



# อิทธิพลของการรับรู้ภาระงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน กลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและซี ของบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง โดยมีค่าตอบแทน เป็นตัวแปรกำกับ

## The Effect of Perceived Workload on Burnout of an Asset Management Company Employees Generation Y and Z: Compensation as a Moderating Variable

บุษกร คำโฮม<sup>1\*</sup> สมรักษ์ รัตนวัน<sup>1</sup>

Bussakorn Khumhome<sup>1\*</sup> Somrak Rattanawan<sup>1</sup>

<sup>1</sup>คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

<sup>1</sup>Faculty of Management Science, Ubon Ratchathani University

Email: bussakorn.k@ubu.ac.th

Received : 1 มิถุนายน 2566

Revised : 20 กรกฎาคม 2566

Accepted : 21 สิงหาคม 2566

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ภาระงานต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยมีค่าตอบแทนเป็นตัวแปรกำกับ เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย และเจนเนอเรชั่นซี ในบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง จำนวน 312 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้คือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้ภาระงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความพึงพอใจในค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย 3) ภาวะหมดไฟในการทำงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง 4) การรับรู้ภาระงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน 5) ค่าตอบแทนเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

**คำสำคัญ:** การรับรู้ภาระงาน, ภาวะหมดไฟในการทำงาน, ค่าตอบแทน

### Abstract

The research aimed to study the effect of perceived workload on job burnout and compensation as a moderating effect. Data were collected from 312 generation Y and Z employees at an asset management

\* Corresponding Author



company. The instrument used in this research was a questionnaire. Data were analyzed by employing frequency, percentage, mean, standard deviation, pearson product moment correlation and hierarchical multiple regression analysis.

The results showed that 1) perceived workload was at a high mean level; 2) satisfaction with compensation was at a low mean level; 3) job burnout was at a moderate mean level; 4) perceived workload had a positive influence on burnout at work; 5) compensation was the variable governing the relationship between perceived workload and burnout at work.

**Keywords:** Perceived Workload, Burnout, Compensation

## บทนำ

ภาวะหมดไฟในการทำงานมีการบัญญัติไว้ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 โดย Herbert Freudenberger ต่อมาได้รับการระบุจากองค์การอนามัยโลกว่าเป็นโรคที่ต้องได้รับการรักษา (World Health Organization, 2019) ปัจจุบันมีคนทำงานประสบปัญหาภาวะหมดไฟจำนวนมาก เห็นได้จากผลการสำรวจของบริษัทเกัลลัฟ (Galup) ที่พบว่าพนักงานที่ทำงานเต็มเวลาจำนวน 7,500 คน ใน 15 บริษัท มีภาวะหมดไฟในการทำงานถึงร้อยละ 23 (Pendell, 2018) สอดคล้องกับการสำรวจของบริษัทดีลอยท์ (Deloitte) บริษัทที่ปรึกษาธุรกิจระดับโลก ที่พบว่าในกลุ่มพนักงานเต็มเวลาร้อยละ 77 ประสบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Deloitte, 2018) งานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงาน แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ผลกระทบต่อตนเอง ด้านร่างกายบุคคลจะรู้สึกอ่อนล้า เหน็ดเหนื่อย ปวดศีรษะ ปวดเมื่อยตามร่างกาย หรือมีปัญหาการนอนไม่หลับ ด้านจิตใจบุคคลจะไม่มีความสุขในการทำงาน ไม่มีสมาธิ มีทัศนคติที่ไม่ดี ลี้หนี้ง วิตกกังวล หรือเกิดความคับข้องใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อผู้อื่น โดยผู้ที่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมักจะมีอารมณ์ตอบสนองการมีภาระที่มากเกินไปได้ค่อนข้างต่ำ ไม่สามารถจัดการต่อปัญหาได้ มีทัศนคติต่อผู้อื่นในทางลบ และไม่เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ทำให้เกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นได้ง่ายขึ้น (Mulday, 1983) นอกจากนี้เมื่อพนักงานมีภาวะหมดไฟในการทำงานมักจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ (กิตติโชติ วุฒิวิมลสิน, 2560) นักวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ลักษณะของอาชีพ และลักษณะขององค์กร (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001) การรับรู้ภาระงาน (พัลพงษ์ สุวรรณวาทีน และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์, 2560) การได้รับผลตอบแทนที่ไม่สมดุลกับงาน (ทิพรัตน์ บำรุงพินิจถาวร, วัลลภ ใจดี, เอมอัชฌา วัฒนบุรานนท์, และ นิภา มหารัษฎพงศ์, 2565) วิธีการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ (Smith, Segal, & Robinson, 2019) อายุ สถานภาพการสมรส ความภูมิใจในตนเอง ทัศนคติต่องาน (มนัสพงษ์ มาลา, 2563)

