

การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์โมเดลความ
ต้องการ-ทรัพยากรของงาน



นาย ชัยยุทธ กลีบบัว

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

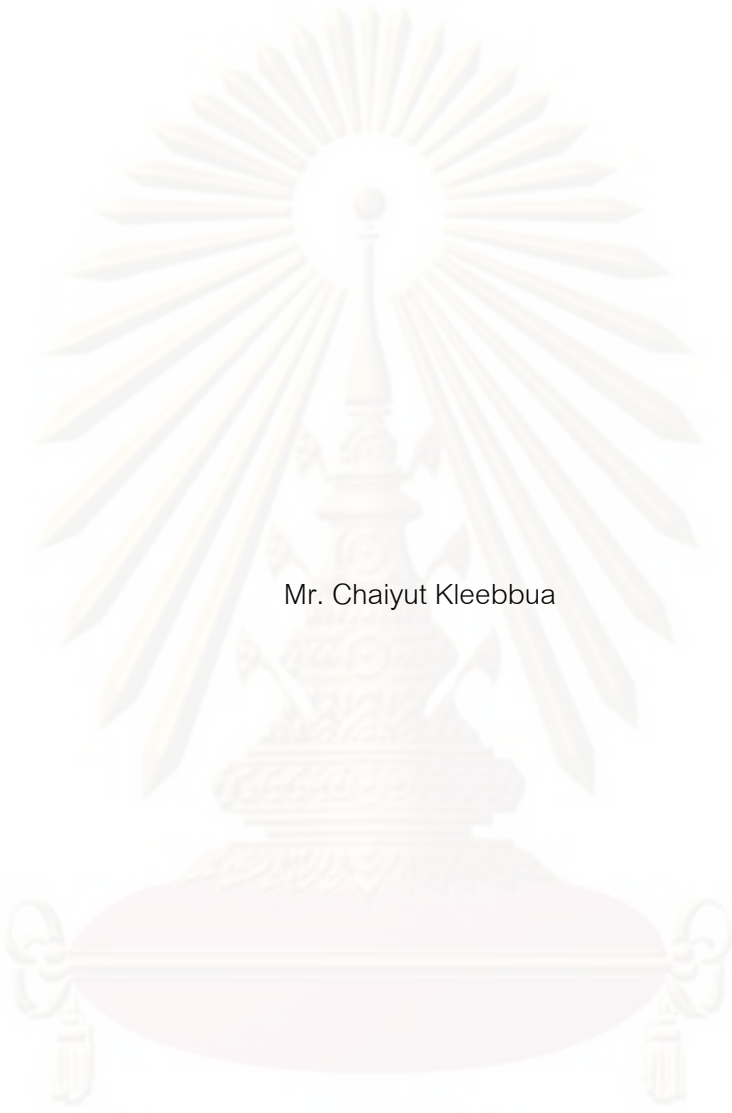
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

DEVELOPMENT OF THE CAUSAL MODEL OF BURNOUT AT WORK: AN APPLICATION
OF THE JOB DEMAND-RESOURCE MODEL



Mr. Chaiyut Kleebbua

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program in Industrial and Organizational Psychology

Faculty of Psychology

Chulalongkorn University

Academic Year 2009

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน

โดย

นาย ชัยยุทธ กลีบบัว

สาขาวิชา

จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ


อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

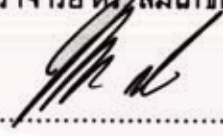
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรรณระพี สุทธิวรรณ

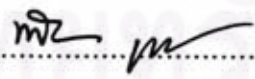
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยรับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต



..... คณบดีคณะจิตวิทยา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คันนางค์ มณีศรี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมโภชน์ เขียมสุภาสิต)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรรณระพี สุทธิวรรณ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. เพ็ญพิไล ฤทธาคณานนท์)


..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ กิตติคุณ ดร. เนงลักษณ์ วิรัชชัย)

ชัยยุทธ กลีบบัว : การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน. (DEVELOPMENT OF THE CAUSAL MODEL OF BURNOUT AT WORK: AN APPLICATION OF THE JOB DEMAND-RESOURCE MODEL) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ พิสุทธิวรรณ, 209หน้า.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรง (validation) ของโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน 2) เพื่อศึกษารูปแบบอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ พนักงานบริษัทจำนวน 523 คน ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรแฝง 4 ตัวแปร คือ 1) ภาระงาน วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 1 ตัว คือ การรับรู้ภาระงาน 2) บรรยากาศในการทำงาน วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว คือ การมีอิสระในงาน การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน การยุติธรรมในการทำงาน 3) ลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว คือ การมองโลกในแง่ดี ความมุ่งมั่นด้วยตนเอง 4) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว คือ ความรู้สึกอ่อนล้า ความเย็นชา ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือมาตรวัดประมาณค่า มีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตั้งแต่ .580-.932 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์โมเดลลิสเรล

ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงโครงสร้างชี้ว่า

1. ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุตามที่ตั้งไว้ตามกรอบวิจัย พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างปานกลาง มีค่า $\chi^2 = 79.784$, $df = 28$, $p = 0.000$, RMSEA = 0.0595, RMR = 0.0470, GFI = 0.965, AGFI = 0.944,

2. ผู้วิจัยเสนอโมเดลเชิงสาเหตุแบบย้อนกลับอีกหนึ่งโมเดล (เพิ่มความสัมพันธ์ของตัวแปรภาระงานและบรรยากาศในการทำงานให้มีความสัมพันธ์ย้อนกลับกัน) ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดล พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมาก มีค่า $\chi^2 = 22.137$, $df = 18$, $p = 0.226$, RMSEA = 0.021, RMR = 0.013, GFI = 0.991, AGFI = 0.977.

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ...
ปีการศึกษา...2552

ลายมือชื่อผู้วิจัย...ชัยยุทธ กลีบบัว
ลายมือชื่ออ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก...

5078260138 : MAJOR INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY
 KEYWORDS : BURNOUT / WORKLOAD / WORKLOAD ATMOSPHERE / POSITIVE
 CHARACTERISTIC

CHAIYUT KLEEBBUA : DEVELOPMENT OF THE CAUSAL MODEL OF
 BURNOUT AT WORK: AN APPLICATION OF THE JOB DEMAND-RESOURCE
 MODEL. THESIS ADVISOR : ASST. PROF PANRAPEE SUTIWAN Ph.D., 209 pp.

The purposes of this study were 1) to develop and validate the causal models of burnout at work: an application of the job demand-resource model, and 2) to study the pattern of direct and indirect effects of factors associated with burnout at work. The 523 employees were participants of this study. The developed model consisted of four latent variables: 1) *workload*, which was measured from one indicator: perception of workload, 2) *work atmosphere*, which was measured from three indicators: work autonomy, social support at work, and fairness at work, 3) *positive characteristics*, which was measured from two indicators: optimism and self determination, and 4) *burnout*, which was measured from three indicators: exhaustion, cynicism, and professional efficacy. Data were collected by questionnaires with reliability ranged from .580-.932. Structure equation model (LISREL) was used for statistical analysis.

Structural modeling analyses indicated that:

1. The causal model of burnout at work on the research framework, was moderately fit to the empirical data as indicated by $\chi^2 = 79.784$, $df = 28$, $p = 0.000$, RMSEA = 0.0595, RMR = 0.0470, GFI = 0.965, AGFI = 0.944,

2. The researcher proposed an alternative causal model of burnout at work, with a two-way effects between workload and work atmosphere. The causal model which was significantly well consistent with empirical data as indicated that by $\chi^2 = 22.137$, $df = 18$, $p = 0.226$, RMSEA = 0.021, RMR = 0.013, GFI = 0.991, AGFI = 0.977.

Field of Study : Industrial and Organizational Psychology

Academic Year : 2009

Student's Signature

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบขอพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรรณระพี สุทธิวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์ และศาสตราจารย์ กิตติคุณ ดร.นงลักษณ์ วิรัชชัย ด้วยความเคารพอย่างสูง ที่ท่านได้
สละเวลาถ่ายทอดวิชาความรู้ต่าง ๆ และตรวจแก้ไขงานทุกขั้นตอนอย่างละเอียดด้วยความเอาใจ
ใส่ รวมทั้งยังให้คำแนะนำ คำปรึกษาที่มีคุณค่ากับผู้วิจัยด้วยความเมตตา ทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้
สำเร็จลงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอพระคุณกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. สมโภชน์ เอี่ยม
สุภาสิต รองศาสตราจารย์ ดร. เพ็ญพิไล ฤทธาคณานนท์ ที่ได้ให้คำแนะนำที่มีคุณค่าในการ
ปรับปรุงวิทยานิพนธ์

ขอกราบขอพระคุณคณาจารย์คณะจิตวิทยาทุกท่าน รองศาสตราจารย์ ดร. ธีระพร
อุวรรณโณ อาจารย์ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์ อาจารย์สุทธิ ศรีบูรพา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทพื้น
ฐานความรู้ในการทำวิทยานิพนธ์แก่ผู้วิจัย

ขอขอพระคุณเจ้าหน้าที่ของทุกบริษัทและเพื่อน ๆ ที่คอยช่วยเหลือประสานงานในการ
แจกจ่ายและเก็บรวบรวมแบบสอบถามให้แก่ผู้วิจัยและขอขอพระคุณพนักงานทุกบริษัทที่กรุณา
สละเวลาตอบแบบสอบถามให้แก่ผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ขอกราบขอพระคุณพ่อและคุณแม่ที่คอยให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือทุก
ด้าน ความดีทั้งหมดของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ขอกราบบูชาแต่พ่อและแม่ของผู้วิจัย

ศูนย์วิทยุทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวิจัย.....	1
แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	3
ความเหนื่อยหน่าย.....	3
โมเดลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเหนื่อยหน่าย.....	18
การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อย หน่ายในการทำงาน.....	23
ภาระงาน.....	25
บรรยากาศในการทำงาน.....	28
ความมีอิสระในการทำงาน.....	33
การสนับสนุนทางสังคม.....	35
ความยุติธรรมในการทำงาน.....	39
การมองโลกในแง่ดี.....	46
การมุ่งมั่นด้วยตนเอง.....	49
ทบทวนวรรณกรรมตัวแปร.....	51
สรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายใน การทำงาน.....	60
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	65

บทที่	หน้า
1 บทนำ (ต่อ).....	
สมมุติฐานการวิจัย.....	65
ขอบเขตของการวิจัย.....	65
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	66
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	70
2 วิธีดำเนินงานวิจัย.....	71
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	71
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	71
การพัฒนาเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	72
การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝง.....	87
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	95
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	95
3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	97
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	99
ตอนที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลเชิงสาเหตุ.....	100
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุ.....	103
4 อภิปรายผลการวิจัย.....	118
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	123
รายการอ้างอิง.....	133
ภาคผนวก.....	136
ภาคผนวก ก ตารางตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการ ทำงาน (Synthesis of Research Result).....	137
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่าCITC ในมาตรฐานวัด และเกณฑ์การให้คะแนน.....	140
ภาคผนวก ค จดหมายตอบอนุญาตการใช้มาตรฐานวัด.....	152
ภาคผนวก ง จดหมายตอบการตรวจสอบการแปลกลับ.....	156
ภาคผนวก จ แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	157
ภาคผนวก ฉ รายงานผลการวิเคราะห์โมเดลความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน....	165
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	209

สารบัญญัตินำ

ตารางที่		หน้า
1	โมเดลกระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายของ Golembiewski.....	14
2	เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายใน การทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน.....	88
3	ผลการตรวจสอบความตรงด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบความเหนื่อยหน่าย ในการทำงาน.....	89
4	เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายใน การทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน.....	91
5	ผลการตรวจสอบความตรงด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบบรรยากาศในการ ทำงาน.....	92
6	เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายใน การทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน.....	93
7	ผลการตรวจสอบความตรงด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบลักษณะด้านบวก เฉพาะบุคคล.....	94
8	ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	99
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนน จากตัวแปรต่างๆ (N = 523).....	103
10	Factor Loading, Standardized Solution Matrix, Completely Standardized Solution Matrix, และ Factor Score Regression ของตัวแปร..	107
11	เมทริกซ์พหาวามิตอร์ของตัวแปรแฝง K และ E.....	109
12	ค่า Factor Loading, Standardized Solution Matrix, Completely Standardized Solution Matrix, และ Factor Score Regression ของตัวแปร..	114
13	เมทริกซ์พหาวามิตอร์ของตัวแปรแฝง E และ E.....	116
14	ผลการเปรียบเทียบค่า Chi-square ของโมเดลเชิงเหตุผลทั้ง 2 โมเดล.....	117
15	การเปรียบเทียบดัชนีตรวจสอบความสอดคล้อง.....	117

ตารางที่		หน้า
16	ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N=50).....	140
17	ผลการวิเคราะห์มาตรวัดภาระงานทางกายภาพ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N=50).....	142
18	ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความต้องการของอารมณ์ในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N=50).....	143
19	ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N=50).....	144
20	ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความมีอิสระในงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N=50).....	145
21	ผลการวิเคราะห์มาตรวัดการสนับสนุนทางสังคม โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N=50).....	146
22	ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความยุติธรรมในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N=50).....	148
23	ผลการวิเคราะห์มาตรวัดการมองโลกในแง่ดี โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N=50).....	149
24	ผลการวิเคราะห์มาตรวัดการมุ่งมั่นด้วยตนเอง โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N=50).....	150

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายตามแนวคิดของ Leiter และ Maslach.....	10
2	รูปแบบการเกิดความเหนื่อยหน่ายตามแนวคิดของ Cherniss.....	12
3	กระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายตามแนวความคิดของ Golembiewski.....	14
4	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในการทำงาน ลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล และความเหนื่อยหน่าย.....	53
5	ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	56
6	ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	57
7	ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในการทำงานกับความรู้สึก่อนล้ำตามแนวคิดของ Xanthopoulou และคณะ (2007).....	57
8	ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	58
9	ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับบรรยากาศในการทำงาน.....	59
10	ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในการทำงานกับลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล.....	60
11	ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน บรรยากาศในการทำงาน ลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	62
12	โมเดลเชิงสาเหตุที่มีต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	64
13	โมเดลการวัดองค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	90
14	โมเดลการวัดองค์ประกอบบรรยากาศในการทำงาน.....	92
15	โมเดลการวัดองค์ประกอบลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล.....	94
16	โมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน.....	104
17	โมเดลทางเลือกของโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน.....	111

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรง องค์กรต่าง ๆ ต่างต้องเคลื่อนไหวดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจเพื่อความอยู่รอดและการเจริญเติบโตขององค์กรอยู่ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้จึงเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่พนักงานจะมีบทบาทสำคัญในการตอบสนองความต้องการขององค์กร โดยเฉพาะในองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงอยู่ตลอดเวลา พนักงานอาจต้องรับบทบาทหนักในการเติมเต็มความต้องการขององค์กร ไม่ว่าจะเป็งานที่ต้องทำเป็นประจำในแต่ละวัน โครงการพิเศษที่ได้รับมอบหมาย การเข้าอบรม/กิจกรรมต่าง ๆ ตามที่องค์กรกำหนด หรือการต้องเผชิญกับข้อมูลข่าวสารในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น อีเมล เอกสาร สัญญา ประกาศต่าง ๆ ข้อร้องเรียน/ข้อเรียกร้องต่าง ๆ เป็นต้น และยิ่งไปกว่านั้น ในองค์กรที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับบริการ พนักงานยังต้องรับบทบาทหนักในการแบกรับความคาดหวังทั้งในส่วนของลูกค้าที่ต้องการการบริการที่มีคุณภาพ และในส่วนของขององค์กรที่ต้องการให้พนักงานบริการให้กับลูกค้าเป็นอย่างดี โดยบทบาทในการเติมเต็มความต้องการเหล่านี้เป็นสิ่งที่พนักงานต้องเผชิญในการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งหากพนักงานต้องเผชิญกับสิ่งเหล่านี้ติดต่อกันเป็นเวลานาน ๆ หรือเป็นประจำทุกวัน ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกอ่อนล้าทั้งกายทั้งใจ รู้สึกหมดเรี่ยวแรง ไม่อยากทำงาน ความอดทนต่องานที่รับผิดชอบต่ำลง และอาจร้ายแรงจนถึงขั้นรู้สึกขาดพลังในการดำเนินชีวิต

และหากพนักงานไม่สามารถหาทางออกหรือหลีกเลี่ยงจากความรู้สึกเหล่านี้ได้ พนักงานจะเริ่มมีพฤติกรรมในการทำงานที่แย่ลง คือ ในการทำงานพนักงานจะทำงานโดยไม่มีใจให้กับงาน ทำงานเพียงแต่ทำให้จบไปวัน ๆ เท่านั้น ทำตัวออกห่างจากงาน มีความคิดในด้านลบกับงานและเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า หรือคนที่มาติดต่อในการทำงาน มองคนอย่างเย็นชาเหมือนเป็นเพียงวัตถุอย่างหนึ่งในการทำงาน ซึ่งพนักงานอาจจะแสดงออกโดยการไม่สนใจที่จะให้บริการ แข็งกระด้าง เพิกเฉย ไม่สนใจต่องาน และบุคคลแวดล้อมในงาน ซึ่งรูปแบบของพฤติกรรมการเผชิญหน้ากับปัญหาของพนักงานแบบนี้ อาจจะช่วยลดความรุนแรงของปัญหาที่อยู่ในงานในเบื้องต้นได้ แต่ถ้าปล่อยให้พนักงานใช้วิธีเผชิญหน้ากับปัญหารูปแบบนี้เป็นเวลานาน ๆ มากเกินไป จะส่งผลทำให้พนักงานมีการพัฒนาไปสู่การแสดงพฤติกรรมที่ไม่เห็นใจคนอื่น เย็นชาต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า หรือองค์กร และเมื่อรวมกับความรู้สึกอ่อนล้า หมดแรงกายแรงใจ ปราศจากพลังในการดำเนิน

ชีวิต และความรู้สึกด้านลบต่องานที่ทำ จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนไม่มีความสามารถในการทำงาน ไม่มีคุณค่า รู้สึกว่าตนเองขาดความก้าวหน้าในอาชีพ รู้สึกว่าทำงานมากเพียงใดก็คงไม่มีอะไรดีไปกว่านี้ และส่งผลทำให้ชีวิตของพนักงานตกต่ำลงในที่สุด ซึ่งอาการความรู้สึกเหล่านี้รวมเรียกว่า **ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout)** (Cordes & Dougherty, 1993; Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001; Bakker, Demerouti, Taris, & Schreurs, 2003; Leiter & Maslach, 2005)

จากที่กล่าวมาในข้างต้นจะเห็นได้ว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีผลกระทบที่รุนแรงต่อพนักงาน เช่น แรงจูงใจในการทำงานลดลง ประสิทธิภาพการทำงานต่ำ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่ำลง และนอกจากผลกระทบที่ร้ายแรงต่อพนักงานแล้ว ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานยังมีผลกระทบต่อการดำเนินกิจการขององค์กร เช่น ผลผลิตที่ได้ลดต่ำลง พนักงานไม่พึงพอใจในงานสูงขึ้น มีความผูกพันในงานต่ำลง การขาดงานสูงขึ้น พนักงานมีความตั้งใจในการลาออกสูงขึ้น และมีอัตราการลาออกเพิ่มขึ้น (Leiter & Maslach, 2005; Lewig, Xanthopoulou, Bakker, Dollard, & Metzger, 2007; Maslach & Leiter, 2008) และซ้ำร้ายไปกว่านั้นผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายยังส่งผลไปถึงชีวิตส่วนตัวและชีวิตครอบครัวของพนักงานอีกด้วย (Cordes & Dougherty, 1993)

จากผลกระทบที่ได้กล่าวมาทั้งหมดของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จะเห็นได้ว่าผลกระทบที่เกิดขึ้นไม่เพียงเกิดขึ้นกับตัวพนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเท่านั้น แต่ผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนี้ยังสามารถแผ่ขยายไปในวงกว้าง ซึ่งทำให้เกิดต้นทุนกับองค์กรในการจัดการ เช่น ต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพพนักงาน หรือความเสียหายจากผลผลิตที่เสียหรือไม่ถึงมาตรฐาน เป็นต้น

ดังนั้น วิธีการที่ดีที่สุดในการจัดการกับปัญหาและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น คือ การจัดการกับต้นเหตุของผลกระทบเหล่านี้ โดยการพยายามหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกเหนื่อยหน่ายของพนักงานในองค์กรแล้วดำเนินการจัดการกับปัจจัยที่เป็นสาเหตุนั้น และวางแผนป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานซึ่งเป็นการจัดการเชิงรุกที่องค์กรสามารถป้องกันความสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจเกิดกับพนักงาน และองค์กรในระยะยาวได้

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยสนใจไปที่อิทธิพลและขนาดอิทธิพลของลักษณะงาน 2 ประเภท คือ ภาระงาน (Workload) และบรรยากาศในการทำงาน (Work Atmosphere) และอิทธิพลของลักษณะด้าน

บวกเฉพาะบุคคล (Positive Characteristics) ที่น่าจะส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งผลการศึกษาค้างนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนลด/ป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานของพนักงาน อันเป็นประโยชน์ต่อตัวพนักงานเองและองค์กรในระยะยาวได้

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความเหนื่อยหน่าย

ประเด็นเรื่องความเหนื่อยหน่ายเริ่มได้รับความสนใจตั้งแต่ปี 1974 โดย Dr. Hebert J. Freudenberger จิตแพทย์ชาวเยอรมัน ที่ได้บันทึกอาการการตอบสนองต่องานที่ทำให้พนักงานเกิดอารมณ์ทางลบเป็นอย่างมากในขณะทำงาน จนพนักงานเกิดอารมณ์เสีย หงุดหงิด จนไม่สามารถทำงานต่อได้ จากประสบการณ์การทำงานของอาสาสมัครวัยรุ่น

ในช่วงปลายปี 70 - ต้นปี 80 แนวคิดเรื่องความเหนื่อยหน่ายมีความชัดเจน และได้รับการยอมรับมากขึ้น มีการพัฒนาแบบวัดที่ใช้วัดความเหนื่อยหน่ายให้เป็นมาตรฐาน เช่น แบบวัด Maslach Burnout Inventory: MBI (Maslach & Jackson, 1981, 1986 อ้างถึงใน Cordes & Dougherty, 1993; สุพัตรา, 2002; Lewig et al., 2007; Maslach & Leiter, 2008) ซึ่งในช่วงแรกแนวคิดความเหนื่อยหน่ายยังคงเน้นเฉพาะในอาชีพการให้บริการเป็นหลักเพียงเท่านั้น (Cordes & Dougherty, 1993) แต่ในปัจจุบันได้มีการพัฒนาแนวคิด นิยาม และแบบวัดความเหนื่อยหน่ายให้ครอบคลุมแผ่ขยายไปในอาชีพต่าง ๆ ทั่วไป เช่น แบบวัด Maslach Burnout Inventory –General Survey (MBI-GS) (Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001; Bakker et al., 2003; Lewig et al., 2007; Maslach & Leiter, 2008)

1.1 ความหมายของความเหนื่อยหน่าย

มีนักวิจัยได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายไว้มากมาย ซึ่งแต่ละแนวคิดจะมีความหมายใกล้เคียงกัน เช่น ความหมายของความเหนื่อยหน่ายของ Hobfoll และ Shirom (1993, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นกระบวนการที่เกิดจากการรวมกันของความเหนื่อยล้าทางกาย ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความเหน็ดเหนื่อยทางความคิด ซึ่งมีผลทำให้เกิดความเหน็ดเหนื่อยอย่างมาก จนทำให้พลังงานของคนค่อย ๆ หมดลง ทั้งนี้ Hobfoll และ Shirom (1993) ได้อธิบายอีกว่า เมื่อใดก็

ตามที่มีระดับความเหนื่อยหน่ายสูง จะทำให้คน ๆ นั้นรู้สึกว่า ไม่สามารถช่วยตัวเองได้ สิ้นหวัง และมีอาการเศร้าสร้อยหดหู่

นอกจากนี้ Cordes และ Dougherty (1993) ได้สรุปความหมายเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายที่มีนักวิจัยได้ให้ความหมายไว้หลากหลายเป็นข้อ ๆ ว่าความเหนื่อยหน่าย หมายถึง ลักษณะในข้อใดข้อหนึ่งต่อไปนี้ คือ

- 1) การล้มเหลว การเหน็ดเหนื่อยอย่างมากจนกลายเป็นความอ่อนล้า
- 2) การสูญเสียความคิดสร้างสรรค์
- 3) การสูญเสียความผูกพันทางใจในงาน
- 4) พฤติกรรมที่เห็นห่างเมินเฉยต่อลูกค้า คนไข้ หรือเพื่อนร่วมงาน
- 5) มีเจตคติที่ไม่เหมาะสมกับลูกค้าหรือตนเองและบ่อยครั้งมีอาการไม่สบายกายไม่สบายใจ

สำหรับแนวความคิดและความหมายของความเหนื่อยหน่ายที่มีนักวิจัยนำไปใช้อ้างอิงจำนวนมาก (เช่น Chand, Rand, & Strunk, 2000; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001; Bakker et al., 2003; Fernet, Guay, & Senecal, 2004; Lewig et al., 2007) คือ ความหมายของ Maslach และ Jackson (1986) ที่ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นอาการของความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ความลดความเป็นบุคคลต่อผู้อื่น และความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งต่อมา Maslach และ Leiter (2008) ได้ปรับความหมายของความเหนื่อยหน่ายให้มีความกระชับขึ้น คือ การเปลี่ยนแปลงไปสู่สภาวะที่ไม่พึงพอใจจากการทำหน้าที่ปกติ ซึ่งสภาวะที่ไม่พึงพอใจนี้เป็นได้ทั้งต่อตัวบุคคลและหรือองค์การ

นอกจากนี้ยังมีนักวิจัยจำนวนมากที่พยายามแยกความแตกต่างระหว่าง *ความเครียดในการทำงาน* และ *ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน* (เช่น Ganster & Suhaubroeck, 1991 อ้างถึงใน Cordes & Dougherty, 1993; French & Caplam, 1972 อ้างถึงใน Cordes & Dougherty, 1993; McGrath, 1976 อ้างถึงใน Cordes & Dougherty, 1993; Schuler, 1980; Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal, 1964 อ้างถึงใน Cordes & Dougherty, 1993; McGrath, 1976 อ้างถึงใน Cordes & Dougherty, 1993; Shirom, 1989 อ้างถึงใน Cordes & Dougherty, 1993) ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

ความเครียดในการทำงาน คือ ผลที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ของคนกับสิ่งแวดล้อม เช่น การที่คนต้องเผชิญกับข้อจำกัด ความต้องการที่อยากได้ และการแก้ปัญหาในสถานะที่มีข้อมูลไม่แน่นอน หรือเป็นผลจากความสัมพันธ์ของบทบาทที่ผิดปกติดอกไป

ความเหนื่อยหน่าย คือ รูปแบบของความเครียดชนิดหนึ่งที่มีลักษณะเป็นรูปแบบของการตอบสนองต่อความเครียดในงานที่เรื้อรัง ซึ่งการตอบสนองต่อความเหนื่อยหน่ายมีขอบเขตที่กว้าง มีผลต่อความต้องการ และความเครียดภายในบุคคล

Cordes และ Dougherty (1993) ได้สรุปว่า *ความเหนื่อยหน่ายเป็นความเครียดในการทำงานชนิดหนึ่ง ที่มีรูปแบบของความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลต่อผู้อื่น และการรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ* ที่เป็นเกิดจากแหล่งกำเนิดความเครียดที่หลากหลาย

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าแนวคิดความเหนื่อยหน่ายข้างต้นจะกล่าวถึงในบริบทของการทำงาน ดังนั้น เพื่อความชัดเจน และง่ายต่อความเข้าใจ ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงเรียก ความเหนื่อยหน่าย เป็น *ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน* และใช้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายตามแนวคิดของ Maslach และ Leiter (2008) ที่ให้ความหมายไว้ *ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ การเปลี่ยนแปลงไปสู่สถานะที่ไม่พึงพอใจจากการทำหน้าที่ปกติ ซึ่งสถานะที่ไม่พึงพอใจนี้เป็นได้ทั้งต่อตัวบุคคลและ/หรือองค์กร*

1.2 องค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

แนวคิดที่ได้รับการยอมรับ และนิยมใช้ในการอธิบายหรืออ้างอิงเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างแพร่หลาย คือ แนวคิดของ Leiter และ Maslach (1988 อ้างถึงใน Cordes & Dougherty, 1993; Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ง่ายต่อการวัดองค์ประกอบ และแนวคิดมีสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิจัยหลายกลุ่ม เช่น Cordes และ Dougherty (1993), Chand, Rand, และ Strunk (2000), Cooper, Dewe, และ Driscoll (2001), Demerouti และคณะ (2001), Bakker และคณะ (2003), Riolli และ Savicki (2003), Fernet, Guay, และ Senecal (2004), Wilk และ Moynihan (2005), Lewig และคณะ (2007), Maslach และ Leiter (2008) ซึ่ง Leiter และ Maslach (1988 อ้างถึงใน Cordes & Dougherty, 1993; Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ 1) *ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์* 2) *ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น* 3) *การรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ* ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.2.1 *ความรู้สึกลดคุณค่าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion)* เป็นองค์ประกอบด้านบุคคล ที่ถือว่าเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญในการอธิบายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยความรู้สึกลดคุณค่าทางอารมณ์ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกกว่าตนเองเริ่มทำงานหนักมากเกินไป และรู้สึกว่าทรัพยากรทั้งทางกายภาพและทางอารมณ์เริ่มหมดลง มิใช่เพียงพอดต่อความต้องการที่จะใช้ในการจัดการกับสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยอารมณ์ที่เหนื่อยอ่อนนี้จะอยู่ร่วมกับความรู้สึกไม่พอใจที่เกิดจากการที่บุคคลนั้นไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของงานได้ นอกจากนี้ ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ยังสามารถย้อนกลับมาเกิดขึ้นได้ใหม่ในทุกวัน และสามารถกระตุ้นความคิด ความรู้สึกให้ทำตัวออกห่างจากงานอีกด้วย

