ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*

THE FACTORS RELATE TO JOB BURNOUT OF AIS CUSTOMER SERVICE STAFF IN THE NORTHEAST THAILAND

ปิยะ บุญอบ[1], รังสรรค์ โฉมยา[2]
Piya Bon-op[1], Rungson Chomeya[2]
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม[1,2]
Mahasarakham University[1,2]
Email : piyanewla@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจากพนักงาน 166 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ถดถอย

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านรับรู้ต่อความสามารถของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจภาคตะวันออกเฉียงเหนือส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงาน ปัจจัยด้านสัมพันธ์ภาพของพนักงาน ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารของพนักงาน และปัจจัยด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จของพนักงานไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำสำคัญ : ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน; พนักงานบริการลูกค้า; ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

---

*Received: June 21, 2022; Revised: September 2, 2022; Accepted: September 8, 2022

ABSTRACT

The purpose of this research was to study factors affecting job burnout of AIS customer service staff in the Northeastern region. For samples used in this research, we chose a specific model from 166 employees. The statistics used for the analysis were descriptive statistics to analyze personal data. Analyzed by distribution of frequency, percentage, mean and standard deviation. and using regression analysis.

The results revealed that the perceived factor affecting the ability of customer service personnel in the Northeastern region affects the burnout of AIS customer service personnel. Northeastern region was statistically significant. For the factors of the nature of the work of the employees Employee Relational Factors Perceived Factors on Employee Management System And the perceived factor on employee success did not affect the job burnout of AIS customer service staff in the Northeastern region.

Keywords : Job Burnout; Customer Service; Northeast

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้เห็นความสำคัญในเรื่องสุขภาพอนามัย สภาวะทางจิตวิทยา ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและมีความตระหนักถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อการมีสุขภาพที่ดีและการปรับเปลี่ยนลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จะส่งผลให้มีความสุขในการทำงานและต่อการปฏิบัติงานที่ดี ลดอัตราการลา การขาดงาน เพื่อประโยชน์สูงสุดที่องค์กรจะได้รับ พนักงานคือทรัพยากรหลักที่ทำให้องค์กรดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งพนักงานที่ดีนั้นอาจต้องมีสุขภาพที่แข็งแรง ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขยัน อดทน มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีทัศนคติที่ดี มีกำลังใจในการพัฒนาความสามารถและประสิทธิภาพของตนได้ดียิ่งขึ้น เพื่อความดำรงอยู่ขององค์กรท่ามกลางการแข่งขันทางธุรกิจที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น การที่จะให้องค์กรประสบผลสำเร็จได้นั้น พนักงานถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน อย่างไรก็ตามการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง และความเข้มงวดขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีจำนวนพนักงานอยู่อย่างจำกัด ประกอบกับพฤติกรรมความคาดหวังของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลให้พนักงานมีปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น เกิดความกดดันต้องเร่งรีบทีมงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้งานสำเร็จทันกับความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ยังมีปัจจัยทางจิตสังคมอื่น ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่ส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน จนเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานซึ่งสรุปได้ว่าสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ ภาระงานที่มากเกินไป (Overload) ซึ่งหมายความถึง ความต้องการในงานที่มากเกินไปกว่าข้อจำกัดที่มนุษย์จะรับได้ภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นมีความสัมพันธ์สอดคล้องกันกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยเฉพาะในด้านของความเหนื่อยล้า(Maslach, Schaufeli and Leiter, 2001) ความเหนื่อยหน่าย

