



อิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจ
ลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรณีศึกษา: ธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



โดย
นางสาวศรุดา โพธิ์เรือง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

อิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อ
ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรณีศึกษา: ธนาคารแห่งหนึ่งใน
กรุงเทพมหานคร



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

THE EFFECT TO WORK-FAMILY CONFLICT EMOTIONAL EXHAUSTION
AFFECTING TURNOVER INTENTION AMONG BANK EMPLOYEES CASE STUDY :
A BANK IN BANGKOK



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
PROGRAM)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2021

Copyright of Silpakorn University

หัวข้อ อธิพจน์ของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้า
ทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน
ธนาคารกรณีศึกษา: ธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
โดย นางสาวศรุดา โพธิ์เรือง
สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนกฤต สังข์เฉย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

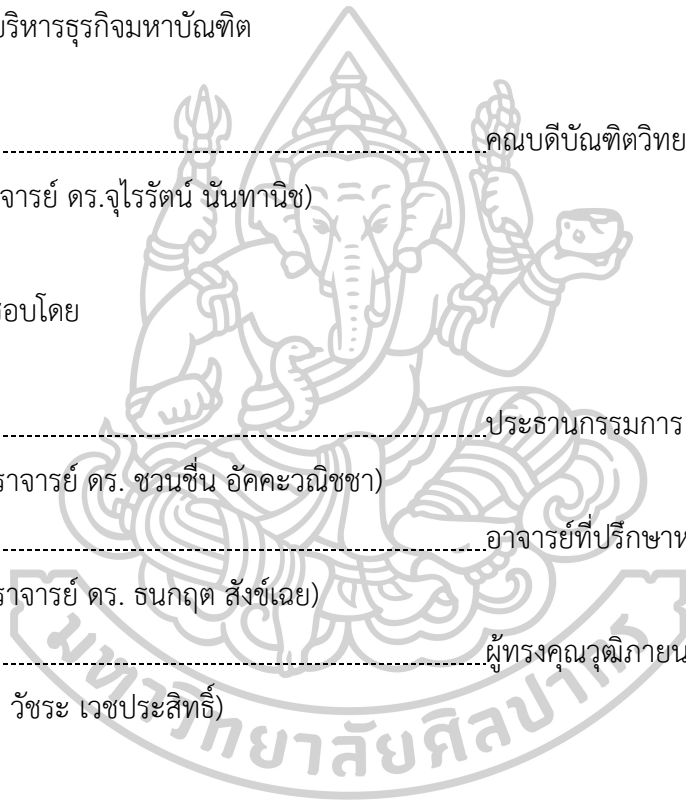
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัครกะวณิชชา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนกฤต สังข์เฉย)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(อาจารย์ ดร. วิชระ เวชประสิทธิ์)



60602723 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว, ความอ่อนล้าทางอารมณ์, ความตั้งใจลาออกจากงาน

นางสาว ศรุตฯ โปธิ์เรื่อง: อิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรณีศึกษา: ธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนกฤต สังข์เฉย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อประเมินระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความตั้งใจลาออกจากงาน (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่ส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่ส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ (4) เพื่อศึกษาอิทธิพลความอ่อนล้าทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย กลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-40 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวแปรด้านความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวและกลุ่มตัวแปรด้านความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งสองกลุ่มตัวแปรสามารถอธิบายการผันแปรของความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้ร้อยละ 42.2 และร้อยละ 41.9 ตามลำดับ ($R^2=0.422$, $R^2=0.419$) และความอ่อนล้าทางอารมณ์พบที่มีความอิทธิพลทางบวกกับความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและสามารถพยากรณ์ความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 57.2 ($\beta=0.572$)

60602723 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : Work–family conflict, Emotional Exhaustion, Turnover Intentions

MISS SARUDA PORUANG : THE EFFECT TO WORK-FAMILY CONFLICT
EMOTIONAL EXHAUSTION AFFECTING TURNOVER INTENTION AMONG BANK
EMPLOYEES CASE STUDY : A BANK IN BANGKOK THESIS ADVISOR : ASSISTANT
PROFESSOR THANAKRIT SANGCHOEY, Ph.D.

The objectives of this research was (1) to evaluate level of work-family conflict, emotional exhaustion and turnover intention (2) to study the influence of work-family conflict side of work interference with family which effect on emotional exhaustion (3) to study the influence of work-family conflict side of family interference with work which effect on emotional exhaustion (4) to study the influence of emotional exhaustion which effect the turnover intention. This research was conducted by a quantitative research approach. The questionnaire was used as a research tool. The samples of this research consisted of 250 employees. Using the statistics that used for analyzing data are frequencies, percentage, mean and standard deviation. Hypotheses were tested with multiple regression analysis. The result found that most of the sample is form female, age 36-40, single status, bachelor's degree, work experienced over 10 years. The hypotheses testing is found the level of work-family conflict, emotional exhaustion and turnover intentions is at a moderated level. The two groups of variables has a positive affected and statistically significant effect on emotional exhaustion. These first group and the second groups of variables could describe the variation of emotional exhaustion at 42.2 and 41.9 percent, respectively ($R^2=0.422$, $R^2=0.419$) and Emotional exhaustion has a positive affected on the turnover intention and could forecast turnover intention at 57.2 percent ($\beta =0.572$).

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” ประสบความสำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนภฤต สังข์เฉย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา ความเอาใจใส่ และได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการชี้แนวทางในการแก้ไขปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น รวมถึงขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัครกะวิษฐา ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.วิษระ เวชประสิทธิ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือ เพื่อแก้ไขปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัครกะวิษฐา อาจารย์ ดร.วงศ์รัตดา วีระไพบุลย์ และอาจารย์ ดร.ทิพวรรณ กำศิริมงคล ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถาม รวมถึงขอขอบพระคุณคณาจารย์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุกท่านที่ให้ความรู้ให้คำแนะนำและประสบการณ์อันมีค่าแก่ผู้วิจัยและขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกคนที่ได้ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจให้กันตลอดมาจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ผ่านไปได้อย่างดี

ขอขอบคุณผู้บริหารและพนักงานธนาคาร ที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุนคอยผลักดันเรื่องการศึกษา และเป็นส่วนสำคัญในความสำเร็จของผู้วิจัยอย่างยิ่งเสมอมา รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่คอยเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ในที่สุด นับเป็นความปิติยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้จัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

นางสาว ศรุตตา โพธิ์เรือง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	12
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	12
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	17
3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา.....	17
4. ขอบเขตของการวิจัย.....	18
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา.....	19
5. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	20
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	22
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว.....	22
2.2 แนวคิดความอ่อนล้าทางอารมณ์.....	37
2.3 แนวคิดความตั้งใจลาออกจากงาน.....	51
2.4 การพัฒนาสมมติฐาน.....	62
2.5 กรอบแนวความคิด.....	68
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	69
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	69

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	72
3.3 การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพการวิจัย	73
3.4 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	75
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	75
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	76
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	80
4.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
4.2 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	99
5.1 สรุปผลการวิจัย	99
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	102
5.3 ข้อเสนอแนะงาน	109
รายการอ้างอิง.....	112
ภาคผนวก	121
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	122
ประวัติผู้เขียน	128

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แนวคิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวแบบหลายมิติ	30
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนพนักงานสำนักงานกลาง ที่ปฏิบัติงานภายในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร.....	70
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานสำนักงานกลาง ที่ปฏิบัติงานภายในธนาคาร พาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร.....	71
ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์หาคุณภาพความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	75
ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	82
ตารางที่ 7 แสดงระดับความคิดเห็นของข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อ ครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา	85
ตารางที่ 8 แสดงระดับความคิดเห็นของข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อ ครอบครัว ที่มีสาเหตุจากความเครียด	86
ตารางที่ 9 แสดงระดับความคิดเห็นของข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อ ครอบครัว ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม	87
ตารางที่ 10 แสดงระดับความคิดเห็นของข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อ การทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา.....	88
ตารางที่ 11 แสดงระดับความคิดเห็นของข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อ การทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียด	89
ตารางที่ 12 แสดงระดับความคิดเห็นของข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อ การทำงาน ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม	90
ตารางที่ 13 แสดงระดับความคิดเห็นของข้อมูลเกี่ยวกับความอ่อนล้าทางอารมณ์.....	91
ตารางที่ 14 แสดงระดับความคิดเห็นของข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน	92

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่าง
งานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคาร
.....93

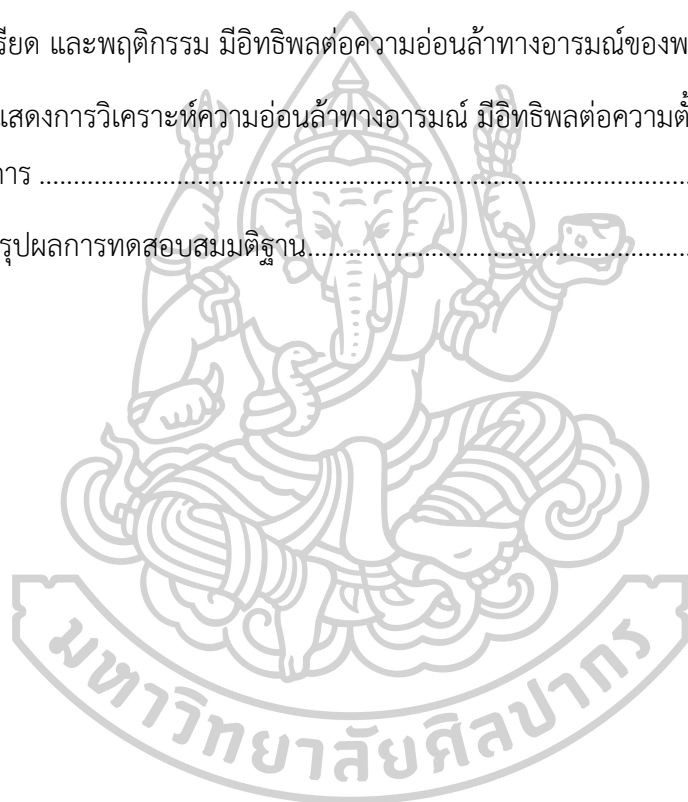
ตารางที่ 16 แสดงค่า VIF และ Tolerance.....94

ตารางที่ 17 แสดงการวิเคราะห์ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่มีสาเหตุจาก
เวลา ความเครียด และพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานธนาคาร.....95

ตารางที่ 18 แสดงการวิเคราะห์ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจาก
เวลา ความเครียด และพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานธนาคาร.....96

ตารางที่ 19 แสดงการวิเคราะห์ความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของ
พนักงานธนาคาร97

ตารางที่ 20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 102



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Mobley (1997).....	54
ภาพที่ 2 กรอบแนวความคิด.....	68



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคการเปลี่ยนผ่านทางเทคโนโลยีเข้าสู่ยุคดิจิทัล เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว สร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ขณะเดียวกันก็เพิ่มความท้าทาย ด้านการแข่งขัน (Technology Disruption) อีกทั้งผู้ประกอบการที่มีศักยภาพก็สามารถเข้ามาแข่งขันกับธุรกิจที่ดำเนินกิจการอยู่เดิมได้ หากเห็นโอกาสทางธุรกิจ นั้นหมายความว่าสถานะการแข่งขันนั้นวันจะยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น ธุรกิจต่างๆ ผู้ประกอบการ ผู้นำองค์กรทั้งภาครัฐ และเอกชน จึงต้องปรับตัวและพัฒนาเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนับเป็นความท้าทายในองค์กรก่อให้เกิดโอกาสและข้อจำกัดต่อการดำเนินงาน ปัจจัยที่สำคัญจะผลักดันให้องค์กรเติบโตและสามารถแข่งขันได้นั้นขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของพนักงาน ภายใต้องค์กรที่จะช่วยกันผลักดันองค์กรให้สามารถยืนหยัดได้ในสถานะการดังกล่าว ดังนั้น องค์กรจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคลและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรู้วิธีการต่างๆที่จะทำให้พนักงานในองค์กรมีความสุขในการทำงานและทุ่มเทให้กับงาน

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญอย่างยิ่งขององค์กร เพราะมนุษย์เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถมีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ อันจะเป็นตัวผลักดันที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้นมีขึ้นอยู่กับเครื่องมือ เครื่องจักรอุปกรณ์ และเทคโนโลยีแต่เพียงอย่างเดียวแต่อยู่ที่คุณภาพของพนักงานที่มีความรู้ความสามารถมีคุณธรรมและจริยธรรม ดังนั้นเมื่อพนักงานมีความสามารถเป็นที่ต้องการขององค์กรต่างๆ การฝึกฝนพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถนั้นต้องใช้ทั้งเวลาและมีค่าใช้จ่ายเข้ามาเกี่ยวข้อง นี่เองทำให้ฝ่ายบุคคลและผู้บริหารในยุคปัจจุบันเล็งเห็นถึงความสำคัญของการรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความสามารถ และการลาออกของพนักงานมากด้วยเหตุผลอันไม่สมควรนั้นก่อให้เกิดผลกระทบในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบต่อองค์กร ซึ่งได้ลงทุนในทรัพยากรบุคคลจำนวนมาก ทั้งงบประมาณค่าใช้จ่าย อุปกรณ์เครื่องมือ เวลา และบุคลากร

เพื่อมุ่งหวังให้บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด โดยเริ่มตั้งแต่การสรรหา คัดเลือก ว่าจ้าง ฝึกอบรมพัฒนาเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการต่าง ๆ รวมทั้งลงทุนไปโดยเสียเปล่าจากการลา การขาดงาน ความล่าช้าและปฏิบัติงานที่ไม่เต็มความสามารถของบุคคล (Bartol & Martin, 1983) ดังนั้นเมื่อบุคลากรลาออกจากงาน องค์กรจึงสูญเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากที่ได้ลงทุนไปแล้วและต้องเสียค่าใช้จ่ายในการลงทุนครั้งใหม่กับบุคลากรที่ต้องหามาทดแทน (Deery and Lverson, 1996; Manley, 1996) ยังส่งผลให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง และประสิทธิภาพการทำงานลดลงบางส่วน จนกว่าจะมีบุคลากรใหม่เข้ามาทำงานแทนจนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Cronk, 1994)

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการลาออกของพนักงาน เช่น นโยบายการบริหาร ด้านลักษณะของงาน ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงด้านความเชื่อทัศนคติ และค่านิยม จากผลการศึกษาของ ดาวเดือน โลหิตปุระ และ ชัยวัฒน์ สมศรี (2561) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของภานุมาส พูนศรัทธา (2549) ได้ศึกษาทัศนคติของคนรุ่นใหม่ต่อปัจจัยที่มีผลกับความตั้งใจในการลาออกจากงานในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความตั้งใจในการลาออกจากงานของคนรุ่นใหม่ในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความพึงพอใจในงาน ทั้งหมด 6 ด้าน คือ ความพอใจโดยรวมด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า ด้านค่าตอบแทน ด้านสมดุลระหว่างงานและชีวิตครอบครัว และด้านการบริหารงานขององค์กร โดยมีความรู้สึกต่อสถานการณ์ตลาดแรงงานเป็นปัจจัยร่วม ซึ่งปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ ความไม่สมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Carlson, Kacmar, & Williams, 2000) การต้องทำงานอย่างหนักจนไม่สามารถจัดการชีวิตของตนให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมและมีความยืดหยุ่นทั้งในเรื่องของการทำงาน ครอบครัว และสังคม สามารถส่งผลให้คนทำงานในภาครัฐกิจธนาการขาดสมดุลชีวิตกับการทำงานได้ ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้มาจากบุคคลในองค์กรเท่านั้น แต่ยังมาจากสมาชิกในครอบครัวของพนักงานที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของพนักงาน ครอบครัวก็มีอิทธิพลสำคัญในการตัดสินใจของพนักงานเกี่ยวกับการทำงานในลักษณะที่ส่งเสริม ให้กำลังใจในการทำงานต่อไปในองค์กร ดังนั้น เมื่อ

พนักงานต้องเผชิญกับสิ่งที่ทำให้เกิดความท้อแท้ เหนื่อยหน่าย จนกระทั่งคิดที่จะลาออกจากงานที่ทำอยู่ จากผลการศึกษาของ ธัญทิพย์ กองม่วง (2558) พบว่า การสนับสนุนงานจากครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความเหนื่อยหน่ายในงานและการตั้งใจลาออกจากงาน มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งพบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านความขัดแย้งที่เกิดจากบทบาทครอบครัวเข้าไปขัดขวางบทบาทการทำงาน และ ด้านความขัดแย้งที่เกิดจากบทบาทการทำงานเข้าไปขัดขวางบทบาทครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกจากงาน

อย่างไรก็ดีสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่บีบรัดและการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น ทำให้ธุรกิจมีความต้องการด้านแรงงานในภาคธุรกิจตลอด 24 ชั่วโมง เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน จากเดิมที่มีเวลาเช้าและเลิกงานตรงเวลาเป็นการทำงานที่เป็นกะเป็นชั่วโมงมากขึ้น พนักงานต้องทำงานเพิ่มขึ้นด้วยการทำงานล่วงเวลา ทำให้มนุษย์วัยทำงานทุกสาขาอาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานสายสนับสนุนในธุรกิจด้านธนาคาร เช่น ฝ่ายจัดการบัญชี ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายกฎหมาย เป็นต้น ต้องทำงานหนักมากขึ้นเกิดความเหนื่อยล้า และเครียด ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การขาดความสุข หรือเกิดความขัดแย้งกับสมาชิกภายในครอบครัว จากผลการศึกษาของสาวตรี ย้อยยิ้ม และ วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์ (2560) พบว่า ความเครียดในการทำงาน ความเครียดในบทบาท และความขัดแย้งในครอบครัว ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน และความต้องการลาออกจากงานของมีคคุเทศก์ ด้านผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลกับความต้องการออกจากงานมากที่สุด และพบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีอิทธิพลเชิงลบกับความต้องการออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ I-An Wang, Bi-Wen Lee, and Shou-Tsung Wu (2017) ผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตั้งใจลาออกจากงาน และพบว่า เมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงานสูง ยังมีแนวโน้มในการตั้งใจลาออกจากงานมากขึ้น นอกจากนี้ เมื่อระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวสูง ส่งผลให้มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย โดยบทบาทการดูแลครอบครัวก็จะส่งผลต่องาน และบทบาทการทำงานก็จะส่งผลต่อครอบครัว ถ้าทั้งสองบทบาทมีความสมดุลกันจะทำให้บุคคลมีการสนับสนุนงานจากครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตส่งผลต่อความสุขในการทำงาน เกิดความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Work-Life Balance) ในทาง

กลับกันหากบทบาททั้งสองไม่มีความสมดุล ก็อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และก่อให้เกิดปัญหาต่อกัน นั่นคือ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict) ซึ่ง Netemeyer and McMurrin (1996) อธิบายว่า ความขัดแย้งระหว่างงาน กับครอบครัวเป็นรูปแบบหนึ่งของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดขึ้นจากความต้องการของงาน การอุทิศเวลา งาน ความตึงเครียดจากงานส่งผลกระทบต่อ การแสดงความรับผิดชอบของครอบครัว หรือความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อ งาน เกิดจากความต้องการของครอบครัว การใช้เวลาร่วมกับครอบครัว และความเครียดที่มาจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อ การแสดงความรับผิดชอบในงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น การที่บุคคลมีหลายบทบาท แต่ละบทบาทอาจขัดแย้งกันได้ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict) เป็นหนึ่งในรูปแบบความขัดแย้งระหว่างบทบาท (Inter-role Conflict) ที่เกิดจากความจำเป็นหรือความต้องการจากบทบาทในการทำงาน และครอบครัว ไม่สามารถเข้ากันได้ ในบางแง่มุม โดย Netemeyer and McMurrin (1996) ศึกษา รูปแบบของความขัดแย้ง ระหว่างงานกับครอบครัว มีลักษณะเป็นสองทิศทาง คือ บทบาทการทำงาน เข้าไปขัดขวางบทบาทครอบครัว (Work Interference with Family : WIF) และบทบาทครอบครัว เข้าไปขัดขวางบทบาทการทำงาน (Family Interference with Work: FIW) ความขัดแย้งแบบ WIF และ FIW ต่างส่งผลซึ่งกันและกัน พนักงานอาจเกิดความขัดแย้งทั้งสองรูปแบบพร้อมกัน โดยสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในงานย่อมส่งผลมายังครอบครัว และท้ายที่สุดก็ส่งผลกลับไปยังงานได้ กล่าวคือ ในขณะที่องค์การคาดหวังให้พนักงานมีความ กระตือรือร้นทุ่มเทเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ และมีความผูกพันในการทำงาน แต่บทบาทใน ครอบครัว ก็ต้องการให้พนักงานรับผิดชอบภาระงานภายในบ้าน มีเวลาร่วมทำกิจกรรมต่างๆ กับครอบครัว

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ก่อให้เกิดอาการอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ จิตใจ และร่างกาย ซึ่งเป็นผลมาจากความเครียดที่สะสมเป็นเวลานานจากการทำงานที่มากเกินไป ซึ่ง Maslach and Jackson (1986) ได้อธิบายว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) คือ ความรู้สึกอ่อนล้า ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ รู้สึกอ่อนเพลียเมื่อคิดว่าจะต้องมาทำงาน ไม่มีแรงที่จะต่อสู้กับอุปสรรค เนื่องจากความอ่อนล้าที่มีอยู่มากเกินไป จนรู้สึกว่าไม่มีความสามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้ ทั้งนี้ ความไม่สมดุลในการรับบทบาทการทำงานและบทบาทด้านครอบครัว ก่อให้เกิดปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อตนเอง ครอบครัว และองค์การ เช่น พนักงานต้องทำงานในวันหยุดซึ่งเป็นการทำงานที่ไม่ใช้เวลา

ทำงานปกติ ทำให้รู้สึกห่างเหินจากครอบครัว เนื่องจากเวลาว่างไม่ตรงกัน ลักษณะงานเช่นนี้ส่งผลด้านลบต่อความสัมพันธ์ในครอบครัวของผู้ปฏิบัติงาน อันเป็นสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว (Work Interference with Family : WIF) และ การที่บุคคลทุ่มเทเวลาให้กับครอบครัวมากเกินไป จนทำให้ไม่สามารถแบ่งเวลาให้กับการทำงานได้อย่างเต็มที่ ก็เป็นสาเหตุหนึ่งของความขัดแย้งที่เกิดจากชีวิตครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน (Family Interference with Work : FIW) ซึ่งหากบุคคลเกิดความขัดแย้งดังกล่าวมากขึ้น ย่อมมีความเสี่ยงด้านสุขภาพ เกิดความเครียด กิจกรรมและความสัมพันธ์กับครอบครัวลดลง ความพึงพอใจในชีวิตต่ำลง (Voydanoff, 1989) ตลอดจนความพึงพอใจในการทำงานลดลง คุณภาพในการทำงานต่ำลง ย่อมมีความเสี่ยงด้านสุขภาพ ความเครียดจนเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่สูงขึ้น จะเห็นได้ว่าความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว (Work Interference with Family : WIF) และ ความขัดแย้งที่เกิดจากชีวิตครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน (Family Interference with Work : FIW) นั้นมีความสัมพันธ์กับ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) สอดคล้องกับผลการศึกษาของYang, Ying, Jialiang, and Lie (2012) พบว่า ทั้งความขัดแย้งที่เกิดจากบทบาทครอบครัวเข้าไปขัดขวางบทบาทการทำงาน (Family Interference with Work : FIW) และความขัดแย้งที่เกิดจากบทบาทการทำงานเข้าไปขัดขวางบทบาทครอบครัว (Work Interference with Family : WIF) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพยาบาลหญิงชาวจีน

ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ส่งผลให้พลังในการทำงานลดลง ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความคิดริเริ่มในการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ จนทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรแย่งลง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และครอบครัวลดลง ความผูกพันต่อองค์กรลดลง มีพฤติกรรมการขาดงานและเกิดความคิดที่จะลาออกจากงาน ดังนั้นเมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) แล้วจะนำไปสู่ความตั้งใจลาออกจากงานในที่สุด

ในสถาบันการเงิน ธนาคารพาณิชย์ ที่มีพนักงานปฏิบัติหน้าที่ในส่วนของสำนักงานกลาง พบว่างานของสำนักงานกลางนั้น จะโดดเด่นด้วยชั่วโมงการทำงานที่นาน ไม่มีเวลาแน่นอน อันเนื่องมาจากหน้าที่ที่ต้องรองรับและการแก้ไขปัญหาต่างๆ จากสาขาของธนาคารทั่วประเทศ พนักงานธนาคารไม่สามารถที่จะรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมตามปกติกับครอบครัวได้ เพราะต้องใช้เวลาร่วมกับการทำงานที่ยาวนาน เห็นได้ชัดว่าพนักงานได้เผชิญกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

เนื่องจากความรับผิดชอบในงานสูง ความกดดันจากการทำงาน บทบาทภาระหน้าที่ที่หนักเกินไป ทำให้ไม่มีเวลาต่อครอบครัว นำไปสู่ผลของภาวะความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความตั้งใจที่จะเลิกจากการทำงานเพิ่มขึ้น ด้วยสาเหตุดังกล่าวข้างต้น การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว เนื่องจากพนักงานถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์กรหรือกล่าวได้ว่าเป็นทุนมนุษย์ที่สามารถสร้างคุณค่าและมูลค่าให้กับองค์กร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะศึกษาถึงอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มีผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ และนำไปสู่ความตั้งใจลาออกของพนักงาน โดยงานวิจัยนี้จะศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานในสำนักงานกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ข้อค้นพบจากผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อสร้างสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ตลอดจนการพัฒนากลยุทธ์เพื่อธำรงรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคาร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่ส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานธนาคาร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่ส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานธนาคาร
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความอ่อนล้าทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคาร

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคาร ที่ปฏิบัติงานสำนักงานกลาง ในกรุงเทพมหานคร จะก่อให้เกิดประโยชน์ทางวิชาการแก่ผู้วิจัยที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจาก

งานของพนักงาน โดยประโยชน์ทางการบริหารจัดการที่สามารถนำไปปรับใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในด้านทรัพยากรบุคคลและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

3.1 ประโยชน์เชิงวิชาการ

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความอ่อนล้าทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ทั้งนี้จะเป็นประโยชน์เชิงวิชาการด้วยการขยายขอบเขตและเพิ่มเติมแนวคิดเกี่ยวกับการลดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวต่อไป

3.2 ประโยชน์ทางการบริหารจัดการ

3.2.1 ผลของการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้กับ ผู้บริหารธนาคารได้ทราบถึงปัจจัยที่มีต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารได้ใช้เป็นหนทางในการแก้ไขป้องกัน และลดความตั้งใจลาออกของพนักงานที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร

3.2.2 ผลของการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้กับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการวางแผนปรับปรุงข้อบกพร่อง และให้ความสำคัญกับบทบาทของพนักงาน รวมถึงการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่จะเกิดขึ้นแก่องค์กร

3.2.3 ผลของการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการนำไปปรับสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตครอบครัวให้มีความสอดคล้องกัน เพื่อลดแนวโน้มการลาออกของพนักงาน

4. ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อให้การศึกษาในครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ โดยทำการศึกษาภายในขอบเขต ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ ผู้วิจัยมุ่งประเด็นการศึกษาเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยจะเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ มีรายละเอียดของการศึกษา ดังนี้

1.1 ระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคาร

1.2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่ส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์และความตั้งใจ
ลาออกของพนักงานธนาคาร

1.3 ปัจจัยที่ทำนายความอ่อนล้าทางอารมณ์ ที่มีสาเหตุจากความขัดแย้งระหว่างงานกับ
ครอบครัวของพนักงานธนาคาร

2. ขอบเขตเชิงพื้นที่

ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานกลาง เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในงานวิจัย คือ พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานใน
สำนักงานกลาง ของธนาคารแห่งหนึ่ง ปีพ.ศ. 2563 จำนวน 625 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในงานวิจัย คือ พนักงานธนาคาร ที่ปฏิบัติงานใน
สำนักงานกลาง จำนวน 250 คน เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของ
Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95% ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ระดับ 0.05
ผลการคำนวณได้ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 244 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้เท่ากับ
250 คน

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2563 – เดือน มิถุนายน พ.ศ.2565 โดย
ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างระหว่างเดือนเมษายน – พฤษภาคม พ.ศ. 2563

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict) หมายถึง ภาวะความลำบากที่จะทำให้เกิดความสมดุลระหว่างบทบาท การมีส่วนร่วมและความต้องการในการทำงานกับชีวิตครอบครัว แบ่งเป็น 6 รูปแบบดังนี้

1.1 ความขัดแย้งจากการทำงาน เข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา (Time-based Work Interference with Family) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานธนาคารต่อภาวะความลำบากที่จะทำให้เกิดความสมดุลระหว่างบทบาท การมีส่วนร่วมและความต้องการในการทำงานกับชีวิตในครอบครัว โดยให้เวลากับบทบาทของการทำงานจนไม่มีเวลาให้กับบทบาทในครอบครัว ไม่ว่าจะเป็นเวลางานที่มากเกินไป ความไม่ลงตัวเรื่องตารางเวลา และการทำหน้าที่ในบทบาทการทำงานที่มากเกินไป