จากการวิจัยที่พบว่าภาระงานที่มีอิทธิพลทางบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงานแต่ค่าตอบแทนที่ได้รับมีอิทธิพลทางลบต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน การศึกษาว่าค่าตอบแทนเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานต่อภาวะหมดไฟในการทำงานหรือไม่จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจศึกษา นอกจากนี้งานวิจัยในประเทศไทยที่ผ่านมา ยังไม่พบการศึกษาผลกระทบของการรับรู้ภาระงานต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ในบริบทของบริษัทบริหารสินทรัพย์ ซึ่งมีลักษณะงานเกี่ยวข้องกับหนี้สิน และสินทรัพย์จำนวนมาก จึงต้องต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ และความรับผิดชอบสูง มีโอกาสเกิดความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงาน จากเหตุผลข้างต้นจึงเป็นที่มาของการวิจัย



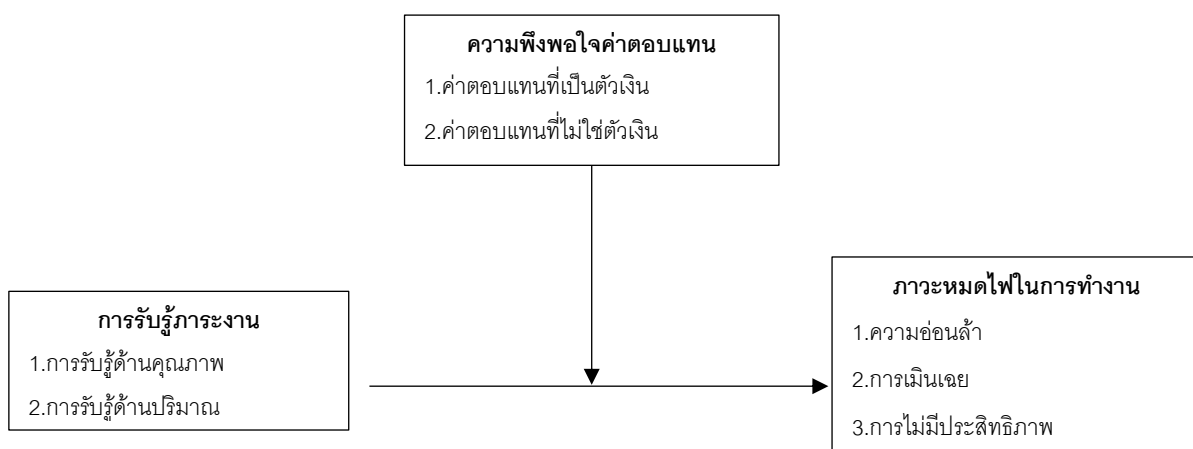
ครั้งนี้ที่มีวัตถุประสงค์ศึกษาผลกระทบของการรับรู้ภาระงานต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน และบทบาทของค่าตอบแทนในการเป็นเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าว ในกลุ่มพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย และเจนเนอเรชั่นซี ในบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง โดยผลการวิจัยจะช่วยขยายองค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน นอกจากนี้คาดว่าผลการวิจัยจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อป้องกันปัญหาภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในองค์กรต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริษัทบริหารสินทรัพย์

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ภาระงานต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย และเจนเนอเรชั่นซี ในบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง
- 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ภาระงานต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย และเจนเนอเรชั่นซี ในบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง โดยมีค่าตอบแทนเป็นตัวแปรกำกับ

### กรอบแนวคิด

จากแนวคิดภาวะหมดไฟในการทำงานของ Maslach et al. (2001) แนวคิดค่าตอบแทนของ Newman, Gerhart, & Milkovich (2017) และแนวคิดการรับรู้ภาระงานของ Maslach & Leiter (2008) สามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