1.2.2 *ความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization)* เป็นองค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล และบุคคลกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ผู้ที่ติดต่อในการทำงาน ในลักษณะของการไม่ใส่ใจ ไม่สนใจ ไม่แยแส มีพฤติกรรมแข็งกระด้าง ซึ่งความรู้สึกและพฤติกรรมเหล่านี้ เป็นรูปแบบการป้องกันตัวเองจากความเครียดที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งเหล่านั้น และแม้ว่าการแสดงความรู้สึก หรือพฤติกรรมในลักษณะไม่ใส่ใจ ไม่แยแส แข็งกระด้าง ตามที่กล่าวมาข้างต้นจะสามารถช่วยลดความรุนแรงของสิ่งเร้าทางอารมณ์ หรือวิกฤตของสถานการณ์นั้นได้ แต่การที่แสดงความเพิกเฉยต่อบุคคลอื่นมากเกินไป อาจทำให้เกิดการพัฒนาไปสู่การเป็นคนใจดำ ไม่เห็นใจผู้อื่น และเย็นชาต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า หรือองค์กร ซึ่งบุคคลที่มีความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นสามารถสังเกตได้จากการที่บุคคลนั้นมักใช้คำพูดวิพากษ์วิจารณ์ลูกค้า หรือเพื่อนร่วมงานในทางไม่ดี มีการจัดตารางเวลาในการทำงาน หรือการติดต่องานอย่างเข้มงวดไม่ยืดหยุ่นให้ใคร มีการอุ้งงาน เลี้ยงงานมากขึ้น เป็นต้น นอกจากนี้งานวิจัยของ Maslach และ Leiter (2008) พบว่า ความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลต่อผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ($r = .55$) กับความอ่อนล้าทางอารมณ์

1.2.3 *การรู้สึกกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (Reduced Personal Accomplishment)* เป็นองค์ประกอบด้านบุคคล หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มในการประเมินพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของตนเองไปในทางลบ เชื่อว่าตนเองไม่มีความสามารถมากพอที่จะทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายได้ รู้สึกกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานหรือปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และบ่อยครั้งมีการรับรู้ที่ตนเอง

ขาดความก้าวหน้าในอาชีพ รู้สึกว่าตนเองทำงานเท่าไรก็ไม่ดีขึ้น นอกจากนี้งานวิจัยยังพบว่า การรู้สึกว่าคุณไม่ประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนกว่า 2 องค์ประกอบแรก คือ ในบางสถานการณ์ความรู้สึกว่าคุณไม่ประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์ทางตรงกับ 2 องค์ประกอบแรก แต่ในบางสถานการณ์ความรู้สึกว่าคุณไม่ประสบความสำเร็จอาจไม่มีความสัมพันธ์กับ 2 องค์ประกอบแรกเลยก็ได้

การศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในแรกเริ่มเชื่อว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากการติดต่อกับปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นหลัก (Maslach, 1986 อ้างถึงใน Cordes & Dougherty, 1993) แต่แนวคิดนี้ได้เปลี่ยนไปโดย Schaufeli และ Enzmann (1988, อ้างถึงใน Bakker et al., 2003) ที่พบว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงาน (เช่น ปริมาณงานที่ทำมีมากเกินไป การกดดันของเวลา หรือความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่) มากกว่าความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับการติดต่อกับลูกค้า และเชื่อว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกิดขึ้นจะเกิดขึ้นเฉพาะในอาชีพที่เกี่ยวกับการให้บริการเท่านั้น แต่ในปัจจุบัน Maslach, Jackson, และ Leiter (1996, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001; Bakker et al., 2003; Lewig et al., 2007; Maslach & Leiter, 2008) ได้พัฒนาแนวคิด/นิยาม และเครื่องมือในการวัดความเหนื่อยหน่าย (Maslach Burnout Inventory – General Survey: MBI-GS) ให้ครอบคลุมแผ่ขยายไปในอาชีพต่าง ๆ ทั่วไป ไม่ให้จำกัดเพียงแต่ในอาชีพเกี่ยวกับการให้บริการเหมือนแต่ก่อนเท่านั้น ซึ่งนิยามใหม่นี้ได้มีการปรับเปลี่ยนชื่อเรียกและคำจำกัดความให้ครอบคลุม เหมาะสมกับอาชีพต่าง ๆ มากขึ้น โดยมีการปรับเปลี่ยน ดังนี้

1) ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion) เปลี่ยนชื่อเป็น **ความรู้สึกอ่อนล้า (Exhaustion)** นิยามใหม่นี้ยังคงความหมายหลักของความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ไว้เช่นเดิม โดยขยายขอบเขตของความอ่อนล้าให้มีลักษณะครอบคลุม ทั้งความรู้สึกอ่อนล้าทางใจ อารมณ์ และกาย และได้เพิ่มขอบเขตของแหล่งกำเนิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ไม่ให้จำกัดเพียงแค่ว่าปัญหาจากการปฏิสัมพันธ์กับคน โดยเฉพาะกับลูกค้าเพียงเท่านั้น

2) ความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) เปลี่ยนชื่อเป็น **ความเย็นชา (Cynicism)** โดย Maslach, Jackson, และ Leiter (1996, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001; Bakker et al., 2003; Lewig et al., 2007; Maslach & Leiter, 2008) ให้เหตุผลว่า การใช้คำว่า *การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น* อาจเป็น

คำที่ใช้ในบริบทของลูกค้ำมากเกินไป และนิยามเดิมของความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นจะกล่าวถึงเฉพาะความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลกับบุคคลเพียงเท่านั้น แต่ในนิยามใหม่นี้ได้กล่าวรวมไปถึงความรู้สึกที่มีต่องานที่ทำ คือ การเพิกเฉย ไม่สนใจ หรือไม่อยากทำงานที่ทำอยู่ในปกติ และอาจรวม/ไม่รวมถึงบุคคลในครอบครัวหรือในสภาพแวดล้อมที่ทำงาน ซึ่งกล่าวได้ว่าความเย็นชาเป็นรูปแบบการเผชิญหน้ากับปัญหาที่ไม่เหมาะสม ที่ทำให้แรงจูงใจในการทำงานต่ำลง ความคิดในการแก้ปัญหาต่ำลง

3) การรู้สึกว่าคุณไม่ประสบความสำเร็จ (Reduced Personal Accomplishment) เปลี่ยนชื่อเป็น **ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน (Professional efficacy)** นิยามใหม่นี้มีโครงสร้างเนื้อหาคล้ายกับของเดิม แต่ความมีประสิทธิภาพในการทำงานจะเน้นสนใจไปในเรื่องการประสบความสำเร็จในอาชีพทั้งในด้านสังคม (หน้าที่การงาน) และด้านอื่นๆ (เช่น สัมพันธภาพกับผู้อื่น) และมีการประเมินความคาดหวังในผลสำเร็จในงานของแต่ละคนอย่างชัดเจน

นอกจากนี้ Maslach และ Leiter (2008) ได้อธิบายว่า **ความรู้สึกอ่อนล้า** และ **ความเย็นชา** อาจนำไปใช้เป็นสัญญาณเตือนได้ถึงแนวโน้มที่บุคคลจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานก่อนเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจริง

ถึงแม้จะมีการปรับเปลี่ยนชื่อองค์ประกอบและขยายคำจำกัดความให้มีความครอบคลุมมากขึ้น แต่ Leiter และ Maslach (1988, อ้างถึงใน Bakker และคณะ, 2003) ยังคงอธิบายกระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไว้เช่นเดิม

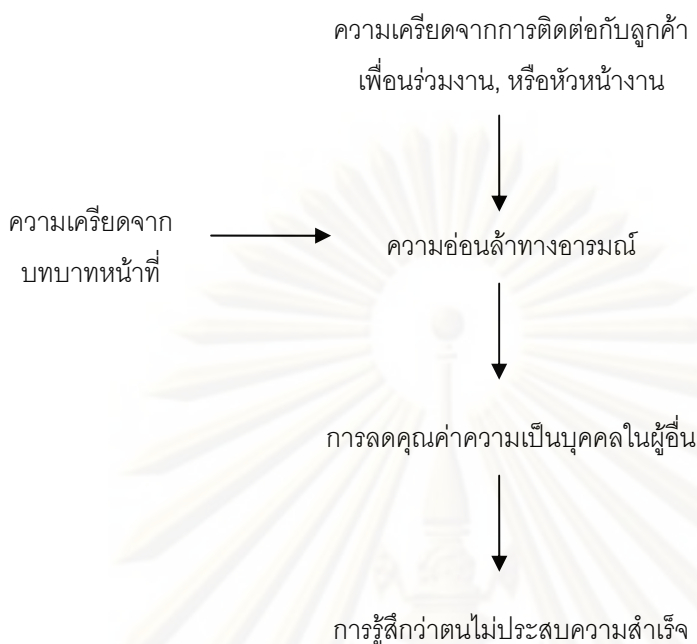
จากแนวความคิดที่เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ผู้วิจัยได้ศึกษาในข้างต้น **ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดที่เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ Maslach, Jackson, และ Leiter (1996) ที่พัฒนานิยามและเครื่องมือในการวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมาอ้างอิงในการวิจัยนี้** เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ได้ปรับนิยามและเครื่องมือที่ใช้ในการวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานให้มีความครอบคลุมในอาชีพต่าง ๆ นอกเหนือจากอาชีพในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายในการวิจัยในครั้งนี้ที่ต้องการศึกษาความสัมพันธ์ของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในอาชีพทั่ว ๆ ไป ประกอบกับแนวความคิดของ Maslach, Jackson, และ Leiter (1996) เป็นแนวความคิดที่ได้รับการยอมรับและใช้ในการอ้างอิงอย่างกว้างขวาง ทำให้สามารถนำผลวิจัยในครั้งนี้ไปเปรียบเทียบผลวิจัยกับงานวิจัยที่ผ่านมาและนำไปใช้ได้ศึกษาเพิ่มเติมต่อไปในอนาคตได้โดยง่าย

1.3 กระบวนการการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

มีนักวิจัยหลายคนได้ให้ความหมาย และอธิบายทฤษฎีกระบวนการการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไว้หลากหลาย ซึ่งกระบวนการการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานส่วนมากนิยมสร้างจากแนวคิดองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และการรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ ของ Maslach (1982, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001) และ Maslach และ Jackson (1981, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001) โดยอธิบายเหตุการณ์ในกระบวนการการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในแต่ละขั้น ตามลำดับองค์ประกอบของโมเดล ซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอโมเดลกระบวนการการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่สำคัญไว้ 3 โมเดล ดังนี้

1.3.1 โมเดลกระบวนการการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ Leiter และ Maslach

โมเดลนี้สร้างขึ้นในปี 1988 โดย Leiter และ Maslach และถูกปรับปรุงโดย Leiter (1991, 1993, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001) โมเดลกระบวนการการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ Leiter และ Maslach (1988, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001) ได้เสนอว่าความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการการเกิดความเหนื่อยหน่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Golembiewski และ Munzenrider (1984, 1988, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001) Golembiewski, Munzenrider, และ Stevenson (1986, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001) โดยกระบวนการการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความอ่อนล้าทางอารมณ์จะเกิดขึ้นเป็นอันดับแรก ต่อมาคือการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และการรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จตามลำดับ (Cordes & Dougherty, 1993; Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001; Bakker et al., 2003)



แผนภาพที่ 1.1 กระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายตามแนวคิดของ Leiter และ Maslach
ที่มา: Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). A review and Critique of
theory, research, and application. *Organizational stress* (p. 86). London: Sage.

จากแผนภาพที่ 1.1 เมื่อพนักงานมีการติดต่อกับลูกค้า เพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้า และมีปัญหาในการทำงานติดต่อกันเป็นระยะเวลา นาน พนักงานจะมีความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ และเมื่อเกิดความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ขึ้น พนักงานจะหาวิธีจัดการกับความ รู้สึกนี้ ถ้าพนักงานใช้วิธีจัดการกับความ รู้สึกนี้ด้วยวิธีต่าง ๆ ไม่สำเร็จ พนักงานจะ เปลี่ยนรูปแบบการรับมือกับความ รู้สึกนี้เป็นรูปแบบการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น เพื่อป้องกันตนเองจากหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบหรือปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ ซึ่งวิธีนี้เป็น การบั่นทอนคุณค่าและเป้าหมายในอาชีพของพนักงาน และทำให้พนักงานเริ่มรู้สึกว่าตน ไม่ประสบความสำเร็จในที่สุด

Leiter (1991, 1993, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001) ได้ทำการ ปรับปรุงโมเดลกระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยสังเกตการศึกษาของ Lee และ Ashforth (1993a, 1993b, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001) ที่ พบว่าความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์และการรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมี ความสัมพันธ์หลายอย่างร่วมกัน โดยทั้งสองตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูงกว่า

ความสัมพันธ์ที่มีต่อความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ และความสัมพันธ์ของ
 ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์กับการรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมี
 ความสัมพันธ์เชื่อมโยงไปสู่ความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ และสามารถอธิบาย
 ความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จได้ดีเมื่อนำตัวแปรอื่นเข้าร่วมอธิบายด้วย เช่น การ
 สนับสนุนทางสังคม

จากการสังเกตของ Leiter (1991, 1993, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001) ทำให้เขาได้กำหนดความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้ง 3 ขึ้นใหม่ โดย
 อธิบายว่า การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นส่งผลมาจากความอ่อนล้าทางอารมณ์
 ส่วนความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จสามารถพัฒนามาจากทั้ง 2 องค์ประกอบ คือ
 ความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ซึ่งแนวคิดที่ปรับปรุง
 ใหม่ของ Leiter (1991, 1993, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001) นี้ได้รับการ
 การสนับสนุนแนวคิดจากการวิเคราะห์ห่อภิมาณของ Lee และ Ashforth (1996)

1.3.2 โมเดลกระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ Cherniss

โมเดลกระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ Cherniss (1980, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001) เป็นโมเดลกระบวนการเกิดความเหนื่อย
 หน่ายในการทำงานโมเดลแรกที่เกิดขึ้นในปี 1980 ซึ่งมีความหมายของความเหนื่อยหน่าย
 ในการทำงานว่า การที่พนักงานเปลี่ยนเจตคติไปในทางลบที่เป็นผลมาจากแหล่งกำเนิด
ความเครียด ซึ่งแนวความคิดของโมเดลนี้ คือ แหล่งกำเนิดความเครียดเกิดจาก
 สิ่งแวดล้อมในงานและตัวบุคคล เช่น ภาระงานที่มีมากเกินไป ความมีอิสระในงาน
 กฎระเบียบต่างๆที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมาย, หรือการขาดความสัมพันธ์ที่ดี
 กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ซึ่งแหล่งกำเนิดความเครียดเหล่านี้จะทำให้พนักงานแต่ละคนมี
 การตอบสนองต่อความเครียดที่หลากหลายแตกต่างกันออกไป ซึ่งพนักงานบางคนอาจมี
 การปรับเปลี่ยนเจตคติ (ความเหนื่อยหน่าย) ไปในทางลบ ทำให้เป้าหมายในงานลดลง
 ความคิดสร้างสรรค์ให้กับองค์กรลดลง และทำตัวแบ่งแยกจากเพื่อนหรือลูกค้า ดัง
 แผนภาพที่ 1.2



แผนภาพที่ 1.2 รูปแบบการเกิดความเหนื่อยหน่ายตามแนวคิดของ Cherniss

ที่มา: Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). A review and Critique of theory, research, and application. *Organizational stress* (p. 86). London: Sage.

หมายเหตุ ผู้วิจัยได้เพิ่มเติมหัวลูกศรแสดงทิศทางในแผนภาพที่ 1.2 เพื่อเพิ่มความเข้าใจในการอ่านมากยิ่งขึ้น โดยเพิ่มตามที่ Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001) ได้เขียนไว้ในหนังสือ *Organizational stress*

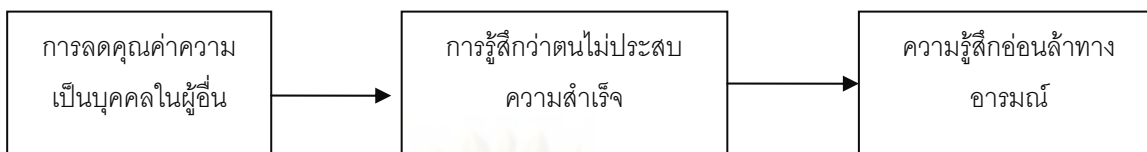
แนวคิดของโมเดลนี้ได้รับการสนับสนุนจากนักวิจัยหลายท่านโดยเฉพาะ Burke และ Greenglass (1995, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001) ที่พบว่า ลักษณะของงาน เช่น การขาดอิสระในงาน ภาระงานที่มีมากเกินไป หรือความคลุมเครือในเป้าหมาย เป็นสิ่งที่มีผลต่อการเปลี่ยนเจตคติไปในทางลบ แต่อย่างไรก็ตามแนวคิดนี้ก็

ถูกวิพากษ์วิจารณ์เรื่องความหมายของความเหนื่อยหน่ายที่มีเนื้อหาว้างเกินไป จนไม่สามารถแยกความเหนื่อยหน่ายกับความเครียดในการทำงานได้อย่างชัดเจน และไม่สามารถระบุลักษณะของความเหนื่อยหน่ายได้อย่างชัดเจนอีกด้วย

1.3.3 โมเดลกระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายของ Golembiewski

Golembiewski และ Munzenrider (1984, 1988, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001); Golembiewski, Munzenrider, และ Stevenson (1986, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001) ได้เสนอโมเดลกระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่าย โดยรับแนวคิดมาจากโมเดล 3 องค์ประกอบของ Maslach (1982, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001) และ Maslach และ Jackson (1981, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001) แต่มีความแตกต่างกันที่ลำดับขั้นในการเกิดความเหนื่อยหน่าย คือ โมเดลนี้ความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นจะเกิดขึ้นเป็นอันดับแรก ตามด้วยความรู้สึกที่ว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ และความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ตามลำดับ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การที่พนักงานต้องรับมือกับความต้องการของลูกค้าหรือผู้ที่ต้องติดต่อในการทำงาน การวางเฉยต่อลูกค้าหรือผู้ที่ติดต่อในการทำงานจะเป็นวิธีการที่พนักงานเลือกใช้จัดการกับความต้องการเหล่านั้น แต่ถ้าความต้องการจากลูกค้า หน้าที่ หรือแรงกดดันมีมากขึ้นเรื่อย ๆ การวางเฉยต่อลูกค้าหรือผู้ที่ติดต่อในการทำงานจะกลายเป็นการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น

ดังนั้น ความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นจึงเป็นตัวบ่งชี้ถึงอาการความเหนื่อยหน่ายในอันดับแรก และผลจากความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นจะทำให้การปฏิบัติต่อคนรอบข้าง และลูกค้าเปลี่ยนไปในทางลบ โดยพนักงานที่ยอมรับในความไม่สอดคล้องกันระหว่าง การปฏิบัติต่อลูกค้าหรือผู้ที่ติดต่อในการทำงานในทางไม่เหมาะสม กับ จริยธรรมหรือจรรยาบรรณอาชีพ จะมีความรู้สึกที่ว่าตนไม่ประสบความสำเร็จในงานที่ทำ ดังนั้นการรู้สึกที่ว่าตนไม่ประสบความสำเร็จจึงเป็นขั้นที่สองของการเกิดความเหนื่อยหน่าย และเมื่อความต้องการในงาน (เช่น หน้าที่ จำนวนลูกค้า ปริมาณงาน) และแรงกดดันมีมากขึ้นจนเกินความสามารถในการรับมือของพนักงาน ส่งผลทำให้ความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นเพิ่มขึ้น ความรู้สึกที่ว่าตนไม่ประสบความสำเร็จเพิ่มขึ้น และเกิดความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ขึ้นในที่สุด ดังแผนภาพที่ 1.3



แผนภาพที่ 1.3 กระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามแนวความคิดของ Golembiewski

โมเดลกระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ Golembiewski และ Munzenrider (1984, 1988, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001); Golembiewski, Munzenrider, และ Stevenson (1986, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001) ได้อธิบายขั้นตอนการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของแต่ละบุคคลไว้ 8 ขั้นตอน โดยแต่ละขั้นจะแบ่งระดับขององค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกันไป ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 โมเดลกระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ Golembiewski

ขั้นที่	การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	การรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ	ความอ่อนล้าทางอารมณ์
I	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ
II	สูง	ต่ำ	ต่ำ
III	ต่ำ	สูง	ต่ำ
IV	สูง	สูง	ต่ำ
V	ต่ำ	ต่ำ	สูง
VI	สูง	ต่ำ	สูง
VII	ต่ำ	สูง	สูง
VIII	สูง	สูง	สูง

ที่มา: Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). A review and Critique of theory, research, and application. *Organizational stress* (p. 89). London: Sage.

จากตารางที่ 1.1 พบว่า ขั้นที่ 1 มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ (องค์ประกอบทั้ง 3 อยู่ในระดับต่ำทั้งหมด) ขั้นที่ 2 และ 3 เป็นระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตอนแรก (เกิดความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นและเกิดความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จขึ้นตามมา จากนั้นความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นและความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จจะอยู่ในระดับสูงทั้งคู่) ขั้นที่ 4 และ 5 เริ่มปรากฏความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ขึ้นเป็นครั้งแรกและหลังจากขั้นนี้ก็ปรากฏให้เห็นตลอดจนถึงขั้นที่ 8 จากกระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของแต่ละบุคคลทั้ง 8 ขั้น จะเห็นได้ว่ากระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับกระบวนการเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

อย่างไรก็ตามโมเดลของ Golembiewski และ Munzenrider (1984, 1988, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001); Golembiewski, Munzenrider, และ Stevenson, (1986, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001) มีข้อจำกัดบางอย่าง เช่น 1)โมเดลไม่ได้แสดงให้เห็นว่า แต่ละบุคคลจำเป็นต้องผ่านกระบวนการทั้ง 8 ขั้นนี้หรือไม่ ซึ่งบางบุคคลอาจข้ามขั้นตอนบางขั้นตอนในกระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนี้ได้ 2)การไม่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในแต่ละขั้น เช่น ในขั้นที่ 2 ไปขั้นที่ 3 ที่บุคคลมีระดับการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอยู่ระดับสูง (ขั้นที่ 2) แต่เมื่อมาในขั้น 3 กลับปรากฏว่าระดับการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นของบุคคลนั้นกลับมีระดับต่ำ

Burke (1989, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001) ได้แนะนำว่าการใช้ขั้นตอนเพียงสองสามขั้นตอนของโมเดลนี้สามารถแก้ไขข้อสงสัยที่ว่า บุคคลแต่ละคนเกิดความเหนื่อยหน่ายในขั้นตอนใด และผ่านจากขั้นหนึ่งไปยังอีกขั้นหนึ่งได้อย่างไร

1.4 ผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

มีงานวิจัยมากมายที่ชี้ให้เห็นถึงผลกระทบที่ร้ายแรงของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ทั้งในด้านตัวบุคคล (เช่น สุขภาพที่แย่ลง ความวิตกกังวลเพิ่มขึ้น เกิดความหดหู่ เห็นคุณค่าในตัวเองน้อยลง แรงจูงใจในการทำงานต่ำ) ด้านหน้าที่การงาน (เช่น ประสิทธิภาพการทำงานต่ำลง ไม่พึงพอใจในงานสูงขึ้น ความผูกพันในงานต่ำ) และด้านองค์กร (เช่น ผลผลิตลดลงหรือต่ำกว่ามาตรฐาน การขาดงานเพิ่มขึ้น ความตั้งใจในการลาออกเพิ่มขึ้น การลาออกเพิ่มขึ้น) จากผลกระทบที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าผลกระทบเหล่านี้มีมากมายและได้แผ่ขยายวงกว้างไปในทุกซอก

ทุกมุมของการทำงาน (Leiter & Maslach, 2005; Lewig et al., 2007; Maslach & Leiter, 2008) ดังนั้น ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเรื่องผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่สำคัญมาอภิปรายในงานวิจัยนี้ 2 แนวคิด ดังนี้

1.4.1 ผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามแนวคิดของ Kahill

Kahill (1988, อ้างถึงใน Cordes & Dougherty, 1993) ได้แบ่งผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1.4.1.1/1.4.1.2 *ผลกระทบทางกายภาพและอารมณ์* เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับสุขภาพกายและสุขภาพจิตสูง ดังนั้น เมื่อพนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จึงมีผลทำให้สุขภาพกายและจิตแย่ลงไปด้วย ยกตัวอย่าง ผลกระทบทางสุขภาพกาย เช่น เกิดความเหนื่อยล้าทางกาย นอนไม่หลับ หรือปวดหัว และผลกระทบทางสุขภาพจิต เช่น การรับรู้ถึงคุณค่าของตัวเองต่ำลง เกิดความหดหู่ ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ หรือเกิดความวิตกกังวล (Jackson & Maslach, 1982; Kahill, 1988, อ้างถึงใน Cordes & Dougherty, 1993)

1.4.1.3 *ผลกระทบด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล* Cordes & Dougherty, (1993) สรุปผลกระทบของ Jackson & Maslach, 1982, Burke & Deszca, 1986, Maslach & Pines 1977, Maslach & Jackson 1985 ว่าผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านนี้เป็นผลกระทบที่อันตรายต่อความสัมพันธ์ของพนักงานกับครอบครัว เพื่อน และคนรอบข้าง โดยผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีแนวโน้มที่ไม่สนใจแสร้งเพิกเฉยต่อเพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้า มีการลดการเข้าสังคม มีการฉุ่ฉาน

1.4.1.4 *ผลกระทบด้านความคิด* คือ การเปลี่ยนความคิดที่มีต่อลูกค้า, งาน องค์กร หรือตัวเองไปในทางลบ

1.4.1.5 *ผลกระทบด้านพฤติกรรม* เป็นผลกระทบที่สามารถเห็นได้ชัดจากการทำงาน คือ การลาออก ขาดงาน คุณภาพและปริมาณงานลดลง รวมไปถึงการใช้ ยา สูบบุหรี่ และดื่มแอลกอฮอล์เพิ่มขึ้น

จากผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่กล่าวมาทั้ง 5 ข้อ เห็นได้ว่าผลกระทบที่เกิดขึ้น ไม่เพียงเกิดขึ้นกับบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเท่านั้น แต่ผลกระทบที่เกิดขึ้นยังแผ่ขยายวงกว้างออกไปได้ ซึ่งผลกระทบเหล่านี้ล้วนแต่ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายในการจัดการทั้งสิ้น

1.4.2 ผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามแนวคิดของ Leiter และ Maslach

Leiter และ Maslach (2005) ได้เสนอว่า *ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงาน* ไม่ใช่เพียงความรู้สึกว่าวันนี้เป็นวันที่เลวร้าย แต่มันเป็นอาการเรื้อรังของการเริ่มออกจากบ้านไปทำงานในแต่ละวัน ซึ่งอาการเรื้อรังนี้มีผลต่อการดำเนินชีวิต ดังนี้

1.4.2.1 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทำให้สูญเสียพลังงาน เช่น การที่รู้สึกเครียด อ่อนล้า นอนหลับยาก รู้สึกหมดเรี่ยวแรงง่าย ไม่มีความอดทนต่อความต้องการของงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการรับมือกับความต้องการของงานลดลงในขณะที่ความต้องการของงานยังคงมีเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งมีผลทำให้หลีกเลี่ยงจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่พ้น

1.4.2.2 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทำให้สูญเสียความกระตือรือร้น คือ อารมณ์ความคิดดั้งเดิมจะถูกแทนที่ด้วยความคิดในทางลบ มองคนในฐานะวัตถุอย่างหนึ่ง และมองทุกสิ่งเกี่ยวกับงานว่าเป็นสิ่งที่เลวร้าย เช่น มองลูกค้าเป็นภาระ มองหัวหน้าเป็นตัวอุปสรรค และมองเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่น่าเบื่อ แต่กลับมองตัวเองเป็นคนดี มีคุณภาพ เป็นผู้เชี่ยวชาญ เป็นผู้สร้างสรรค์ไฉยเดียว ซึ่งการเปลี่ยนความคิดไปทางลบทำให้พนักงานสูญเสียความสนุกในการทำงาน ความคาดหวังในชีวิตที่แสนหวานจะถูกขัดขวาง และทำให้งานน่าเบื่อในที่สุด

1.4.2.3 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทำให้สูญเสียความไว้วางใจใจ คือ เมื่อเกิดความอ่อนล้า ปราศจากพลังในการดำเนินชีวิต และขาดการมีส่วนร่วมร่วมกับงาน ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความสามารถของตนเองน้อยลง สงสัยในคุณค่าของตนเอง และส่งผลทำให้ชีวิตตกต่ำลงในที่สุด ซึ่งอาการนี้ต้องใช้เวลานานมากในการรักษา และยากที่จะรักษาให้เป็นเหมือนเดิมได้

