



ใบรับรองสารนิพนธ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

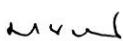
เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์
โดย นายกิตติโชติ วุฒิวรสิน

ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

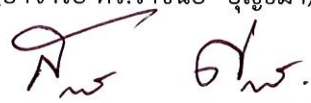

คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วิมลเกษม)


หัวหน้าภาควิชามนุษยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เต็มเพชร สุขคณาภิบาล)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)


กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา)


กรรมการ
(อาจารย์ ดร.สุนทรี ศักดิ์ศรี)

ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์

นายกิตติโชติ วุฒิวรสิน

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ชื่อ : นาย กิตติโชติ วุฒิวรสิน
ชื่อสารนิพนธ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพ
บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์
สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก : อาจารย์ ดร. สุนทรี ศักดิ์ศรี
ปีการศึกษา : 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ จำนวน 2 แห่ง ทั้งหมด 304 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง และระดับคุณภาพบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก 2) ความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

(สารนิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 97 หน้า)

คำสำคัญ : ความเหนื่อยหน่ายในงาน คุณภาพบริการ



อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก

Name : Mr. Kittichoke Wuttiwarasin
Master Project Title : Relationship between Job Burnout and Services
Quality of Commercial Bank Employees
Major Field : Industrial and Organizational Psychology
King Mongkut's University of Technology North Bangkok
Master Project Advisor : Dr. Soontaree Saksri
Academic Year : 2017

Abstract

The purposes of the study are to 1) to study the level of job burnout and services quality of commercial bank employees and 2) to study the relationships between job burnout and services quality of commercial bank employees. The sample of the research was 304 employees in 2 commercial banks. The research tool was questionnaire. The statistics used to analyse data were frequency, percentage, average, standard deviation and Pearson Correlation Coefficient.

The results were as follows :

1. The overall job burnout was in the moderate level and quality services was in the high level.
2. The overall job burnout negatively related with overall quality services of the bank employees at the .01 level of significance.

(Total 97 Pages)

Keyword: Job Burnout, Services Quality



Advisor

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.สุนทรี ศักดิ์ศรี อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร และอาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดี ที่กรุณารับเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ราชนันท์ บุญธิมา และรองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล ที่ให้เกียรติเป็นคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติ พี่น้อง สรรพเพชร์ อักษรเนียม และเพื่อนๆ สาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รุ่น 14 ทุกคน ที่คอยเป็นที่ปรึกษาและให้กำลังใจในการทำการวิจัยครั้งนี้ และพนักงานธนาคารทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูลการทำวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนให้การสนับสนุนทางด้านการศึกษาแก่ผู้วิจัยเสมอมาจนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

กิตติโชติ วุฒิวรสิน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงาน	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	23
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
2.4 ที่มาของสมมติฐานการวิจัย	24
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	35
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	35
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
3.3 วิธีการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย	37
3.4 วิธีการดำเนินการและเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	39
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	45
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์	48
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์	52
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย	56

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
5.1 สรุปผลการวิจัย	60
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	62
5.3 ข้อเสนอแนะ	65
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก ก	73
รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม	74
ภาคผนวก ข	79
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	80
ภาคผนวก ค	91
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	92
ประวัติผู้วิจัย	97

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 แสดงการเปรียบเทียบผลกระทบในแต่ละด้านเมื่อเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน	15
2-2 เปรียบเทียบอาการแสดงของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามแนวคิด ของ Jackson	16
3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามธนาคาร พาณิชย์ จำนวน 2 แห่ง	36
3-2 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกข้อความในแบบสอบถามที่ผ่านเกณฑ์	38
3-3 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	38
3-4 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน	40
3-5 แสดงการแปลผลระดับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงาน	41
3-6 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามคุณภาพบริการของพนักงาน	41
3-7 แสดงการแปลผลระดับคุณภาพบริการของพนักงาน	42
3-8 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	43
4-1 ค่าความถี่และค่าร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศ อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพ สมรส ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงิน เดือนและค่าตอบแทน และชื่อหน่วยงาน	46
4-2 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหนื่อยหน่ายใน งานของพนักงานธนาคารพาณิชย์โดยรวม	48
4-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหนื่อยหน่ายใน งานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	48
4-4 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหนื่อยหน่ายใน งานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น	50
4-5 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเหนื่อยหน่ายในงานของ พนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านความรู้สึกลดตนเองไร้ความสามารถ	51
4 -6 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพบริการของ พนักงานธนาคารพาณิชย์โดยรวมในการทำงานของพนักงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	52
4 -7 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพบริการของ พนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4 -8 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพบริการของ พนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านความเชื่อมั่น	53
4 -9 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพบริการของ พนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านการที่ผู้ให้บริการมีความพร้อม และเต็มใจที่จะให้บริการ	54
4-10 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพบริการของ พนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านการผู้ให้บริการมีความรู้	55
4-11 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพบริการของ พนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านการผู้ให้บริการปฏิบัติงานโดย คำนึงถึงจิตใจ	56
4-12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานมีความ สัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์	56
4-13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความ อ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของ พนักงานธนาคารพาณิชย์	57
4-14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการ ลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพ บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน	57
4 -15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานด้าน ความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์ทางลบ กับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์	58
5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	61

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ เริ่มมีองค์การที่เปิดขึ้นมามากมาย หน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งคือ การทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น การฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน ชำระเงิน รวมไปถึงผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร และมีแนวโน้มการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ทำให้ธนาคารต่างปรับปรุงกลยุทธ์ของตนเองให้อยู่เหนือคู่แข่ง ซึ่งการบริการนับเป็นหัวใจสำคัญสำหรับธุรกิจนี้ ทุกธนาคารจึงพยายามที่จะใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงสุดและบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า เสนอทางเลือกที่ดีและบริการที่เหนือความคาดหมาย เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ ให้ความรวดเร็วและถูกต้อง เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า ส่งผลให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกครั้ง ดังนั้น กลยุทธ์ต่าง ๆ จึงทำให้ลูกค้ามีโอกาสเลือกที่จะใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ที่สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้า (รุ่งไพลิน, 2552)

จากกระแสของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการ ควบคู่ไปกับราคาที่เหมาะสมกับสินค้า (บุรณะศักดิ์, 2552) คุณภาพบริการจำเป็นอย่างยิ่งต่อการอยู่รอดและเติบโตของธุรกิจภาคเอกชน ธุรกิจบริการผู้ให้บริการต้องสร้างการบริการที่เท่าเทียมกับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม หากบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่คาดหวัง ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ในทางตรงกันข้าม หากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้บริการย่อมเปลี่ยนไปใช้บริการทางคู่แข่งแทน (Kotler, 1997)

การบริการที่ดีเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพขององค์การในมิติคุณภาพในการบริการ ดังนั้นสำหรับคุณภาพในการบริการของธนาคาร ความสวยงามของที่ทำการของธนาคาร การจัดสัดส่วนของการบริการและการมีป้ายบอกอย่างชัดเจน การแต่งกายอย่างภูมิฐานของพนักงาน ความรวดเร็วของระบบการบริการ ความถูกต้องของตัวเลขยอดเงิน มีเครื่องมือ ทันสมัยจัดไว้ครบครันสำหรับบริการไม่ว่าจะเป็นเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องปริ้นยอดเงินในสมุด อัดโนมัติ เครื่องฝากเงิน เป็นต้น ต้องสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน (ชลธิชา, 2557)

ในการให้บริการของพนักงาน เป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติตลอดเวลาในช่วงเวลาหนึ่งวันในการทำงาน พนักงานธนาคาร ต้องพบลูกค้าและให้บริการอย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นงานที่ทำอยู่ซ้ำ ๆ และต้องพบปัญหาต่างๆ แก้ไขปัญหาของลูกค้า รวมไปถึงงานหลักที่ต้องรับผิดชอบทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย เป็นผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานประจำที่มีภาระงานมาก งานซ้ำซากจำเจงานที่ต้องรับผิดชอบสูง

บทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งทำให้เกิดความเครียดเป็นระยะเวลานาน ทำให้เกิดกับทุกอาชีพที่ต้องทำงานบริการที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นตลอดเวลา (ปิยรัชณี, 2555) ทำให้มีมีโนทัศน์และทัศนคติทางลบต่อผู้ร่วมงานและตนเอง ซึ่งเป็นผลมาจากความเครียดเรื้อรัง การทำงานและปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองและผู้รับบริการ จนทำให้เกิดความรู้สึกสูญเสียความผูกพัน (Maslach, 1986) ดังผลงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลและคุณภาพบริการ พบว่า มีระดับความเหนื่อยหน่ายที่สูง และคุณภาพในการบริการที่ต่ำ ซึ่งให้เห็นว่าการลดความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลอาจเป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพในการปรับปรุงคุณภาพบริการ (Poghosyan, et.al, 2010)

ถ้าหากความเหนื่อยหน่ายงานเกิดขึ้นกับบุคคลใดหรือกลุ่มวิชาชีพใดย่อมก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคล หน่วยงานและสังคมที่เกี่ยวข้องแต่ก็เป็นสิ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้เนื่องจากคนเราใช้เวลาส่วนใหญ่ในแต่ละวันอยู่กับการทำงานจึงต้องประสบกับปัญหาต่าง ๆ ทั้งจากตัวบุคคลสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การอันก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เสมอซึ่งอาจเป็นความเครียดเล็ก ๆ น้อย ๆ เกิดขึ้นแล้วหายไปได้แต่ถ้าหากความเครียดนั้นไม่หายไปกลับเพิ่มมากขึ้น และเกิดอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานานจนทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานแล้วนั้นพฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่เหมาะสมเป็นทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยบรรเทาให้บุคคลสามารถปรับตัวได้ดีกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ดังที่ Lazarus & Folkman (1984) ได้กล่าวว่า ประสบการณ์ทางลบ คือ ประสบการณ์ชีวิตของมนุษย์ทุกคน บุคคลมักเผชิญกับความเครียดจากการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ชีวิต ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการประเมินของบุคคลนั้นด้วยว่าเหตุการณ์นั้นเกินกำลังความสามารถที่มีอยู่และเป็นอันตรายต่อภาวะความเป็นปกติสุขของตนหรือไม่ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานไว้ดังนี้ 1. ลักษณะของงานที่มีข้อเรียกร้องในงาน (Job demand) ที่สูงทั้งในเชิงปริมาณงานดังเช่น ความกดดันทางด้านเวลา หรือ จำนวนชิ้นงานที่มากเกินไป และในเชิงคุณภาพของงาน ดังเช่น ความขัดแย้งในบทบาท และความไม่ชัดเจนในบทบาท ซึ่งข้อเรียกร้องในงานทั้งสองประเภทยังจะส่งผลให้บุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานขึ้นมาได้ (เอ็มจีอาร์ ออนไลน์, 2014) พนักงานธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันที่มีบทบาทหน้าที่ในการทำธุรกรรม เช่น ผัก ถอน โอน ชำระเงิน แล้วพบว่า มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ด้านประกันเนื่องจากรายได้ส่วนใหญ่ของธนาคารพาณิชย์มีได้มาจากดอกเบี้ย แต่เป็นผลมาจากรายได้เบี้ยประกันเป็นหลัก ฉะนั้นพนักงานธนาคารจึงถูกกดดัน และถูกเพิ่มบทบาทหน้าที่เป็นพนักงานขายประกันเพิ่ม 2. ลักษณะอาชีพที่เน้นการติดต่อและประสานงานกับบุคคลอื่นเป็นหลัก อาจจะต้องเผชิญกับความท้าทายทางด้านอารมณ์มากกว่าอาชีพอื่นเป็นพิเศษ ซึ่งส่งผลบุคคลที่ประกอบอาชีพดังกล่าวเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้ง่าย 3. ลักษณะองค์การเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นภายในองค์การ เช่น การลดจำนวนพนักงานหรือ การควบรวมกิจการ ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อพนักงานเพราะเกิดการละเมิดสัญญาใจ (Psychological contract) ระหว่างพนักงานกับองค์การซึ่งอาจส่งผลให้ในท้ายที่สุดพนักงานเกิดความเหนื่อยหน่าย ในงานได้ (Maslach et.al, 2001)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจการศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากพนักงานธนาคารมีหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าตลอดทั้งวันการทำงาน และเป็นงานที่ต้องทำซ้ำ ๆ อยู่ทุกวัน ดังข้างต้นที่กล่าวไว้ มีปัจจัยที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน เช่น บทบาทที่ขัดแย้ง การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เป็นต้น ทำให้ความเหนื่อยหน่ายในงานมีเพิ่มมากขึ้น จนทำให้เกิดความเครียด และคุณภาพบริการจะลดลงได้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Reseach) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกประจำสาขาในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 364 คน และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 162 คน รวมทั้งสองแห่ง จำนวน 526 คน

1.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกประจำสาขาในกรุงเทพมหานคร จำนวน 304 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย คือระหว่าง สิงหาคม 2560 – มีนาคม 2561

1.3.4 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

1.3.4.1 ตัวแปรที่ 1 คือ ความเหนื่อยหน่ายในงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ

1.3.4.2 ตัวแปรที่ 2 คือ คุณภาพบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อมั่น การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะบริการ ผู้ให้บริการมีความรู้ และผู้ให้บริการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงจิตใจ

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 พนักงานธนาคารธนาคารพาณิชย์ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกประจำสาขาของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น การรับฝาก ถอน โอนเงิน ชำระเงิน รวมถึงเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน และสร้างความประทับใจแก่องค์กร

1.4.2 ความเหนื่อยหน่ายในงาน หมายถึง เป็นการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานเป็นระยะเวลาต่อเนื่องยาวนาน และไม่สามารถจัดความเครียดนั้นได้ จึงแสดงออกในลักษณะของอาการที่ประกอบด้วยความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นและความรู้สึกว่าคุณเองไร้ความสามารถ ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1.4.2.1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Exhaustion) หมายถึง ความรู้สึกที่ขาดพลังงานและรู้สึกว่าตนไม่สามารถปฏิบัติกับสิ่งที่เจอได้เหมือนเดิม ทำให้ความอยากทำงานหมดไป และไม่สามารถทำงานตามข้อเรียกร้องจากงานได้ รู้สึกว่าตนเองทำงานหนักมากเกินไป และไม่สามารถทำงานได้ดีเท่ากับอดีต รวมถึงรู้สึกหมดแรงในการทำงานในวันต่อไป

1.4.2.2 การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) หมายถึง ความรู้สึกทางลบต่องานและเพื่อนร่วมงาน ทำให้ลดความสัมพันธ์ต่อคนอื่น เริ่มแยกตัวออกห่างไม่อยากให้คนอื่นมายุ่งหรือเกี่ยวข้องกับการทำงานของตน รวมถึงการปฏิบัติผู้รับบริการเหมือนสิ่งที่ไม่ใช่ชีวิตจิตใจ เย็นชา ไม่แยแสกับเพื่อนร่วมงาน ต้องการเวลาพักผ่อนมากขึ้นและลดเวลาการทำงาน

1.4.2.3 ความรู้สึกว่าคุณเองไร้ความสามารถ (Professional - efficacy) หมายถึง ความรู้สึกในการประเมินตนเองในทางลบ เป็นความรู้สึกว่าตนไม่มีประสิทธิภาพและขาดความเชื่อมั่นในตนเองต่อการทำงาน หรือรู้สึกว่าตนเองหมดไฟที่จะกระทำการสิ่งใดได้

1.4.3 คุณภาพบริการ หมายถึง การดำเนินการของพนักงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างดีเยี่ยมเป็นเลิศ อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1.4.3.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง การบริการที่ส่งมอบให้กับผู้รับบริการ ซึ่งผู้ส่งมอบบริการต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการที่จะได้รับอย่างชัดเจน เช่น สถานที่ให้บริการที่มีการอำนวยความสะดวก มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการครบครัน

1.4.3.2 ความเชื่อมั่น (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติตามที่ได้ให้สัญญากับลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรง ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าพึงพาได้

1.4.3.3 ความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที

1.4.3.4 ผู้ให้บริการมีความรู้ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีอรรถาสัยที่ดีในการให้บริการมีความสามารถ หรือสมรรถนะในการบริการและผู้ให้บริการสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกมั่นใจได้

1.4.3.5 ผู้ให้บริการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงจิตใจ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการแต่ละคน และให้บริการโดยคำนึงความแตกต่างตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นหลัก

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงระดับความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์

1.5.2 ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ นำไปใช้ในการพิจารณาวางแผนปรับปรุงองค์การต่อไป เช่น ถ้าผลวิจัยพบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการองค์การควรหาวิธีแก้ไขปัญหาก็เพื่อให้การทำงานของพนักงานธนาคารมีคุณภาพมากขึ้น

1.5.3 เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจในการศึกษา ค้นคว้าวิจัย และคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า เอกสาร ตำรา และได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางการศึกษาวิจัยตามสำคัญ ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

- 2.1.1 ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงาน
- 2.1.2 องค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในงาน
- 2.1.3 ปัจจัยและสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในงาน
- 2.1.4 อาการของความเหนื่อยหน่ายในงาน
- 2.1.5 แนวทางการป้องกันแก้ไขความเหนื่อยหน่าย

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

- 2.2.1 ความหมายของคุณภาพบริการ
- 2.2.2 องค์ประกอบของคุณภาพบริการ
- 2.2.3 คุณภาพการบริการของธนาคาร
- 2.2.4 การสร้างคุณภาพในแต่ละช่วงของการบริการ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในงาน
- 2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

2.4 ที่มาของสมมติฐานการวิจัย

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

2.1.1 ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงาน

นักวิจัยส่วนใหญ่มักกล่าวถึงความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในความหมายทำนองเดียวกันว่าเป็นสภาพในบุคคลที่เหนื่อยล้าทั้งกายภาพและอารมณ์ที่มีต่องาน (Maslach and Jackson 1986) อ้างถึงใน Schaufeli and Enzmann, 1998) ได้แก่ ความรู้สึกเหนื่อยอ่อนหมดเรี่ยวแรง ท้อแท้ เบื่อหน่าย กังวลใจ คับข้องใจ ซึมเศร้า สิ้นหวัง หมดกำลังใจและไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงานจนไม่

สามารถเสียสละตัวเองเพื่อผู้อื่นได้อีก จึงมักแยกตัวเองและลดการติดต่อหรือพบปะกับผู้อื่น ทำให้ทำงานตามหน้าที่ของตนเองได้ไม่เต็มศักยภาพส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่ำลง ในการให้ คำนิยามและความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) นั้นเริ่มจากแนวความคิดของคริสติน่า แมสแลค (Christina Maslach) ในปี ค.ศ. 1973 โดยได้ให้ความหมายว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นกลุ่มอาการที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความเป็นตัวตนและเกิดความรู้สึกว่าโอกาสในการประสบความสำเร็จของตนเองลดลง ก่อให้เกิดมโนทัศน์และเจตคติทางลบต่องาน ผู้ร่วมงานและต่อตนเองซึ่งเป็นผลกระทบมาจากความเครียดในการทำงานที่สะสมเป็นระยะเวลานาน (Maslach, 1986 อ้างถึงใน นวลพรรณ, 2554)

Edelwich and Brodsky (1980) ให้นิยามความเหนื่อยหน่ายไว้ว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลสูญเสียอุดมคติ พลังงาน และเป้าหมายในการทำงาน โดยมักจะพบในบุคคลที่ทำอาชีพเกี่ยวกับการบริการและช่วยเหลือผู้อื่น

Maslach (1982) ให้นิยามความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นจากการที่ต้องให้บริการแก่บุคคลอื่นมาเป็นระยะเวลาต่อเนื่องยาวนาน และบุคคลนั้นไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้ จึงแสดงออกในลักษณะของอาการที่ประกอบด้วยความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล

Maslach and Jackson (1986) ให้นิยามความเหนื่อยหน่ายไว้ว่าเป็นกลุ่มอาการที่ประกอบไปด้วยความอ่อนล้าทางอารมณ์ ลดความเป็นบุคคลและลดความสำเร็จของส่วนบุคคล ในผู้อื่นที่เกิดขึ้นกันในกลุ่มพนักงานที่ทำงานติดต่อกับบุคคลอื่น โดยเฉพาะองค์การที่เกี่ยวกับการบริการบ่อยครั้งที่พนักงานต้องเป็นคนแก้ไขปัญหาลูกค้า หรือเรียกอีกอย่างว่ารับรองอารมณ์ของลูกค้าทำให้พนักงานรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานและพนักงานจะรู้สึกว่าไม่มีความสามารถ เป็นทัศนคติเชิงลบต่อการทำงาน

Maslach and Leiter 1997 (อ้างอิงใน เปรมฤดี, 2548) ได้ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายคือ ตัวชี้วัดความคลาดเคลื่อนระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่กับสิ่งที่จะต้องทำ เป็นตัวแสดงถึงความกดดันทางคุณค่า ความภาคภูมิใจ ขวัญกำลังใจ และจิตวิญญาณในตัวบุคคล ความเหนื่อยหน่ายเป็นเหมือนโรคเรื้อรังค่อย ๆ แพร่ขยาย และต่อเนื่องกันตลอดเวลา ลักษณะที่จะเกิดขึ้นถ้าบุคคลกำลังเผชิญอยู่กับความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ 1. หหมดเรี่ยวแรง 2. ชอบเยาะเย้ยถากถางผู้อื่นและไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับงาน 3. รู้สึกถึงความไม่มีประสิทธิภาพในงานเพิ่มขึ้น

Potter (1997) ได้ให้ความหมายว่าความเหนื่อยหน่าย คือ การที่บุคคลมีแรงจูงใจทำงาน ลดลง และ มีความรู้สึกว้าวุ่น ๆ ยุ่งยากซับซ้อนไปหมด โดยมีสัญญาณเตือนของการเกิดความเหนื่อยหน่าย คือ การรู้สึกคับข้องใจ อารมณ์พล่าน การถอนตัวออกจากสังคม ชอบทำตัวเหินห่าง ผลการปฏิบัติงานต่ำ