ในการทำงานเป็นผลที่สนองตอบในระยะยาวต่อตัวกระตุ้นความเครียด (Stressors) ที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งถือเป็นผลเสียอย่างยิ่งต่ออาชีพที่มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเช่น งานด้านการให้บริการ ด้านการศึกษา และการดูแลด้านสุขภาพ(Maslach, 1978) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานหรือ Job burnout เป็นความรู้สึกอ่อนล้าทั้งด้านร่างกาย อารมณ์และจิตใจ ซึ่งเป็นอาการของการทุ่มเทพลังและทรัพยากรด้านอารมณ์และจิตใจทั้งหมดไปกับการทำงาน จนเกิดความรู้สึกเหนื่อย อ่อนล้า ท้อแท้หมดกำลังใจ อาจเกิดความคับข้องใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป ความรู้สึกนี้เป็นพื้นฐานของความเครียดในบุคคลด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ถ้าเกิดขึ้นเป็นเวลานานติดต่อกันอาจทำให้เกิดผลเสียทั้งด้านร่างกายและจิตใจเช่น ร่างกายเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย นอนไม่หลับ โมโหง่าย ก้าวร้าว มีอารมณ์ฉุนเฉียว เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลทำให้ไม่อยากมาทำงาน ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดงาน หรือขั้นรุนแรงถึงกับอยากลาออกจากงานได้ โดยความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะเริ่มจากความอ่อนล้าทางอารมณ์การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นและนำไปสู่ความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพนอกจากนี้ธรรมนาถ เจริญบุญ (2554) จิตแพทย์ได้กล่าวถึงผลเสียของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไว้ว่า มีความสำคัญต่อทั้งตัวบุคคลและองค์การ เพราะก่อให้เกิดผลเสียหลาย ๆ ด้านโดยในแง่ของร่างกายพบว่า คนที่มีภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะขาดงานบ่อย มีอัตราการลาป่วยมากกว่าคนทั่วไปถึง 2-7 เท่า โดยโรคที่พบบ่อย ได้แก่ ปวดศีรษะ โรคระบบทางเดินอาหารและไข้หวัดส่วนในแง่ของอารมณ์คนที่มีภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานนั้นมักจะโกรธง่าย ขี้หงุดหงิด มีสีหน้าไม่รับแขก ซึ่งก็มักจะก่อให้เกิดปัญหาทั้งกับผู้ร่วมงานและลูกค้า นอกจากนี้คนกลุ่มนี้ยังมักจะแยกตัวไม่สุงสิงกับผู้ร่วมงาน ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงานขาดความคิดริเริ่มที่จะพัฒนาสิ่งใหม่ ๆจนทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรแย่ลง และสุดท้ายหากเป็นมาก ๆ ก็จะเป็นโรคซึมเศร้าได้ (Depressive Disorder) หรืออาจจะลาออกหรือเลิกทำงานไปเลย

ปัจจุบันกรมสุขภาพจิตระบุว่าที่ประชุมองค์การอนามัยโลก (WHO) ที่เมืองเจนีวา สวิตเซอร์แลนด์มีมติพิจารณาให้ภาวะความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (Burnout) เป็นสภาวะที่ต้องได้รับการรักษาในทางการแพทย์เป็นครั้งแรกในคู่มือวินิจฉัยและจัดประเภทของโรคระหว่างประเทศ (The International Classification of Diseases) หรือ ICD-11 อาชีพหรือลักษณะงานที่ต้องให้บริการหรืองานที่มีข้อเรียกร้องจากงานสูงหรือทรัพยากรสนับสนุนบุคคลในการทำงานที่ไม่เพียงพอจัดเป็นลักษณะงานที่อาจเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานได้ง่ายดังนั้นแต่ละองค์กรจึงมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดขององค์กรคือทรัพยากรมนุษย์ การที่งานจะสำเร็จได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยพนักงานที่ลงมือปฏิบัติงานต่าง ๆ ในการสร้างผลผลิต ผลกำไรการรักษาคุณภาพหรือการบริการที่ดีองค์กรต่าง ๆ จะมุ่งเน้นพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้พนักงานมีความสามารถและมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสามารถเป็นกำลังสำคัญในการสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรได้โดยพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรเป็นเรื่องที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและติดตามอย่างใกล้ชิดอย่างไรก็ตามในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทั้งด้านการบริหารงาน สังคม เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และการเมืองส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อม การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ในปัจจุบันมีความซับซ้อนและการแข่งขันกันมีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ

ดังนั้น องค์กรก็จะต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างเต็มที่ทุกองค์กรต่างมุ่งเน้นไปที่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการสร้างผลงานที่มีคุณภาพ เพื่อสร้าง

ความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าคู่ค้า นักลงทุน และพันธมิตรทางธุรกิจ เป็นต้น ทั้งนี้ก็เพื่อความอยู่รอดและความเจริญเติบโตขององค์กรอย่างมั่นคง ยั่งยืน เพราะคนเปรียบเสมือนกลไกสำคัญที่จะดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร(วัลลภ วิชาเจริญสุข, 2557)อย่างไรก็ตามตามที่ได้กล่าวข้างต้นว่า การดำเนินธุรกิจของทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทใด ต่างก็มีความมุ่งหวังในผลกำไรและผลประโยชน์ทางธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรในการที่จะมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลทำให้พนักงานภายในองค์กรต้องเผชิญกับสิ่งต่าง ๆ มากมาย เช่น การประชุมวันละหลายๆ ครั้ง การโดนหัวหน้างานตำหนิทั้งที่ทำงานเต็มที่แล้ว การแบกรับภาระงานที่หนักซึ่งต้องปั่นงานให้เสร็จทันตามกำหนดจนไม่มีเวลาพักผ่อน เร่งรีบกับชีวิต เป็นต้น ซึ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการกระทำเพื่อตอบสนองมาสู่ความสำเร็จขององค์กรทั้งสิ้น จึงทำให้พนักงานต้องเผชิญกับภาวะเครียดและกดดันติดต่อกันเป็นเวลานาน ๆ หรือเป็นประจำทุกวัน ย่อมส่งผลให้บุคลากรเกิดอาการอ่อนล้าทั้งกายและใจ รู้สึกหมดเรี่ยวแรง มีความอดทนต่องานที่รับผิดชอบต่ำลง ไม่อยากทำงาน จนถึงขั้นขาดพลังในการดำรงชีวิต อาการเหล่านี้เรียกว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) ซึ่งเป็นอาการทางจิตวิทยาของบุคคลที่เกิดความเครียดจากการทำงานและสะสมจนเรื้อรัง

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้กรณีศึกษาของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนืออันเนื่องจากพนักงานบริการลูกค้าต้องเผชิญกับการแก้ไขปัญหาความไม่พอใจของผู้ใช้บริการ หรือการตำหนิตลอดเวลาและทั้งวัน ซึ่งอาจจะส่งผลต่อจิตใจหรือความรู้สึกภายในที่อาจจะตกอยู่ในภาวะหมดไฟ เพราะพนักงานเหล่านี้หน้าที่หลักในการดูแลเครือข่ายตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ลูกค้าใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่ให้เกิดปัญหาจากลักษณะการทำงานที่มีการแข่งขันสูงและต้องเผชิญกับความกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงานเช่นกันจึงมีโอกาสสูงที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามมาดังนั้นผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรด้านการบริหารงานบุคคล ในการสร้างมาตรการและพัฒนาวิธีรับมือกับความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อป้องกันให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือในภาพรวม และในกลุ่มย่อยที่จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน สถานภาพ รายได้ ภาระครอบครัว

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

3.1 เพื่อนำผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือกำหนดกลยุทธ์ด้าน การบริหารงานบุคคลนำเสนอผู้บริหารได้ตระหนักถึงปัญหาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นที่มาของปัญหาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหา เพื่อลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต่อไป

4. วิธีดำเนินการวิจัย

ผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยดังนี้ 1) ขอบเขตด้านประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจากพนักงานประจำของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 142 คนและพนักงานสัญญาพิเศษ จำนวน 24 คน ทั้งหมด 166 คน ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2564 ตำแหน่งพนักงานประจำ 142 คน และตำแหน่งพนักงานสัญญาพิเศษ 24 คน โดยผู้วิจัยจะใช้วิธีส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากประชากรที่เป็นพนักงานทั้งหมด 2) ขอบเขตด้านตัวแปร การวิจัยในครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือเท่านั้น 3) ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) 4) ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 ถึงมิถุนายน 2564