1.2 ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากความเครียด (Strain-based Work Interference with Family) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานธนาคารต่อภาวะความลำบากที่จะทำให้เกิดความสมดุลระหว่างบทบาท การมีส่วนร่วมและความต้องการในการทำงานกับชีวิตในครอบครัว โดยความเครียดที่เกิดจากบทบาทการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นความตึงเครียด ความวิตกกังวล ความเหนื่อยล้า ความฉุนเฉียว เข้าไปขัดขวางหรือแทรกแซงบทบาทในครอบครัว

1.3 ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม (Behavior-based Work Interference with Family) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานธนาคารต่อภาวะความลำบากที่จะทำให้เกิดความสมดุลระหว่างบทบาท การมีส่วนร่วมและความต้องการในการทำงานกับชีวิตในครอบครัว โดยเกิดจากพฤติกรรม ไม่ว่าจะเป็น พฤติกรรม การกระทำ หรือการตัดสินใจในบทบาทการทำงานเข้าไปขัดขวางหรือแทรกแซงหรือไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่ต้องการหรือความคาดหวังของบทบาทในครอบครัว

1.4 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา (Time-based Family Interference with Work) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานธนาคารต่อภาวะความลำบากที่จะทำให้เกิดความสมดุลระหว่างบทบาท การมีส่วนร่วมและความต้องการในการทำงานกับชีวิตในครอบครัว โดยให้เวลากับบทบาทในครอบครัวจนไม่มีเวลาให้กับบทบาทการทำงาน

ไม่ว่าจะเป็นเวลาในการดูแลครอบครัวที่มากเกินไป ความไม่ลงตัวเรื่องตารางเวลา และการทำหน้าที่
บทบาทครอบครัวที่มากเกินไป

1.5 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียด
(Strain-based Family Interference with Work) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานธนาคารต่อ
ภาวะความลำบากที่จะทำให้เกิดความสมดุลระหว่างบทบาท การมีส่วนร่วมและความต้องการในการ
ทำงานกับชีวิตในครอบครัว โดยความเครียดที่เกิดจากบทบาทในครอบครัว ไม่ว่าจะเป็นความตึง
เครียด ความวิตกกังวล ความฉุนเฉียว เข้าไปขัดขวางหรือแทรกแซงบทบาทการทำงาน

1.6 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม
(Behavior-based Family Interference with Work) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานธนาคารต่อ
ภาวะความลำบากที่จะทำให้เกิดความสมดุลระหว่างบทบาท การมีส่วนร่วมและความต้องการในการ
ทำงานกับชีวิตในครอบครัว โดยเกิดจากพฤติกรรมไม่ว่าจะเป็น พฤติกรรม การกระทำ หรือการ
ตัดสินใจของบทบาทในครอบครัวเข้าไปขัดขวางหรือแทรกแซงหรือไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่
ต้องการหรือความคาดหวังของบทบาทการทำงาน

2. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) หมายถึง ความรู้สึกอ่อนล้า ทั้งด้าน
ร่างกายและจิตใจ รู้สึกอ่อนเพลียเมื่อคิดว่าจะต้องมาทำงาน ไม่มีแรงที่จะต่อสู้กับอุปสรรค เนื่องจาก
ความ อ่อนล้าที่มีอยู่มากเกินไป จนรู้สึกว่าจะไม่มีความสามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้

3. ความตั้งใจลาออกจากงาน (Turnover Intentions) หมายถึง ความนึกคิดที่พนักงาน
ธนาคาร ความตั้งใจจะเปลี่ยนงานจากการปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน และมีพฤติกรรมหางานใหม่
เพื่อวางแผน ลาออกจากงานเดิมไปทำงานที่องค์กรอื่น หรือโยกย้ายงานไปที่ทำงานแห่งอื่น ซึ่งเป็นไป
โดยความสมัครใจของพนักงาน อยู่ภายใต้การควบคุมของตนเอง ทั้งนี้ไม่รวมถึงการพ้นจากการเป็น
สมาชิก โดยอยู่ภายนอกการควบคุม เช่น การเกษียณ การตาย การถูกไล่ออก การถูกปลดออก หรือ
การ โยกย้ายภายใน

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นจากเอกสารทางวิชาการต่างๆ ดังนั้นในบทนี้ผู้วิจัยจึงอธิบายถึงแนวคิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความตั้งใจลาออกจากงาน และหลังจากนั้นจะเป็นการอธิบายถึงการพัฒนาสมมติฐาน และกรอบแนวคิดของการวิจัยนี้ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความอ่อนล้าทางอารมณ์
3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน
4. การพัฒนาสมมติฐาน
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict) เป็นแนวคิดที่เกิดจากการที่บุคคลไม่สามารถจัดการชีวิตด้านการปฏิบัติหน้าที่ในบทบาทการทำงานกับบทบาทในครอบครัวให้สมดุลกันได้ ทั้งนี้ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้คำนิยามศัพท์ไว้ได้แก่

2.1.1 ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

Kahn et al. (1964) ให้ความหมายว่า เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการจากงานและครอบครัวของบุคคลไม่สามารถเข้ากันได้ บางครั้งความต้องการทับซ้อนกัน และในบางครั้ง ความต้องการในบทบาทหนึ่งไปขัดแย้งกับความต้องการอีกบทบาทหนึ่ง

Greenhaus and Beutell (1985) ให้ความหมายว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เป็นรูปแบบหนึ่งของความแตกต่างระหว่างบทบาทในการทำงานและบทบาทครอบครัว ไม่สามารถ ดำเนินคู่กันไปได้อย่างเหมาะสม โดยการเข้าไปทำหน้าที่ในบทบาทหนึ่ง อาจทำให้การทำหน้าที่อีก บทบาทหนึ่งทำได้ไม่เต็มที่

Thomas and Ganster (1995) ให้ความหมายว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เป็น รูปแบบของความขัดแย้งทางบทบาท ที่เกิดจากภาระรับผิดชอบในบทบาทหนึ่งส่งผลกระทบต่อ ยังอีก บทบาทหนึ่ง ทำให้การทำหน้าที่ในแต่ละบทบาทไม่สมบูรณ์ เช่น บทบาทการทำงานที่ส่งผลต่อ การทำหน้าที่ในครอบครัว หรือบทบาทการทำหน้าที่ในครอบครัวส่งผลต่อการทำงาน เป็นต้น ความ ขัดแย้ง ดังกล่าว จะมีผลทำให้เกิดความเครียด ภาวะซึมเศร้า การขาดงานและโรคหลอดเลือดหัวใจ

Netemeyer and McMurrian (1996) ให้ความหมายว่า ความขัดแย้งระหว่างงาน กับ ครอบครัวยังเป็นรูปแบบหนึ่งของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดขึ้นจากความต้องการของงาน การ อุทิศเวลางาน ความตึงเครียดจากงานส่งผลกระทบต่อการแสดงควมรับผิดชอบของครอบครัวหรือ ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่องาน เกิดจากความต้องการของครอบครัว การใช้เวลา ร่วมกับครอบครัวและความเครียดที่มาจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อแสดงควมรับผิดชอบในงาน

Kinnunen and Mauno (1998) ให้ความหมายว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับ ครอบครัวยัง เกิดจากการไม่สามารถปรับสมดุลระหว่างภาระรับผิดชอบจากงานและครอบครัวได้ เกิดขึ้น เมื่อ บุคคลต้องแสดงบทบาทหลายๆ บทบาทในเวลาเดียวกัน

Carlson et al. (2000) ให้ความหมายว่า ความขัดแย้งของงานกับชีวิต ครอบครัวยังเป็น รูปแบบของความขัดแย้งที่เป็นผลมาจากความไม่สอดคล้องของบทบาทที่บุคคลแสดงใน ที่ทำงานและ ที่บ้าน ความไม่สอดคล้องที่เกิดขึ้นมีสาเหตุมาจากการนำเวลา ความเครียด และ พฤติกรรมจาก บทบาทหนึ่งไปใช้ในอีกบทบาทหนึ่ง

Dubrin (2002) ให้ความหมายว่า ความขัดแย้งของงานกับชีวิตครอบครัวยังเกิดจากความไม่ สอดคล้องของบทบาทต่างๆ ที่บุคคลแสดงที่ทำงานและที่บ้าน บุคคลต้องแสดงบทบาทแตกต่างกันใน แต่ละสถานที่ ทำให้บุคคลมีบทบาทที่ต้องแสดงมากมาย และในบางครั้งบุคคลมีความจำเป็นต้องแสดง

บทบาทหลายบทบาทพร้อมกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก จึงทำให้บุคคลเกิดความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่แสดงออก

Robbins and Judge (2004) ให้ความหมายว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจากความไม่สัมพันธ์กันระหว่างความต้องการทางครอบครัวและความต้องการทางการทำงาน เนื่องจากเวลาและการทุ่มเทแรงกายแรงใจของบุคคลหนึ่งต่อบทบาทนั้นทำให้ยากต่อการเติมเต็มในทุกส่วนให้กับบุคคลอื่นรอบข้าง

นภาพกรณ์ อุทัยจรัสศรี (2554) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว หมายถึง สภาวะที่บุคคลเกิดความไม่สมดุลในการรับบทบาทด้านการทำงานและบทบาทด้านครอบครัว เนื่องมาจากการมีส่วนร่วมในบทบาทหนึ่ง ทำให้การมีส่วนร่วมในอีกบทบาทหนึ่งนั้นลำบากมากยิ่งขึ้น จนทำให้บุคคลรู้สึกที่ไม่สามารถทำหน้าที่ในบทบาทใดบทบาทหนึ่งได้อย่างเต็มที่ โดยสามารถแบ่งเป็น ชีวิตครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน และการทำงานเข้าไปขัดขวางชีวิตครอบครัว

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว คือ ความไม่สอดคล้องระหว่างบทบาทที่เกิดจากการไม่สามารถสร้างสมดุลให้เกิดขึ้นระหว่างภาระรับผิดชอบในเรื่องของการทำงาน และภาระรับผิดชอบในเรื่องของครอบครัว โดยความไม่สอดคล้องที่เกิดขึ้นอาจมีสาเหตุจากการนำเวลา ความเครียด และพฤติกรรมจากบทบาทหนึ่งไปใช้อีกบทบาทหนึ่งทำให้เกิดการก้าวถ่วงซึ่งกันและกัน จนทำให้บุคคลรู้สึกที่ไม่สามารถทำหน้าที่ในบทบาทใดบทบาทหนึ่งได้อย่างเต็มที่

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีนักวิชาการได้แบ่งแนวคิดออกเป็นหลายแนวคิด ซึ่งในระยะแรก Kelly and Voydanoff (1985) กล่าวถึงรูปแบบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวใน 2 ลักษณะ ได้แก่

1. ความมากเกินไป (Overload) เกิดขึ้นเมื่อความต้องการทั้งหมดต่อเวลาและพลังงานที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมของบทบาทที่หลากหลายนั้นมากเกินไปจนกว่าที่จะกระทำบทบาทได้อย่างเหมาะสม
2. การขัดขวาง (Interference) เกิดขึ้นเมื่อความต้องการที่ขัดแย้งกันสร้างความลำบากใน

การที่จะปฏิบัติตามความต้องการในบทบาทที่หลากหลาย

นักชุกา คำวินิจ (2551) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เป็น สภาวะที่บุคคลเกิดความไม่สมดุลในการรับบทบาทด้านงานและครอบครัว โดยอาจจะมีสาเหตุจาก การทำงานหรือครอบครัวก็ได้ และความขัดแย้งในบทบาทดังกล่าว จะส่งผลกระทบต่อบุคคลในด้านการ ทำงาน และการดำเนินชีวิตในครอบครัว รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มี 2 รูปแบบ คือ ความขัดแย้งจากงานไปสู่ครอบครัว และความขัดแย้งจากครอบครัวไปสู่งาน เช่น เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งมีภาระงานที่มาก มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน มีการเปลี่ยนงาน ไม่ได้รับการสนับสนุน จากองค์กร ทั้งจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อบุคคล บุคคลนั้นจะต้องทุ่มเท และใช้เวลาให้กับการทำงานเป็นส่วนใหญ่ ทำให้เวลาที่จะใช้อยู่กับครอบครัวไม่เพียงพอ จึงเกิดความขัดแย้งขึ้นมาภายในครอบครัว และความขัดแย้งในอีกด้านหนึ่ง คือ เมื่อบุคคลที่มีครอบครัว มีลูกที่ต้องดูแลรับผิดชอบ มีความขัดแย้งในสัมพันธภาพระหว่างคนในครอบครัว ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคคลด้วยเช่นกัน

Greenhaus and Beutell (1985) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความขัดแย้งในบทบาท ความขัดแย้งระหว่างบทบาท และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ดังนี้

1. ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) คือ ภาวะที่ความกดดันจากสองแหล่งขึ้นไปเกิดขึ้น ซึ่งการยอมตามความกดดันด้านหนึ่งทำให้บุคคลไม่สามารถยอมตามความกดดันอีกด้านหนึ่งได้อย่างเต็มที่

2. ความขัดแย้งระหว่างบทบาท (Interrole Conflict) คือ รูปแบบความขัดแย้งในบทบาทแบบหนึ่งซึ่งจะเกิดความกดดันขึ้นจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในบทบาทต่างๆ มีการอธิบายเพิ่มเติมจาก Kahn et al. (1964) ว่าความขัดแย้งระหว่างบทบาท เกิดขึ้นจากการที่ภาระหน้าที่ในการเป็นสมาชิกของกลุ่มหนึ่งไม่สอดคล้องกับภาระหน้าที่ที่เกิดขึ้นจากการเป็นสมาชิกในกลุ่มอื่น เช่น ความต้องการจากบทบาทการทำงานอาจทำให้บุคคลต้องทำงานล่วงหน้า หรือนำงานกลับไปทำที่บ้าน ซึ่งขัดแย้งกับความต้องการจากสมาชิกในครอบครัวที่ต้องการเวลาร่วมกัน นอกจากนี้การเข้าร่วมในบทบาทหนึ่งโดยที่ยังนึกถึงข้อดีของการของการเข้าร่วมอีกบทบาทหนึ่ง จะทำให้บุคคลรู้สึกลำบากใจยิ่งขึ้น

3. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict) คือ ความขัดแย้งระหว่างบทบาทรูปแบบหนึ่งที่เกิดจากความกดดันจากบทบาทการทำงานและครอบครัวไม่สอดคล้องกันในแง่ใดแง่หนึ่ง การเข้าไปมีส่วนร่วมในบทบาทการทำงานอาจทำให้บุคคลรู้สึกลำบากใจมากขึ้น เมื่อพิจารณาถึงข้อดีในการเข้าไปมีส่วนร่วมในบทบาทครอบครัว และในทำนองเดียวกันเมื่อบุคคลเข้าร่วมในบทบาทครอบครัวก็อาจรู้สึกลำบากใจมากขึ้นเมื่อพิจารณาถึงข้อดีในการเข้าไปมีส่วนร่วมในบทบาทการทำงาน

Greenhaus and Beutell (1985) ได้แบ่งแนวคิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวตามสาเหตุของความขัดแย้ง ดังนี้

1. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลา (Time-Based Conflict) คือ การให้เวลากับบทบาทหนึ่งจนบุคคลไม่มีเวลาให้กับบทบาทอื่น ไม่ว่าจะเป็นเวลางาน มากเกินไป ความไม่ลงตัวเรื่องตารางเวลา และการทำหน้าที่ในบทบาทหนึ่งมากเกินไป ความขัดแย้งนี้เป็นไปได้ว่ามีสาเหตุมาจากการเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นในบทบาทหนึ่งจนทำให้ไม่สามารถทำหน้าที่ ในอีกบทบาทหนึ่งได้ หรือบางครั้งบุคคลอาจรู้สึกกังวลใจกับบทบาทหนึ่ง ในขณะที่ทำหน้าที่ในอีกบทบาทหนึ่ง

2. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มีสาเหตุจากความเครียด (Strain- Based Conflict) อาการเครียดที่เกิดจากบทบาทหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็ความตึงเครียด ความวิตกกังวล ความเหนื่อยล้า อาการซึมเศร้า ความเฉื่อยชา หรือความฉุนเฉียว อาจเข้าไปก้าวกายหรือ ส่งผลกระทบต่อ การทำหน้าที่ในบทบาทอื่น ทั้งบทบาทของงานและครอบครัวเป็นตัวทำให้เกิดความเครียดได้ ตัวอย่างของความเครียดจากขอบเขตของงาน ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความไม่ชัดเจนในบทบาท สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอด สภาพแวดล้อมที่กดดันนั้น ทำให้เกิดอารมณ์เชิงลบจากชีวิตในการทำงานไปสู่ชีวิตนอกรงานได้ (Negative Emotional Spillover)

3. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม (Behavior-Based Conflict) พฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ในบทบาทหนึ่งอาจไม่สามารถนำมาใช้ในอีกบทบาทหนึ่งได้ เช่น ผู้บริหารเพศชายมักมีภาพลักษณ์ที่เน้นถึงความเชื่อมั่นในตนเอง มีความมั่นคง ทางอารมณ์แต่บทบาทในครอบครัว เขาจะถูกคาดหวังให้เป็นคนอบอุ่น อ่อนโยน เข้าใจความรู้สึก และไวต่อความรู้สึก หาก

บุคคลไม่สามารถปรับพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความคาดหวังในแต่ละบทบาทได้ บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะเผชิญกับความขัดแย้งระหว่างบทบาท เป็นต้น

Lambert (1990) ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างงานและครอบครัว ไว้ 3 รูปแบบ ดังนี้

1. แบบแบ่งส่วน (Segmentation) หมายถึง งานและครอบครัวแยกออกจากกัน โดยทั้งสองไม่ส่งผลกระทบต่อซึ่งกันและกัน นักวิจัยจึงนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการอธิบาย พนักงานระดับปฏิบัติการที่ไม่มีความรู้สึกผูกพันและไม่พึงพอใจในงาน พวกเขาสามารถแยกงานและครอบครัวออกจากกัน เพื่อจัดการกับความเครียดที่มาจากการทำงาน

2. แบบชดเชย (Compensation) หมายถึง ความพยายามชดเชย เมื่อบุคคล เกิดความไม่พึงพอใจในงาน หรือครอบครัว ก็จะหาความพึงพอใจจากอีกสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นปฏิกิริยาของ บุคคลที่ไม่รู้สึกผูกพัน หรือไม่พึงพอใจต่องาน โดยนักวิจัยได้นำแนวคิดมาอธิบายถึง การที่บุคคลหันเข้ามาหางานมากขึ้น เมื่อประสบกับปัญหาครอบครัว

ความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัวแบบชดเชยนั้น คือการที่บุคคลมีความรู้สึก ผูกพันในสิ่งหนึ่งน้อยลง โดยจะไปเพิ่มความผูกพันกับอีกสิ่งมากขึ้น และยังคงขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นมี ความผูกพันกับสิ่งใดมากกว่ากัน ระหว่างความผูกพันต่องาน กับความผูกพันต่อครอบครัว แต่ในอีกทางหนึ่ง หากความผูกพันในสิ่งหนึ่งมากแล้ว มีผลทำให้ผูกพันในอีกสิ่งน้อยนั้นเรียกว่า การผกผัน (Accommodations) ตัวอย่างเช่น ในการศึกษาเกี่ยวกับประชากรที่เป็นเพศชาย ซึ่งปกติแล้วมักให้ความสำคัญกับงานมากกว่า แต่ถ้าผู้ชายคนไหนมีความผูกพันต่อครอบครัวมาก ก็มีโอกาสนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในงานได้ และการศึกษาในประชากรที่เป็นเพศหญิง ซึ่งผู้หญิงนั้นจะให้ความสำคัญกับครอบครัวมากกว่า ผู้หญิงที่มีความผูกพันต่อครอบครัวมากและมีความผูกพันกับงานน้อยนั้น จะส่งผลให้มีวัตถุประสงค์ในการทำงานเพื่อหาเงินมาใช้จ่ายซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกเท่านั้น

3. แบบถ่ายเท (Spillover) ความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัวแบบ ถ่ายเท มีทั้งทิศทางบวกและลบ เช่น พนักงานอาจนำประสบการณ์ที่เข้ากับลูกอย่างได้ผลมาใช้ในการ ทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ทางบวก ส่วนความสัมพันธ์ทางลบ เช่น ปัญหาจากงานเข้ามากระทบ

กิจกรรมอื่นที่บุคคลรู้สึกลำบากใจในการทำงาน จนแสดงความก้าวร้าวต่อสมาชิกใน ครอบครัว เพื่อนบ้าน หรือบุคคลอื่นๆ เป็นต้น

ขณะที่Muchinsky (1996) มีแนวคิดเช่นเดียวกับกับ Lambert (1990) โดยอธิบายกระบวนการของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ในแง่ของความสัมพันธ์ระหว่างงานและครอบครัว 3 รูปแบบ ได้แก่

1. แบบถ่ายเท (Spillover Model) กล่าวคือ เมื่อสิ่งที่เกิดขึ้นในบริบทการทำงานและบริบทในครอบครัวมีความคล้ายคลึงกัน ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในงานอาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน หรือพฤติกรรมในบทบาทอื่น ทักษะ ความเครียด อารมณ์ และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นที่ทำงาน สามารถถ่ายเทไปสู่ชีวิตครอบครัวได้ และสิ่งที่เกิดขึ้นในครอบครัวสามารถถ่ายเทมาสู่ชีวิตการทำงานได้เช่นกัน ความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัวสามารถถ่ายเทซึ่งกันและกันได้ทั้งทางบวกและทางลบ

2. แบบการชดเชย (Compensation Model) โดยปกติแล้ว บุคคลจะพยายามสร้างสมดุลให้กับชีวิต หากบุคคลมีประสบการณ์ในทางลบในบทบาทใดบทบาทหนึ่ง เขาก็จะพยายามชดเชย หรือทดแทนด้วยการสร้าง หรือแสวงหาความพึงพอใจจากบทบาทอื่นๆ เช่น บุคคลที่ล้มเหลวในชีวิตครอบครัวจะพยายามทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

3. แบบการแบ่งแยกบทบาท (Segmentation Model) จากความเชื่อที่ว่าการทำงานและการทำหน้าที่อื่นไม่มีความเกี่ยวข้องกัน เมื่อบุคคลสามารถแยกหน้าที่การงานออกจาก ชีวิตครอบครัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความเครียดและอารมณ์ทางลบที่เกิดขึ้นในบทบาทหนึ่งจะไม่เข้าไปก้าวก่าย หรือส่งผลกระทบต่อบทบาทอื่นๆ

ต่อมา Netemeyer and McMurrian (1996) ได้นำเสนอรูปแบบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้วยการปรับปรุงแนวคิดของ Kahn et al. (1964) และ Greenhaus and Beutell (1985) โดยจำแนกความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. บทบาทครอบครัวเข้าไปขัดขวางบทบาทการทำงาน (Family Interference with Work) หมายถึง ความไม่สอดคล้องระหว่างบทบาท ที่เกิดจากความขัดแย้งในเรื่องเวลา ความเครียด

และการแสดงพฤติกรรมของการทำหน้าที่ในครอบครัวเข้าไปก้าวร้าวบทบาทการทำงานและกระทบกับความสามารถของบุคคลในการแสดงความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงาน

2. บทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว (Work Interference with Family) หมายถึง ความไม่สอดคล้องระหว่างบทบาท ที่เกิดจากความขัดแย้งในเรื่องเวลา ความเครียด และการแสดงพฤติกรรม ในบทบาทการทำงานเข้าไปก้าวร้าวการทำงานที่ในครอบครัว และกระทบกับความสามารถของบุคคลในการแสดงความรับผิดชอบในครอบครัว

นอกจากนี้ Netemeyer and McMurrian (1996) ได้แบ่งรูปแบบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. ความต้องการทั่วไปของบทบาทที่ได้รับ หมายถึง ความรับผิดชอบ ความ ต้องการความหวัง หน้าที่ และภาระผูกพันที่เกี่ยวข้องกับบทบาทที่ได้รับ
2. เวลาที่ทุ่มเทให้กับบทบาทที่ได้รับ หมายถึง จำนวนของเวลาที่ทุ่มเทให้กับบทบาทใด บทบาทหนึ่งมากเกินไป ทำให้เกิดความขัดแย้งเพราะไม่สามารถทำอีกบทบาทหนึ่งที่ได้รับผิดชอบอยู่ได้
3. ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ได้รับ หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากบทบาทหนึ่งเข้าไปขัดขวางการกระทำในอีกบทบาทหนึ่งที่ได้รับผิดชอบอยู่ เช่น ความหงุดหงิด ความ วิตกกังวล หรือความ ก้าวร้าว เป็นต้น

ในการจำแนกความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ที่เกิดจากสภาวะความไม่สมดุลในการรับบทบาทด้านการทำงานและบทบาทด้านครอบครัว ออกเป็น 2 ด้านนั้น เนื่องจากเกิดจากปัจจัยที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวร้าวครอบครัวเป็นความขัดแย้งที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านการทำงาน เข้ามามีผลกระทบกับความรับผิดชอบในครอบครัว ในขณะที่ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปก้าวร้าวงานเป็นความขัดแย้งที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านครอบครัว เข้ามามีผลกระทบกับการทำงาน เหตุผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Scott et al. (2008) ซึ่งทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้งสองด้าน โดยผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน สถานการณ์บังคับบัญชา รายได้ และความขัดแย้งในบทบาทการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้อุปสงค์จากงาน

(Perceived Work Demand) และการรับรู้อุปสงค์จากงานมีความสัมพันธ์กับภาวะงานเข้ามารบกวนครอบครัว (Work Interfering with Family) ในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวกับครอบครัว ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการดูแลครอบครัว จำนวนบุตรที่ต้องดูแล สถานภาพการสมรส และความขัดแย้งในบทบาทครอบครัว มีความสัมพันธ์กับการรับรู้อุปสงค์จากครอบครัว (Perceived Family Demand) และการรับรู้อุปสงค์จากครอบครัวมีความสัมพันธ์กับภาวะครอบครัวเข้ามาก้าวกายงาน (Family Interfering with Work) จึงสรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้งสองด้านเกิดจากปัจจัยที่แตกต่างกัน

2.1.3 รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

ในปี 2000 Carlson, Kacmar and Williams ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและพบว่าการศึกษาที่ผ่านมาอันยังไม่ครอบคลุมแนวคิดเดิมของ Greenhaus and Beutell (1985) และ Netemeyer and McMurrin (1996) อย่างครบถ้วน เนื่องจากการศึกษาแยกรูปแบบของความขัดแย้ง และสาเหตุของความขัดแย้งออกจากกัน Carlson et al. (2000) จึงนำเสนอแนวคิดที่ผนวกสาเหตุไว้กับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยสาเหตุประกอบด้วย เวลา (Time-based Conflict) ความเครียด (Strain-based Conflict) และพฤติกรรม (Behavior-based Conflict) ซึ่งก่อให้เกิดรูปแบบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวใน 6 ลักษณะ ดังนี้

ตารางที่ 1 แนวคิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวแบบหลายมิติ

สาเหตุ	งานก้าวกายครอบครัว	ครอบครัวก้าวกายงาน
เวลา	งานก้าวกายครอบครัวที่มีสาเหตุจาก เวลา	ครอบครัวก้าวกายงานที่มีสาเหตุจาก เวลา
ความเครียด	งานก้าวกายครอบครัวที่มีสาเหตุจาก ความเครียด	ครอบครัวก้าวกายงานที่มีสาเหตุจาก ความเครียด
พฤติกรรม	งานก้าวกายครอบครัวที่มีสาเหตุจาก พฤติกรรม	ครอบครัวก้าวกายงานที่มีสาเหตุจาก พฤติกรรม

ที่มา : Carlson, Kacmar and Williams , (2000)

1. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ในรูปแบบที่งานก้าวก่ายครอบครัวโดยมีสาเหตุจากเวลา (Time-based Work Interference with Family) คือ รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดขึ้นจากสาเหตุหรือความจำเป็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้ หรือการให้เวลากับ การทำงานมากเกินไป จนเข้าไปก้าวก่ายหรือขัดขวางการทำกิจกรรมหรือความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว

2. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ในรูปแบบงานที่ก้าวก่ายครอบครัวโดยมีสาเหตุมาจากความเครียด (Strain-based Work Interference with Family) คือ รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดขึ้นจากความเครียด หรืออารมณ์ทางลบในรูปแบบต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานเข้าไปก้าวก่ายหรือขัดขวางการทำกิจกรรมหรือความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว

3. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว รูปแบบงานก้าวก่ายครอบครัวที่มีสาเหตุมาจากพฤติกรรม (Behavior-based Work Interference with Family) คือ รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดขึ้นเมื่อ พฤติกรรม การกระทำ หรือการตัดสินใจ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ไม่สอดคล้องหรือเข้าไปขัดขวางการทำกิจกรรมหรือความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว

4. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว รูปแบบครอบครัวก้าวก่ายงานที่มีสาเหตุมาจากเวลา (Time-based Family Interference with Work) คือ รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดขึ้นจากสาเหตุหรือความจำเป็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้ หรือการให้เวลากับครอบครัวมากเกินไป จนเข้าไปก้าวก่ายหรือขัดขวางการทำกิจกรรมหรือความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงาน

5. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว รูปแบบครอบครัวก้าวก่ายงานที่มีสาเหตุมาจากความเครียด (Strain-based Family Interference with Work) คือ รูปแบบของ ความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดจากความเครียด หรืออารมณ์ทางลบในรูปแบบต่างๆ ที่เกิดขึ้นจาก การทำหน้าที่ในครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายหรือขัดขวางการทำกิจกรรมหรือความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงาน

6. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว รูปแบบครอบครัวก้าวก่ายงานที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม (Behavior-based Family Interference with Work) คือ รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรม การกระทำ การตัดสินใจ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำกิจกรรมหรือไม่สอดคล้องกับความรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน

ทั้งนี้ประเภทของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว สามารถแบ่งตามสาเหตุได้แก่ ด้านเวลา ด้านความตึงเครียด และด้านพฤติกรรม หรือแบ่งตามลักษณะบทบาท ได้แก่ จากการทำงานขัดขวางครอบครัว และจากครอบครัวขัดขวางการทำงาน หรืออาจจะแบ่งตามความสัมพันธ์ ได้แก่ แบบแบ่งส่วน แบบชดเชย และแบบถ่ายเท

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว คือ ภาวะความลำบากที่จะทำให้เกิดความสมดุลระหว่างบทบาท การมีส่วนร่วมและความต้องการในการทำงานกับชีวิตครอบครัว ประกอบด้วย 6 รูปแบบ คือ 1) ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลา 2) ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวที่มีสาเหตุจากความเครียด 3) ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม 4) ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานที่มีสาเหตุจากเวลา 5) ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานที่มีสาเหตุจากความเครียด และ 6) ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นแนวคิดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ตามแนวคิดของคาร์ลสัน แค้ดมาร์ และวิลเลียม (Carlson et al., 2000) โดยสรุปการจำแนกความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวประกอบด้วย 6 รูปแบบ คือ 1) ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลา 2) ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวที่มีสาเหตุจากความเครียด 3) ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม 4) ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานที่มีสาเหตุจากเวลา 5) ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานที่มีสาเหตุจากความเครียด และ 6) ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม เนื่องจากแนวคิดนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ ที่มุ่งศึกษาระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว รวมถึงผลกระทบจากอิทธิพลของความขัดแย้งจากสาเหตุที่แตกต่างกัน รวมถึงแนวคิดนี้ได้รับความนิยมนำมาใช้ศึกษากับบริบทของประเทศไทย โดยตัวอย่างงานวิจัยของไทยที่ใช้แนวคิดดังกล่าวได้แก่ งานวิจัยของสมุลรัตน์ ดอกเขียว (2553) งานวิจัยของวชิระ ทองอยู่คง (2557) งานวิจัยของธัญทิพย์ กองม่วง (2558) งานวิจัยของทิพเกล้า นพกุลวงศ์ (2558) และงานวิจัยของเฉลิมวุฒิ เงินทอง (2559)

แนวทางการจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

หน้าที่หลักของบุคคลที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่สิ่งที่สำคัญคือ การทำงานและการดูแลครอบครัว ซึ่งการทำหน้าที่หลักสองประการนี้ได้้อย่างราบรื่นจะส่งผลให้บุคคลดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุขทั้งทางกายและทางจิตใจ บทบาทของครอบครัวในอดีตการทำงานและการหาเลี้ยงครอบครัวถือเป็นหน้าที่ของผู้ชาย ส่วนผู้หญิงมีหน้าที่ดูแลบ้านและเลี้ยงดูบุตร แต่สภาพเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไปทำให้ผู้หญิงต้องออกมาทำงานนอกบ้านมากขึ้น ผู้ชายต้องเข้ามาช่วยรับหน้าที่เลี้ยงดูบุตรหลานและภาระงานบ้าน ความเปลี่ยนแปลงนี้เองเป็นสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ซึ่งต้องมีแนวทางการจัดการปัญหาความขัดแย้งดังกล่าว โดยFriedman and Greenhaus (2011) กล่าวถึง แนวทางการจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว 3 แนวทาง ดังนี้

1. การระบุได้ว่าสิ่งใดมีความสำคัญในชีวิตของตน การตระหนักรู้ในความต้องการของตนเอง ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยจัดการรับมือบทบาทของตนเองได้ ทั้งในด้านบทบาทการทำงานและบทบาททางด้านครอบครัว ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในการจัดสรรเวลาให้กับบทบาทนั้นๆ
2. การยอมรับ และสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นที่ทำงาน ที่บ้าน หรือในชุมชน ทั้งนี้ บุคคลนั้นๆ ต้องระลึกถึงความสำคัญในการเข้าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และให้ความสำคัญกับบุคคลรอบข้าง
3. การตั้งเป้าหมายในการดำเนินชีวิตและการไปให้ถึงเป้าหมายนั้นๆ ทั้งนี้บุคคลควรมีการเปลี่ยนเป้าหมายในชีวิตเป็นครั้งคราว เพื่อเป็นการฝึกการพัฒนาวิธีการในการไปให้ถึงเป้าหมาย อีกทั้งยังเป็นการเปิดรับการเปลี่ยนแปลง การตั้งคำถามกับตนเองว่าอะไรคือสิ่งสำคัญในชีวิต และการคิดหาวิธีเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่ตนเองตั้งไว้

2.1.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

ปัจจัยที่ส่งผลให้ให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวนั้น มีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย ทั้งจากด้านของการทำงานและการดำเนินชีวิตครอบครัว Greenhaus and Beutell (1985) กล่าวถึง ปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีดังนี้

1. ด้านการทำงาน (Work Domain) ความกดดันในด้านบทบาทของการทำงานประกอบไปด้วยเรื่องชั่วโมงทำงานในแต่ละวัน ความยืดหยุ่นของตารางการทำงาน การทำงานเป็นกะ ซึ่งทำให้ขัดแย้งกันในด้านของเวลา นอกจากนี้ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท และตารางเวลาในการทำกิจกรรมต่างๆยังเป็นสาเหตุของความขัดแย้งในด้านความตึงเครียด และความคาดหวังในบทบาทของการทำงานให้รักษาความลับและมีความมุ่งมั่น ซึ่งส่งผลต่อความขัดแย้งในพฤติกรรมอีกด้วย

2. ด้านครอบครัว (Family Domain) ความกดดันในบทบาทการมีส่วนร่วมในครอบครัวในเรื่องของลักษณะบทบาทที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว ลูกเล็กๆที่ต้องดูแล ขนาดของครอบครัว ความช่วยเหลือจากคู่สมรส ทำให้เกิดความขัดแย้งในด้านเวลา ส่วนความขัดแย้งภายในครอบครัวและการขาดความช่วยเหลือจากคู่สมรสจะก่อให้เกิดความขัดแย้งในด้านความตึงเครียด นอกจากนี้ความคาดหวังในบทบาทครอบครัวที่อบอุ่นและเปิดเผยทำให้เกิดความขัดแย้งในด้านของพฤติกรรม

ในขณะที่ Warner (2005) กล่าวถึงปัจจัย 2 ประการที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว คือ

1. สาเหตุจากตัวบุคคล ได้แก่ ความต้องการประสบความสำเร็จในหลายบทบาทของชีวิต คุณลักษณะทางครอบครัว เช่น การไม่ได้รับการสนับสนุนจากคู่สมรส การรับภาระหนักในการเลี้ยงดูบุตร รวมถึงการจัดตารางการทำงาน และความเครียดจากการทำงาน เช่น ความไม่ชัดเจนในบทบาทการทำงาน ปัญหาในการทำงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นแรงกดดันในบทบาทการทำงานและบทบาทครอบครัวบางปัจจัยเกิดขึ้นจากสาเหตุตัวบุคคล เช่น บุคคลต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน จึงอุทิศเวลาให้กับการทำงานและทำงานด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเท ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความตึงเครียดจากการทำงานสูงและเกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมากกว่าบุคคลอื่นๆ

2. สาเหตุจากองค์กร ได้แก่ ปริมาณการควบคุมการทำงาน การสนับสนุนจากองค์กรและหัวหน้างาน รวมถึงปริมาณงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นแรงกดดันในบทบาทการทำงานและบทบาทครอบครัวที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ที่มีสาเหตุจากองค์กร เช่น องค์กรต้องการให้พนักงานอุทิศเวลาให้กับการทำงาน ในขณะที่เดียวกัน ครอบครัวก็ต้องการเวลาจากสมาชิกของครอบครัวเช่นกัน ซึ่งเป็นความต้องการให้แสดงลักษณะสำคัญของแต่ละบทบาท บุคคลจะเผชิญ

กับความขัดแย้งมากขึ้นเมื่อมีบทลงโทษในกรณีผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามความต้องการของทั้งบทบาทการทำงานและบทบาทในครอบครัว เช่น เมื่อหัวหน้างานต้องการให้พนักงานทำงานล่วงเวลา ในขณะที่สมาชิกในครอบครัวต้องการให้กลับบ้านเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน บุคคลนั้นจึงตกอยู่ท่ามกลางการเรียกร้องจากบทบาทการทำงานและบทบาทในครอบครัว ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่ยากลำบาก

2.1.6 ผลลัพธ์ของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

ปัญหาด้านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีเวลาเพียงพอที่จะเอาใจใส่ดูแลครอบครัว ส่งผลให้เกิดการขาดงานที่มากขึ้น จากผลการศึกษาของLehmkuhl and Knill (1999) ในสหรัฐอเมริกาได้ระบุว่า พนักงานที่ประสบปัญหาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีผลทำให้ขาดงาน และมีการตัดสินใจลาออกจากการงานสูง ซึ่งส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายขององค์กรในการจัดจ้าง และฝึกอบรมให้กับพนักงานใหม่ ดังนั้น พนักงานที่มีปัญหาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวสูง จึงน่าจะมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความขัดแย้งต่ำ นอกจากนี้ การทำงานที่มีจำนวนชั่วโมงยาวนานนั้น ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านอาการเหนื่อยล้า ความเครียด และอาการซึมเศร้า ซึ่งล้วนแต่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานต่ำลง ในมุมมองของBurke (1988) ให้ความเห็นว่าผลกระทบหรือผลลัพธ์ของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว มีดังนี้

1. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มากขึ้น พนักงานจะมีความพึงพอใจในงานลดลง และมีความตั้งใจลาออกสูง
2. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มากขึ้นพนักงานจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความแปลกแยกจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานมากขึ้น
3. ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวที่มากขึ้น พนักงานจะมีอาการทางร่างกาย เช่น อาการซึมเศร้า หดหู่ โมโหร้าย และความรู้สึกด้านลบต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัวมากขึ้น
4. ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวที่มากขึ้น มีแนวโน้มที่พนักงานจะเกิดพฤติกรรม การดำเนินชีวิตทางลบและภาวะสุขภาพที่ไม่ดี

ในขณะที่Greenhaus (2002) ศึกษาผลกระทบต่อบุคคลที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว คือ อาการซึมเศร้า อาการหดหู่ วิตกกังวล โมโหร้าย ประหม่า และหวาดกลัว ในเวลาต่อมา Poelmans (2005) มีการศึกษาผลกระทบด้านลบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวไว้อย่างมากมาย โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่มดังนี้

1. ด้านสุขภาพร่างกายและจิตใจ ได้แก่ ความเครียดในบทบาท ความตึงเครียด ความผิดปกติทางร่างกายที่มีผลมาจากจิตใจ (Psychosomatic Symptoms) ความรู้สึกเชิงลบ นอนไม่หลับ วิตกกังวล และภาวะซึมเศร้า เป็นต้น
2. ด้านความพึงพอใจ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวส่งผลลบทั้งต่อความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิต
3. ด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพในการทำงานต่ำ ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน
4. ความผูกพันในทั้ง 2 ด้าน คือด้านการทำงาน เช่น ความเหนื่อยหน่ายในงาน คุณภาพในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน การขาดงานและความตั้งใจลาออก และด้านครอบครัว เช่น ความวิตกกังวล การปฏิบัติบทบาทพ่อแม่ ความพึงพอใจในการแต่งงาน และความตั้งใจหย่าร้าง

จากผลกระทบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. ผลกระทบต่อบุคคลและครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตครอบครัวตกต่ำลง ความพึงพอใจในชีวิตลดลง และขาดความทุ่มเทในการทำงาน
2. ผลกระทบต่อองค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวส่งผลต่อการมาทำงานสาย การออกจากที่ทำงานก่อนเวลา ขาดสมาธิในการทำงาน ขาดความตั้งใจในการทำงาน ขาดความรับผิดชอบในการทำงาน เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน มีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานสูงขึ้น

2.2 แนวคิดความอ่อนล้าทางอารมณ์

ความอ่อนล้าทางอารมณ์ เป็น กลุ่มอาการและเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) องค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) 2) การลดคุณค่าความเป็นบุคคล (Depersonalization) 3) การลดค่าความสำเร็จของตนเอง (Reduced Personal Accomplishment) (Maslach, 1982)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกที่จะนำความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการที่เกิดความตึงเครียดในร่างกายและจิตใจ วิตกกังวล สิ้นหวัง รู้สึกว่าไม่อยากทำงาน และขาดความกระตือรือร้น มาศึกษาเนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่มีความน่าสนใจ อีกทั้งความอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบสำคัญในการเริ่มกระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยจะเกิดขึ้นเป็นอันดับแรกกับตัวบุคคลนั้นๆ และมีแนวโน้มอย่างมากที่จะก่อให้เกิดการตั้งใจลาออกของพนักงานได้

โดยรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ความหมาย แนวคิด ทฤษฎี ปัจจัยเหตุที่ส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ และผลลัพธ์ของความอ่อนล้าทางอารมณ์ ดังนี้

2.2.1 ความหมายของความอ่อนล้าทางอารมณ์

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ไว้ดังนี้

Maslach and Leiter (1997) ให้ความหมายว่า เป็นกลุ่มอาการที่มีความอ่อนเพลีย เหนื่อยล้าทางอารมณ์ จิตใจ หมัดกำลัง ส่งผลให้ตนเองรู้สึกด้อยค่า เกิดทัศนคติในทางลบต่อตนเองและงาน หรือเป็นการตอบสนองต่อการทำงานที่มีความเครียด กัดกร่อน เกร็งเครียดจากการทำงาน จนไม่สามารถปรับตัวหรือเผชิญกับความเครียดนั้นได้

Codes et al. (1997) ให้ความหมายว่า การที่บุคคลรู้สึกล้มเหลวและอ่อนล้าทั้งทางร่างกาย และอารมณ์ ส่งผลให้ขาดความมุ่งมั่นและความใส่ใจในการทำงาน รวมถึงการมีทัศนคติทางลบต่อเพื่อนร่วมงาน และตนเอง

Cooper et al. (2001) ให้ความหมายว่า เป็นสภาวะตึงเครียดทางจิตใจในระดับสูง ซึ่งเป็นผลจากการที่บุคคลต้องใช้พนักงานและทรัพยากรในการจัดการกับสาเหตุของความเครียดต่างๆ อย่างต่อเนื่องจนเกินกว่าบุคคลจะจัดการได้

กิติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ (2548) ให้ความหมายว่า เป็นกลุ่มอาการของความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล และลดความสำเร็จส่วนบุคคลที่เกิดจากการที่ทำงานเกี่ยวข้องกับบุคคล และได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์ เป็นความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้า สิ้นหวังหมดกำลังใจในการทำงานจนถึงการดำรงชีวิตประจำวัน ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล เป็นความรู้สึก และทัศนคติในทางลบที่มีต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ ส่วนความรู้สึกลดความสำเร็จส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกและทัศนคติต่อตนเองในทางลบ มีความเห็น คุณค่าในตนเองต่ำ ไม่มีความภาคภูมิใจในความสามารถและผลการปฏิบัติงานของตน

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์ หมายถึง มิติที่สะท้อนถึงความเครียดภายในตัวของบุคคล ที่ทำให้บุคคลรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน และรู้สึกว่าพลังกาย และพลังใจในการทำงานลดลง เป็นความอ่อนล้าทั้งทางใจ ทางอารมณ์ และทางกายภาพ

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความอ่อนล้าทางอารมณ์

ความอ่อนล้าทางอารมณ์ เป็นมิติหนึ่งของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) จากการศึกษาเกี่ยวกับวิธีการปรับแก้ความเครียดจากการทำงาน และได้มีการศึกษาอย่างกว้างขวางเป็นครั้งแรกในปี ค.ศ.1973 โดย Maslach (1973) ซึ่งเป็นนักวิจัยและอาจารย์ทางด้านจิตวิทยาสังคมพบว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นปัญหาที่มักเกิดขึ้นจากการทำงานของบุคคลที่มีอาชีพให้บริการหลายอาชีพ โดยเฉพาะอาชีพที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ (Interpersonal) กับบุคคลจำนวนมากและอาชีพที่มีความเกี่ยวข้องกับบทบาทที่ก่อให้เกิดความเครียด (Role-related Stressors) Maslach and Jackson (1986) เช่น ตำรวจ นักกฎหมาย ครู ที่ปรึกษา และพยาบาล เป็น แต่ปัจจุบันพบว่าความเหนื่อยหน่ายนี้สามารถเกิดขึ้นได้ในบุคคลทุกอาชีพ (Schbracq, 1996) โดย Freudenberger (1974 อ้างถึง

ใน สวงน ลือเกียรติบัณฑิต, 2542) จิตแพทย์ชาวอเมริกัน เป็นบุคคลแรกที่เริ่มใช้คำนี้ ซึ่งเขาสังเกตเห็นว่าตนเองและเพื่อนร่วมงาน มีอาการเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย เนื่องจากต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก

โดย Maslach and Jackson (1980) ได้แบ่งอาการของความเหนื่อยหน่ายในงานออกเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 ความเหนื่อยหน่ายเริ่มต้นจากความรู้สึกท้อแท้ใจ ต่อมาเกิดความอ่อนเพลียทางร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ นอนหลับไม่สนิท เจ็บป่วยง่าย เป็นต้น

ระยะที่ 2 จะเกิดอาการที่มีระดับความรุนแรงมากขึ้น จะมีอาการตั้งแต่ 2 อย่างขึ้นไป เช่น เปลี่ยนแปลงทัศนคติไปในทางลบต่องานที่ทำ และผู้ร่วมงาน ลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น เป็นต้น อาการในระยะนี้อาจเกิดขึ้นเฉพาะบุคคล หรือเกิดเป็นกลุ่มในหน่วยงานก็ได้

ระยะที่ 3 เป็นระยะสุดท้ายของความเหนื่อยหน่าย ไม่ค่อยพบบ่อยนัก ซึ่งระยะนี้จะเป็นผลรวมของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในระยะที่ 1 และระยะที่ 2 ที่เรื้อรัง โดยไม่สามารถจัดการกับความเหนื่อยหน่ายได้ จะทำให้บุคคลลดคุณค่าตนเองและผู้อื่น เป็นกระบวนการลดความตระหนักถึงคุณค่าของบุคคล ขาดปฏิสัมพันธ์กับผู้คนรอบข้าง ขาดเป้าหมายในการทำงาน ขาดการตอบสนองทางอารมณ์ ไม่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ และพลังงานในการทำงานจะลดลง

ความเหนื่อยหน่ายในงาน ระยะที่ 1 และระยะที่ 2 สามารถกลับคืนสู่ปกติได้ แต่อาจกลับมามีอาการได้อีก หากบุคคลนั้นยังอยู่ในสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมเดิม ส่วนบุคคลที่มีอาการในระยะสุดท้ายนั้น จะไม่สามารถเปลี่ยนกลับไปเป็นปกติได้อีก

ต่อมา Maslach and Jackson (1980) ได้แบ่งกลุ่มอาการของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานออกเป็น 3 ด้านดังต่อไปนี้

1. ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการของความรู้สึกอ่อนเพลีย หมดกำลังใจ ไม่อยากไปทำงาน นับเป็นอาการสำคัญที่เกิดขึ้นในระยะแรกของอาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ถ้าหากอาการดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไข หรือมีแรงจูงใจที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดพลัง

ในการกลับมาเหมือนเดิมได้ ยิ่งจะทำให้มีอาการตามมาที่เลวร้ายลง เช่น รู้สึกหมดกำลังใจในการไปทำงาน มีความคับข้องใจ ไปทำงานสายหรือขาดงานบ่อย ไม่มีความอยากที่จะต่อสู้ แก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคใดๆ อาการเหล่านี้จะรุนแรงมากขึ้น จนเป็นอาการป่วยทางร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดตึงตามร่างกายหรือกล้ามเนื้อ ไปจนถึงอาการทางร่างกายอื่นๆ

2. การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) เป็นอาการที่เกิดขึ้นตามมาจากความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยบุคคลจะเกิดเจตคติด้านลบต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการและบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้อง หากเป็นผู้ที่ทำงานด้านบริการ ก็จะขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่มีจิตใจที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการ หยาบกระด้าง ขาดความสุภาพอ่อนโยน ไม่แยแสต่อคำขอหรือข้อเรียกร้องใดๆ จากผู้รับบริการ ขาดความเมตตา ความเห็นอกเห็นใจ ไร้ซึ่งปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นๆ ถือเป็นอาการที่มีความซับซ้อนมากขึ้นกว่าความเหนื่อยล้าทางอารมณ์

3. การลดความสำเร็จในบุคคล (Reduced Personal Accomplishment) เป็นอาการที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังเอาไว้ มีการประเมินตนเองในด้านลบ ขาดทักษะและเจตคติในการเผชิญกับปัญหาอย่างมีคุณภาพ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดต่ำลง บุคคลรับรู้ได้ถึงความเปลี่ยนแปลงในตัวเอง มีความรู้สึกด้อยประสิทธิภาพ และความสามารถลดลงในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่น ไม่รู้สึกสนุกกับงาน ขาดเป้าหมายในการทำงาน ขาดความภูมิใจในความสามารถหรือผลงานของตนเอง

จากนั้น Leiter and Maslach (2005) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์จะเกิดขึ้นก่อน แล้วไปสู่การเพิ่มของการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น สุดท้ายจะเข้าสู่การลดความสำเร็จในบุคคล ที่ไม่สามารถคาดการณ์การเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจากปัจจัยบุคคลได้ ทั้งเพศ เชื้อชาติ หรือสถานภาพ เพราะยังไม่มีการวิจัยรองรับ แต่คนที่มีภาวะสุขภาพทางจิตใจที่ดี เป็นผู้ใหญ่ที่รับรองกดดันจากงาน มีความสามารถในการร่วมทำงานกับผู้อื่นได้ดีกว่า อีกทั้งพบว่า ความกดดันจากงาน การขาดแคลนทรัพยากรในการทำงาน ถือเป็นสิ่งสำคัญต่อการเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยความเครียดจากงานที่มีสาเหตุจากงานหนัก และความขัดแย้งส่วนตัว การขาดแคลนทรัพยากรในการทำงานเป็นผลจากการควบคุม จัดการ การสนับสนุนของสังคม การใช้ทักษะ การเป็นตัวของตัวเอง และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

Kim, Shin and Swanger (2009) ได้นำเสนอแนวคิด ไว้ดังนี้

1. ความอ่อนล้า (Exhaustion) เป็นอาการเหนื่อยล้าทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ และจิตใจที่ไม่จำเป็นว่าต้นเหตุเกิดจากบุคคลอื่นๆ โดยตรง แต่สันนิษฐานว่า เป็นภาวะแรกที่เป็นตัวกระตุ้นระดับสูง มีองค์ประกอบของบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงานที่ซ้ำซาก อยู่กับงานปริมาณมาก ซึ่งมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2. การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Cynicism) เป็นตัวแสดงให้เห็นว่าบุคคลหนึ่งกำลังแยกตัวออกห่างจากงานที่ทำ มีทัศนคติด้านลบกับงาน กับเพื่อนร่วมงาน และกับบุคคลอื่นๆ ด้วย

3. ความเชื่อมั่นในความสามารถทางวิชาชีพของตน (Professional Efficacy) คือ การขาดงาน หรือการลดความเชื่อมั่นของตนทางด้านอาชีพ ที่มีลักษณะความเชื่อมั่นต่อตนเองต่ำ มักไม่ประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงาน จนกลายเป็นไร้ความสามารถในที่สุด

ในหมุ่่นักวิจัยด้านความเหนื่อยหน่าย ได้มีการพัฒนาแบบจำลองใหม่ๆ ที่ใช้แบบจำลอง Maslach Burnout Inventory เป็นพื้นฐาน และหลักฐานเชิงประจักษ์ที่ได้จากการวัด ตัวอย่างเช่น

1. แบบจำลองเชิงกระบวนการ (Process Model) (Leiter, 1993) ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับแบบจำลองของงานและทรัพยากรในงาน (Job Demands-Resources model; JD-R Model) (Demerouti et al., 2001; Schaufeli and Enzmann, 1998) แบบจำลองเชิงกระบวนการ อธิบายถึงความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นที่เป็นรูปแบบของกระบวนการที่เกิดขึ้นมาตามลำดับ ส่วนการรู้สึกว่าคุณไม่ประสบความสำเร็จนั้น พัฒนาต่างหากออกมาจากสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีขององค์กร

2. แบบจำลองของงานและทรัพยากรในงาน (Job Demands-Resources model; JD-R Model) ความต้องการของงานมีความเชื่อมโยงพื้นฐานต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความเหนื่อยหน่ายในงาน การขาดแคลนทรัพยากรในงาน ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่เกี่ยวข้องกับงาน (Disengagement) ส่วนการรู้สึกว่าคุณไม่ประสบความสำเร็จนั้นไม่รวมอยู่ด้วย (Demerouti et al., 2001) บางทฤษฎีนั้น อยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ทฤษฎีที่ว่าด้วยการบำรุงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากร (Conservation of

Resources Theory) (Hobfoll and Freedy, 1993) โดยทฤษฎีแรกนั้น มุ่งที่การเปรียบเทียบการประเมินสิ่งแวดล้อมทางสังคมการทำงาน เช่น ความยุติธรรมในการทำงาน ส่วนทฤษฎีหลังนั้น ดูเหมือนว่าจะมีอิทธิพลมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของความผูกพันในงาน (Job Engagement) ซึ่งในเบื้องต้นนั้น ได้รับคำนิยามที่ตรงกันข้ามกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยทฤษฎี ได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของการสูญเสียทรัพยากรต่างๆ ในขณะที่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีการพัฒนาขึ้น(Hobfoll and Freedy, 1993) และยังประโยชน์ให้กับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างๆ โดยพื้นฐานการศึกษาถึงความสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ซึ่งกันและกัน รวมไปถึงความสูญเสียต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้วย (Hakanen, 2004)

ทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายส่วนใหญ่ มีพื้นฐานของสมมติฐานเดียวกัน ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของการพัฒนาของความเหนื่อยหน่าย Schaufeli and Enzmann (1998) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบทั่วไปของความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นตามหลักการทฤษฎี ได้แก่

1. การเริ่มต้นของอาการเหนื่อยล้า
2. เกิดอาการผิดปกติอื่นๆ ตามมา
3. อาการนั้นเกี่ยวข้องกับการทำงาน
4. อาการดังกล่าวเกิดขึ้นกับคนธรรมดาที่ไม่เคยมีประวัติทางการแพทย์
5. การลดลงของประสิทธิภาพการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่ท้อแท้สิ้นหวังเนื่องมาจากทัศนคติและพฤติกรรมที่เป็นไปในทางลบ

2.2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์

ปัจจัยที่ส่งผลให้ให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์นั้น นักวิชาการได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีดังนี้ (Maslach et al, 2001)

1. ลักษณะของงานที่มีข้อเรียกร้องในงาน (Job Demand) ที่สูงทั้งในเชิงปริมาณงาน เช่น ความกดดันทางด้านเวลา หรือ จำนวนชิ้นงานที่มากเกินไป และในเชิงคุณภาพของงาน เช่น

ความขัดแย้งในบทบาท และความไม่ชัดเจนในบทบาท ซึ่งข้อเรียกร้องในงานทั้ง 2 ประเภท อาจส่งผลให้บุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานจนเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ขึ้นได้

2. ลักษณะอาชีพที่เน้นการติดต่อและประสานงานกับบุคคลอื่นเป็นหลัก เช่น ครู , พยาบาล เป็นต้น อาจจะต้องเผชิญกับความท้าทายทางด้านอารมณ์มากกว่าอาชีพอื่นเป็นพิเศษ ซึ่งส่งผลให้บุคคลที่ประกอบอาชีพดังกล่าวเกิดความเหนื่อยหน่ายจนเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้ง่าย

3. ลักษณะองค์การ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นภายในองค์การ เช่น การลดจำนวนพนักงาน หรือการควบรวมกิจการ ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อพนักงาน เพราะเกิดการละเมิดสัญญาใจ (Psychological Contract) ระหว่างพนักงานและองค์การ ซึ่งอาจส่งผลให้ในท้ายที่สุดพนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานจนเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้