Shirom (2005) ได้ให้ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ว่า เป็นการตอบสนองของบุคคลที่ประสบกับความเครียดในงานมาอย่างยาวนาน เป็นสถานการณ์ที่ข้อเรียกร้องจากงานนั้นมีมากเกินไปที่ทรัพยากรที่บุคคลมี โดยมีอาการหลักคือความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ความเหนื่อยล้าทางกาย ความเหนื่อยล้าทางการรับรู้ ซึ่งเป็นผลมาจากการลดลงอย่างช้า ๆ ของทรัพยากรพลังงานภายในบุคคลที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน

Roberts (1997) ได้กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลไม่สามารถตอบสนองต่อความเครียดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความท้าทายของงานและข้อเรียกร้องจากงานได้อย่างเหมาะสม เมื่อข้อเรียกร้องจากงานและทรัพยากรที่มีไม่สมดุลกัน และหากความไม่สมดุลนี้คงอยู่นานขึ้นหรือมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงานนี้ไม่ใช่ผลจากความเครียด แต่เป็นผลมาจากการจัดการที่ผิดพลาด และไม่ได้เป็นเพียงชั่วคราวชั่วครว แต่เป็นจุดสิ้นสุดในกระบวนการที่พลังงานของบุคคลได้หมดสิ้นไปแล้ว

เปรมฤดี (2548) ให้ความหมายความเหนื่อยหน่ายในงาน หมายถึง ลักษณะอาการที่ประกอบด้วย อาการแสดงของความเหนื่อยหน่ายทางร่างกาย จิตใจและพฤติกรรม ซึ่งเป็นอาการแสดงที่เกิดขึ้นหลังจากเผชิญภาวะความเครียดและปัญหาต่างๆ ในการทำงานมาเป็นระยะเวลานาน ทำให้มีมโนทัศน์แง่ลบในทางลบ และมีทัศนคติทางลบต่องานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งนำไปสู่การถอยหนีไปจากองค์กร โดยผู้ที่เกิดอาการนี้จะลดความผูกพันในงานลง และรีบถอนตัวจากงาน เช่น เฉื่อยชาและขาดงานเพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงาน และคุณภาพงานลดลง เป็นต้น

นวลพรรณ (2554) ให้ความหมายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง อาการที่แสดงออกถึงความอ่อนล้าทางร่างกายและจิตใจ การเกิดความรู้สึกเหนื่อยล้าท้อแท้และรู้สึกไร้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีสาเหตุมาจากความเครียดเรื้อรังจากการทำงานและไม่สามารถตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปรารภนา (2554) ให้ความหมายความเหนื่อยหน่ายในงาน หมายถึง เป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดที่เรื้อรังในการทำงาน เกิดอาการของความอ่อนล้าทางอารมณ์ เกิดการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น รู้สึกไร้ความสามารถหรือรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จส่วนตัวลดลง ความเหนื่อยหน่ายในงานเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ทั้งปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงาน โดยบุคคลที่ไม่สามารถปรับตัวเพื่อเผชิญกับความเครียดได้จะเกิดความเหนื่อยหน่ายขึ้น โดยเฉพาะวิชาชีพที่ให้บริการ เมื่ออาการเหนื่อยหน่ายในงานจะทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการทำงานการดำเนินชีวิตและจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

จุฑารัตน์ (2556) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงาน หมายถึง อาการที่แสดงในรูปของการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างเรื้อรังจากการที่ต้องให้บริการหรือมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและไม่สามารถตอบสนองต่อความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงแสดงออกในลักษณะของ

อาการที่ประกอบด้วยความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นและประสบความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง

ปีนทาร์รี่ (2556) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เป็นอาการที่บุคคลเกิดความรู้สึกเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย จนทำให้เกิดทัศนคติในทางลบต่อทั้งตน ผู้อื่น รวมถึงงานที่ทำด้วย

จากคำนิยามของนักวิชาการต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายในงาน หมายถึง เป็นการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานเป็นระยะเวลาต่อเนื่องยาวนาน และไม่สามารถจัดการความเครียดนั้นได้ จึงแสดงออกในลักษณะของอาการที่ประกอบด้วยความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นและความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ

2.1.2 องค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในงาน

แนวความคิดของ Maslach, Schaufeli, and Leiter (2001) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Exhaustion) เป็นมิติที่สะท้อนถึงความเครียดภายในตัวของบุคคลที่ทำให้บุคคลรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน และรู้สึกว่าพลังกายและพลังใจในการทำงานลดลง เป็นความอ่อนล้าทั้งทางใจ ทางอารมณ์ และทางกายภาพ

2. ความเย็นชา (Cynicism) เป็นมิติที่สะท้อนความเครียดที่เกิดจากความสัมพันธ์ แสดงออกในทางเพิกเฉย ไม่สนใจทั้งต่องานที่ทำอยู่เป็นประจำ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และอาจรวมไปถึงบุคคลในครอบครัวด้วยความเย็นชาเป็นรูปแบบการจัดการปัญหาและความเครียดที่ไม่มีประสิทธิภาพ

3. ความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ หรือประสิทธิภาพในการทำงาน (Professional - Efficacy) เป็นมิติที่สะท้อนให้เห็นถึงการประเมินตนเองที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายและทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถ ไม่สามารถสร้างให้เกิดความสำเร็จ หรือผลผลิตของงานออกมาได้ และอาจรวมถึงความสำเร็จทางด้านสังคมด้วย

แนวความคิดของ Maslach and Jackson (1981) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) หมายถึง ความรู้สึกเหนื่อยทางอารมณ์ โดยมีสาเหตุมาจากงานที่หนักและความขัดแย้งในที่ทำงาน ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของความเครียดในบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2. ความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) หมายถึง ความรู้สึกในทางลบที่บุคคลมีต่อบุคคลอื่นเกิดจากการตอบสนองต่องานหนัก ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายและการป้องกันตัวเอง ความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลเป็นองค์ประกอบในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

3. การลดความสำเร็จในบุคคล (Reduces Personal Accomplishment) หมายถึง การลดลงของความรู้สึกแข่งขันและการลดลงของผลิตผลในการทำงานซึ่งส่งผลให้เกิดความรู้สึกหดหู่และการลดความสามารถในการรับมือกับความกดดันในงาน อีกทั้งจะมีความรุนแรงขึ้นจากการขาดการสนับสนุนจากสังคมและขาดโอกาสในการพัฒนา การลดความสำเร็จในบุคคลเป็นองค์ประกอบด้านการเมินตนเองซึ่งเกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

แนวคิดของ Kim, Shin, Seanger (2009) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความอ่อนล้า (Exhaustion) คือ อาการเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกาย อารมณ์และจิตใจไม่จำเป็นว่าจะต้องมีบุคคลอื่นเป็นต้นเหตุโดยตรง กล่าวอีกนัยคือ ความอ่อนล้ามักได้รับการสนับสนุนว่าเป็นสภาวะเริ่มแรกที่สำคัญของการกระตุ้นระดับสูง โดยเป็นองค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายในงานที่สัมพันธ์มากที่สุดกับบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงานที่ซ้ำซากและน่าเบื่อหรือต้องอยู่กับงานมาก

2. การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Cynicism) เป็นการบ่งชี้ว่าบุคคลหนึ่งแยกตนออกห่างจากงานที่ทำและมีทัศนคติทางลบต่องานโดยรวมของตนตลอดจนต่อเพื่อนร่วมงานและคนอื่นๆ

3. ความเชื่อมั่นในความสามารถทางวิชาชีพของตก (Professional Efficacy) อันได้แก่การขาดหรือลดความเชื่อมั่นตนเองทางด้านวิชาชีพ คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองต่ำ ไม่ประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานขาดประสิทธิภาพในการสร้างผลผลิตและไร้ความสามารถในที่สุด

สรุป จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในงานข้างต้นเนื่องจากลักษณะความเหนื่อยหน่ายของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีความคล้ายคลึงกับแนวคิดของ Maslach, Schaufeli, and Leiter (2001) Maslach and Jackson (1981) และ Kim, Shin, Seanger (2009) ที่ได้แบ่งองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในงานได้เป็น ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าตนเองในผู้อื่นหรือความเย็นชา และด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ

ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดในแต่ละด้านมาบูรณาการให้สอดคล้องกับลักษณะความเหนื่อยหน่ายในงานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ แบ่งได้เป็น

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Exhaustion) เป็นความรู้สึกที่ขาดพลังงานและรู้สึกว่าตนไม่สามารถปฏิบัติกับสิ่งที่เจอได้เหมือนเดิม ทำให้ความอยากทำงานหมดไป และไม่สามารถทำงานตามข้อเรียกร้องจากงานได้ รู้สึกว่าตนเองทำงานหนักมากเกินไป และไม่สามารถทำงานได้ดีเท่ากับอดีต รวมถึงรู้สึกหมดแรงในการทำงานในวันต่อไป

2. การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) เป็นความรู้สึกทางลบต่องานและเพื่อนร่วมงานทำให้ลดความสัมพันธ์ต่อคนอื่น เริ่มแยกตัวออกห่างไม่ยอมให้คนอื่นมายุ่งหรือเกี่ยวข้องกับการทำงานของตน รวมถึงการปฏิบัติผู้รับบริการเสมือนสิ่งที่ไม่ชีวิตจิตใจ เย็นชา ไม่แยแส กับเพื่อนร่วมงาน ต้องการเวลาพักผ่อนมากขึ้นและลดเวลาการทำงาน

3. ความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ (Professional - Efficacy) เป็นความรู้สึกในการประเมินตนเองในทางลบ เป็นความรู้สึกว่าตนไม่มีประสิทธิภาพและขาดความเชื่อมั่นในตนเองต่อการทำงาน หรือรู้สึกที่ตนเองหมดไฟที่จะกระทำให้ได้

2.1.3 ปัจจัยและสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในงาน

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงาน

Maslach, et.al 2001 (อ้างอิงใน ผดารักษ์, 2555) ได้ทำการวิจัยที่ศึกษาสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายตลอดระยะเวลา 25 ปีที่ผ่านมา มักจะศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณ บทบาทหน้าที่ในการทำงาน แยกจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล เช่น บุคลิกภาพ วิธีการ และรูปแบบการจัดการกับปัญหาของแต่ละบุคคล ทักษะคติในการทำงาน แต่เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นความเครียดเรื้อรัง ที่เกิดจากความไม่สอดคล้อง หรือไม่สมดุลกันระหว่างบุคคลกับงาน ที่ทำอยู่ หลังจากทีบุคคลทำงานไปไ้ระยะหนึ่ง ดังนั้นควรจะพิจารณาองค์ประกอบเหล่านี้ร่วมกัน และเสนอว่าสาเหตุของความเหนื่อยหน่าย เกิดจากปัจจัยดังนี้

1. ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการทำงาน ยุคปัจจุบันเนื่องจากองค์การส่วนใหญ่มีการปรับโครงสร้าง และลดจำนวนพนักงานโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาแทนที่ ทำให้งานที่พนักงานคนหนึ่งต้องรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น พนักงานจึงต้องใช้เวลา และพลังงานในการทำงานเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ทำให้เวลาส่วนตัวมีน้อยลง เมื่อเป็นเช่นนี้นาน ๆ ก็ทำให้เกิดความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์

2. การขาดอำนาจในการจัดการ (Lack of Control) พนักงานขาดอำนาจในการตัดสินใจ หรือแก้ไขปัญหาในการทำงานที่อยู่ภายใต้ขอบข่ายความรับผิดชอบของตน กล่าวคือเมื่อพนักงานซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ให้กับลูกค้า อันเนื่องมาจากหัวหน้างานไม่ให้อำนาจในการตัดสินใจ หรือข้อจำกัดของนโยบายบริษัท ทำให้การทำงานของพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ ประกอบกับปริมาณงานที่มาก แต่ไม่สามารถจัดการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เมื่อประสบภาวะเช่นนี้เป็นระยะเวลานานจึงทำให้บุคคลรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในที่สุด

3. รางวัลที่ได้รับไม่เหมาะสม (Insufficient Reward) พนักงานทำงานกับองค์การอย่างเต็มความสามารถ จึงเกิดความคาดหวังที่จะได้รับรางวัล ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของความเคารพนับถือ

หรือความมั่นคงในการทำงานจากองค์กรเช่นกัน เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ จึงทำให้ขาดแรงจูงใจในการทำงาน และส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

4. ความล้มเหลวในการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น (Breakdown Community) พนักงานทุกคนต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลที่ต้องติดต่อกันด้วย เช่น สามารถปรึกษาหารือเกี่ยวกับเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความสบายใจ เป็นต้น เพื่อสร้างความรู้สึกว่าตนได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง ดังนั้น เมื่อพนักงานเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน และไม่สามารถจัดการกับปัญหาดังกล่าวได้ พนักงานจะเกิดความรู้สึกคับข้องใจ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อคนรอบข้าง จนทำให้เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว คิดว่าไม่มีใครให้การสนับสนุน เป็นผลให้พนักงานสร้างกลไกป้องกันตนเอง โดยการแยกตัวออกจากสังคมเพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับผู้อื่น

5. การไม่ได้รับความยุติธรรม (Absence of Fairness) บริษัทที่มีความยุติธรรม พนักงานจะรู้สึกว่าจะตนเองได้รับความเอาใจใส่และมีคุณค่าต่อองค์กร การให้เกียรติซึ่งกันและกัน เป็นหัวใจสำคัญของการสร้างความรู้สึกร่วมกันในการอยู่ร่วมกันในสังคม ซึ่งการที่บุคคลรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความยุติธรรมในองค์กรนั้น อาจเกิดจากการถูกเอาเปรียบ การได้รับปฏิบัติไม่เท่าเทียมกัน หรือการที่พนักงานไม่สามารถมีสิทธิในข้อโต้แย้งต่าง ๆ เป็นต้น โดยความรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความยุติธรรมนั้น สามารถก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ 2 รูปแบบ คือ ความรู้สึกผิดหวัง อ่อนล้าทางอารมณ์ และมีทัศนคติในทางลบต่อองค์กร

6. ความขัดแย้งกับค่านิยมในตนเอง (Conflicting Values) เมื่อพนักงานต้องปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท ที่ขัดแย้งต่อหลักจริยธรรมของตน เช่น การให้ข้อมูลกับลูกค้าที่เกินจริง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ของบริษัทให้เหนือกว่าคู่แข่ง การลดต้นทุนการผลิตเพื่อสร้างผลกำไร จึงละเลยต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ เป็นต้น เมื่อพนักงานต้องเผชิญกับเงื่อนไขการทำงานดังกล่าวเป็นระยะเวลานานจึงก่อให้เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในที่สุด

สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในงาน มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่หลายประการ โดยเฉพาะปัจจัยที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน มีผู้กล่าวถึงเรื่องนี้ไว้ ดังนี้

Pines and Arinsron 1993 (อ้างอิงใน จุฑารัตน์, 2556) กล่าวว่าความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นผลมาจากการได้รับความกดดันทางอารมณ์อย่างซ้ำซากจากการทำงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลเป็นเวลานาน และจากการที่เป็นผู้บริการมากกว่าจะเป็นผู้รับบริการ มีอาการอ่อนเพลียทางร่างกายและจิตใจเกิดความรู้สึกที่ช่วยตนเองไม่ได้ หหมดหวัง ขาดความสนใจ และขาดความกระตือรือร้นในการทำงานและดำเนินชีวิตโดยการแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกอ่อนล้าของร่างกาย ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์และความรู้สึกอ่อนล้าทางความคิด

Lilly 1997 (อ้างอิงใน เปรมฤดี, 2548) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นผลมาจากความเครียดที่สะสมเป็นเวลานาน จนนำไปสู่ความเสื่อมทั้งสภาพร่างกาย และความล้าของสภาพจิตใจ ซึ่งความเครียดนั้นเป็นผลของประเด็นต่างๆ อันสลับซับซ้อนที่เกี่ยวกับงาน อาทิ สภาพการทำงาน บทบาทของบุคคลความทะเยอทะยานในอาชีพ ลักษณะความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล ภาวะทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจนเรื่องของครอบครัวซึ่งอยู่นอกขอบเขตองค์การแต่ก็มามีอิทธิพลต่อองค์การได้

Cooper (2001) ได้ศึกษารวบรวมปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเกิดความเหนื่อยหน่ายพบว่า สามารถแบ่งเป็นปัจจัยใหญ่ๆ ได้ 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล

เพศ มีงานวิจัยส่วนน้อยพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายโดยไม่ได้อธิบายเหตุผลว่าเป็นเพราะสาเหตุใด แต่งานวิจัยส่วนมาก พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานกับเพศมีความสัมพันธ์กัน โดยส่วนหนึ่งพบว่า เพศหญิงมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าเพศชาย โดยเฉพาะด้านความรู้สึกเหนื่อยล้า เนื่องจาก เพศหญิงมีความไวต่อความรู้สึกของบุคคลอื่นมากกว่า ต้องรับผิดชอบทั้งงานในครอบครัวและงานในที่ทำงาน ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในบทบาท ซึ่งเป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่าย แต่งานวิจัยอีกส่วนหนึ่ง พบว่า เพศชายมีความเหนื่อยหน่ายในงานสูงกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายได้รับการเลี้ยงดูให้ต้องมีความอดทนและเข้มแข็ง ดังนั้น เมื่อเกิดปัญหาหรือความเครียด สังคมจึงมักจะไมยอมรับการแสดงความอ่อนแอของเพศชาย แต่ให้การสนับสนุนเห็นอกเห็นใจเมื่อเกิดปัญหากับเพศหญิงมากกว่า จึงอาจทำให้เพศชายรู้สึกโดดเดี่ยวเมื่อต้องเผชิญปัญหาความเครียดจากการทำงาน

อายุ เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงควมมีวุฒิภาวะทางอารมณ์และประสบการณ์ของบุคคลซึ่งการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ผู้ที่มีอายุน้อยกว่ามีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่าทัศนคติทางลบต่อคนอื่นต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ หรือแม้แต่ตัวเอง มักไม่มีความพึงพอใจในชีวิตและเกิดความ เหนื่อยหน่ายได้ง่ายกว่า

2. ปัจจัยด้านงาน

ปริมาณงาน ลักษณะงานที่เป็นงานประจำ ความขัดแย้งในบทบาทความคลุมเครือของบทบาท ล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นทั้งสิ้น ส่วนความอิสระในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกเหนื่อยล้า เนื่องจากต้องตัดสินใจและรับผิดชอบด้วยตนเองทุกอย่างเพียงผู้เดียว โดยเฉพาะเมื่อต้องพบกับสถานการณ์ที่ไม่พึงปรารถนาบ่อยๆ

3. ปัจจัยด้านองค์การ

รูปแบบหรือนโยบายในการทำงาน องค์การที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และมีระบบการทำงานเป็นทีม จะมีความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำ ส่วนองค์การที่มีกฎระเบียบเคร่งครัด มีระบบบริหารจัดการที่ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานไม่ได้แสดงความคิดเห็น มักพบว่าพนักงานมีความเหนื่อยหน่ายสูง

การสนับสนุนทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย โดยจะช่วยป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกลำบาก และความไม่พอใจในต่องานและบุคคลที่เกี่ยวข้องในงาน นอกจากนี้ การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะเป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคมรูปแบบหนึ่งที่ช่วยป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้

2.1.4 อาการของความเหนื่อยหน่ายในงาน

Muldary 1983 (อ้างอิงใน ปัทมหารีย์, 2556) ได้ศึกษางานวิจัยในเรื่องความเหนื่อยหน่ายในงาน แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบดังนี้

ตารางที่ 2-1 แสดงการเปรียบเทียบผลกระทบในแต่ละด้านเมื่อเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน

ด้านร่างกาย	ด้านอารมณ์	ด้านพฤติกรรม
1. ลำ	1. โกรธ	1. ปลีกตัวออกจากผู้คน
2. นอนไม่หลับ	2. เบื่อ	2. โทษผู้มารับบริการ
3. ไม่อยากตื่น	3. สิ้นหวัง หดกำลังใจ	3. ชอบจับผิด
4. โรคเกี่ยวกับระบบย่อยอาหาร	4. เพ้อฝัน	4. ติดต่อกับผู้มารับบริการอย่างเย็นชา
5. ปวดศีรษะ	5. วิดกกังวล	5. เผ่าดูเวลาในการทำงาน
6. เจ็บป่วยบ่อยๆ	6. เย็นชา	6. ลา ขาดงาน
7. ปวดหลัง	7. หงุดหงิด	7. ทำผิดเล็ก ๆ น้อย ๆ เสมอ
8. คลื่นไส้	8. มองอะไรในแง่ร้าย	8. เสี่ยงโดยไม่จำเป็น
9. หายใจถี่	9. ไม่พอใจ	9. มีปัญหาครอบครัว
10. น้ำหนักลด	10. สงสัยตัวเอง	10. ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง
11. ไหล่ตึง	11. หดความเห็นอกเห็นใจ	11. ขาดตัวตาย
12. เปลี่ยนนิสัยในการกิน	12. ไม่มีสมาธิ	-

Jackson 1984 (อ้างอิงใน ปัทมจารีย์, 2556) ได้อธิบายอาการที่แสดงให้เห็นถึงความเหนื่อยหน่าย มีดังนี้

ตารางที่ 2-2 เปรียบเทียบอาการแสดงของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามแนวคิดของ Jackson

ความรู้สึกท้อแท้ใจ	ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล	ความรู้สึกประสบความสำเร็จลดลง
1. รู้สึกหมดแรงไปกับงาน	1. กับเป็นคนที่ปราศจากความปรารถนา	1. ไม่สามารถเผชิญปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. รู้สึกอ่อนเพลียในตอนเช้า	2. ปฏิบัติต่อบุคคลเหมือนวัตถุ	2. ไม่สามารถมีอิทธิพลทางบวกต่อบุคคลอื่น
3. รู้สึกท้อแท้	3. ไม่สนใจว่าอะไรจะเกิดขึ้นกับบุคคล	3. ไม่สามารถเข้าใจปัญหาและความรู้สึกของคนอื่น
4. เกิดความคับข้องใจ	4. รู้สึกว่าผู้อื่นตำหนิตนเองเกี่ยวกับปัญหาของเขา	4. ไม่รู้สึกสนุกกับงาน