### สมมุติฐานการวิจัย

- 1) การรับรู้ภาระงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน
- 2) ค่าตอบแทนเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน



## การทบทวนวรรณกรรม

### แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ภาระงาน

การรับรู้ภาระงาน หมายถึง การรับรู้ลักษณะของงานหรือเงื่อนไขในการทำงานที่องค์การมอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบ (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001) ปริมาณงานและระยะเวลาการทำงาน โดยภาระงานแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านปริมาณ เช่น ความเร่งด่วน ปริมาณงานที่ต้องทำต่อวัน และด้านคุณภาพ เช่น ความยากง่าย ความซับซ้อน ความละเอียดรอบคอบของงาน (Maslach & Leiter, 2008; ลลิตา แท่งเพชร, 2558) ถ้าพนักงานรับรู้ว่ามีภาระงานมากเกินไปจะทำให้เกิดความรู้สึกอ่อนล้าส่งผลทำให้ความสามารถในการรับมือกับภาระงานลดลง จนทำให้เกิดความเครียด ตลอดจนทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพ (Maslach & Leiter, 2008) ถ้าพนักงานรับรู้ว่ายากและซับซ้อน พนักงานจะรู้สึกว่าตนเองขาดทักษะพื้นฐานในงานนั้น และรู้สึกว่าตนเองไม่สามารถพอในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ถ้าพนักงานรับรู้ว่ามีปริมาณงานมากเกินไป พนักงานจะรู้สึกว่าตนเองไม่สามารถทำงานให้เสร็จตามกำหนดได้ ส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติต่องานไปในทางลบ เกิดความรู้สึกไม่ผูกพันต่องาน (ลลิตา แท่งเพชร, 2558) นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าภาระงานยังส่งผลกระทบทางบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน (ปองกานต์ ศิริโรจน์, 2563)

### แนวคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทน

ค่าตอบแทนเป็นรางวัลทั้งหมดที่ลูกจ้างได้รับเพื่อแลกเปลี่ยนกับการทำงานให้กับนายจ้าง ซึ่งอยู่ในรูปทั้งที่เป็นตัวเงิน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน และโบนัส และไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ารรับส่ง การบริการด้านสุขภาพ ประกันชีวิต รวมถึงสวัสดิการ (Newman et al., 2017; สิทธิจิรภากร หิรัญดลรัตน์, 2563) การกำหนดค่าตอบแทนมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดค่าตอบแทน ได้แก่ อัตราค่าตอบแทนในตลาดแรงงาน มาตรฐานการครองชีพ กฎหมายค่าจ้างขั้นต่ำ การแข่งขันขององค์กรในอุตสาหกรรมเดียวกัน นโยบายของรัฐบาล ปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดค่าตอบแทน ได้แก่ นโยบายองค์กร ค่าของงาน อำนาจการต่อรองของแต่ละบุคคล คุณค่าของพนักงาน ผลประกอบการ และความสามารถในการจ่ายของนายจ้าง (ประพันธ์ ชัยกิจอุไร, 2560) การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน (Tremblay, Sire, & Balkin, 2000) การลาออกลดลง (Baakile, 2011) และมีความผูกพันต่อองค์กร (Vandenberghe & Tremblay, 2008) หากพนักงานรับรู้ว่าตนเองทำงานหนักแต่ผลตอบแทนที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ จะทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Maslach et al., 2001)

### แนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นกลุ่มอาการเหนื่อยล้าทางร่างกายและอารมณ์ มีผลทำให้เกิดความรู้สึกด้านลบต่อตนเอง ต่องานที่รับผิดชอบ ต่อผู้ร่วมงาน และต่อผู้มารับบริการ (Maslach & Jackson, 1981) ภาวะหมดไฟในการทำงานแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Exhaustion) หมายถึง ความอ่อนล้า ท้อแท้หมดกำลังใจในการทำงานและรู้สึกไม่อยากกลับมาทำงานในวันถัดไป 2) การลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) หมายถึง การมีพฤติกรรมเพิกเฉย มองข้าม ไม่ใส่ใจ มีทัศนคติทางลบต่อผู้อื่น เหยียดหยามต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ และองค์กร 3) การลดความสำเร็จของบุคคล (Lack of Personal Accomplishment) หมายถึง การมองว่าตนเองไม่