4. ปัจจัยส่วนบุคคล จากการศึกษาวิจัยพบว่า อายุ เพศ สถานภาพการสมรส เชื้อชาติ และระดับการศึกษา อาจส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ในงานได้ แต่ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำ และอาจถูกปะปนจากผลของตัวแปรอื่นได้

5. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ เช่น บุคคลที่มีระดับความเชื่อมั่นในตนเองอยู่ในระดับต่ำ จะเป็นบุคลิกภาพที่ดูอ่อนแอไม่แข็งแรง ต้องอาศัยผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา ถือเป็นคนที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง ความเชื่ออำนาจในตนที่มีผลมาจากปัจจัยภายนอก (External Locus of Control) รูปแบบการรับมือกับปัญหาที่มีลักษณะหลีกเลี่ยง (Avoidance Coping Style) บุคคลที่มีความไม่มั่นคงในอารมณ์ (Neuroticism) และบุคลิกภาพประเภท A (Type-A personality) มีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานจนเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ในตัวบุคคลเหล่านี้ได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพประเภทอื่น

6.ทัศนคติที่มีต่องาน โดยบุคคลที่มีความคาดหวังต่องานในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะทำงานหนักและมากเกินความจำเป็น ซึ่งเมื่อพยายามในการทำงานที่บุคคลลงทุนลงแรงไปไม่ตรงกับ ความคาดหวังที่มีต่องานได้ บุคคลก็จะมีโอกาสเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานขึ้นได้

แต่อย่างไรก็ตามการที่บุคคลจะเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์นั้น นอกจากจะเกิดจากปัจจัย เหตุที่กล่าวข้างต้นแล้วผู้วิจัยพบว่า ความเครียดในการทำงานยังเป็นอีกหนึ่งปัจจัยเหตุที่ทำให้พนักงาน

เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นสภาพการณ์ทางลบที่ทำให้บุคคลเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดของบุคคลในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน คือ ความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยต่างๆในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ขาดโอกาสก้าวหน้าในงานอาชีพ ความสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่ดี การเมืองในหน่วยงาน เป็นต้น ปัจจัยต่างๆเหล่านี้มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความกดดัน และเมื่อมีความกดดันมากจะทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงานโดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้ศึกษาตามแนวคิดของ (Cooper et al., 2001) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1.ด้านลักษณะงาน คือ งานในหน้าที่ที่รับผิดชอบมีปริมาณมากไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน งานที่กระทำมีความเร่งด่วนและต้องแข่งขันกับเวลา การขาดทักษะ การขาดความสามารถ และการทำงานไม่ตรงกับความสามารถ งานมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไปทำให้เกิดปัญหาในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ งานที่มีความรับผิดชอบสูง ไม่มีความชัดเจนของบทบาทและหน้าที่ ต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ หรือเป็นงานที่ซ้ำซาก จำเจ

2.ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ คือ การขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ การไม่สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงาน การขาดความภูมิใจในผลงาน การไม่ได้รับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องต่างๆ เช่น การหาความรู้เพิ่มเติม การเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งเงินเดือนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่

3.ด้านความสัมพันธ์ คือ ปัญหาที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน และต่างหน่วยงาน ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับผู้บังคับบัญชาทั้งทางตรงและทางอ้อม ในเรื่องของความร่วมมือความช่วยเหลือ ความสามัคคี การยอมรับความสามารถ และคำปรึกษาแนะนำของโครงสร้างหรือหน่วยงานที่สังกัดไม่เหมาะสม การมีปัญหาคาระเมืองในหน่วยงาน การที่พนักงานมีแนวความคิดในการทำงานขัดแย้งกับนโยบายขององค์กร ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม ไม่รับผิดชอบ ไม่ช่วยแก้ไขปัญหา และนโยบายการบริหารไม่ชัดเจน ปัญหาการเข้าใจผิด ลักษณะ

สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม การขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยพบว่า ความเครียดในการทำงาน โดยภาระงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความต้องการในงาน ถือเป็นปัจจัยภายในอย่างหนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุของความเครียดที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ภาระงานที่น้อยหรือมากเกินไป เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดได้ (Frankenhaeuser et al, 1971) อย่างไรก็ตาม ไม่ใช่เพียงแต่งานที่เกี่ยวข้องกับคนที่เต็มไปด้วยความเครียด จะนำไปสู่อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ อาการดังกล่าวนี้สามารถพบในหลายอาชีพที่มีการเพิ่มขึ้นของจังหวะของงาน (Work Pace) และความต้องการของงานที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วได้ด้วย โดยทั่วไปแล้วนั้น ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนั้น จะเชื่อมโยงกับประสบการณ์ที่ต้องทำงานที่หนักมากเกินไป จนกลายเป็นเรื่องเรื้อรังจนเป็นธรรมชาติ รวมไปถึงความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่ต่างกันไป หรือ ระหว่างคุณค่าที่สำคัญต่างๆ กับความคาดหวังของแต่ละบุคคล (Cordes & Doughery, 1993; Jackson, Schwab, & Schuler, 1986; Maslach & Goldberg, 1998) การเน้นย้ำถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับงานในฐานะของรากเหง้าของปัญหาของความเหนื่อยหน่าย ในมิติของอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ เป็นการเน้นถึงธรรมชาติของความเหนื่อยหน่ายที่เป็นกระบวนการ (Process) มากกว่าเป็นสภาวะ (Event) แต่การจะตัดสินว่าพนักงานคนหนึ่งนั้น มีอาการเหนื่อยหน่ายจนเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ในการทำงานหรือไม่นั้น ไม่ใช่จะทำได้โดยง่าย เพราะความเหนื่อยหน่ายจะไม่แสดงตัวชัดเจน ดังนั้น กระบวนการของแต่ละบุคคลก็จะมีทางเหมือนกัน ตามความเห็นของ (Mattingly, 1997) ที่ได้สังเกตอาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่าเป็นรูปแบบของลักษณะอาการที่ซับซ้อน ซึ่งรวมถึงพฤติกรรมและทัศนคติ ที่มีความเป็นเอกลักษณ์ในแต่ละคนด้วย โดยทั่วไปแล้ว ความเหนื่อยหน่ายในงานนั้นสามารถถือได้ว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลโดยเกี่ยวข้องกับงานและปัจจัยต่างๆ ทางสังคม

นอกจากนี้ Maslach and Leiter (1997) และ ปมิตตา เจริญรัตน์อัมพร (2563) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ ในการทำงานมีสาเหตุมาจากความเครียดเรื้อรัง เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับภาวะที่กดดันเป็นระยะเวลานานจากการทำงาน ซึ่งไม่สามารถจัดการความเครียดเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสาเหตุของภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์จากการทำงานมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ แบ่งออกเป็น 2 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยจากตัวบุคคล

1.1 บุคลิกภาพ เช่น บุคคลที่ไม่มีความอดทนอดกลั้น มีความดีใจ ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ มักเกิดความคับข้องใจต่ออุปสรรคในการทำงาน จึงมีโอกาที่จะลดค่าความเป็นบุคคล บุคคล ที่มีบุคลิกภาพที่อ่อนแอ ต้องพึ่งพาผู้อื่นอยู่เสมอ มีความกลัว วิตกกังวลในงานที่ยุ่ยากลำบาก มักขอความช่วยเหลือจากบุคคลข้างเคียง และมักทำงานตามคำสั่งอยู่เสมอ นอกจากนั้น บุคคลที่มีความเชื่อมั่นใน ตนเองและภายนอกตนเองอย่างรุนแรง มีส่วนในการเกิดภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ในการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลที่ เชื่อมั่นในตนเองสูงจะคิดว่าตนเองมีศักยภาพจัดการทุกสิ่งได้ ส่วน บุคคลที่เชื่อมั่นภายนอกตนเองสูงมักจะหวังพึ่งพาสิ่งแวดล้อมภายนอกตลอดเวลา คนกลุ่มนี้จะรู้สึก ล้มเหลวเมื่อพบความผิดหวังไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้

1.2 อายุ เป็นสิ่งที่สามารถสะท้อนถึงประสบการณ์บุคคลที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์ กับบุคคลหลากหลายประเภท รู้จักใช้ชีวิต มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุม รอบคอบ และมีความระมัดระวังมากขึ้น สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า โอกาสในการเกิดภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์จึงน้อยกว่า

1.3 ระดับการศึกษา บุคคลที่มีการศึกษาสูงย่อมมีความคาดหวังในชีวิตสูงตามขึ้น ไปด้วย และมักมีอาชีพการงานที่ต้องใช้ความยุ่งยากซับซ้อนและความชำนาญสูง จึงมีโอกาในการเกิดภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ได้มากกว่า

1.4 สถานภาพสมรส บุคคลที่มีสถานภาพโสดจะมีโอกาสเกิดภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ สูงกว่า บุคคลที่สมรสแล้ว เนื่องจากบุคคลที่มีครอบครัวจะให้ความสำคัญกับงานแตกต่างจากบุคคลที่เป็น โสด และบุคคลที่เป็นโสดจะมีความคิดว่าหน้าที่การงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ ในขณะที่ บุคคลที่สมรสแล้วจะไม่ทุ่มเทยึดงานเป็นสาระสำคัญของชีวิตแต่เพียงประการ เดียว ดังนั้น จึงมีโอกาเสี่ยงกับความล้มเหลวและผิดหวังน้อยกว่าผู้ที่โสด

1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาของ Maslach and Leiter (1997) เกี่ยวกับภาวะความอ่อนล้าทางอารมณ์ พบว่า บุคลากรที่ประกอบอาชีพด้านการบริการสังคมหลาย สาขา อาชีพมักเกิดภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ในการทำงานในช่วง 1-5 ปีของการทำงาน อาทิ กลุ่ม อาชีพที่ให้บริการด้าน จิตเวชมักมีความเหนื่อยหน่ายในช่วงระยะเวลา 1 ปี นักสังคมสงเคราะห์ 1-5 ปี

และอาชีพทนายความ 2-4 ปี ในส่วนของวิชาชีพพยาบาลส่วนใหญ่จะเกิด ความเหนื่อยหน่ายตั้งแต่ ช่วงที่เริ่มเข้าทำงานถึง 2 ปี และจากผลการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า พยาบาลที่ ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐในช่วงหนึ่งปีแรกมีอัตราการลาออกสูงถึงร้อยละ 70

2. ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมบรรยากาศในองค์การที่มีความ พลุกล่านเสียงดัง แสงสว่างไม่เพียงพอหรืออากาศถ่ายเทไม่ทั่วถึง นำไปสู่ผลกระทบต่อสุขภาพกาย และ สุขภาพจิต ตลอดจนความเครียดได้

2.2 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ การมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานติดต่อกันมาก เกินไป การทำงานที่ต้องเผชิญกับความกดดัน ความคับข้องใจจากงาน สถานการณ์ในสถานที่ ทำงานที่มี ความเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพรวมถึงความปลอดภัย การมีตารางการ ทำงานที่ไม่แน่นอน รูปแบบงานที่ขาดการใช้ทักษะ หรือการที่บุคคลได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงกับ ความสามารถหรือไม่ตรง กับความสนใจของผู้ปฏิบัติงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ก่อให้เกิดเป็นความเครียดและ ส่งผลให้เกิดภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ในการทำงานได้

2.3 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การมีสัมพันธภาพทางลบระหว่างเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานด้านบริการที่มีความจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่น และมักพบอุปสรรค ปัญหา จากการทำงานอยู่เสมอ อาทิความขัดแย้ง ซึ่งก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานและ นำไปสู่ ภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ได้

2.4 ระบบบริหาร หน่วยงานหรือองค์การที่มีการจัดการและระบบบริหารที่ไม่มี ประสิทธิภาพ ขาดการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งผล ให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ทราบเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน ขาดการสนับสนุน ขาดการให้โอกาสและ ความก้าวหน้า ในการทำงาน หลีกเลียงการหาหรือพุดคุยเมื่อเกิดปัญหา การไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็ เกิดจากการทำงาน ไม่ให้โอกาสหรืออำนาจในการตัดสินใจ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ บุคคลมีทัศนคติทางลบต่อองค์การ นอกจากนั้น การที่บุคคลไม่ได้รับคำชมเชยเมื่อสร้างผลงานได้ดี รวมถึงได้รับการประเมินผลการ ดำเนินงานเฉพาะทางด้านลบเมื่อทำงานผิดพลาด ก็อาจนำไปสู่ความ กัดดันทางอารมณ์และก่อให้เกิดภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ได้

ทั้งนี้ความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่ต่างกันเป็นปัจจัยเหตุที่ส่งผลให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาศึกษา นั่นคือ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict) เช่น ผลกระทบของการทำงานเป็นกะที่มีต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ พบว่า การสนับสนุนจากครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ซึ่งความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวส่งผลต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้ (Hatinen et al., 2009)

2.2.4 ผลกระทบที่เกิดจากความอ่อนล้าทางอารมณ์

ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดขึ้นกับตัวบุคคลก็จะเกิดผลเสีย ทั้งในด้านสูญเสียพลังงาน สูญเสียความกระตือรือร้น และขาดความเชื่อมั่น จนเกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้Leiter and Maslach (2005) กล่าวถึง ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ที่ประสบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานว่าเป็นสภาวะเรื้อรังของการออกไปทำงานทุกๆวัน บุคคลจะรู้สึกว่าคุณวันทีออกไปทำงานเป็นวันที่เลวร้าย การเผชิญกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นสภาวะวิกฤติที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตการทำงานต่อตัวบุคคล 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการทำให้สูญเสียพลังงาน

บุคคลจะรู้สึกเหนื่อยล้าอ่อนแรงบ่อยครั้ง รู้สึกตึงเครียด หหมดแรง มีปัญหาเกี่ยวกับการนอนหลับ บุคคลอาจจะพยายามหาวิธีหลีกเลี่ยงสภาพปัญหาที่เป็นอยู่ แต่ก็ไม่สำเร็จ ประสิทธิภาพในการจัดการกับข้อเรียกร้องของงานลดลง ในขณะที่ข้อเรียกร้องของงานมีเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทำให้บุคคลรู้สึกหมดสิ้นพลังงานมากขึ้น

2. ด้านการทำให้สูญเสียความกระตือรือร้น

ความคิดทางลบต่างๆ เข้ามาแทนที่ความคิดทางบวกที่บุคคลเคยมีต่อเพื่อนร่วมงาน บุคคลมองสิ่งรอบตัวในที่ทำงานว่าเป็นอุปสรรคในชีวิต เช่น มองลูกค้าเป็นภาระ มองหัวหน้าเป็นสิ่งที่คุกคาม และเบื่อหน่ายเพื่อนร่วมงาน ซึ่งความคิดในลักษณะดังกล่าว ทำให้บุคคลเบื่อกับที่จะทำงาน รู้สึกไม่สนุกกับการทำงานอีกต่อไป

3. ด้านการทำให้ขาดความเชื่อมั่น

เมื่อบุคคลไม่กระตือรือร้นและหมดแรงกับการทำงาน บุคคลจะขาดการมีส่วนร่วมกับงานทำให้บุคคลรับรู้ถึงความสามารถของตนเองลดลง สงสัยในความสามารถของตนเอง บุคคลจะมองตนเองในทางลบอย่างมาก

โดยที่ Schaufeli and Enzmann (1998) ได้สรุปความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยพบว่าพนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานจะมีอาการซึมเศร้าและเกิดลักษณะอาการทางด้านจิตใจที่ส่งผลต่อร่างกายเพิ่มมากขึ้น และยังทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานลดลงอย่างมาก อย่างไรก็ตามการศึกษาเรื่องดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานยังมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่แย่กว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลที่ไม่มีความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยอาการที่อาจพบได้ในบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในงาน คือ ความวิตกกังวล อาการซึมเศร้า หรือการมีความเชื่อมั่นในตนเองลดลง เป็นต้น

ศนิพร ปิยพจนการ (2558) ได้สรุปผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายใน การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ผลกระทบต่อตนเอง ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานก่อให้เกิดความเจ็บป่วย ซึ่งมีสาเหตุมาจากความอ่อนล้าที่เกิดในการทำงาน เช่น นอนไม่หลับ ไม่อยากตื่นมาทำงาน ไม่เกรน ปวดหลัง มีกรดในกระเพาะอาหาร และผลทางจิตใจ เช่น เฉื่อยชา เบื่อหน่าย หมดหวัง รู้สึกผิด หงุดหงิดง่าย มองโลกในแง่ร้าย เป็นต้น

2. ผลกระทบต่อองค์กร บุคคลที่เกิดอาการเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะมีทัศนคติแง่ลบกับตนเอง บุคคลรอบข้าง งาน และองค์กร มีความอดทนอดกลั้นกับสิ่งต่าง ๆ น้อยลง เมื่อเกิดปัญหาที่แก้ไม่ได้ บุคคลจะมีแนวโน้มขาดงานบ่อย ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาด ความพึงพอใจในงาน ขาดความผูกพันต่อองค์กร และลาออกในที่สุด (วิภาวรรณ ตั้งฐานทรัพย์, 2552)

ผลกระทบดังกล่าวก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ไม่ดีของบุคคล เป็นอุปสรรคในการทำงาน ทั้งทางด้านการบริหารและการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น อาการของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นความล้มเหลวในการปรับตัวของบุคคลเพื่อตอบสนองความเครียดที่เกิดจากการทำงาน (สุวิมล นันทปรีชาวงศ์, 2552)

นอกจากนี้ในด้านมิติความอ่อนล้าทางอารมณ์ยังเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายการเกิดปัญหาสุขภาพที่มีผลมาจากความเครียดได้ดีที่สุดอีกตัวแปรหนึ่ง ความเหนื่อยหน่ายในงาน มิติความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีผลกระทบต่องานการปฏิบัติงานและสุขภาพของบุคคล โดยมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการถอนตัวและการขาดงานของบุคคลรวมไปถึงความตั้งใจในการลาออกจากงาน และพฤติกรรมการลาออกจากงาน ทั้งนี้พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายในงาน มีความอ่อนล้าทางอารมณ์แต่ยังคงทำงานให้กับองค์กร จะทำให้ปริมาณ คุณภาพ และประสิทธิภาพการทำงานของคุณลดลง ทั้งยังทำให้ระดับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์กรลดลง รวมทั้งทำให้ผู้ที่ร่วมงานกับบุคคลที่เหนื่อยหน่ายในงานเกิดอารมณ์และประสบการณ์ทางลบในการทำงานเช่นเดียวกัน (Maslach et al, 2001)

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่กล่าวมา ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความอ่อนล้าทางอารมณ์ เป็นองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งเป็น ภาวะที่แสดงออกถึงความอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ ในทั่วไปเกิดขึ้นจากภาวะความเครียดที่ไม่สามารถกำจัดหรือลดลงได้ นำไปสู่สภาวะที่ไม่พึงพอใจจากการทำหน้าที่ปกติ ซึ่งสภาวะนี้เป็นได้ทั้งต่อตัวบุคคลและองค์กร การที่เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ในการทำงานส่งผลเสียอย่างมากต่อบุคคลทั้งด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ และด้านพฤติกรรม รวมถึงส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างมาก เช่น การขาดงาน การตั้งใจในการลาออกจากงาน และการลาออกจากงาน เป็นต้น แน่แน่นอนว่าความอ่อนล้าทางอารมณ์ในการทำงานนั้นเป็นสภาวะที่ไม่พึงประสงค์อย่างยิ่งทั้งต่อองค์กรและพนักงาน จำเป็นต้องหาวิธีแก้ไขและป้องกัน ทั้งนี้การแก้ไขปัญหาคือความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่สำคัญ คือ การมุ่งเน้นที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสถานการณ์ในงาน จากนั้นทำการค้นหาสาเหตุและพิจารณาเพื่อวิเคราะห์ถึงแนวทางที่สามารถชี้ชัดหรือระบุได้ถึงความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่เริ่มก่อตัวขึ้น ซึ่งถ้าหากหน่วยงานในองค์กรสามารถค้นพบได้ว่ามีสถานการณ์ใดบ้างที่กำลังเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตน ก่อนที่ปัญหาเหล่านั้นจะลุกลามไปจนกลายเป็นความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน อันจะเกิดผลเสียอื่นๆ ตามมา ก็จะสามารถหาแนวทางเพื่อป้องกันการเกิดปัญหา หรือจัดการแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที ลดปัญหาการขาดงานโดยไม่จำเป็น รวมไปถึงถึงอัตราการลาออกจากงานด้วย

2.3 แนวคิดความตั้งใจลาออกจากงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน (Turnover Intention) ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดความตั้งใจลาออกจากงานจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย ความหมาย แนวคิด ทฤษฎี ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน และ ผลลัพธ์จากการลาออกของพนักงาน ดังนี้

2.3.1 ความหมายของความตั้งใจลาออกจากงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายของความตั้งใจว่า หมายถึง เอาใจจดจ่อ จากความหมายนี้ ความตั้งใจ หมายถึง การเอาใจจดจ่อ

Mobley et al. (1979) กล่าวว่า ความตั้งใจลาออก จะแสดงออกมาใน 2 ลักษณะ คือ ความตั้งใจที่จะหางานใหม่และความตั้งใจที่จะลาออก ซึ่งความตั้งใจที่จะหางานใหม่จะทำให้เกิดพฤติกรรมการค้นหาในรูปแบบต่างๆ และจะเกิดขึ้นก่อนความตั้งใจลาออก ตลอดจนการเกิดพฤติกรรมการลาออกในขั้นสุดท้าย

Mowday et al. (1982) ให้ความหมายว่า ความตั้งใจลาออกเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะอยู่เป็นพนักงานขององค์กรอีกต่อไป โดยความตั้งใจหรือความต้องการของบุคคลนี้มีอิทธิพลมาจากความรู้สึกที่มีต่องาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือลาออกจากงานที่ทำอยู่

Mobley (1982) ให้ความหมายว่า การลาออก คือการที่พนักงานจบหรือหยุดความเป็นสมาชิกในองค์กรด้วยความสมัครใจ โดยไม่รวมถึงการโอนย้าย หรือการหมุนเวียนหน่วยงานภายในองค์กร

Steers and Porter (1984) ให้ความหมายว่า ความตั้งใจเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงาน เป็นความพร้อมที่จะกระทำพฤติกรรมเปลี่ยนงาน หรือลาออกจากงานในอนาคต

Gaertner and Nollen (1992) ให้ความหมายว่า ความตั้งใจทางพฤติกรรมที่เป็นผลจากนโยบายขององค์กร สภาพการณ์ด้านตลาดแรงงานและการรับรู้ของพนักงาน โดยที่พนักงานคาดหวังว่าจะลาออกจากองค์กรไปเนื่องจากเชื่อว่าตนจะได้รับสิ่งที่ดีขึ้นจากการลาออก

Tett and Meyer (1993) ให้ความหมายว่า การไตร่ตรองอย่างรอบคอบที่อยากจะออกจากองค์กร ซึ่งเป็นกระบวนการสุดท้ายของความคิดในการผลัดงาน (Withdrawal Cognitive)

Vandenberg and Nelson (1993) ให้ความหมายว่า การที่บุคคลมีการประมาณความเป็นไปได้ที่จะออกไปจากองค์กรอย่างถาวรในเวลาหนึ่งในอนาคตอันใกล้

Rahim (2001) ให้ความหมายว่า ความตั้งใจลาออกจากงาน เป็นระดับความคิดของพนักงานที่จะออกจากองค์กรอย่างสมัครใจ

เบญจพร ธีระรักษ์ (2547) กล่าวว่า ความตั้งใจลาออกจากงาน คือ ระดับความมุ่งหวัง หรือระดับความต้องการของพนักงานที่จะสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร

เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร (2548) กล่าวว่า ความตั้งใจลาออกจากงาน คือ ความคิดที่พนักงานจะลาออกจากการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และมีพฤติกรรมในการหาทางเลือกในงานใหม่ มีการวางแผนลาออกจากงานไปทำงานที่อื่น ซึ่งเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของตัวพนักงานลูกจ้างเอง แต่ยังไม่มีการตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด

ปถมภรณ์ บุณนาค (2552) กล่าวว่า ความตั้งใจลาออกจากงาน เป็นความคิดที่จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการลาออกจากงานไว้ว่า เป็นการที่บุคคลคิดหรือไตร่ตรองที่จะเลิกทำงานกับองค์กร โดยมีความคิดที่จะขอลาออกหรือโยกย้ายออกจากองค์กร และอาจมีพฤติกรรมในการหาทางเลือกในงานใหม่และเตรียมการเพื่อการลาออกจากงานร่วมด้วย ทั้งนี้ความตั้งใจลาออกจากงานเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของตนเองแต่อาจจะยังไม่มีการตัดสินใจเด็ดขาดในเรื่องนี้

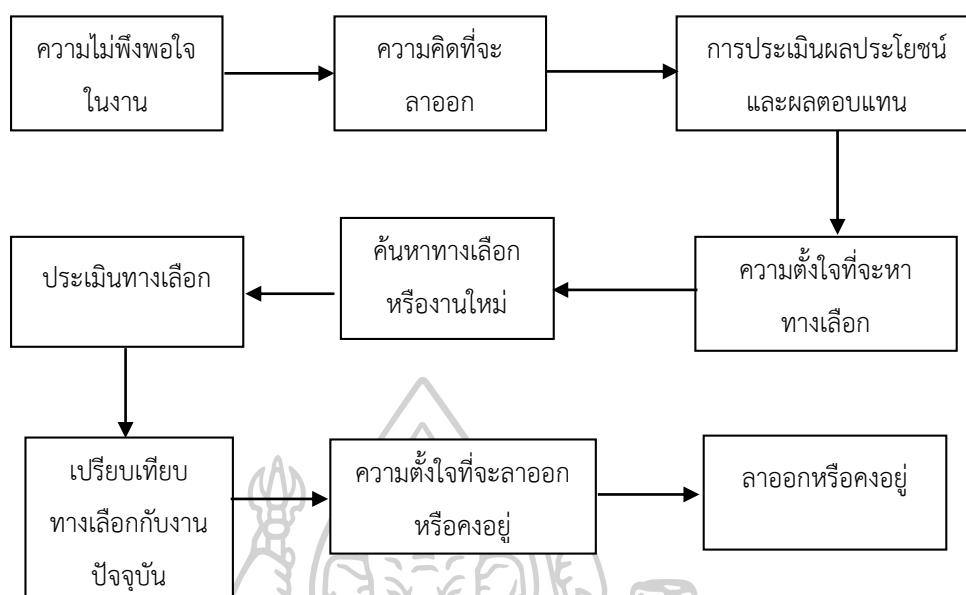
วนิดา จิตรวิมลรัตน์ (2553) กล่าวว่า เป็นความคิดหรือความต้องการที่จะลาออกจากองค์กรหรืองานที่ทำอยู่ ไม่ว่าจะด้วยวิธีการลาออก เปลี่ยนงาน เปลี่ยนอาชีพ หรือโอนย้ายงาน ซึ่งเกิดขึ้นด้วยความสมัครใจ แต่ยังไม่เกิดพฤติกรรมการลาออกเกิดขึ้นจริง ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันโดยสมัครใจ

จิตวิมล สัตยารังสรรค์ (2556) กล่าวว่า ความตั้งใจลาออก คือ การที่บุคคลมีความคิดและความตั้งใจที่จะเลิกทำงานกับองค์กร โดยมีความคิดที่จะลาออกหรือโยกย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ยังองค์กรอื่น ซึ่งเป็นความตั้งใจที่จะพ้นจากการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยการสมัครใจ

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การตั้งใจลาออก หมายถึง การที่พนักงานมีการคิดไตร่ตรองที่จะลาออกจากองค์การที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งการตั้งใจลาออกนี้ ถือได้ว่าเป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งต่อการลาออกของพนักงาน เป็นการแสดงถึงการวางแผนในอนาคต โดยมีพฤติกรรมการทำงานใหม่ ซึ่งเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของตัวพนักงาน แต่ยังไม่มีการตัดสินใจ หรือกำหนดระยะเวลาของการลาออกอย่างชัดเจน

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจ และให้ความสำคัญกับแนวคิดของนักวิชาการ Mobley (1997) ได้เสนอแนวคิดการลาออกจากงาน ไว้ดังนี้ การลาออกจากงานของบุคคลโดยอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานที่หลากหลายซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งในสมมติฐานเหล่านี้ได้รวมไปถึงความคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน การมองหางานอื่นๆ ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานหรือจะอยู่ต่อ รวมทั้งการตัดสินใจที่จะลาออกหรือทำงานต่อ Mobley (1997) กล่าวว่า ความรู้สึกไม่พอใจในงานจะปลุกเร้าความคิดการลาออกจากงาน และส่งผลให้เริ่มไปหางานใหม่ รูปแบบการลาออกตามการศึกษาของ Mobley จะเน้นถึงขั้นตอนการลาออกจากงานที่เกิดจากความไม่พึงพอใจในงานจนนำไปสู่การลาออกจากงาน แต่จะไม่มีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ โดยตรงระหว่างความพึงพอใจในงานกับการลาออกจากงาน Mobley (1982) ได้ศึกษารูปแบบการลาออกจากงาน พบว่า ความไม่พึงพอใจในการทำงานนำไปสู่ความคิดที่จะลาออกและนำไปสู่การประเมินทางเลือกเพื่อเปรียบเทียบกับงานปัจจุบัน ส่งผลให้บุคคลมีความตั้งใจที่จะลาออกหรือคงอยู่ในองค์การ