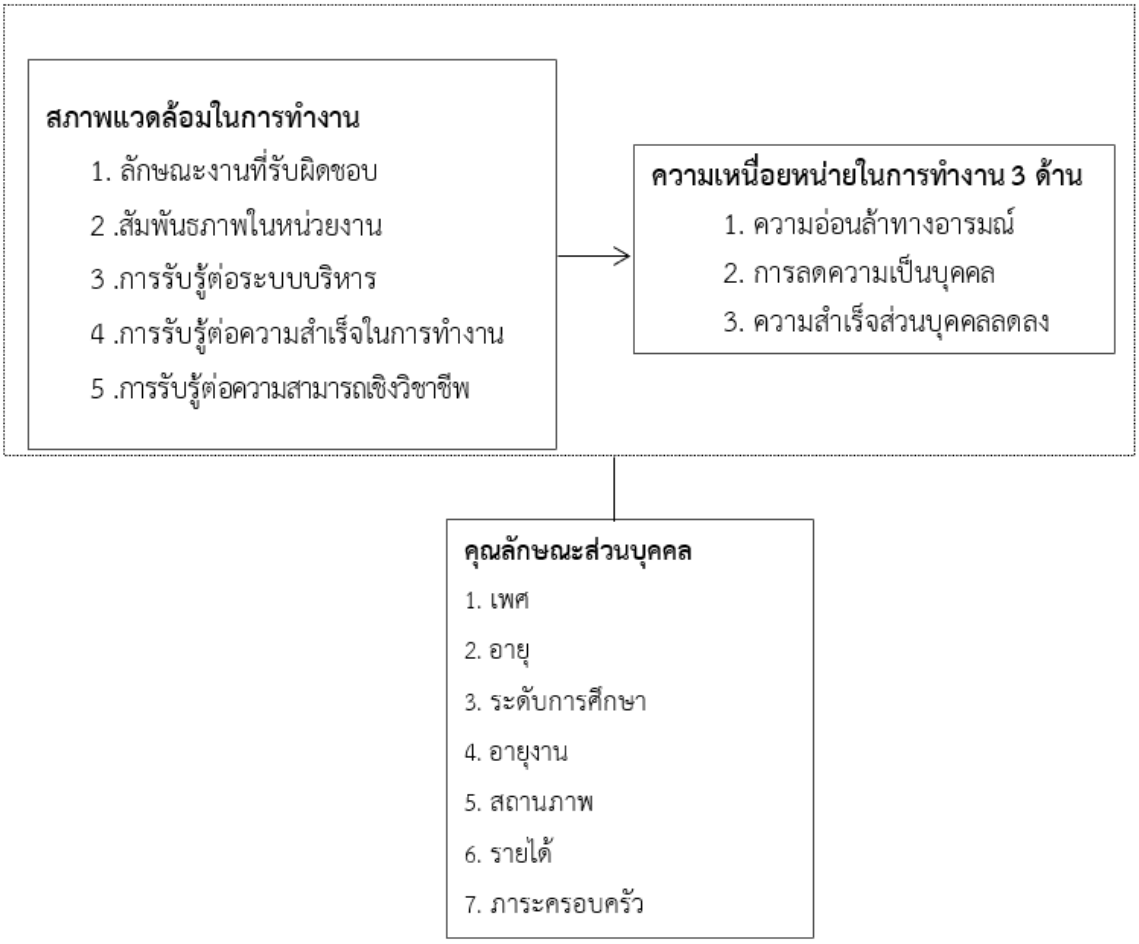
ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล ตามระเบียบวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หลังจากผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนและเวลาที่กำหนดไว้แล้ว ทำการตรวจให้คะแนนและลงรหัส เตรียมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความแตกต่างของสถิติของการวิจัยครั้งนี้ใช้ความเชื่อมั่นที่ระดับ .05 (= 0.5) เป็นเกณฑ์การยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้ คือ

1) ใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบบริหารด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเองและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยการหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) ใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ตัวแปรปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งในภาพรวมและในตัวอย่างกลุ่มย่อย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