ประสบความสำเร็จ ไร้ประสิทธิผล ไร้ความสามารถในการทำงานและมีความสำเร็จในงานลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น (Maslach et al., 2001) พนักงานที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานมีแนวโน้มการขาดงานอย่างไม่มีสาเหตุ อารมณ์รุนแรงต่อเพื่อนร่วมงาน ผลการปฏิบัติงานแย่ง และนำไปสู่การลาออกในที่สุด (Rasculian, Elahi, & Ebrahimi, 2004) ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ คุณลักษณะของงาน คุณลักษณะของอาชีพ ลักษณะขององค์การ (Maslach et al., 2001) บุคลิกภาพ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (Bakker, Van Der Zee, Lewig, & Dollard, 2006) และการรับรู้ภาระงาน (ลลิตา แท่งเพชร, 2558)

### แนวคิดเกี่ยวกับเจนเนอเรชั่น

เจนเนอเรชั่น (Generations) คือ การแบ่งกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน กล่าวคือกลุ่มคนที่เติบโตภายใต้สภาวะแวดล้อมหนึ่ง จะได้รับการปลูกฝังความคิด ค่านิยม และความเชื่อ ที่สามารถสะท้อนได้จากการแสดงออกทางพฤติกรรมในรูปแบบหนึ่ง ประชากรในแต่ละเจนเนอเรชั่นจะมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนทั้งในเรื่องของความเชื่อ ทศนคติ และพฤติกรรม ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าคนที่เกิดในเจนเนอเรชั่นเดียวกันจะมีอัตลักษณ์ร่วมกัน และในแต่ละเจนเนอเรชั่นก็จะมีอัตลักษณ์ที่แตกต่างกัน (มนัสวี ศรีนนท์, 2561) โดยเจนเนอเรชั่นมีการแบ่งออกได้ 4 กลุ่ม ได้แก่ เบบี้บูมเมอร์ เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ เจนเนอเรชั่นวาย และเจนเนอเรชั่นซี อุทิศ ศิริวรรณ (2559)ให้ความหมายเจนเนอเรชั่นวายว่า เป็นกลุ่มคนที่เกิดในช่วง พ.ศ. 2523-2537 คนกลุ่มนี้จะต้องการเหตุผลในทุกเรื่อง กล่าวแสดงออก มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ไม่สนใจต่อคำวิจารณ์ มีความมั่นใจในตัวเอง ชอบทางลัด สะดวก รวดเร็ว และเก่งเทคโนโลยีหางานที่ถูกต้องทำโดยต้องใช้ชีวิตสบายไปพร้อม ๆ กับค่าตอบแทนสูง ไม่ต้องเข้าออฟฟิศให้ปวดหัว ขาดทำงานขอใส่ได้ตามใจ ขอให้วัดกันที่ผลงาน ไม่ต้องการเวลาทำงานที่แน่นอน และงานหนักต้องมาพร้อมกับผลตอบแทนที่ตนพอใจ ศุภวิทย์กสิกรไทย (2564) กล่าวว่าเจนเนอเรชั่นซี หรือว่าบุคคลที่เกิดในช่วง พ.ศ. 2538-2552 ซึ่งในปัจจุบันจะมีอายุ 13-28 ปี คิดเป็นประมาณหนึ่งในสี่ของจำนวนประชากรไทย กลุ่มนี้เติบโตมาพร้อมกับสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีเป็นอย่างดีอีกทั้งยังสามารถเรียนรู้ได้เร็ว มองเห็นคุณค่าของตัวเองและมองทุกคนเท่าเทียมกันรวมไปถึงไม่เชื่อในระบบอาวุโส เชื่อในสิ่งที่ข้อมูลรองรับ

### วิธีการดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นซี ในบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่งซึ่งมีจำนวนพนักงาน ณ ปี 2564 จำนวน 1,300 คน (บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2564) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan (1970) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 297 คน เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างมากขึ้น และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์จึงได้ทำการเก็บข้อมูลเพิ่มให้เป็นจำนวน 350 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)



### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดเลือกตอบเพียงข้อเดียว มีคำถาม 5 ข้อ ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงาน ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ภาระงาน ซึ่งพัฒนามาจากแบบสอบถามของ ลลิตา แท่งเพชร (2558) มีคำถาม 8 ข้อ แบ่งออกเป็นด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพงาน ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในคำตอบแทน ซึ่งพัฒนามาจากแบบสอบถามของ สุภาณี เจริญเลิศวิวัฒน์ (2558) มีคำถาม 10 ข้อ ทั้งความพึงพอใจในคำตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และความพึงพอใจในคำตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน ส่วนที่ 4 แบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน พัฒนามาจากแบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงาน สำหรับกลุ่มอาชีพทั่วไป (Maslach Burnout Inventory-General Survey : MBI-GS) (มนัสพงษ์ มาลา, 2563 ; ปองกานต์ ศิริรัตน์, 2563 ; ภรณ์ฉัตร โอฐเจริญชัย, 2561) มีคำถาม 14 ข้อ แบ่งออกเป็นด้านความอ่อนล้า การเมื่อยล้า และการไม่มีประสิทธิภาพ โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2-4 เป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยน้อยที่สุด (1) ไปจนถึงเห็นด้วยมากที่สุด (5)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา หลังจากนั้นนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ประชากรที่ใช้ในการศึกษา แต่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง ผลปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคมีค่าดังนี้ การรับรู้ภาระงาน เท่ากับ 0.891 ความพึงพอใจในคำตอบแทน เท่ากับ 0.802 ภาวะหมดไฟในการทำงาน เท่ากับ 0.901 แสดงว่าค่าความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง แบบสอบถามสามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงได้ (บุญใจ ศรีสถิตยัณทรานุกูล, 2555)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีลำดับขั้นตอนดังนี้ ผู้วิจัยติดต่อกับผู้จัดการของบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอเก็บข้อมูล ส่งแบบสอบถามแบบส่งให้กลุ่มตัวอย่าง 350 คน ได้แบบสอบถามคืน 325 ชุด ตรวจสอบพบแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์ 312 ชุด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percent)
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายระดับของการรับรู้ภาระงาน ระดับของคำตอบแทน และระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 3) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบทดสอบสมมติฐานงานวิจัย สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



## ผลการวิจัย

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจนเอเรชั่นวาย จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 58.97 และเจนเอเรชั่นซี จำนวน 128 คนคิดเป็นร้อยละ 41.03 เป็นเพศหญิงจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 55.77 เพศชาย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 42.95 สถานภาพโสด จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 73.08 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 26.28 อายุการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 27.56 อายุงาน 3-5 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 และอายุงาน 5-10 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 23.72

### ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวแปร

จากการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างรับรู้ภาระงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การรับรู้ด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ 3.63 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 การรับรู้ด้านปริมาณ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.51 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เท่ากับ 2.23 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 และค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 2.83 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77

กลุ่มตัวอย่างมีภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความอ่อนล้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.22 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 ด้านการเมินเฉย มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 2.61 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 และด้านการไม่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เท่ากับ 2.44 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

#### 1) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงตามตารางที่ 1 ดังนี้



ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้ภาระงาน ความพึงพอใจค่าตอบแทน และภาวะหมดไฟในการทำงาน (n=312)

| ตัวแปร                  | การรับรู้ภาระงาน | ความพึงพอใจค่าตอบแทน | ภาวะหมดไฟในการทำงาน |
|-------------------------|------------------|----------------------|---------------------|
| 1. การรับรู้ภาระงาน     | 1                | -0.032               | .316**              |
| 2. ความพึงพอใจค่าตอบแทน | -0.032           | 1                    | -.240**             |
| 3. ภาวะหมดไฟในการทำงาน  | .316**           | -.240**              | 1                   |

\*\* $p < 0.01$

จากตารางที่ 1 พบว่าการรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับต่ำโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.316 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับค่าตอบแทนโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.032 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์เชิงลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับต่ำโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.240 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สรุปได้ว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity)

## 2) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้การรับรู้ภาระงานเป็นตัวแปรต้น ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นตัวแปรตาม มีความพึงพอใจค่าตอบแทนเป็นตัวแปรกำกับ ขั้นตอนการทดสอบอิทธิพลการเป็นตัวแปรกำกับผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของบาร์อนและเคนนี (Baron & Kenny, 1986)