นอกจากนี้ผลของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานยังทำให้สุขภาพกายและสุขภาพจิตเสื่อมลงเรื่อย ๆ มีอาการป่วยหรือหุดหู่ และยังส่งผลถึงคุณภาพของกรปฏิบัติงาน

2. โมเดลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

มีนักวิจัยหลายกลุ่มได้เสนอโมเดลและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยโมเดลและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเหล่านี้ส่วนมากอ้างอิงความหมายและแนวคิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ Maslach (1982, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001) และ Maslach และ Jackson (1981, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001) เป็นส่วนมาก ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำโมเดลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่สำคัญมาอภิปรายในงานวิจัยนี้ 3 โมเดล ดังนี้

2.1 ทฤษฎี Conservation-of-resources: COR Theory

ทฤษฎี COR (Hobfoll, 1989, 2002; Hobfoll & Freedy, 1993) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงกระบวนการของแหล่งกำเนิดความเครียด (เช่น ความต้องการของงาน) ที่เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดการตอบสนองต่อแหล่งกำเนิดความเครียด และผลจากการตอบสนองหรือปรับตัวให้เข้ากับความเครียดนี้จะทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในที่สุด

แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎี COR ได้เสนอว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกิดขึ้นเกิดจากการที่พนักงานมีความรู้สึกกลัวต่อการสูญเสียทรัพยากรในงาน (เช่น โบนัส อุปกรณ์ในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม) ทรัพยากรในงานไม่เพียงพอต่อความต้องการ สูญเสียทรัพยากรในงานที่มีอยู่ หรือไม่ได้รับทรัพยากรในงานตามที่คาดหวัง ด้วยเหตุนี้จึงทำให้พนักงานต้องพยายามปกป้องทรัพยากรในงานที่มีหรือหาทรัพยากรในงานใหม่มาทดแทนทรัพยากรเดิมในงาน ซึ่งการพยายามปรับตัวของพนักงานนี้เองที่ส่งผลทำให้พนักงานสูญเสียพลังงานในการดำเนินชีวิต และเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในที่สุด

แต่อย่างไรก็ตามพนักงานไม่เพียงแต่ปกป้องหรือเสาะหาทรัพยากรใหม่ในงานมาทดแทนเพียงอย่างเดียว แต่พนักงานจะสะสมทรัพยากรในงานไว้ด้วย ซึ่งอาจนำไปสู่ผลลัพธ์ทางบวก เช่น เมื่อพนักงานเผชิญกับปัญหาพนักงานจะมีรูปแบบการเผชิญกับปัญหาที่ดีขึ้น (Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001; Riolli & Savicki, 2003; Wilk, & Moynihan, 2005; Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2007)

แนวคิดของทฤษฎี COR สนใจความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในสภาพการทำงานในภาวะงานปกติ โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ของพนักงานระหว่างอารมณ์ที่รู้สึกจริงกับอารมณ์ที่ต้องแสดงออกที่เป็นเหตุทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เนื่องจากการที่พนักงานต้องแสดงอารมณ์ที่หลากหลายตามบทบาท หรือตามความต้องการของงาน ทำให้พนักงานต้องใช้พลังงานมากในการจัดการอารมณ์ที่พนักงานเป็นอยู่กับอารมณ์ที่ต้องแสดงออกไป ซึ่งความไม่สมดุลของทั้งสองอารมณ์นี้ทำให้เกิดการสูญเสียพลังงาน ส่งผลทำให้พนักงานไม่สนใจแะแล้งในงานที่ทำ และเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001; Wilk, & Moynihan, 2005)

นอกจากนี้ Hobfoll และ Shirom (1998, 2001, อ้างถึงใน Riolli & Savicki, (2003; Wilk, & Moynihan, 2005) ได้พบว่าลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลสามารถป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ เนื่องจากลักษณะส่วนบุคคลจะทำให้พนักงานมีแนวโน้มที่ยืดหยุ่นต่องาน และทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงานได้ ซึ่งความรู้สึกทั้ง 2 นี้จะช่วยป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกิดขึ้นได้ส่วนหนึ่ง

ประเภทของทรัพยากรในงานตามทฤษฎี COR (Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001; Riolli & Savicki, 2003; Wilk, & Moynihan, 2005; Xanthopoulou et al., 2007)

- 1) วัตถุสิ่งของ เช่น บ้าน รถ หรืออุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ เป็นต้น
- 2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 3) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น การรับรู้ความสามารถของตน
- 4) สิ่งที่มีคุณค่าที่สามารถทำให้บรรลุเป้าหมายได้ (พลังงาน) เช่น เงิน ชื่อเสียง เป็นต้น

2.2 โมเดลความต้องการของงานและความสามารถในการควบคุมการทำงาน (Job Demand-Control Model; JD-C Model)

โมเดล JD-C ของ Karasek (1979, อ้างถึงใน Fernet, Guay, & Senecal, 2004; Bakker et al., 2003; Bakker, Demerouti, & Eumema, 2005) และ Karasek และ Theorell (1990, อ้างถึงใน Fernet, Guay, & Senecal, 2004; Bakker et al., 2003; Bakker, Demerouti, & Eumema,

2005) เป็นโมเดลที่สนใจใน *ความสัมพันธ์ของความต้องการของงานและความสามารถในการควบคุมการทำงาน (Job control) ที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน* โดยให้ความหมายของความต้องการของงานว่า หมายถึง ปริมาณงานที่ถูกร้องขอที่ต้องทำให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด ส่วนความสามารถในการควบคุมการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการควบคุมงานได้ทั้งกระบวนการ ตลอดจนความสามารถในการตัดสินใจและการใช้อำนาจในการควบคุมการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้

โมเดล JD-C ได้เสนอว่าความต้องการของงานจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ขัดแย้งกัน 2 ด้าน คือ *ความเครียดในการทำงาน* และ *การเรียนรู้ในการทำงานอย่างเหมาะสม* โดยอธิบายว่า เมื่อพนักงานมีระดับความต้องการของงานสูงและมีระดับความสามารถในการควบคุมการทำงานต่ำ จะส่งผลทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ในทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการของงานมีระดับสูง แต่มีความสามารถในการควบคุมการทำงานในระดับสูงด้วย จะส่งผลทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณมีความสามารถ และเพิ่มความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จให้แก่พนักงานอีกด้วย

Karasek and Theorell (1990, อ้างถึงใน Fernet, Guay, & Senecal, 2004; Bakker et al., 2003; Bakker, Demerouti, & Eumema, 2005) ได้สรุปกระบวนการที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ทั้ง 2 ออกเป็น 2 กระบวนการ คือ

กระบวนการที่ 1 เมื่อความเครียดในการทำงานถูกสะสมขึ้น ความเครียดในการทำงานเหล่านั้นจะไปยับยั้งความสามารถในการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะ และความรู้สึกที่มีประสบการณ์ความสำเร็จในงาน

กระบวนการที่ 2 เมื่อความต้องการของงานและความสามารถในการควบคุมการทำงานอยู่ในระดับสูงทั้งคู่เป็นประจำและสะสมเรื่อยๆ สามารถช่วยเพิ่มทักษะและความรู้สึกที่ตนสามารถควบคุมปัญหาของพนักงานแต่ละคนได้ และช่วยลดการรับรู้ความเครียด (Fernet, Guay, & Senecal, 2004)

กระบวนการทั้งสองที่ Karasek and Theorell (1990, อ้างถึงใน Fernet, Guay, & Senecal, 2004; Bakker et al., 2003; Bakker, Demerouti, & Eumema, 2005) สรุปไว้ข้างต้นมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Maslach & Leiter, (2007, อ้างถึงใน Maslach & Leiter, 2008) ที่พบว่า ในงานที่มีระดับความต้องการของงานกับทรัพยากรในงานเหมาะสมกัน จะส่งผลทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับงาน แต่ถ้าระดับความต้องการของงานกับทรัพยากรในงานไม่เหมาะสม ก็ส่งผลทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ความสามารถในการควบคุมการทำงานไม่เพียงแต่เป็นตัวป้องกันพนักงานจากความเครียดที่มีผลมาจากความต้องการของงานที่มีระดับสูง แต่ยังเป็นตัวช่วยสนับสนุนการรับรู้ความสามารถของตนและความรู้สึกประสบความสำเร็จของพนักงาน (เรียกว่า การเรียนรู้เชิงรุก) อีกด้วย แต่โมเดล JD-C ก็ถูกวิจารณ์จาก Johnson & Hall, (1988, อ้างถึงใน Bakker et al., 2003) ว่าขาดการคำนึงถึงอิทธิพลของการสนับสนุนทางสังคม (เพื่อนร่วมงาน และ หัวหน้างาน) ที่มีบทบาทในการควบคุมการทำงานของพนักงานให้เพิ่มขึ้น ลดลง หรือหยุดลงได้

2.3 โมเดลความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน (Job Demands-Resources Model: JD-R Model)

โมเดล JD-R (Demerouti et al., 2001; Bakker et al., 2003; Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005; Lewig et al., 2007; Xanthopoulou et al., 2007) มีสมมติฐานว่า ทุกอาชีพมีความเสี่ยงต่อการเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานหรือความเครียดในการทำงานได้ทั้งนั้น โดยโมเดล JD-R ได้แบ่งปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) ความต้องการของงาน หมายถึง ความต้องการของงานทางกายภาพ สังคม และองค์การ ในด้านงานที่ต้องใช้ความพยายามทางกาย ความคิด และจิตใจ ในการตอบสนองความต้องการ ซึ่งความพยายามนี้มีต้นทุนทางกายและจิตใจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

2) ทรัพยากรในงาน หมายถึง แหล่งทรัพยากรที่เป็นแหล่งสนับสนุนทางกาย ใจ สังคม หรือองค์การในด้านงาน โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด (Bakker et al., 2003) คือ 1) ทรัพยากรภายนอก เช่น เงิน การสอนงานจากหัวหน้า การสนับสนุนทางสังคม 2) ทรัพยากรภายใน เช่น ความมีอิสระในงาน ข้อมูลป้อนกลับที่ดี (มีงานวิจัยจำนวนมากกล่าวว่าทรัพยากรภายในมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมาก) ซึ่งทรัพยากรในงานสามารถช่วยสนับสนุนการทำงานของพนักงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ลดผลกระทบของความต้องการในงานต่อพนักงาน เพิ่มความรู้สึกการเป็นเจ้าของในองค์การของพนักงาน (Xanthopoulou et al., 2007) และกระตุ้นการพัฒนาและเติบโตทางอาชีพของพนักงาน

โมเดล JD-R มุ่งสนใจในความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับความต้องการของงานที่มีระดับสูง กับ ระดับทรัพยากรในงานที่มีระดับต่ำ ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยโมเดล JD-R เชื่อว่าความต้องการของงานและทรัพยากรในงานมีบทบาทสำคัญต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ เมื่อความต้องการของงานมีระดับสูงและทรัพยากรในงานมีอย่างจำกัดหรือไม่เพียงพอต่อความต้องการ จะส่งผลทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ว่า

1) งานที่มีการออกแบบมาไม่ดี หรือมีปริมาณงานที่ต้องทำในระดับสูง จะไปกระตุ้นกระบวนการการเกิดความเครียด มีผลทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอ่อนล้าทางกายและจิตใจ หหมดพลังในการทำงานหรือดำเนินชีวิต ลดคุณค่าของงาน คนรอบข้าง และ มีปัญหาสุขภาพ

2) การขาดแหล่งทรัพยากรในงานที่มาสสนับสนุน หรือมีทรัพยากรไม่เพียงพอต่อความต้องการของงาน จะส่งผลขัดขวางการเรียนรู้ที่เหมาะสม ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานต่ำลง ลดบทบาทการทำงานของตนลง ถอนตัวจากการปฏิบัติงานที่เกินหน้าที่ของตนเอง ในระยะยาวพนักงานจะเกิดความไม่ผูกพันในงาน (Demerouti et al., 2001) และรับรู้ว่าคุณภาพตนเองไม่มีความสามารถในอาชีพ (การรับรู้ว่าคุณภาพตนเองมีความสามารถขึ้นอยู่กับจำนวนทรัพยากรที่พนักงานได้รับ) (Bakker et al., 2003)

3) ถ้างานของพนักงานมีความต้องการของงานสูงและมีทรัพยากรในงานไม่พอเพียงพอต่อความต้องการของพนักงานจะทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในระดับสูงที่สุด ทำให้ความมั่นใจในการทำงานต่ำลง และความกล้าในการตัดสินใจต่ำลงด้วย (Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005) แต่ถ้าความต้องการของงานอยู่ในระดับสูงและทรัพยากรในงานอยู่ในระดับสูงพนักงานจะสามารถจัดการกับความเครียดเหล่านั้นได้ มีผลทำให้พนักงานมีระดับความรู้สึกอ่อนล้าต่ำ

สามารถสรุปได้ว่า ทรัพยากรในงานสามารถเป็นตัวป้องกันความรู้สึกอ่อนล้าที่เกิดจากความต้องการของงาน และช่วยในการส่งเสริมการเรียนรู้ที่เหมาะสมในการทำงาน (Bakker et al., 2005, อ้างถึงใน Xanthopoulou et al., 2007) นอกจากนี้ โมเดล JD-R (Demerouti et al., 2001; Bakker et al., 2003; Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005) ยังได้เสนอว่า

ความต้องการของงาน เป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดในการทำนายความรู้สึกอ่อนล้า และสามารถทำนายพฤติกรรมการขาดงาน และการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้ในทางอ้อม ส่วน

ทรัพยากรในงาน เป็นตัวแปรสำคัญที่ใช้ทำนายการไม่ผูกใจในงาน (Disengagement) ความเย็นชา การรับรู้ความสามารถของตน พฤติกรรมการขาดงาน และการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในช่วงเวลาสั้น ๆ ได้ในทางอ้อม

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความต้องการของงานที่สูงกับระดับทรัพยากรในงานที่ต่ำ สามารถทำนายความรู้สึกอ่อนล้า และความรู้สึกลดคุณค่าในงาน ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความต้องการของงานที่สูงกับระดับทรัพยากรในงานที่ต่ำจึงสามารถอธิบายปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายได้

3. การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ขั้นตอนการพัฒนาในงานวิจัยนี้ มีดังนี้

3.1 ศึกษาโมเดลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการศึกษาโมเดลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานดังกล่าวในข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นสรุปได้ว่า โมเดล JD-R เป็นโมเดลที่น่าสนใจและเหมาะสมที่นำมาเป็นแนวทางในการคัดสรรปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เนื่องจาก โมเดล JD-R มุ่งสนใจอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมในการทำงานมากกว่าลักษณะของอาชีพ คือ *ความต้องการของงาน* และ *ทรัพยากรในงาน* และลักษณะของโมเดล JD-R เป็นโมเดลที่เล็ก ไม่ซับซ้อน สามารถอธิบายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้อย่างครอบคลุม สามารถระบุลักษณะความเป็นไปได้เฉพาะของความต้องการของงาน และทรัพยากรในงานที่อาจส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามที่ต้องการศึกษาได้ สามารถอธิบายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในอาชีพการให้บริการและไม่ใช้อาชีพในการให้บริการ รวมทั้งอาชีพอาสาสมัคร (Lewig et al., 2007) อีกทั้งได้รวมข้อดี และรายละเอียดของโมเดล JD-C (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990) และ Demand-Control-Support: DCM (Johnson & Hall, 1988) ไว้ในโมเดล JD-R อีกด้วย

แต่อย่างไรก็ตามโมเดล JD-R เป็นโมเดลที่ไม่ได้รวมลักษณะเฉพาะบุคคลเข้ามาศึกษาตามที่โมเดล COR ของ Hobfoll และ Shirom (1998, 2001, อ้างถึงใน Riolli & Savicki, (2003;

Wilk, & Moynihan, 2005) ได้เสนอไว้ ซึ่งผู้วิจัยเห็นสอดคล้องกับแนวคิดของ Hobfoll และ Shirom (1998, 2001, อ้างถึงใน Riolli & Savicki, (2003; Wilk, & Moynihan, 2005) ที่ว่า **ลักษณะเฉพาะบุคคลเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน** ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงเลือก**ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล**เข้ามาศึกษาเพิ่ม เพื่อให้เกิดความครอบคลุมปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิด**ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากที่สุด**

ดังนั้น ในการวิจัยนี้จึงมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิด**ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน**ตามลักษณะของ **ความต้องการของงาน** **ทรัพยากรในงาน** และ **ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล** ซึ่งมีรายละเอียดตามหัวข้อถัดไป ดังนี้

3.2 วิธีเลือกตัวแปรในงานวิจัย

เกณฑ์ที่ผู้วิจัยใช้คัดเลือกลักษณะของ **ความต้องการของงาน** **ทรัพยากรในงาน** และ **ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล** ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีดังนี้

- 1) คัดเลือกโดยใช้เทคนิค Synthesis of Research Result แนะนำโดย นางลักษณวิรัชชัย (2008) (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ก.) ที่คัดเลือกตัวแปรจากผลการวิจัยที่ผ่านมาว่าตัวแปรตัวใดมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ และถูกนำมาศึกษามากที่สุด
- 2) ทำการคัดเลือกจากคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญด้านความเหนื่อยหน่าย คือ (1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณพี สุทธิวรรณ (2) Stephen J. Vodanovich, Ph.D และ (3) Dr. Michael P. Leiter

จากเกณฑ์ที่ใช้คัดเลือกปัจจัยที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผู้วิจัยจึงได้ปัจจัยที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายที่น่าสนใจและเหมาะสมกับงานวิจัยครั้งนี้ตามลักษณะของ **ความต้องการของงาน** **ทรัพยากรในงาน** และ **ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล** ทั้งสิ้น 6 ปัจจัย คือ

ความต้องการในงาน ได้แก่ 1) ภาระงาน (Workload) ซึ่งในงานวิจัยนี้วัดจาก ภาระงานทางกายภาพ (Physical workload) และ ภาระงานทางอารมณ์ (Emotional workload)

ทรัพยากรในงาน ในงานวิจัยนี้ประกอบไปด้วย 2) ความมีอิสระในงาน (Job autonomy) 3) การสนับสนุนทางสังคม (Social support) 4) ความยุติธรรมในการทำงาน (Fairness)

ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ในงานวิจัยนี้ประกอบไปด้วย ได้แก่ 5) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) 6) ความมุ่งมั่นด้วยตนเอง (Self-determination)

โดยความหมายและแนวคิดของแต่ละปัจจัยมีรายละเอียด ดังนี้

3.2.1 ภาระงาน

ความหมายของภาระงาน

นักวิจัยที่ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับภาระงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย (เช่น Coredes & Dougherty, 1993; Bakker et al., 2003; Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005; Leiter & Maslach, 2005; Maslach & Leiter, 2008) ได้ให้ความหมายของภาระงานไปทางเดียวกันว่า หมายถึง งานที่พนักงานทำหรือรับผิดชอบในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในระยะเวลาหนึ่ง และภาระงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย หมายถึง ปริมาณงานที่พนักงานทำหรือรับผิดชอบในระยะเวลาหนึ่งที่มีมากจนเกินความสามารถหรือขีดจำกัดของพนักงาน ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณในงาน (Cordes & Dougherty, 1993) เช่น งานมีความซับซ้อนเกินไป เร่งด่วนเกินไป หรือมีความเสี่ยงเกินไป (Leiter & Maslach, 2005) ที่ส่งผลทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่าย นอกจากนี้มีนักวิจัยอีกกลุ่มหนึ่ง (Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมเกี่ยวกับภาระงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นการทำงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมหรือต่างไปจากปกติ และรวมถึงการขาดอุปกรณ์ทางเทคนิคอีกด้วย

จากความหมายที่นักวิจัยใช้อ้างอิงเกี่ยวกับภาระงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายเห็นได้ว่ามีแนวทางคล้ายคลึงกันหมด และมีเนื้อหาที่ครอบคลุม กว้าง ไม่จำกัดหรือระบุไปเฉพาะในอาชีพใดอาชีพหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายในการศึกษาในครั้งนี้ แต่ผู้วิจัยไม่เห็นด้วยกับการอ้างอิงความหมายของ Bakker, Demerouti, & Euwema (2005) ที่ได้รวมการขาดอุปกรณ์ในการทำงานที่ทำให้งานสำเร็จลุล่วงเข้าไปด้วย เนื่องจากผู้วิจัยคิดว่าการขาดอุปกรณ์ในการทำงานที่ทำให้งานสำเร็จลุล่วงมีความหมายที่ใกล้เคียงกับการขาดทรัพยากรในงานมากกว่า ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้ความหมายของภาระงานโดยอ้างอิงจากความหมายของ Coredes & Dougherty 1993, Bakker et al., 2003, Bakker, Demerouti, & Euwema 2005, Leiter & Maslach 2005, Maslach & Leiter 2008 ที่ให้ความหมายว่า งานที่พนักงานทำหรือรับผิดชอบในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในระยะเวลาหนึ่ง และภาระงานในการศึกษาครั้งนี้ได้หมายความรวมถึงภาระงานในเชิงกายภาพและภาระงานในเชิงอารมณ์ (เช่น งานที่ต้องแสดงออกทางอารมณ์ งานต้อนรับลูกค้าหรือรับรองแขกที่ต้องใช้อารมณ์ไปกับงานมาก หรืองานที่ต้อง

แสดงอารมณ์ออกมาโดยตรงข้ามกับความรู้สึก) ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงได้วัดภาระงานจาก 2 ปัจจัยคือ 1) ภาระงานทางกายภาพ (Physical workload) 2) ภาระงานทางอารมณ์ (Emotional workload)

ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยหน่าย

องค์การจำนวนมากมักประสบปัญหาเกี่ยวกับภาระงานที่พนักงานทำมีมากเกินไป ซึ่งอาจเกิดจากการที่องค์การประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากร การลดลงอย่างต่อเนื่องของบุคลากร หรือองค์การมีโครงการที่ต้องดำเนินการอยู่มาก จนหลายครั้งที่ภาระงานมีมากเกินไปขีดความสามารถที่พนักงานจะตอบสนองได้ (Coredes & Dougherty, 1993; Leiter & Maslach, 2005) ซึ่งมีโอกาสทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ถึง 25 - 50% โดยเฉพาะการเกิดความรู้สึกอ่อนล้า (Lee & Ashforth, 1996 อ้างถึงใน สุพัตรา, 2002; Coredes & Dougherty, 1993) ดังนั้นจึงมีนักวิจัยหลายท่านที่สนใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของภาระงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่าย (Coredes & Dougherty, 1993; Bakker et al., 2003; Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005; Leiter & Maslach, 2005; Maslach & Leiter, 2008) ซึ่งสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของภาระงานกับแต่ละองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายได้ ดังนี้

1) ภาระงานทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพที่มีมากเกินไปจะทำให้เกิดความรู้สึกอ่อนล้า คือ เมื่อพนักงานมีภาระงานเพิ่มมากขึ้น ส่งผลทำให้ความสามารถในการรับมือกับภาระงานของพนักงานลดลง (Leiter & Maslach, 2005; Maslach & Leiter, 2008) และเมื่อภาระงานมีมากขึ้นจนพนักงานไม่มีเวลาพักผ่อนหรือฟื้นตัวจากงานที่ได้รับแล้ว พบว่าพนักงานเกิด *ความอ่อนล้าอย่างรุนแรง* โดยเฉพาะเวลาใกล้ส่งงาน (Maslach & Leiter, 2008)

2) ถ้าพนักงานมีภาระงานในเชิงคุณภาพมากจนเกินไป เช่น งานมีความซับซ้อนมาก Coredes และ Dougherty (1993) พบว่าพนักงานจะรู้สึกที่ตนเองขาดทักษะพื้นฐานในงานนั้น ขาดความคิดที่ลึกแหลม และรู้สึกว่าตนเองไม่ฉลาดพอในการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้ จากความรู้สึกเหล่านี้ของพนักงานกับความพยายามของพนักงานที่ต้องการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดในงานให้สำเร็จแล้วไม่สำเร็จตามที่ตนหรือองค์การมุ่งหวัง ส่งผลทำให้พนักงานเกิด *ความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน* ในที่สุด

3) ถ้าพนักงานมีภาระงานเชิงปริมาณมากจนเกินไป เช่น มีงานที่ต้องเร่งทำให้เสร็จในเวลาอันสั้นเป็นจำนวนมาก Coredes และ Dougherty (1993) พบว่าพนักงานจะรู้สึกว่าคุณไม่สามารถทำงานให้เสร็จตามกำหนดได้ ส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติต่องานไปในทางลบ โดยพนักงานจะพยายามไม่สนใจแยะงานและลูกค้า (เกิดความเย็นชา) เพื่อเป็นการลดความอ่อนล้าที่เกิดจากภาระงานที่มีปริมาณมากเกินไป และในที่สุดพนักงานจะรู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน (Bakker et al., 2003)

4) Leiter และ Maslach (2005) ได้ให้ข้อสังเกตถึงคำพูดที่พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายจากภาระงานพูดอยู่เสมอ โดยพนักงานมักพูดว่า งานที่ฉันทำมันทำให้ฉันเหนื่อยอย่างมาก หรือ งานของฉันมีมามากตลอดเลย จะไม่ให้ฉันพักบ้างเลยหรือ

จากงานวิจัยข้างต้นเห็นได้ว่าปัญหาภาระงานที่มีมากเกินไปของพนักงานอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความรู้สึกอ่อนล้า ความเย็นชา และความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน และสังเกตได้ว่าปัญหาภาระงานที่มีมากเกินไปเป็นปัญหาที่มักพบบ่อยในหลายองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็ก กลาง หรือใหญ่ ตลอดจนบุคคลที่ประกอบอาชีพอิสระ ดังนั้น ในการวิจัยในครั้งนี้ภาระงานจึงเป็นปัจจัยที่น่าสนใจและควรนำมาศึกษา

3.2.2 ทรัพยากรในงาน

ความหมายของทรัพยากรในงาน

นักวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานกับความเหนื่อยหน่ายได้ให้ความหมายของทรัพยากรในงานไปในแนวทางเดียวกัน คือ “แหล่งทรัพยากรในด้านงานทั้งทางกายภาพ จิตใจ สังคม หรือองค์กร ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย สามารถลดผลกระทบจากความต้องการของงานที่ส่งผลถึงจิตใจและกาย (เช่น ความอ่อนล้า) และสามารถกระตุ้นให้พนักงานเติบโตหรือพัฒนาขึ้นได้” (Demerouti et al., 2001; Bakker et al., 2003; Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005; Lewig et al., 2007; Xanthopoulou et al., 2007) เห็นได้ว่าความหมายของทรัพยากรในงานที่กล่าวในข้างต้นเป็นความหมายที่นักวิจัยใช้อ้างอิงกันมาก และความหมายของทรัพยากรในงานที่เห็นนี้เห็นได้ว่าจะกล่าวถึงประโยชน์ของทรัพยากรในงานเป็นหลัก

ดังนั้น ความหมายของทรัพยากรในงานของงานวิจัยนี้จึงอ้างอิงความหมายของ Demerouti และคณะ (2001), Bakker และคณะ (2003), Bakker, Demerouti, และ Euwema (2005), Lewig และคณะ (2007), Xanthopoulou และคณะ (2007) ที่กล่าวในข้างต้นว่า ทรัพยากรในงาน หมายถึง **แหล่งทรัพยากรในด้านงานทั้งทางกายภาพ จิตใจ สังคม หรือองค์กร ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมาย สามารถลดผลกระทบจากความต้องการของงานที่เกี่ยวข้องกับจิตใจ และกาย (เช่น ความอ่อนล้า) และสามารถกระตุ้นให้พนักงานเติบโตหรือพัฒนาขึ้นได้** มาใช้ในการวิจัยนี้ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มเติมตัวอย่างของลักษณะของ ทรัพยากรในงานให้มีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจมากยิ่งขึ้น คือ ด้านกายภาพ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ ทีมงาน ข้อมูลป้อนกลับ รวมถึงข้อมูลความรู้ต่างๆ ด้านจิตใจ เช่น คำชมเชย การแสดงท่าทางต่างๆที่มีผลต่อจิตใจทางบวก (เช่น การตบท้าย การกอด) ของหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน ด้านสังคม เช่น การเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน การมีชื่อเสียงเป็นที่นับหน้าถือตาของคนในบริษัท ด้านองค์กร เช่น มีเส้นทางอาชีพที่เหมาะสม เงินรางวัล สวัสดิการ ความยุติธรรม ความมีอิสระในงาน

จากเกณฑ์ที่ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรที่นำมาศึกษาในการวิจัยนี้ตามหัวข้อ 3.2 จะเห็นได้ว่าตัวแปรลักษณะเฉพาะทรัพยากรในงานที่เลือกนำมาศึกษา คือ ความมีอิสระในงาน การสนับสนุนทางสังคม และ ความยุติธรรม มีความหมายตรงกับความหมายของทรัพยากรในงานเพียงบางส่วน คือ ตัวแปรทั้ง 3 ที่คัดเลือกมาเป็นเพียงแหล่งทรัพยากรในด้านงานทางสังคม และองค์กรเพียงเท่านั้น ไม่ได้รวมไปถึงทางกายภาพ และจิตใจ ดังนั้น ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงใช้เรียกทรัพยากรในงานว่า บรรยากาศในการทำงาน (Work atmosphere)