5. ผลการวิจัย

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน เพศ พบว่า พนักงานตำแหน่งบริการลูกค้าของเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีเพศหญิง ร้อยละ 80.10 และเพศชาย ร้อยละ 19.90 อายุ พบว่า พนักงานตำแหน่งบริการลูกค้าของเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีอายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 2.40 อายุ 25-35 ปี ร้อยละ 72.30 อายุ 36-45 ปี ร้อยละ 21.70 และมีอายุมากกว่า 45 ปี ร้อยละ 3.60 ตามลำดับระดับการศึกษา พบกว่า พนักงานตำแหน่งบริการลูกค้าของเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จบระดับปริญญาตรี ร้อยละ 97.60 และจบระดับปริญญาโท ร้อยละ 2.40 สถานภาพ พบว่า พนักงานตำแหน่งบริการลูกค้าของเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โสด ร้อยละ 68.70 และสมรส ร้อยละ 30.70 อายุงาน พบว่า พนักงานตำแหน่งบริการลูกค้าของเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อายุงาน 1-6 ปี ร้อยละ 56.60 อายุงาน 7-12 ปี ร้อยละ 27.10 อายุงาน 13-18 ปี ร้อยละ 9.60 และอายุงาน 19 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 6.60 มีรายได้และรายจ่ายประจำของท่านเป็นอย่างไร พบว่า พนักงานตำแหน่งบริการลูกค้าของเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีเงินเหลือออม ร้อยละ 13.90 เพียงพอใช้ ร้อยละ 36.70 ไม่ค่อยจะเพียงพอ/บางเดือนไม่เพียงพอ ร้อยละ 38.00

และไม่เพียงพอและเสาะแสวงหารายได้เพิ่มเติม ร้อยละ 11.40 และภาระครอบครัว พบว่า พนักงานตำแหน่งบริการลูกค้าของเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีภาระ 82.50 และไม่มีภาระ 17.50

5.2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งในภาพรวมและในกลุ่มย่อยประเภทต่าง ๆ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลจากการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านการรับรู้ต่อระบบการบริหาร ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน และด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ พบว่า ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านการรับรู้ต่อระบบการบริหาร ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงานอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ อยู่ในระดับไม่ดี จากการวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่ 2 ด้านการลดความเป็นบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่ 2 ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง อยู่ในระดับมาก

5.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของตัวอย่างในภาพรวม พบว่า สหสัมพันธ์ของลักษณะงาน สัมพันธ์ภาพ รับรู้ต่อระบบ รับรู้ต่อ และรับรู้ต่อความสามารถ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 1 สหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ของลักษณะงาน สัมพันธ์ภาพ รับรู้ต่อระบบรับรู้ต่อ และรับรู้ต่อความสามารถ

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

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

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

ตารางที่ 2 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ (Model 1)	b	β
(Constant)	2.26	
1. ลักษณะงาน	-.03	-.04
2. สัมพันธภาพ	-.03	-.09
3. รับรู้ต่อระบบบริหาร	-.07	-.17
4. รับรู้ต่อความสำเร็จ	-.08	-.18
5. รับรู้ต่อความสามารถ	.30	.55
$R = .52$, $R^2 = .27$, Adjust $R^2 = .24$, $F = 11.81$, Sig. F = .00*		

จากวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า การวิเคราะห์ตัวแปรเชิงอิทธิพลในเรื่องส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) โดยกำหนดให้ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ประกอบด้วย 1. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ 2.สัมพันธภาพในหน่วยงาน 3. การรับรู้ต่อระบบบริหาร 4. การรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน 5. การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพเป็นตัวแปรอิสระในขณะที่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรตาม ในภาพรวมนั้นปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานร้อยละ 52 ($R = .52$) สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรตามได้ร้อยละ 27($R^2 = .27$) โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ (t-value = 7.08) และพิจารณาจากค่า Unstandardized Coefficients b พบว่าเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเพิ่มขึ้น.30 หน่วย จึงสรุปได้ว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ปฏิเสธ H0; ยอมรับ H1) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ที่ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่ามีประเด็นมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือไม่สอดคล้องกับ สสิพรรธน์ นิลสงวนเดชะ (2558) ศึกษาภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์กรเภสัชกรรมที่พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ (หญิง) อายุ สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่ วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่น ๆ)