ภาพที่ 1 ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Mobley (1997)
ที่มา : Mobley (1977)

2.3.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

ปัจจุบันหลายองค์กรต้องประสบปัญหาพนักงานลาออกที่เกิดจากปัจจัยซึ่งเป็นเหตุจูงใจให้พนักงานลาออกมากมาย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารต้องทราบว่าจะอะไรคือสาเหตุและให้ความสนใจเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา เพราะการลาออกก่อให้เกิดผลกระทบในหลายๆด้านทั้งต่อองค์กร กลุ่มทำงาน เพื่อนร่วมงาน และต่อตนเอง(Mowday et al., 1982) โดยที่ความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีระดับความสัมพันธ์ที่สูงกับการลาออกจากงานและนอกจากองค์รวมของความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานแล้ว จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบย่อยๆ ในด้านต่างๆ ของความพึงพอใจ ยังมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงาน องค์ประกอบดังกล่าวได้แก่ องค์ประกอบด้านองค์กร , องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และองค์ประกอบด้านเนื้อหาองงาน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านองค์การกับการลาออกจากงาน

ความพึงพอใจในองค์การนั้นประกอบด้วยหลายปัจจัย เช่น ปัจจัยด้าน ค่าจ้าง ขนาดขององค์การ ความยุติธรรมในองค์การ ความมั่นคงในงาน นโยบายและการจัดการของ องค์การ ชื่อเสียงขององค์การ โอกาสก้าวหน้าในองค์การ เป็นต้น

1.1 ค่าจ้าง (Pay) นโยบายด้านการจ่ายค่าตอบแทนเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการลาออกจากงาน จากการศึกษาพบว่า หากพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือหลักการจ่ายค่าจ้าง จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในเรื่องค่าจ้างและผลตอบแทน ลดพฤติกรรมการลาออกจากงานได้

1.2 ขนาดขององค์การ (Organizational Size) ขนาดขององค์การมีความสัมพันธ์ทางด้านบวกกับการลาออก กล่าวคือ เมื่อองค์การมีขนาดใหญ่มากขึ้นเท่าใด โอกาสที่พนักงานจะลาออกจากงานก็สูงขึ้น เนื่องจากพนักงานให้ความสำคัญต่อระบบการจ้างงานที่เป็นตัวเงินมากกว่าค่าตอบแทนอื่นๆ ที่ไม่ใช่ตัวเงิน และเมื่อองค์การขนาดใหญ่ไม่สามารถสร้างความเป็นธรรมในการจ่ายค่าตอบแทนได้ จึงทำให้พนักงานมีแนวโน้มการลาออกสูง

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการลาออกจากงาน

ความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานประกอบไปด้วยหลาย ปัจจัย แต่ปัจจัยที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะการบังคับบัญชา ขนาดของหน่วยงาน และการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.1 ลักษณะการบังคับบัญชา (Supervisory Style) ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของพนักงาน Mobley (1997) (อ้างในสุทธิธินีย์ แก้วเจริญ (2542) โดยเฉพาะช่วงปีแรกของการทำงาน หากพนักงานมีหัวหน้างานที่ใช้ลักษณะการบังคับบัญชาแบบเผด็จการ จะทำให้มีอัตราการลาออกสูง นอกจากนี้ ความเป็นธรรมของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกเช่นกัน หากพนักงานรับรู้หัวหน้างานไม่ได้ให้ความเป็นธรรมและไม่มีความยุติธรรมในการให้ข้อมูลย้อนกลับและการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะทำให้พนักงานเกิดความคับข้องใจ และเกิดการลาออกตามมา (Bassett, 1967)

2.2 ขนาดของหน่วยงาน (Work Unit Size) ความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของหน่วยงานกับพฤติกรรมการลาออกจากงานนั้น พบในหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากการเพิ่มจำนวนของพนักงานนั้นนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในด้านแรงจูงใจภายใน เพราะการเพิ่มขนาดของหน่วยงานที่ใหญ่ขึ้นจะทำให้ความสามัคคีในกลุ่มมีน้อยลง ต้องทำงานเฉพาะด้านมากขึ้นและการติดต่อสื่อสารจะมีน้อยลง หากความไม่พึงพอใจเหล่านี้มีมากขึ้น โอกาสที่จะนำไปสู่พฤติกรรมการลาออกก็จะมากขึ้นเช่นกัน

2.3 การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Peer Group Interaction) เป็นกระบวนการทางสังคมในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับกลุ่มเพื่อน การมีปฏิสัมพันธ์จะช่วยและทำให้เกิดการเสริมแรงภายใน เพื่อการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในงาน นอกจากนี้ความสามัคคีในกลุ่มเพื่อนร่วมงานก็สามารถทำนายการลาออกจากงานได้ (Telly et al., 1971) และการที่รู้ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมในการทำงานและมีความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานของตน อัตราการลาออกของพนักงานจะน้อยกว่าพนักงานที่ไม่มีความพึงพอใจในกลุ่มเพื่อนของตนเอง

โดยที่ Mowday et al. (1982) กล่าวว่า การที่พนักงานจะมีความตั้งใจที่จะคงอยู่หรือลาออกจากองค์กร เป็นผลมาจาก 2 ปัจจัยใหญ่ๆ คือ

1. ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน (Affective Response to the Job) สามารถนำไปสู่พฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออก และก่อให้เกิดพฤติกรรมการลาออกได้ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน นำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ความผูกพันต่องาน เป็นต้น แต่ในขณะเดียวกัน ความรู้สึกเหล่านี้ ก็สามารถช่วยลดความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานได้ด้วยเช่นกัน

2. ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (Non-Work) เช่น ความต้องการแรงงาน ความจำเป็นในชีวิต สมรส ความผูกพันในครอบครัว การฝึกงาน เป็นต้น เป็นสิ่งที่สามารถเพิ่ม หรือลด ความตั้งใจที่จะลาออก หรือคงอยู่ต่อในองค์กรของพนักงานได้

2.3.4 ผลลัพธ์จากการลาออกของพนักงาน

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการลาออกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ตัวบุคคล และสังคม นั้นมีนักวิชาการ Mobley (1982) ได้อธิบายถึง ผลกระทบจากการเปลี่ยนงาน หรือการลาออกจากองค์กรในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ผลลัพธ์ต่อองค์กร

ผลกระทบเชิงบวกต่อองค์กร ได้แก่ องค์กรอาจได้พนักงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพกว่าเข้ามาแทนที่ หรือก่อให้เกิดความรู้ แนวคิด และการนำเทคโนโลยีใหม่มาให้กับองค์กร และการเปลี่ยนงานเป็นการกระตุ้นให้ผู้บริหารปรับปรุง หรือพยายามหาวิธีการเปลี่ยนแปลงองค์กรในทางที่ดีขึ้น โดยการลดพฤติกรรมละทิ้งงานต่างๆที่ไม่พึงปรารถนา นอกจากนี้ อาจช่วยลดความขัดแย้งในองค์กรได้ หรือสามารถกล่าวได้ว่าการออกจากงานเป็นวิธีการสุดท้ายที่นำมาใช้ในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กร

ผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร ได้แก่ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายทางตรง ได้แก่ การรับสมัคร การคัดเลือก การฝึกอบรมคนใหม่ และทางอ้อมได้แก่ ผลผลิต และประสิทธิภาพที่ลดลงในระหว่างการฝึกคนใหม่ เพื่อทดแทนคนที่ลาออกไป นอกจากนี้ หากคนที่ลาออกจากองค์กรเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญ หรือมีความสามารถสูง ก็จะทำให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรและอาจก่อให้เกิดความเสียหายได้ และผู้ที่ลาออกเป็นศูนย์กลางของการสื่อสาร หรือเป็นคนที่มีความสำคัญต่อกลุ่ม การลาออกก็จะมีผลกระทบต่อคนที่ยังคงอยู่ รวมทั้งปริมาณงานที่มากขึ้น และผลงานที่ได้อาจมีประสิทธิผลด้อยลง ทำให้ขวัญกำลังใจของคนที่ยังอยู่ในองค์กรลดน้อยลง นอกจากนี้ การลาออกของบุคคลอาจจะมีผลต่อทัศนคติของคนที่เหลืออยู่ โดยทำให้อัตราการเปลี่ยนงานสูงขึ้น เนื่องจากขวัญกำลังใจไม่ดี หรือเขาคิดว่ามีทางเลือกอื่น ๆ อีกมากมายจากแต่เดิมที่ไม่สนใจจะเปลี่ยนงาน

2. ผลลัพธ์ต่อตัวบุคคลที่มีแนวโน้มการลาออก

ผลกระทบเชิงบวกของตัวบุคคล ได้แก่ บุคคลที่ลาออกจะได้รับการภูมิใจที่ดีกว่าจากองค์กรใหม่ ในรูปของผลประโยชน์ที่มากขึ้น หรือเป็นงานที่ทำทลายความรู้ความสามารถ มีความก้าวหน้าในงานที่สูงขึ้นและผู้ที่ประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนงานอาจได้รับคัดเลือกเข้าทำงานในหน่วยงาน

ใหม่ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองสูงขึ้น นอกจากนี้อาจเกิดผลดีต่อบุคคลที่คงอยู่ในองค์กรที่มีคนลาออก เนื่องจากการเปิดโอกาสให้คนที่คงอยู่ มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น

ผลกระทบเชิงลบของตัวบุคคล ได้แก่ การที่มีคนลาออกจากองค์กรส่งผลให้คนที่คงอยู่พยายามพิจารณาหาสาเหตุอะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้คนอื่นลาออกจากงาน ทำให้เขาแสวงหาทางเลือกใหม่ตามไปด้วย ซึ่งอาจทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน นอกจากนี้การลาออกจากงานอาจทำให้สูญเสียประโยชน์บางอย่างที่ได้รับจากองค์กร เช่น ความอาวุโส ผลประโยชน์ หรือสวัสดิการอื่นๆ บางครั้งการเปลี่ยนงานอาจทำให้เกิดความเครียด ซึ่งถ้าไม่สามารถจัดการความเครียดนี้ได้ จะทำให้กระทบกับความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและครอบครัวได้

3. ผลลัพธ์ต่อสังคม

ผลที่ดีต่อสังคม ได้แก่ การเคลื่อนย้ายแรงงานไปสู่องค์กรใหม่ที่ให้ผลตอบแทนที่สูงขึ้น จะส่งผลต่อรายได้เฉลี่ยของประชากร การลาออกจากงานด้วยเหตุผลที่มีความเครียดจากการทำงาน จะเป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความเครียดในการปฏิบัติงาน

ผลเสียที่มีต่อสังคม ได้แก่ การที่คนลาออกจากงานจะมีผลทำให้เกิดต้นทุนในการผลิตสูงขึ้น ส่งผลกระทบต่อราคาสินค้าที่สูงขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้องค์กรไม่สามารถขยายการลงทุนได้หรือองค์กรที่ต้องการขยายกิจการไม่สามารถทำได้เนื่องจากขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ

นอกจากนี้การลาออกเป็นพฤติกรรมในระดับองค์กร เมื่อพนักงานมีการลาออกก่อให้เกิดผลกระทบ ต่อองค์กรหลายๆ ด้าน ดังนี้ (ศศิ อ่วมเพ็ง, 2558)

1. ผลกระทบต่อบุคคล

1.1 พนักงานที่ลาออกมักจะไม่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องหรือเพียงพอเกี่ยวกับองค์กรใหม่ที่พวกเขาไปทำงาน โดยแต่ละบุคคลอาจตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึกหรือความมีเหตุผลที่จะลาออกจากผู้ว่าจ้างคนก่อน เช่น ความคาดหวังสูงเกินไปเกี่ยวกับองค์กรใหม่ ทำให้เมื่อพบเจอกับความเป็นจริงจะนำไปสู่ทัศนคติเชิงลบ ดังนั้น ความคาดหวังเชิงบวกอาจนำไปสู่ผลลัพธ์เชิงลบได้

1.2 ผลกระทบต่อนักงานที่ยังคงอยู่ในองค์กร การลาออกเป็นไปได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบสำหรับบุคคลที่ยังอยู่ในองค์กร ผลในเชิงลบ คือ การสูญเสียเพื่อนร่วมงานผู้ซึ่งมีคุณค่าทั้งทางการทำงานร่วมกันและเหตุผลด้านความสัมพันธ์ทางสังคม อีกทั้งพนักงานที่ยังทำงานอยู่ในองค์กรจะต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น เกิดความเครียดและส่งผลให้การ ปฏิบัติงานไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร

2. ผลกระทบต่อองค์กร

2.1 ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ซึ่งประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยตรง (Direct Costs) เช่น ค่าใช้จ่ายในการรับสมัครพนักงานใหม่ กระบวนการคัดเลือก สัมภาษณ์เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความสามารถ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนา พนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงานในองค์กรจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดีเท่าพนักงานเก่าคนอื่นๆ พนักงานใหม่ต้องผ่านการฝึกอบรม และผ่านการเรียนรู้งานก่อน เพราะการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มความสามารถของบุคคลให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นพนักงานใหม่ ยังต้องการเวลาช่วงหนึ่งสำหรับการปรับตัวให้เข้ากับสภาพการทำงาน ซึ่งเป็นการสูญเสียขององค์กรอย่างหนึ่ง นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม พัฒนาทักษะต่างๆ เป็นต้น (สกาเวรัตน์ อินทสุमित, 2543) ค่าใช้จ่ายทางอ้อม (Indirect Costs) เช่น ค่าใช้จ่ายในการเลื่อนตำแหน่งหรือปรับ เงินเดือนให้กับพนักงานในองค์กร ผลกระทบของปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีต้นทุนที่แอบแฝงอยู่ในรูปของต้นทุนค่าเสียโอกาส เช่น เวลาที่เสียไปในการฝึกอบรม เป็นต้น

2.2 ผลกระทบต่อคุณภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานใหม่อาจจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้เทียบเท่าพนักงานคนเดิม หรือสูญเสียความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเนื่องจากความจงรักภักดีของลูกค้าผูกติดอยู่กับพนักงานคนเดิม

2.3 ผลกระทบต่อการสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ โดยการลาออกอาจทำให้การดำเนินงานในอนาคตหยุดชะงักได้ นอกจากนั้นยังทำให้เกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีกับองค์กร องค์กรที่มีการลาออกของพนักงานในอัตราสูง จะทำให้ภาพพจน์ขององค์กรในสายตาของสาธารณะชนเสียไป

2.4 ผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของพนักงานในองค์กร กำลังใจอาจบั่นทอนไป จากการสูญเสียเพื่อนร่วมงาน ทำให้สมาชิกคนอื่นๆ ในองค์กรเสียขวัญ การลาออกของพนักงานที่เป็นที่

รู้จัก หรือพนักงานที่มีตำแหน่งสูงมีความสำคัญในองค์กรจะส่งผลให้บุคคลอื่นๆ เกิดความไม่แน่ใจที่จะทำงานต่อไป มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร และเริ่มหาหนทางที่จะไปทำงาน ในองค์กรอื่นและอาจทำให้กระตุ้นการลาออกของพนักงานอื่นในองค์กรให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากทำให้ตระหนักได้ว่ายังมีงานอื่นเป็นทางเลือกอยู่

2.5 ผลกระทบต่อกลยุทธ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้เนื่องจากอัตราการลาออกเป็นพฤติกรรมที่มองไม่เห็นและขาดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุและผลที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้บริหารอาจจะตอบสนองอย่างไม่เหมาะสม ไม่มีประสิทธิภาพ และไม่สร้างสรรค์

นอกจากนั้นการลาออกของบุคลากรในองค์กรอาจก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบต่างๆ สรุปได้ดังนี้ (ภัทธา ศรีเจริญ, 2534)

1. ผลต่อองค์กร

1.1 ผลต่อค่าใช้จ่าย การลาออกเป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายทั้งทางตรง และทางอ้อม ค่าใช้จ่ายทางตรง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการรับสมัคร คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานใหม่ ส่วนค่าใช้จ่ายทางอ้อม ได้แก่ ผลผลิตและประสิทธิภาพที่ลดลงในระหว่างการฝึกอบรมบุคลากรใหม่เพื่อมาแทนที่บุคลากรที่ลาออกไป

1.2 ผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร หากบุคลากรที่ลาออกจากองค์กรไปเป็นผู้ที่มีความชำนาญ มีความสามารถสูง จะเกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานขององค์กร และอาจก่อให้เกิดความเสียหาย เสียชื่อเสียงได้

1.3 ผลต่อกลุ่มสังคมในองค์กร หากผู้ที่ลาออกจากองค์กรไปเป็นผู้ที่มีบทบาท สำคัญของกลุ่ม การลาออกของเขาจะมีผลกระทบต่อบุคลากรที่ยังคงทำงานอยู่โดยทำให้ปริมาณงานมากขึ้น และผลงานอาจมีประสิทธิผลลดลง

1.4 ผลต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากร การลาออกของบุคลากรที่เป็นผู้ที่เป็นที่เคารพ หรือเป็นที่รักใคร่ของบุคลากร อาจมีผลต่อทัศนคติขวัญและกำลังใจของบุคลากรที่ยังคงอยู่ในองค์กร นอกจากนี้ยังทำให้ทราบว่ามีทางเลือกอื่นๆ ที่เกี่ยวกับงานใหม่อีกมากมาย ในขณะที่แต่เดิมไม่เคยสนใจที่จะเปลี่ยนงานใหม่

1.5 ผลต่อการสูญเสียโอกาสที่ดีขององค์กร การเปลี่ยนงานของบุคลากรอาจเป็นสาเหตุให้องค์กรต้องระงับหรือเลื่อนโอกาสที่สำคัญ หรือโครงการที่ดีเนื่องจากขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ

2. ผลต่อบุคคล

2.1 ผลต่อพนักงานที่ยังคงอยู่ในองค์กร การที่มีพนักงานลาออกจากองค์กรไป ทำให้พนักงานที่ยังอยู่พยายามพิจารณาหาเหตุผลว่าอะไรเป็นสาเหตุให้คนอื่นๆ ต้องลาออกจากงาน และทำให้เขาพยายามแสวงหาทางเลือกใหม่ตามไปด้วย นอกจากนี้การที่เขาได้มีโอกาสรับรู้สภาพความเป็นจริงของหน่วยงานใหม่จะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่องานเดิม

2.2 ผลต่อพนักงานที่ลาออกจากองค์กร พนักงานที่ลาออกจะสูญเสียประโยชน์บางอย่างที่ได้รับจากหน่วยงานเดิม เช่น ความอาวุโส ผลประโยชน์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้อาจเกิดความเครียดจากงานใหม่ ซึ่งหากไม่สามารถจัดการ กับความเครียดนั้นได้จะทำให้เกิดผลกระทบต่อความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่น และความสัมพันธ์ภายในครอบครัวได้ ผลต่อสังคมและเศรษฐกิจ

2.3 ผลต่อราคาสินค้า การที่บุคลากรลาออกจากงานไปจะมีผลทำให้ค่าใช้จ่ายต่างๆ ในที่เกิดจากการลาออก และการรับพนักงานใหม่ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการผลิตสูงขึ้น ซึ่งมีผลทำให้ราคาสินค้าสูงขึ้นไปด้วย

2.4 ผลต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจ หน่วยงานหรือโรงงานที่ต้องการขยาย กิจการอาจไม่สามารถทำได้เนื่องจากขาดแคลนบุคลากร ทำให้การขยายการลงทุนต้องชะงักงัน หรือหยุดชะงัก

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า ความตั้งใจลาออกจากงานเกิดจากการสะสมความไม่พึงพอใจ ทำให้เกิดความคิดที่จะลาออก ความตั้งใจจะลาออกจากงานยังเป็นตัวแปรที่สำคัญในการคาดการณ์การลาออกจากงานจริง นอกจากนี้การลาออกส่งผลเสียต่อองค์กรอย่างมาก ทั้งในด้านค่าใช้จ่ายที่สามารถคำนวณได้เป็นจำนวนเงิน และไม่สามารถคำนวณให้เป็นจำนวนเงินได้อย่างชัดเจน เมื่อบุคลากรลาออกจากงาน องค์กรจึงสูญเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากที่ได้ลงทุนไปแล้ว และต้องเสียค่าใช้จ่ายในการลงทุนครั้งใหม่กับบุคลากรที่ต้องหามาทดแทน (Deery and Lverson,

1996; Manley, 1996) และยังส่งผลให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง และประสิทธิภาพการทำงานลดลงบางส่วน จนกว่าจะมีบุคลากรใหม่เข้ามาทำงานแทนจนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Cronk, 1994) ดังนั้น การดูแลรักษาบุคลากรที่มีค่าสำหรับองค์กรไว้จึงมีความสำคัญต่อต้นทุนด้านบุคลากรและความต่อเนื่องในการดำเนินงานของบริษัทเป็นอย่างยิ่ง

2.4 การพัฒนาสมมติฐาน

ในส่วนนี้เป็นการพัฒนาสมมติฐานและกรอบแนวคิดของการศึกษา ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องถึงปัจจัยเหตุของความตั้งใจลาออกจากงาน จากการศึกษาที่ผ่านมาแสดงให้เห็นหลักฐานสำหรับการพัฒนาสมมติฐาน และหลังจากนั้นนำไปสร้างกรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.4.1. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict) และความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ด้านความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเกิดจากการได้รับแรงกดดันในบทบาทของการทำงาน และบทบาทของครอบครัว โดยในบทบาทการทำงานมีแรงกดดันที่ต้องการให้บุคคลทุ่มเทเวลาให้กับการทำงาน ในขณะที่ครอบครัวก็ต้องการเวลาจากผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความต้องการให้แสดงลักษณะเด่นในแต่ละบทบาท ผู้ปฏิบัติงานต้องเผชิญกับความขัดแย้งมากขึ้น และเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่เป็นอุปสรรคในการสร้างสมดุลให้กับชีวิตการทำงานและครอบครัว อันเป็นสภาวะที่บุคคลเกิดความไม่สมดุลในการรับบทบาทด้านการทำงานและบทบาทด้านครอบครัว สาเหตุมาจากปัจจัยหลายด้าน เช่น ปริมาณงานที่มีอยู่ในหน้าที่ การจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมด้านการทำงานและด้านครอบครัว การบริหารเวลา สถานภาพสมรส ภาระงานบ้าน ความรับผิดชอบต่อครอบครัว การให้ความดูแลเอาใจใส่ต่อบุคคลรอบข้าง (Greenhaus and Beutell, 1985) ซึ่งปัจจัยต่างๆเหล่านี้ ล้วนมีผลต่อความรับผิดชอบของบทบาทนั้นๆ ก่อให้เกิดปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อตนเอง ครอบครัว และองค์กร เช่น หากพนักงานต้องทำงานในวันหยุดซึ่งเป็นการทำงานที่ไม่ใช่เวลาทำงานปกติ ทำให้หลายคนรู้สึกห่างเหินจากครอบครัว เนื่องจากเวลาว่างไม่ตรงกัน ลักษณะงานเช่นนี้ส่งผลด้านลบต่อความสัมพันธ์ในครอบครัวของผู้ปฏิบัติงาน และเป็นสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว (Work Interference with Family : WIF) หากบุคคลเกิดความ

ขัดแย้งดังกล่าวมากขึ้น ย่อมมีความเสี่ยงด้านสุขภาพของบุคคลสูงขึ้น เกิดความเครียดและความอ่อนล้าทางอารมณ์ และอ่อนล้าทางจิตใจที่สูงขึ้น กิจกรรมและความสัมพันธ์กับครอบครัวลดลง ความพึงพอใจในชีวิตต่ำลง(Voydanoff, 1989)

จากการศึกษาของ Yang et al. (2012) ได้ศึกษาเรื่อง ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความเหนื่อยหน่ายในหมู่พยาบาลหญิงชาวจีน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพยาบาลหญิงจำนวน 6 โรงพยาบาลขนาดใหญ่ ทั้งหมด 1,332 คน ในมณฑลเหลียวหนิง ประเทศจีน ผลจากการศึกษาพบว่า ทั้งความขัดแย้งที่เกิดจากบทบาทการทำงานเข้าไปขัดขวางบทบาทครอบครัว (Work Interference with Family : WIF) และความขัดแย้งที่เกิดจากบทบาทครอบครัวเข้าไปขัดขวางบทบาทการทำงาน (Family Interference with Work : FIW) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพยาบาลหญิงชาวจีน

Mian, Rodger, and David (2012) ได้วิจัยเรื่อง ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และผลลัพธ์ของแต่ละบุคคล โดยเก็บข้อมูลจากผู้จัดการชาวจีน จำนวน 264 ตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการสร้างแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง (SEM) ผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญ

ดุขฎฐิ อุดมอิทธิพงศ์ (2558) ได้ศึกษาระดับความเหนื่อยล้าและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยล้าในการทำงานของพยาบาล สถาบันจิตเวชศาสตร์ สมเด็จพระยา ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษากลุ่มพยาบาลที่ปฏิบัติงาน จำนวน 157 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง เดือนกันยายน 2558 ผลการศึกษาพบว่า ร้อยละ 35 มีภาวะในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กับ พยาบาลที่มีอายุมากกว่า 39 ปี ปฏิบัติงานเวร เข้าป่วย ดึก ระยะเวลามากกว่า 15 ปีขึ้นไป และสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงานที่มีข้อขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

H1 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม มีอิทธิพลเชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงาน

2.4.2. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict) และความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ด้านความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน

ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานนั้น เกิดจากการที่บุคคลทุ่มเทเวลาให้กับครอบครัวมากเกินไป จนทำให้ไม่สามารถแบ่งเวลาให้กับการทำงานได้อย่างเต็มที่ ก็เป็นสาเหตุหนึ่งของความขัดแย้งที่เกิดจากชีวิตครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน (Family Interference with Work : FIW) และหากบุคคลเกิดความขัดแย้งดังกล่าวมากขึ้น มีความพึงพอใจในการทำงานลดลง คุณภาพในการทำงานต่ำลง ย่อมมีความเสี่ยงด้านสุขภาพ ความเครียด และความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความอ่อนล้าทางจิตใจที่สูงขึ้นเช่นกัน

จากการศึกษาของ Yang et al. (2012) ได้ศึกษาเรื่อง ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความเหนื่อยหน่ายในหมู่พยาบาลหญิงชาวจีน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพยาบาลหญิง จำนวน 6 โรงพยาบาลขนาดใหญ่ ทั้งหมด 1,332 คน ในมณฑลเสฉวนหนึ่ง ประเทศจีน ผลจากการศึกษาพบว่า ทั้งความขัดแย้งที่เกิดจากบทบาทครอบครัวเข้าไปขัดขวางบทบาทการทำงาน (Family Interference with Work : FIW) และความขัดแย้งที่เกิดจากบทบาทการทำงานเข้าไปขัดขวางบทบาทครอบครัว (Work Interference with Family : WIF) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพยาบาลหญิงชาวจีน

Yihao Liu et al. (2014) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์และความก้าวร้าวทางอ้อมต่อผู้อื่น โดยมีการรับรู้การสนับสนุนการครอบครัวและความขัดแย้งระหว่างบุคคลในที่ทำงานเป็นตัวแปรคั่นกลาง ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ตำแหน่งผู้จัดการบริษัท ของพนักงานบริษัท ไอที 5 แห่ง ทางตอนใต้ของประเทศจีน จำนวน 125 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน (Family-to-Work Conflict) ในเวลาตอนเช้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ในเวลาตอนบ่าย ซึ่งเมื่อเกิดความขัดแย้งในครอบครัวมากส่งผลถึงงาน ทำให้มีแนวโน้มที่จะเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์มากขึ้นโดยส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ในขณะที่ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-to-Family Conflict) พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 76.6 เป็นเพศชาย ไม่เคยมีประสบการณ์จากสถานการณ์ความขัดแย้งในที่ทำงาน ครอบคลุมการทำงาน จึงส่งผลกระทบต่อครอบครัว ในระดับต่ำ และไม่มีความสัมพันธ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

H2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม มีอิทธิพลเชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงาน

2.4.3. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) และความตั้งใจลาออกจากงาน (Turnover Intention)

ความอ่อนล้าทางอารมณ์ เกิดจากความรู้สึกภายในจิตใจของแต่ละบุคคลว่ารับความกดดันทางอารมณ์มากเกินไป และมีการลดของทรัพยากรทางอารมณ์ของบุคคล รู้สึกหมดพลังที่จะเผชิญกับการทำงานและการให้บริการต่อผู้รับบริการ ภาระงานที่มากเกินไป และความขัดแย้งในการทำงาน ความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในองค์ประกอบหนึ่งของ ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน เป็นอาการทางจิตวิทยาซึ่งเกิดจากการตอบสนองต่อความเครียดเรื้อรังจากการทำงาน (วิล เสรลีลธิพิทักษ์, 2550) ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกอ่อนล้าทั้งร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ (ตริยา เลิศหัตถศิลป์, 2554) ภาวะนี้ส่งผลเสียต่อทั้งผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และองค์กร หากบุคคลเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับสูง อันเป็นผลมาจากความเครียดสะสมเป็นเวลานานจากการทำงานที่มากเกินไป มีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและ ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ในงานส่งผลให้พลังในการทำงานลดลง ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความคิดริเริ่มที่จะพัฒนาสิ่งใหม่ๆ จนทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และครอบครัวลดลง ความผูกพันต่อองค์กรลดลง มีพฤติกรรมขาดงานจนเกิดความคิดในการตั้งใจลาออกจากงานที่สูงขึ้น ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับพนักงาน คือ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในเรื่องภาระงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม

จากการศึกษาของศรีณีย์ ศรีคำ (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ของแพทย์ประจำบ้านโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน คือ ความคิดในการลาออกจากงาน เป็นปัจจัยที่พบความแตกต่างของคะแนนความอ่อนล้าทางอารมณ์ในทุกด้าน โดยในการวิเคราะห์แบบ multivariate พบว่าเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานระดับสูง ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นบุคคล ซึ่งความคิดในการลาออกนี้อาจจะเป็นสาเหตุหรือเป็นผลจากภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานได้

ธัญทิพย์ กองม่วง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการสนับสนุนงานจากครอบครัวที่มีต่อการตั้งใจลาออกจาก งานของพนักงาน โดยมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความเหน้อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรสื่อ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงานของบริษัทธุรกิจเอกชนแห่งหนึ่ง ดำเนินกิจการด้านการผลิตตุ๊กตาและของใช้อื่นๆ ที่ทำจากผ้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานรายเดือน จำนวน 414 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลจากการศึกษาพบว่า ความเหน้อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกจากงาน

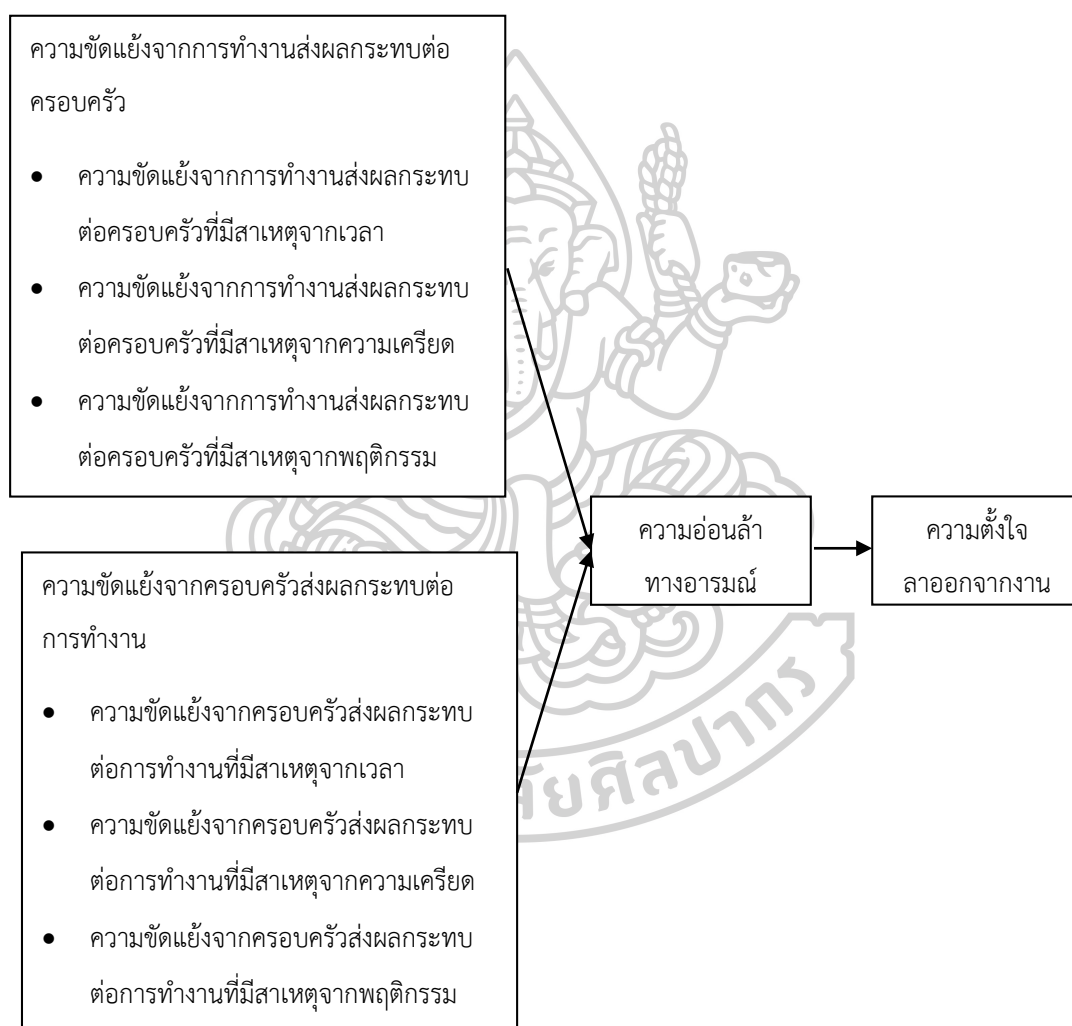
Uju et al. (2019) ได้ศึกษาผลกระทบของพฤติกรรมความไม่สุภาพของที่มีต่อทบาทความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานโรงแรม ในฐานะตัวแปรคั่นกลาง ส่งผลต่อการตั้งใจลาออกจากงาน และความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว จำนวน 328 ตัวอย่าง ในประเทศไนจีเรีย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม พบว่าความอ่อนล้าทางอารมณ์ ในฐานะตัวแปรส่งผ่าน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตั้งใจลาออกจากงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรม ประเทศไนจีเรีย อย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

H3 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีอิทธิพลเชิงบวกกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นการวิจัยเกี่ยวกับ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความตั้งใจลาออกจากงาน การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร 3 ด้าน จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถแบ่งออกเป็น 3 ความสัมพันธ์ ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว, ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความตั้งใจลาออกจากงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีอิทธิพลเชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงาน ในขณะที่ความอ่อนล้าทางอารมณ์มีอิทธิพลเชิงบวกกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นแนวทางในการวิจัย เพื่อศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานในสำนักงานกลาง เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2.5 กรอบแนวความคิด

การสร้างกรอบแนวความคิดการวิจัยมีพื้นฐานมาจากการศึกษาปัจจัยเหตุที่นำไปสู่ความตั้งใจลาออกจางานของพนักงาน ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและกำหนดเป็นตัวแปรสาเหตุ คือ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



ภาพที่ 2 กรอบแนวความคิด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา ธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานกลาง เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผลการวิจัยดำเนินไปตามกระบวนการวิจัย โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การพัฒนาและการตรวจสอบคุณภาพการวิจัย
4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานกลาง จำนวน 625 คน ซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายจัดการบัญชี จำนวน 54 คน ฝ่ายวางแผนการเงิน จำนวน 39 คน ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลการเงิน จำนวน 35 คน ฝ่ายบริหารงานจัดซื้อจัดหา จำนวน 52 คน ฝ่ายบริหารอาคารและงานกลาง จำนวน 125 คน ฝ่ายปฏิบัติการบริหารคุณภาพสินทรัพย์ จำนวน 104 คน ฝ่ายสื่อสารและองค์การสัมพันธ์ จำนวน 42 คน ฝ่ายสื่อสารการตลาด จำนวน 106 คน และฝ่ายผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจและที่อยู่อาศัย จำนวน 68 คน (ข้อมูล ณ มีนาคม 2563) ซึ่งจำแนกจำนวนประชากรตามฝ่ายงาน ได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนพนักงานสำนักงานกลาง ที่ปฏิบัติงานภายในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ฝ่ายงานในธนาคาร	จำนวนพนักงาน (คน)
ฝ่ายจัดการบัญชี	54
ฝ่ายวางแผนการเงิน	39
ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลการเงิน	35
ฝ่ายบริหารงานจัดซื้อจัดหา	52
ฝ่ายบริหารอาคารและงานกลาง	125
ฝ่ายปฏิบัติการบริหารคุณภาพสินทรัพย์	104
ฝ่ายสื่อสารและองค์การสัมพันธ์	42
ฝ่ายสื่อสารการตลาด	106
ฝ่ายผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจและที่อยู่อาศัย	68
รวม	625

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน
กลาง จำนวน 250 คน เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงได้กำหนด
กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
ความคลาดเคลื่อน 5%

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรของยามานะ (Yamane)

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของกลุ่มประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

การวิจัยครั้งนี้ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ที่ร้อยละ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เมื่อแทนค่าจะได้

$$n = \frac{625}{1 + (625 * 0.05^2)}$$

$$n = 243.90$$

จากการคำนวณข้างต้นพบว่า จำนวนประชากร 625 คน ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 244 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้เท่ากับ 250 คน ทั้งนี้เพื่อความน่าเชื่อถือของผลการศึกษา และเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการเก็บแบบสอบถาม จึงได้มีการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 250 คน และได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 250 คน รายละเอียดแสดงตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานสำนักงานกลาง ที่ปฏิบัติงานภายในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ฝ่ายงานในธนาคาร	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ฝ่ายจัดการบัญชี	54	28
ฝ่ายวางแผนการเงิน	39	28
ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลการเงิน	35	26
ฝ่ายบริหารงานจัดซื้อจัดหา	52	28
ฝ่ายบริหารอาคารและงานกลาง	125	28
ฝ่ายปฏิบัติการบริหารคุณภาพสินทรัพย์	104	28
ฝ่ายสื่อสารและองค์การสัมพันธ์	42	28
ฝ่ายสื่อสารการตลาด	106	28
ฝ่ายผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจและที่อยู่อาศัย	68	28
รวม	625	250

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างในขั้นตอนแรกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling Design) กำหนดขนาดตัวอย่างจากทั้ง 9 ฝ่ายงาน ตัวอย่างฝ่ายงานละ 28 คน จำนวน 8 ฝ่ายงาน และ 26 คน จำนวน 1 ฝ่ายงาน รวมทั้งสิ้น 250 คน หลังจากกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบโควตาแล้ว ผู้วิจัยจะใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling Design) ซึ่งจะเข้าเก็บข้อมูลในวันที่พนักงานเข้าทำงาน และสำหรับบางคนในวันหยุดที่สามารถตอบแบบสอบถามได้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาถึงความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานกลาง เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือวิจัยจากการประมวลแนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นคำถามลักษณะปลายปิด คำถามเป็นแบบแสดงรายการเพื่อให้เลือกตอบ (Checklist) ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ , อายุ , ระดับการศึกษา , สถานภาพ และอายุงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามด้านข้อมูลและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict) มีข้อคำถามทั้งหมด 24 ข้อ แบ่งเป็น 2 ตัวแปร ได้แก่ ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว (Work Interference with Family) จำนวน 12 ข้อ และความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน (Family Interference with Work) จำนวน 12 ข้อ แบบสอบถามถูกพัฒนาขึ้นโดยสมุทร์ต้น ดอกเขียว (2553) ซึ่งแปลและปรับปรุงมาจาก Thomas and Ganster (1995) และ Netemeyer and McMurrian (1996) ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า ตามแบบของ Likert Scale 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านข้อมูลและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) มีข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ แบบสอบถามถูกพัฒนาและปรับปรุงขึ้นโดย

ละม้าย เกิดโรคทรีพธ์ (2548) ซึ่งได้ศึกษาตามแนวคิดของ(Maslach & Jackson, 1986) ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่าตามแบบของ Likert Scale 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านข้อมูลและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน (Turnover Intention) มีข้อความทั้งหมด 7 ข้อ แบบสอบถามถูกพัฒนาและปรับปรุงขึ้นโดย ชนิดดา ยังสี (2549) ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่าตามแบบของ Likert Scale 5 ระดับ

ลักษณะของแบบสอบถามส่วนที่ 2-4 กำหนดให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว ในลักษณะการประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวของ Likert Scale (Likert,1967) คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีหลักการให้คะแนนของคำตอบ ดังนี้

คำตอบ	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

3.3 การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวัดตัวแปร โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความถูกต้องและความครอบคลุมของของตัวแปร รวมถึงความถูกต้องด้านภาษา แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข

3.3.2 นำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of item – Objective Congruence : IOC) ของข้อความแต่ละข้อกับ วัดถูประสงค์ (ประสพชัย พสุนนท์, 2555)

โดยกำหนดให้คะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

- 1 กรณีที่ข้อความมีความเหมาะสม
- 0 กรณีที่ไม่แน่ใจถึงความเหมาะสมของข้อความ
- 1 กรณีที่ข้อความไม่เหมาะสม

เกณฑ์การพิจารณา คือ มีค่าระหว่าง 0.50 -1.00 หมายความว่า ข้อความมีความเหมาะสมในการนำไปใช้สอบถาม แต่หากข้อความมีค่าน้อยกว่า 0.50 ควรนำข้อความไปปรับปรุงแก้ไขหรือตัดทิ้ง ตามสมการ ดังนี้

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

ในขณะที่

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับจุดประสงค์

R = คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เมื่อได้ผลรวมคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด ทุกข้อมีค่าระหว่าง 0.66 – 1.00 และผู้ทรงคุณวุฒิได้แนะนำให้ปรับแก้ไขเนื้อหาของข้อความเพื่อความเหมาะสม

3.3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแล้ว ไปทดลองใช้กับบุคคลทั่วไป (Pre-test) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย จำนวน 30 คน สำหรับการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อความในแต่ละข้อ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ($\alpha = 0.05$) และกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.5 และค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค ควรมีค่าระดับ 0.7 ขึ้นไป สามารถนำไปใช้ได้

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์หาคุณภาพความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	Cronbach's Alpha	N of Items
ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว (Work interference with Family)		
ด้านสาเหตุจากเวลา (Time)	0.756	4
ด้านสาเหตุจากความเครียด (Strain)	0.802	4
ด้านสาเหตุจากพฤติกรรม (Behavior)	0.737	4
ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน (Family interference with Work)		
ด้านสาเหตุจากเวลา (Time)	0.797	4
ด้านสาเหตุจากความเครียด (Strain)	0.958	4
ด้านสาเหตุจากพฤติกรรม (Behavior)	0.804	4
ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion)	0.799	7
ความตั้งใจลาออกจากงาน (Turnover Intention)	0.885	7

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วมาตรวจแก้ไขและปรับปรุงให้สมบูรณ์ จากนั้นนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.4 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเริ่มตั้งแต่ สิงหาคม 2563 ถึง ตุลาคม 2563

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการศึกษาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างในขั้นตอนแรกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling Design) จากนั้นใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling Design) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสำนักงานกลาง (Back Office) ที่ปฏิบัติงานภายในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยการติดต่อประสานงานขอความอนุเคราะห์จากหัวหน้าฝ่ายเพื่อขออนุญาตนำแบบสอบถามไปให้พนักงานในแต่ละฝ่ายงานและอธิบายถึงรายละเอียดข้อมูลความสำคัญของงานวิจัยนี้ รวมถึงการชี้แจงวิธีการตอบแบบสอบถาม โดยฝากแบบสอบถามไว้ และนัดวันเข้าไปเก็บแบบสอบถาม ซึ่งบางส่วนมีการใช้แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ Online Survey โดยมีการทำ

แบบสอบถามผ่าน Google Form และทำการส่ง URL ของแบบสอบถามผ่านแอปพลิเคชันสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ เช่น Line , Facebook รวมจำนวนทั้งสิ้น 250 ชุด และ มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนทำการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.6.1 นำแบบสอบถามที่คัดเลือกทั้งหมดลงหมายเลขฉบับ

3.6.2 จัดทำคู่มือลกรหัส

3.6.3 นำข้อมูลทั้งหมดลงรหัส เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.4 วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม และ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage) โดย

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.6.5 วิเคราะห์ปัจจัยเหตุที่ส่งต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน โดยผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ถูกจัดหมวดหมู่ของตัวแปร และการดำเนินการวิเคราะห์ในส่วนของสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.6 นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาแยกหมวดหมู่ตามประเภทของตัวแปรและการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อวิเคราะห์หาความหมายจากราคานวนค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การให้คะแนน ด้วยสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

สูตรการคำนวณ

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

และนำมาแปลความหมายได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80	หมายความว่า	ระดับต่ำที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60	หมายความว่า	ระดับต่ำ
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40	หมายความว่า	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20	หมายความว่า	ระดับสูง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00	หมายความว่า	ระดับสูงที่สุด

3.6.7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรต้น และตัวแปรตาม โดยมีความหมายของสัญลักษณ์ ดังนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
T	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบที
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบเอฟ
Sig	หมายถึง	ระดับมีความนัยสำคัญทางสถิติ
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
LSD	หมายถึง	ค่าสถิติสำหรับการทดสอบความแตกต่างด้วยการจับคู่พหุคูณ

การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระดับความสัมพันธ์ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยมีเกณฑ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยเกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ (Gene,1983) มีดังนี้

-1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เต็มที่และมีแนวโน้มไปในทิศทางตรงข้ามกัน
-0.76 ถึง -0.99	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.56 ถึง -0.75	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.26 ถึง -0.55	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.01 ถึง -0.25	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและมีทิศทางตรงกันข้าม

0.00	หมายถึง	ไม่มีความสัมพันธ์
0.01 ถึง 0.25	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและมีทิศทางเดียวกัน
0.26 ถึง 0.55	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน
0.56 ถึง 0.75	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน
0.76 ถึง 0.99	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและไปในทิศทางเดียวกัน
1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เต็มที่และไปในทิศทางเดียวกัน

เครื่องหมาย + หรือ - หน้าตัวเลขค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะแสดงถึงทิศทางของความสัมพันธ์ ดังนี้

r มีความหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน
(ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าสูงตามไปด้วย)

r มีความหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม
(ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

3.6.8 การวิเคราะห์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) ใช้สำหรับการทดสอบสมมุติฐาน และ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ที่สามารถบอกได้ว่าตัวแปรใดเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรใดเป็นตัวแปรตาม ซึ่งความสัมพันธ์ของทั้งสองจะอยู่ในรูปแบบใดๆ เช่น เส้นตรง เส้นโค้ง เป็นต้น

3.6.9 การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) ใช้สำหรับทดสอบสมมุติฐานเป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัว และ ตัวแปรอิสระ 2 ตัว (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) โดยมีแบบ ดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \dots + \beta_i x_i + \epsilon$$

โดยที่ β_0 แทน ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

β_1 แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระตัวที่ i

ϵ แทน ค่าความแตกต่างหรือความคลาดเคลื่อน (Error or Residual) ระหว่างค่าจริง และ ค่าที่ได้จากสมการ

ความหมายของผลลัพธ์ที่ได้จากโปรแกรมสำเร็จรูป มีดังนี้

R หมายถึง ค่าที่แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมด เรียกว่าค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) หากมีค่าของ R เข้าใกล้ 1 มาก จะแสดงให้เห็นว่ามีค่าของความสัมพันธ์สูงมาก

R^2 หมายถึง ค่าที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมด ที่มีผลต่อตัวแปรตาม

Adjusted R^2 หมายถึง ค่าของ R^2 ที่ได้มีการปรับแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

Std. Error of the Estimate หมายถึง ค่าที่ใช้แสดงความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมด มาพยากรณ์ตัวแปรตาม

3.6.10 สรุปผลการศึกษา เสนอคำแนะนำ และจัดทำเป็นรูปเล่ม เพื่อบรรยายถึงผลของการ
ศึกษาวิจัย



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคาร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในสำนักงานส่วนกลาง ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 250 ตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากนั้นจึงนำ ข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอผลการวิจัย และแปลความหมาย ตามลำดับดังนี้

4.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ นำเสนอในรูปแบบการบรรยายและตาราง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

ปัจจัยด้านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ประกอบด้วย 1) ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม และ 2) ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปแบบการบรรยายและตาราง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

ปัจจัยด้านความด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความตั้งใจลาออกจากงาน

ปัจจัยด้านความด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุ (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

4.2 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดความหมายของสัญลักษณ์และอักษรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	=	จำนวนตัวอย่าง
\bar{X}	=	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	=	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
R	=	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	=	สัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Adjusted R	=	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของสถิติวิเคราะห์ ความถดถอยพหุคูณ
β	=	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ใน รูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta Weight)
B	=	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ใน

รูปแบบคะแนนดิบ

S.E	=	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
t	=	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t- distribution
F	=	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F- distribution
Sig	=	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญในสถิติ
*	=	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	=	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในสำนักงานส่วนกลาง (Back Office) ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุงาน โดยผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางที่ 6 ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
เพศชาย	74	29.6
เพศหญิง	176	70.4
รวม	250	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	9	3.6
26-30 ปี	53	21.2
31-35 ปี	58	23.2
36-40 ปี	69	27.6
มากกว่า 41 ปี	61	24.4
รวม	250	100.0

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	2.4
ปริญญาตรี	134	53.6
สูงกว่าปริญญาตรี	110	44.0
รวม	250	100.0
4. สถานภาพ		
โสด	149	59.6
สมรส (อยู่ด้วยกัน)	98	39.2
หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่	3	1.2
รวม	250	100.0
5. อายุงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	21	8.4
1-3 ปี	56	22.4
4-6 ปี	59	23.6
7-9 ปี	44	17.6
มากกว่า 10 ปี	70	28.0
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน สามารถอธิบาย ข้อมูลได้ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 70.4 และเป็นเพศชาย จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6

ด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุของพนักงานที่ปฏิบัติงานมากที่สุด คือ กลุ่มอายุ 36-40 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 อันดับที่ 2 คือ กลุ่มอายุมากกว่า 41 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 อันดับที่ 3 คือ กลุ่มอายุ 31-35 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 อันดับที่ 4 คือ กลุ่ม

อายุ 26 - 30 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 อันดับสุดท้าย คือ กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็น ร้อยละ 3.6

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่ปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ปริญญาตรี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 อันดับที่ 2 คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 44 และอันดับสุดท้าย คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

ด้านสถานภาพ พบว่า สถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 59.6 อันดับที่ 2 คือ สมรส (อยู่ด้วยกัน) จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 และอันดับสุดท้าย คือ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

ด้านอายุงาน พบว่า กลุ่มอายุงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานมากที่สุด คือ กลุ่มอายุงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 28 อันดับที่ 2 คือ กลุ่มอายุงาน 4-6 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 อันดับที่ 3 คือ กลุ่มอายุงาน 1-3 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 อันดับที่ 4 คือ กลุ่มอายุงาน 7-9 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 อันดับสุดท้าย คือ กลุ่มอายุงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและระดับความเห็นด้านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ได้แก่ 1. ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม 2. ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางที่ 7 - ตารางที่ 12 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 แสดงระดับความคิดเห็นของข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา

(n = 250)

ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว สาเหตุจากเวลา	ความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. การที่ท่านต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงาน ทำให้ท่านมีเวลาทำกิจกรรมในครอบครัวน้อยลง	3.63	1.10	สูง
2. งานของท่านต้องการเวลาในการปฏิบัติงานที่มากจนทำให้เวลาที่ให้กับครอบครัวลดลง	3.47	1.06	ปานกลาง
3. งานของท่านยุ่งมากจนท่านไม่มีเวลาพักผ่อนกับครอบครัว	3.01	1.05	ปานกลาง
4. งานของท่านทำให้ห่างเหินจากครอบครัวมากเกินไป	2.82	1.10	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.23	0.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่าระดับความคิดเห็นของความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.82 – 3.63 แสดงให้เห็นว่าระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีข้อความ "การที่ท่านต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงานทำให้ท่านมีเวลาทำกิจกรรมในครอบครัวน้อยลง" อยู่ในระดับสูง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 1.05-1.10 แสดงให้เห็นว่าระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน แต่ข้อความ "งานของท่านทำให้ห่างเหินจากครอบครัวมากเกินไป" มีการกระจายสูงกว่าข้อความอื่น เพราะผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบในข้อความนี้มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมากกว่าข้อความอื่นๆ โดยคำถามที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ "การที่ท่านต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงานทำให้ท่านมีเวลาทำกิจกรรมในครอบครัวน้อยลง" (ค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.10) และข้อความที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ "งานของท่านทำให้ห่างเหินจากครอบครัวมากเกินไป" (ค่าเฉลี่ย 2.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.10) หากพิจารณาโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 7 แสดงระดับความคิดเห็นของข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่มีสาเหตุจากความเครียด

(n = 250)

ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว สาเหตุจากความเครียด	ความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. เมื่อมีปัญหาจากการทำงาน ท่านต้องฝืนใจทำกิจกรรมกับครอบครัว	2.74	1.08	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกเครียดจากการทำงานจนไม่สามารถทำหน้าที่ในครอบครัวได้อย่างที่ท่านต้องการ	2.82	1.05	ปานกลาง
3. เมื่อรู้สึกเครียดจากงาน ท่านจะเก็บตัวอยู่เงียบๆ ไม่พูดคุยกับสมาชิกในครอบครัว	2.90	1.17	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกไม่สบายใจ ที่ต้องเลือกทำงานก่อน โดยไม่ทำตามคำขอจากครอบครัว	3.09	1.09	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	2.88	0.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่าระดับความคิดเห็นของความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวที่มีสาเหตุจากความเครียด มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.74 – 3.09 แสดงให้เห็นว่าระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 1.05 – 1.17 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน โดยคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ “ท่านรู้สึกไม่สบายใจ ที่จะต้องเลือกทำงานก่อน โดยไม่ทำตามคำขอจากครอบครัว” (ค่าเฉลี่ย 3.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.09) และข้อถามที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ “เมื่อมีปัญหาจากการทำงาน ท่านต้องฝืนใจทำกิจกรรมกับครอบครัว” (ค่าเฉลี่ย 2.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.08) หากพิจารณาโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวที่มีสาเหตุจากความเครียดในระดับปานกลาง

ตารางที่ 8 แสดงระดับความคิดเห็นของข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม

(n = 250)

ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว สาเหตุจากพฤติกรรม	ความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. การกระทำที่คิดว่าดีและเหมาะสมในการทำงานกลายเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำเมื่อท่านอยู่ที่บ้าน	3.10	1.00	ปานกลาง
2. บ่อยครั้งที่สาเหตุของความฉุนเฉียวในการทำงาน จะเป็นสาเหตุให้ท่านเกิดความฉุนเฉียวกับคนในครอบครัวของท่าน	3.19	1.08	ปานกลาง
3. ความก้าวหน้าในงานไม่ได้ช่วยให้ท่านดำเนินชีวิตครอบครัวได้อย่างราบรื่น	3.15	1.12	ปานกลาง
4. บ่อยครั้งที่ภาระหน้าที่การงานของท่านทำให้ท่านมีความขัดแย้งกับครอบครัว	2.70	1.12	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.03	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่าระดับความคิดเห็นของความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.70 – 3.19 แสดงให้เห็นว่าระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 1.00 – 1.12 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน โดยคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ “บ่อยครั้งที่สาเหตุของความฉุนเฉียวในการทำงาน จะเป็นสาเหตุให้ท่านเกิดความฉุนเฉียวกับคนในครอบครัวของท่าน” (ค่าเฉลี่ย 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.08) และคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ “บ่อยครั้งที่ภาระหน้าที่การงานของท่านทำให้ท่านมีความขัดแย้งกับครอบครัว” (ค่าเฉลี่ย 2.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.12) หากพิจารณาโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 9 แสดงระดับความคิดเห็นของข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา

(n = 250)

ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน สาเหตุจากเวลา	ความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. สมาชิกในครอบครัวต้องการให้ท่านไปร่วมกิจกรรมต่างๆกับครอบครัว แม้ว่าท่านจะต้องหยุดงานก็ตาม	3.13	1.05	ปานกลาง
2. ท่านประสบปัญหาในการทำงานเนื่องจากจำเป็นต้องให้เวลากับครอบครัว	2.60	1.06	ปานกลาง
3. ครอบครัวเรียกร้องเวลาจากท่าน	2.58	1.05	ปานกลาง
4. ท่านยกเลิกการทำงานล่วงเวลาทันที เมื่อครอบครัวขอร้อง	3.16	1.04	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	2.86	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับความคิดเห็นของความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.58 – 3.16 แสดงให้เห็นว่าระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 1.04 – 1.06 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน โดยคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ “ท่านยกเลิกการทำงานล่วงเวลาทันที เมื่อครอบครัวขอร้อง” (ค่าเฉลี่ย 3.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.04) และคำถามที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ “ครอบครัวเรียกร้องเวลาจากท่าน” (ค่าเฉลี่ย 2.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05) หากพิจารณาโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นของความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 10 แสดงระดับความคิดเห็นของข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียด

(n = 250)

ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน สาเหตุจากความเครียด	ความคิดเห็น			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	
1. ปัญหาของครอบครัวทำให้ท่านรู้สึกเครียดในขณะที่ทำงาน	3.41	1.03	ปานกลาง	
2. ความเครียดที่เกิดขึ้นจากชีวิตครอบครัว ทำให้ความสามารถในการทำงานของท่านลดลง	3.38	1.03	ปานกลาง	
3. เมื่อเกิดปัญหาครอบครัว ทำให้ท่านไม่มีสมาธิในการทำงาน	3.43	0.97	ปานกลาง	
4. เมื่อเกิดปัญหาในครอบครัว ท่านจะเกิดความผิดพลาดในการทำงาน	3.09	1.08	ปานกลาง	
	ค่าเฉลี่ย	3.32	0.92	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่าระดับความคิดเห็นของความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียด มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.09 – 3.43 แสดงให้เห็นว่าระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.97 – 1.08 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน โดยคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ “เมื่อเกิดปัญหาครอบครัว ทำให้ท่านไม่มีสมาธิในการทำงาน” (ค่าเฉลี่ย 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.97) และคำถามที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ “เมื่อเกิดปัญหาในครอบครัว ท่านจะเกิดความผิดพลาดในการทำงาน” (ค่าเฉลี่ย 3.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.08) หากพิจารณาโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นของความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียด ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 11 แสดงระดับความคิดเห็นของข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม

(n = 250)

ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน สาเหตุจากพฤติกรรม	ความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. สมาชิกในครอบครัวของท่านไม่พอใจเมื่อท่านใช้คำพูดหรือวิธีการพูดแบบที่ท่านใช้ในที่ทำงาน	3.04	1.03	ปานกลาง
2. เมื่อท่านทะเลาะกับคนในครอบครัว ท่านจะรู้สึกหงุดหงิดคนรอบข้างในที่ทำงาน	2.67	1.03	ปานกลาง
3. สิ่งที่ท่านทำแล้วได้ผลดีในครอบครัว ไม่สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้	3.08	0.97	ปานกลาง
4. เมื่ออยู่ที่ทำงาน ท่านรู้สึกอึดอัดที่ต้องวางตัวให้แตกต่างจากเมื่ออยู่ที่บ้าน	2.65	0.99	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	2.86	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่าระดับความคิดเห็นของความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.65 – 3.08 แสดงให้เห็นว่าระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.97 – 1.03 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน โดยคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ “สิ่งที่คุณทำแล้วได้ผลดีในครอบครัว ไม่สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้” (ค่าเฉลี่ย 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.97) และข้อถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ “เมื่ออยู่ทำงาน ท่านรู้สึกอึดอัดที่ต้องวางตัวให้แตกต่างจากเมื่ออยู่ที่ทำงาน” (ค่าเฉลี่ย 2.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.99) หากพิจารณาโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นของความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและระดับความเห็นเกี่ยวกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางที่ 13 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 12 แสดงระดับความคิดเห็นของข้อมูลเกี่ยวกับความอ่อนล้าทางอารมณ์

(n = 250)

ความอ่อนล้าทางอารมณ์	ความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. เมื่อคิดถึงเรื่องงาน ท่านรู้สึกท้อแท้ สิ้นหวัง	2.82	1.05	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกคับข้องใจเกี่ยวกับการทำงาน	2.99	1.04	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกจิตใจห่อเหี่ยวเมื่อคิดว่าจะต้องมาทำงาน	2.83	1.01	ปานกลาง
4. ท่านพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการผู้อื่นเสมอ	3.69	0.90	สูง
5. เมื่อหมดภาระงาน ท่านมักแยกตัวอยู่ลำพัง	3.01	1.08	ปานกลาง
6. ท่านรู้สึกไม่มีเวลาพักผ่อนเป็นส่วนตัว	2.94	1.03	ปานกลาง
7. ท่านรู้สึกว่าภาระงานของท่านมากเกินไป	3.07	1.04	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.05	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่าระดับความคิดเห็นของความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.82 – 3.69 แสดงให้เห็นว่าระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีข้อความ "ท่านพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการผู้อื่นเสมอ" อยู่ในระดับสูง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.90 – 1.08 แสดงให้เห็นว่าระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน แต่ข้อความ "เมื่อหมดภาระงาน ท่านมักแยกตัวอยู่ลำพัง" มีการกระจายสูงกว่าข้อความอื่น เพราะผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบในข้อความนี้มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมากกว่าข้อความอื่นๆ โดยข้อความที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ "ท่านพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการผู้อื่นเสมอ" (ค่าเฉลี่ย 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90) และข้อความที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ "เมื่อคิดถึงเรื่องงาน ท่านรู้สึกท้อแท้ สิ้นหวัง" (ค่าเฉลี่ย 2.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05) หากพิจารณาโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นของความอ่อนล้าทางอารมณ์ ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและระดับความเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางที่ 14 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 13 แสดงระดับความคิดเห็นของข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน

(n = 250)

ความตั้งใจลาออกจากงาน	ความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความตั้งใจจะลองไปสมัครงานที่ใหม่	3.04	1.14	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่างานที่บริษัทแห่งนี้ไม่เหมาะสมกับท่าน	2.80	1.00	ปานกลาง
3. มีโอกาสที่ดี ท่านจะเลือกไปประกอบอาชีพอื่นแทน	3.42	1.02	ปานกลาง
4. ท่านเคยคิดจะลาออกจากงานในช่วงสามเดือนที่ผ่านมา	3.05	1.32	ปานกลาง
5. ในระยะนี้ท่านติดตามประกาศรับสมัครงานตามี่ต่างๆ	2.67	1.28	ปานกลาง
6. ท่านเคยลางานเพื่อไปสัมภาษณ์งานที่บริษัทอื่น	2.68	1.29	ปานกลาง
7. เคยชักชวนเพื่อนไปสมัครงานที่แห่งใหม่ด้วยกัน	2.42	1.21	ต่ำ
ค่าเฉลี่ย	2.86	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่าระดับความคิดเห็นของความตั้งใจลาออกจากงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.42 – 3.42 แสดงให้เห็นว่าระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีข้อความ "เคยชักชวนเพื่อนไปสมัครงานที่แห่งใหม่ด้วยกัน" อยู่ในระดับต่ำ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 1.00 – 1.32 แสดงให้เห็นว่าระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน แต่ข้อความ "ท่านเคยคิดจะลาออกจากงานในช่วงสามเดือนที่ผ่านมา" มีการกระจายสูงกว่าข้อความอื่น เพราะผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบในข้อความนี้มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมากกว่าข้อความอื่นๆ โดยข้อความที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ "มีโอกาสที่ดี ท่านจะเลือกไปประกอบอาชีพอื่นแทน" (ค่าเฉลี่ย 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.02) และข้อความที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ "เคยชักชวนเพื่อนไปสมัครงานที่แห่งใหม่ด้วยกัน" (ค่าเฉลี่ย 2.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.21) หากพิจารณาโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นของความตั้งใจลาออกจากงาน ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอย

5.1 ผู้วิจัยต้องการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยใช้การทดสอบความสัมพันธ์มากที่สุดน้อยเพียงใด โดยใช้สหสัมพันธ์อย่างง่าย เพียร์สัน (Pearson Correlation) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548)

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคาร

ตัวแปร	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว สาเหตุจากเวลา (1)	1							
ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว สาเหตุจากความเครียด (2)	0.532**	1						
ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว สาเหตุจากพฤติกรรม (3)	0.574**	0.709**	1					
ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน สาเหตุจากเวลา (4)	0.530**	0.567**	0.636**	1				
ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน สาเหตุจากความเครียด (5)	0.485**	0.581**	0.489**	0.531**	1			
ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน สาเหตุจากพฤติกรรม (6)	0.402**	0.586**	0.654**	0.578**	0.526**	1		
ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (7)	0.474**	0.603**	0.576**	0.513**	0.462**	0.606**	1	
ความตั้งใจลาออกจากงาน (8)	0.345**	0.446**	0.352**	0.340**	0.315**	0.322**	0.572**	1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 15 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคาร ทั้ง 8 ตัว มีค่าเท่ากับ 0.526 ถึง 0.709 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันไม่ถึง 0.900 แสดงว่าตัวแปรในแต่ละด้านส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน

การวิเคราะห์สภาพความสัมพันธ์กันเองของตัวแปร (Multicollinearity) โดยการทดสอบ Variance Inflation Factor (VIF) และ Tolerance ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ระหว่างตัวแปรอิสระว่ามีความสัมพันธ์กันมากน้อยหรือไม่ โดยผลวิเคราะห์ทางสถิติพบว่า VIF มีค่าระหว่าง 1.547 - 2.257 และ Tolerance มีค่าระหว่าง 0.443 - 0.646 ตามตารางที่ 16 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระที่ใช้พยากรณ์ตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กัน ตามเกณฑ์อ้างอิงของ (Hair et al., 2010) ว่าถ้า VIF มากกว่า 4.0 หรือ Tolerance น้อยกว่า 0.2 จะทำให้เกิดปัญหา (Multicollinearity)

ตารางที่ 15 แสดงค่า VIF และ Tolerance

ตัวแปร	VIF	Tolerance
1.ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา	1.565	0.639
2.ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่มีสาเหตุจากความเครียด	2.108	0.474
3.ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม	2.257	0.443
4.ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา	1.680	0.595
5.ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียด	1.547	0.646
6.ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม	1.668	0.600

5.2 ผลการวิเคราะห์ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานธนาคาร

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของพนักงานสำนักงานกลาง ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 250 ราย ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ในการศึกษาอิทธิพลของความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม และความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานธนาคาร ตามตารางที่ 17

ตารางที่ 16 แสดงการวิเคราะห์ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานธนาคาร

ตัวแปร	ความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงาน		t	Sig.	
	Unstandardized	Standardized			
	Coefficients	Coefficients			
	B	S.E.	β		
ค่าคงที่ (Constant)	1.348	0.136		9.893	0.000*
ความขัดแย้งจากการทำงาน ส่งผลกระทบต่อครอบครัว					
สาเหตุจากเวลา (X_1)	0.105	0.043	0.148	2.440	0.015*
สาเหตุจากความเครียด (X_2)	0.264	0.053	0.354	5.023	0.000*
สาเหตุจากพฤติกรรม (X_3)	0.197	0.060	0.240	3.297	0.001*
R = 0.649 ; R ² = 0.422 ; Adjusted R ² = 0.415 ; S.E. = 0.509 ; F = 59.763					

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 17 พบว่าการวิเคราะห์ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม มีอิทธิพลเชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานธนาคาร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) (Standardized Coefficients) เท่ากับ 0.354 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม สามารถพยากรณ์ความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 42.20 (R² = 0.422) โดยสาเหตุจากความเครียดเป็นตัวแปรทำนายที่สำคัญ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวที่มีสาเหตุจาก

เวลา ความเครียด และพฤติกรรม มีอิทธิพลเชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานธนาคาร

5.3 ผลการวิเคราะห์ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานธนาคาร

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของพนักงานสำนักงานกลาง ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 250 ราย ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ในการศึกษาอิทธิพลของความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม และความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานธนาคาร ตามตารางที่ 18

ตารางที่ 17 แสดงการวิเคราะห์ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานธนาคาร

ตัวแปร	ความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงาน			t	Sig.
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	S.E.	β		
ค่าคงที่ (Constant)	1.238	0.143		8.664	0.000*
ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน					
สาเหตุจากเวลา (X_1)	0.159	0.050	0.199	3.154	0.002*
สาเหตุจากความเครียด (X_2)	0.098	0.044	0.135	2.241	0.026*
สาเหตุจากพฤติกรรม (X_3)	0.360	0.054	0.420	6.694	0.000*

R = 0.647 ; $R^2 = 0.419$; Adjusted $R^2 = 0.412$; S.E. = 0.510 ; F = 59.161

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 18 พบว่าการวิเคราะห์ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม มีอิทธิพลเชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานธนาคาร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) (Standardized Coefficients) เท่ากับ 0.42 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มี

สาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม สามารถพยากรณ์ความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 41.90 ($R^2 = 0.419$) โดยสาเหตุจากพฤติกรรมเป็นตัวแปรทำนายที่สำคัญ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม มีอิทธิพลเชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานธนาคาร

5.4 ผลการวิเคราะห์ความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคาร

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของพนักงานสำนักงานกลาง ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 250 ราย ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ในการศึกษาความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคาร ตามตารางที่ 19

ตารางที่ 18 แสดงการวิเคราะห์ความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคาร

ตัวแปร	ความตั้งใจลาออกจากงาน		t	Sig.	
	Unstandardized	Standardized			
	Coefficients	Coefficients			
	B	S.E.	β		
ค่าคงที่ (Constant)	0.467	0.224		2.084	0.038*
ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (X_1)	0.787	0.072	0.572	10.971	0.000*

$R = 0.572$; $R^2 = 0.327$; Adjusted $R^2 = 0.324$; S.E. = 0.754 ; F = 120.368

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 19 พบว่าการวิเคราะห์ความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีอิทธิพลเชิงบวกกับความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานธนาคาร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) (Standardized Coefficients) เท่ากับ 0.572 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ความอ่อนล้าทางอารมณ์สามารถพยากรณ์ความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 32.70 ($R^2 = 0.327$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีอิทธิพลเชิงบวกกับความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานธนาคาร



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

อิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์การวิจัย ประการแรกคือเพื่อประเมินระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคาร ประการที่สองเพื่อศึกษาอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งจากการทำงานกระทบต่อครอบครัวที่ส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานธนาคาร ประการที่สามเพื่อศึกษาอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านความขัดแย้งจากครอบครัวกระทบต่อการทำงาน ที่ส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานธนาคาร และประการสุดท้ายเพื่อศึกษาอิทธิพลของความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคาร

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผู้วิจัยนำผลมาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัยและให้ข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 250 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 70.4 มีอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 มีสถานภาพโสด จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 59.6 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0

ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงานธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างมีความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด พฤติกรรม และความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด พฤติกรรม เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในส่วนของการต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงานทำให้มีเวลาทำกิจกรรมในครอบครัวน้อยลงสูงที่สุด และมีระดับความคิดเห็นในส่วนของการทำให้ห่างเหินจากครอบครัวมากเกินไปต่ำที่สุด

ด้านความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่มีสาเหตุจากความเครียด กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในส่วนความรู้สึกไม่สบายใจ ที่จะต้องเลือกทำงานก่อน โดยไม่ทำตามคำขอจากครอบครัวสูงที่สุด และมีระดับความคิดเห็นในส่วนเมื่อมีปัญหาจากการทำงาน ต้องฝืนใจทำกิจกรรมกับครอบครัวต่ำที่สุด

ด้านความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในส่วนบ่อยครั้งที่สาเหตุของความฉุนเฉียวในการทำงาน จะเป็นสาเหตุให้เกิดความฉุนเฉียวกับคนในครอบครัวสูงที่สุด และมีระดับความคิดเห็นในส่วนบ่อยครั้งที่ภาระหน้าที่การงานของท่านทำให้มีความขัดแย้งกับครอบครัวต่ำที่สุด

ด้านความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในส่วนการยกเลิกการทำงานล่วงเวลาทันที เมื่อครอบครัวขอร้องสูงที่สุด และมีระดับความคิดเห็นในส่วนครอบครัวเรียกร้องเวลาต่ำที่สุด

ด้านความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียด กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในส่วนเมื่อเกิดปัญหาครอบครัว ทำให้ไม่มีสมาธิในการทำงาน และมีระดับความคิดเห็นในส่วนเมื่อเกิดปัญหาในครอบครัว จะเกิดความผิดพลาดในการทำงานต่ำที่สุด

ด้านความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในส่วนสิ่งที่ทำแล้วได้ผลดีในครอบครัว ไม่สามารถนำไปใช้ในการ

ทำงานได้สูงที่สุด และมีระดับความคิดเห็นในส่วนเมื่ออยู่ทำงาน รู้สึกอึดอัดที่ต้องวางตัวให้แตกต่างจากเมื่ออยู่ที่ทำงานต่ำที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในส่วนความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการผู้อื่นเสมอสูงที่สุด และมีระดับความคิดเห็นในส่วนเมื่อคิดถึงเรื่องงานทำนรู้สึกท้อแท้ สิ้นหวังต่ำที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในส่วนถ้ามีโอกาสที่ดี จะเลือกไปประกอบอาชีพอื่นแทนสูงที่สุด และมีระดับความคิดเห็นในส่วนเคยชักชวนเพื่อนไปสมัครงานที่แห่งใหม่ด้วยกันต่ำที่สุด

ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 สมมติฐาน ด้วยการใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) วิธีแบบ Enter ตามตารางที่ 20

สมมติฐานที่ 1 ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม มีอิทธิพลเชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าตัวแปรทำนายทั้ง 3 ร่วมกันทำนายความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้ร้อยละ 42.20 โดยสาเหตุจากความเครียดเป็นตัวแปรตัวทำนายที่สำคัญ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.35 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียดและพฤติกรรม มีอิทธิพลเชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าตัวแปรทำนายทั้ง 3 ร่วมกันทำนายความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้ร้อยละ 41.90 โดยสาเหตุจากพฤติกรรมเป็นตัวแปรตัวทำนายที่สำคัญ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.42 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ความอ่อนล้าทางอารมณ์มีอิทธิพลเชิงบวกกับความตั้งใจลาออกจากพนักงาน การวิเคราะห์ส่วนนี้ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นตรงอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความอ่อนล้าทางอารมณ์สามารถทำนาย

ความตั้งใจลาออกของพนักงานได้ร้อยละ 32.70 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.57 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

ตารางที่ 19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 : ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม มีอิทธิพลเชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานธนาคาร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 : ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม มีอิทธิพลเชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานธนาคาร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 : ความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีอิทธิพลเชิงบวกกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน	ยอมรับสมมติฐาน

ผลจากการศึกษาเรื่องอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลของการศึกษาได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคาร เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อสร้างสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ตลอดจนการพัฒนา กลยุทธ์เพื่อธำรงรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้แบ่งส่วนของการอภิปรายผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 อภิปรายผลส่วนของระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปร

1. ระดับความคิดเห็นความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

1.1 ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่มีสาเหตุมาจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม

ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง แปรเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวที่มีสาเหตุมาจากเวลา ความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวที่มีสาเหตุมาจากพฤติกรรม และความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวที่มีสาเหตุมาจากความเครียด ตามลำดับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมลรัตน์ ดอกเขียว (2553) ที่พบว่าพนักงานบริการ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ส่วนใหญ่มีระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพเกล้า นพกุลวงศ์ (2558) พบว่าพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการจัดส่งสินค้า โลจิสติกส์แห่งหนึ่ง มีระดับความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน เมื่อพิจารณาความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวของพนักงานธนาคาร ทั้งที่มีสาเหตุโดยรวม สาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในสำนักงานกลางให้ความสำคัญกับบทบาทหน้าที่การทำงาน จนส่งผลกระทบต่อสมาชิกในครอบครัว อันเนื่องมาจากปริมาณงานของพนักงานมีมากเกินไปกว่าทำงานนั้นให้เสร็จสิ้นภายในเวลาทำงานได้ จึงต้องทำงานล่วงเวลา ทำงานในวันหยุด และระยะเวลาการทำงานที่ยาวนานกว่าปกติ ทำให้ไม่สามารถทำกิจกรรมต่างๆร่วมกันได้ ตามคำขอหรือความคาดหวังของครอบครัว ซึ่งน่าจะมีความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวในระดับสูง แต่ผลการวิจัยกลับพบว่า พนักงานธนาคาร มีระดับความขัดแย้งในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานสามารถจัดการความขัดแย้งระหว่างบทบาทของตนเองได้ เพื่อให้เกิดความสมดุล เช่น พนักงานส่วนใหญ่สามารถแยกหน้าที่การทำงานกับชีวิตครอบครัวออกจากกันได้ การจัดสรรเวลา การแยกแยะบทบาทระหว่างงานและครอบครัว นอกจากนี้การทำงานล่วงเวลา หรือการทำงานในวันหยุด นอกเหนือเวลาทำงานปกติ เป็นรายได้พิเศษของพนักงานธนาคาร จึงเป็นการเพิ่มรายได้ต่อเดือนให้กับครอบครัว ทำให้สมาชิกใน

ครอบครัวเข้าใจและยอมรับจึงไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ในครอบครัว อีกทั้งการทำงานในวันหยุด หรือการทำงานล่วงเวลา เป็นการทำงานโดยสมัครใจของพนักงาน หากพนักงานมีภาระหน้าที่ที่ต้องแสดงบทบาทในครอบครัว ก็สามารถจัดการเวลาไปทำหน้าที่ในครอบครัวได้ จึงทำให้ระดับความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวไม่อยู่ในระดับสูง

1.2 ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุมาจากเวลา

ความเครียด และพฤติกรรม

ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง แปรเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานที่มีสาเหตุมาจากความเครียด ความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานที่มีสาเหตุมาจากเวลา และความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานที่มีสาเหตุมาจากพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพรณ อุทัยจรัสศรี (2554) พบว่า พนักงานในโรงงานทำกรอบรูปเอกชนแห่งหนึ่ง มีระดับความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานในระดับปานกลาง อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรมศวรร ธรรมชาติ (2553) พบว่าพนักงานกลุ่มปฏิบัติการและกลุ่มสำนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดลำพูน มีระดับความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานธนาคาร ทั้งที่มีสาเหตุโดยรวม สาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในสำนักงานกลางมีความเข้าใจในหน้าที่งานที่ต้องรับผิดชอบ ระยะเวลาการทำงานที่มากกว่าปกติ การทำงานในวันหยุดของสมาชิกในครอบครัว และมองข้อดีจากการมีรายได้จากการได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้นในการทำงานล่วงเวลา และในวันหยุด จึงทำให้พนักงานได้รับกำลังใจและการสนับสนุนจากสมาชิกในครอบครัว

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความอ่อนล้าทางอารมณ์

ความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยภาพรวมและรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริยากร เดชมนีธร (2562) พบว่า ภาพรวมของระดับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายของธนาคารรัฐและธนาคารเอกชน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ใน

ระดับเป็นบางครั้ง ถึงแม้ว่าพนักงานธนาคารสำนักงานกลาง ยังไม่เข้าสู่ภาวะความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างเห็นได้ชัด แต่การที่พนักงานเริ่มมีความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับปานกลางนั้น อาจมีแนวโน้มในการเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ ระดับสูงในอนาคตได้ อันเนื่องมาจาก ภาระงานที่ได้รับมอบหมายมากเกินไป เกิดความผิดพลาดในการทำงาน เมื่อคิดถึงเรื่องงานจะรู้สึกท้อแท้ สิ้นหวัง เกิดความรู้สึกไม่มีเวลาพักผ่อนเป็นส่วนตัว ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ ประกอบบริบทการทำงานในยุคปัจจุบัน การทำงานในองค์กรใหญ่โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถาบันการเงินธนาคารที่มีอัตราการแข่งขันในสายธุรกิจที่สูงมากขึ้น เพื่อสร้างผลกำไร ส่งผลให้พนักงานต้องเผชิญกับอัตราแข่งขันที่สูง ความคาดหวัง ความชัดเจนในเรื่องของความก้าวหน้าในสายอาชีพ รวมถึงความกดดันจากผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ยังต้องมีความรู้และทักษะที่หลากหลาย จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ทำงานและการมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ในการควบคุมอารมณ์และความรู้สึก เมื่อเกิดความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์จากการทำงาน ซึ่งแสดงออกมาทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และ พฤติกรรม จนไม่สามารถจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกนั้นออกไปได้ เมื่อพิจารณาความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในสำนักงานกลาง มีความเข้าใจ ปรับตัว และยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ต่างๆ ของการทำงานที่ต้องรองรับปริมาณงาน สามารถควบคุมอารมณ์ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น มีความตระหนักถึงคุณค่า ความสำคัญของงาน การมีความสัมพันธ์ที่ดีในบทบาทที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และครอบครัว อีกทั้งสามารถจัดการกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ในการทำงานได้

3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน

ความตั้งใจลาออกจากงาน โดยรวมและรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเปรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548) ให้ความหมายความตั้งใจลาออกหมายถึงความคิดที่พนักงานจะลาออกจากการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และมีพฤติกรรมหาทางเลือกในงานใหม่ เพื่อการลาออกจากงานเพื่อไปทำงานที่องค์กรอื่น ซึ่งเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของตัวพนักงานเอง แต่อาจยังไม่มี การตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณภา เวนุอาธร (2555) พบว่าพนักงานที่มีความตั้งใจลาออกในระดับปานกลางมีแนวโน้มที่จะลาออกได้ตลอดเวลา หากได้พบกับองค์กรใหม่ที่สามารถให้ข้อเสนอที่ตรงกับความต้องการของตนเองได้มากกว่าเดิม หรือหากมีความคับข้องใจต่อองค์กรปัจจุบันก็พร้อมที่จะลาออกได้เช่นกัน ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานยังคงทำงานต่อไป

ถ้ายังไม่พบกับเหตุการณ์ตามที่ได้กล่าวมา แต่การคงอยู่ในงานนั้นจะเป็นไปในลักษณะไม่มีความต้องการพัฒนางานนั้นให้เกิดผลงานดีขึ้น เพียงเพราะเป็นการประวิงเวลา เพื่อรอโอกาสใหม่ที่จะเข้ามาเพียงเท่านั้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพเกล้า นพกุลวงศ์ (2558) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าในธุรกิจลักษณะผู้ให้บริการจัดส่งสินค้า พนักงานมีความตั้งใจลาออกในระดับปานกลาง จึงมีโอกาสนในการหางานใหม่ได้ตลอดเวลา เนื่องจากทักษะในการขับรถเป็นความสามารถทั่วไป ที่นำไปใช้ประกอบอาชีพได้ทุกองค์การ เมื่อพิจารณาระดับความเห็นจากความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคาร ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานกลาง อยู่ในระดับปานกลางแสดงให้เห็นว่า มีแนวโน้มที่จะลาออกได้ตลอดเวลา ความเห็นส่วนใหญ่ ถ้ามีโอกาสที่ดีกว่า เลือกที่จะไปประกอบอาชีพอื่นแทน เนื่องจากการแข่งขันทางธุรกิจของสถาบันการเงินที่มีการแข่งขันสูง การต้องปรับตัวในเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ลักษณะการทำงานเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน โดยในธุรกิจสถาบันการเงิน หากพนักงานยังมีประสบการณ์ในการทำงานด้านธนาคารโดยตรง ก็จะเป็นที่ต้องการของสถาบันการเงินต่างๆ

ส่วนที่ 2 อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านความขัดแย้งจากการทำงาน ส่งผลกระทบต่อครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม มีอิทธิพลเชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์จากโมเดลการถดถอยพหุ พบว่าทั้ง 3 ตัวแปรมีความสามารถในการทำนายความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้ ร้อยละ 42.20 สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ความเครียดเป็นตัวทำนายที่สำคัญ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากพนักงานในแผนกต่างๆปฏิบัติงานในส่วนของสำนักงานกลาง ซึ่งเป็นศูนย์กลางทำหน้าที่ในการรองรับงานทุกสาขาของธนาคารในประเทศ และร่วมแก้ไขปัญหาในการทำงานให้แก่สาขาของธนาคาร ทำให้มีปริมาณงานที่มาก อีกทั้งนอกจากงานที่ต้องรับผิดชอบหลักแล้ว พนักงานต้องใช้ทักษะความสามารถในการคิดพัฒนาช่องทางการทำงานของระบบงานที่ตนเองรับผิดชอบ ร่วมพัฒนาโปรแกรมหรือแผนงานต่างๆ นอกเหนือจากงานที่ต้องรับผิดชอบหลัก เช่น การคิดไอเดีย ร่วมหาช่องทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน พัฒนารูปแบบในการทำงาน เพื่อสร้างโปรแกรมช่วยลดขั้นตอนการทำงานซ้ำ ลดการทำงานหลายขั้นตอน ให้เป็น Automate ทดแทนการทำงานแบบ Manual จากสาเหตุดังกล่าว ส่งผลให้มีปริมาณงานที่มาก

เกินไป (Work Load) และต้องบริหารตารางเวลาในการทำงานต่างๆ ที่เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทั้งด้านร่างกายและอารมณ์เกิดความเครียดสะสม สอดคล้องกับผลงานวิจัยของคุซนึ อูตม อิทธิพงศ์ (2558) ได้ศึกษา ระดับความเหนื่อยล้าและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยล้าในการทำงานของพยาบาล สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา พบว่า สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานที่มีข้อขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีความสัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับการวิจัยของ Mian et al. (2012) ทำการศึกษา ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและผลลัพธ์ของแต่ละบุคคล ของผู้จัดการชาวจีน โดยสร้างแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม มีอิทธิพลเชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์จากโมเดลการถดถอยพหุ พบว่าทั้ง 3 ตัวแปรมีความสามารถในการทำนายความ อ่อนล้าทางอารมณ์ได้ร้อยละ 41.90 สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ สาเหตุด้านพฤติกรรมเป็นตัวทำนายที่สำคัญ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก เมื่อพนักงานอยู่กับครอบครัว พฤติกรรมการแสดงออกกับสมาชิกในครอบครัว หากมีการทะเลาะกับคนในครอบครัวพนักงานอาจจะรู้สึกหงุดหงิดกับคนรอบข้างในที่ทำงาน ตลอดจนพนักงานรู้สึกอึดอัดเมื่ออยู่ที่ทำงานที่ต้องวางตัวให้แตกต่างจากเมื่ออยู่ที่บ้าน ทำให้พนักงานไม่สามารถแสดงออกถึงตัวตนเดิมของตนเองได้มากนัก เนื่องจากได้รับความคาดหวังในบทบาทของการทำงานที่ต้องควบคุมการแสดงพฤติกรรมหรือบุคลิกให้สอดคล้องกับตำแหน่งงานหน้าที่ในการทำงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Yihao Liu et al. (2014) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์และความก้าวร้าวทางอ้อมต่อผู้อื่น โดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากครอบครัวและความขัดแย้งระหว่างบุคคลในที่ทำงานเป็นตัวแปรคั่นกลาง พบว่า ระดับความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Yang et al. (2012) ทำการศึกษา ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความเหนื่อยหน่ายของหมู่พยาบาลหญิงชาว