3.2.3 บรรยากาศในการทำงาน

ความหมายของบรรยากาศในการทำงาน

มีนักวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานได้ให้ความหมายของ บรรยากาศในการทำงานไปในทิศทางเดียวกันไว้มากมาย เช่น Grigsby (1991, อ้างถึงใน อรุณี เอกวงศ์ตระกูล, 2545) ดารณี พันธุ์ศรี (2545) ศศินันท์ หล้านามวงศ์ (2545) อรุณี เอกวงศ์ตระกูล (2545) และ วิมล มาดิษฐ์ (2547) ที่ให้ความหมายของบรรยากาศในการ

ทำงานว่าหมายถึง การรับรู้ของสมาชิกในองค์การที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์การ (เช่น การสนับสนุนจากการบริหาร การกำหนดงาน ความกดดันจากงาน ความชัดเจน การควบคุม และนวัตกรรม เป็นต้น) ทั้งทางตรง ทางอ้อม ซึ่งแต่ละองค์การจะมีความแตกต่างกันไป และมีอิทธิพลสำคัญต่อพนักงานในด้านต่างๆ เช่น พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ทักษะ และความพอใจที่สมาชิกมีต่อองค์การ และ Reichers และ Schneider (1990, อ้างถึงใน Pugh, Dietz, Brief, & Wiley, 2008) ได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับรู้ของสมาชิกในองค์การที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์การ หรือสิ่งต่างๆ ในการทำงาน ว่ามาจากส่วนหนึ่งของกระบวนการการเข้าใจความหมายผ่านการติดต่อสื่อสาร ที่ทำให้เกิดความเข้าใจสถานการณ์อย่าง (sense-making process)

จากความหมายที่นักวิจัยเหล่านี้ได้ให้ไว้ สามารถสรุปได้ว่า *บรรยากาศในการทำงาน* หมายถึง การรับรู้สิ่งแวดล้อมในการทำงานของพนักงานในเรื่องต่างๆ และมีอิทธิพลต่อพนักงานในการทำงาน แต่ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะเจาะจงในบรรยากาศในการทำงานที่สามารถเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของพนักงานในด้านต่างๆ เช่น สามารถลดผลกระทบจากความต้องการของงาน สามารถกระตุ้นการพัฒนาของพนักงานขึ้นได้ เป็นต้น

ดังนั้น ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงให้ความหมายของ *บรรยากาศในการทำงาน* ว่าเป็น แหล่งทรัพยากรในด้านงานชนิดหนึ่ง ในด้านความมีอิสระในงาน การสนับสนุนทางสังคม และความยุติธรรมในการทำงาน ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย สามารถลดผลกระทบจากความต้องการของงานที่เกี่ยวข้องกับจิตใจและกาย (เช่น ความอ่อนล้า) และสามารถกระตุ้นให้พนักงานเติบโตหรือพัฒนาขึ้นได้

ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในการทำงานกับความเหนื่อยหน่าย

มีนักวิจัยหลายกลุ่มได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในการทำงานกับความเหนื่อยหน่าย โดยผลการวิจัยส่วนมากพบว่า *บรรยากาศในการทำงานมีบทบาทในการป้องกันความเหนื่อยหน่ายที่เป็นผลจากความต้องการของงาน* (Demerouti et al., 2001; Chand, Rand, & Strunk, 2000; Bakker et al., 2003; Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005; Xanthopoulou et al., 2007) โดยบรรยากาศในการทำงานมี

ความสัมพันธ์กับองค์ประกอบทั้ง 3 ของความเหนื่อยหน่าย คือ ความรู้สึกอ่อนล้า ความเย็นชา และความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) *บรรยากาศในการทำงานสามารถป้องกันความรู้สึกอ่อนล้าที่เกิดจากความต้องการของงาน* (Xanthopoulou et al., 2007; Bakker et al., 2003; Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005) โดย Xanthopoulou และคณะ (2007) ได้อธิบายไว้ว่า เมื่อสภาพงานของพนักงานมีบรรยากาศในการทำงานที่เหมาะสม เอื้ออำนวยต่อการจัดการกับความต้องการของงาน จะส่งผลทำให้พนักงานมีความสามารถในการจัดการกับความต้องการของงานที่ได้รับมอบหมายดีกว่า สภาพงานที่มีบรรยากาศในการทำงานไม่เหมาะสมกับความต้องการของงาน หรือไม่เอื้ออำนวยต่อการจัดการกับความต้องการของงาน และยังทำให้พนักงานมีความรู้สึกอ่อนล้าลดลงอีกด้วย

2) *บรรยากาศในการทำงานสามารถช่วยป้องกันความเย็นชา* (Demerouti et al., 2001; Bakker et al., 2003; Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005) Demerouti และคณะ (2001) ได้อธิบายไว้ว่า การที่พนักงานเกิดความเย็นชาไม่ได้เกิดจากความรู้สึกอ่อนล้า แต่เป็นเกิดจากการขาดบรรยากาศในการทำงานที่เหมาะสม โดยการขาดบรรยากาศในการทำงานที่เหมาะสมจะนำไปสู่ความเย็นชาและการลาออก ดังนั้น การที่พนักงานมีบรรยากาศในการทำงานที่เหมาะสมต่อความต้องการจะสามารถป้องกันการเกิดความเย็นชาได้

3) *บรรยากาศในการทำงานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน* โดย Bakker และคณะ (2003) ได้อธิบายว่า พนักงานที่มีบรรยากาศในการทำงานที่เหมาะสมจะมีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ได้มากกว่าพนักงานที่มีบรรยากาศในการทำงานที่ไม่เหมาะสมหรือมีอยู่อย่างจำกัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าพนักงานมีระดับความต้องการของงานต่ำจะมีผลทำให้พนักงานรับรู้ถึงความมีประสิทธิภาพในการทำงานของตนสูงขึ้น เนื่องจากในสภาพงานที่มีระดับความต้องการของงานต่ำจะทำให้พนักงานมีเวลาในการคิด ไตร่ตรอง และวางแผนในงานของพวกเขา ซึ่งทำให้การจัดการกับความต้องการของงานทำได้ดีมากขึ้น

นอกจากบทบาทในการป้องกันความเหนื่อยหน่ายของบรรยากาศในการทำงาน ยังมีอีกบทบาทหนึ่งที่สำคัญของบรรยากาศในการทำงาน คือ การกระตุ้นลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล (เช่น การมองโลกในแง่ดี การมุ่งมั่นในงาน) ของพนักงานในการกำหนดการรับรู้บรรยากาศในการทำงาน ความต้องการของงาน ที่ได้รับ หรือสภาพแวดล้อมในการทำงานไปในทางบวก ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีต่อพนักงานและองค์กร เช่น ในองค์กรที่ช่วยเหลือและสนับสนุนบรรยากาศในการทำงานแก่พนักงานอย่างเหมาะสม พนักงานจะประเมินปัญหา หรือสภาวะความเครียดที่ต้องเผชิญไปในทางบวก และสามารถป้องกันความรู้สึกเหนื่อยหน่ายได้ (Bakker et al., 2003)

นอกจากบรรยากาศในการทำงานจะเป็นปัจจัยที่สำคัญในการจัดการกับความ ต้องการของงานที่เป็นสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายแล้ว (Demerouti et al., 2001) ยังสามารถทำนายความผูกพันทางใจในงาน (Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005; Xanthopoulou et al., 2007) การขาดงาน และการปฏิบัติงานที่เกินหน้าที่ในช่วงสั้นๆ ได้ (Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005)

แม้เป้าหมายหลักของการลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่ใช่การจัดการ บรรยากาศในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของงาน แต่ด้วยข้อจำกัดในการปรับหรือออกแบบความต้องการของงานให้เหมาะสมกับขีดความสามารถของพนักงาน ภายในองค์กรทำให้บางครั้งไม่สามารถปรับหรือออกแบบงานใหม่ได้ ดังนั้น การจัดการบรรยากาศในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของงานจึงเป็นอีกวิธีหนึ่งที่สามารถป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ (Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005)

งานวิจัยมากมายได้ยอมรับว่าบรรยากาศในการทำงานภายใน (เช่น ความมีอิสระ ในงาน ข้อมูลป้อนกลับที่ดี) มีผลกระทบต่อแรงจูงใจอย่างมาก (Bakker et al., 2003; Xanthopoulou et al., 2007) คือ บรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ความสามารถของพนักงานซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจที่เกิดขึ้น ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตน ขึ้นอยู่กับปริมาณความเหมาะสมของบรรยากาศในการทำงานที่พนักงานได้รับ คือ เมื่อพนักงานมีบรรยากาศในการทำงานที่เหมาะสมมีผลทำให้พนักงานมีโอกาสทดลองและ เรียนรู้กิจกรรมใหม่ๆ มากขึ้น มีความรู้สึกว่าตนมีความสามารถเพิ่มขึ้น รู้สึกว่าตนสามารถ ควบคุมสถานการณ์ได้ มีความไว้วางใจในงาน ภูมิใจในงานที่ทำ มีความผูกพันทางใจใน งาน

นอกจากนั้น Bakker และคณะ (2003) ได้อธิบายไว้ดีกว่าบรรยากาศในการทำงานสามารถสร้างขึ้นได้ในหลายระดับ คือ

- 1) ระดับองค์การ เช่น ค่าจ้าง ตำแหน่งหน้าที่ หรือความมั่นคงในงาน
- 2) ระดับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสังคม เช่น การสร้างสัมพันธ์ในหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือทีม
- 3) ระดับงานในองค์การ เช่น บทบาทหน้าที่ที่ต้องมีความชัดเจน เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 4) ระดับภารกิจ เช่น ภารกิจงานที่ต้องใช้ทักษะงานที่หลากหลาย มีเอกลักษณ์งานมีนัยสำคัญ มีอิสระในการทำงาน หรือได้รับข้อมูลป้อนกลับที่เป็นประโยชน์

จากงานวิจัยที่กล่าวในข้างต้นเห็นได้ว่านักวิจัยหลายกลุ่มกล่าวถึงแต่ด้านประโยชน์ของบรรยากาศในการทำงานที่ช่วยป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และกระตุ้นปัจจัยส่วนบุคคลที่สามารถส่งผลถึงองค์การและจิตใจในทางบวกเพียงเท่านั้น แต่ในความเป็นจริงการที่พนักงานมีระดับทรัพยากรในงานที่เหมาะสมต่อความต้องการของงานนั้นไม่จำเป็นที่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต้องมีระดับต่ำเสมอไป ซึ่งในทางกลับกันการมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีหรือสูงอาจเป็นตัวเร่งให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หรือเพิ่มความเหนื่อยหน่ายในการทำงานให้สูงขึ้นได้ โดย Warr (1987, อ้างถึงใน Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005) กล่าวว่า ถึงแม้บรรยากาศในการทำงาน (เช่น ความมีอิสระในงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม หรือข้อมูลป้อนกลับที่เป็นประโยชน์) เป็นประโยชน์ต่อการทำหน้าที่ของพนักงาน แต่ถ้าพนักงานได้รับมากเกินไป จากประโยชน์ที่เคยได้รับอาจกลายเป็นโทษต่อพนักงาน (เช่น เกิดความเหนื่อยหน่าย ความสุขในงานลดลง) และยกตัวอย่างว่า ในพนักงานที่มีอิสระในการทำงานสูง และมีระดับความรับผิดชอบในการทำงานที่สูง การตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานย่อมต้องใช้ความคิด ความรอบคอบมากตามไปด้วย (มีระดับการตัดสินใจในระดับยาก) อีกทั้งรูปแบบในการทำงานมีลักษณะที่ไม่ตายตัว ซึ่งอาจส่งผลทำให้พนักงานเกิดความเครียด หรือความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า บรรยากาศในการทำงานมีบทบาทสำคัญใน 1) การป้องกันการเหนื่อยหน่ายที่เกิดจากความต้องการของงาน 2) กระตุ้นปัจจัยส่วนบุคคลที่

ส่งผลถึงองค์การและจิตใจในทางบวก 3) สามารถทำนายความผูกพันทางใจในงานของพนักงาน และการขาดงานกับการปฏิบัติงานที่เกินหน้าที่ในระยะสั้นได้ 4) สามารถเพิ่มแรงจูงใจในกระบวนการทำงาน แต่อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีการในงานอาจเป็นดาบสองคมที่ส่งผลเสียต่อองค์การหรือพนักงานได้ ถ้าพนักงานมีระดับทรัพยากรในงานสูงเกินไป

3.2.3.1 ความมีอิสระในการทำงาน

3.2.3.1.1 ความหมายของความมีอิสระในการทำงาน

มีนักวิจัยหลายท่าน (Fernet, Guay, & Senecal, 2004; Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005) ได้ให้ความหมายความมีอิสระในการทำงานตามแนวคิดของโมเดล JD-C (Karasek, 1979, 1998; Karasek & Theorell, 1990) ว่าหมายถึง การที่พนักงานทำงานใดงานหนึ่งแล้วสามารถควบคุมกระบวนการทำงานนั้นได้ทั้งหมด โดยพนักงานสามารถตัดสินใจ แก้ไข และดำเนินการควบคุมกระบวนการทำงานของตนเองให้ประสบความสำเร็จได้อย่างมีอิสระไม่ขึ้นกับอิทธิพลของบุคคลอื่น นอกจากนี้ Leiter และ Maslach (2005) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับพนักงานที่มีปัญหาเกี่ยวกับความมีอิสระในการทำงานว่าเป็นปัญหาในเรื่องการควบคุมและอำนาจในการสั่งการของพนักงาน โดยพนักงานรู้สึกว่ามีข้อจำกัดในการควบคุมการทำงานใดงานหนึ่งนั้น ถูกบั่นทอนอำนาจในการควบคุมกระบวนการทำงาน และไม่สามารถหาเหตุผลได้ว่ามีสิ่งใดเข้ามาแทรกแซงในงานที่รับผิดชอบ จากความหมายของความมีอิสระในงานที่กล่าวมาทั้ง 2 ความหมายพบว่าทั้ง 2 ความหมายมีความหมายใกล้เคียงกัน และมีใจความสำคัญที่เหมือนกัน คือ ความมีอิสระในการทำงานเป็นความสามารถในการควบคุมกระบวนการทำงานทั้งความคิดและการปฏิบัติ ดังนั้น ในการศึกษาคครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ใช้ความหมายของความมีอิสระในงานตามแนวคิดทั้ง 2 คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกที่ตนเองมีความสามารถในการควบคุมกระบวนการทำงานในงานใดงานหนึ่งได้อย่างมีอิสระทั้งความคิด การตัดสินใจ สั่งการ และปราศจากอิทธิพลของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในงาน

3.2.3.1.2 ความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย

Leiter และ Maslach (2005) กล่าวว่าปัญหาความมีอิสระในการทำงานของพนักงานเป็นปัญหาที่สำคัญที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่ง

สอดคล้องกับ Karasek (1979, 1998 อ้างถึงใน Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005) ที่อธิบายไว้ว่าความมีอิสระในการทำงานสามารถป้องกันความเหนื่อยหน่ายที่เกิดจากความตึงเครียดในงานได้ และในงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในการทำงานกับองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายพบว่าผลการวิจัยที่ได้มีผลเหมือนและแตกต่างกัน ดังนี้

1) ในการวิจัยของ Peeters และ Rutte (2005) พบว่าความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ว่าคุณมีประสิทธิผลในการทำงาน แต่ไม่พบความสัมพันธ์กับความรู้สึกอ่อนล้า

2) ซึ่งแตกต่างจากผลวิจัยของ Riolli และ Savicki (2003) ที่พบว่าความมีอิสระในงานสามารถป้องกันความรู้สึกอ่อนล้า และความเย็นชา (สอดคล้องกับ Demerouti, 2001 ที่พบว่าความมีอิสระในงานมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกลดความมีคุณค่าในงาน) แต่ไม่สามารถป้องกันความรู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิผลในการทำงานได้

3) Leiter และ Maslach (2005) พบว่าการขาดความมีอิสระในการทำงานทำให้พนักงานเกิดความเย็นชา

นอกจากความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายแล้ว ความมีอิสระในการทำงานยังมีความสัมพันธ์กับด้านอื่น ๆ อีก เช่น สุขภาพของพนักงาน คือ ในพนักงานที่มีความอิสระในการทำงานสูงมีโอกาสในการจัดการสถานการณ์ความตึงเครียดที่ได้รับดีกว่าพนักงานที่มีความอิสระในการทำงานต่ำ ทำให้พนักงานมีโอกาสที่มีสุขภาพที่ดีกว่า (Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005; Fernet, Guay, และ Senecal, 2004) ด้านการยกย่องหรือเห็นคุณค่าในองค์การได้ (Lewig et al., 2007) ด้านความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อองค์การ และด้านการรับรู้ความหมายในการทำงานของตน (Leiter & Maslach, 2005)

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของความมีอิสระในการทำงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าความมีอิสระในการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย เห็นได้จากคำกล่าวที่ Leiter

และ Maslach (2005) กล่าวไว้ว่า *ความมีอิสระในการทำงานของพนักงานเป็น ปัญหาที่สำคัญที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย และ ความนิยมที่นำความมีอิสระ* ในการทำงานมาศึกษากันอย่างกว้างขวางในโมเดลต่าง ๆ เช่น JD-C JD-R หรือ งานวิจัยต่าง ๆ ที่ไม่อิงโมเดล นอกจากนี้ผู้วิจัยยังเห็นว่าความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายที่ไม่ชัดเจน ดังนั้น ความมีอิสระในงานจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญและน่าสนใจตัวหนึ่งที่ควรนำมาศึกษา

3.2.3.2 การสนับสนุนทางสังคม

3.2.3.2.1 ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

Cobb (1976, อ้างถึงใน Baruch-Feldman, Brondolo, Ben-Dayan, & Schwartz, 2002) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมว่า เป็น ลักษณะข้อมูลที่คนได้รับแล้วทำให้คนๆนั้นมีความเชื่อว่าตนได้รับการดูแลเอาใจใส่ด้วยความรัก ได้รับการยกย่องนับถือ ได้รับการปฏิบัติอย่างมีคุณค่า และมีส่วนร่วมในการสื่อสารและมีพันธะสัญญาร่วมกัน ซึ่งมีความหมายสอดคล้องกับความหมายของการสนับสนุนทางสังคมที่ Hobfoll และ Shirom (2000) ให้ไว้ โดย Hobfoll และ Shirom (2000) ได้ให้รายละเอียดเพิ่มเติมของความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ คือ การสนับสนุนทางสังคมเป็นทรัพยากรในงานที่มีคุณค่าโดยตรงต่อตัวบุคคล โดยสิ่งที่มาสนับสนุนบุคคลแต่ละคนต้องเจตนามาสสนับสนุนจริง ๆ เช่น การสนับสนุนจากหัวหน้า หัวหน้าต้องมีเจตนาหรือตั้งใจสนับสนุนลูกน้อง โดยอาจให้เครื่องมือ หรืออุปกรณ์แก่ลูกน้อง และชนิดของการสนับสนุนจะดูที่แหล่งที่มาสนับสนุน เช่น แหล่งที่มาสนับสนุน คือ พ่อแม่ เรียกว่า การสนับสนุนทางครอบครัว (family support) แหล่งที่มาสนับสนุน คือ เพื่อนร่วมงาน เรียกว่า การสนับสนุนทางเพื่อนร่วมงาน (co-worker support) เป็นต้น

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นสำคัญของความหมายของการสนับสนุนทางสังคมอยู่ที่การรับรู้ของบุคคลต่อการดูแลเอาใจใส่จากแหล่งที่มาสนับสนุน ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงได้อ้างอิงความหมายของการสนับสนุนทางสังคมของ Cobb (1976, อ้างถึงใน Baruch-Feldman, Brondolo, Ben-Dayan, & Schwartz, 2002) ในการศึกษาครั้งนี้ ที่ให้ความหมายเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมว่า เป็นลักษณะข้อมูลที่คนได้รับแล้วทำให้คนๆนั้นมีความเชื่อว่า

ตนได้รับการดูแลเอาใจใส่ด้วยความรัก ได้รับการยกย่องนับถือ ได้รับการปฏิบัติอย่างมีคุณค่า และมีส่วนร่วมในการสื่อสารและมีพันธะสัญญา ร่วมกัน

3.2.3.2.2 ความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย

การสนับสนุนทางสังคมเป็นทรัพยากรในงานที่สำคัญที่ช่วยในการ ป้องกันหรือลดสถานการณ์ที่ตึงเครียด (Hobfoll & Shirom, 2000) จึงไม่น่าแปลกใจที่นักวิจัยมากมายสนใจศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการสนับสนุนทางสังคม ต่อความเครียดและความเหนื่อยหน่ายกันอย่างกว้างขวาง โดยผลการวิจัย ส่วนมากพบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทิศทางบวกกับความรู้สึก เหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Cordes & Dougherty, 1993; Demerouti, 2001; Baruch-Feldman et al., 2002; Rioli & Savicki, 2003; Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005; Maslach & Leiter, 2008) ซึ่งจากการศึกษารวบรวมงานวิจัยที่ เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายของ Cordes และ Dougherty (1993) พบว่าการ สนับสนุนทางสังคมมีผลกระทบทางบวกกับพนักงานผ่าน 2 กระบวนการ (Cherniss, 1980b, อ้างถึงใน Cordes และ Dougherty, 1993) คือ

1) การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวป้องกันความเครียดที่เกิดจากงานที่เป็น แหล่งกำเนิดความเครียดนั้นๆ ได้ โดยการสนับสนุนทางสังคมทำให้พนักงานมีความ เชื่อว่าตนเองสามารถจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ โดยการเพิ่มความ มั่นใจของตนว่าเมื่อใดที่ตนต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่น ผู้อื่นจะช่วยเหลือ อย่างแน่นอน (Cohen & Wills, 1985)

2) การสนับสนุนทางสังคมสามารถป้องกันความเครียดได้โดยตรง คือ การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกโดยตรงกับสุขภาพกายและจิต ซึ่งทั้ง 2 กระบวนการได้รับการยืนยันว่าถูกต้องทั้งคู่ แต่การสนับสนุนทาง สังคมจะมีผลกระทบต่อพนักงานผ่านในกระบวนการใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่ พนักงานเผชิญ (Cohen & Wills, 1985, อ้างถึงใน Cordes และ Dougherty, 1993)

นอกจากกระบวนการทั้ง 2 แล้ว Cordes และ Dougherty (1993) ได้ เสนอว่าการจัดแหล่งทรัพยากรในงานให้กับพนักงาน โดยเฉพาะแหล่งสนับสนุน ทางสังคมด้านองค์การ เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว สามารถช่วยป้องกัน กระบวนการการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ เนื่องจากการสนับสนุนทางสังคมมี

อิทธิพลต่อ ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งกำเนิดความเครียดกับความรู้สึกอ่อนล้า ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกอ่อนล้ากับความเย็นชา และ ความสัมพันธ์ระหว่างความเย็นชากับความมีประสิทธิภาพในการทำงาน (การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรกำกับระหว่างกระบวนการการเกิดความเหนื่อยหน่าย Leiter & Maslach, 1988)

งานวิจัยต่างๆพบว่าการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่าย ดังนี้

1) การสนับสนุนทางสังคมสามารถป้องกันการเกิดความรู้สึกอ่อนล้าและความเย็นชาที่เกิดจากความต้องการของงาน (Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005)

2) การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความมีประสิทธิภาพในการทำงาน (Leiter, 1988, 1990, 1991 อ้างถึงใน Cordes & Dougherty, 1993)

ซึ่งขนาดความสัมพันธ์จะแตกต่างกันไปตามแหล่งการสนับสนุนทางสังคม เช่น การสนับสนุนทักษะทางอาชีพ การสนับสนุนจากหัวหน้า การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากครอบครัว ดังนี้

การสนับสนุนทางทักษะอาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความมีประสิทธิภาพในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความรู้สึกอ่อนล้า โดยขนาดความสัมพันธ์ของความมีประสิทธิภาพในการทำงานมีขนาดสูงกว่าความรู้สึกอ่อนล้า (Leiter, 1988, 1990, 1991 อ้างถึงใน Cordes & Dougherty, 1993)

การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบทั้ง 3 ของความเหนื่อยหน่าย และมีขนาดความสัมพันธ์กับความรู้สึกอ่อนล้ามากกว่าองค์ประกอบอื่นของความเหนื่อยหน่าย (Maslach & Leiter, 2008) ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลวิจัยของ Leiter (1990, อ้างถึงใน Cordes & Dougherty, 1993) และ Baruch-Feldman และคณะ (2002) ที่ไม่พบความสัมพันธ์กับองค์ประกอบใดเลย และ

Demerouti (2001) และ Lee & Ashorth (1996, อ้างถึงใน Riolli & Savicki, 2003) ที่พบเพียงความสัมพันธ์กับความเย็นชา

การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายเนื่องจากเพื่อนร่วมงานจะสามารถช่วยทำให้งานลุล่วงได้ทันเวลา (Van der Doef & Maes, 1999 อ้างถึงใน Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเย็นชา (Leiter, 1990 อ้างถึงใน Cordes & Dougherty, 1993; Lee & Ashorth, 1996 อ้างถึงใน Riolli & Savicki, 2003) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความมีประสิทธิภาพในการทำงาน (Leiter, 1990 อ้างถึงใน Cordes & Dougherty, 1993; Savicki, 1993, 2002 อ้างถึงใน Riolli & Savicki, 2003) และมีขนาดความสัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าองค์ประกอบอื่นของความเหนื่อยหน่าย (Maslach & Leiter, 2008) ซึ่ง Maslach และ Leiter (2008) ได้กล่าวว่าการสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานเป็นการสะท้อนถึงคุณค่าของตัวพนักงานที่ประเมินโดยเพื่อนร่วมงานของเขา

การสนับสนุนจากครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความรู้สึกอ่อนล้าและความเย็นชา (Leiter, 1988, 1990, 1991 อ้างถึงใน Cordes & Dougherty, 1993; Baruch-Feldman et al., 2002) นอกจากนี้ได้มีงานวิจัยของ Greenglass และคณะ (1994, อ้างถึงใน Baruch-Feldman et al., 2002) ที่พบว่าการสนับสนุนทางครอบครัวมีประสิทธิภาพในการป้องกันความรู้สึกเหนื่อยหน่ายที่เป็นผลจากแหล่งกำเนิดความเครียดในอาชีพครูได้ดีกว่าการสนับสนุนจากองค์กร และมีความสัมพันธ์กับผลผลิตสูงกว่าการสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ดังนั้น Baruch-Feldman และคณะ (2002) จึงแนะนำว่า สมาชิกในครอบครัวหรือคนสำคัญของพนักงานอาจต้องสนใจในวิธีการสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพในช่วงเวลาหรืออารมณ์ต่างๆของพนักงาน เพื่อเป็นการลดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายแก่พนักงาน

นอกจากการสนับสนุนทางสังคมมีผลกระทบต่อความรู้สึกเหนื่อยหน่ายแล้ว ยังพบว่าการสนับสนุนทางสังคมยังสามารถป้องกันผลกระทบจากความไม่ยุติธรรมในงาน (Truchot & Deregard, 2001 อ้างถึงใน Maslach & Leiter, 2008) ช่วยเหลือพนักงานในการจัดการกับความต้อองการในงาน อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ป้องกันการเจ็บป่วยของพนักงาน (Vaananen et al., 2003 อ้างถึงใน Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005) และความพึงพอใจในงาน (Baruch-Feldman et al., 2002)

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายเห็นได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมเป็นลักษณะเฉพาะของทรัพยากรในงานที่นักวิจัยได้ให้ความสนใจศึกษากันอย่างกว้างขวางและมีบทบาทสำคัญในองค์การมาก โดยเฉพาะการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบทั้ง 3 ของความเหนื่อยหน่าย ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สนับสนุนแนวคิดว่าการสนับสนุนทางสังคมจะมีอิทธิพลที่สำคัญต่อความรู้สึกเหนื่อยหน่ายและการสนับสนุนจากแหล่งต่างกันจะมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายต่างกันด้วย และผู้วิจัยยังได้สนใจ การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานโดยตรงของพนักงาน เท่านั้น เนื่องจากผู้วิจัยเห็นถึงบทบาทที่สำคัญของเพื่อนร่วมงานตามที่กล่าวไปในข้างต้น และในวัฒนธรรมของสังคมไทยผู้วิจัยเห็นวาระบบอุปถัมภ์ยังเป็นระบบที่อยู่คู่กับสังคมไทยมานาน จึงทำให้ผู้วิจัยเห็นว่าการสนับสนุนจากหัวหน้างานโดยตรงจึงเป็นปัจจัยที่น่าศึกษา ดังนั้นในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงขอเรียกการสนับสนุนทางสังคมว่า การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน

3.2.3.3 ความยุติธรรมในการทำงาน

3.2.3.3.1 ความหมายของความยุติธรรมในการทำงาน

นักวิจัยส่วนมากอ้างอิงความหมายของความยุติธรรมจากทฤษฎี Equity ของ Walster, Berscheid, & Walster (1973, อ้างถึงใน Maslach & Leiter, 2008) ซึ่งเป็นทฤษฎีหลักของความยุติธรรม โดยทฤษฎีนี้ได้ให้ความหมายของความยุติธรรมว่า หมายถึง การรับรู้สิ่งที่ได้รับว่ามีความยุติธรรมหรือไม่ยุติธรรม ซึ่งการรับรู้นี้ขึ้นอยู่กับความสมดุลระหว่างความมุ่งมั่นของแต่ละคนที่ลงทุนไป เช่น เวลา ความพยายาม กับผลตอบแทนที่ได้รับ เช่น รางวัล โดยบุคคลที่รู้สึกว่าจะ

