดได้ | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 88.หัวหน้างานมีการส่งเสริมการเลื่อนขั้นให้แก่พนักงานอย่างยุติธรรม ตามผลการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 89.หัวหน้างานยกย่องหรือชมเชยพนักงานตามความเหมาะสม | | | | | |
| 90.องค์กรมีการให้รางวัลพนักงานตามผลการปฏิบัติงาน | | | | | |

**ตอนที่ 7 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**<u>คำชี้แจง</u>** จงทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับสถานะของท่านสูงที่สุด

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. 20 – 30 ปี ☐ 2. 31 – 40 ปี

☐ 3. 41 – 50 ปี ☐ 4. สูงกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. ปริญญาโท ☐ 4. ปริญญาเอก

4. สภานภาพ

☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส

☐ 3. หม่าย ☐ 4. หย่าร้าง

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

☐ 1. ต่ำกว่า 5 ปี ☐ 2. 5 – 10 ปี

☐ 3. 10 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่งกลุ่มงานสินเชื่อ

☐ 1. สินเชื่อธุรกิจ SMEs ☐ 2. สินเชื่อธุรกิจ Corporate

☐ 3. สินเชื่อส่วนบุคคล/รายย่อย ☐ 4. อื่นๆ โปรดระบุ ----------

---

**ขอขอบคุณในการสละเวลามาให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้**