จีน ในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ จำนวน 6 แห่ง พบว่า ความขัดแย้งที่เกิดจากบทบาทครอบครัวทำงาน เข้าไปขัดขวางบทบาทการทำงาน ของพยาบาลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพยาบาลหญิงชาวจีน

สมมติฐานที่ 3 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีอิทธิพลเชิงบวกกับความตั้งใจลาออกจากงานของ พนักงาน

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่าความอ่อนล้าทางอารมณ์สามารถทำนายความตั้งใจลาออกของ พนักงาน และจากสมการเชิงเส้นพบว่าสามารถทำนายได้ร้อยละ 32.7 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ กำหนดไว้ สาเหตุที่ความอ่อนล้าทางอารมณ์มีผลต่อความตั้งใจลาออก ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก พนักงาน ในแผนกต่างๆปฏิบัติงานในส่วนของสำนักงานกลาง ซึ่งเป็นศูนย์กลางทำหน้าที่รองรับงานทุกสาขา ของธนาคารในประเทศ และร่วมแก้ไขปัญหาในการทำงานให้แก่สาขาของธนาคาร ทำให้มีปริมาณงาน ที่มาก อีกทั้งนอกจากงานที่ต้องรับผิดชอบหลักแล้ว พนักงานต้องใช้ทักษะความสามารถในการคิด พัฒนาช่องทางการทำงานของระบบงานที่ตนเองรับผิดชอบ ร่วมพัฒนาโปรแกรมหรือแผนงานต่างๆ นอกเหนือจากงานที่ต้องรับผิดชอบหลัก และในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด ส่งผลให้ พนักงานต้องทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) เกิดการประชุมงานเพื่อพูดคุยเนื้อหาในงานที่ อาจจะใช้เวลาการทำงานหลักประจำวัน ทำให้พนักงานส่วนใหญ่ต้องทำงานหลังจากการประชุมงาน เสร็จแล้ว สภาพแวดล้อมการทำงานที่ทำบ้านทำให้พนักงานทำงานอย่างต่อเนื่องมากขึ้น ส่งผลให้เกิด ชั่วโมงการทำงานมากขึ้น จนเกิดความเครียดสะสมจากขอบเขตของงาน ต้องเผชิญกับภาวะความ กดดันที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละบุคคล เกิดภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึก อ่อนล้าทั้งร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ได้ ทำให้พลังในการทำงานลดลง เกิดความผิดพลาดในการ ทำงานความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และครอบครัวลดลง ความผูกพันองค์กรลดลง ส่งผลให้ พนักงานบางคนหาทางออก จนเกิดความคิดเปลี่ยนงาน หรือลาออกในที่สุด แต่สุดท้ายแล้วพนักงาน ส่วนใหญ่ก็จะสามารถจัดการความอ่อนล้าทางอารมณ์ของตนเองได้เพื่อให้เกิดความสมดุล มีความ ยืดหยุ่น สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ สามารถควบคุมอารมณ์ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจาก ภาระงานที่ได้รับมอบหมายตระหนักถึงความสำคัญและคุณค่าของงานที่ทำ มีความสัมพันธ์ที่ดีทั้งต่อ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และครอบครัว สามารถจัดการกับความอ่อนล้าในการทำงานได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Uju et al. (2019) ที่พบว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์ในฐานะตัวแปร ส่งผ่าน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากการงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรม

ประเทศไนจีเรีย อย่างมีนัยสำคัญ โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Meral et al. (2018) ศึกษาภาวะเหนื่อยหน่ายส่งผลต่อการลาออกอย่างไร จากอิทธิพลของกำลังใจส่วนบุคคลและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุข ในเมืองอิสตันบูล ประเทศตุรกี พบว่ามีมิติด้านของภาวะเหนื่อยหน่าย ทั้ง 2 มิติ ประกอบด้วย ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดคุณค่าบุคคลในผู้อื่น ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออก ซึ่งสอดคล้องกับ ธัญทิพย์ กองม่วง (2558) พบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกจากงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีณย์ ศรีคำ (2556) ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน คือ ความคิดในการลาออกจากงาน เป็นปัจจัยที่พบความแตกต่างของคะแนนความอ่อนล้าทางอารมณ์ในทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์กับภาวะความเหนื่อยล้าในการทำงานระดับสูง ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นบุคคล ซึ่งความคิดในการลาออกนี้อาจเป็นสาเหตุหรือเป็นผลจากภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานได้

5.3 ข้อเสนอแนะงาน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากการศึกษาวิจัยความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นด้านความขัดแย้งจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลามากที่สุด นอกจากนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นด้านความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียดมากที่สุด ดังนั้น ดังนั้นองค์กรที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงินควรใช้นโยบายเชิงการจัดการในการปรับปรุงผลกระทบที่เกิดจากความขัดแย้งดังกล่าว โดยให้ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล พัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรม ในเรื่องการจัดการความขัดแย้งระหว่างพนักงานกับครอบครัว การรับมือกับปัญหาเมื่อเกิดปัญหาครอบครัว ทำให้พนักงานไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนวิธีการทำงานและการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

2. จากการศึกษาวิจัยความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน พบว่า องค์กรที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงินควรมีนโยบายให้พนักงานทำแบบทดสอบความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่เกิดจากความเครียด เพื่อประเมินระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานประจำปี อีกทั้งสนับสนุนให้มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไข ซึ่งข้อเสนอแนะดังกล่าวจะสามารถทำให้ความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานลดลง

และสร้างการบรรยากาศการทำงานอย่างมีความสุข เพื่อให้พนักงานอยากร่วมงานกับองค์กร และเพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน

3. องค์กรที่เกี่ยวกับสถาบันการเงินควรสนับสนุนด้านสังคมสัมพันธ์ โดยการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ครอบครัวพนักงานได้มีส่วนร่วมในองค์กรได้

ข้อเสนอแนะเชิงประโยชน์ในการปฏิบัติ

1. ผู้บริหารองค์กรที่เกี่ยวกับสถาบันการเงินควรพิจารณาปรับปรุงสภาพการทำงานให้มีความยืดหยุ่นในการทำงาน เช่น สามารถทำงานที่บ้านได้ หรือ การเข้างานแบ่งเป็นรอบตามความเหมาะสม หรือสลับกันทำงานล่วงเวลา

2. ผู้บริหารองค์กรที่เกี่ยวกับสถาบันการเงินควรให้ความสำคัญกับพนักงาน เช่น การเปิดโอกาสให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความเห็น รับฟังปัญหาพร้อมทั้งแนวทางแก้ไข จึงควรสนับสนุนให้จัดตั้งหน่วยงานเพื่อให้ทำปรึกษากับพนักงาน

3. จัดกิจกรรมให้ครอบครัวของพนักงานสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ เช่น งานเลี้ยงปีใหม่ การท่องเที่ยวประจำปี เป็นต้น

ข้อเสนอแนะงานสำหรับวิจัยในครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เข้าใจปัจจัยความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคารได้อย่างรอบด้าน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรทำการศึกษาอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคารในเชิงลึก คือ ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพพร้อมทั้งวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นที่การศึกษาเชิงปริมาณไม่สามารถอธิบายได้ ทำให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลเฉพาะพนักงาน Back Office ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานกลางของธนาคารเท่านั้น จึงควรศึกษากับพนักงาน Front Office ที่ต้องให้บริการลูกค้าด้วย เช่น สาขาต่างๆ ของธนาคาร

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การเกี่ยวกับตัวแปรอื่น ๆ ในการวิจัย ในฐานะของตัวแปรระดับกลุ่ม เช่น ภาวะผู้นำ ความยุติธรรมในองค์การ เป็นต้น เพื่อที่จะสามารถใช้ความเป็นกลุ่มอธิบายผลกระทบต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความตั้งใจลาออกจากงาน



รายการอ้างอิง

- Bartol, K. M., & Martin, D. C. (1983). Managing the Consequences of DP Turnover: A HumanResources Planning Perspective. *The ACM Digital Library*.
- Bassett, D. A. (1967). *A Source-Book of Geological*. National Museum of Wales: Cardiff.
- Burke, R. J. (1988). Some Antecedents and Consequences of Work-Family Conflict. In E.B. Goldsmith (ed.) *Work and Family Theory. Research and Applications*.
- Carlson, D., Kacmar, M., & Williams, L. J. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249-276.
- Codes et al., C. D., T.Bulum, M. (1997). Patterns of Burnout among Managers and Professionals: A Comparison of Models. *Journal of Organizational Behavior*, 18(3), 703-708.
- Cooper et al., C. L. D., Philip J. O'Driscoll, Michael P. (2001). Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications. *Sage Publications, Inc*.
- Cordes, C. L., & Doughery, T. W. (1993). A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Cronk, T. (1994). *HumanResource Management*. SouthMelbourne: Thomas Nelson.
- Deery and Lverson, M. A. L., R.D. (1996). Enhancing productivity: Intervention strategies for employee turnover. *Productivity Management in Hospitality and Tourism*, 68-95.
- Demerouti et al., E., BakkerArnold B.,NachreinerFriedhelm,Schaufeli, Wilmar B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Dubrin, A. J. (2002). Fundamentals of organizational behavior. *South-Western*, 137-138.
- Frankenhaeuser et al, M. N., B.Myrsten, A. L.Post, B. (1971). Psychophysiological reaction to understimulation and overstimulation. *Acta Psychologica*, 35 (298-408).
- Friedman , & Greenhaus, J. (2011). Work and Family-Allies or Enemies?: What Happens

- When Business Professionals Confront Life Choices. *ResearchGate GmbH*. .
- Gaertner, K. N., & Nollen, S. D. (1992). Turnover intentions and desire among executives. *Human Relations. American Psychological Association, 45*(5), 447-465.
- Greenhaus and Beutell, J. H. B., N. J. . (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *The academy of Management Review, 10*(1), 76-88.
- Greenhaus, J. H. (2002). Work-family conflict. Retrieved from <http://www.brandeis.edu/>
- Hair , J. F., Black , W. C., Babin , B. J., & Anderson , R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis (7 ed.)*. Uppersaddle River: ,New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Hakanen, j. (2004). The Job Demands-Resources Model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work & Stress, 22*(3), 224-241.
- Hatinen, M., Kinnunen , U., Ma kikangas, A., Kalimo, R., Tolvanen, A., & Pekkonen, M. (2009). Burnout during a long-term rehabilitation: Comparing low burnout, high burnout – benefited, and high burnout – not benefited trajectories. . *Anxiety, Stress and Coping, 22*, 341-360.
- Hobfoll and Freedy, S. E. F., J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. *Scientific Research*.
- I-An Wang, Bi-Wen Lee, & Shou-Tsung Wu. (2017). The relationships among work-family conflict, turnover intention and organizational citizenship behavior in the hospitality industry of Taiwan. *International Journal of Manpower, 38*(8), 1130-1142.
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology,, 71*, 630-640.
- Kahn , R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity. *American Psychological Association*.
- Kelly, R. F., & Voydanoff, P. (1985). Work/family role strain among employed parents. *Family Relations: An Interdisciplinary Journal of Applied Family Studies,, 34*(3),

367-374.

- Kinnunen, U., & Mauno, S. (1998). Antecedents and Outcomers of Work-Family Conflict Among Employed Women and Men in Finland. *Human Relations*, 51, 157-177.
- Lambert, S. J. (1990). Process linking work and family : A Critical Review and Research Agenda. *Human Relations*, 43, 239-257.
- Lehmkuhl, D., & Knill, C. (1999). How Europe matters : different mechanisms of Europeanization. *European Integration online Papers* Retrieved from <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:bsz:352-opus-18449>
- Leiter, M. P. (1993). Burnout as a developmental process: Consideration of models. *Professional burnout: Recent developments in theory and research*, 237-250.
- Leiter , M. P., & Maslach , C. (2005). *A mediation model of job burnout*. In A. S. G. Antoniou & C. L. Cooper (Eds.), *Research companion to organizational health psychology*. Cheltenham: United Kingdom: Edward Elgar.
- Manley. (1996). Gerard Hopkins. *Psychology Press*.
- Maslach. (1982). *Bunout the cost of caring*. New Jersey: Prentice Hall.
- Maslach, & Jacksom, S. E. (1980). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco Jossey Bass
- Maslach , C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7, 63-74.
- Maslach , C., & Jackson, S. E. (1986). Maslach Burnout Inventory Manual. *Consulting Psychologists Press*.
- Maslach et al, S., W B.,Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annu Rev Psychol*(52), 397-422.
- Mattingly, M. (1997). Sources of stress and burnout in professional child worker. *Child Care Quarterly*, 6, 127-137.
- Meral et al., E. Y. M., Erdilek Karabay. (2018). How Burnout Affects Turnover Intention? The Conditional Effects of Subjective Vitality and Supervisor Support. *International Journal of Organization Leadership*, 7, 47-60.
- Mian, Z., Rodger, W. G., & David, D. F. (2012). Work-family conflict and individual

- consequences. *Journal of Managerial Psychology* 27(7), 696-713.
- Mobley. (1997). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.
- Mobley et al., G., R. W.Hand, H. H.Meglino, B. M. (1979). Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process. *Psychology Bulletin*, 86, 493-522.
- Mobley , W. H. (1982). *Employee Turnover Causes,Consequences,and Control*. New York: Addison Wesley Publishing.
- Mowday et al., R. P., L. Steers, R. . (1982). *The psychology of commitment absenteeism and turnover*. New York: NY: Academy Press.
- Muchinsky, P. M. (1996). The Correction for Attenuation. *SAGE Journals*.
- Netemeyer, R. G. B. J. S., & McMurrian , R. (1996). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410.
- Rahim, M. A. (2001). Turnover Intention is the Degree to which Employees are Inclined to Voluntary Exit the Organization. *The International Journal of Conflict Management*, 12(4), 333-349.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2004). *Organizational Behavior*. Upper Saddle River: New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Schaufeli and Enzmann, W. B. E., D. . (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schbracq, M. (1996). *Handbook of Work and Health Psychology*. New York: John Wiley & Sons Co.,Ltd.
- Scott et al., L. B. C., P. M.Donald,C.M.Jon,C.C. . (2008). The Impact of Work/Family Demand on Work-Family Conflict. *Journal of Managerial Psychology*, 23(3), 215-325.
- Steers, R. M., & Porter, L. W. (1984). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
- Telly et al., C. S. F. L. S., W.G. (1971). The relationship of inequity to turnover among

- hourly workers. *Administrative Science Quarterly*, 16, 164-172.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intentions and Turnover ; Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings. *Personnel Psychology*, 46, 259-239.
- Thomas, L. T., & Ganster, D. C. (1995). Impact of Family-Supportive Work Variables on Work-Family Conflict and Strain: A Control Perspective. *Journal of Applied Psychology*, 80, 6-15.
- Uju et al., V. A., Olusegun A.Olugbade.,Turgay Avci.,Ali Ozturen.,. (2019). Customer incivility and employees' outcomes in the hotel: Testing the mediating role of emotional exhaustion. *Tourism Management Perspectives*, 29, 9-17.
- Vandenberg, R. J., & Nelson, J. B. (1993). Disaggregation the Motives Underlying Turnover Intentions: When Do Intentions Predict Turnover Behavior. *Human Relations*, 52, 1313-1336.
- Voydanoff, P. (1989). Economic distress and mental health: The role of family coping resources and behaviors. *J Fam Econ*(10), 139-162.
- Warner, J. C. (2005). Numerical modeling of an estuary: A comprehensive skill assessment. *JOURNAL OF GEOPHYSICAL RESEARCH*.
- Yamane, T. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. Newyork: Harper and Roe Publications.
- Yang, W., Ying, C., Jialiang, F., & Lie, W. (2012). Work-family conflict and burnout among Chinese female nurses: the mediating effect of psychological capital. *BMC Public Health*.
- Yihao Liu et al., M. W. C.-H., Chang.Junqi Shi, Le Zhou.Ruodan, Shao. . (2014). Work-Family Conflict, Emotional Exhaustion, and Displaced Aggression Toward Others: The Moderating Roles of Workplace Interpersonal Conflict and Perceived Managerial Family Support. *Journal of Applied Psychology*. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1037/a0038387>
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย *SPSS for Windows*. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร.
- กิติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์. (2548). ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะ

- เบื้องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย(มหาชน) จำกัด. (วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตวิมล สัตยารังสรรค์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากราชการของพนักงานธนาคารพาณิชย์. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เฉลิมวุฒิ เงินทอง. (2559). อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริหารสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่าง ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน. วารสาร เกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์, 55-71.
- ชนัดดา ยังสี. (2549). การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออก จากงานของพนักงาน. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดาวเดือน โลหิตปุระ และ ชัยวัฒน์ สมศรี. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน บริษัทเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ, 28(1), 169-177.
- ดุขฎี อุดมอิทธิพงศ์. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยล้าในการทำงานของพยาบาล สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา. วารสารสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา, 9(2), 9-23.
- ติรยา เลิศหัตถศิลป์. (2554). ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของจิตแพทย์ใน ประเทศไทย. วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย, 56(4), 437-448.
- ทิพเกล้า นพกุลวงศ์. (2558). ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์กรและ ความตั้งใจลาออก กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการจัดส่งสินค้า(ธุรกิจโลจิสติกส์) แห่ง หนึ่ง. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธัญทิพย์ กองม่วง. (2558). การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนงานจากครอบครัวต่อการตั้งใจลาออก จากงานของพนักงาน ผ่านงานที่ขัดแย้งกับครอบครัวและความเหนื่อยหน่ายในงาน. (ศิลปศา สตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นภาพรณ์ อุทัยจรส์ศรี. (2554). ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาพนักงานในโรงงานทำกรอบรูปเอกชนแห่ง หนึ่ง. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นัญชุกา คำวินิจ. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับ ครอบครัว และกลยุทธ์การจัดการความเครียด กับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครู โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เบญจพร ธีระรักษ์. (2547). ความพึงพอใจในงาน ลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้างานและความตั้งใจ

- ลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตแผงวงจรแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปถมาภรณ์ บุนนาค. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เซวาน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าอุปสรรคและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทแม่กลองฟู้ดส์ จำกัด. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปมิตตา เจริญรัตนอัมพร. (2563). ลักษณะส่วนบุคคล การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน. (วารสารศาสตร์ มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรเมศวร์ ธรรมชาติ. (2553). ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความทุ่มเทในงานของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการและกลุ่มสำนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดลำพูน. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2555). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ.
- เปรมจิตร์ คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และความตั้งใจลาออก. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรา ศรีเจริญ. (2534). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนงานของพยาบาล ศึกษาเฉพาะกรณีพยาบาลในโรงพยาบาลศิริราช. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภานุมาส พูนศรีธธา. (2549). การศึกษาทัศนคติของคนรุ่นใหม่ต่อปัจจัยที่มีผลกับความตั้งใจลาออกจากงานในกรุงเทพมหานคร. (โครงการพิเศษบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์การบัญชี), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์.
- ละม้าย เกิดโภคทรัพย์. (2548). การรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากรทางการพยาบาล:กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วชิระ ทองอยู่คง. (2557). การศึกษาอิทธิพลภาพห้าองค์ประกอบและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มีผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อในพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- วนิดา จิตรวิมลรัตน์. (2553). ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ สังกัดภาครัฐ เขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณภา เวนุอาธร. (2555). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างาน ความผูกพันในงาน และความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการองค์กรภายใต้การดูแลของรัฐแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิภาวรรณ ตั้งฐานทรัพย์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กร กลวิธีจัดการกับปัญหาในเชิงรุก และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานแห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิไล เสรีสิทธิพิทักษ์. (2550). ภาวะหมดไฟ : ความหมาย แบบทดสอบ และแนวทางแก้ไข วารสารสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระยา, 1(2), 121-130.
- ศนิพร ปิยพจนการ. (2558). การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความต้องการของงานกับทรัพยากรในงานการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ : กรณีศึกษาครูโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศรัณย์ ศรีคำ. (2556). ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ของแพทย์ประจำบ้านโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. (วิทยาสตรมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศศิ อ่วมเพ็ง. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สกาวรัตน์ อินทุสมิต. (2543). การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สาวิตรี ย้อยยิ้ม และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานผลการปฏิบัติงานและความต้องการออกจากงานของมัคคุเทศก์. วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร, 12(2), 133-144.
- สิริยากร เดชมณีธร. (2562). ภาวะเหนื่อยหน่าย (Burnout) ของพนักงานเจเนอเรชันวายที่ทำงานในธนาคาร :กรณีศึกษาเปรียบเทียบธนาคารของรัฐและธนาคารเอกชน. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุทธิณีย์ แก้วเจริญ. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของพนักงานโรงงานในเขตนิคม

อุตสาหกรรมภาคเหนือ. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาตร์มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, บัณฑิตวิทยาลัย.

สุมลรัตน์ ดอกเขียว. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากงาน การสนับสนุนจากครอบครัว และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว:ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุวิมล นันทปรีชาวงศ์. (2552). บุคลิกภาพตามแนวทฤษฎีเซาวันจิตอัจฉริยะ รูปแบบตามอารมณ์ตามงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง อิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก
จากงานของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งสิ้น 5 หน้า แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน (Turnover Intentions)

2. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ เพื่อใช้ในการศึกษาและ
ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น ผู้วิจัยขอยืนยันว่าข้อมูลที่ท่านได้ตอบในแบบสอบถามจะไม่มีผลผูกพัน ไม่
ก่อให้เกิดผลเสียกับตัวท่านหรือหน่วยงานของท่านแต่อย่างใด เมื่อเสร็จสิ้นขั้นตอนการวิจัยแล้วแบบสอบถาม
ทุกฉบับ จะถูกทำลายตามมาตรฐานในการทำลายเอกสารต่อไป

3. ผู้วิจัยได้รับอนุญาตจากทางมหาวิทยาลัย และหน่วยงานของท่านในการเก็บข้อมูลอย่างถูกต้อง
เรียบร้อยแล้ว จึงใคร่ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามอย่างตั้งใจ ตอบคำถามที่ตรงกับความเห็นของท่านให้
มากที่สุด ให้ครบทุกข้อ เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด หรือตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี

26-30 ปี

31-35 ปี

36-40 ปี

มากกว่า 41 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

โสด

สมรส (อยู่ด้วยกัน)

หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่

5. อายุงาน (ในองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ขณะนี้)

ต่ำกว่า 1 ปี

1-3 ปี

4-6 ปี

7-9 ปี

มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2 - 4

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ที่กำหนดค่าคะแนนในการตอบคำถามมีดังนี้

คะแนน	คำตอบ	ความหมาย
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ
4	เห็นด้วย	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
3	ไม่แน่ใจ	ท่านเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นพอๆกัน
2	ไม่เห็นด้วย	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict)						
ข้อ	คำถาม	5	4	3	2	1
	ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา					
1	การที่ท่านต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงาน ทำให้ท่านมีเวลาทำ กิจกรรมในครอบครัวน้อยลง					
2	งานของท่านต้องการเวลาในการปฏิบัติงานที่มาก จนทำให้เวลาที่ให้กับครอบครัวลดลง					
3	งานของท่านยุ่งมากจนท่านไม่มีเวลาพักผ่อนกับครอบครัว					
4	งานของท่านทำให้ห่างเหินจากครอบครัวมากเกินไป					
	ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากความเครียด					
5	เมื่อมีปัญหาจากการทำงาน ท่านต้องสนใจทำกิจกรรมกับครอบครัว					
6	ท่านรู้สึกเครียดจากการทำงานจนไม่สามารถทำหน้าที่ในครอบครัวได้อย่างที่ท่านต้องการ					
7	เมื่อรู้สึกเครียดจากงาน ท่านจะเก็บตัวอยู่เฉยๆไม่พูดคุยกับสมาชิกในครอบครัว					
8	ท่านรู้สึกไม่สบายใจ ที่จะต้องเลือกทำงานก่อน โดยไม่ทำตามคำขอจากครอบครัว					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict)						
ข้อ	คำถาม	5	4	3	2	1
	ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม					
9	การกระทำที่คิดว่าดีและเหมาะสมในการทำงานกลายเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำเมื่อท่านอยู่ที่บ้าน					
10	บ่อยครั้งที่สาเหตุของความตึงเครียดในการทำงาน จะเป็นสาเหตุให้ท่านเกิดความตึงเครียดเกี่ยวกับคนในครอบครัวของท่าน					
11	ความก้าวหน้าในงานไม่ได้ช่วยทำให้ท่านดำเนินชีวิตครอบครัวได้อย่างราบรื่น					
12	บ่อยครั้งที่ภาระหน้าที่การงานของท่านทำให้ท่านมีความขัดแย้งกับครอบครัว					
	ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา					
13	สมาชิกในครอบครัวต้องการให้ท่านไปร่วมกิจกรรมต่างๆกับครอบครัว แม้ว่าท่านจะต้องหยุดงานก็ตาม					
14	ท่านประสบปัญหาในการทำงานเนื่องจากจำเป็นต้องให้เวลากับครอบครัว					
15	ครอบครัวเรียกร้องเวลาจากท่าน					
16	ท่านยกเลิกการทำงานส่วนเวลาทันที เมื่อครอบครัวขอเรื่อง					
	ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียด					
17	ปัญหาของครอบครัวทำให้ท่านรู้สึกเครียดในขณะที่ทำงาน					
18	ความเครียดที่เกิดขึ้นจากชีวิตครอบครัว ทำให้ความสามารถในการทำงานของท่านลดลง					
19	เมื่อเกิดปัญหาครอบครัว ทำให้ท่านไม่มีสมาธิในการทำงาน					
20	เมื่อเกิดปัญหาในครอบครัว ท่านจะเกิดความผิดพลาดในการทำงาน					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict)						
ข้อ	คำถาม	5	4	3	2	1
	ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม					
21	สมาชิกในครอบครัวของท่านไม่พอใจเมื่อท่านใช้คำพูดหรือ วิธีการพูดแบบที่ท่านใช้ในที่ทำงาน					
22	เมื่อท่านทะเลาะกับคนในครอบครัว ท่านจะรู้สึกหงุดหงิดคน รอบข้างในที่ทำงาน					
23	สิ่งที่ท่านทำแล้วได้ผลดีในครอบครัว ไม่สามารถนำไปใช้ในที่ ทำงานได้					
24	เมื่ออยู่ที่ทำงาน ท่านรู้สึกอึดอัดที่ต้องวางตัวให้แตกต่างจาก เมื่ออยู่ที่บ้าน					
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion)						
1	เมื่อคิดถึงเรื่องงาน ท่านรู้สึกท้อแท้ สิ้นหวัง					
2	ท่านรู้สึกคับข้องใจเกี่ยวกับการทำงาน					
3	ท่านรู้สึกจิตใจท้อเหี่ยวเมื่อคิดว่าจะต้องมาทำงาน					
4	ท่านพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการผู้อื่น					
5	เมื่อหมดภาระงาน ท่านมักแยกตัวอยู่ลำพัง					
6	ท่านรู้สึกไม่มีเวลาพักผ่อนเป็นส่วนตัว					
7	ท่านรู้สึกว่าภาระงานของท่านมากเกินไป					
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน (Turnover Intentions)						
1	ท่านมีความตั้งใจจะออกไปสมัครงานที่ใหม่					
2	ท่านคิดว่างานที่บริษัทแห่งนี้ไม่เหมาะสมกับท่าน					
3	มีโอกาสที่ดี ท่านจะเลือกไปประกอบอาชีพอื่นแทน					
4	ท่านเคยคิดจะลาออกจากงานในช่วงสามเดือนที่ผ่านมา					
5	ในขณะนี้ท่านติดตามประกาศรับสมัครงานตามที่ต่างๆ					
6	ท่านเคยลางานเพื่อไปสัมภาษณ์งานที่บริษัทอื่น					
7	เคยชักชวนเพื่อนไปสมัครงานที่แห่งใหม่ด้วยกัน					

สิ้นสุดแบบสอบถาม ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม
ความเสียดายของท่านในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการสืบไป

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ศรุดา โพร้เรือง
วัน เดือน ปี เกิด	30 มกราคม 2525
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	18/2 ม.1 หมู่บ้านThe I-Rich ต.บางกระพิก อ.สามพราน จ.นครปฐม 73210