ได้รับผลตอบแทนน้อยกว่าคนอื่น ส่งผลทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกตึงเครียด ความรู้สึกว่าการลำเอียง และแรงจูงใจในการทำงานต่ำลง แต่ถ้าบุคคลนั้นรับรู้ว่าผลตอบแทนที่ได้เป็นสัดส่วนที่เท่ากับสิ่งที่ลงทุนไปและเท่ากับบุคคลอื่น พบว่าบุคคลนั้นจะรู้สึกว่าได้รับความยุติธรรม

จากทฤษฎี Equity Maslach และ Leiter (2008) ได้ให้ความหมายของความยุติธรรมว่า เป็นการตัดสินใจในงานของพนักงานว่าได้รับความยุติธรรมหรือความเสมอภาคหรือไม่ และ Leiter & Maslach (2005) ได้ให้ความหมายของ ความไม่ยุติธรรม ว่า เป็นการที่พนักงานประสบปัญหาความไม่เสมอภาคในที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจที่เกี่ยวกับตารางงาน งานที่ได้รับมอบหมาย หรือการเลื่อนตำแหน่งที่ไร้ซึ่งเหตุผลและปกปิดเป็นความลับ และรวมถึงการเล่นפקเล่นพวก การลำเอียง และการถูกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

จากความหมายของความยุติธรรมตามทฤษฎี Equity และที่ Leiter และ Maslach (2005, 2008) ได้ให้ความหมายจะเห็นได้ว่าประเด็นหลักของความยุติธรรมอยู่ที่ การรับรู้ถึงความสมดุลระหว่างสิ่งที่ลงทุนไปกับสิ่งที่ได้รับ และการเปรียบเทียบสิ่งที่ตนได้รับกับผู้อื่นได้รับ และเมื่อพิจารณาในเชิงรายละเอียดที่ Leiter และ Maslach (2005, 2008) ได้ให้ไว้เกี่ยวกับความหมายของ ความไม่ยุติธรรม และ ความยุติธรรม พบว่าทั้งคู่ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาความยุติธรรมได้ครอบคลุมบริบทของงาน ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ใช้ความหมายของความยุติธรรมตามแนวคิดของ Leiter และ Maslach (2005, 2008) รวมกัน โดยในการวิจัยนี้ได้ให้ความหมายของความยุติธรรมเฉพาะด้านการทำงานเท่านั้น คือ เป็นการรับรู้ของพนักงานถึงการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมหรือเสมอภาคกันในที่ทำงาน ไม่มีการลำเอียง เลือกปฏิบัติ หรือมีการเล่นพรรคเล่นพวก รวมถึงการตัดสินใจหรือแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ งานที่ได้รับมอบหมาย การให้รางวัลและการลงโทษว่าเป็นไปอย่างเสมอภาคกัน เช่นไม่เมินเฉยต่อความคิด การตัดสินใจ หรือเลือกปฏิบัติ เพราะมีบางคนไม่ชอบในบางสิ่งบางอย่างของตัวพนักงาน (เช่นหน้าตา รูปร่าง เป็นต้น)

3.2.3.3.2 ความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย

ความยุติธรรมในสถานที่ทำงานเป็นตัวบ่งชี้พื้นฐานที่สามารถบอกได้ว่าองค์การไหนดีหรือองค์การไหนไม่ดี (Maslach & Leiter, 2008) โดยพนักงานมี

การตอบสนองต่อองค์การที่มี ความยุติธรรม และ ไม่ความยุติธรรม ต่างกัน ดังนี้ (Leiter & Maslach, 2005; Maslach & Leiter, 2008)

ในองค์การที่พนักงานรับรู้ถึงความความยุติธรรมในการทำงาน และการเคารพกันในองค์การ พบว่าพนักงานมีความรู้สึกมั่นใจและวางใจในตัวเองและองค์การ รู้สึกว่าสถานที่ทำงานเป็นที่ที่ปลอดภัย สามารถทำสิ่งต่างๆได้อย่างสบายใจ รู้สึกผ่อนคลาย รู้สึกว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานดี และสามารถหาทางออกที่ดีในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เสมอ

ในองค์การที่พนักงานรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมในการทำงานและการไม่เคารพกันในองค์การ เช่น ถูกปฏิบัติอย่างไม่เสมอภาค เลือปฏิบัติ โดนหลอกลวง หรือการที่ไม่เป็นที่นิยมชมชอบ จะทำให้พนักงานเริ่มรู้สึกโกรธ ไม่แยแสสนใจงาน และเป็นศัตรูกับงานที่ขาดความเสมอภาค ส่งผลทำให้พนักงานขาดศรัทธาต่อกระบวนการทำงานขององค์การ เกิดความเย็นชา บั่นทอนความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานกับงาน และสร้างความเสียหายทางกายและจิตใจกับเหยื่อที่ไม่ได้รับความยุติธรรม

Maslach และ Leiter (2008) ได้อธิบายสรุปไว้ว่าองค์การที่พนักงานรับรู้ถึง ความยุติธรรมในการทำงาน อาจมีผลทำให้พนักงานสามารถปรับตัวกับเหตุการณ์ที่อาจส่งผลไปสู่ความเหนื่อยหน่ายได้ดีกว่าองค์การที่พนักงานรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรม และอาจส่งผลทำให้เกิดความผูกพันทางใจในงานกับพนักงานอีกด้วย ซึ่งแตกต่างกับองค์การที่พนักงานรับรู้ถึง ความไม่ยุติธรรมในการทำงาน พบว่าพนักงานมีความไวต่อความเหนื่อยหน่ายมากกว่า (Leiter & Harvie, 1997, 1998 อ้างถึงใน Maslach & Leiter, 2008) ซึ่งแสดงว่าความยุติธรรมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่เสี่ยงต่อความเหนื่อยหน่าย

นอกจากผลกระทบของปัญหาความยุติธรรมในการทำงานดังกล่าวไปข้างต้น พบว่าการให้รางวัลหรือการลงโทษของผู้บริหารที่ไม่มีความเสมอภาคหรือยุติธรรมยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลถึงความยุติธรรมในการทำงาน (Laschinger & Leiter, 2006, อ้างถึงใน Maslach & Leiter, 2008; White, 1987, อ้างถึงใน

Maslach & Leiter, 2008; Jackson et al., 1986, อ้างถึงใน Cordes และ Dougherty, 1993)

Leiter และ Maslach (2005) ได้แบ่งประเภทของความยุติธรรมในการทำงานที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความรู้สึกเหนื่อยหน่ายไว้ ดังนี้

- 1) การขาดความเคารพ (Disrespect)
- 2) การเลือกปฏิบัติ (Discrimination)
- 3) การลำเอียง (Favoritism)

แต่อย่างไรก็ตามปัญหาเกี่ยวกับความยุติธรรมในการทำงานยังเป็นเรื่องที่ยากต่อการหาสาเหตุ การแก้ไข และมักมีคำถามที่พบบ่อยว่ามีวิธีการเพิ่มความยุติธรรมในการทำงานขององค์กรได้อย่างไร (Maslach & Leiter, 2008) ซึ่งปัญหาความยุติธรรมในการทำงานขององค์กรสามารถเริ่มแพร่กระจายจากผู้บริหารและแพร่กระจายเข้าสู่วัฒนธรรมขององค์กรได้ หรืออาจแฝงอยู่โดยไม่มีใครรู้ และในบางกรณีของการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมในองค์กรอาจไม่มีใครสนใจหรือสงสัย เพราะคนส่วนมากมักสนใจเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวเองมากกว่ากระบวนการความยุติธรรมในการทำงานที่เกิดขึ้นในองค์กร และเมื่อพนักงานเริ่มรู้สึกว่ากระบวนการทำงานมันไม่โปร่งใสพบว่าเป็นการยากที่พนักงานจะปฏิบัติตัวอย่างยุติธรรม (Leiter & Maslach, 2005)

จากความสัมพันธ์ของความยุติธรรมที่มีผลต่อการเหนื่อยหน่ายที่ได้อภิปรายในข้างต้นพบว่า ปัญหาของความยุติธรรมในการทำงานเป็นปัญหาเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อสิ่งหนึ่งในองค์กร (เช่น กระบวนการทำงาน รางวัล บุคคล) และการรับรู้ถึงสิ่งที่พนักงานได้รับว่ามีความคุ้มค่ากับสิ่งที่ตนลงทุนไป หรือสิ่งที่ได้รับเท่ากันเมื่อเทียบกับคนอื่น ๆ หรือไม่ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นสอดคล้องกับแนวคิดที่ศึกษามาข้างต้นของ Leiter และ Maslach (2005) และ Maslach และ Leiter (2008) เนื่องจากแนวคิดที่กล่าวมามีความครอบคลุม เข้าใจได้ง่าย เห็นภาพชัดเจน เกี่ยวกับความยุติธรรมในการทำงาน และปัญหาเรื่องความยุติธรรมในการทำงานนี้ผู้วิจัยเห็นว่ามันมีความสำคัญมากต่อความเหนื่อยหน่ายและเป็นสิ่งที่สามารถฝังรากลึกลงในจิตใจของพนักงาน

นอกจากนั้นยังเป็นปัญหาที่พบได้บ่อยในสังคมไทย (ระบบอุปถัมภ์) ดังนั้น ผู้วิจัย จึงได้นำเรื่องความยุติธรรมในการทำงานมาศึกษาถึงอิทธิพลและทำนาย ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้น

3.2.4 ลักษณะเฉพาะบุคคล

ความหมายของลักษณะเฉพาะบุคคล

นักวิจัยส่วนมากที่ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะเฉพาะบุคคลที่มีต่อความ เหนื่อยหน่าย ได้ศึกษาลักษณะเฉพาะบุคคลไปในเชิงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (Idiographic Approach) โดยให้ความหมายลักษณะเฉพาะบุคคลไปในแนวทางเดียวกัน คือ ลักษณะโดยรวมของแต่ละบุคคลที่เป็นลักษณะเฉพาะ ซึ่งแต่ละบุคคลมีลักษณะ เฉพาะที่ต่างกันไป ทั้งลักษณะภายนอกที่ปรากฏและลักษณะภายในที่ตนเองรับรู้ ทำให้ บุคคลแต่ละคนตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์เดียวกันแตกต่างกันไป (De Rijk, Schaufeli, & De Jonge, 1998 อ้างถึงใน Fernet, Guay, & Senecal, 2004; Chand, Rand, & Strunk, 2000; Salanova, Peiro & Schaufeli, 2002 อ้างถึงใน Fernet, Guay, & Senecal, 2004; Fernet, Guay, & Senecal, 2004; Peeters & Ruttle, 2005; Xanthopoulou et al., 2007) เช่น บุคคลที่มีลักษณะการรับรู้ความสามารถของตนสูง กับ บุคคลที่มีลักษณะการรับรู้ความสามารถของตนต่ำ ในสถานการณ์ที่ความต้องการของ งาน และมีทรัพยากรในงานสูง บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนสูงระดับความรู้สึก อ่อนล้าและระดับความเย็นชาจะมีระดับต่ำ แต่ในสถานการณ์เดียวกันบุคคลที่มีการรับรู้ ความสามารถของตนต่ำระดับความรู้สึกอ่อนล้าและระดับความเย็นชากลับมีระดับสูง (Salanova et al., 2002 อ้างถึงใน Fernet, Guay, & Senecal, 2004)

นอกจากนั้น Bandura (2000, อ้างถึงใน Xanthopoulou et al., 2007) ได้กล่าวว่า ลักษณะเฉพาะบุคคลเป็นสิ่งที่ได้รับการปลูกฝังมาจากธรรมชาติซึ่งมีผลต่อการรับรู้และ การปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม จากความหมายของลักษณะเฉพาะบุคคลที่ผู้วิจัย ได้อภิปรายในข้างต้นผู้วิจัยจึงให้ความหมายของลักษณะเฉพาะบุคคลที่ใช้ในการวิจัยนี้ ตามแนวคิดของ De Rijk, Schaufeli, & De Jonge, (1998 อ้างถึงใน Fernet, Guay, & Senecal, 2004), Chand, Rand, & Strunk (2000), Salanova, Peiro & Schaufeli (2002 อ้างถึงใน Fernet, Guay, & Senecal, 2004), Fernet, Guay, & Senecal (2004), Peeters & Ruttle (2005), Xanthopoulou et al., (2007) ที่ได้ให้ความหมายของ

ลักษณะเฉพาะบุคคลไปในทางเดียวกันว่า เป็นลักษณะโดยรวมของแต่ละบุคคลที่เป็นลักษณะเฉพาะ ซึ่งแต่ละบุคคลมีลักษณะเฉพาะที่ต่างกันไป ทั้งลักษณะภายนอกที่ปรากฏและลักษณะภายในที่ตนเองรับรู้ ทำให้บุคคลแต่ละคนตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์เดียวกันแตกต่างกันไป โดยลักษณะเฉพาะบุคคลที่นำมาวิจัยนี้เน้นที่ลักษณะภายในที่พนักงานรับรู้เป็นหลัก เนื่องจากการวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามแบบประเมินด้วยตนเอง

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะเฉพาะบุคคลกับความเหนื่อยหน่าย

ในการศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีแนวโน้มสนใจลักษณะเฉพาะบุคคลเพิ่มมากขึ้น (Fernet, Guay, & Senecal, 2004) โดย Cotton, Dollard และ De Jonge (2007, อ้างถึงใน Lewig et al., 2007) ได้กล่าวว่าการเข้าใจถึงบทบาทเฉพาะบุคคลช่วยเพิ่มความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานกับความเหนื่อยหน่ายของพนักงานได้ดีขึ้น

จากงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลกับความเหนื่อยหน่ายพบว่า ลักษณะเฉพาะบุคคลมีผลต่อองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายแตกต่างกันไป (Chand, Rand, & Strunk, 2000) เช่น งานวิจัยของ De Rijk, Schaufeli, และ De Jonge (1998, อ้างถึงใน Fernet, Guay, และ Senecal, 2004) พบว่า ลักษณะเฉพาะบุคคลมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานกับความความสามารถในการควบคุมการทำงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่าย คือ พนักงานที่มีรูปแบบการเผชิญหน้ากับอุปสรรคแบบเชิงรุกมีระดับความอ่อนล้าต่ำเมื่อระดับความต้องการของงานและระดับในการควบคุมการทำงานสูง แต่ในสถานการณ์เดียวกันพนักงานที่มีรูปแบบการเผชิญหน้ากับอุปสรรคแบบเชิงรับกลับมีระดับความอ่อนล้าสูง หรือพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนสูงมีระดับความอ่อนล้าและความเย็นชาต่ำเมื่อมีระดับความต้องการของงานและระดับในการควบคุมการทำงานสูง แต่ในสถานการณ์เดียวกันพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนต่ำกลับมีระดับความอ่อนล้าและความเย็นชาสูง (Salanova et al., 2002 อ้างถึงใน Fernet, Guay, & Senecal, 2004) และงานวิจัยของ Xanthopoulou และคณะ (2007) พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อการรับรู้ทรัพยากรในงานของพนักงานในการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้ออำนวยต่อความต้องการของงาน และป้องกันตัวเองจากผลลัพธ์ทางลบ (เป็นปัจจัยในการปรับตัวของพนักงานให้เหมาะสมต่อความต้องการในงาน) เช่น พนักงานที่มองโลก

ในแง่ดีจะคาดหวังต่ออนาคตของตนไปในทางบวกและมีความมั่นใจในความสามารถของตัวเอง ทำให้สามารถปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้ออำนวยต่อการบรรลุเป้าหมายได้ นอกจากนี้มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทรัพยากรในงานของพนักงานแล้ว ลักษณะเฉพาะบุคคลยังเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ของทรัพยากรในงานกับความรู้สึกเหนื่อยหน่ายและความผูกพันทางใจในงานอีกด้วย

นอกจาก มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทรัพยากรในงานเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ของทรัพยากรในงานกับความรู้สึกเหนื่อยหน่ายและความผูกพันทางใจในงาน ในการวิเคราะห์ผลการวิจัยของ Xanthopoulou และคณะ (2007) ยังพบว่าความสัมพันธ์ของทรัพยากรในงานกับลักษณะเฉพาะบุคคลมีค่าสูงมาก (Path coefficients = 0.75) หมายความว่า ลักษณะเฉพาะบุคคลอาจสามารถทดแทนทรัพยากรในงานได้ เช่น ลักษณะการบริหารจัดการเวลาของบุคคลสามารถชดเชยความมีอิสระในการทำงานที่มีอย่างจำกัดของพนักงานได้ (Peeters & Ruttle, 2005)

งานวิจัยของ Pretty และคณะ (1992, อ้างถึงใน Cordes และ Dougherty, 1993) พบว่าเพศมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย คือ ในผู้หญิงที่ทำงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการพบว่ามีความรู้สึกลดลงและความเย็นชาน้อยกว่าผู้หญิงที่ไม่ได้ทำงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ส่วนในผู้ชายที่ทำงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการพบว่ามีความรู้สึกลดลงและความเย็นชามากกว่าบุคคลที่ไม่ทำงานเกี่ยวกับการบริหาร นอกจากนี้เพศที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายแล้วงานวิจัยยังพบว่าอายุก็มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายเช่นกัน คือ ในบุคคลที่มีอายุน้อยพบว่าระดับความเหนื่อยหน่ายมีมากกว่าบุคคลที่มีอายุมาก แต่ในงานวิจัยของ Anderson และ Iwanicki (1984, อ้างถึงใน Cordes และ Dougherty, 1993) พบว่าบุคคลที่มีอายุมากหรือมีประสบการณ์มากกว่าจะรายงานระดับความอ่อนล้าและความเย็นชาต่ำกว่าที่เป็นจริง

จากการอภิปรายความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลกับความเหนื่อยหน่ายในข้างต้น จะเห็นได้ว่าลักษณะเฉพาะบุคคลที่ได้อภิปรายมานั้นเป็นลักษณะด้านบวกที่ช่วยป้องกันและ/หรือลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนั้น ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงขอใช้คำว่า **ลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล** แทนคำว่า **ลักษณะเฉพาะบุคคล** นอกจากนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความสำคัญของลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลได้ว่า 1) สามารถปรับการรับรู้ของพนักงานต่อทรัพยากรในงานที่มีอย่างจำกัดไปในทางบวกได้ 2) สามารถทดแทนทรัพยากรในงานที่มีอย่างจำกัดได้

3.2.4.1 การมองโลกในแง่ดี

3.2.4.1.1 ความหมายของการมองโลกในแง่ดี

มีนักวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดีจำนวนมากที่ได้นำเอาแนวคิดของ Schiever และ Carver (1985) มาใช้อ้างอิงในงานวิจัย โดยให้ความหมายของการมองโลกในแง่ดีว่า เป็นลักษณะของบุคคลที่คาดหวังในผลลัพธ์หรือเป้าหมายในอนาคตว่าต้องมีสิ่งที่ดีๆเกิดขึ้น (เช่น Riolli & Savicki, 2003; Carver & Scheier, 2002; Chang, Rand & Strunk, 2000; Scheier, Weintraub & Carver, 1986) การมองโลกในแง่ดีมีอิทธิพลสำคัญอย่างมากในการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลไม่ว่าจะเป็นการรับรู้ถึงเป้าหมาย การตัดสินใจในเรื่องต่างๆ วิธีการดำเนินการตามเป้าหมาย การควบคุมสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการบรรลุเป้าหมาย หรือเป็นการปรับสภาพจิตใจและร่างกายให้ดีขึ้น โดยมีความหลากหลายต่างกันไปในแต่ละบุคคล และวัฒนธรรม

ซึ่งระดับการมองโลกในแง่ดีหรือการคาดหวังสิ่งดีๆที่เกิดขึ้นในอนาคตของแต่ละคนขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมา โดยบุคคลที่มองโลกในแง่ดีมีการมองความล้มเหลวที่ผ่านมาในสถานการณ์หนึ่งว่ามันเกิดขึ้นเพียงชั่วคราว เกิดเฉพาะเจาะจงในสถานการณ์นั้นเพียงสถานการณ์เดียวและไม่โยงสถานการณ์นั้นข้ามไปสู่สถานการณ์อื่นในชีวิต ซึ่งตรงข้ามกับบุคคลที่มองโลกในแง่ร้ายหรือบุคคลที่คาดหวังว่าจะมีสิ่งเลวร้ายเกิดขึ้นกับตน พบว่ามีการมองความล้มเหลวที่ผ่านมาในสถานการณ์หนึ่งว่ามันเกิดขึ้นอย่างถาวร และเชื่อมโยงไปสู่สถานการณ์อื่นๆในชีวิตอีกด้วย (Peterson & Seligman, 1984; Seligman, 1991 อ้างถึงใน Carver & Scheier, 2002)

นอกจากทฤษฎีที่อธิบายถึงข้อดีของการมองโลกในแง่ดีแล้วยังมีทฤษฎีอีกหลายทฤษฎีที่อธิบายความเป็นไปได้ของผลเสียต่อการมองโลกในแง่ดี ได้แก่ การประเมินความสามารถของตนในการจัดการกับเป้าหมายไว้สูงเกินไป ละเลยต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้นจนสายเกินแก้ หรือประเมินระดับของปัญหา เช่น ประเมินความเหนื่อยหน่ายไว้ต่ำเกินไป (Riolli & Savicki, 2003; Carver & Scheier, 2002)

จากการศึกษาความหมายของการมองโลกในแง่ดีที่ได้อภิปรายในข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกใช้ความหมายของการมองโลกในแง่ดีของ Schiever และ Carver (1985) ที่ให้ความหมายของการมองโลกในแง่ดีว่า **เป็นลักษณะของบุคคลที่คาดหวังในผลลัพธ์หรือเป้าหมายในอนาคตว่าต้องมีสิ่งที่ดี ๆ เกิดขึ้น** ในการอ้างอิงความหมายในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากการให้ความหมายของ Schiever และ Carver (1985) ได้มีนักวิจัยจำนวนมากได้อ้างอิงนำไปใช้ ซึ่งทำให้ง่ายต่อการนำผลวิจัยที่ได้ครั้งนี้ไปเปรียบเทียบกับงานวิจัยอื่น

3.2.4.1.2 ความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย

มีนักวิจัยจำนวนหนึ่งได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการมองโลกในแง่ดีต่อความเหนื่อยหน่าย (Xanthopoulou et al., 2007, Riolli & Savicki, 2003; Chang, Rand & Strunk, 2000) โดยผลการวิจัยเหล่านี้ออกมาในแนวทางเดียวกัน คือ ในงานที่มีความต้องการของงานสูงและมีทรัพยากรในงานต่ำพบว่าพนักงานที่มองโลกในแง่ดีมีความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มองโลกในแง่ร้าย และการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบทั้ง 3 ของความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญ (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, Schaufei, 2007, Riolli & Savicki, 2003; Chang, Rand & Strunk, 2000) ดังนี้

- 1) พนักงานที่มองโลกในแง่ดีมีความรู้สึกอ่อนล้าต่ำกว่าพนักงานที่มองโลกในแง่ร้าย
- 2) พนักงานที่มองโลกในแง่ดีมีความเย็นชาต่ำกว่าพนักงานที่มองโลกในแง่ร้าย
- 3) การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความมีประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า การมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรทำนายที่สำคัญที่มีอำนาจมากในการทำนายความเย็นชาและความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนความเครียดเป็นตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายความรู้สึกอ่อนล้า (Chang, Rand & Strunk, 2000)

Xanthopoulou และคณะ (2007) Riolli และ Savicki (2003), Chang, Rand และ Strunk (2000) ซึ่งว่า พนักงานที่มองโลกในแง่ดีจะมีความรู้สึกที่ตนเองสามารถควบคุมสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ จึงส่งผลทำให้ความเชื่อมั่นและความภาคภูมิใจในตัวพนักงานสูงขึ้น แต่อย่างไรก็ตามพนักงานที่มองโลกในแง่ดีอาจรายงานความรู้สึกเหนื่อยหน่ายออกมาต่ำกว่าความเป็นจริงที่เกิดขึ้น เนื่องจากพนักงานที่มองโลกในแง่ดีจะประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นดีเกินไปหรือต่อต้านสภาพที่เกิดขึ้นอยู่ (Xanthopoulou et al., 2007)

นอกจากนี้ได้มีงานวิจัยที่นำปัจจัยความเครียด (แหล่งกำเนิดความเครียด) มาอธิบายผลกระทบของการมองโลกในแง่ดีที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น (Chang, Rand & Strunk, 2000) โดยอธิบายว่า การมองโลกในแง่ดีมีอิทธิพลส่งผ่านไปยังความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยส่งผ่านตัวแปรความเครียดไปยังความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงาน ยกตัวอย่างเช่น พนักงานที่มองโลกในแง่ดีพบว่ามี ความเครียดที่น้อยกว่าพนักงานที่มองโลกในแง่ร้าย (สอดคล้องกับ Leiter & Maslach, 2005) และพนักงานที่มีความเครียดน้อยย่อมมีอัตราเสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อยเช่นกัน ดังนั้น บุคคลที่มีพื้นฐานความเครียดสูงย่อมเสี่ยงต่อการเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงด้วย

จากความสัมพันธ์ของการมองโลกในแง่ดีที่มีผลต่อการเหนื่อยหน่ายในงานทำให้ผู้วิจัยคิดว่าในการแก้ปัญหาหรือป้องกันความเหนื่อยหน่ายด้วยการจัดการ ปรับปรุง แก้ไขสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานหรือลักษณะงานที่เสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายอาจมีข้อจำกัดในการจัดการ ดังนั้น การมองโลกในแง่ดีอาจเป็นอีกวิธีการหนึ่งที่สามารถจัดการกับความเหนื่อยหน่าย และอาจเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพและมีต้นทุนต่ำกว่าวิธีการอย่างอื่นที่นำจัดการกับความเหนื่อยหน่าย จากเหตุผลที่กล่าวจึงทำให้การมองโลกในแง่ดีจึงเป็นตัวแปรลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลอีกตัวแปรหนึ่งที่มีความน่าสนใจในการศึกษา

3.2.4.2 การมุ่งมั่นด้วยตนเอง

3.2.4.2.1 ความหมายของการมุ่งมั่นด้วยตนเอง

ในช่วงกลางของปี 80 ได้มีการประมวลความรู้ แนวคิด และความหมายเกี่ยวกับการมุ่งมั่นด้วยตนเองโดย Deci และ Ryan (1985) โดยการให้ความหมายของทฤษฎีความมุ่งมั่นด้วยตนเองตามแนวคิด Deci และ Ryan (1985) มีนักวิจัยใช้ในการอ้างอิงศึกษาจำนวนมาก ซึ่งทฤษฎีนี้ได้ให้ความหมายของการมุ่งมั่นด้วยตนเองว่าหมายถึง *ความรู้สึกที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งรู้สึกว่าได้เลือก ได้เริ่มต้นเอง ควบคุมกิจกรรมบางอย่างด้วยตนเอง หรือลักษณะการเลือกทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยมีความตั้งใจ* (Deci & Ryan, 1985 อ้างถึงใน Fernet, Guay, & Senecal, 2004, Deci & Ryan, 2008, Lam & Gurland, 2008; Deci, Connell, & Ryan, 1989) ทฤษฎีการมุ่งมั่นด้วยตนเองเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ การพัฒนา และการมีสุขภาพที่ดีของมนุษย์ ซึ่งทฤษฎีนี้มุ่งสนใจที่ชนิดของแรงจูงใจมากกว่าขนาดของแรงจูงใจ สนใจสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อแรงจูงใจ และความแตกต่างของเป้าหมายในชีวิตที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน และสุขภาพจิต (Deci & Ryan, 2008)

งานวิจัยของ Deci และ Ryan (1985, 1991, 2002, อ้างถึงใน Fernet, Guay, & Senecal, 2004) ชี้ว่าบุคคลที่เลือกปฏิบัติกิจกรรมต่างๆด้วยตนเองและมีความพึงพอใจในกิจกรรมที่ปฏิบัติบุคคลนั้นจะแสดงออกให้เห็นถึงพฤติกรรมมุ่งมั่นในงานด้วยตนเอง และจากการศึกษาความหมายของการมุ่งมั่นด้วยตนเองและทฤษฎีการมุ่งมั่นด้วยตนเองในงานวิจัยต่างๆที่ผ่านมามีพบว่าการมุ่งมั่นด้วยตนเองตามความหมายของ Deci และ Ryan (1985) ได้รับการยอมรับและนำไปอ้างอิงศึกษากันอย่างกว้างขวาง ซึ่งประเด็นสำคัญของความหมายของความมุ่งมั่นด้วยตนเอง คือ การที่บุคคลได้เลือกทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งด้วยความตั้งใจ ดังนั้น ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ใช้ความหมายการมุ่งมั่นด้วยตนเองของ Deci และ Ryan (1985) ในการอ้างอิง ที่ให้ความหมายของการมุ่งมั่นด้วยตนเองคือ *ความรู้สึกที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งรู้สึกว่าได้เลือก ได้เริ่มต้นเอง ควบคุมกิจกรรมบางอย่างด้วยตนเอง หรือลักษณะการเลือกทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยมีความตั้งใจ* โดยความมุ่งมั่นด้วยตนเองที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้ในบริบทของการทำงาน คือ การมุ่งมั่นในการทำงานด้วยตนเอง