2.1.5 แนวทางการป้องกันแก้ไขความเหนื่อยหน่าย

นัยนา (2555) แนวทางการป้องกันแก้ไขความเหนื่อยหน่ายด้วยตนเองนั้น สามารถปฏิบัติได้ดังนี้

1. การเตือนตนเอง (Self Monitoring) มีคนจำนวนมากที่เกิดความเหนื่อยหน่าย แต่ไม่ได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นหรือให้ความใส่ใจน้อย การเตือนตนเองเป็นกระบวนการสังเกต ตรวจสอบสัญญาณการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นกับร่างกายและจิตใจทั้งทางด้านอารมณ์และความคิด ทางด้านอาการแสดงของความเครียด เพิ่มความใส่ใจและความตระหนักว่าตนเองมีภาวะเครียด หรือไม่ ซึ่งถ้าพบว่า มีความเครียดแล้วควรหาทางจัดการแก้ไข แต่ละคนจะมีกลยุทธ์ในการเผชิญ ปัญหาแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดปฏิสัมพันธ์ของลาซกาส ได้แบ่งการเผชิญปัญหาออกเป็น 2 ประการ คือ ประการแรก การรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม โดยการใช้วิธีการเน้นปัญหา (Problem focused coping strategies) รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์โดยตรง (Direct Action) เพื่อแก้ปัญหาเมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นอย่างมีเหตุผล ซึ่งอาจเป็นการพยายามเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน หรือสิ่งแวดล้อม หรือทั้งสองประการ ส่วนประการที่สอง ได้แก่ การพยายามควบคุมอารมณ์เครียด เพื่อลดความกดดันภายในจิตใจหรือเป็นการรักษาบรรเทาภาวะทางอารมณ์ (Palliative modes) เป็นการเผชิญปัญหาโดยเน้นอารมณ์ (Emotionally Focus) เพื่อให้ตนเองรู้สึกสบายใจขึ้น

แม้การเผชิญปัญหาประการที่สองจะถูกมองว่าเป็นการปรับตัวที่ไม่เหมาะสม (Maladaptive) ก็ตาม แต่ส่วนหนึ่งก็สามารถช่วยรักษาสภาพจิตใจของบุคคลให้เผชิญกับความเครียดได้บ้าง

Mudaly 1983 (อ้างอิงใน Lazarus, 1984) ในการแบ่งวิธีการเผชิญกับปัญหาทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังต่อไปนี้

1. การเผชิญปัญหาโดยตรง (Direct-action coping strategies)

1.1 การเผชิญกับแหล่งความเครียดโดยตรง (Confronting The Source of Stress)

การเผชิญปัญหาโดยตรงเพื่อจัดการแก้ไข บ่อยครั้งที่สาเหตุของความเครียดเกิดจากบุคคลอื่น ดังนั้น การแก้ปัญหาจึงจำเป็นต้องใช้ทักษะในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills) ช่วยมิฉะนั้นจะออกมาในรูปแบบที่ก้าวร้าว ไม่ได้รับการตอบสนอง

วิธีการเผชิญปัญหาโดยตรงนี้ นอกจากจะช่วยให้บุคคลแก้ปัญหาของตนเองได้ แล้วยังสามารถช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานได้อีกด้วย วิธีการเผชิญปัญหาโดยตรงมี 5 วิธี ดังต่อไปนี้

1) การแสวงหาข้อมูล (Information Confrontation)

เป็นการให้ข้อมูลแก่บุคคลอื่นในส่วนที่เขายังไม่ทราบ เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจ รับรู้เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ถูกต้องและตรงกัน

2) การใช้ประสบการณ์ (Experiential Confrontation)

เป็นการชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างประสบการณ์ส่วนบุคคลระหว่างตนเอง และผู้ร่วมซึ่งมีปัญหากัน โดยเป็นการบอกให้เขาทราบถึงผลจากการกระทำ และชี้ให้เห็นว่าการรับรู้ของเขามีความตรงกันหรือขัดแย้งกับผู้อื่นอย่างไร

3) การชี้ให้เห็นจุดเด่น (Strength Confrontation)

เป็นการชี้ให้บุคคลมองเห็นจุดเด่น ความสามารถ ความดี ความรู้เขามีแต่ยังไม่ได้นำออกมาใช้ ซึ่งเป็นการกระตุ้นและให้กำลังใจ แต่ก่อนจะนำวิธีการนี้มาใช้จะต้องแน่ใจในความสามารถหรือจุดเด่นนั้น

4) การชี้ให้เห็นจุดด้อย (Weakness Confrontation)

เป็นการชี้ให้เห็นจุดอ่อนของเขา บอกให้ทราบถึงข้อบกพร่องและสาเหตุของการล้มเหลว แต่จะต้องระวังการที่บุคคลจะไม่ยอมรับ ใช้กลไกทางจิตป้องกันตนเอง ดังนั้นจึงควรใช้ทั้งการชี้ให้เห็นจุดเด่นและจุดด้อยร่วมกันตามความสามารถ

5) การกระตุ้น (Action Encouragement)

เป็นการบอกให้ทราบว่าสิ่งที่เขาพูดว่าจะทำและการกระทำจริงนั้นแตกต่างกันอย่างไร เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคคลทำในสิ่งที่ควรจะทำ

อย่างไรก็ตาม การใช้วิธีการเผชิญปัญหาโดยตรงนั้น จะต้องมีการทดสอบให้แน่ใจ ก่อนว่าจะใช้วิธีการนี้ได้ และควรที่จะแก้ปัญหาด้วยความเห็นอกเห็นใจ ไม่ใช่อารมณ์โกรธไป กล่าวโทษหรือตำหนิ บุคลิกภาพของเขา ทำให้เขาเกิดความเสียสละ อับอาย จนเกิดความเจ็บและ หมางเมินต่อกัน

1.2 การเปลี่ยนแปลงตนเอง (Changing Oneself)

1.2.1 การเตือนตนเองและตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้น โดยระบุถึงสิ่งที่มา หรือ สาเหตุของความเครียด และประเมินปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในงานให้เหมาะสมและ พยายาม แก้ปัญหา เสาะหาและส่งเสริมแหล่งประโยชน์ในการเผชิญปัญหาของตนให้เหมาะสม

1.2.2 การแสดงความคาดหวังที่เป็นจริงและทราบถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ที่เป็น อุปสรรค

1.3 การเปลี่ยนแปลงแหล่งของความเครียด (Changing The Sources of Stress)

1.3.1 การทบทวนประเมินเป้าหมายใหม่ (Reappraisal Goals)

ความเหนื่อยหน่ายอาจเป็นผลจากความคับข้องใจที่ไม่อาจบรรลุเป้าหมายที่ ตนคาด ไว้ เนื่องจากมีความคาดหวังสูงเกินไปจนไม่อาจเป็นจริงได้ การทบทวนประเมินเป้าหมายใน ชีวิต และการทำงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญซึ่งจะลดความเครียดและความคับข้องใจได้

1.3.2 การแบ่งเวลาให้เหมาะสม (Time Management)

การแบ่งเวลาให้เหมาะสม ใช้เวลาและพลังงานให้สมดุลระหว่างการทำงานและ การพักผ่อนหย่อนใจและสังคมกับบุคคลอื่นจะช่วยลดความเครียดลงได้ เพราะการที่ต้องทำงาน แข่งขันกับเวลาตลอดเวลา โดยไม่รู้สึกละเลิงเพลินในงาน จะทำให้รู้สึกว่าคุณถูกบีบคั้นอยู่ ตลอดเวลา การพักผ่อนจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น

1.3.3 การยอมรับถึงภาวะทุกข์โศก (Acknowledge Vulnerabilities)

โดยการตระหนักถึงอาการและอาการแสดงของความเหนื่อยหน่าย เช่น เมื่อยล้า ควรจะพักผ่อนและให้เวลาในการดูแลและสำรวจตนเอง เพื่อค้นหาแนวทางหรือปรับเปลี่ยน วิธีการ เผชิญปัญหาใหม่เพื่อป้องกันไม่ให้สถานการณ์เลวร้ายยิ่งขึ้น การตระหนักถึงความต้องการของ ตนเองมีความเข้าใจตนเองนั้นจะเป็นสิ่งสำคัญในการป้องกันความเหนื่อยหน่ายได้ แต่ต้องระวังไม่ให้ เกิดการวิเคราะห้ตนเองนั้น เป็นการทำลายตนเอง ควรจะเป็นการสำรวจจุดเด่นและข้อบกพร่องของ ตนเองเพื่อสร้างสรรค์และพัฒนาตนเอง

1.3.4 การให้รางวัลตนเอง (Self Reinforcement)

บุคลากรในทีมสุขภาพมักจะไม่ค่อยได้รับคำชมเชยหรือรางวัลในการทำงาน แต่ จะถูกตำหนิติเตียนเมื่อเกิดข้อบกพร่อง ดังนั้นการสร้างความรู้สึกลึกซึ้งในด้านดีเกี่ยวกับตนเองจะเป็น การสร้างกำลังใจ และความประสบความสำเร็จภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง เป็นการรักษาส มดุลไม่โน้มเอียงมองไปในด้านลบเพียงด้านเดียว

1.3.5 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Change Attitude)

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติมีส่วนช่วยลดความเหนื่อยหน่ายได้ เช่น การสร้างอารมณ์ขันบ้าง ไม่ทำงานอย่างเคร่งเครียดอยู่ตลอดเวลา นอกจากนั้นการทุ่มเทชีวิตจิตใจให้กับงานจนเข้ามาก้าวกายชีวิตส่วนตัวนั้นจะทำให้มีความเครียดและความกดดันมากขึ้น การนำความรู้สึกเหนื่อยหน่ายมาระบายอารมณ์ที่บ้านหรือเพื่อนร่วมงานจะทำให้สัมพันธภาพเสีย จึงควรเรียนรู้ที่จะแบ่งชีวิตส่วนตัวและงานออกจากกันไม่หมกมุ่นอยู่กับงานเพียงอย่างเดียว การสร้างความเป็นส่วนตัวหาสิ่งอื่นทำนอกเหนือจากงานประจำจะเป็นการจุดไฟ สร้างพลังในการเผชิญปัญหาได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนั้นการได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้สึกกับเพื่อนร่วมงานจะช่วยให้ทราบว่าไม่ได้มีเพียงตนเท่านั้นที่ประสบปัญหา จะช่วยให้เข้าใจและมีทัศนคติต่อ งานในทางที่ดีได้

2. การเผชิญปัญหาทางอ้อม (Indirect Action Coping Strategies)

2.1 การพึ่งพาสารต่างๆ เช่น ยาและเหล้า (Substance use)

พฤติกรรมการใช้ยา หรือสารเสพติด และสุรา เป็นทั้งวิธีการเผชิญปัญหาและการแสดงอาการเหนื่อยหน่ายด้วย อย่างไรก็ตาม ถ้ามีการใช้สารเสพติดมากเกินไปจะเกิดเป็นอันตรายและแสดงถึงความเหนื่อยหน่ายมากกว่า การใช้ยาหรือสุรา นั้นเป็นเพียงการลดความเครียดชั่วคราวและมักจะก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี เป็นการลดระดับการรับรู้ตัวและความตระหนักต่อการเข้าถึงปัญหา และการสกัดกั้นการใช้วิธีการเผชิญปัญหาโดยตรงอีกด้วย

2.2 การแสดงอาการเจ็บป่วย (Psycho physiological illness)

อาการเจ็บป่วยเป็นอาการแสดงออกถึงความเหนื่อยหน่าย และยังพิจารณาตาม แนวคิดของลาซกาัส ว่าเป็นการเผชิญปัญหาทางอ้อม โดยอาศัยการเจ็บป่วยเป็นแหล่งประโยชน์ในการลดความวิตกกังวลและความเครียด เพื่อหลีกเลี่ยงจากแหล่งของความเครียด โดยการได้หยุดงาน ไม่ต้องรับผิดชอบในงาน

2.3 การใช้กลไกทางจิต (Defense mechanism)

เป็นการช่วยให้บุคคลเผชิญกับความกังวล โดยไม่ยอมพิจารณาปัญหาโดยตรง อาจเป็นผลดีถ้าใช้ชั่วคราว แต่ถ้าใช้มากเกินไปลดประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาและห่างไกลจาก ความจริงมากขึ้น

2.4 การหลีกเลี่ยง (Escape and Avoidance)

การหลีกเลี่ยงหรือแยกจากสถานการณ์ที่คุกคามตนอยู่ โดยเฉพาะบุคคลกรในทีม สุขภาพมักจะใช้ทั้งการหลีกเลี่ยงทั้งทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์จากสิ่งแวดล้อม และผู้รับบริการ บางครั้งเป็นการใช้การหลีกเลี่ยงโดยที่ยังสำนึกในบทบาทของหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบอยู่ การหลีกเลี่ยงทางกายอาจแสดงออกโดยการลาหยุดบ่อยๆ โดยไม่ป่วยจริง กลับบ้านเร็ว หลีกเลี่ยงการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานแยกตัวเอง ลดการบริการโดยตรงต่อผู้รับบริการ พูดคุยอย่างห่างเหิน ใช้เวลาพักกลางวันมากขึ้น และหันไปใช้เวลาในการทำงานเกี่ยวกับเอกสารมากขึ้น

2.5 การใช้เทคนิคผ่อนคลาย (Relaxation Techniques)

เนื่องจากความเครียดมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ การฝึกฝนวิธีใช้เทคนิคการผ่อนคลายกล้ามเนื้อวิธีต่าง ๆ จึงช่วยลดความเครียดได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและทักษะในการฝึกฝน

2.6 การออกกำลังกาย (Exercise)

ช่วยให้สุขภาพดีและเป็นการพักผ่อนหย่อนใจ ได้สมาคมกับผู้อื่นด้วย

2.7 อาหาร (Diet) การรับประทานอาหารที่มีสัดส่วนพอเหมาะและมีคุณค่าช่วยให้ร่างกายแข็งแรง การลดการเสพอาหารซึ่งมีส่วนผสมแอลกอฮอล์ นิโคติน และคาเฟอีน จะช่วยผ่อนคลาย เส้นประสาทพาราซิมพาเทติกเร็วยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามการใช้ยาเพียงอย่างเดียวหรืออาหารร่วมกับการออกกำลังกาย และเทคนิคผ่อนคลายห็นก็ไม่สามารถจะขจัดแหล่งของความเครียดออกไปได้ เนื่องจากเป็น การเผชิญปัญหาโดยทางอ้อมเท่านั้น

3. การแก้ไขโดยเน้นที่องค์การ

วิธีการแก้ไขปัญหาความเครียดที่เกิดขึ้นในงานนั้น องค์การและหัวหน้างาน สามารถเลือกวิธีต่าง ๆ ได้มากมายหลายวิธี วิธีการใดจะมีประโยชน์มากน้อยแค่ไหนต่อองค์การ หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งโดยเฉพาะนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ อย่างรวมทั้งสภาพแวดล้อม ขององค์การ ทักษะและความตั้งใจจริงของหัวหน้างานในการที่จะแก้ไขปัญหาความเครียดที่เกิดขึ้น วิธีการบางอย่างค่อนข้างง่ายที่จะปฏิบัติ ในขณะที่วิธีการบางอย่างค่อนข้างยากและกินเวลามาก กลยุทธ์ที่องค์การสามารถนำมาปฏิบัติเพื่อป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่าย สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

3.1 การให้ข้อมูลและเตรียมบุคคลให้พร้อมกับการทำงาน

สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายประการหนึ่ง คือ การขาดการเตรียมหรือให้ข้อมูลไม่เพียงพอเมื่อมาเผชิญกับสถานการณ์จริง ซึ่งไม่เป็นไปตามความคาดหวังจึงรู้สึกช็อก (Reality shock) และล้มเหลว การ คัดเลือกคนเข้าทำงานควรจะเน้นคุณสมบัติในเรื่องความทนทานต่อความเครียดด้วย เมื่อเวลา เข้ามาปฏิบัติงานแล้วปัญหาเรื่องความเครียดจะได้ลดลงไป การฝึกอบรมในเรื่องมนุษยสัมพันธ์การแก้ไข ความขัดแย้ง การตัดสินใจ การสร้างทีมงาน เหล่านี้ก็นับเป็นวิธีการที่ควรสนับสนุนเนื่องจากจะส่งผลให้การเผชิญหน้ากับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การให้คำแนะนำในด้านอาชีพการกระตุ้นให้พนักงานหมั่นสำรวจตัวเองการวางแผนในเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพของแต่ละคนจะสามารถลดความเครียดได้อีกประการหนึ่งนอกจากนั้น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายทั้งในแง่สาเหตุ กลยุทธ์ในการเผชิญปัญหา การสร้างทักษะในการติดต่อสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็น และมีประโยชน์ในการป้องกันความเหนื่อยหน่าย และการป้องกันไม่ให้เกิดความเหนื่อยหน่ายนั้น เป็นสิ่งที่ดีและมีประโยชน์มากกว่าการแก้ไขภายหลังที่มีปัญหาเกิดขึ้นแล้ว เนื่องจาก การแก้ไขความเหนื่อยหน่ายทันจะได้ผลในระยะแรก ๆ เท่านั้น

3.2 การสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการทำงาน

ความพึงพอใจในบรรยากาศในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ และสามารถลดความเครียดได้ บรรยากาศแบบแจ่มใสที่สมาชิกในกลุ่มมีขวัญและกำลังใจดี ช่วยเหลือกันทำงาน มีความพึงพอใจในงาน มีความภาคภูมิใจในกลุ่มผู้ร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมเป็นสิ่งสำคัญซึ่งจะช่วยลดปัญหาความเหนื่อยหน่ายได้ โดยเฉพาะแรงสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้สึกซึ่งกันและกันจะช่วยระบายความรู้สึกที่กักตันอยู่ในใจ การปรึกษาหารือจะช่วยให้มองปัญหากว้างขึ้น และยังช่วยให้อบอุ่นใจสบายใจ ดังนั้นการให้กำลังใจ สร้างแรงสนับสนุนระหว่างกลุ่มผู้ร่วมงานด้วยกันเอง จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก ความไว้วางใจซึ่งกันและกันจะช่วยให้มีสัมพันธภาพที่อบอุ่น การให้การสนับสนุนทางสังคมนั้น ควรมีในทุกระดับตั้งแต่ ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้บริหารทุกระดับ การให้กำลังใจและชมเชยเมื่อทำงานมีคุณภาพ จะเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่คนทำงาน ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาควรจะมีการติดต่อสื่อสารแบบสองทางในบรรยากาศที่เป็นมิตรเปิดโอกาส ให้ผู้ร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นรูปแบบการบริหารที่ร่วมกันปฏิบัติงานทำให้หน่วยงานเป็นระบบเปิด สามารถเสนอแนวคิดและความเห็นเชิงสร้างสรรค์ได้ทุกโอกาส มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความรู้สึกต่อกัน จะก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ลดความเครียดในการทำงานได้ ผู้บริหารควรตระหนักถึง ความเครียดในการทำงาน และหมั่นสำรวจอาการและอาการแสดงของความเหนื่อยหน่ายของ บุคลากร รวมทั้งมีความพร้อมที่จะแก้ปัญหา ยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้นและพร้อมที่จะรับฟังปัญหาและ รับผิดชอบการแก้ไข ผู้บริหารควรสร้างภาพพจน์ให้ทุกคนเห็นว่าสามารถเป็นที่พึ่งในงานได้ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาจะได้กล้าปรึกษาหารือเล่าปัญหาให้ฟัง และการอุทิศเวลาในการพูดคุย ปรึกษาหารือกับพนักงานในระดับต่ำกว่าบ่อยๆ โดยเฉพาะขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนจะมีส่วนช่วยให้สั่งงานชัดเจน ไม่คลุมเครือ การปรับปรุงสภาพการติดต่อสื่อสารในหน่วยงานเป็นสิ่งสำคัญ ควรมีการแบ่งงานกระจายความรับผิดชอบให้เหมาะสม นอกจากนี้หัวหน้างานควรจะมีสุขภาพความทนทานในการต่อสู้กับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะได้สั่งการได้เหมาะสมถูกต้อง มีประโยชน์ต่อหน่วยงานมากที่สุด นอกจากนั้นความเหนื่อยหน่าย อาจเกิดจากปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารจะต้องตระหนักและหาทางไกล่เกลี่ยและแก้ไขไม่ให้ปัญหาลูกกลามมากขึ้น

4. การสร้างกำลังใจในการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายอาจเกิดจากการที่บุคลากรรู้สึกว่าตนเองไม่มีโอกาสก้าวหน้า ไม่มีความท้าทายในการทำงาน ผู้บริหารจะมีส่วนสำคัญในการสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากร โดยการสำรวจความพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในหน่วยงานและสนับสนุน ให้บุคลากรมีโอกาสพัฒนาตนเอง เช่น สนับสนุนให้โอกาสไปอบรม ศึกษาต่อ จัดการฝึกอบรม และสัมมนา เพื่อพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ นอกจากนั้นควรส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของบุคลากร

และยอมรับแนวคิดใหม่นำมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมความต้องการส่วนบุคคลและสร้างความพึงพอใจในงานอีกด้วย การพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในงาน การกำหนดวัตถุประสงค์ของหน่วยงานควรมาจากข้อตกลงร่วมกันของฝ่ายบุคลากรและฝ่ายบริหาร สิ่งเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมสร้างขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

5. ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกิจกรรมของบุคลากร

ความเหนื่อยหน่ายอาจเกิดขึ้นจากการที่บุคลากร ต้องทำงานซ้ำซากจำเจ อยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ตึงเครียดเป็นเวลานาน ต้องเผชิญกับความกดดัน ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงความรับผิดชอบ มอบหมายให้ทำงานที่เครียดน้อยกว่า หรือมอบหมายงานที่แตกต่างไปจากที่เคยปฏิบัติเป็นประจำ จะช่วยลดความเครียดลงได้