ขั้นที่ 1 นำตัวแปรการรับรู้ภาระงานและความพึงพอใจค่าตอบแทน มาวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทำนายภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งจะได้สมการถดถอย ดังนี้

ภาวะหมดไฟในการทำงาน =  $\beta_0$ (ค่าคงที่) +  $\beta_1$ (การรับรู้ภาระงาน) +  $\beta_2$ (ความพึงพอใจค่าตอบแทน)

ขั้นที่ 2 นำตัวแปรการรับรู้ภาระงานและความพึงพอใจค่าตอบแทน มาวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทำนายภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับค่าตอบแทน ซึ่งจะได้สมการถดถอย ดังนี้

ภาวะหมดไฟในการทำงาน =  $\beta_0$  (ค่าคงที่) +  $\beta_1$  (การรับรู้ภาระงาน) +  $\beta_2$  (ความพึงพอใจค่าตอบแทน) +  $\beta_3$  (การรับรู้ภาระงาน x ความพึงพอใจค่าตอบแทน)



ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น ผลกระทบของการรับรู้ภาระงานต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน  
ทำนายภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยมีค่าตอบแทนเป็นตัวแปรกำกับ

| ตัวแปร                         | $\beta$ | Constant | t        | R     | $R^2$ | $\Delta R^2$ | F        |
|--------------------------------|---------|----------|----------|-------|-------|--------------|----------|
| ขั้นที่ 1                      |         | 2.399    |          | 0.391 | 0.153 | 0.148        | 27.923   |
| การรับรู้ภาระงาน ( $\beta_1$ ) | 0.262   |          | 5.902    |       |       |              | (.000)** |
|                                |         |          | (.000)** |       |       |              |          |
| ค่าตอบแทน ( $\beta_2$ )        | -0.203  |          | -4.394   |       |       |              | (.000)** |
|                                |         |          | (.000)** |       |       |              |          |
| ขั้นที่ 2                      |         | 3.773    |          | 0.410 | 0.168 | 0.160        | 20.722   |
| การรับรู้ภาระงาน ( $\beta_1$ ) | -0.113  |          | -0.682   |       |       |              | (.000)** |
|                                |         |          | (0.495)  |       |       |              |          |
| ค่าตอบแทน ( $\beta_2$ )        | -0.758  |          | -3.144   |       |       |              | (.001)** |
|                                |         |          | (.001)** |       |       |              |          |
| การรับรู้ภาระงาน $\times$      | 0.152   |          | 2.346    |       |       |              |          |
| ค่าตอบแทน ( $\beta_3$ )        |         |          | (0.02)*  |       |       |              |          |

\*\* $P < 0.01$ , \* $P < 0.05$

จากตารางที่ 2 ขั้นที่ 1 พบว่าการรับรู้ภาระงาน และค่าตอบแทน สามารถอธิบายการผันแปรของภาวะหมดไฟในการทำงานได้ร้อยละ 14.8 ( Adjusted R Square = .148) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของภาระงาน และความพึงพอใจค่าตอบแทน เท่ากับ 0.262 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 หมายความว่าหากภาระงานเพิ่มมากขึ้น ภาวะหมดไฟในการทำงานก็จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของค่าตอบแทน เท่ากับ -0.203 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 หมายความว่าหากค่าตอบแทนเพิ่มมากขึ้น ภาวะหมดไฟในการทำงานก็จะลดลง สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ระบุว่าภาระการรับรู้ภาระงานมีผลกระทบเชิงบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากตารางที่ 2 ขั้นที่ 2 พบว่าการรับรู้ภาระงาน ค่าตอบแทน และผลปฏิสัมพันธ์ของการรับรู้ภาระงาน และค่าตอบแทน สามารถอธิบายการผันแปรของภาวะหมดไฟในการทำงานได้ร้อยละ 16.0 (Adjusted R Square = .160) แสดงว่าการเพิ่มค่าปฏิสัมพันธ์การรับรู้ภาระงาน และค่าตอบแทน เข้าไปในสมการอธิบายการผันแปรของภาวะหมดไฟในการทำงานได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.2 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของภาระงาน เท่ากับ -0.113 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาระการรับรู้ภาระงาน และค่าตอบแทน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.152 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หมายความว่าค่าตอบแทนเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ระบุว่าค่าตอบแทนเป็นตัวแปรกำกับผลกระทบของการรับรู้ภาระงานต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน



## อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ภาระงานส่งผลเชิงบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน อธิบายได้ว่าลักษณะงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับหนี้สิน สินทรัพย์จำนวนมาก ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบและความรับผิดชอบสูง ประกอบกับมีขั้นตอนการปฏิบัติงานหลายขั้นตอน เมื่อได้รับมอบหมายงานให้ปฏิบัติงานในปริมาณที่มากขึ้น ย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความอ่อนล้า ความกระตือรือร้นในการทำงานลดลง และประสิทธิภาพการทำงานลดลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Maslach and Leiter (2008) ที่อธิบายไว้ว่าถ้าพนักงานรับรู้ว่ามีภาระงานมากเกินไปจะทำให้เกิดความรู้สึกอ่อนล้าส่งผลทำให้ความสามารถในการรับมือกับภาระงานลดลง จนทำให้เกิดความเครียด ตลอดจนทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับผลการศึกษาของทัศนีย์ สิริพนมณี, เมธาวิ อดมธรรมานุภาพ, และ สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2563) ที่พบว่าการรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ สระศรีสม (2564) ที่พบว่าภาระงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับกับผลการศึกษาของพัลพงษ์ สุวรรณวาทีน และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์ (2560) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่พบว่าการรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจค่าตอบแทนเป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ของการรับรู้ภาระงานต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน อธิบายได้ว่าแม้พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์มีภาระงานมากขึ้นแต่ภาวะหมดไฟในการทำงานจะไม่เกิดหากพนักงานรู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม ทั้งในด้านของค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน สอดคล้องกับสุรารักษ์ สุพัฒน์มงคล และ วันทนา เนาว์วัน (2562) ที่พบว่าค่าตอบแทนนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน และสอดคล้องกับพัลพงษ์ สุวรรณวาทีน และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์ (2560) ที่พบว่าการได้รับผลตอบแทนที่ไม่สมดุลกับงานส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

- 1) องค์กรควรวิเคราะห์งานของแต่ละตำแหน่งงานให้ชัดเจน และนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประกอบการกำหนดค่าตอบแทน โดยยึดหลักจ่ายค่าตอบแทนแปรผันตามภาระงาน
- 2) องค์กรควรประเมินการรับรู้ภาระงานและภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานทุกปี เพื่อวางแผนปรับเปลี่ยนภาระงานให้เหมาะสม

### 2. ข้อเสนอแนะต่อการวิจัยในอนาคต

ควรศึกษาบทบาทของตัวแปรอื่นๆ ต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน เพื่อขยายองค์ความรู้ และเป็นทางเลือกแก่องค์กรในการนำไปประยุกต์ใช้



## รายการอ้างอิง

- กิตติโชติ วุฒิวิมลสิน. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและคุณภาพบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, บัณฑิตวิทยาลัย.
- ฐานิญา เจริญเลิศวิวัฒน์. (2558). *ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรณีศึกษากรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ.
- ทัศนีย์ สิริพนมณี, เมธาวิ อุดมธรรมานุภาพ, และ สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2563). การรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในงานการสนับสนุนทางสังคมต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีอิทธิบาทสี่เป็นตัวแปรกำกับ. *วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข*, 30(2), 58-71.
- ทิพรรัตน์ บำรุงพินิจถาวร, วลัยกมล ใจดี, เอมอัชฌา วัฒนบุญนันทน์, และ นิภา มหารัษฎพงศ์. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19. *วารสารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยบูรพา*. 17(1), 100 -110.
- บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (2564). *แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2565, จาก <https://market.sec.or.th/public/idisc/th/FinancialReport/R561-0000001882>
- บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์. (2555). *การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย : คุณสมบัติการวัดเชิงจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประพันธ์ ชัยกิจอุไรใจ. (2560). *ผลกระทบของค่าตอบแทนที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผล การปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ และโทรคมนาคม* (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ปองกานต์ ศิริรัตน์. (2563). *การศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานองค์กร รัฐวิสาหกิจ กลุ่มเจนเอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหิดล, วิทยาลัยการจัดการ.
- พัลพงษ์ สุวรรณวาทีน และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์. (2560). การรับรู้ภาระงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กร และความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปร กำกับ. *วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน*, 3(1), 93 -106.
- ภรณ์ฉัตร โอสุเจริญชัย. (2561). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาวะขาดประสิทธิภาพในการทำงานขณะป่วยและ ภาวะหมดไฟ ในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะวิทยาศาสตร์.
- มนัสพงษ์ มาลา. (2563). *ภาวะเมื่อยล้าหมดไฟในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เขตสุขภาพที่ 4* (รายงานวิจัย). สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://do4.hss.moph.go.th/images/63/02/วิจัยภาวะเมื่อยล้าหมดไฟในการปฏิบัติงาน.pdf>
- มนัสวี ศรีนันทน์. (2561). *ทฤษฎีเจเนอเรชันกับกรอบวิธีคิด*. *วารสาร "ศึกษาศาสตร์ มจร" คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย*, 6(1), 374-373.