3.2.4.2.2 ความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย

แนวคิดเกี่ยวกับการมุ่งมั่นด้วยตนเองเป็นแนวคิดที่มาจากทฤษฎีความมุ่งมั่นด้วยตนเองของ Deci และ Ryan (1985) ที่เป็นทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ในระดับมหภาคที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ และเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ อารมณ์ พฤติกรรม และความผาสุก (Deci & Ryan, 2008) ซึ่งแนวคิดของทฤษฎีนี้มุ่งสนใจชนิดของแรงจูงใจ (แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก) ในการทำนายผลลัพธ์ต่างๆ เช่น สุขภาพ ความสุข ผลการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหามากกว่า สนใจสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อแรงจูงใจ ผลจากความต้องการของแต่ละบุคคล(ความต้องการความสามารถ, สัมพันธภาพ, ความมีอิสระ) และสนใจเป้าหมายในระยะยาวของชีวิตที่ต่างกันที่ส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานและสุขภาพจิต (Deci & Ryan, 2008) (เป้าหมายภายใน เช่น เป้าหมายในชีวิตที่เกี่ยวกับความผูกพัน การพัฒนาของคน, เป้าหมายภายนอก เช่น ความมั่นคง เงินทอง ความมีชื่อเสียง) (Kasser & Ryan, 1996, อ้างถึงใน Deci & Ryan, 2008)

มีนักวิจัยที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการมุ่งมั่นด้วยตนเองที่มีผลต่อการเหนื่อยหน่ายจำนวนไม่มากนัก จากการวิจัยของ Fernet, Guay, และ Senecal (2004) พบว่าพนักงานที่มีความมุ่งมั่นในงานมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานกับความสามารถในการควบคุมในงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย สามารถอธิบายได้ว่า ในพนักงานที่มีระดับความมุ่งมั่นด้วยตนเองสูงพบว่าความสามารถในการควบคุมการทำงานสามารถป้องกันการเกิดความเครียดของพนักงานที่เกิดจากความต้องการของงานได้ แต่ในพนักงานที่มีระดับความมุ่งมั่นด้วยตนเองต่ำไม่พบว่าความสามารถในการควบคุมการทำงานสามารถป้องกันพนักงานจากความเครียดที่เกิดจากความต้องการของงานได้

สามารถสรุปได้ว่าภายใต้แรงกดดันจากความต้องการของงาน ความสามารถในการควบคุมการทำงานมีบทบาทสำคัญในการช่วยลดความเครียด และช่วยทำให้เกิดความรู้สึกความมีประสิทธิผลในการทำงาน โดยเฉพาะในพนักงานที่มีความมุ่งมั่นด้วยตนเองในงานสูง และการที่พนักงานตอบสนองต่อการได้รับความสามารถในการควบคุมในงานต่างกัน ขึ้นอยู่กับการปรับความคิด

ของพนักงานแต่ละคนที่มีต่อความต้องการของงานได้รับ โดย O'Connor และ Vallerand (1994, อ้างถึงใน Fernet, Guay, และ Senecal, 2004) ซึ่งว่าบุคคลที่มีความมุ่งมั่นด้วยตนเองสูงจะปรับความคิดของตนต่อสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีขึ้น ขณะที่บุคคลที่มีความมุ่งมั่นด้วยตนเองต่ำจะรู้สึกว่าการเลือกในการทำงานถูกควบคุม ไม่มีโอกาสในการเลือก และมีอิสระในการทำงานน้อย ดังนั้นอาจอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีความมุ่งมั่นด้วยตนเองในงานต่ำมีแนวโน้มที่รู้สึกว่าการเลือก และอิสระในงานมีน้อย จึงทำให้ความสามารถในการควบคุมการทำงานไม่เพียงพอต่อการจัดการกับความต้องการของงานให้มีประสิทธิภาพได้

จากความสัมพันธ์ของการมุ่งมั่นด้วยตนเองที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายที่อภิปรายในข้างต้น พบว่าลักษณะความมุ่งมั่นด้วยตนเองของแต่ละคนมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการในงานกับความสามารถในการควบคุมการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย โดยความมุ่งมั่นในงานมีบทบาทสำคัญในการรับรู้ความสามารถในการควบคุมการทำงานของตน ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าลักษณะความมุ่งมั่นด้วยตนเองของพนักงานแต่ละคนอาจเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้พนักงานบางคนเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายแม้ว่าทรัพยากรในงานมีเพียงพอต่อความต้องการของงานแล้วก็ตาม ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ความมุ่งมั่นในงานจึงอาจเป็นปัจจัยลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย

3.3 ทบทวนวรรณกรรมตัวแปร

3.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน บรรยากาศในการทำงาน ลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สุพัตรา จันทรีลีลา (2545) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คือ ความมุ่งหวังในชีวิต การแสวงหาความหมายในชีวิต และความฉลาดทางอารมณ์ ของภาวะความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรในเขตนครบาล กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสายจราจร จำนวน 359 คน ผลการวิจัยพบว่า ความมุ่งหวังในชีวิตกับความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานขอตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 การแสวงหาความหมายในชีวิตไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Chang, Rand, และ Strunk (2000) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดีกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีการรับรู้ความเครียดเป็นตัวแปรสื่อ ใช้การวิเคราะห์วิถีพหุ (Path-analytic) กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยจำนวน 225 คน ผลการวิจัยพบว่า การมองโลกในแง่ดี และการรับรู้ความเครียดมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่า การมองโลกในแง่ดีมีอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบทั้ง 3 ของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีขนาดอิทธิพลต่อความรู้สึกอ่อนล้าเท่ากับ .23 อิทธิพลต่อความเย็นชาเท่ากับ .27 และมีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิผลในการทำงานเท่ากับ -.31

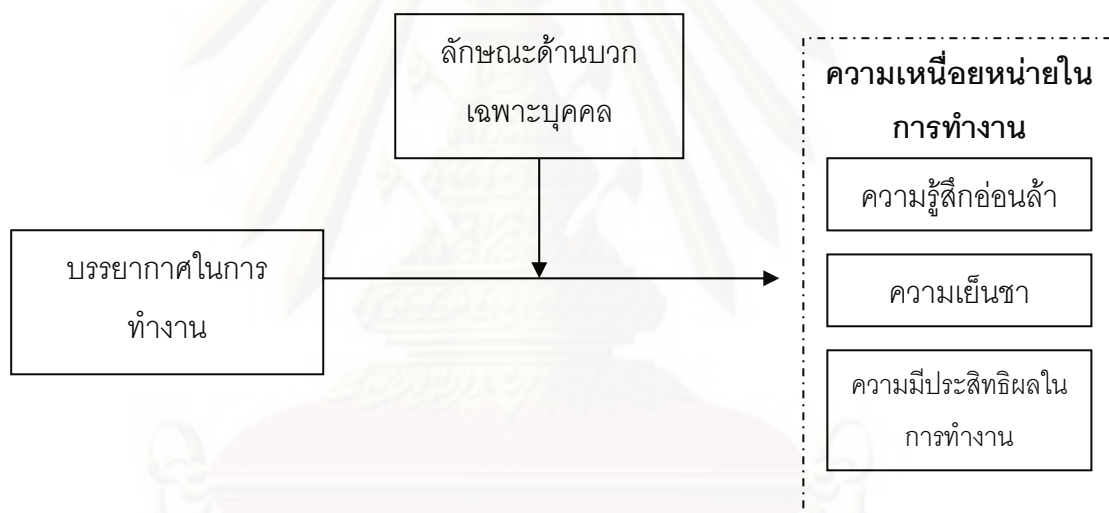
Demerouti และคณะ (2001) พัฒนาและทดสอบโมเดล JD-R ที่มีผลต่อความรู้สึกอ่อนล้าและความผูกพันทางใจ และพิสูจน์ความตรงของแบบวัดที่ใช้วัดความเหนื่อยหน่าย คือ Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในกลุ่มอาชีพ 3 กลุ่ม ได้แก่ พนักงานในงานที่ให้บริการ พนักงานในกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม พนักงานที่เกี่ยวกับการขนส่ง จำนวน 374 คน ในประเทศเยอรมัน ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการในงาน (ประกอบด้วย ภาระงาน) มีอิทธิพลทางตรงต่อความรู้สึกอ่อนล้า และไม่พบอิทธิพลของทรัพยากรในงาน (ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน) ที่มีต่อความรู้สึกอ่อนล้า

Baruch-Feldman และคณะ (2002) ศึกษาความสัมพันธ์ของแหล่งสนับสนุนทางสังคมที่แตกต่างกันต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผลผลิต และความพึงพอใจในงาน ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่จราจรในเมืองนิวยอร์กจำนวน 211 คน ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ในทิศทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับผลผลิต และความพึงพอใจในงาน โดยขนาดความสัมพันธ์ขึ้นอยู่กับชนิดของการสนับสนุนทางสังคม เช่น การสนับสนุนทางครอบครัวมีขนาดความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากกว่าผลผลิต การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีขนาดความสัมพันธ์กับผลผลิต และความพึงพอใจในงาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Bakker และคณะ (2003) ศึกษาโมเดล JD-R ที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation model) การวิจัยนี้ประกอบด้วยตัวแปรแฝง 3 ตัว และตัวแปรสังเกตได้ 15 ตัว กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในสถานพยาบาล 4 แห่ง จำนวน 3,092 คน ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรความต้องการในงาน (ประกอบด้วย ภาระงาน) มีอิทธิพลทางตรงต่อความรู้สึกอ่อนล้า ทิศทางบวก ทรัพยากร

ในงาน (ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน) มีอิทธิพลทางตรงต่อความเย็นชา ในทิศทางลบ และควมมีประสิทธิผลในการทำงาน ทิศทางบวก

Riolfi และ Savicki (2003) ศึกษาอิทธิพลของลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล คือ การมองโลกในแง่ดี การมองโลกในแง่ร้าย รูปแบบการเผชิญหน้ากับปัญหา ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงาน (ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน) กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยใช้โมเดล Conservation of resources (COR) ของ Hobfoll (1989, อ้างถึงใน Riolfi, & Savicki, 2003) ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการข้อมูลจำนวน 82 คน ผลการวิจัยพบว่า ทรัพยากรในงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลเป็นตัวแปรกำกับ ดังแผนภาพที่ 1.4



แผนภาพที่ 1.4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในการทำงาน ลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Fernet, Guay, และ Senecal (2004) ศึกษาบทบาทของความต้อกรในงาน (ประกอบด้วย ภาระงาน) ความสามารถในการควบคุมการทำงาน และการมุ่งมั่นด้วยตนเองในการทำงาน ซึ่งเป็นลักษณะหนึ่งของลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล ในการทำงานองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยจำนวน 398 คน ผลการวิจัยพบว่า ความต้อกรในงาน ความสามารถในการควบคุมการทำงาน และการมุ่งมั่นด้วยตนเองในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความารู้สึกก่อนล้ำ ความเย็นชา และความมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติ โดยความต้องการของงานมีอิทธิพลต่อความรู้สึกอ่อนล้า และความเป็นชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนทรัพยากรในงานและการมุ่งมั่นด้วยตนเองในการทำงานมีอิทธิพลต่อความรู้สึกอ่อนล้า ความเป็นชา และควมมีประสิทธิผลในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Bakker, Demerouti, และ Euwema (2005) ได้ศึกษาทดสอบและอธิบายโมเดล JD-R โดยได้พิสูจน์บทบาทของทรัพยากรในงาน (ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน) ในการป้องกันการความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกิดจากความต้องการของงาน (ประกอบด้วย ภาระงาน) การวิจัยนี้ประกอบด้วยตัวแปรแฝง 3 ตัว และตัวแปรสังเกตได้ 11 ตัว กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในสถานศึกษาจำนวน 1,012 คน ในประเทศเนเธอร์แลนด์ ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการของงานเป็นตัวแปรที่สำคัญในการทำนายความรู้สึกอ่อนล้า และทรัพยากรในงานเป็นตัวแปรที่สำคัญในการทำนายความเป็นชา

Xanthopoulou และคณะ (2007) ศึกษาบทบาทของทรัพยากรภายในบุคคล (Personal Resources) ในโมเดล JD-R การวิจัยนี้ประกอบด้วยตัวแปรแฝง 5 ตัว และตัวแปรสังเกตได้ 15 ตัว กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 714 คน ในประเทศเนเธอร์แลนด์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความรู้สึกอ่อนล้าได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรความต้องการของงาน (ประกอบด้วย ภาระงาน) และทรัพยากรภายในบุคคลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .52 และ .33 ตามลำดับ และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากทรัพยากรในงาน (ประกอบด้วย บรรยากาศในงาน) ผ่านทรัพยากรภายในบุคคล

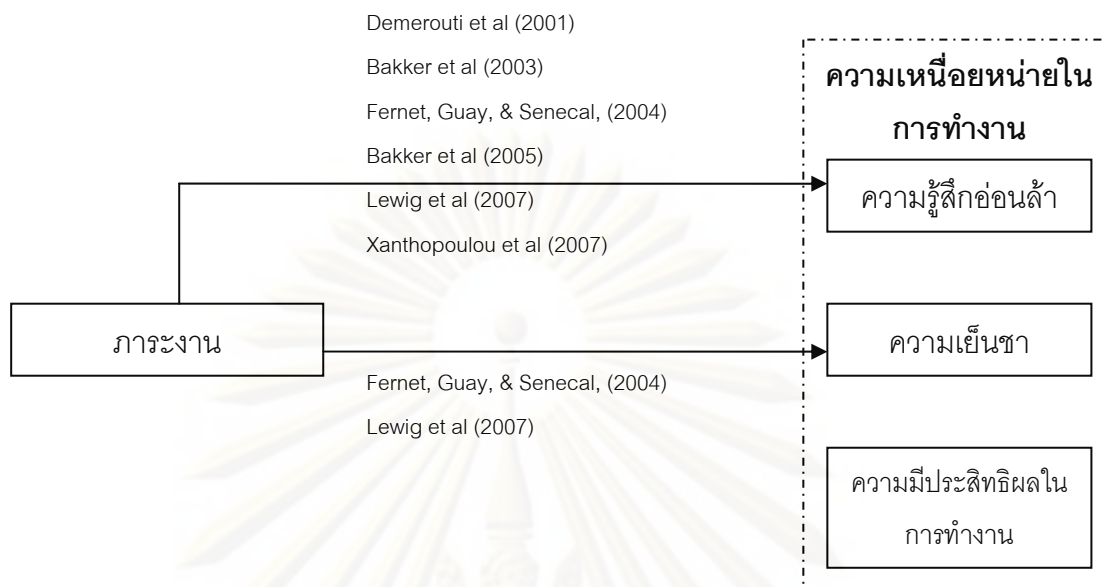
Lewig และคณะ (2007) ศึกษาโมเดล JD-R ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation model) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาสาสมัครกู้ภัยจำนวน 487 คน ในประเทศออสเตรเลีย ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการในงาน (ประกอบด้วย ภาระงาน) มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ขนาดอิทธิพลเท่ากับ .75 โดยความต้องการของงานมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกอ่อนล้า และความเป็นชา ทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และทรัพยากรในงาน (ประกอบด้วย บรรยากาศในงาน) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานผ่านตัวแปรความต้องการของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมด 10 เรื่อง ซึ่งมีทั้งงานวิจัยที่เป็นการพัฒนาและตรวจสอบโมเดลเชิงสาเหตุ และงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สามารถสรุปได้ว่า

1) ภาระงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีอิทธิพลในทิศทางบวกกับความรู้สึกอ่อนล้า และความเย็นชา และไม่พบอิทธิพลของภาระงานต่อความมีประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งอาจอธิบายได้ว่าเมื่อมีภาระงานติดต่อกันเป็นเวลานาน พนักงานจะพยายามหาทางป้องกันตัวเองจากสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะด้วยวิธีหลีกเลี่ยง หลีกหนี หรือใช้ความพยายามในการทำงานมากขึ้น ซึ่งล้วนแต่มีต้นทุนทางกายและจิตใจทั้งสิ้น โดยผลกระทบในระยะยาวของการเผชิญกับภาระงานเป็นเวลานาน จะส่งผลทำให้พนักงานหมดพลังงาน หยุดการปรับตัว หรือเกิดความรู้สึกอ่อนล้า (Bakker et al., 2003) และเมื่อพนักงานหาทางป้องกันตัวเองจากภาระงานไม่สำเร็จ พนักงานจะใช้วิธีการเย็นชาต่องาน เพื่อนร่วมงาน ลูกค้ำ และบุคคลที่ต้องติดต่อในการทำงาน เพื่อป้องกันตนเองจากภาระงานที่กำลังเผชิญอยู่ (Leiter & Maslach, 1988, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001) ดังนั้น บทบาทหน้าที่ขององค์กรที่สำคัญ คือ การปรับหรือออกแบบภาระงานให้เหมาะสมกับขีดความสามารถของพนักงาน เพื่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงาน และไม่กระทบต่อสุขภาพของพนักงาน (Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005)

จากแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ดังแผนภาพที่ 1.5

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



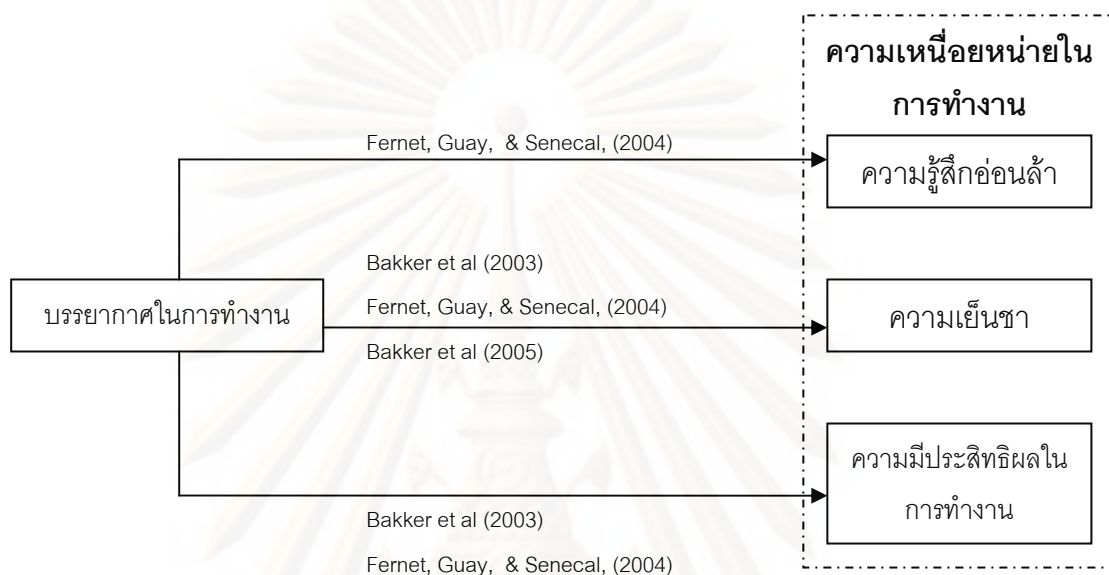
แผนภาพที่ 1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
 หมายเหตุ อ้างอิงจากงานวิจัยทั้ง 10 เรื่อง พบความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความ
 เหนื่อยหน่ายในการทำงานจำนวน 6 เรื่อง

2) บรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อย

หน่ายในการทำงาน โดยมีอิทธิพลในทิศทางลบกับความรู้สึกล่อล้อน้ำ ความเย็นชา และความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า บรรยากาศในการทำงานมีบทบาทในการป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยบรรยากาศในการทำงานจะช่วยทำให้พนักงานสามารถจัดการ หรือเผชิญหน้ากับปัญหาได้ดีขึ้น มีผลทำให้พนักงานมีความรู้สึกล่อล้อน้ำต่ำลง และสามารถป้องกันความเย็นชาต่องานของพนักงานได้ นอกจากนี้เมื่อพนักงานมีโอกาสได้รับบรรยากาศในการทำงานที่หลากหลายมากขึ้นจะส่งผลให้พนักงานรับรู้ถึงความมีประสิทธิภาพในการทำงานของตนสูงขึ้น ดังนั้น ในองค์กรที่ไม่สามารถปรับหรือออกแบบลักษณะงานให้เหมาะสมกับขีดความสามารถของพนักงานภายในองค์กร การเพิ่มบรรยากาศในการทำงานให้สอดคล้องกับลักษณะงานจึงเป็นอีกวิธีหนึ่งที่สามารถป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ (Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005)

จากแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่าง
บรรยากาศในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ดังแผนภาพที่

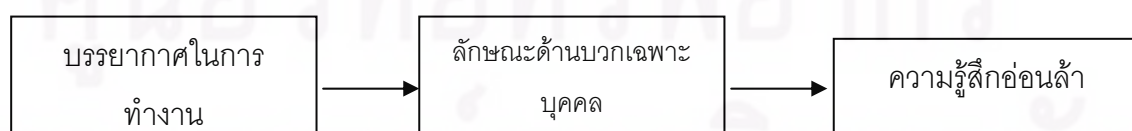
1.6



แผนภาพที่ 1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในการทำงานกับความเหนื่อยหน่าย
ในการทำงาน

หมายเหตุ อ้างอิงจากงานวิจัยทั้ง 10 เรื่อง พบความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในการทำงาน
กับความเหนื่อยหน่ายจำนวน 3 เรื่อง

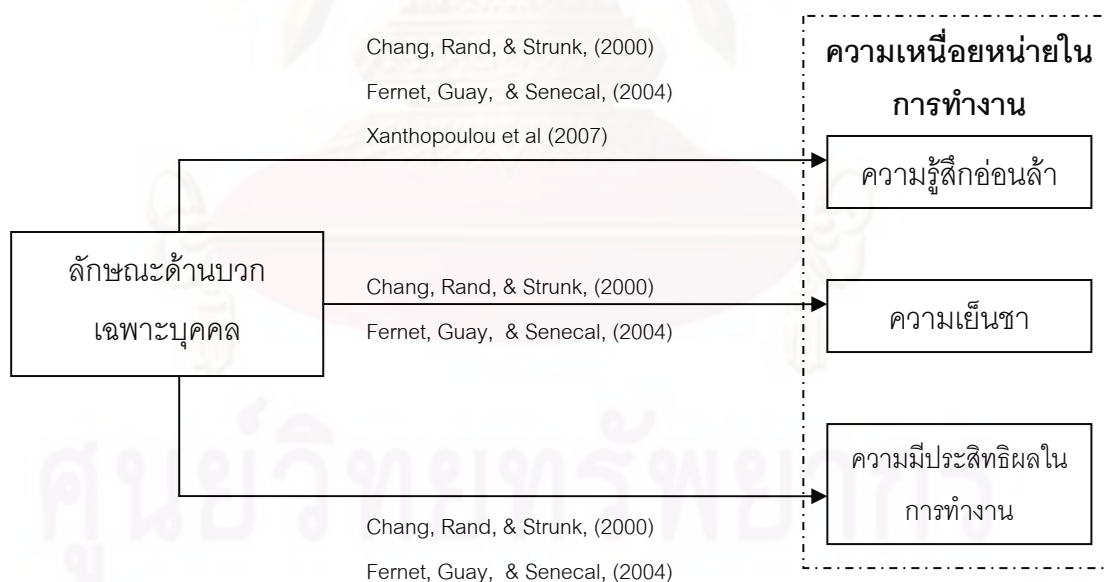
แต่ในงานวิจัยของ Xanthopoulou และคณะ (2007) ที่ศึกษาบทบาทของ
ทรัพยากรภายในบุคคลในโมเดล JD-R พบว่า **บรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพล
ทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยส่งผ่าน (full mediator) ลักษณะ
ด้านบวกเฉพาะบุคคล** ดังภาพที่ 1.7



แผนภาพที่ 1.7 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในการทำงานกับความรู้สึกอ่อนล้าตาม
แนวคิดของ Xanthopoulou และคณะ (2007)

3) **ลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน** โดยมีอิทธิพลในทิศทางลบกับความรู้สึกล้ออหน้า ความเย็นชา และอิทธิพลในทิศทางบวกกับควมมีประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า ลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวของพนักงานให้เหมาะสมต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน และเป็นการป้องกันตัวพนักงานเองจากผลลัพท์ทางลบ ดังนั้น การที่พนักงานมีลักษณะด้านบวกที่ต่อต้าน หรือป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อาจเป็นวิธีที่ดีวิธีหนึ่งที่สามารถช่วยให้พนักงานเผชิญหน้ากับสิ่งที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อองค์กรไม่สามารถปรับหรือออกแบบภาระงานให้เหมาะสมกับขีดความสามารถของพนักงาน หรือเพิ่มบรรยากาศในการทำงานให้เพียงพอต่อความต้องการ

จากแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ดังแผนภาพที่ 1.8



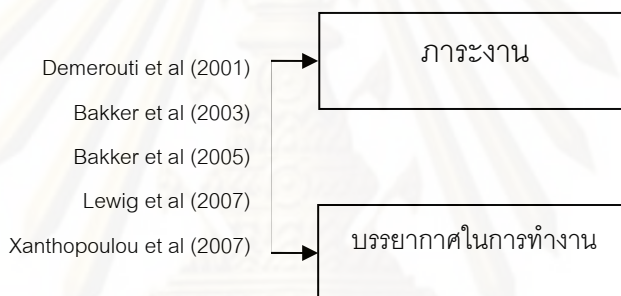
แผนภาพที่ 1.8 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

หมายเหตุ อ้างอิงจากงานวิจัยทั้ง 10 เรื่อง พบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจำนวน 3 เรื่อง

3.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับบรรยากาศในการทำงาน

งานวิจัยของ Demerouti และคณะ (2001); Bakker และคณะ (2003); Bakker, Demerouti, และ Euwema, (2005); Lewig และคณะ (2007); Xanthopoulou และคณะ (2007) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยใช้โมเดล JD-R ทดสอบสมการโครงสร้าง (structural equation model) งานวิจัยเหล่านี้ต่างพบว่า ความต้องการในงาน (ประกอบด้วย ภาระงาน) และทรัพยากรในงาน (ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน) มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

จากงานวิจัยทั้ง 5 เรื่องที่กล่าวมา ผู้วิจัยสามารถสรุปความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างภาระงานและบรรยากาศในการทำงานได้ดังแผนภาพที่ 1.9



แผนภาพที่ 1.9 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับบรรยากาศในการทำงาน

หมายเหตุ อ้างอิงจากงานวิจัยทั้ง 10 เรื่อง พบความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับบรรยากาศในการทำงานจำนวน 5 เรื่อง

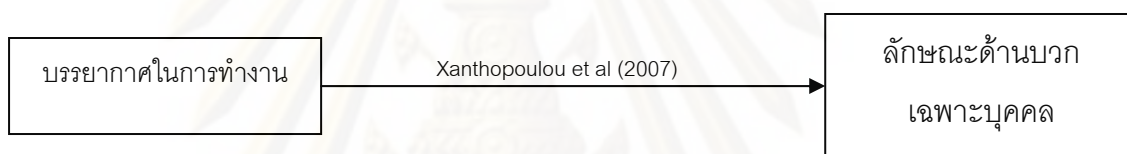
3.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในการทำงานกับลักษณะด้านบวกเฉพาะ

บุคคล

Xanthopoulou และคณะ (2007) ศึกษาบทบาทของทรัพยากรภายในบุคคล (Personal Resources) ในโมเดล JD-R การวิจัยนี้ประกอบด้วยตัวแปรแฝง 5 ตัว และตัวแปรสังเกตได้ 15 ตัว กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 714 คน ในประเทศเนเธอร์แลนด์ ผลการวิจัยพบว่า ทรัพยากรในงาน (ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน) มีอิทธิพลทางตรงต่อลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายผ่านตัวแปรทรัพยากรภายในบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิจัยของ Xanthopoulou และคณะ (2007) ที่พบว่า บรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล อาจอธิบายได้ว่า บรรยากาศในการทำงานอาจไปกระตุ้นปัจจัยด้านบวกเฉพาะบุคคล (เช่น การมองโลกในแง่ดี การมุ่งมั่นในงาน) ของพนักงานในการรับรู้บรรยากาศในการทำงาน ภาระงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานไปในทางบวก ซึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีต่อพนักงานและองค์กร เช่น ในองค์กรที่ช่วยเหลือและสนับสนุนบรรยากาศในการทำงานแก่พนักงานอย่างเหมาะสม จะช่วยกระตุ้นปัจจัยด้านบวกเฉพาะบุคคลของพนักงานทำให้พนักงานประเมินปัญหา หรือสภาวะความเครียดที่เผชิญอยู่ไปในทางบวก

ผู้วิจัยสามารถสรุปความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างบรรยากาศในการทำงานและลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลได้ ดังแผนภาพที่ 1.10



แผนภาพที่ 1.10 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในการทำงานกับลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล

3.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล ผู้วิจัยพบว่าไม่มีงานวิจัยใดพบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างภาระงานกับลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล

4. สรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและอภิปรายถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผู้วิจัยพบว่าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายอยู่ 3 ปัจจัย คือ ภาระงาน บรรยากาศในการทำงาน และ ลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