จากการศึกษาของแมสแลช พบว่าระยะเวลา ชั่วโมงการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกอ่อนล้าเหนื่อยหน่ายและเครียดยิ่งทำงานติดต่อกันหลายชั่วโมงยิ่งมี โอกาสเกิดความเหนื่อยหน่ายได้สูง โดยแสดงออกในพฤติกรรมที่แตกต่างกัน และมีความรู้สึกด้านลบต่อผู้รับบริการ โดยเฉพาะการรับผิดชอบให้ดูแลโดยตรงและต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน ๆ ดังนั้นการจัดตารางเวลาการทำงานให้เหมาะสมจึงเป็นสิ่งสำคัญ ควรจัดให้มีการหยุดพักผ่อน และ ถ้าเป็นไปได้ควรที่จะเปลี่ยนแปลงในความรับผิดชอบ ลดการให้บริการโดยตรง การจัดประชุม ปรึกษาหารือในหน่วยงานทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งจะช่วยลดความเหนื่อยหน่าย ของบุคลากรลงได้บ้าง

ถึงแม้ความเหนื่อยหน่ายจะเป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อน และหลีกเลี่ยงได้ยากใน สัมพันธภาพเพื่อการช่วยเหลือ แต่ก็สามารถจะลดลงหรือแก้ไขได้ อย่างไรก็ตามการป้องกันเป็นสิ่ง ที่สำคัญที่สุด การแก้ปัญหาความเหนื่อยหน่ายเป็นสิ่งที่ต้องร่วมมือระหว่างบุคคลและหน่วยงาน ไม่ใช่ความรับผิดชอบของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพียงฝ่ายเดียว การแก้ปัญหาระดับบุคคลเป็นสิ่งที่ควรทำ เป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นสิ่งที่ปฏิบัติได้ง่ายกว่าการเปลี่ยนแปลงในระดับหน่วยงานหรือองค์การ ซึ่งมีโครงสร้างซับซ้อนและมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องมากมาย แต่การแก้ปัญหาโดยผู้บริหารในหน่วยงาน เป็นสิ่งที่มีคุณค่าและช่วยลดความเครียดในระดับผู้ปฏิบัติการได้ส่วนหนึ่งถึงแม้การเปลี่ยนแปลง โครงสร้างของหน่วยงานซึ่งเป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายนั้นจะเป็นสิ่งที่ทำได้ยากแต่ก็ สามารถที่จะกระทำได้ ทุกฝ่ายมีความตระหนักในความสำคัญของปัญหา มีความตั้งใจและพยายาม แก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง นอกจากนั้น ประเด็นสำคัญที่จะช่วยลดปัญหาความเหนื่อยหน่ายได้ คือ การสร้างแรงสนับสนุนทางสังคมระหว่างเพื่อนร่วมวิชาชีพซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง และการ เตรียมบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในประเด็นต่างๆ ฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหา ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายให้สอดคล้องกับความเป็นจริงใน วิชาชีพจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งจะช่วยป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ดีที่สุด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

2.2.1 ความหมายของคุณภาพบริการ

Lewis and Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Crosby 1988 (อ้างอิงถึง อภิวิทย์, 2554) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

Kotler (2003) ให้ความหมายถึงคุณภาพบริการ คือ การแสดงหรือการกระทำใด ๆ ที่หน่วยงานหนึ่งสามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง เปรียบกับพนักงานกับลูกค้า ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่มีผลต่อการเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ

สุภัทรา (2550) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยต้องอาศัยองค์ประกอบหลายๆ อย่างในการดำเนินงานของสถานบริการ ซึ่งแตกต่างกันไปตามความสามารถในการให้บริการโดยคุณภาพบริการที่ดีจะเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ไอศูรย์ (2556) กล่าวว่า คุณภาพบริการ เป็นกิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้บริโภคไม่สามารถจับต้องได้ ไม่แน่นอน ไม่สามารถแบ่งแยกการบริการได้

จากคำนิยามของนักวิชาการต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การดำเนินการของพนักงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างดีเยี่ยมเป็นเลิศ อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

2.2.2 องค์ประกอบของคุณภาพบริการ

Lehtinen and Lehtinen (1982) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการจะถูกสร้างขึ้นในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและองค์กร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบของคุณภาพ 3 แบบคือ คุณภาพทางกายภาพ เช่นอุปกรณ์ อาคาร เป็นต้น คุณภาพของบริษัทที่แสดงออกมาในรูปแบบของวิสัยทัศน์ขององค์กร คุณภาพของปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ

Berry 1988 (อ้างอิงใน ชูสิวรรณ, 2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ (Reliability)
2. การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า (Responsiveness)
3. ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ เหมาะสม และเชี่ยวชาญจริง (Competence)
4. การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก (Access)
5. ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ (Courtesy)
6. ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด (Communication)
7. ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ (Creditability)
8. ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ (Security)
9. ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน (Customer Understanding)
10. ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ จะเห็นได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ (Tangibles)

Parasuraman, et al (1985) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ แบ่งลักษณะออกเป็น 10 ปัจจัย คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) คือส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ
2. ความเชื่อมั่น ไว้วางใจได้ (Reliability) คือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
3. ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) คือการตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
4. ความสามารถ (Competence) คือความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสมและมีความเชี่ยวชาญ
5. ความมีมารยาท (Courtesy) คือความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

7. ความปลอดภัย (Security) คือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ

8. การเข้าถึง (Access) คือการใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

9. การสื่อสาร (Communication) คือความสามารถและความสมบูรณ์ในการสื่อความหมายและความสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน

10. ความเข้าใจในลูกค้า (Understanding the Customer) คือการเอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน เข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดี

ลักษณะดังกล่าวเป็นเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้าน สามารถวัดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้กับการได้รับบริการที่ส่งมอบ ซึ่งความหวังของผู้รับบริการอาจมาจากการบอกกล่าวปากต่อปาก จากความต้องการของแต่ละบุคคล จากประสบการณ์ที่ผ่านมาหรือจากการติดต่อสื่อสาร ซึ่งการประเมินคุณภาพจากความคาดหวังและบริการที่ได้รับตามเกณฑ์ที่กำหนดจะทำให้ทราบถึงคุณภาพบริการว่าอยู่ในระดับใด และควรมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างไร

Parasuraman, et.al (1988) ต่อมาได้มีการวิจัยใหม่เหลือเพียง 5 มิติ ที่รู้จักในชื่อว่า SERVQUAL โดยการนำปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการทั้ง 10 ประการมาวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ และได้ทดสอบคุณภาพของแบบวัดนี้และพบว่ามีความเที่ยงและความตรงมากพอที่จะนำมาใช้เพื่อการศึกษา ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง การบริการที่ส่งมอบให้กับผู้รับบริการซึ่งผู้ส่งมอบบริการต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการที่จะได้รับอย่างชัดเจน เช่น สถานที่ให้บริการที่มีการอำนวยความสะดวก มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการครบครัน บุคลิกของผู้ให้บริการรวมถึงถึงอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร เป็นต้น

2. ความเชื่อมั่น ไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติตามที่ได้ให้สัญญากับลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรง ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าพึ่งพาได้

3. ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที

4. ความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ และมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกมั่นใจได้

5. ความเข้าใจ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการแต่ละคน และให้บริการโดยคำนึงความแตกต่างตามลักษณะของแต่ละบุคคล เป็นหลัก

สรุป จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพบริการข้างต้น เนื่องจากลักษณะคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีความคล้ายคลึงกับแนวคิดของ Berry (1988) และ Parasuraman, et.al (1985) ที่ได้แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพบริการได้เป็น ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า ความน่าเชื่อถือ มั่นใจ ความเข้าใจ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดในแต่ละด้านมาบูรณาการให้สอดคล้องกับลักษณะความเหนี่ยวนำในงานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ แบ่งได้เป็น

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) การบริการที่ส่งมอบให้กับผู้รับบริการ ซึ่งผู้ส่งมอบบริการต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการที่จะได้รับอย่างชัดเจน เช่น สถานที่ที่ให้บริการที่มีการอำนวยความสะดวก มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการครบครัน
2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ความสามารถในการปฏิบัติตามที่ได้ให้สัญญากับลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรง ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าพึ่งพาได้
3. การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที
4. ผู้ให้บริการมีความรู้ (Assurance) มีอรรถาธิบายที่ดีในการให้บริการ มีความสามารถหรือสมรรถนะในการบริการและผู้ให้บริการสามารถ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกมั่นใจได้
5. ผู้ให้บริการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงจิตใจ (Empathy) ของผู้รับบริการแต่ละคน และให้บริการโดยคำนึงความแตกต่างตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นหลัก

2.2.3 คุณภาพการบริการของธนาคาร

Taylor and Baker 1994 (อ้างอิงใน ไชยสุรย์, 2556) กล่าวว่าคุณภาพบริการของธนาคารคือสิ่งแรกที่ธนาคารต้องทำก่อนเพื่อรักษาความพึงพอใจของลูกค้า ผู้จัดการธนาคารมีหน้าที่ที่จะต้องเฝ้าสังเกตและดำเนินการ เพื่อคงรักษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนต้องแสดงให้เห็นว่าการบริการที่ดีเป็นอย่างไร นอกจากนี้พนักงานระดับปฏิบัติการก็เป็นบุคคลสำคัญลำดับต้น เพราะการบริการถูกถ่ายทอดมาจากบุคคลนั้นเป็นลำดับแรก (Molhotra, Ulgado, Agarwal, & Wu, 2005) จะเห็นได้ว่าแนวคิดเรื่องคุณภาพบริการตั้งอยู่บนประเด็นสำคัญ 2 ประการประกอบไปด้วยแนวคิดเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าและแนวคิดเรื่องการให้บริการที่ดีของธนาคาร แต่อย่างไรก็ดีเมื่อกล่าวถึงคุณภาพบริการอาจจะดูเป็นนามธรรมจับต้องยาก ดังนั้น เพื่อให้เป็นรูปธรรมสามารถวัดผลของคุณภาพบริการของธนาคารได้อย่างชัดเจน จะต้องมียุทธศาสตร์สำหรับการวัดเพื่อให้สามารถรับรู้ความสามารถด้านการบริการได้ การกำหนดว่าคุณภาพการบริการนั้นดีหรือไม่หนทางหนึ่งที่สามารถจำกัดความดังกล่าวได้นั้น คือการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังในงานบริการของลูกค้าและการรับรู้ของลูกค้าต่องานบริการที่ดี

2.2.4 การสร้างคุณภาพในแต่ละช่วงของการบริการ

การสร้างคุณภาพในแต่ละช่วงบริการแบ่งได้เป็น 3 ช่วง ดังนี้

2.2.4.1 ช่วงก่อนการให้บริการ ช่วงนี้เป็นช่วงก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการในครั้งแรก ผู้บริหารธุรกิจที่ติดต้องให้การสื่อสารให้ตรงกลุ่มเป้าหมายและถูกช่วงเวลา ให้ลูกค้ารับข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของธุรกิจพร้อมการส่งเสริมการขายต่างๆ เพื่อชักจูงให้ลูกค้ามาทดลองใช้บริการ เป็นช่วงการสร้างมโนภาพในใจของลูกค้า ดังนั้นข้อความที่สื่อออกไปต้องชัดเจน ไม่สร้างความคลุมเครือ ต้องเป็นจริงทุกประการ ไม่มีการหลอกหลวงลูกค้าซ่อนอยู่ เพราะจะทำให้ลูกค้าผิดหวังและไม่กลับมาใช้บริการ

2.2.4.2 ช่วงขณะให้บริการ ช่วงนี้เป็นช่วงสำคัญที่สุดที่ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่อย่างมาก เนื่องจากเป็นช่วงของการพิสูจน์หรือทดสอบคุณภาพในการบริการของธุรกิจ ช่วงนี้มีผลต่อความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของลูกค้า ซึ่งเรียกว่า ช่วงแห่งการสร้างความประทับใจ (Moment of Truth ; MOT) กล่าวคือ เป็นช่วงที่ผู้ให้บริการจะมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า การสร้างความประทับใจจึงเกิดในช่วงนี้สูงสุด ในขณะเดียวกันช่วงนี้เป็นช่วงที่ธุรกิจจะต้องแสดงฝีมือให้เห็นถึง การวางตำแหน่งบริการที่โดดเด่นความแตกต่างของธุรกิจที่เด่นชัดและคุณภาพในการบริการอันยอดเยี่ยมซึ่งจะต้องเริ่มจากการต้อนรับ การให้บริการจนถึงการชำระเงินและการส่งลูกค้า เมื่อการบริการเสร็จสิ้น ช่วงแห่งการสร้างความประทับใจนี้จะมีผลออกมา 2 ประเภทดังนี้

1. ประทับใจ (Positive MOT) คือลูกค้าพอใจกับการบริการ
2. ไม่ประทับใจ (Negative MOT) คือลูกค้าไม่พอใจกับการบริการ

การสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นได้สำเร็จหรือไม่นั้น ต้องอาศัยทุกคนในองค์กร โดยเฉพาะพนักงานส่วนที่ต้องพบปะกับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นพนักงานต้อนรับ พนักงานรับโทรศัพท์ หรือพนักงานรับชำระเงิน

2.2.4.3 ช่วงหลังให้บริการ หลังจากการให้บริการควรมีการติดตามความพึงพอใจ รวมทั้งปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงให้มีคุณภาพต่อไป ซึ่งการติดตามผลจะช่วยลดความไม่พอใจของลูกค้าลงได้

2.2.4.4

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

Maslach and Jackson (1986) ศึกษาปัจจัยด้านอายุกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า บุคคลที่มีอายุน้อยจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และการสูญเสียความเป็นบุคคลสูงกว่าผู้ที่มีอายุมาก จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความสำเร็จ

ส่วนบุคคลสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อยซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าบุคคลที่อายุน้อยจะมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าบุคคลที่อายุมากและคนที่อายุมากมาจากมีประสบการณ์ทางด้านอารมณ์การปรับตัวที่ดีกว่า อีกทั้งเป็นตัวเป็นช่วงวัยที่มีวุฒิภาวะสูงจึงมีโอกาสเสี่ยงต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

Low, et.al (2001) ศึกษาเหตุและผลของความเหนื่อยหน่ายของพนักงานขาย พบว่า แรงจูงใจภายในส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย ส่วนความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือทางบทบาท มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่าย อีกทั้งความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย

นาท (2547) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานบริษัท โดยศึกษาตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงานฝ่ายที่สังกัด บุคลิกภาพ รายได้ ตัวแปรด้านครอบครัว ได้แก่ ภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในสถานที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมศรีสยามผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรเพศหญิงและภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัวมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานบริษัท ตัวแปรเพศชาย บุคลิกภาพ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะทางกายภาพในสถานที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีสหสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานบริษัท นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรภาระรับผิดชอบต่อครอบครัว สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทกับสมาชิกในครอบครัว บรรยากาศในการทำงาน ฝ่ายบัญชีและการเงิน สถานภาพสมรสแบบคู่ประสบการณ์ทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในการในงานของพนักงานบริษัทได้ร้อยละ 65.3

ศุภรี (2549) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความเหนื่อยหน่ายในงาน กรณีศึกษาบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 167 คน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส และอายุงานที่แตกต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กัลยา (2549) ได้ศึกษาผลของการศึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มที่มีผลต่อการลดความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลหัวเฉียว ซึ่งเต็มใจเข้าร่วมการการศึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มโดยการสุ่ม แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 1 กลุ่ม กลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม กลุ่มละ 8 คน กลุ่มทดลองเข้าร่วมการการศึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มเป็นเวลา 5 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง รวมเวลาประมาณ 20 ชั่วโมง ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลที่เข้าร่วมการการศึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม มีความเหนื่อยหน่าย หลังการทดลองต่ำกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และหลังการทดลองพยาบาลที่เข้าร่วมการการศึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม มีคะแนนความเหนื่อยหน่ายต่ำกว่าพยาบาลที่ไม่ได้เข้าร่วมการการศึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

Yagil (2006) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านความต้องการอำนาจ การมอบอำนาจ และ ความเหนื่อยหน่ายในงานการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการในหน่วยงานบริการสาธารณะ เช่น หน่วยงานราชการ สวัสดิการสังคม หน่วยงานการศึกษา รวมถึงผู้รับบริการในแต่ละหน่วยงาน โดยตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในงานวิจัยครั้งนี้มีเพียง 2 ด้านคือความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น ส่วนตัวแปรความพึงพอใจของลูกค้าใช้แบบประเมิน SERVQUAL โดยในการวิจัยครั้งนี้เลือกศึกษาคุณภาพในการบริการเพียง 4 ด้าน ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจด้านความต้องการอำนาจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของลูกค้า พนักงานที่มีแรงจูงใจด้านความต้องการอำนาจสูงจะรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจด้านความต้องการอำนาจต่ำ และยังพบอีกว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกเหนื่อยล้า และด้านความไม่พอใจใต้อาณัติงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจของลูกค้า

Chang (2006) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมที่รับรองนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทยได้หวั่น โดยกำหนดตัวแปรหลัก ได้แก่ ตัวแปรบุคลิกภาพของพนักงานบริการซึ่งรวมทั้งทักษะทางสังคมความสามารถในงานความมีมนุษยสัมพันธ์ ความกระตือรือร้นในการทำงานและทักษะในการบริการ ตัวแปรสภาพแวดล้อมขององค์กรซึ่งรวมถึงวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมของหัวหน้า และตัวแปรสุดท้าย คือ มิติของการบริการ 5 ด้านคือ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า การรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ การศึกษาพบว่าบุคลิกภาพของ

พนักงานบริการส่วนหน้า ได้แก่ ทักษะทางสังคมมีความสามารถในงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมินมิติของการบริการทั้งโดยรวมและรายด้าน ยกเว้นความกระตือรือร้นในการทำงานที่ไม่พบความสัมพันธ์ ส่วนตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมขององค์การทุกตัวพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมินมิติของการบริการทั้งโดยรวมและรายด้านด้วย

Shirom (2006) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ภาระงานในงาน ความเป็นอิสระและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานพยากรณ์ควมมีคุณภาพในการบริการของแพทย์ ผลการวิจัย พบว่า ปริมาณงาน (จำนวนชั่วโมงทำงาน) สามารถพยากรณ์คุณภาพของการบริการ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยอันดับแรกของความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ความเมื่อยล้าทางกายภาพและความเหนื่อยล้าของความรู้ความเข้าใจ ทำนายคุณภาพของการบริการได้ในแง่บวก

รุ่งรัตน์ และ ธวัชชัย (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ระดับความสัมพันธ์ของมิติคุณภาพในการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้จัดการสาขาของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 3 ธนาคาร ศึกษาโดยใช้มิติการบริการ 5 ด้าน เช่นกัน ผลจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ตามกระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Expert Choice ผลจากการศึกษาพบว่าน้ำหนักความสำคัญของมิติคุณภาพในการบริการสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ความเชื่อใจไว้วางใจ (0.273) การให้ความมั่นใจ (0.250) การตอบสนองผู้รับบริการ (0.186) ความเป็นรูปธรรมในการบริการ (0.185) และรู้จักและเข้าใจลูกค้า (0.106)

2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการ

Poghosyan, et.al (2010) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลและคุณภาพบริการ พบว่า มีระดับความเหนื่อยหน่ายที่สูง และคุณภาพในการบริการที่ต่ำชี้ให้เห็นว่าการลดความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลอาจเป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพในการปรับปรุงคุณภาพบริการ

ปิ่นทาร์ย์ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพในการบริการ ความผูกพันต่อองค์การความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและรูปแบบการแสดงอารมณ์ของบุคลากรในโรงพยาบาล พบว่า บุคลากรมีคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ในด้านความสัมพันธ์พบว่าความผูกพันต่อองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ ความเหนื่อยหน่ายไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ ซึ่งตัวแปรต้นกับตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

สุวิมล (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ บุคลิกภาพตามแนวทฤษฎีเชาวันจิตอัจฉริยะ รูปแบบการแสดง อารมณ์ ความเหนื่อยหน่ายในงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรมการให้บริการของ พนักงานบริการส่วนหน้าเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานงานบริการส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาวถึง 5 ดาวที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทยจำนวน 295 คน และลูกค้าทั้งชาวไทยและ ชาวต่างชาติที่มาพักในโรงแรมจำนวน 145 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในงาน ระดับค่อนข้างต่ำ ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและคุณภาพบริการ

2.4 ที่มาของสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพ บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพ บริการ ผู้วิจัยพบว่า หากพนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในงานมาก ย่อมทำให้การทำงานของ พนักงานลดลง ความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นกลุ่มอาการที่มีความรู้สึกเหนื่อยล้า สูญเสียความ เป็นตัวตน และรู้สึกว่าโอกาสในการประสบความสำเร็จของตนลดลง ทำให้มีทัศนคติทางลบต่อ งาน ผู้ร่วมงานและตนเองมักจะเกิดขึ้นกับอาชีพให้บริการหลายอาชีพ โดยเฉพาะที่ต้องมี ปฏิสัมพันธ์กับบุคคล (Interpersonal) จำนวนมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลและคุณภาพบริการ พบว่า มีระดับความเหนื่อยหน่ายที่สูง และคุณภาพในการบริการที่ต่ำ ซึ่งให้เห็นว่าการลดความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล อาจเป็นกล ยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพในการปรับปรุงคุณภาพบริการ (Poghosyan, et.al, 2010) และงานวิจัยที่ ศึกษาเกี่ยวกับ ภาระงานในงาน ความเป็นอิสระและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานพยากรณ์ ความมีคุณภาพในการบริการของแพทย์ ผลการวิจัย พบว่า ปริมาณงาน (จำนวนชั่วโมงทำงาน) สามารถพยากรณ์คุณภาพของการบริการ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยอันดับแรกของความเหนื่อย ล้าทางอารมณ์ ความเมื่อยล้าทางกายภาพและความเหนื่อยล้าของความรู้ความเข้าใจ ทำนาย คุณภาพของการบริการได้ในแง่บวก (Shirom, 2006)