- ลลิตา แท่งเพชร. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับ (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.
- ศูนย์วิจัยกลไกไทย. (2564). "Gen Z" First Jobber รุ่นใหม่เพื่อเข้าใจ"ความต่าง". สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/Gen-Z-11-08-21.aspx>
- สิริจิราภิก ธีรบุญดลรัตน์. (2563). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในค่าตอบแทนและความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษา: ข้าราชการกรมราชทัณฑ์ในสังกัดเรือนจำเขต 2. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, คณะบริหารธุรกิจ.
- สุรารักษ์ สุพัฒน์มงคล และ วันทนา เนาว์วัน. (2562). ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทนิโปร (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 21(1), 17-24.
- เสาวลักษณ์ ศรีศรีสม. (2564). ภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรกองคลังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, บัณฑิตวิทยาลัย.
- อุทิศ ศิริวรรณ. (2559). จริต 6 กับคนเจนวาย: เปรียบเทียบคน 14 อารมณ์กับคน 3 ยุค. *วารสารทางเดิน*, 41(174). สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://www.druthit.com/212-จริต-๖-กับคน-gen-y/>
- Baakile, M. (2011). Comparative analysis of teachers' perception of equity, pay satisfaction, affective commitment and intention to turnover in Botswana. *Journal of Management Research*, 3(1), 1-21.
- Bakker, A. B., Van Der Zee, K. I., Lewig, K. A. & Dollard, M. F. (2006) The relationship between the big five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of Social Psychology*, 146(1), 31-50.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
- Deloitte. (2018). *Workplace burnout survey*. Retrieved May, 1, 2022, from <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/about-deloitte/articles/burnout-survey.html>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands: Resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498–512.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.



- Muldary, T. W. (1983). *Burnout and Health Professionals: Manifestations and Management*. California: Capistrano Press, Ltd.
- Newman, J. M., Gerhart, B., & Milkovich, G. T. (2017). *Compensation* (12th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Pendell, R. (2018). *Millennials are burning out*. Retrieved May, 1, 2022, from <https://www.gallup.com/workplace/237377/millennials-burning.aspx>
- Rasoulilian, M., Elahi, F., & Ebrahimi, A. A. (2004). The relationship between job burnout and personality traits in nurses. *Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology*, 9(4), 18-24.
- Smith, M. M. A., Segal, J., & Robinson, L. (2019). *Burnout prevention and treatment*. Retrieved May, 1, 2022, from <https://www.helpguide.org/articles/stress/burnout-prevention-and-recovery.htm>
- Tremblay, M., Sire, B., & Balkin, D. (2000). The role of organizational justice in pay and employee benefit satisfaction and its effects on work attitudes. *Group & Organization Management*, 25(3), 268-289.
- Vandenberghe, C., & Tremblay, M. (2008). The role of pay satisfaction and organizational commitment in turnover intentions: A two-sample study. *Journal of Business Psychology*, 22, 275-286.
- World Health Organization. (2019). *Burn-out an "occupational phenomenon"*. Retrieved May, 1, 2022, from <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>