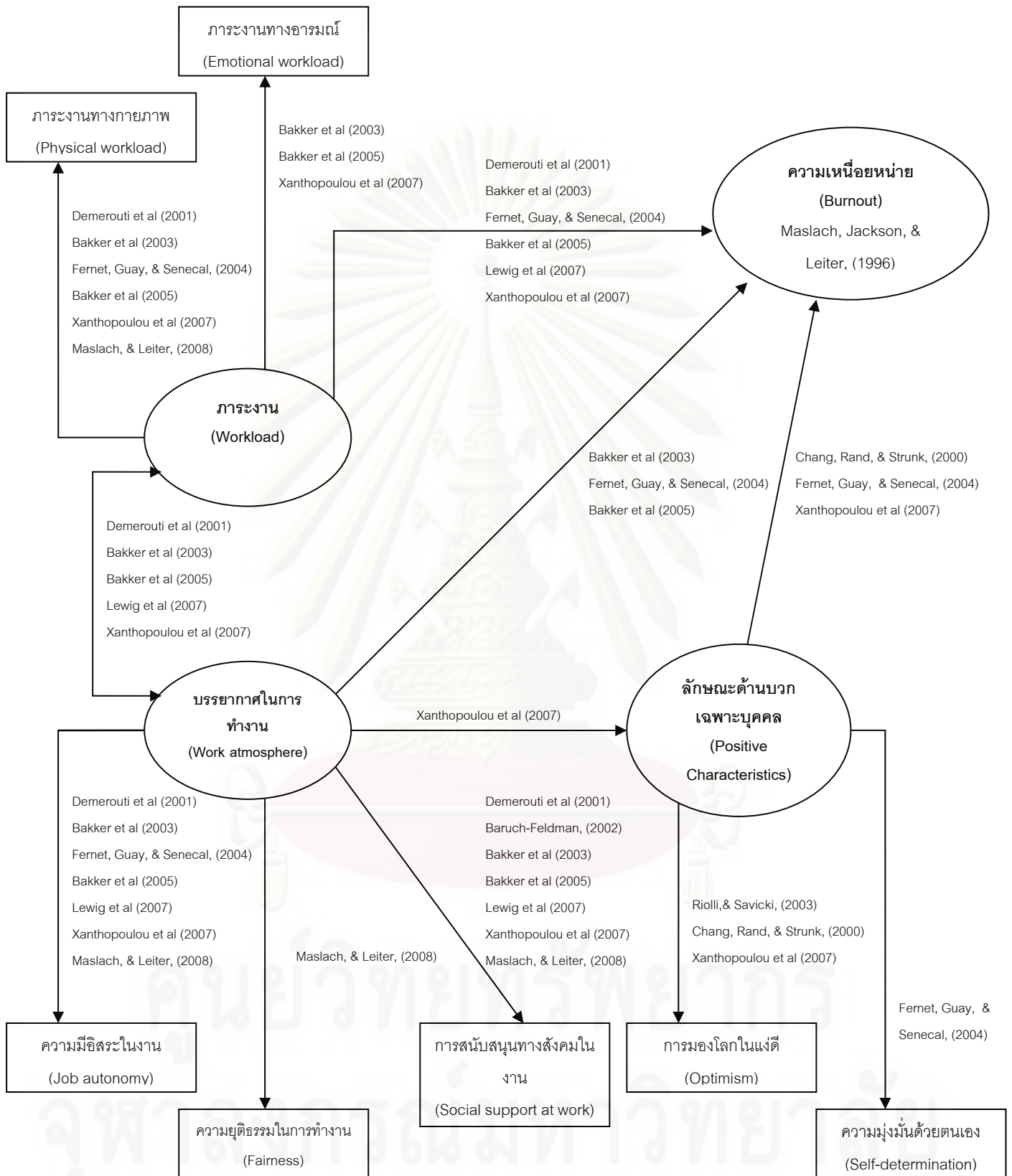
1) ภาระงานมีอิทธิพลทางตรงกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Demerouti et al., 2001; Bakker et al., 2003; Fernet, Guay, & Senecal, 2004; Bakker et al., 2005; Lewig et al., 2007; Xanthopoulou et al., 2007)

2) ภาระงานกับบรรยากาศในการทำงานมีค่าความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ Demerouti et al., 2001; Bakker et al., 2003; Bakker et al., 2005; Lewig et al., 2007; Xanthopoulou et al., 2007)

3) ลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลมีอิทธิพลทางตรงกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Chang, Rand, & Strunk, 2000; Fernet, Guay, & Senecal, 2004; Xanthopoulou et al., 2007)

4) บรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Bakker et al., 2003; Fernet, Guay, & Senecal, 2004; Bakker et al., 2005) แต่ต่อมาในงานวิจัยของ Xanthopoulou และคณะ (2007) ที่ศึกษาบทบาทของลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล ในโมเดล JD-R ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า บรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยส่งผ่าน (full mediator) ลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล

จากความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และตัวแปรที่ผู้วิจัยได้คัดเลือกและอภิปรายในข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุได้ดังแผนภาพที่ 1.11



แผนภาพที่ 1.11 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน บรรยากาศในการทำงาน ลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากแผนภาพที่ 1.11 ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยครั้งนี้ โดยทำการศึกษาลักษณะงาน 2 ประเภทที่ส่งผลต่อความรู้สึกเหนื่อยหน่าย คือ ภาระงาน บรรยากาศในการทำงาน และ ผู้วิจัยได้เพิ่มลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลเข้ามาเสริม เพื่อเพิ่มความครอบคลุมของปัจจัยที่เป็นไปได้ทั้งหมดที่ส่งผลต่อความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการศึกษาครั้งนี้ โดยกรอบแนวคิดโมเดล ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากทฤษฎีและงานวิจัยที่ได้อภิปรายไปประกอบด้วย

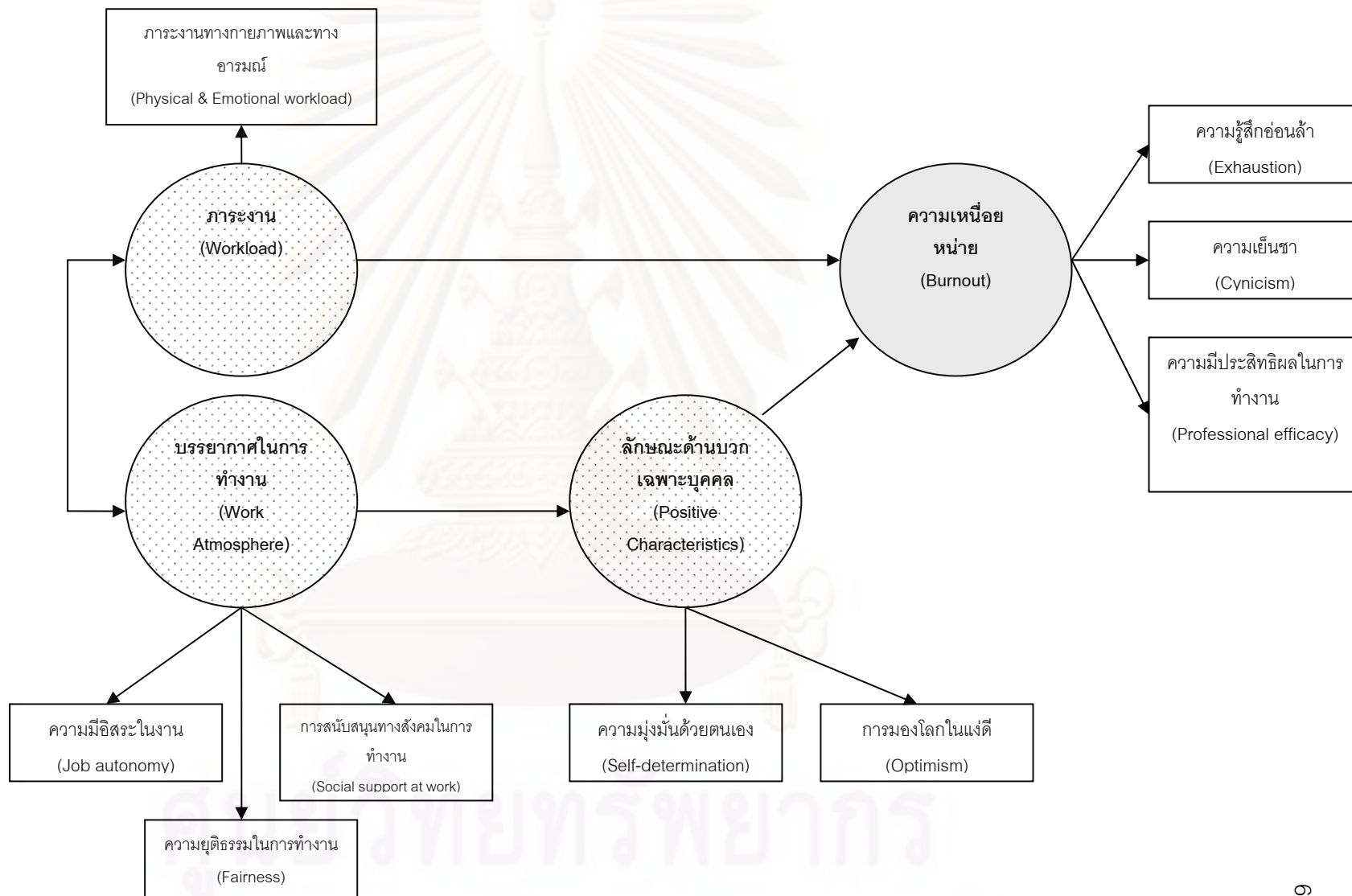
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เป็นตัวแปรตาม (ตัวแปรภายในแฝง) วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ ความรู้สึกอ่อนล้า ความเย็นชา ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน

ภาระงาน เป็นตัวแปรทำนาย (ตัวแปรภายนอกแฝง) ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการวัดภาระงานทั้งในด้านกายภาพและอารมณ์

บรรยากาศในการทำงาน เป็นตัวแปรทำนาย (ตัวแปรภายในแฝง) ในงานวิจัยนี้ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ ความมีอิสระในงาน การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และความยุติธรรมในการทำงาน

ลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล เป็นตัวแปรทำนาย (ตัวแปรภายในแฝง) ในงานวิจัยนี้ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ การมองโลกในแง่ดี และความมุ่งมั่นด้วยตัวเอง

จากตัวแปรในแผนภาพที่ 1.11 ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากทฤษฎีและงานวิจัยที่ได้อภิปรายไปในข้างต้น สามารถสร้างกรอบแนวคิดงานวิจัยนี้ได้ ดังแผนภาพที่ 1.12



แผนภาพที่ 1.12 โมเดลเชิงสาเหตุที่มีต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรง (validation) ของโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน
2. เพื่อศึกษารูปแบบอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. โมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความตรง
2. ภาระงานและลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลส่งผลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงานส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานผ่านลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล โดยภาระงานประกอบด้วยภาระงานทางกายภาพและอารมณ์ บรรยากาศในการทำงานประกอบด้วยความมีอิสระในงาน การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน ความยุติธรรมในงาน และลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลประกอบด้วย การมองโลกในแง่ดี ความมุ่งมั่นด้วยตนเอง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพและมีรายได้เป็นของตัวเองที่มีความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับสูงถึงระดับต่ำ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนและรัฐบาล ที่จบการศึกษาอย่างน้อยระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 390 คน ทั้งเพศชายและเพศหญิง ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Hair et al., (2006) โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณา คือ ใช้ผู้ตอบ 10 - 20 คน ต่อพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า 1 ตัว ดังนั้น ในโมเดลการวิจัยนี้มีพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า 26 ตัว ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยใช้อัตราส่วน 1 ต่อ 15 (แต่เนื่องจากผู้วิจัยแจกแบบสอบถามทั้งหมด 560 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนจากกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 523 ชุด ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้จึงมีจำนวน 523 คน)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ภาระงาน
2. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่
 - 2.1 ความมีอิสระในงาน
 - 2.2 การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน
 - 2.3 ความยุติธรรมในการทำงาน
3. ลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล ได้แก่
 - 3.1 การมองโลกในแง่ดี
 - 3.2 ความมุ่งมั่นด้วยตนเอง

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ การเปลี่ยนแปลงไปสู่สภาวะที่ไม่พึงพอใจจากการทำหน้าที่ปกติ ซึ่งสภาวะที่ไม่พึงพอใจนี้จะไม่พึงพอใจได้ทั้งตัวบุคคล และองค์การ ในงานวิจัยนี้วัดได้โดยใช้มาตรวัดที่ขออนุญาตแปลจากงานวิจัยของ Schaufeli, Leiter, Maslach และ Jackson (1996) ที่เป็นแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในรูปแบบ Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบ 7 ช่วงคะแนน ได้แก่ ไม่เคยรู้สึกเช่นนี้เลยเลย รู้สึกบ้างนาน ๆ ครั้ง รู้สึกบ้างแต่ไม่บ่อย รู้สึกค่อนข้างบ่อย รู้สึกบ่อย รู้สึกบ่อยมาก รู้สึกเช่นนี้ทุกวัน คะแนนต่ำหมายถึงมีความรู้สึกเหนื่อยหน่ายต่ำ คะแนนสูงหมายถึงมีความรู้สึกเหนื่อยหน่ายสูง ประกอบด้วย

1.1 ความรู้สึกอ่อนล้า คือ อาการที่บุคคลรู้สึกว่าเริ่มทำงานเกินบทบาทมากเกินไป และรู้สึกว่าทรัพยากรทางกายภาพ อารมณ์ และความคิดเริ่มหมดลงหรือมีไม่เพียงพอต่อความต้องการในการจัดการกับสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยอารมณ์ที่เหนื่อยอ่อนนี้จะรวมถึงความรู้สึกไม่พอใจและความตึงเครียดของความรู้สึกที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของงานได้ และสามารถย้อนกลับขึ้นมาใหม่ได้ในทุกวัน

1.2 ความเย็นชา คือ การที่บุคคลแสดงออกถึงการแบ่งแยก เพิกเฉย แข็งกระด้าง ไม่สนใจ มองในแง่ร้าย หรือไม่แยแสงานที่ทำในปกติและบุคคลที่อยู่ในสภาพแวดล้อมในงาน โดยปฏิบัติต่อคนเหล่านั้นในฐานะเป็นวัตถุอย่างหนึ่งมากกว่ามนุษย์คนหนึ่ง

1.3 ความมีประสิทธิผลในการทำงาน คือ ลักษณะของการประเมินพฤติกรรม การปฏิบัติงานของตนเอง และความคาดหวังในผลสำเร็จของงานไปในทางบวก ส่งผลทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าคุณมีความสามารถพอที่จะบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จในอาชีพทั้งในด้านอาชีพการงานและการปฏิสัมพันธ์กับคนบุคคลอื่น

2. ความต้องการของงาน คือ ภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายทางกายภาพ สังคม และองค์การในตำแหน่งที่ต้องใช้ความพยายามทางกาย ความคิด และจิตใจ ในการตอบสนองความต้องการ ซึ่งความพยายามนี้มีต้นทุนทางกายและจิตใจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

3. ภาระงานทางกายภาพ คือ งานที่พนักงานทำหรือรับผิดชอบในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพในระยะเวลาหนึ่ง ในงานวิจัยนี้วัดได้โดยใช้มาตรวัดที่ขออนุญาตแปลจากงานวิจัยของ Maslach และ Leiter (1997) มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบ 5 ช่วงคะแนน ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่อนข้างไม่เห็นด้วยบ้าง ไม่เห็นด้วยและเห็นด้วยพอ ๆ กัน (ตัดสินใจไม่ได้) ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง คะแนนต่ำหมายถึงมีภาระงานที่ทำทางกายภาพต่ำ คะแนนสูงหมายถึงภาระงานที่ทำทางกายภาพสูง

4. ภาระงานทางอารมณ์ คือ งานที่พนักงานต้องแสดงออกทางอารมณ์ทั้งในเชิงคุณภาพ (การแสดงอารมณ์ที่ตรงข้ามกับความรู้สึก) และเชิงปริมาณที่ทำในระยะเวลาหนึ่ง ในงานวิจัยนี้วัดได้โดยใช้มาตรวัดที่ปรับปรุงจากงานวิจัยของ Bakker และคณะ (2003) มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบ 5 ช่วงคะแนน ได้แก่ ไม่เคยเลย บางครั้ง บ่อย บ่อยมาก เป็นประจำและมาตรวัดที่ปรับปรุงจากงานวิจัยของ Zapf, Vogt, Seifert, Mertini, และ Isic (1999, อ้างถึงใน Xanthopoulou et al., 2007) มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบ 5 ช่วงคะแนน ได้แก่ นาน ๆ ครั้งหรือไม่เคยเลย ไม่บ่อย (1 ครั้งต่อสัปดาห์) บางครั้ง (1 ครั้งต่อวัน) บ่อย (หลายครั้งต่อวัน) บ่อยมาก (หลายครั้งต่อชั่วโมง) คะแนนต่ำหมายถึงมีภาระงานที่ทำทางอารมณ์ต่ำ คะแนนสูงหมายถึงภาระงานที่ทำทางอารมณ์สูง

5. ทรัพยากรในงาน คือ แหล่งทรัพยากรในด้านงานทั้งทางกายภาพ จิตใจ สังคม หรือองค์การ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย สามารถลดผลกระทบ

จากความต้องการของงานที่เกี่ยวกับจิตใจและกาย (เช่น ความอ่อนล้า) และสามารถกระตุ้นให้พนักงานเติบโตหรือพัฒนาขึ้นได้

6. บรรยากาศในการทำงาน คือ แหล่งทรัพยากรในด้านงานชนิดหนึ่งในด้านความมีอิสระในงาน การสนับสนุนทางสังคม และความยุติธรรมในการทำงาน ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย สามารถลดผลกระทบจากความต้องการของงานที่เกี่ยวกับจิตใจและกาย (เช่น ความอ่อนล้า) และสามารถกระตุ้นให้พนักงานเติบโตหรือพัฒนาขึ้นได้ ในงานวิจัยนี้ประกอบด้วยตัวแปร 3 ตัว คือ

6.1 ความมีอิสระในงาน คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถในการควบคุมกระบวนการทำงานในงานใดงานหนึ่งได้อย่างมีอิสระทั้งความคิด การตัดสินใจ สั่งการ และปราศจากอิทธิพลของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในงาน ในงานวิจัยนี้วัดได้โดยใช้มาตรวัดที่ขออนุญาตแปลจากงานวิจัยของ Maslach และ Leiter (1997) มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบ 5 ช่วงคะแนน ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่อนข้างไม่เห็นด้วยบ้าง ไม่เห็นด้วยและเห็นด้วยพอ ๆ กัน (ตัดสินใจไม่ได้) ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง คะแนนต่ำหมายถึงมีอิสระในงานสูง คะแนนสูงหมายถึงมีอิสระในงานต่ำ

6.2 การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน คือ ลักษณะข้อมูลที่คนได้รับแล้วทำให้คน ๆ นั้นมีความเชื่อว่าตนได้รับการดูแลเอาใจใส่ด้วยความรัก ได้รับการยกย่องนับถือ ได้รับการปฏิบัติอย่างมีคุณค่า และมีส่วนร่วมในการสื่อสารและมีพันธะสัญญาร่วมกันในการทำงาน ในงานวิจัยนี้วัดได้โดยใช้มาตรวัดที่ปรับปรุงจากงานวิจัยของ Baruch-Feldman และ Schwartz (2002) มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบ 4 ช่วงคะแนน ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างมาก ไม่เห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างมาก คะแนนต่ำหมายถึงได้รับการสนับสนุนทางสังคมต่ำ คะแนนสูงหมายถึงได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูง

6.3 ความยุติธรรมในการทำงาน คือ การรับรู้ของพนักงานถึงการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมหรือเสมอภาคกันในที่ทำงาน ไม่มีการลำเอียง เลือกปฏิบัติหรือมีการเล่นพรรคเล่นพวก รวมถึงการตัดสินใจหรือแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ งานที่ได้รับมอบหมาย การให้รางวัลและการลงโทษว่าเป็นไปอย่างเสมอภาคกัน เช่นไม่เมินเฉยต่อความคิด การตัดสินใจ หรือเลือกปฏิบัติ เพราะมีบางคนไม่ชอบในบางสิ่งบางอย่างของตัวพนักงาน ในงานวิจัยนี้วัดได้โดยใช้มาตรวัดที่ขออนุญาตแปลจากงานวิจัยของ Maslach และ Leiter (1997) มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบ 5 ช่วงคะแนน ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่อนข้างไม่เห็นด้วยบ้าง ไม่เห็นด้วยและเห็นด้วยพอ ๆ กัน (ตัดสินใจไม่ได้) ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง คะแนนต่ำหมายถึงมีความยุติธรรมในงานสูง คะแนนสูงหมายถึงมีความยุติธรรมในงานต่ำ

7. ลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล คือ ลักษณะโดยรวมของแต่ละบุคคลที่เป็นลักษณะเฉพาะ ซึ่งแต่ละบุคคลมีลักษณะเฉพาะที่ต่างกันไป ทั้งลักษณะภายนอกที่ปรากฏและลักษณะภายในที่ตนเองรับรู้ ทำให้บุคคลแต่ละคนตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์เดียวกันแตกต่างกันไป ในงานวิจัยนี้ประกอบด้วย 2 ตัวแปรคือ การมองโลกในแง่ดี และความมุ่งมั่นด้วยตนเอง

7.1 การมองโลกในแง่ดี คือ ลักษณะของบุคคลที่คาดหวังในผลลัพธ์หรือเป้าหมายในอนาคตว่าต้องมีสิ่งที่ดีๆเกิดขึ้น ในงานวิจัยนี้วัดได้โดยใช้มาตรวัดของ ทรวงเกียรติ ลันหลาม ที่แปลจากงานวิจัยของ Scheier, Carver, และ Bridges (1994) มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบ 5 ช่วงคะแนน ได้แก่ ไม่ตรงเลย ค่อนข้างไม่ตรง ตรง และไม่ตรงพอ ๆ กัน ค่อนข้างตรง ตรงที่สุด คะแนนต่ำหมายถึงเป็นคนมองโลกในแง่ดีต่ำ คะแนนสูงหมายถึงเป็นคนมองโลกในแง่ดีสูง

7.2 ความมุ่งมั่นด้วยตนเอง คือ ความรู้สึกที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งรู้สึกว่าได้เลือก ได้เริ่มต้นเอง ควบคุมกิจกรรมบางอย่างด้วยตนเอง หรือลักษณะการเลือกทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยมีความตั้งใจ ในงานวิจัยนี้วัดได้โดยใช้มาตรวัดที่ปรับปรุงจากงานวิจัยของ Blais, Lachance, Briere, Riddle, และ Vallerand (1993, อ้างถึงใน Fernet, Guay และ Senecal, 2004) มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบ 7 ช่วงคะแนน ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างมาก ไม่เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย สองข้างพอ ๆ กัน เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง และเห็นด้วยอย่างมาก คะแนนต่ำหมายถึงมีความมุ่งมั่นด้วยตนเองต่ำ คะแนนสูงหมายถึงมีความมุ่งมั่นด้วยตนเองสูง

ศูนย์บริหารทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการองค์การ เพื่อใช้ในการวางแผนการลดและป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน
2. ใช้เป็นแนวทางในการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานให้กับพนักงาน
3. เป็นแนวทางให้องค์การต่างๆมีการวางแผนส่งเสริมลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลที่ดี และช่วยลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาพัฒนาและตรวจสอบความตรง (Validation) ของโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน และเพื่อศึกษารูปแบบอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพและมีรายได้เป็นของตัวเองที่มีความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับสูงและระดับต่ำ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ บุคคลทั่วไปที่ประกอบอาชีพและมีรายได้เป็นของตัวเอง ที่จบการศึกษาอย่างน้อยระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 390 คน ทั้งเพศชายและเพศหญิง ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Hair et al., (2006) ซึ่งเสนอว่า การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น สามารถใช้เกณฑ์ได้หลายเกณฑ์ที่ไม่มีกำหนดตายตัว เกณฑ์หนึ่งที่ใช้ในการพิจารณา คือ ขนาดของโมเดล โดยทั่วไปมักใช้ผู้ตอบ 10 - 20 คน ต่อพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า 1 ตัว เนื่องจากโมเดลการวิจัยนี้มีพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า 26 ตัว ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยใช้อัตราส่วน 1 ต่อ 15 (แต่เนื่องจากผู้วิจัยแจกแบบสอบถามทั้งหมด 560 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนจากกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 523 ชุด ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้จึงมีจำนวน 523 คน)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แปลจากมาตรวัดของ Schaufeli, Leiter, Maslach และ Jackson (1996)
2. มาตรวัดภาระงานทางกายภาพ แปลจากมาตรวัดของ Maslach และ Leiter (1997)
3. มาตรวัดภาระงานทางอารมณ์ แปลจากมาตรวัดของ Bakker และคณะ (2003) และ Zapf และคณะ (1999)

4. มาตรการวัดความมีอิสระในงาน แปลจากมาตรวัดของ Maslach และ Leiter (1997)
5. มาตรการวัดการสนับสนุนทางสังคม ปรับปรุงจากมาตรวัดของ Baruch-Feldman และ Schwartz (2002)
6. มาตรการวัดความยุติธรรม แปลจากมาตรวัดของ Maslach และ Leiter (1997)
7. มาตรการวัดการมองโลกในแง่ดี ใช้มาตรวัดของ ทรงเกียรติ ล้นหลาม (2550) ที่แปลจากงานวิจัยของ Scheier, Carver, และ Bridges (1994)
8. มาตรการวัดความมุ่งมั่นด้วยตนเอง ปรับปรุงจากมาตรวัดของ Blais และคณะ (1993)

การพัฒนาเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. มาตรการวัดความเหนื่อยหน่าย

มาตรการวัดความเหนื่อยหน่ายของ Schaufeli, Leiter, Maslach และ Jackson (1996) มีข้อกระทงทั้งหมด 11 ข้อ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้สึกอ่อนล้าจำนวน 5 ข้อ ความเป็นชาจำนวน 5 ข้อ และความมีประสิทธิภาพในการทำงานจำนวน 6 ข้อ ผู้วิจัยได้ขออนุญาตแปลมาตรการวัดความเหนื่อยหน่าย (MBI-GS) มาตรการวัดความเหนื่อยหน่ายมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบ 7 ช่วงคะแนน ได้แก่ ไม่เคยรู้สึกเช่นนี้เลยเลย รู้สึกบ้างนาน ๆ ครั้ง รู้สึกบ้างแต่ไม่บ่อย รู้สึกค่อนข้างบ่อย รู้สึกบ่อย รู้สึกบ่อยมาก รู้สึกเช่นนี้ทุกวัน (ดูในภาคผนวก ข. ตารางที่ ข1 และข2)

1.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

1.1.1 ผู้วิจัยขออนุญาตใช้มาตรวัดและแปลมาตรวัดเป็นภาษาไทย จากเจ้าของมาตรวัด ทาง E-mail: michael.leiter@acadiau.ca; maslach@berkeley.edu เมื่อเจ้าของมาตรวัดมีเจตตายนุญาตให้นำไปใช้ โดยให้ดาวโหลดสัญญาการขอใช้มาตรวัดจาก <http://cord.acadiau.ca/research.html> (ดูในภาคผนวก ค.) จากนั้นผู้วิจัยจึงนำมาแปลเป็นภาษาไทยด้วยตนเอง (ดูในภาคผนวก ค.)

1.1.2 ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและพิจารณาว่าข้อคำถามแต่ละข้อแปลเป็นภาษาไทยได้ถูกต้องหรือไม่ และมีความเกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายหรือไม่ หลังจากนั้นจึงปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

1.1.3 ทำการแปลกลับ (Back translation) แปลมาตรวจวัดจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ โดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษที่สามารถใช้ภาษาไทยและเป็นผู้ที่ไม่เคยเห็นต้นฉบับภาษาอังกฤษของแบบวัดมาก่อนเป็นผู้แปลกลับเป็นภาษาอังกฤษ

1.1.4 นำมาตรวจวัดทั้งสองฉบับ ได้แก่ ฉบับภาษาอังกฤษต้นฉบับและฉบับที่ถูกแปลกลับเป็นภาษาอังกฤษ ส่งกลับไปให้เจ้าของมาตรวจวัดทำการตรวจสอบและเปรียบเทียบความหมายของแบบวัดทั้งสองฉบับ ผลการตรวจสอบพบว่าข้อกระทงมีความหมายไม่แตกต่างกัน

1.1.5 นำมาตรวจวัดความเหนื่อยหน่ายที่แปลไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 20 คน พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง 15 คน และลูกจ้างประจำของรัฐบาลจำนวน 15 คน รวมตัวอย่างในขั้นทดลองใช้ทั้งหมด 50 คนและคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตร (CITC) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และค่า α โดยทำการวิเคราะห์แยกกันในแต่ละองค์ประกอบ ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1.1.5.1 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในองค์ประกอบด้านความรู้สึกอ่อนล้า 5 ข้อ โดยเทียบกับค่า r วิกฤติของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 [$r(48) = .240, \alpha = .05$ (หนึ่งหาง)] ข้อกระทงใดที่มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรต่ำกว่า r วิกฤติจะถูกคัดออก ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้นจำนวน 5 ข้อ และเมื่อวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา .832

1.1.5.2 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในองค์ประกอบด้านความเย็นชา 5 ข้อ โดยเทียบกับค่า r วิกฤติของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 [$r(48) = .240, \alpha = .05$ (หนึ่งหาง)] ข้อกระทงใดที่มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรต่ำกว่า r วิกฤติจะถูกคัดออก ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้นจำนวน 5 ข้อ และเมื่อวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา .901

1.1.5.3 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในองค์ประกอบด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงาน 6 ข้อ โดยเทียบกับค่า r วิกฤติของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 [$r(48) = .240$, $\alpha = .05$ (หนึ่งหาง)] ข้อกระทงใดที่มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรต่ำกว่า r วิกฤติจะถูกคัดออก ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้นจำนวน 6 ข้อ และเมื่อวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา .839

2. มาตรวัดภาระงานทางกายภาพ

มาตรวัดภาระงานทางกายภาพของ Maslach และ Leiter (1997) ผู้วิจัยได้ขออนุญาตแปลมาตรวัดภาระงานทางกายภาพ มาตรวัดภาระงานทางกายภาพมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบ 5 ช่วงคะแนน ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่อนข้างไม่เห็นด้วยบ้าง ไม่เห็นด้วยและเห็นด้วยพอ ๆ กัน (ตัดสินใจไม่ได้) ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีข้อกระทงทั้งหมด 6 ข้อเป็นข้อกระทงทางบวก 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 3, 5, 6 และข้อกระทงทางลบ 2 ข้อ ได้แก่ 2, 4 (ดูในภาคผนวก ข. ตารางที่ ข3 และข4)

2.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

2.1.1 ผู้วิจัยขออนุญาตใช้มาตรวัดและแปลมาตรวัดเป็นภาษาไทย จากเจ้าของมาตรวัดทาง E-mail: michael.leiter@acadiau.ca; maslach@berkeley.edu เมื่อเจ้าของมาตรวัดมีเจตหมายอนุญาตให้นำไปใช้ โดยให้ดาวโหลดสัญญาการขอใช้มาตร จาก <http://cord.acadiau.ca/research.html> (ดูในภาคผนวก ค.) จากนั้นผู้วิจัยจึงนำมาแปลเป็นภาษาไทยด้วยตนเอง (ดูในภาคผนวก ค.)