สมมติฐานที่ 1.1 ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการ ผู้วิจัยพบว่า ถ้าพนักงานทำงานหนักมากเกินไป จะรู้สึกหมดแรงกายแรงใจในการทำงานมากขึ้น จนเกิดความรู้สึกอ่อนล้าขึ้นในที่สุด และความรู้สึกอ่อนล้าอาจมีความรุนแรงขึ้น ถ้าพนักงานต้องเผชิญกับงานที่มากจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือฟื้นฟู รู้สึกเหน็ดเหนื่อยในการทำงาน จนไม่มีความรู้สึกอยากกลับมาทำงานเหมือนเดิม (Maslash and Leiter, 2008) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาตัวแปรภาระงานที่มีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าภาระงานมีอิทธิพลในทิศทางบวกกับความรู้สึกอ่อนล้า และความเย็นชา นั้นหมายความว่า เมื่อพนักงานมีการรับรู้ว่าคุณได้รับภาระงานที่มากติดต่อกันเป็นเวลานาน (ซึ่งภาระงานที่มากขึ้นจะขึ้นอยู่กับความรู้ของพนักงานมากกว่าปริมาณงานที่พนักงานได้รับจริงๆ) พนักงานจะหาวิธีการจัดการกับภาระงานที่เผชิญอยู่ด้วยวิธีต่างๆ โดยหลีกเลี่ยง หลีกเลียง หรือพยายามและอดทนในการทำงานมากขึ้น ซึ่งเหล่านี้ล้วนแต่ต้องใช้แรงกายและแรงใจในการจัดการทั้งสิ้น (Demerouti, et.al, 2001) และการศึกษาอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานพบว่า ภาระงานมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (ชัยยุทธ, 2552)

สมมติฐานที่ 1.2 ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการ ผู้วิจัยพบว่า พนักงานทุกคนต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลที่ต้องติดต่อกันด้วย เช่น สามารถปรึกษาหารือเกี่ยวกับเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความสบายใจ เป็นต้น เพื่อสร้างความรู้สึกว่าคุณได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง ดังนั้น เมื่อพนักงานเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน และไม่สามารถจัดการกับปัญหาดังกล่าวได้ พนักงานจะเกิดความรู้สึก คับข้องใจ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อคนรอบข้างจนทำให้เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว คิดว่าไม่มีคนให้การสนับสนุน เป็นผลให้พนักงานสร้างกลไกป้องกันตนเอง โดยการแยกตัวออกจากสังคม เพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับผู้อื่น ทำให้ประสิทธิภาพในการบริการลดลง Maslash et.al, 2001 (อ้างอิงใน ผดาร์ช, 2555) และ ปริมาณงาน ลักษณะงานที่เป็นงานประจำ ความขัดแย้งในบทบาทความคลุมเครือของบทบาท ล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นทั้งสิ้น ส่วนความอิสระในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกเหนื่อยล้า เนื่องจากต้องตัดสินใจและรับผิดชอบด้วยตนเองทุกอย่างเพียงผู้เดียว โดยเฉพาะเมื่อต้องพบกับสถานการณ์ที่ไม่พึงปรารถนาบ่อยๆ Cooper (2001) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษา ความเหนื่อยล้าในการ

ทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า การขาดปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับการลดค่าความเป็นบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (วรวิภา และ บุรินทร์, 2554)

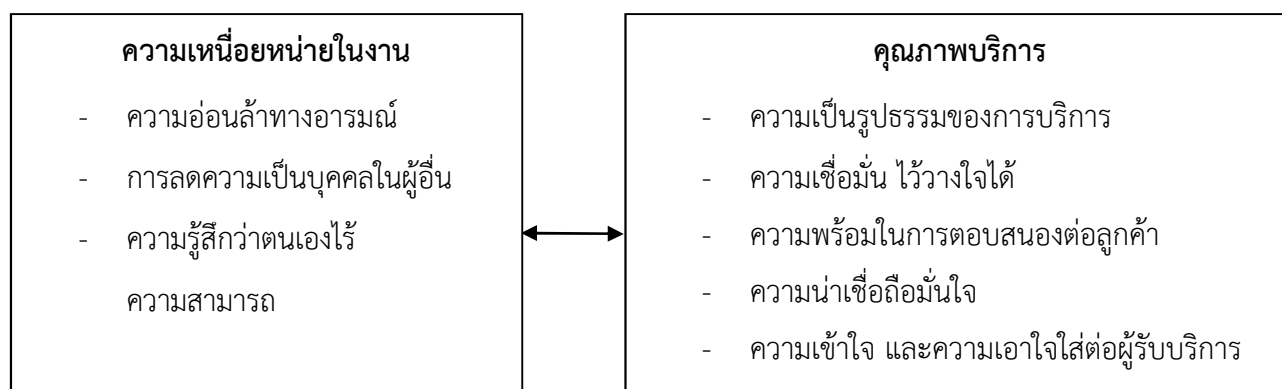
สมมติฐานที่ 1.3 ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ผู้วิจัยมีแนวคิดที่ว่า เมื่อพนักงานไม่สามารถจัดการกับการทำงานของตนเองได้ พนักงานจะรู้สึกว่ตนด้อยความสามารถ ไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ ประกอบกับการที่ต้องเผชิญกับงานเป็นระยะเวลาติดต่อกันนานๆ จนพนักงานเกิดความรู้สึกอึดอัด ท้อใจ รู้สึกผิดหวังกับตนเอง และทำให้พนักงานมีระดับความมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลงในที่สุด ตามแนวคิดของ Coredes and Dougherty (1993) ที่กล่าวไว้ว่า เมื่อพนักงานต้องการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดในงานให้สำเร็จแล้วไม่สำเร็จตามที่ตนหรือองค์กรมุ่งหวัง จะส่งผลทำให้พนักงานรู้สึกว่ตนไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษา ความเหนื่อยล้าในการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า การที่พนักงานไม่สามารถควบคุมการทำงานของตนเอง มีความสัมพันธ์กับการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (วรวิภา และ บุรินทร์, 2554)

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรที่1

ตัวแปรที่2



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) มุ่งศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติหน้าที่อำนวยการประจำสาขาในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 33 สาขา และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 10 สาขา รวมทั้งหมด 526 คน (จากการสอบถามผู้จัดการภาคของธนาคารทั้ง 2 แห่งในเขตธนบุรี ณ กุมภาพันธ์, 2561) และมีพื้นที่ตั้งอยู่ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 3.1.1.1 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำนวนพนักงานทั้งหมด 364 คน
- 3.1.1.2 พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำนวนพนักงานทั้งหมด 162 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้สูตรตามวิธีของ Krejcie & Morgan (1970) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 จำนวนตัวอย่างของพนักงานธนาคารกรุงเทพฯ จำนวนพนักงานทั้งหมด 364 คน ใช้อย่างน้อย 191 คน และจำนวนตัวอย่างของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำนวนพนักงานทั้งหมด 162 คน ใช้อย่างน้อย 113 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทั้งหมด 304 คน

จากการคำนวณได้คำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทั้งหมด 304 คน และเพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างมากขึ้น และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์ จึงได้ทำการสำรองแบบสอบถามเพิ่มร้อยละ 15 รวมแบบสอบถามทั้งสิ้น 350 ชุด และวิธีการสุ่มกลุ่ม

ตัวอย่างแบบแบ่งชั้นแบบมีสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนที่คำนวณได้และสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาเป็นจำนวน 338 ฉบับ และคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ได้จำนวน 338 ฉบับ ดังตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตาม ธนาคารพาณิชย์ จำนวน 2 แห่ง

ธนาคารพาณิชย์	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่างที่ คำนวณได้ (คน)	จำนวน แบบสอบถาม ที่แจก (คน)	จำนวน แบบสอบถาม ที่ได้รับคืน (คน)	จำนวน แบบสอบถาม ที่สมบูรณ์ (คน)
ธนาคารกรุงเทพ	364	191	220	213	213
ธนาคารกสิกรไทย	162	113	130	125	125
รวม	526	304	350	338	338

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจัดสร้างขึ้นโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ โดยแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงินเดือนและค่าตอบแทน และชื่อหน่วยงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน จำนวน 33 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดซึ่งข้อคำถามในแบบสอบถามด้านความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นข้อคำถามทางบวกทุกข้อและผู้วิจัยได้จำแนกความเหนื่อยหน่ายในงานเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ด้าน 1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ 12 ข้อ

ด้าน 2 ลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น 13 ข้อ

ด้าน 3 ความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ 8 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพบริการ จำนวน 14 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งข้อคำถามในแบบสอบถามด้านคุณภาพบริการเป็นข้อคำถามทางบวกทุกข้อ และผู้วิจัยได้จำแนกคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็น 5 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำนวน 2 ข้อ

ด้านที่ 2 ความเชื่อมั่น จำนวน 3 ข้อ

ด้านที่ 3 ความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ จำนวน 2 ข้อ

ด้านที่ 4 ผู้ให้บริการมีความรู้ จำนวน 4 ข้อ

ด้านที่ 5 ผู้ให้บริการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงจิตใจ จำนวน 3 ข้อ

3.3 วิธีการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

3.3.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

3.3.1.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวัดตัวแปร

3.3.1.2 ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ องค์ประกอบของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

3.3.1.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการรวบรวมเก็บข้อมูลการวิจัย

3.3.1.4 เมื่อผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้ว นำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบ เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ครอบคลุมถึงเนื้อหาของการวิจัย และปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.3.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.2.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา มอบให้ผู้เชี่ยวชาญทางจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จำนวน 3 ท่าน (ภาคผนวก ก) พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับนิยาม (Index of Item Objective Congruence : IOC) (บุญธรรม, 2551) ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนน ดังนี้

ให้ 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความในแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับนิยาม

0 เมื่อแน่ใจว่าข้อความในแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับนิยาม

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความในแบบสอบถามไม่สอดคล้องกับนิยาม

เมื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเสร็จสิ้น ผู้วิจัยทำการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความในแบบสอบถามกับนิยาม (IOC) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตรการคำนวณหาค่า IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	=	ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับนิยาม
	$\sum R$	=	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	N	=	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดย ค่า IOC จะมีค่าอยู่ระหว่าง .00 ถึง 1.00 ซึ่งค่า IOC ตั้งแต่ .50-1.00 (บุญธรรม, 2551) เป็นข้อคำถามที่มีค่าความเที่ยงตรง แต่ถ้าได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุง

จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาฯ ตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนนำไปทดลองใช้ โดยแบบสอบถามมีจำนวนข้อทั้งหมด 52 ข้อ ซึ่งผลการวิเคราะห์ IOC สามารถคัดเลือกข้อคำถาม มีดังต่อไปนี้

3.3.2.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานธนาคารกรุงเทพที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน และเมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์หาอำนาจจำแนก (Discrimination Power) เป็นรายด้านด้วยวิธี Item - Total Correlation ต้องมีค่า r มากกว่า .20 ขึ้นไป จึงถือว่ามีความอำนาจจำแนกที่เหมาะสม (บุญธรรม, 2551) ถ้าข้อใดค่า r น้อยกว่า .20 ผู้วิจัยจะตัดข้อความนั้นออกเพราะถือว่าไม่มีค่าอำนาจจำแนก ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามพบว่าข้อความผ่านเกณฑ์ ดังนี้

ตารางที่ 3-2 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกข้อความในแบบสอบถามที่ผ่านเกณฑ์

แบบสอบถาม	จำนวนข้อ	จำนวนข้อที่ผ่านเกณฑ์
ความเหนื่อยหน่ายในงาน	34	33
คุณภาพบริการ	17	14

3.3.2.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1951) โดยทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายด้านของแต่ละตัวแปรและทำการคัดข้อความบางข้อออกแม้จะมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่าเกณฑ์เพื่อให้แบบสอบถามรายด้านมีความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 (สุชาติ, 2546) แต่เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าข้อความที่กระทบต่อนิยามศัพท์ ผู้วิจัยจึงได้ปรับข้อคำถามนั้นใหม่จากการวิเคราะห์ที่ได้ผล ดังนี้

ตารางที่ 3-3 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและค่าความของเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
ความเหนื่อยหน่ายในงาน	.220 - .850	.878
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	.295 - .849	.895
ด้านลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น	.220 - .827	.837
ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ	.570 - .850	.904

ตารางที่ 3-3 (ต่อ)

แบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
คุณภาพบริการ	213 - .889	.857
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.321 - .335	.779
ด้านความเชื่อมั่น	.213 - .488	.898
ด้านการที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมและ เต็มใจที่จะให้บริการ	.785 - .889	.920
ด้านการให้ผู้ให้บริการมีความรู้	.628 - .778	.900
ด้านการให้ผู้ให้บริการปฏิบัติงานโดย คำนึงถึงจิตใจ	.610 - .645	.788

3.4 วิธีการดำเนินการและเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งออกโดย คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อขอความร่วมมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการตอบแบบสอบถาม

3.4.2 ผู้วิจัยติดต่อกับผู้จัดการของแต่ละสาขาของธนาคารกรุงเทพ และธนาคารกสิกรไทย เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอความร่วมมือในการช่วยเหลือเกี่ยวกับการส่งและตอบ แบบสอบถาม

3.4.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อดำเนินการส่งให้กับกลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 350 ฉบับ ตามที่ได้คำนวณไว้ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล โดยการใช้การเก็บ ข้อมูลแบบออนไลน์ในโปรแกรม Google Form ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2561

3.4.4 ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาและทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของ แบบสอบถาม ซึ่งได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 338 ฉบับ จากนั้นนำแบบสอบถามมาให้ คณะแผนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่ง ผู้วิจัยเมื่อได้รับแบบสอบถามจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และมาตรวจให้ คณะแผนตามเกณฑ์ที่กำหนด และลงรหัสของคะแนนในโปรแกรม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ต่อไป ดังนี้

3.5.1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงินเดือนและค่าตอบแทน และชื่อหน่วยงาน

3.5.2 แบบสอบถามความสัมพันธ์เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงาน จำนวน 33 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งประกอบด้วยข้อความในแบบสอบถาม จำนวน 33 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 33 เป็นข้อคำถามทางบวก โดยเกณฑ์การให้คะแนน ดังตาราง 3-4

ตารางที่ 3-4 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
	ข้อความในแบบสอบถามทางบวก
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลผลคะแนนแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงาน ผู้วิจัยได้แบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด โดยใช้สูตรหาความกว้างของอัตราภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับชั้นที่แบ่ง}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

โดยสามารถนำมากำหนดช่วงคะแนน และความหมายของการแปลผลระดับความสัมพันธ์ความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงาน ดังตารางที่ 3-5

ตารางที่ 3-5 แสดงการแปลผลระดับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงาน

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
1.00-1.80	มีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.81-2.60	มีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับน้อย
2.61-3.40	มีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับปานกลาง
3.41-4.20	มีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับมาก
4.21 - 5.00	มีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับมากที่สุด

3.5.3 แบบสอบถามคุณภาพบริการของพนักงาน จำนวน 14 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 14 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 14 โดยเกณฑ์การให้คะแนน ดังตารางที่ 3-6

ตารางที่ 3-6 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามคุณภาพบริการของพนักงาน

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
	ข้อความในแบบสอบถามทางบวก
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลผลคะแนนแบบสอบถามคุณภาพบริการของพนักงาน ผู้วิจัยได้แบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด โดยใช้สูตรหา ความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับชั้นที่แบ่ง}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

โดยสามารถนำมากำหนดช่วงคะแนน และความหมายของการแปลผลระดับคุณภาพบริการของพนักงาน ดังตารางที่ 3-7

ตารางที่ 3-7 แสดงการแปลผลระดับคุณภาพบริการของพนักงาน

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
1.00-1.80	มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.81-2.60	มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับน้อย
2.61-3.40	มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง
3.41-4.20	มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก
4.21 - 5.00	มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

3.6.1.1 ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงินเดือนและค่าตอบแทน และชื่อหน่วยงาน

3.6.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในงาน และคุณภาพบริการ

3.6.2 สถิติเชิงวิเคราะห์ (Analytical Statistics)

3.6.2.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) ใช้วิเคราะห์ความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงาน

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงาน โดยสามารถนำมากำหนดช่วงคะแนน และมีเกณฑ์ พิจารณาการแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (พิจิต, 2554) ดังต่อไปนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.80 ขึ้นไป	มีระดับความสัมพันธ์มากที่สุด
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.60 - 0.79	มีระดับความสัมพันธ์มาก
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.40 - 0.59	มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.20 - 0.39	มีระดับความสัมพันธ์น้อย
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ต่ำกว่า 0.20	มีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด

ตารางที่ 3-8 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานในการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของพนักงาน	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานที่ 1.1 ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของพนักงาน	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานที่ 1.2 ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของพนักงาน	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานที่ 1.3 ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของพนักงาน	Pearson Product Moment Correlation Coefficient

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความเหนื่อยหน่ายในงานกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในการวิเคราะห์และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์และคำย่อ ดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่าง
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
SD	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
r^2	หมายถึง	ค่ากำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
p	หมายถึง	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงินเดือนและค่าตอบแทน และชื่อหน่วยงาน สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ ในรูปแบบของค่าความถี่และร้อยละของพนักงานได้ ดังนี้

ตารางที่ 4-1 ค่าความถี่และค่าร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงินเดือนและค่าตอบแทน และชื่อหน่วยงาน

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	85	25.15
หญิง	253	74.85
รวม	338	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	71	21.00
25-34 ปี	106	31.37
35-44 ปี	81	23.97
45-55 ปี	71	21.00
สูงกว่า 55 ปี	9	2.66
รวม	338	100.00
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	302	89.35
ปริญญาโท	36	10.65
รวม	338	100.00
สถานภาพการสมรส		
โสด	234	69.23
สมรส	104	30.77
รวม	338	100.00
ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	96	28.40
5-10 ปี	127	37.57
สูงกว่า 10 ปี	115	34.03
รวม	338	100.00
อัตราเงินเดือนและค่าตอบแทน		
15,000 – 20,000 บาท	61	18.05
20,001 – 30,000 บาท	83	24.55

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
30,001 – 40,000 บาท	53	15.68
40,001 – 50,000 บาท	65	19.23
สูงกว่า 50,000 บาท	76	22.49
รวม	338	100.00
ชื่อหน่วยงาน		
ธนาคารกรุงเทพ	213	63.02
ธนาคารกสิกรไทย	125	36.98
รวม	338	100.00

จากตารางที่ 4-1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงินเดือนและค่าตอบแทน และชื่อหน่วยงาน สรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 74.85 และเป็นเพศชาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 25.15

อายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่อันดับแรกมีอายุ 25-34 ปีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 31.37 อันดับที่สอง อายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 23.97 และอันดับสุดท้าย สูงกว่า 55 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.66

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 89.35 และระดับปริญญาโท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.65

สถานภาพการสมรส พบว่า พนักงานมีสถานภาพโสด จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23 และสถานภาพสมรส จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77

ประสบการณ์ทำงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่อันดับแรกมีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 37.57 อันดับที่สองคือ พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน สูงกว่า 10ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 34.03 และอันดับสุดท้าย พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40

อัตราเงินเดือนและค่าตอบแทน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่อันดับแรกมีเงินเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 24.55 อันดับที่สองมาพนักงานที่มีเงินเดือนระหว่าง สูงกว่า 50,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 22.49 และอันดับสุดท้ายพนักงานที่มีเงินเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.68

ชื่อหน่วยงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่อยู่ธนาคารกรุงเทพ มีจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 63.02 และพนักงานที่อยู่ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 36.98

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงาน
 ธนาคารพาณิชย์โดยรวม

ความเหนื่อยหน่ายในงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความเหนื่อยหน่าย
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	3.65	0.50	มาก
ด้านลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น	3.02	0.48	ปานกลาง
ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ	3.29	0.57	ปานกลาง
รวม	3.32	0.48	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-2 พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์มีความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.32$, SD = 0.48) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่นคือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($\bar{X}= 3.65$, SD = 0.50) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ ($\bar{X}= 3.29$, SD = 0.57) อยู่ในระดับปานกลาง และด้านลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น ($\bar{X}= 3.02$, SD = 0.48) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงาน
 ธนาคารพาณิชย์ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	$\bar{X}$	SD	ระดับความเหนื่อยหน่าย
1. ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อยอ่อนล้าในการทำงานในแต่ละวัน	3.63	0.88	มาก
2. ฉันเหนื่อยหน่ายกับการพยายามทำงานให้ได้ดีและถูกต้อง	3.63	0.87	มาก
3. ฉันรู้สึกหมดเรี่ยวแรงจนไม่อยากมาทำงาน	3.44	0.61	มาก
4. การที่ฉันต้องมารับรองอารมณ์ลูกค้า ทำให้ฉันรู้สึกไม่อยากทำงานมากขึ้น	4.63	0.73	มากที่สุด

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความเหนื่อย หน่าย
5. ฉันเหนื่อยหน่ายที่จะต้องทำหน้าที่ตาสดขึ้น กระป๋องเปล่าเพื่อให้บริการลูกค้าอยู่ ตลอดเวลา	3.99	0.71	มาก
6. ฉันรู้สึกว่าฉันมีภาระงานที่เยอะเกินกว่าที่ฉัน จะรับไหว	3.58	0.67	มาก
7. ฉันรู้สึกว่าฉันมีหน้าที่นอกเหนือจากการ ให้บริการลูกค้ามากเกินไป เช่น งานเอกสาร	4.09	0.58	มาก
8. ฉันคิดว่าฉันมีชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป	3.58	0.74	มาก
9. ฉันไม่สามารถทำงานได้ดีเหมือนที่ผ่านมา	3.47	1.05	มาก
10. ฉันคิดว่าเมื่อก่อนฉันให้บริการลูกค้า ได้ดีกว่า ปัจจุบัน	3.45	1.02	มาก
11. เมื่อนึกถึงการมาทำงานในวันถัดไป ฉันก็รู้สึก หมดแรงแล้ว	3.07	0.72	ปานกลาง
12. ฉันรู้สึกหมดไฟที่จะทำงานในวันต่อไป	3.19	0.56	ปานกลาง
รวม	3.65	0.50	มาก