และกลวิธีในการเผชิญหน้ากับปัญหาแบบหลีกหนีเกี่ยวข้องกับการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่น ๆ) มีความสัมพันธ์กับด้านไร้ประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อันเนื่องจากพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีลักษณะงานที่ส่งเสริมมากกว่าทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจหรืออาการที่นำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย โดยการมีลักษณะงานที่ส่งเสริมของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทุกพื้นที่

6.2 ปัจจัยด้านสัมพันธภาพของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่สอดคล้องกับ Sakulkoo (2002) ได้ทำการศึกษาเหตุผลในการลาออกและต้องการอยู่ต่อของ พยาบาลแผนกผ่าตัดเปลี่ยนไต พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นสาเหตุของการลาออก ในขณะที่ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในผู้ป่วยความพึงพอใจในแผนก ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน แพทย์และสาเหตุส่วนตัวเป็นสาเหตุให้พยาบาลยังคงทำงานแผนกนี้ต่อไป สำหรับความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการลาออกของพยาบาล แผนกผ่าตัดเปลี่ยนไต อันเนื่องจากสัมพันธภาพในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปกติที่ไม่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส และพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ทุกคนมีสิ่งที่ต้องมุ่งเน้นและ
ให้ความสำคัญกับงานของตนเองมากกว่าการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6.3 ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของBunce และ Sisa (2002) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Age differences in perceived workload across a short vigilที่พบว่าการประเมินด้านการรับรู้ภาระงานของคนงานอาวุโสมีค่าเพิ่มมากขึ้น จากช่วงก่อนและหลังของการทำงาน ทั้งนี้เพราะคนงานอาวุโสต้องการการใส่ใจกับงาน (Attentional Resource)ที่ต้องใช้ความระมัดระวังมากกว่าคนงานที่มีอายุน้อย จึงรู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นภาระมากกว่าด้วยความสามารถที่ต้องเฝ้าระมัดระวังในการทำงานในช่วงเวลาสั้น ๆ เท่ากับที่คนงานอายุน้อยต้องการ แต่มีแนวโน้มว่าผู้สูงอายุมีความต้องการมากขึ้นในด้านความตั้งใจ ดังนั้น การให้การสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อความสะดวกทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับงานจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง
อันเนื่องพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นั้นรับรู้เรื่องระบบของบริษัทที่ถูกวางไว้อย่างถูกต้องเป็นอย่างดีจนไม่เกิดความกังวลใจในการทำงาน

6.4 ปัจจัยด้านรับรู้ต่อความสำเร็จของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรสา ใจจินา (2556)ศึกษาเรื่องอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและการสนับสนุนทางสังคมต่อความเหนื่อยหน่าย ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขผู้รับผิดชอบงานสุขภาพจิตและจิตเวชศาสตร์ในพื้นที่เครือข่ายบริการสุขภาพที่ 3

ที่พบว่า การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติร้อยละ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและถดถอยพหุคูณ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางสังคมอยู่ในระดับปานกลางด้านความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลและด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จส่วนบุคคลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ อันเนื่องจากลักษณะงานที่ทำของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นั้นมีเป้าหมายประสงค์หลักคือคือการให้บริการด้านข้อมูล รวมทั้งโอกาสการเติบโตทางสายงานนี้อาจจะสิ้นสุดหรืออยู่ในวงจำกัดและพนักงานทุกคนล้วนเข้าใจสิ่งนี้จึงส่งผลให้ปัจจัยดังกล่าวไม่ส่งผลต่อเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