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.65, SD = 0.50) เพื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น คือ ข้อที่ 4 การที่ฉันต้องมารับรองอารมณ์ลูกค้า ทำให้ฉันรู้สึกไม่อยากทำงานมากขึ้น ($\bar{X}$ = 4.63, SD = 0.73) อยู่ในระดับมาก รองลงมา ข้อที่ 7 ฉันรู้สึกว่าฉันมีหน้าที่นอกเหนือจากการให้บริการลูกค้ามากเกินไป เช่น งานเอกสาร ($\bar{X}$ = 4.09, SD = 0.58) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น คือ ข้อที่ 11 เมื่อนึกถึงการมาทำงานในวันถัดไป ฉันก็รู้สึกหมดแรงแล้ว ($\bar{X}$ = 3.07, SD = 0.72) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงาน

ธนาคารพาณิชย์ ด้านลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น

ด้านลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น	$\bar{X}$	SD	ระดับความเหนื่อยหน่าย
1. ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน จนฉันไม่มีแรงที่จะสนใจเรื่องราวหรือความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน	2.65	0.47	ปานกลาง
2. ฉันรู้สึกว่าการที่ฉันทำ ไม่ใช่สิ่งที่สำคัญต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน	2.44	0.59	น้อย
3. ฉันไม่สนใจว่างานที่ฉันทำ จะส่งผลต่อคนอื่นอย่างไร	2.42	0.89	น้อย
4. ฉันไม่สนทนากับเพื่อนร่วมงานนอกจากเรื่องงาน และไม่พูดคุยหากไม่จำเป็น	2.27	0.78	น้อย
5. ฉันไม่ต้องการร่วมกิจกรรมใด ๆ กับเพื่อนร่วมงาน	2.22	0.57	น้อย
6. ฉันต้องการที่จะทำงานคนเดียว โดยไม่ต้องมีใครมาเกี่ยวข้อง	2.93	0.92	ปานกลาง
7. ฉันปฏิบัติต่อลูกค้าตามที่ให้เสร็จไป	3.27	0.63	ปานกลาง
8. ฉันไม่รู้สึกอะไรมากนักหากผู้รับบริการจะไม่ประทับใจในการให้บริการของฉัน	3.36	0.66	ปานกลาง
9. ฉันไม่สนใจว่าลูกค้าจะรู้สึกอย่างไร จากการได้รับบริการ	3.09	0.58	ปานกลาง
10. ในแต่ละวันฉันจะทำงานให้เสร็จๆไป ไม่อยากยุ่งกับใคร	3.31	0.79	ปานกลาง
11. ฉันพยายามเข้างานให้ช้าเพื่อยืดเวลาพักออกไปอีก	3.56	0.96	มาก
12. ฉันอยากมีเวลาพักระหว่างทำงานให้นานกว่านี้	4.45	1.04	มากที่สุด
13. ฉันพยายามหากิจกรรมฆ่าเวลา เพื่อที่จะลดเวลาทำงาน	3.31	0.94	ปานกลาง
รวม	3.02	0.48	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.02, SD = 0.48) เพื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น คือ ข้อที่ 12 ฉันอยากมีเวลาพักระหว่างทำงานให้นานกว่านี้ ($\bar{X}$ = 4.45, SD = 1.04) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อที่ 11 ฉันพยายามเข้างานให้เช้าเพื่อยืดเวลาพักออกไปอีก ($\bar{X}$ = 3.56, SD = 0.96) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น คือ ข้อที่ 5 ฉันไม่ต้องการร่วมกิจกรรมใด ๆ กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ($\bar{X}$ = 2.22, SD = 0.57) อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ

ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ	$\bar{X}$	SD	ระดับความเหนื่อยหน่าย
1. ฉันไม่ได้เป็นคนสำคัญที่ผู้ร่วมงานจะนึกถึง	2.94	0.70	ปานกลาง
2. ฉันไม่เก่งพอที่จะทำให้งานออกมาเป็นที่พอใจขององค์กร	3.12	0.81	ปานกลาง
3. ฉันรู้สึกว่าคุณมีความสามารถน้อยกว่าคนอื่น	3.36	0.70	ปานกลาง
4. ฉันรู้สึกว่าคุณไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	3.16	0.63	ปานกลาง
5. ฉันรู้สึกว่าคุณขาดความมั่นใจในการบริการแก่ลูกค้า	3.03	0.81	ปานกลาง
6. ฉันไม่สามารถรับรองอารมณ์ลูกค้า ได้ทุกคน	4.18	0.90	มาก
7. ฉันไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	3.07	.068	ปานกลาง
8. ฉันไม่มั่นใจว่าคุณจะมีพลังมากพอที่จะบริการลูกค้าทุกคนให้ประทับใจ	3.47	0.59	มาก
รวม	3.29	0.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.29$, $SD = 0.57$) เพื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น คือ ข้อที่ 6 ฉันไม่สามารถรับรองอารมณ์ลูกค้า ได้ทุกคน ($\bar{X}=4.18$, $SD = 0.90$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ข้อที่ 8 ฉันไม่มั่นใจว่าฉันจะมีพลังมากพอที่จะบริการลูกค้าทุกคนให้ประทับใจ ($\bar{X}= 3.47$, $SD = 0.59$) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ข้อที่ 1 ฉันไม่ได้เป็นคนสำคัญที่ผู้ร่วมงานจะนึกถึง มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ($\bar{X}= 2.94$, $SD = 0.70$) อยู่ในระดับปานกลาง

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์โดยรวม

คุณภาพบริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับคุณภาพบริการ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.78	0.62	มาก
ด้านความเชื่อมั่น	3.54	0.54	มาก
ด้านความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ	3.86	0.79	มาก
ด้านผู้ให้บริการมีความรู้	4.71	0.38	มากที่สุด
ด้านผู้ให้บริการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงจิตใจ	4.74	0.38	มากที่สุด
รวม	4.13	0.25	มาก

จากตารางที่ 4-6 พบว่า พนักงานมีคุณภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.13$, $SD = 0.25$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น คือ ด้านผู้ให้บริการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงจิตใจ ($\bar{X}= 4.71$, $SD = 0.38$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านผู้ให้บริการมีความรู้ ($\bar{X}= 4.71$, $SD = 0.38$) อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น คือ ด้านความเชื่อมั่น ($\bar{X}= 3.54$, $SD = 0.54$) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับคุณภาพบริการ
1. ฉันจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้ลูกค้าสะดวกแก่การใช้งาน เช่น ปากกา เครื่องคิดเลข โทรศัพท์	3.99	0.71	มาก
2. ฉันมีการจัดเตรียมเอกสารแนะนำบริการและผลิตภัณฑ์ ที่มีรายละเอียดชัดเจน	3.58	0.67	มาก
รวม	3.78	0.62	มาก

จากตารางที่ 4-7 คุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$, SD = 0.62) เพื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น คือ ข้อที่ 1 ฉันจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้ลูกค้าสะดวกแก่การใช้งาน เช่น ปากกา เครื่องคิดเลข โทรศัพท์ ($\bar{X}=3.99$, SD = 0.71) อยู่ในระดับมาก และ ข้อที่ 2 ฉันมีการจัดเตรียมเอกสารแนะนำบริการและผลิตภัณฑ์ ที่มีรายละเอียดชัดเจน ($\bar{X}=3.58$, SD = 0.67) อยู่ในที่ระดับมาก

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านความเชื่อมั่น

ด้านความเชื่อมั่น	$\bar{X}$	SD	ระดับคุณภาพบริการ
1. ฉันสามารถให้บริการลูกค้าได้ตรงตามข้อกำหนดคุณภาพในการบริการของธนาคาร	3.50	0.55	มาก
2. ฉันสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี	3.58	0.59	มาก
รวม	3.54	0.54	มาก

จากตารางที่ 4-8 พบว่า คุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความเชื่อมั่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.54$, $SD = 0.54$) เพื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น คือ ข้อที่ 2 ฉันสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}= 3.58$, $SD = 0.61$) อยู่ในระดับมาก และ ข้อที่ 1 ฉันสามารถให้บริการลูกค้าได้ตรงตามข้อกำหนดคุณภาพในการบริการของธนาคาร ($\bar{X}=3.50$, $SD = 0.55$) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับคุณภาพบริการ
1. ฉันเต็มใจที่จะให้บริการตามความต้องการของลูกค้า	3.85	0.88	มาก
2. เมื่อลูกค้าร้องขอความช่วยเหลือ ฉันสามารถให้การช่วยเหลือในทันที	3.99	0.87	มาก
3. ฉันมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าตลอดเวลา	3.73	0.80	มาก
รวม	3.86	0.79	มาก

จากตารางที่ 4-9 พบว่า คุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านการที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$, $SD = 0.79$) เพื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น คือ ข้อที่ 2 เมื่อลูกค้าร้องขอความช่วยเหลือ ฉันสามารถให้การช่วยเหลือในทันที ($\bar{X}=3.99$, $SD = 0.87$) รองลงมา คือ ข้อที่ 1 ฉันเต็มใจที่จะให้บริการตามความต้องการของลูกค้า ($\bar{X}=3.85$, $SD = 0.88$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น คือ ข้อที่ 3 ฉันมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าตลอดเวลา ($\bar{X}=3.73$, $SD = 0.80$) โดยทุกข้ออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านผู้ให้บริการมีความรู้

ด้านผู้ให้บริการมีความรู้	$\bar{X}$	SD	ระดับคุณภาพบริการ
1. หากลูกค้ามีคำถามหรือข้อสงสัยฉันสามารถให้คำตอบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	4.71	0.45	มากที่สุด
2. ฉันอธิบายลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ	4.76	0.48	มากที่สุด
3. ฉันสามารถให้ข้อมูลในการบริการที่ถูกต้อง เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าได้	4.79	0.40	มากที่สุด
4. ฉันสามารถวางตัวให้เหมาะสมตามสถานการณ์ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการบริการได้	4.59	0.60	มากที่สุด
รวม	4.71	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-10 พบว่า คุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านผู้ให้บริการมีความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.71$, SD = 0.38) เพื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น คือ ข้อที่ 3 ฉันสามารถให้ข้อมูลในการบริการที่ถูกต้อง เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าได้ ($\bar{X}=4.79$, SD = 0.40) รองลงมา คือ ข้อที่ 2 ฉันอธิบายลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ($\bar{X}= 4.76$, SD = 0.48) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น คือ ข้อที่ 4 ฉันสามารถวางตัวให้เหมาะสมตามสถานการณ์ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการบริการได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}= 4.59$, SD = 0.60) โดยทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านผู้ให้บริการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงจิตใจ

ด้านผู้ให้บริการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงจิตใจ	$\bar{X}$	SD	ระดับคุณภาพชีวิต
1. ฉันพยายามทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนเพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม	4.76	0.48	มากที่สุด
2. ฉันสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละคน	4.74	0.43	มากที่สุด
3. ฉันคำนึงถึงความแตกต่างของลูกค้า เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.71	0.45	มากที่สุด
รวม	4.74	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-11 พบว่า คุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านผู้ให้บริการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงจิตใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.74, SD = 0.38) เพื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น คือ ข้อที่ 1 ฉันพยายามทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนเพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.76, SD = 0.48) รองลงมา ข้อที่ 2 ฉันสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละคน ($\bar{X}$ = 4.74, SD = 0.43) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น คือ ข้อที่ 3 ฉันคำนึงถึงความแตกต่างของลูกค้า เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}$ = 4.71, SD = 0.45) โดยทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4-12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ความเหนื่อยหน่ายในงาน	คุณภาพบริการ			ระดับความสัมพันธ์
	r	$r^2 \times 100$	p	
ความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวม	-.472**	22.27	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-12 พบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = -.472$) คิดเป็นร้อยละ 22.27 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานที่ 1.1 ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4-13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง1 ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ความเหนื่อยหน่ายในงาน	คุณภาพบริการ			ระดับความสัมพันธ์
	r	$r^2 \times 100$	p	
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	-.477**	22.75	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = -.477$) คิดเป็นร้อยละ 22.75 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1.1

สมมติฐานที่ 1.2 ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4-14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ความเหนื่อยหน่ายในงาน	คุณภาพบริการ			ระดับความสัมพันธ์
	r	$r^2 \times 100$	p	
ด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น	-.400**	16.00	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-14 พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = -.400$) คิดเป็นร้อยละ 16.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1.2

สมมติฐานที่ 1.3 ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4-15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ความเหนื่อยหน่ายในงาน	คุณภาพบริการ			ระดับความสัมพันธ์
	r	$r^2 \times 100$	p	
ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ	-.437**	19.09	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-15 พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = -.437$) คิดเป็นร้อยละ 19.09 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1.3

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ จำนวน 2 แห่ง จำนวน 526 คน ด้วยวิธีการกำหนดตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรได้ โดยใช้สูตรตามวิธีของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์ จึงได้ทำการสำรวจแบบสอบถามเพิ่มอีก 46 ชุด รวมแบบสอบถามทั้งสิ้น 350 ชุด โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นแบบมีสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนที่คำนวณได้ โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาเป็นจำนวน 338 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.57 ของแบบสอบถามทั้งหมดและคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ได้จำนวน 338 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจัดสร้างขึ้นโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ โดยแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงินเดือนและค่าตอบแทน และชื่อหน่วยงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน จำนวน 33 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.878

ตอนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพบริการ จำนวน 14 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.857

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอความร่วมมือในการช่วยเหลือเกี่ยวกับการส่งและตอบแบบสอบถาม และนำแบบสอบถาม เพื่อดำเนินการส่งให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 ฉบับ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล โดยการเก็บข้อมูลแบบออนไลน์ในโปรแกรม Google Forms ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2561 เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถาม กลับคืนมาและทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามได้ จำนวน 338 ฉบับ โดยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 74.85 พนักงานที่มีอายุ 25-34 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 31.37 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 89.35 มีสถานภาพโสด จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23 มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 37.57 คน และมีอัตราเงินเดือนและค่าตอบแทนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 83 คิดเป็นร้อยละ 24.55

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในงาน พบว่าพนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.32$, $SD = 0.48$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($\bar{X}= 3.65$, $SD = 0.50$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ ($\bar{X}= 3.29$, $SD = 0.57$) อยู่ในระดับปานกลาง และด้านลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น ($\bar{X}= 3.02$, $SD = 0.48$) อยู่ในระดับปานกลาง

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพบริการ พบว่า พนักงานมีคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.13$, $SD = 0.25$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น คือ ด้านการผู้ให้บริการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงจิตใจ เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}= 4.74$, $SD = 0.38$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการผู้ให้บริการมีความรู้ ($\bar{X}= 4.71$, $SD = 0.38$) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ ($\bar{X}= 3.86$, $SD = 0.79$) อยู่ในระดับมาก

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}$ = 3.78, SD = 0.62) อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น คือคือ ด้านความเชื่อมั่น ($\bar{X}$ = 3.53, SD = 0.54) อยู่ในระดับมาก

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (r = -.472) คิดเป็นร้อยละ 22.27 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานที่ 1.1 ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (r = -.477) คิดเป็นร้อยละ 22.75 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1.1

สมมติฐานที่ 1.2 ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (r = -.400) คิดเป็นร้อยละ 16.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1.2

สมมติฐานที่ 1.3 ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (r = -.437) คิดเป็นร้อยละ 19.09 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1.3

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังตารางที่ 5-1

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.1 ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 5-1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.3 ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์	ยอมรับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์” สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากสมมติฐานที่ 1 ความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก ถ้าความเหนื่อยหน่ายในงานมีระดับสูงขึ้น ทำให้คุณภาพบริการต่ำลง ซึ่งเป็นผลมาจากความเครียดที่เกิดจากปัจจัยหลายๆ ด้าน ทั้งปัจจัยเกี่ยวกับปริมาณงานและปัจจัยส่วนบุคคล ที่จะส่งผลต่อพนักงานธนาคารทำให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความลดค่าตนเองในผู้อื่น และความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ เนื่องจากพนักงานธนาคารมีหน้าที่บริการลูกค้าตลอดเวลา ซึ่งต้องขจัดแก้ไขปัญหาลูกค้า และปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละคน จนพนักงานธนาคารเองไม่สามารถบริการลูกค้าได้เหมือนที่ผ่านมา โดยผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องแนวคิดของ Maslach and Jackson (1986) ได้กล่าวไว้ว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานมักจะเกิดขึ้นกับกลุ่มพนักงานที่ต้องทำงานติดต่อกับผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะองค์การที่เกี่ยวข้องกับการบริการ บ่อยครั้งที่พนักงานต้องเป็นคนแก้ไขปัญหาลูกค้า หรือเรียกว่ารับรองอารมณ์ลูกค้า ทำให้พนักงานรู้สึกเหนื่อยหน่ายในใจ และพนักงานจะรู้สึกว่าไม่มีความสามารถในการบริการ เป็นทัศนคติเชิงลบต่อการทำงาน โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน คือ ปริมาณงานที่มากเกินไป ส่วนใหญ่องค์การในปัจจุบันมีการปรับโครงสร้างและการเพิ่มบทบาทในการทำงาน รวมถึงเทคโนโลยีที่เข้ามาแทนที่พนักงาน ทำให้พนักงานต้องใช้พลังงานเพิ่มขึ้น เมื่อเป็นเช่นนั้นนาน ๆ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายทางอารมณ์ และปัจจัยเกี่ยวกับอายุ Maslach and Jackson (1986) ศึกษาปัจจัยด้านอายุกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า บุคคลที่มีอายุน้อยจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการสูญเสียความเป็นบุคคลสูงกว่าผู้ที่มีอายุมากและผู้ที่มีอายุมากจะมีความเหนื่อยหน่ายในการ

ทำงานด้านความสำเร็จส่วนบุคคลสูงกว่าผู้ที่อายุน้อยซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าบุคคลที่อายุน้อยจะมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าบุคคลที่อายุมากและคนที่อายุมากามีประสบการณ์ทางด้านอารมณ์การปรับตัวที่ดีกว่าอีกทั้งเป็นตัวเป็นช่วงวัยที่มีวุฒิภาวะสูงจึงมีโอกาสเสี่ยงต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่อายุน้อย และสอดคล้องกับงานวิจัย (Poghosyan, et.al, 2010) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลและคุณภาพบริการ พบว่า มีระดับความเหนื่อยหน่ายที่สูง และคุณภาพในการบริการที่ต่ำ ซึ่งให้เห็นว่าการลดความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลอาจเป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพในการปรับปรุงคุณภาพบริการ

จากสมมติฐานข้อที่ 1.1 ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก เมื่อพนักงานธนาคารรู้สึกหมดพลังหรือไม่สามารถปฏิบัติงานหรือให้บริการได้อย่างเหมือนเดิม ทำให้ความรู้สึกที่อยากจะทำงานหมดไป อาจเกิดจากการที่ตนทำงานหนักมากจนเกินไป มีความรับผิดชอบนอกเหนือจากการให้บริการ และเวลาในการทำงานมากขึ้น อาจส่งผลต่อการให้บริการลูกค้า เพราะในการบริการต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ในการให้บริการลูกค้า ถ้าพนักงานธนาคารมีความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง อารมณ์ที่จะให้บริการลูกค้าจะน้อยลง ซึ่งส่งผลให้การบริการแก่ลูกค้าแย่มากขึ้น โดยผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ (Maslash et.al, 2001) ได้กล่าวไว้ว่า ถ้าพนักงานคนหนึ่งต้องมีหน้าที่รับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น นอกเหนือจากสิ่งที่ต้องรับผิดชอบเดิม พนักงานจึงต้องใช้เวลา และพลังงานในการทำงานเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ทำให้เวลาส่วนตัวมีน้อยลง เมื่อเป็นเช่นนี้นาน ๆ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์และแนวคิดของ (Maslash and Leiter, 2008) ได้กล่าวไว้ว่า ถ้าพนักงานทำงานหนักมากเกินไป จะรู้สึกหมดแรงกายแรงใจในการทำงานมากขึ้น จนเกิดความรู้สึกอ่อนล้าขึ้นในที่สุด และความรู้สึกอ่อนล้าอาจมีความรุนแรงขึ้น ถ้าพนักงานต้องเผชิญกับงานที่มากจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือพักผ่อน รู้สึกเหน็ดเหนื่อยในการทำงานจนไม่มีความรู้สึกอยากกลับมาทำงานเหมือนเดิม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาตัวแปรภาระงานที่มีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าภาระงานมีอิทธิพลในทิศทางบวกกับความรู้สึกอ่อนล้า และความเย็นชาน อภิปรายได้ว่า เมื่อพนักงานมีการรับรู้ว่าคุณได้รับการงานที่มากติดต่อกันเป็นเวลานาน (ซึ่งภาระงานที่มากนี้จะขึ้นอยู่กับความรู้ของพนักงานมากกว่า

ปริมาณงานที่พนักงานได้รับจริงๆ) พนักงานจะหาวิธีการจัดการกับภาระงานที่เผชิญอยู่ด้วยวิธีต่างๆ โดยหลีกเลี่ยง หลีกเลี้ยง หรือพยายามและอดทนในการทำงานมากขึ้น ซึ่งเหล่านี้ล้วนแต่ต้องใช้แรงกายและแรงใจในการจัดการทั้งสิ้น และงานวิจัยของ (Demerouti, et.al , 2001) ที่ทำการศึกษาอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานพบว่าภาระงานมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (ชัยยุทธ, 2552)

จากสมมติฐานข้อที่ 1.2 ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก การทำงานในองค์กรนอกจากการทำงานแล้วพนักงานทุกคนต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยเฉพาะพนักงานที่ให้บริการ ที่ต้องติดต่อกับผู้อื่น เช่น ลูกค้า หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน โดยปฏิเสธไม่ได้ว่าพนักงาน จะสามารถทำงานได้เพียงคนเดียว ต้องมีการติดต่อสื่อสาร ทำงานร่วมกัน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น ถ้าเกิดการความเหนื่อยหน่ายในงานด้วยแล้ว ผลที่ตามมาจะทำให้พนักงานนั้น ไม่อยากจะยุ่งเกี่ยวกับผู้อื่น อยากอยู่ตัวคนเดียว ไม่สนใจคนรอบข้าง ถ้าเราขาดความสัมพันธ์ทางด้านบุคคลแล้ว ผลกระทบจะส่งถึงการบริการอย่างแน่แท้ โดยผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ (Maslash, et.al, 2001) ได้กล่าวไว้ว่าพนักงานทุกคนต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลที่ต้องติดต่อกับงานด้วย เช่น สามารถปรึกษาหารือเกี่ยวกับเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความสบายใจเป็นต้น เพื่อสร้างความรู้สึกว่าตนได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง ดังนั้น เมื่อพนักงานเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน และไม่สามารถจัดการกับปัญหาดังกล่าวได้พนักงานจะเกิดความรู้สึก คับข้องใจ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อคนรอบข้างจนทำให้เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว คิดว่าไม่มีใครให้การสนับสนุน เป็นผลให้พนักงานสร้างกลไกป้องกันตนเอง โดยการแยกตัวออกจากสังคม เพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับผู้อื่น ทำให้ประสิทธิภาพในการบริการลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษา ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลพบว่า การขาดปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับการลดค่าความเป็นบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (วิรัช และ บุรินทร์, 2554)

จากสมมติฐานข้อที่ 1.3 ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ที่เป็นเช่นนี้

เนื่องจาก คุณภาพในการบริการของพนักงานธนาคารนั้น จะถูกวัดผลได้จากความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานว่าอยู่ในระดับใด เมื่อพนักงานรู้สึกว่าคุณภาพการบริการหรือไม่อยากที่จะปฏิบัติงานของตนเองแล้ว และคิดว่าตนไม่สามารถปฏิบัติงานได้เหมือนเดิมที่ผ่านมา เกิดความรู้สึกขาดความเชื่อมั่น หรือรู้สึกว่าคุณภาพการบริการไม่เพียงพอในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้คุณภาพในการบริการ จะอยู่ในระดับที่ต่ำลง ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ (Coredes and Dougherty, 1993) ที่กล่าวไว้ว่า เมื่อพนักงานต้องการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดในงานให้สำเร็จแล้วไม่สำเร็จตามที่ตนหรือองค์กรมุ่งหวัง จะส่งผลทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณภาพการบริการในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย (วรวิภา และ บุรินทร์, 2554) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาล พบว่า การที่พนักงานไม่สามารถควบคุมการทำงานของตนเองมีความสัมพันธ์กับการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ งานวิจัย (Low, et.al, 2001) ได้ศึกษาเหตุและผลของความเหนื่อยหน่ายของพนักงานขาย พบว่า แรงจูงใจภายในส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย ส่วนความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือทางบทบาท มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่าย อีกทั้งความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผลงานจากการวิจัย ผู้วิจัยสามารถประมวลผลข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า ความเหนื่อยหน่าย ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น โดยเฉพาะข้อที่ 4 การที่ฉันต้องมารับรองอารมณ์ลูกค้า ทำให้ฉันรู้สึกไม่สบายใจมากขึ้น และคุณภาพบริการ ด้านความเชื่อมั่นมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น โดยเฉพาะข้อที่ 1 ฉันสามารถให้บริการลูกค้าได้ตรงตามข้อกำหนดคุณภาพในการบริการของธนาคาร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะซึ่งน่าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปพัฒนาพนักงาน และเพิ่มคุณภาพบริการให้อยู่ในระดับสูงขึ้น ดังนี้

1. องค์กรควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานได้มีหน้าที่หรือบทบาทใหม่ ๆ จะทำให้พนักงานมีความอยากที่จะมาทำงานมากขึ้น เพื่อให้เหมาะสมกับพนักงานจะทำให้พนักงานมีแรงที่จะมาทำงานในวันต่อ ๆ ไป และทำให้อารมณ์ของพนักงานดีขึ้นเมื่อต้องเจอกับอารมณ์ของลูกค้า ตัวอย่างเช่น พนักงานที่อยู่ในระดับอาวุโสหรือผู้ที่มีประสบการณ์มาก ควรมอบหมายในการให้คำแนะนำแก่พนักงานใหม่ หรือมีหน้าที่ในการอบรมฝึกสอนพนักงานใหม่ เพื่อสร้างกิจกรรมแก่พนักงาน ทำให้เห็นพนักงานได้เห็นคุณค่าในตัวเองและอยากที่จะมาทำงานในทุก ๆ วัน

2. องค์การควรมีการพัฒนาทัศนคติของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ควรเน้นย้ำข้อกำหนดในการบริการเพื่อสร้างคุณภาพบริการที่ดีขึ้น โดยจัดการอบรมการแสดงบทบาทสมมติขึ้นมา เพื่อให้พนักงานเข้าใจในบทบาทของการเป็นลูกค้า เพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริง จะทำให้พนักงานสามารถให้บริการที่ถูกต้องเที่ยงตรง ดังนั้นลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการสามารถพึงพาได้

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ซึ่งค่าสหสัมพันธ์ที่ได้ อาจจะยังไม่สะท้อนความเป็นเหตุและผลของตัวแปรอย่างแท้จริง ดังนั้น ควรมึวิธีการหาค่าความเป็นเหตุและผลของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ทางสถิติตัวอื่น เช่น Multiple Regression Analysis และ Path Analysis เป็นต้น

5.3.2.2 ในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลแบบออนไลน์ โดยผ่านเครื่องมือ Google Form ซึ่งทำให้ได้กลุ่มเป้าหมายที่มีข้อจำกัด คือ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้สื่อออนไลน์เท่านั้น ในการศึกษางานวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่เป็นกระดาษและเป็นผู้ที่เก็บข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และถูกต้องที่สุด

5.3.2.3 ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความจงรักภักดี การจัดการภาระงาน ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการ

5.3.2.4 ควรศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่นบ้าง เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ในการนำมาปรับใช้ในการศึกษา และบริหารงานขององค์กรต่อไป หรือการเปลี่ยนกลุ่มเป้าหมาย อาจจะมีการใช้กลุ่มตัวอย่างที่นอกเหนือจากสถานที่ที่ผู้วิจัยได้วิจัย เช่น การวิจัยแต่ละภูมิภาค เพราะแต่ละภูมิภาคอาจจะมีการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เพื่อให้สอดคล้องกับผู้รับบริการในภูมิภาคเหล่านั้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กัลยา เดชนันท์รัตน์. ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มต่อการลดความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- จินตนา ญาติบรรทุง. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรร กับระดับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร, ครุศาสตรมหาบัณฑิต , จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.
- จุฑารัตน์ แซ่ล้อ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี, พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2556.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2557.
- ชัยยุทธ กลีบบัว. การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน : การประยุกต์โมเดลความต้องการทรัพยากรของงาน, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ, กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2552.
- ชุลีวรรณ บัวอินทร์. คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหาร รัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551.
- นวลพรรณ ชื่นประโยชน์. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงานและความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรค ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก, ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554.
- นัยนา แสงทอง. ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ, สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ, มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2555.
- นาท แผ้ววิตร. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมศรีสยาม จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ, สาขาจิตวิทยาการศึกษา,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.
- นิพากรณ์ ใจเชื้อ. พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือ-อยุธยา, สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2550.

บุณณะศักดิ์ มาดหมาย. ห่วงโซ่อุปทาน ในกระบวนการให้บริการและลูกค้าสัมพันธ์, ไทยแลนด์อินดัสตรีคอตคอม, 2552.

บุญธิดา เทือกสุบรรณ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีธรรมราช, การบริหารการพยาบาล, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. การเขียนรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์, พิมพ์ครั้งที่9, 2551.

ปรารธนา เล็กสมบูรณ์. ความเครียด การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล : การวิจัยแบบผสมวิธี, ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554.

ปิ่นทาร์ย์ แก้วลา. คุณภาพในการบริการ ความผูกพันต่อองค์กร ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และรูปแบบการแสดงอารมณ์ของบุคลากรในโรงพยาบาล จังหวัดชายแดนอีสานเหนือแห่งหนึ่ง, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การภาควิชาจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556.

ปิยรัชณี ตระกูลจันทร์แสง. ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและ พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาของพนักงานคุมประพฤติ, คุมประพฤติ, กระทรวงยุติธรรม, 2555.

เปรมฤดี สุขสงค์. การรับรู้บรรยากาศองค์การกับความเหนื่อยหน่ายของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานสุราบางยี่ขัน, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การภาควิชาจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยเกริก, 2548.

ผดาร์ช สีดา. อิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานและข้อเรียกร้องในงานต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยมีความผูกพันในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน, คณะจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555.

พลสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล. เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ Customer Service Excellence, กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549.

รุ่งไพลิน จิตต์อารีย์. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต้อนรับ (Floor Supervisor) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบางบอน, 2552.

วสุริยา ศิวกาญจน์ และ บุรินทร์ ต.ศรีวิชัย. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาล, สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย, ปีที่ 2,ฉบับที่2, 2554.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ, พิมพ์ครั้งที่ 5, กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี, 2553.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ, กรุงเทพมหานคร, ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2550.

ศุภรี รอดสิน. ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเหนื่อย
หน่ายในงาน : กรณีศึกษาบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, สาขา
 จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์, กรุงเทพฯ : บริษัท เฟื่องฟ้า พรินต์ติ้ง
 จำกัด, 2546.

สุนันทา ทวีผล. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหา
กฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สคช.), ปัญหาพิเศษรัฐ
 ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
 มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.

สุวิมล นันทปรีชาวงศ์. บุคลิกภาพตามแนวทฤษฎีจิตอัจฉริยะ รูปแบบอารมณ์ตามงานความเหนื่อย
หน่ายในการทำงาน และพฤติกรรมให้บริการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม, สาขา
 จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.

สุภัทรา มิ่งปรีชา. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพ
บริการโรงพยาบาลแพร์, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์,
 2550.

เสาวรส อรุณคง. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน :
ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง, ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, จิตวิทยา
 อุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2516.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. พฤติกรรมผู้บริโภค, พิมพ์ครั้งที่ 8, กรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
 2550.

อภิรุฒิ ตั้งจิตการุญ. คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจในการใช้บริการ
อินเทอร์เน็ต บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จำกัด ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร, สาขา
 บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2554.

เอ็มอาร์จี ออนไลน์. แฮร์สั่นพนักงานเบงค์ชีวิตดราม่า เบื้องหลังหตุ กัดต้นยอด, 2014.

อำนวยพร มณีงาม. ปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการเงินฝาก และอื่นๆ จาก
ธนาคารพาณิชย์ : ศึกษากรณีเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง, ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสน
 ศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา,
 2542.

ไอศูรย์ ศรีโปฏก. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการการโอนเงินข้ามธนาคารผ่านเครื่อง
เอทีเอ็ม ในเขตกรุงเทพมหานคร, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
 2556.

ภาษาอังกฤษ

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml & Leonard L. Berry. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for future Research. Journal of Marketing, Vol.49, p.41-50, 1985.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml & Leonard L. Berry. A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), p.12-37, 1988.
- Chang. A Study of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry. 2006.
- Christina Maslach, Susan E. Jackson. The Measurement of Experienced Burnout, Journal of Occupational Behaviour, Vol. 2, p.99, 1981.
- Christina Maslach, Wilmar B. Schaufeli, Michael P. Leiter. Job Burnout. Annual Review of Psychology, 52, 402-403, 2001.
- Cooper. C.L., Dewe, P., & O'Driscoll, M.P. A Review and Critique of Theory, Research, and Applications. Organizational Stress, p.89, 2001.
- Cronbach, L. J. Coefficient Alpha and The Internal Structure of Tests. Psychometrika, 16, 297-334, 1951.
- Demerouti E, Bakker AB, Nachreiner F, Schaufeli WB. The Job Demands-resources Model of Burnout, 2001.
- Edelwich, Jerry, and Archie Brodsky. Burn-out: Stages of Disillusionment in The Helping Professions. Vol. 1. New York: Human Sciences Press, 1980.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement, p.30, 1970.
- Kotler, P. Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control, 1997.
- Kotler, Philip. Marketing Management. 11th ed. Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall, 2003.
- Lazarus, R., & Folkman, S. Stress, Appraisal, and Coping. New York: Springer, 1984.
- Lehtinen, U. & Lehtinen, J. R. Service quality : A study of Quality Dimensions. Unpublished working paper, Helsinki :Finland OY:Service Management Institute, 1982.

- Lewis, R.c., and Bloom. The Marketing Aspects of Service Quality, 1983.
- Low, G. S., Cravens, D. W., Grant, K., & Moncrief, W. C. Antecedents and Consequences of Salesperson Burnout. European Journal of Marketing, 35(5/6), 587-611, 2001.
- L.Shostack, G., & Upah, G. (Eds.) Emerging Perspectives on Service Marking, Chicago, IL: American Marketing, 1983.
- Maslach, Christina, Wilmar B. Schaufeli, and Michael P. Leiter. Job Burnout, Annual Review of Psychology 52.1, 2001.
- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., & Schwab, R. L. Burnout Inventory, Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1986.
- Maslach, Christina. Burnout: The Cost of Caring, Ishk, 1982.
- Muldary, T.w. Burnout: and Health Professional Manifestation and Management, New York: Apleton-Century-Crofts, 1983.
- Poghosyan, L., Clarke, S. P., Finlayson, M., & Aiken, L. H. Nurse Burnout and Quality of Care: Cross-national Investigation in Six Countries. Research in Nursing & Health, 33(4), p.288-298, 2010.
- Raymond T. Lee and Blake E. Ashforth. On the Meaning of Maslach's Three Dimensions of Burnout. Journal of Applied Psychology, Vol. 75, No. 6,p.743-747, 1990.
- Roberts, G. A. Prevention of burn-out. Advances in Psychiatric Treatment, 1997.
- Schaufeli, Wilmar, and Dirk Enzmann. The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis. CRC press, 1998.
- Shirom, A., Nirel, N., & Vinokur, A. D. Overload, Autonomy, and Burnout as Predictors of Physicians' Quality of Care. Journal of Occupational Health Psychology, p. 328-342, 2006.
- Yagil, D. The Relationship Service Provide Power Motivation, Empowerment and Burnout to Customer Satisfaction. International Journal of Service Industry, 2006.

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล
อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร
อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
3. อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดี
อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537

ที่ ศป 769/2560 วันที่ 6 ธันวาคม 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์.....

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล

ด้วย นายกิตติโชติ วุฒิวรสิน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.สุนทรี ศักดิ์ศรี ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(ลายเซ็น)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วัฒนเกษม)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์...โทร. 3537

ที่...ศป. 768 /2560...วันที่...6...ธันวาคม 2560

เรื่อง...ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร

ด้วย นายกิตติโชติ วุฒิวรสิน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.สุนทรี ศักดิ์ศรี ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(ลายเซ็น)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วัฒนเกษม)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537

ที่ สป 767/2560 วันที่ 6 ธันวาคม 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์

เรียน อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดี

ด้วย นายกิตติโชติ วุฒิวรสิน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.สุนทรี ศักดิ์ศรี ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จามทิพย์ วิมลเกษม)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ภาคผนวก ข

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ตารางที่ ข-1 ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความในแบบสอบถามกับนิยามความเหนื่อยหน่ายในงาน

ข้อ	ข้อความในแบบสอบถาม	ค่า IOC	หมายเหตุ
ด้านความความอ่อนล้าทางอารมณ์			
1	ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อยอ่อนล้าในการทำงานในแต่ละวัน	1	ผ่าน
2	ฉันเหนื่อยหน่ายกับการพยายามทำงานให้ได้ดีและถูกต้อง	0.67	ผ่าน
3	ฉันรู้สึกหมดเรี่ยวแรงจนไม่อยากมาทำงาน	1	ผ่าน
4	การที่ฉันต้องมารับรองอารมณ์ลูกค้า ทำให้ฉันรู้สึกไม่อยากทำงานมากขึ้น	1	ผ่าน
5	ฉันเหนื่อยหน่ายที่จะต้องทำหน้าที่ตาสดขึ้นกระปรี้กระเปร่าเพื่อให้บริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา	1	ผ่าน
6	ฉันรู้สึกว่าฉันมีภาระงานที่เยอะเกินกว่าที่ฉันจะรับไหว	1	ผ่าน
7	ฉันรู้สึกว่าฉันมีหน้าที่นอกเหนือจากการให้บริการลูกค้ามากเกินไป เช่น งานเอกสาร	1	ผ่าน
8	ฉันคิดว่าฉันมีชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป	1	ผ่าน
9	ฉันไม่สามารถทำงานได้ดีเหมือนที่ผ่านมา	1	ผ่าน
10	ฉันคิดว่าเมื่อก่อนฉันให้บริการลูกค้า ได้ดีกว่าปัจจุบัน	1	ผ่าน
11	เมื่อนึกถึงการมาทำงานในวันถัดไป ฉันก็รู้สึกหมดแรงแล้ว	1	ผ่าน
12	ฉันรู้สึกหมดไฟที่จะทำงานในวันต่อไป	1	ผ่าน
ด้านความการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น			
13	ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน จนฉันไม่มีแรงที่จะสนใจเรื่องราวหรือความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน	1	ผ่าน
14	ฉันรู้สึกว่างานที่ฉันทำ ไม่ใช่สิ่งที่สำคัญต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน	0.67	ผ่าน
15	ฉันคิดว่าในที่ทำงานมีแต่คนไม่จริงใจ	1	ผ่าน
16	ฉันไม่สนใจว่างานที่ฉันทำ จะส่งผลต่อคนอื่นอย่างไร	0.67	ผ่าน
17	ฉันไม่สนทนากับเพื่อนร่วมงานนอกจากเรื่องงาน และไม่พูดคุยหากไม่จำเป็น	0.67	ผ่าน

ตารางที่ ข-1 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความในแบบสอบถาม	ค่า IOC	หมายเหตุ
18	ฉันไม่ต้องการร่วมกิจกรรมใด ๆ กับเพื่อนร่วมงาน	1	ผ่าน
19	ฉันต้องการที่จะทำงานคนเดียว โดยไม่ต้องมีใครมาเกี่ยวข้อง	1	ผ่าน
20	ฉันปฏิบัติต่อลูกค้าตามหน้าที่ให้เสร็จไป	1	ผ่าน
21	ฉันไม่รู้สึกระงือระง่ำกนักหากผู้รับบริการจะไม่ประทับใจในการให้บริการของฉัน	1	ผ่าน
22	ฉันไม่สนใจว่าลูกค้าจะรู้สึกอย่างไร จากการได้รับบริการ	1	ผ่าน
23	ในแต่ละวันฉันจะทำงานให้เสร็จๆไป ไม่อยากยุ่งกับใคร	1	ผ่าน
24	ฉันพยายามเข้างานให้ช้าเพื่อยืดเวลาพักออกไปอีก	0.67	ผ่าน
25	ฉันอยากมีเวลาพักระหว่างทำงานให้นานกว่านี้	1	ผ่าน
26	ฉันพยายามหากิจกรรมฆ่าเวลา เพื่อที่จะลดเวลาทำงาน	1	ผ่าน
ด้านความรู้สึกว่าตนไร้ความสามารถ			
27	ฉันไม่ได้เป็นคนสำคัญที่ผู้ร่วมงานจะนึกถึง	1	ผ่าน
28	ฉันไม่เก่งพอที่จะทำให้งานออกมาเป็นที่พอใจขององค์กร	1	ผ่าน
29	ฉันรู้สึกว่าคุณมีความสามารถน้อยกว่าคนอื่น	1	ผ่าน
30	ฉันรู้สึกว่าคุณไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	1	ผ่าน
31	ฉันรู้สึกว่าคุณขาดความมั่นใจในการบริการแก่ลูกค้า	1	ผ่าน
32	ฉันไม่สามารถรับรองอารมณ์ลูกค้า ได้ทุกคน	1	ผ่าน
33	ฉันไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	1	ผ่าน
34	ฉันไม่มั่นใจว่าคุณจะมีพลังมากพอที่จะบริการลูกค้าทุกคนให้ประทับใจ	1	ผ่าน

ตารางที่ ข-2 ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความในแบบสอบถามกับนิยามคุณภาพบริการ

ข้อ	ข้อความในแบบสอบถาม	ค่า IOC	หมายเหตุ
<u>ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ</u>			
1	ฉันทุ่มเทในการจัดเตรียมสถานที่ให้สะอาด สะดวกและคุ้มค่า แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ	0.67	ผ่าน
2	ฉันจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้ลูกค้าสะดวกแก่การใช้งาน เช่น ปากกา เครื่องคิดเลข โทรศัพท์	1	ผ่าน
3	ฉันมีการจัดเตรียมเอกสารแนะนำบริการและผลิตภัณฑ์ ที่มีรายละเอียดชัดเจน	1	ผ่าน
<u>ด้านความเชื่อมั่น</u>			
4	ฉันสามารถให้บริการลูกค้าได้ตรงตามข้อกำหนดคุณภาพในการบริการของธนาคาร	1	ผ่าน
5	ฉันให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้องครบถ้วน ตามขั้นตอนการบริการ	1	ผ่าน
6	ฉันสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี	1	ผ่าน
<u>ด้านการที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ</u>			
7	ฉันเต็มใจที่จะให้บริการตามความต้องการของลูกค้า	1	ผ่าน
8	เมื่อลูกค้าร้องขอความช่วยเหลือ ฉันสามารถให้การช่วยเหลือในทันที	1	ผ่าน
9	ฉันมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าตลอดเวลา	1	ผ่าน
<u>ด้านผู้ให้บริการมีความรู้</u>			
10	หากลูกค้ามีคำถามหรือข้อสงสัยฉันสามารถให้คำตอบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	1	ผ่าน
11	ฉันยิ้มแย้มแจ่มใสในการบริการแก่ลูกค้าทุกคน	1	ผ่าน
12	ฉันอธิบายลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	1	ผ่าน
13	ฉันสามารถให้ข้อมูลในการบริการที่ถูกต้อง เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าได้	1	ผ่าน
14	ฉันสามารถวางตัวให้เหมาะสมตามสถานการณ์ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการบริการได้	1	ผ่าน

ตารางที่ ข-2 (ต่อ)