6.5 ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อความสามารถของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับผลการศึกษาของวัลลภ วิชาญเจริญสุข (2557) ศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาภาวะหมดไฟและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้ประกอบอาชีพผู้แทนยาที่ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติและได้ลงทะเบียนภายใต้การดูแลของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ พบว่า ปัจจัยด้านความสามารถเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์กับอาชีพผู้แทนยา ความพึงพอใจในอาชีพผู้แทนยา การเคยคิดลาออกจากอาชีพผู้แทนยา และปัจจัยการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟระดับสูงด้านความสามารถในการทำงาน คือ ความสามารถเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์กับอาชีพผู้แทนยา ผู้วิจัยเสนอแนะว่าการฝึกอบรมเรียนรู้เพิ่มเติมในงานที่ตนเองรับผิดชอบอาจช่วยลดระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้แทนยาได้อันเนื่องจากการรับรู้ต่อความสามารถของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หากพนักงานมีการรับรู้ต่อความสามารถของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่สูงส่งผลต่อส่งผลต่อเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อันเนื่องจากพนักงานคิดว่าตนเองมีระดับความสามารถที่สูงกว่างานที่กำลังปฏิบัติอยู่ และคิดว่าตนเองสามารถทำหลายสิ่งหรืองานที่มีความท้าทายที่สูงกว่างานปัจจุบัน

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

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

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

7.2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และสังเกตพฤติกรรมของพนักงานร่วม

ด้วย และการศึกษาในครั้งนี้จำกัดในการศึกษาเพียงแค่ตัวแปร 1. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ 2. สัมพันธภาพในหน่วยงาน 3. การรับรู้ต่อระบบบริหาร 4. การรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน 5. การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพเป็นตัวแปรอิสระในขณะที่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรตาม อย่างไรก็ตามยังคงมีตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่สามารถใช้ในการอธิบายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเช่นกัน

7.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

7.3.1 การให้ความสำคัญปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในสถานการณ์ยังคงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานบริการลูกค้าเอไอเอส อย่างไรก็ตามการที่พนักงานมีการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพที่สูงนั้นก็สามารถนำไปสู่การเพิ่มความเหนื่อยหน่ายในงานอันเนื่องมากจากการที่พนักงานต้องทำงานอยู่ในรูปแบบเดิม ๆ การให้บริการเดิม ๆ ทางบริษัทหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการสร้างทัศนคติหรือความท้าทายในการทำงานเพื่อลดความเหนื่อยหน่ายในการให้บริการลูกค้าลง และการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากับพนักงานบริการลูกค้าเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษาในภาคอื่น ๆ เพิ่มเติมด้วย

8. บรรณานุกรม

ธรรมนาถ เจริญบุญ. (2554). แบบประเมินและแบบคัดกรองภาวะซึมเศร้าในประเทศไทย : ข้อควรพิจารณาในการเลือกใช้. **ธรรมศาสตร์เวชสาร.** 11(4). 667-676.

วัลลภ วิชาญเจริญสุข. (2557). **ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและการจัดการด้านสุขภาพ. คณะแพทย์ศาสตร์ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สสิพรรธน์ นิลสงวน เดชะ. (2558). ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม. **Chulalongkorn Medical Journal.** 60(5). 545-560.

อรสา ใจจินา. (2556). อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล และการสนับสนุนทางสังคมต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขผู้รับผิดชอบงานสุขภาพจิตและจิตเวชในพื้นที่ เครือข่ายบริการสุขภาพที่ 3. **วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์.** 6(1). 2-8.

Bunce, D., & Sisa, L. (2002). Age differences in perceived workload across a short vigil. **Ergonomics.** 45(13). 949-960.

Maslach, C. (1978). The client role in staff burn-out. **Journal of social issues.** 34(4). 111-124.

Maslach, C., Schaufeli, W.B. and Leiter, M.P. (2001). Job burnout. **Annual review of psychology.** 52(1). 397-422.

Sakulkoo, S., Hoffart, N. and Cobb, A.K. (2002). Stress in nurses: Stress-related affect and its determinants examined over the nursing day. **Annals of Behavioral Medicine.** 45(3). 348-356.