ด้านผู้ให้บริการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงจิตใจ		
ฉันพยายามทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนเพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม	1	ผ่าน
ฉันสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละคน	1	ผ่าน
ฉันคำนึงถึงความแตกต่างของลูกค้า เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	ผ่าน

2. วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power)

ตารางที่ ข-3 ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน

ข้อ	ข้อความในแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนก (r)	หมายเหตุ
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์			
1	ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อยอ่อนล้าในการทำงานในแต่ละวัน	.295	ผ่าน
2	ฉันเหนื่อยหน่ายกับการพยายามทำงานให้ได้ดีและถูกต้อง	.505	ผ่าน
3	ฉันรู้สึกหมดเรี่ยวแรงจนไม่อยากมาทำงาน	.716	ผ่าน
4	การที่ฉันต้องมารับรองอารมณ์ลูกค้า ทำให้ฉันรู้สึกไม่อยากทำงานมากขึ้น	.584	ผ่าน
5	ฉันเหนื่อยหน่ายที่จะต้องทำหน้าที่ตาสดขึ้นกระปรี้กระเปร่าเพื่อให้บริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา	.849	ผ่าน
6	ฉันรู้สึกว่าฉันมีภาระงานที่เยอะเกินกว่าที่ฉันจะรับไหว	.762	ผ่าน
7	ฉันรู้สึกว่าฉันมีหน้าที่นอกเหนือจากการให้บริการลูกค้ามากเกินไป เช่น งานเอกสาร	.769	ผ่าน
8	ฉันคิดว่าฉันมีชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป	.625	ผ่าน
9	ฉันไม่สามารถทำงานได้ดีเหมือนที่ผ่านมา	.606	ผ่าน
10	ฉันคิดว่าเมื่อก่อนฉันให้บริการลูกค้า ได้ดีกว่าปัจจุบัน	.720	ผ่าน
11	เมื่อนึกถึงการมาทำงานในวันถัดไป ฉันก็รู้สึกหมดแรงแล้ว	.490	ผ่าน
12	ฉันรู้สึกหมดไฟที่จะทำงานในวันต่อไป	.668	ผ่าน

ตารางที่ ข-3 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความในแบบสอบถาม	ค่า IOC	หมายเหตุ
<u>ด้านความการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น</u>			
13	ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน จนฉันไม่มีแรงที่จะสนใจเรื่องราวหรือความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน	.389	ผ่าน
14	ฉันรู้สึกว่งานที่ฉันทำ ไม่ใช่สิ่งที่สำคัญต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน	.520	ผ่าน
15	ฉันคิดว่าในที่ทำงานมีแต่คนไม่จริงใจ	-.214	ตัดออก
16	ฉันไม่สนใจว่งานที่ฉันทำ จะส่งผลต่อคนอื่นอย่างไร	.220	ผ่าน
17	ฉันไม่สนทนากับเพื่อนร่วมงานนอกจากรื่องานและไม่พูดคุยหากไม่จำเป็น	.344	ผ่าน
18	ฉันไม่ต้องการร่วมกิจกรรมใด ๆ กับเพื่อนร่วมงาน	.535	ผ่าน
19	ฉันต้องการที่จะทำงานคนเดียว โดยไม่ต้องมีใครมาเกี่ยวข้อง	.723	ผ่าน
20	ฉันปฏิบัติต่อลูกค้าตามหน้าที่ให้เสร็จไป	.427	ผ่าน
21	ฉันไม่รู้สึกร่ไรมากนักหากผู้รับบริการจะไม่ประทับใจในการให้บริการของฉัน	.439	ผ่าน
22	ฉันไม่สนใจว่ลูกค้าจะรู้สึกอย่างไร จากการได้รับบริการ	.465	ผ่าน
23	ในแต่ละวันฉันจะทำงานให้เสร็จๆไป ไม่อยากยุ่งกับใคร	.603	ผ่าน
24	ฉันพยายามเข้างานให้ช้าเพื่อยืดเวลาพักออกไปอีก	.827	ผ่าน
25	ฉันอยากมีเวลาพักระหว่างทำงานให้นานกว่านี้	.617	ผ่าน
26	ฉันพยายามหากิจกรรมฆ่าเวลา เพื่อที่จะลดเวลาทำงาน	.801	ผ่าน
<u>ด้านความรู้สึกว่ตนไร้ความสามารถ</u>			
27	ฉันไม่ได้เป็นคนสำคัญที่ผู้ร่วมงานจะนึกถึง	.598	ผ่าน
28	ฉันไม่เก่งพอที่จะทำให้งานออกมาเป็นที่พอใจขององค์กร	.781	ผ่าน
29	ฉันรู้สึกว่ฉันมีความสามารถน้อยกว่าคนอื่น	.570	ผ่าน
30	ฉันรู้สึกว่ฉันไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	.771	ผ่าน
31	ฉันรู้สึกว่ฉันขาดความมั่นใจในการบริการแก่ลูกค้า	.749	ผ่าน
32	ฉันไม่สามารถรับรองอารมณ์ลูกค้า ได้ทุกคน	.648	ผ่าน
33	ฉันไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	.850	ผ่าน
34	ฉันไม่มั่นใจว่ฉันจะมีพลังมากพอที่จะบริการลูกค้าทุกคนให้ประทับใจ	.665	ผ่าน

ตารางที่ ข-4 ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) แบบสอบถามคุณภาพบริการ

ข้อ	ข้อความในแบบสอบถาม	ค่า IOC	หมายเหตุ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ			
1	ฉันทึ่งมากในการจัดเตรียมสถานที่ให้สะอาด สะดวกและคุ้มค่า แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ	.069	ตัดออก
2	ฉันจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้ลูกค้าสะดวกแก่การใช้งาน เช่น ปากกา เครื่องคิดเลข โทรศัพท์	.335	ผ่าน
3	ฉันมีการจัดเตรียมเอกสารแนะนำบริการและผลิตภัณฑ์ ที่มีรายละเอียดชัดเจน	.321	ผ่าน
ด้านความเชื่อมั่น			
4	ฉันสามารถให้บริการลูกค้าได้ตรงตามข้อกำหนดคุณภาพในการบริการของธนาคาร	.488	ผ่าน
5	ฉันให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้องครบถ้วน ตามขั้นตอนการบริการ	-.416	ตัดออก
6	ฉันสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี	.213	ผ่าน
ด้านการที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ			
7	ฉันเต็มใจที่จะให้บริการตามความต้องการของลูกค้า	.889	ผ่าน
8	เมื่อลูกค้าร้องขอความช่วยเหลือ ฉันสามารถให้การช่วยเหลือในทันที	.847	ผ่าน
9	ฉันมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าตลอดเวลา	.785	ผ่าน
ด้านผู้ให้บริการมีความรู้			
10	หากลูกค้ามีคำถามหรือข้อสงสัยฉันสามารถให้คำตอบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	.635	ผ่าน
11	ฉันยิ้มแย้มแจ่มใสในการบริการแก่ลูกค้าทุกคน	.116	ตัดออก
12	ฉันอธิบายลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	.628	ผ่าน
13	ฉันสามารถให้ข้อมูลในการบริการที่ถูกต้อง เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าได้	.628	ผ่าน
14	ฉันสามารถวางตัวให้เหมาะสมตามสถานการณ์ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการบริการได้	.778	ผ่าน

ตารางที่ ข-4 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความในแบบสอบถาม	ค่า IOC	หมายเหตุ
ด้านผู้ให้บริการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงจิตใจ			
15	ฉันพยายามทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนเพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม	.632	ผ่าน
16	ฉันสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละคน	.645	ผ่าน
17	ฉันคำนึงถึงความแตกต่างของลูกค้า เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	.610	ผ่าน

3. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ตารางที่ ข-5 ค่า Cronbach's Alpha if Item Deleted แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน

ข้อ	ข้อความในแบบสอบถาม	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์		
1	ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อยอ่อนล้าในการทำงานในแต่ละวัน	.904
2	ฉันเหนื่อยหน่ายกับการพยายามทำงานให้ได้ดีและถูกต้อง	.893
3	ฉันรู้สึกหมดเรี่ยวแรงจนไม่อยากมาทำงาน	.883
4	การที่ฉันต้องมารับรองอารมณ์ลูกค้า ทำให้ฉันรู้สึกไม่อยากทำงานมากขึ้น	.888
5	ฉันเหนื่อยหน่ายที่จะต้องทำหน้าที่ตาสดขึ้นกระปรี้กระเปร่าเพื่อให้บริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา	.875
6	ฉันรู้สึกว่าฉันมีภาระงานที่เยอะเกินกว่าที่ฉันจะรับไหว	.880
7	ฉันรู้สึกว่าฉันมีหน้าที่นอกเหนือจากการให้บริการลูกค้ามากเกินไป เช่น งานเอกสาร	.881
8	ฉันคิดว่าฉันมีชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป	.886
9	ฉันไม่สามารถทำงานได้ดีเหมือนที่ผ่านมา	.889
10	ฉันคิดว่าเมื่อก่อนฉันให้บริการลูกค้า ได้ดีกว่าปัจจุบัน	.881
11	เมื่อนึกถึงการมาทำงานในวันถัดไป ฉันก็รู้สึกหมดแรงแล้ว	.892
12	ฉันรู้สึกหมดไฟที่จะทำงานในวันต่อไป	.886

ตารางที่ ข-5 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความในแบบสอบถาม	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านความการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น		
13	ฉันรู้สึกเห็นดีเห็นงามจากการทำงาน จนฉันไม่มีแรงที่จะสนใจ เรื่องราวหรือความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน	.832
14	ฉันรู้สึกว่าการที่ฉันทำ ไม่ใช่สิ่งที่สำคัญต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน	.825
15	ฉันคิดว่าในที่ทำงานมีแต่คนไม่จริงใจ	.866
16	ฉันไม่สนใจว่างานที่ฉันทำ จะส่งผลต่อคนอื่นอย่างไร	.845
17	ฉันไม่สนทนากับเพื่อนร่วมงานนอกจากเรื่องงาน และไม่พูดคุย หากไม่จำเป็น	.835
18	ฉันไม่ต้องการร่วมกิจกรรมใด ๆ กับเพื่อนร่วมงาน	.825
19	ฉันต้องการที่จะทำงานคนเดียว โดยไม่ต้องมีใครมาเกี่ยวข้อง	.807
20	ฉันปฏิบัติต่อลูกค้าตามหน้าที่ให้เสร็จไป	.830
21	ฉันไม่รู้สึกละอายนักหากผู้รับบริการจะไม่ประทับใจในการ ให้บริการของฉัน	.829
22	ฉันไม่สนใจว่าลูกค้าจะรู้สึกอย่างไร จากการได้รับบริการ	.828
23	ในแต่ละวันฉันจะทำงานให้เสร็จๆไป ไม่อยากยุ่งกับใคร	.818
24	ฉันพยายามแข่งงานให้ช้าเพื่อยืดเวลาพักออกไปอีก	.798
25	ฉันอยากมีเวลาพักระหว่างทำงานให้นานกว่านี้	.816
26	ฉันพยายามหากิจกรรมฆ่าเวลา เพื่อที่จะลดเวลาทำงาน	.800
ด้านความรู้สึกว่าตนไร้ความสามารถ		
27	ฉันไม่ได้เป็นคนสำคัญที่ผู้ร่วมงานจะนึกถึง	.900
28	ฉันไม่เก่งพอที่จะทำให้งานออกมาเป็นที่พอใจขององค์กร	.884
29	ฉันรู้สึกว่าคุณมีความสามารถน้อยกว่าคนอื่น	.902
30	ฉันรู้สึกว่าคุณไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	.887
31	ฉันรู้สึกว่าคุณขาดความมั่นใจในการบริการแก่ลูกค้า	.887
32	ฉันไม่สามารถรับรองอารมณ์ลูกค้า ได้ทุกคน	.899
33	ฉันไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	.879
34	ฉันไม่มั่นใจว่าคุณจะมีพลังมากพอที่จะบริการลูกค้าทุกคนให้ประทับใจ	.895

ตารางที่ ข-6 ค่า Cronbach's Alpha if Item Deleted แบบสอบถามคุณภาพบริการ

ข้อ	ข้อความในแบบสอบถาม	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ		
1	ฉันทึ่งในการจัดเตรียมสถานที่ให้สะอาด สะดวกและคุ้มค่าแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ	.779
2	ฉันจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้ลูกค้าสะดวกแก่การใช้ งาน เช่น ปากกา เครื่องคิดเลข โทรศัพท์	.072
3	ฉันมีการจัดเตรียมเอกสารแนะนำบริการและผลิตภัณฑ์ที่มีรายละเอียดชัดเจน	.115
ด้านความเชื่อมั่น		
4	ฉันสามารถให้บริการลูกค้าได้ตรงตามข้อกำหนดคุณภาพในการบริการของธนาคาร	-1.909
5	ฉันให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้องครบถ้วนตามขั้นตอนการบริการ	.898
6	ฉันสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี	-.838
ด้านการที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ		
7	ฉันเต็มใจที่จะให้บริการตามความต้องการของลูกค้า	.842
8	เมื่อลูกค้าร้องขอความช่วยเหลือ ฉันสามารถให้การช่วยเหลือในทันที	.878
9	ฉันมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าตลอดเวลา	.928
ด้านผู้ให้บริการมีความรู้		
10	หากลูกค้ามีคำถามหรือข้อสงสัยฉันสามารถให้คำตอบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	.607
11	ฉันยิ้มแย้มแจ่มใสในการบริการแก่ลูกค้าทุกคน	.900
12	ฉันอธิบายลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ	.604
13	ฉันสามารถให้ข้อมูลในการบริการที่ถูกต้อง เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าได้	.621
14	ฉันสามารถวางตัวให้เหมาะสมตามสถานการณ์ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการบริการได้	.571

ตารางที่ ข-6 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความในแบบสอบถาม	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<u>ด้านผู้ให้บริการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงจิตใจ</u>		
15	ฉันพยายามทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคน เพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม	.709
16	ฉันสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละ คน	.696
17	ฉันคำนึงถึงความแตกต่างของลูกค้า เพื่อให้บริการได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	.731

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “ ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ”

เรียน ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นายกิตติโชติ วุฒิวรสิน นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้จัดทำสารนิพนธ์เรื่อง “ ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ” มีความประสงค์ขอข้อมูลจากท่าน คำตอบของท่านมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งเพื่อใช้ในการวิจัยและพัฒนาคุณภาพในการบริการของธนาคาร แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถามด้วยตัวของท่านเองอย่างเป็นจริงที่สุด คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับไม่มี การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวแก่ผู้ใดทั้งสิ้นและไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวท่าน ข้อมูลจะนำมาวิเคราะห์ร่วมกันทั้งหมดโดยดูในภาพรวมเท่านั้น จึงขอให้ท่านไว้วางใจและกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงมากที่สุด

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงาน จำนวน 33 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ จำนวน 14 ข้อ

โปรดอ่านคำชี้แจงก่อนการตอบคำถามในแต่ละตอน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบคำถาม

แบบสอบถามครั้งนี้

กิตติโชติ วุฒิวรสิน เบอร์ติดต่อ 085-910-4555

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

แบบสอบถาม

เรื่อง “ ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ”

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35- 44 ปี
☐ 45-55 ปี ☐ สูงกว่า 55 ปี
3. ระดับการศึกษา ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
4. สถานภาพการสมรส ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่าร้าง/แยกกันอยู่
5. ประสบการณ์การทำงาน ☐ ต่ำกว่า 5 ปี ☐ 5-10 ปี ☐ สูงกว่า 10 ปี
6. อัตราเงินเดือนและค่าตอบแทน
☐ 15,000 – 20,000 บาท ☐ 20,001 – 30,000 บาท
☐ 30,001 – 40,000 บาท ☐ 40,001 – 50,000 บาท
☐ สูงกว่า 50,000 บาท
7. ชื่อหน่วยงาน ☐ ธนาคารกรุงเทพ ☐ ธนาคารกสิกรไทย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

คำถาม	ตรงกับความคิดเห็น/ความรู้สึกของท่าน				
	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
1. ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อยอ่อนล้าในการทำงานในแต่ละวัน					
2. ฉันเหนื่อยหน่ายกับการพยายามทำงานให้ได้ดีและถูกต้อง					
3. ฉันรู้สึกหมดเรี่ยวแรงจนไม่อยากมาทำงาน					

คำถาม	ตรงกับความคิดเห็น/ความรู้สึกของท่าน				
	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
4. การที่ฉันต้องมารับรองอารมณ์ลูกค้า ทำให้ฉันรู้สึกไม่อยากทำงานมากขึ้น					
5. ฉันเหนื่อยหน่ายที่จะต้องทำหน้าที่ตาสตขึ้น กระป๋องเป่าเพื่อให้บริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา					
6. ฉันรู้สึกว่าฉันมีภาระงานที่เยอะเกินกว่าที่ฉันจะรับไหว					
7. ฉันรู้สึกว่าฉันมีหน้าที่นอกเหนือจากการให้บริการลูกค้ามากเกินไป เช่น งานเอกสาร					
8. ฉันคิดว่าฉันมีชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป					
9. ฉันไม่สามารถทำงานได้ดีเหมือนที่ผ่านมา					
10. ฉันคิดว่าเมื่อก่อนฉันให้บริการลูกค้าได้ดีกว่าปัจจุบัน					
11. เมื่อนึกถึงกรณการทำงานในวันถัดไป ฉันก็รู้สึกหมดแรงแล้ว					
12. ฉันรู้สึกหมดไฟที่จะทำงานในวันต่อไป					
13. ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน จนฉันไม่มีแรงที่จะสนใจเรื่องราวหรือความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน					
14. ฉันรู้สึกว่างานที่ฉันทำ ไม่ใช่สิ่งที่สำคัญต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน					
15. ฉันไม่สนใจว่างานที่ฉันทำ จะส่งผลต่อคนอื่นอย่างไร					
16. ฉันไม่สนทนากับเพื่อนร่วมงานนอกจากเรื่องงาน และไม่พูดคุยหากไม่จำเป็น					
17. ฉันไม่ต้องการร่วมกิจกรรมใด ๆ กับเพื่อนร่วมงาน					
18. ฉันต้องการที่จะทำงานคนเดียว โดยไม่ต้องมีใครมาเกี่ยวข้อง					
19. ฉันปฏิบัติตามลูกค้าตามหน้าที่ให้เสร็จไป					
20. ฉันไม่รู้สึกอะไรมากนักหากผู้รับบริการจะไม่ประทับใจในการให้บริการของฉัน					
21. ฉันไม่สนใจว่าลูกค้าจะรู้สึกอย่างไร จากการได้รับบริการ					

คำถาม	ตรงกับความคิดเห็น/ความรู้สึกของท่าน				
	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
22. ในแต่ละวันฉันจะทำงานให้เสร็จๆไป ไม่อยากยุ่งกับใคร					
23. ฉันพยายามเข้างานให้ช้าเพื่อยืดเวลาพักออกไปอีก					
24. ฉันอยากมีเวลาพักระหว่างทำงานให้นานกว่านี้					
25. ฉันพยายามหากิจกรรมฆ่าเวลา เพื่อที่จะลดเวลาทำงาน					
26. ฉันไม่ได้เป็นคนสำคัญที่ผู้ร่วมงานจะนึกถึง					
27. ฉันไม่เก่งพอที่จะทำให้งานออกมาเป็นที่พอใจขององค์กร					
28. ฉันรู้สึกว่าคุณมีความสามารถน้อยกว่าคนอื่น					
29. ฉันรู้สึกว่าฉันไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ					
30. ฉันรู้สึกว่าฉันขาดความมั่นใจในการบริการแก่ลูกค้า					
31. ฉันไม่สามารถรับรองอารมณ์ลูกค้า ได้ทุกคน					
32. ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้					
33. ฉันไม่มั่นใจว่าฉันจะมีพลังมากพอที่จะบริการลูกค้าทุกคนให้ประทับใจ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
เพียงคำตอบเดียว

คำถาม	การแสดงพฤติกรรม				
	สม่ำเสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคย
1. ฉันจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้ลูกค้าสะดวกแก่การใช้งาน เช่น ปากกา เครื่องคิดเลข โทรศัพท์					
2. ฉันมีการจัดเตรียมเอกสารแนะนำบริการและผลิตภัณฑ์ ที่มีรายละเอียดชัดเจน					

คำถาม	การแสดงผลพฤติกรรม				
	สม่ำเสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคย
3. ฉันสามารถให้บริการลูกค้าได้ตรงตามข้อกำหนดคุณภาพในการบริการของธนาคาร					
4. ฉันสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
5. ฉันเต็มใจที่จะให้บริการตามความต้องการของลูกค้า					
6. เมื่อลูกค้าร้องขอความช่วยเหลือ ฉันสามารถให้การช่วยเหลือในทันที					
7. ฉันมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าตลอดเวลา					
8. หากลูกค้ามีคำถามหรือข้อสงสัยฉันสามารถให้คำตอบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					
9. ฉันอธิบายลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ					
10. ฉันสามารถให้ข้อมูลในการบริการที่ถูกต้อง เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าได้					
11. ฉันสามารถวางตัวให้เหมาะสมตามสถานการณ์ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการบริการได้					
12. ฉันพยายามทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนเพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม					
13. ฉันสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละคน					
14. ฉันคำนึงถึงความแตกต่างของลูกค้า เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ขอกราบขอบพระคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ : นายกิตติโชติ วุฒิวรสิน
 ชื่อสารนิพนธ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงาน
 ธนาคารพาณิชย์
 สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

ประวัติ

ประวัติส่วนตัว เกิดวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๓๕ ปัจจุบันอาศัยอยู่บ้านเลขที่ ๘๑ หมู่บ้าน
 เศรษฐกิจ แขวงบางแคเหนือ เขตบางแค กรุงเทพฯ ๑๐๑๖๐

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย จากโรงเรียน
 ทวีธาภิเศก และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาการโฆษณา
 มหาวิทยาลัยสยาม จบปีการศึกษา ๒๕๕๖

ประวัติการทำงาน ปัจจุบันทำงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่การตลาด บริษัท ธนาคารกรุงเทพ
 จำกัด มหาชน