2.1.2 ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและพิจารณาว่าข้อคำถามแต่ละข้อแปลเป็นภาษาไทยได้ถูกต้องหรือไม่ และมีความเกี่ยวข้องกับภาระงานทางกายภาพหรือไม่ หลังจากนั้นจึงปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.1.3 ทำการแปลกลับ (Back translation) แปลมาตรวัดจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ โดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษที่สามารถใช้ภาษาไทยและเป็นผู้ที่ไม่เคยเห็นต้นฉบับภาษาอังกฤษของแบบวัดมาก่อนเป็นผู้แปลกลับเป็นภาษาอังกฤษ

2.1.4 นำมาตรวัดทั้งสองฉบับ ได้แก่ ฉบับภาษาอังกฤษต้นฉบับและฉบับที่ถูกแปลกลับเป็นภาษาอังกฤษ ส่งกลับไปให้เจ้าของมาตรวัดทำการตรวจสอบและเปรียบเทียบความหมายของแบบวัดทั้งสองฉบับ ผลการตรวจสอบพบว่าข้อกระทงมีความหมายไม่แตกต่างกัน

2.1.5 นำมาตรวัดภาระงานทางกายภาพที่แปลไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 20 คน พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง 15 คน และลูกจ้างประจำของรัฐบาลจำนวน 15 คน รวมตัวอย่างในขั้นทดลองใช้ทั้งหมด 50 คนและคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร (CITC) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และค่า α ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

2.1.5.1 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด 6 ข้อ โดยเทียบกับค่า r วิกฤติของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 [$r(48) = .240, \alpha = .05$ (หนึ่งหาง)] ข้อกระทงใดที่มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรต่ำกว่า r วิกฤติจึงถูกคัดออก ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้นจำนวน 6 ข้อ และเมื่อวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา .803

3. มาตรวัดภาระงานทางอารมณ์

มาตรวัดภาระงานทางอารมณ์ประกอบด้วยมาตรวัดความต้องการของอารมณ์ในการทำงานของ Bakker และคณะ (2003) มีข้อกระทงจำนวน 6 ข้อเป็นข้อกระทงทางบวกทั้งหมด และมาตรวัดความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ในการทำงานของ Zapf, Vogt, Seifert, Mertini, และ Isic (1999) มีข้อกระทงจำนวน 5 ข้อเป็นข้อกระทงทางบวกทั้งหมด ดังนั้นมาตรวัดภาระงานทางอารมณ์มีข้อกระทงทั้งหมด 11 ข้อ ผู้วิจัยขออนุญาตแปลและปรับปรุงมาตรวัดทั้ง 2 มาตรวัดความต้องการของอารมณ์ในการทำงานมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบ 5 ช่วงคะแนน ได้แก่

ไม่เคยเลย บางครั้ง บ่อย บ่อยมาก เป็นประจำ และมาตรวัดความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ในการทำงานมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบ 5 ช่วงคะแนน ได้แก่ นาน ๆ ครั้งหรือไม่เคยเลย ไม่บ่อย (1 ครั้งต่อสัปดาห์) บางครั้ง (1 ครั้งต่อวัน) บ่อย (หลายครั้งต่อวัน) บ่อยมาก (หลายครั้งต่อชั่วโมง) (ดูในภาคผนวก ข. ตารางที่ ข5 ข6 และข7)

3.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

3.1.1 ผู้วิจัยขออนุญาตใช้มาตรวัดและแปลมาตรวัดเป็นภาษาไทย จากเจ้าของมาตรวัดความต้องการของอารมณ์ในการทำงานทาง E-mail: xanthopoulou@fsw.eur.nl และมาตรวัดความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ในการทำงานทาง E-mail: d.zapf@psych.uni-frankfurt.de เมื่อเจ้าของมาตรวัดมีเจตนาขออนุญาตให้นำไปใช้ ผู้วิจัยจึงนำมาแปลเป็นภาษาไทยด้วยตนเอง (ดูในภาคผนวก ค.)

3.1.2 ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบและพิจารณาว่าข้อคำถามแต่ละข้อแปลเป็นภาษาไทยได้ถูกต้องหรือไม่ และมีความเกี่ยวข้องกับภาระงานทางกายภาพหรือไม่ หลังจากนั้นจึงปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

3.1.3 นำมาตรวัดที่แปลไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 20 คน พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง 15 คน และลูกจ้างประจำของรัฐบาลจำนวน 15 คน รวมตัวอย่างในขั้นทดลองใช้ทั้งหมด 50 คนและคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร (CITC) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และค่า α ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

3.1.3.1 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัดความต้องการของอารมณ์ในการทำงาน 6 ข้อ โดยเทียบกับค่า r วิกฤติของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 [$r(48) = .240$, $\alpha = .05$ (หนึ่งทาง)] ข้อกระทงใดที่มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรต่ำกว่า r วิกฤติจึงถูกคัดออก ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้นจำนวน 6 ข้อ และเมื่อวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา .863 แต่เนื่องจากผู้วิจัยต้องการดัดแปลงให้มาตรวัดนี้อยู่ในรูปแบบที่ย่อ (Short Version) จึงได้คัดข้อกระทงจากเนื้อหาในมาตรวัด โดยคัดข้อกระทงที่มีเนื้อหา

ซ้ำซ้อนและมีค่า CITC ต่ำออกจนเหลือข้อกระทงที่นำไปใช้จำนวน 4 ข้อได้แก่ ข้อ 1, 3, 4, 5 จากนั้นนำข้อกระทงที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอีกครั้ง โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา .810

3.1.3.2 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัดความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ในการทำงาน 5 ข้อ โดยเทียบกับค่า r วิกฤติของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 [$r(48) = .240$, $\alpha = .05$ (หนึ่งทาง)] ข้อกระทงใดที่มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรต่ำกว่า r วิกฤติจึงถูกคัดออก ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้นจำนวน 5 ข้อ และเมื่อวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา .879 แต่เนื่องจากผู้วิจัยต้องการดัดแปลงให้มาตรวัดนี้อยู่ในรูปแบบที่ย่อ (Short Version) จึงได้คัดข้อกระทงจากเนื้อหาในมาตรวัด โดยคัดข้อกระทงที่มีเนื้อหาซ้ำซ้อนและมีค่า CITC ต่ำออกจนเหลือข้อกระทงที่นำไปใช้จำนวน 4 ข้อได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4 จากนั้นนำข้อกระทงที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอีกครั้ง โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา .913

4. มาตรวัดความมีอิสระในงาน

มาตรวัดความมีอิสระในงานของ Maslach และ Leiter (1997) ผู้วิจัยได้ขออนุญาตแปลมาตรวัดความมีอิสระในงาน มาตรวัดความมีอิสระในงานมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบ 5 ช่วงคะแนน ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่อนข้างไม่เห็นด้วยบ้าง ไม่เห็นด้วยและเห็นด้วยพอ ๆ กัน (ตัดสินใจไม่ได้) ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีข้อกระทงทั้งหมด 3 ข้อเป็นข้อกระทงทางบวกทั้งหมด (ดูในภาคผนวก ข. ตารางที่ ข8 และข9)

4.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

4.1.1 ผู้วิจัยขออนุญาตใช้มาตรวัดและแปลมาตรวัดเป็นภาษาไทย จากเจ้าของมาตรวัดทาง E-mail: michael.leiter@acadiu.ca; maslach@berkeley.edu เมื่อเจ้าของมาตรวัดมีเจตนาขออนุญาตให้นำไปใช้ โดยให้ดาวโหลดสัญญาการขอใช้มาตรจาก <http://cord.acadiu.ca/research.html> (ดูในภาคผนวก ค.) จากนั้นผู้วิจัยจึงนำมาแปลเป็นภาษาไทยด้วยตนเอง (ดูในภาคผนวก ค.)

4.1.2 ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบและพิจารณาว่าข้อคำถามแต่ละข้อแปลเป็นภาษาไทยได้ถูกต้องหรือไม่ และมีความเกี่ยวข้องกับภาระงานทางกายภาพหรือไม่ หลังจากนั้นจึงปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

4.1.3 ทำการแปลกลับ (Back translation) แปลมาตรวัดจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ โดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษที่สามารถใช้ภาษาไทยและเป็นผู้ที่ไม่เคยเห็นต้นฉบับภาษาอังกฤษของแบบวัดมาก่อนเป็นผู้แปลกลับเป็นภาษาอังกฤษ

4.1.4 นำมาตรวัดทั้งสองฉบับ ได้แก่ ฉบับภาษาอังกฤษต้นฉบับและฉบับที่ถูกละกลับเป็นภาษาอังกฤษ ส่งกลับไปให้เจ้าของมาตรวัดทำการตรวจสอบและเปรียบเทียบความหมายของแบบวัดทั้งสองฉบับ ผลการตรวจสอบพบว่าข้อกระทงมีความหมายไม่แตกต่างกัน

4.1.5 นำมาตรวัดความมีอิสระในงานที่แปลไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 20 คน พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง 15 คน และลูกจ้างประจำของรัฐบาลจำนวน 15 คน รวมตัวอย่างในขั้นทดลองใช้ทั้งหมด 50 คนและคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร (CITC) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และค่า α ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

4.1.5.1 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด 3 ข้อ โดยเทียบกับค่า r วิกฤติของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 [$r(48) = .240, \alpha = .05$ (หนึ่งหาง)] ข้อกระทงใดที่มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรต่ำกว่า r วิกฤติจึงถูกคัดออก ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้นจำนวน 3 ข้อ และเมื่อวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา .767

5. มาตรวัดการสนับสนุนทางสังคม

มาตรวัดการสนับสนุนทางสังคมของ Baruch-Feldman และ Schwartz (2002) มีข้อกระทงทั้งหมด 21 ข้อ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว 4 ข้อ การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจำนวน 7 ข้อ และการสนับสนุนจากหัวหน้างานจำนวน 10 ข้อ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจเฉพาะแหล่งสนับสนุนจากในงานเท่านั้น ดังนั้นมาตรวัดการสนับสนุนทางสังคมที่ใช้ในครั้งนี้จะประกอบด้วย 2 องค์ประกอบเพียงเท่านั้น คือ การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาตรวัดการสนับสนุนทางสังคม มาตรวัดการสนับสนุนทางสังคมมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบ 4 ช่วงคะแนน ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างมาก ไม่เห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างมาก องค์ประกอบด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีข้อกระทง 7 ข้อเป็นข้อกระทงทางบวก 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 6 ข้อกระทงทางลบ 1 ข้อ ได้แก่ ข้อ 7 และองค์ประกอบด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีข้อกระทง 10 ข้อเป็นข้อกระทงทางบวก 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16 ข้อกระทงทางลบ 2 ข้อ ได้แก่ ข้อ 15, 17 (ดูในภาคผนวก ข. ตารางที่ ข10 และข11)

5.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

5.1.1 ผู้วิจัยปรับปรุงมาตรวัดการสนับสนุนทางสังคมของ Baruch-Feldman และ Schwartz (2002) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ภายใต้การแนะนำและตรวจสอบความถูกต้องทางภาษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา

5.1.2 ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและพิจารณาว่าข้อคำถามแต่ละข้อแปลเป็นภาษาไทยได้ถูกต้องหรือไม่ และมีความเกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายหรือไม่ หลังจากนั้นจึงปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

5.1.3 นำมาตรวัดการสนับสนุนทางสังคมที่แปลไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 20 คน พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง 15 คน และลูกจ้างประจำของรัฐบาลจำนวน 15 คน รวมตัวอย่างในขั้นทดลองใช้ทั้งหมด 50 คนและคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร (CITC) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และค่า α โดยทำการวิเคราะห์แยกกันในแต่ละองค์ประกอบ ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

5.1.3.1 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในองค์ประกอบด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน 7 ข้อ โดยเทียบกับค่า r วิฤติของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 [$r(48) = .240$, $\alpha = .05$ (หนึ่งหาง)] ข้อกระทงใดที่มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรต่ำกว่า r วิฤติจึงถูกคัดออก ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้นจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5 และเมื่อวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา .788 แต่เนื่องจากผู้วิจัยต้องการดัดแปลงให้มาตรวัดนี้อยู่ในรูปแบบที่ย่อ (Short Version) จึงได้คัดข้อกระทงจากเนื้อหาในมาตรวัด โดยคัดข้อกระทงที่มีเนื้อหาซ้ำซ้อนและมีค่า CITC ต่ำออกจนเหลือข้อกระทงที่นำไปใช้จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4 จากนั้นนำข้อกระทงที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอีกครั้ง โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา .834

5.1.3.2 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในองค์ประกอบด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน 10 ข้อ โดยเทียบกับค่า r วิฤติของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 [$r(48) = .240$, $\alpha = .05$ (หนึ่งหาง)] ข้อกระทงใดที่มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรต่ำกว่า r วิฤติจึงถูกคัดออก ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้นจำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ข้อ 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 และเมื่อวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา .868 แต่เนื่องจากผู้วิจัยต้องการดัดแปลงให้มาตรวัดนี้อยู่ในรูปแบบที่ย่อ (Short Version) จึงได้คัดข้อกระทงจากเนื้อหาในมาตรวัด โดยคัดข้อกระทงที่มีเนื้อหาซ้ำซ้อนและมีค่า CITC ต่ำออกจนเหลือข้อกระทงที่นำไปใช้จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 8, 9, 10, 11 จากนั้นนำข้อกระทงที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอีกครั้ง โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา .891

6. มาตรวัดความความยุติธรรมในการทำงาน

มาตรวัดความยุติธรรมในการทำงานของ Maslach และ Leiter (1997) ผู้วิจัยได้ขออนุญาตแปลมาตรวัดความยุติธรรมในการทำงาน มาตรวัดความยุติธรรมในการทำงานมีลักษณะ

เป็นมาตรประมาณค่าแบบ 5 ช่วงคะแนน ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่อนข้างไม่เห็นด้วยบ้าง ไม่เห็นด้วยและเห็นด้วยพอ ๆ กัน (ตัดสินใจไม่ได้) ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีข้อกระทงทั้งหมด 6 ข้อเป็นข้อกระทงทางบวก 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 4, 5 เป็นข้อกระทงทางลบ 2 ข้อ ได้แก่ ข้อ 3, 6 (ดูในภาคผนวก ข. ตารางที่ ข12 และข13)

6.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

6.1.1 ผู้วิจัยขออนุญาตใช้มาตรวัดและแปลมาตรวัดเป็นภาษาไทย จากเจ้าของมาตรวัดทาง E-mail: michael.leiter@acadiau.ca; maslach@berkeley.edu เมื่อเจ้าของมาตรวัดมีเจตหมายอนุญาตให้นำไปใช้ โดยให้ดาวโหลดสัญญาการขอใช้มาตรจาก <http://cord.acadiau.ca/research.html> (ดูในภาคผนวก ค.) จากนั้นผู้วิจัยจึงนำมาแปลเป็นภาษาไทยด้วยตนเอง (ดูในภาคผนวก ค.)

6.1.2 ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและพิจารณาว่าข้อคำถามแต่ละข้อแปลเป็นภาษาไทยได้ถูกต้องหรือไม่ และมีความเกี่ยวข้องกับภาระงานทางกายภาพหรือไม่ หลังจากนั้นจึงปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

6.1.3 ทำการแปลกลับ (Back translation) แปลมาตรวัดจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ โดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษที่สามารถใช้ภาษาไทยและเป็นผู้ที่ไม่เคยเห็นต้นฉบับภาษาอังกฤษของแบบวัดมาก่อนเป็นผู้แปลกลับเป็นภาษาอังกฤษ

6.1.4 นำมาตรวัดทั้งสองฉบับ ได้แก่ ฉบับภาษาอังกฤษต้นฉบับและฉบับที่ถูกแปลกลับเป็นภาษาอังกฤษ ส่งกลับไปให้เจ้าของมาตรวัดทำการตรวจสอบและเปรียบเทียบความหมายของแบบวัดทั้งสองฉบับ ผลการตรวจสอบพบว่าข้อกระทงมีความหมายไม่แตกต่างกัน

6.1.5 นำมาตรวัดความยุติธรรมในการทำงานที่แปลไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 20 คน พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง 15 คน และลูกจ้างประจำของรัฐบาลจำนวน 15 คน รวมตัวอย่างในขั้นทดลองใช้ทั้งหมด 50 คนและคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร (CITC) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และค่า α ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

6.1.5.1 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด 6 ข้อ โดยเทียบกับค่า r วิกฤติของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 [$r(48) = .240$, $\alpha = .05$ (หนึ่งหาง)] ข้อกระทงใดที่มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรต่ำกว่า r วิกฤติจึงถูกคัดออก ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้นจำนวน 6 ข้อ และเมื่อวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา .822

7. มาตรวัดการมองโลกในแง่ดี

มาตรวัดการมองโลกในแง่ดีผู้วิจัยได้ขออนุญาตใช้มาตรของ ทรงเกียรติ ล้นหลาม (2550) ที่แปลมาจาก Scheier, Carver, และ Bridges (1994) มีข้อกระทงทั้งหมด 10 ข้อ ประกอบด้วยข้อกระทงทางบวก 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 2, 4, 6 และข้อกระทงทางลบ 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 3, 5 และข้อกระทงลวง (Filler Items) อีก 4 ข้อ ซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ตัดข้อกระทงลวงออก เพื่อให้มาตรวัดมีความกระชับมากขึ้น ทรงเกียรติ ล้นหลาม (2550) ได้ทำการตรวจสอบคุณภาพมาตรวัดที่แปลมาจาก Scheier, Carver, และ Bridges (1994) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตจำนวน 81 คน และรายงานค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายใน (Cronbach alpha) ของมาตรวัดเท่ากับ .70 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (CITC) มีค่าอยู่ระหว่าง .39 - .46 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 มาตรวัดการมองโลกในแง่ดีมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบ 5 ช่วงคะแนน ได้แก่ ไม่ตรงเลย ค่อนข้างไม่ตรง ตรงและไม่ตรงพอ ๆ กัน ค่อนข้างตรง ตรงที่สุด (ดูในภาคผนวก ข. ตารางที่ ข14 และข15)

7.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

7.1.1 ผู้วิจัยได้ขออนุญาตนำมาตราของทรงเกียรติ ล้นหลาม (2550) ที่แปลมาตรวัดการมองโลกในแง่ดีมาจาก Scheier, Carver, และ Bridges (1994) มาใช้

7.1.2 ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและพิจารณาว่าข้อคำถามแต่ละข้อแปลเป็นภาษาไทยได้ถูกต้องหรือไม่ และมีความเกี่ยวข้องกับภาระงานทางกายภาพหรือไม่ หลังจากนั้นจึงปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

7.1.3 นำมาตรวจวัดการมองโลกในแง่ดีที่แปลไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 20 คน พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง 15 คน และลูกจ้างประจำของรัฐบาลจำนวน 15 คน รวมตัวอย่างในขั้นทดลองใช้ทั้งหมด 50 คนและคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร (CITC) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และค่า α ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

7.1.3.1 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด 6 ข้อ โดยเทียบกับค่า r วิกฤติของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 [$r(48) = .240, \alpha = .05$ (หนึ่งหาง)] ข้อกระทงใดที่มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรต่ำกว่า r วิกฤติจึงถูกคัดออกได้ ข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้นจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5 และเมื่อวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา .708 แต่เนื่องจากผู้วิจัยต้องการดัดแปลงให้มาตรวัดนี้อยู่ในรูปแบบที่ย่อ (Short Version) จึงได้คัดข้อกระทงจากเนื้อหาในมาตรวัด โดยคัดข้อกระทงที่มีเนื้อหาซ้ำซ้อนและมีค่า CITC ต่ำออกจนเหลือข้อกระทงที่นำไปใช้จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4 จากนั้นนำข้อกระทงที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอีกครั้ง โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา .746

8. มาตรวัดความมุ่งมั่นด้วยตนเอง

มาตรวัดความมุ่งมั่นด้วยตนเองผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงและดัดแปลงจากมาตรวัดของ Blais, Lachance, Brie're, Riddle, และ Vallerand (1993 อ้างถึงใน Fernet, Guay และ Senecal, 2004) โดยมีข้อกระทงที่ปรับปรุงและดัดแปลงทั้งหมด 24 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวกทั้งหมด ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบของแรงจูงใจ โดยองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบแรกเป็นการประเมินแรงจูงใจภายใน ได้แก่ ข้อ 1-8 องค์ประกอบ 3 องค์ประกอบต่อมาเป็นการประเมินแรงจูงใจภายนอก ได้แก่ ข้อ 9-20 และลักษณะสุดท้ายเป็นการประเมินการหมดแรงจูงใจ ได้แก่ ข้อ 21-24 แต่ละองค์ประกอบมี 4 ข้อ มาตรวัดความมุ่งมั่นด้วยตนเองมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบ 7 ช่วงคะแนน ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างมาก ไม่เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย สอง

ข้างพอ ๆ กัน เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง และเห็นด้วยอย่างมาก (ดูในภาคผนวก ข. ตารางที่ ข16 และข17)

8.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

8.1.1 ผู้วิจัยปรับปรุงมาตรวัดความมุ่งมั่นด้วยตนเองของ Blais, Lachance, Brie're, Riddle, และ Vallerand (1993 อ้างถึงใน Fernet, Guay และ Senecal, 2004) และสร้างข้อกระทงเพิ่มเติม ภายใต้การแนะนำและตรวจสอบความถูกต้องทางภาษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา

8.1.2 ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบและพิจารณาว่าข้อคำถามแต่ละข้อแปลเป็นภาษาไทยได้ถูกต้องหรือไม่ และมีความเกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายหรือไม่ หลังจากนั้นจึงปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

8.1.3 นำมาตรวัดความมุ่งมั่นด้วยตนเองไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 20 คน พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง 15 คน และลูกจ้างประจำของรัฐบาลจำนวน 15 คน รวมตัวอย่างในขั้นทดลองใช้ทั้งหมด 50 คนและคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร (CITC) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และค่า α โดยทำการวิเคราะห์แยกกันในแต่ละองค์ประกอบ ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

8.1.3.1 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในองค์ประกอบด้านแรงจูงใจภายใน: แรงจูงใจใฝ่ความสำเร็จ 4 ข้อ โดยเทียบกับค่า r วิฤติของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 [$r(48) = .240, \alpha = .05$ (หนึ่งหาง)] ข้อกระทงใดที่มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรต่ำกว่า r วิฤติจึงถูกคัดออก ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้นจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4 และเมื่อวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา .914 แต่เนื่องจากผู้วิจัยต้องการดัดแปลงให้มาตรวัดนี้อยู่ในรูปแบบที่ย่อ (Short Version) จึงได้คัดข้อกระทงจากเนื้อหาในมาตรวัด โดยคัดข้อกระทงที่มีเนื้อหาซ้ำซ้อนและมีค่า CITC ต่ำออกจนเหลือข้อกระทงที่นำไปใช้

จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3 จากนั้นนำข้อกระทงที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอีกครั้ง โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา .932

8.1.3.2 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในองค์ประกอบด้านแรงจูงใจภายใน: แรงจูงใจใฝ่ความสำเร็จ 4 ข้อ โดยเทียบกับค่า r วิฤติของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 [$r(48) = .240$, $\alpha = .05$ (หนึ่งทาง)] ข้อกระทงใดที่มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตราต่ำกว่า r วิฤติจึงถูกคัดออก ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้นจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 5, 6, 7, 8 และเมื่อวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา .904 แต่เนื่องจากผู้วิจัยต้องการดัดแปลงให้มาตรวัดนี้อยู่ในรูปแบบที่ย่อ (Short Version) จึงได้คัดข้อกระทงจากเนื้อหาในมาตรวัด โดยคัดข้อกระทงที่มีเนื้อหาซ้ำซ้อนและมีค่า CITC ต่ำออกจนเหลือข้อกระทงที่นำไปใช้จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 5, 6, 7 จากนั้นนำข้อกระทงที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอีกครั้ง โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา .932

8.1.3.3 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในองค์ประกอบด้านแรงจูงใจภายนอก: identified regulation 4 ข้อ โดยเทียบกับค่า r วิฤติของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 [$r(48) = .240$, $\alpha = .05$ (หนึ่งทาง)] ข้อกระทงใดที่มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตราต่ำกว่า r วิฤติจึงถูกคัดออก ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้นจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 9, 10, 11, 12 และเมื่อวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา .766 แต่เนื่องจากผู้วิจัยต้องการดัดแปลงให้มาตรวัดนี้อยู่ในรูปแบบที่ย่อ (Short Version) จึงได้คัดข้อกระทงจากเนื้อหาในมาตรวัด โดยคัดข้อกระทงที่มีเนื้อหาซ้ำซ้อนและมีค่า CITC ต่ำออกจนเหลือข้อกระทงที่นำไปใช้จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 9, 10, 11 จากนั้นนำข้อกระทงที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอีกครั้ง โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา .774

8.1.3.4 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในองค์ประกอบด้านแรงจูงใจภายนอก: introjected

regulation 4 ข้อ โดยเทียบกับค่า r วิกฤติของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 [$r(48) = .240, \alpha = .05$ (หนึ่งหาง)] ข้อกระทงใดที่มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตราต่ำกว่า r วิกฤติจึงถูกคัดออก ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้นจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 13, 14, 15, 16 และเมื่อวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา .613 แต่เนื่องจากผู้วิจัยต้องการดัดแปลงให้มาตรวัดนี้อยู่ในรูปแบบที่ย่อ (Short Version) จึงได้คัดข้อกระทงจากเนื้อหาในมาตรวัด โดยคัดข้อกระทงที่มีเนื้อหาซ้ำซ้อนและมีค่า CITC ต่ำออกจนเหลือข้อกระทงที่นำไปใช้จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 13, 14, 15 จากนั้นนำข้อกระทงที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอีกครั้ง โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา .580

8.1.3.5 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในองค์ประกอบด้านแรงจูงใจภายนอก: external regulation 4 ข้อ โดยเทียบกับค่า r วิกฤติของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 [$r(48) = .240, \alpha = .05$ (หนึ่งหาง)] ข้อกระทงใดที่มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตราต่ำกว่า r วิกฤติจึงถูกคัดออก ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้นจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 17, 18, 19, 20 และเมื่อวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา .851 แต่เนื่องจากผู้วิจัยต้องการดัดแปลงให้มาตรวัดนี้อยู่ในรูปแบบที่ย่อ (Short Version) จึงได้คัดข้อกระทงจากเนื้อหาในมาตรวัด โดยคัดข้อกระทงที่มีเนื้อหาซ้ำซ้อนและมีค่า CITC ต่ำออกจนเหลือข้อกระทงที่นำไปใช้จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 17, 18, 19 จากนั้นนำข้อกระทงที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอีกครั้ง โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา .848

8.1.3.6 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในองค์ประกอบด้านความหมดแรงจูงใจ 4 ข้อ โดยเทียบกับค่า r วิกฤติของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 [$r(48) = .240, \alpha = .05$ (หนึ่งหาง)] ข้อกระทงใดที่มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตราต่ำกว่า r วิกฤติจึงถูกคัดออก ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้นจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 21, 22, 23, 24 และเมื่อวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในได้ค่าสัมประสิทธิ์

อัลฟา .844 แต่เนื่องจากผู้วิจัยต้องการดัดแปลงให้มาตรวัดนี้อยู่ในรูปแบบที่ย่อ (Short Version) จึงได้คัดข้อกระทงจากเนื้อหาในมาตรวัด โดยคัดข้อกระทงที่มีเนื้อหาซ้ำซ้อนและมีค่า CITC ต่ำออกจนเหลือข้อกระทงที่นำไปใช้จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 22, 23, 24 จากนั้นนำข้อกระทงที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอีกครั้ง โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา .921

สำหรับการคำนวณคะแนนการมุ่งมั่นด้วยตนเองใช้สูตร ดังต่อไปนี้ (อ้างอิงจาก Fernet, Guay และ Senecal, 2004)

$$\text{Self-determination} = [(2 * (\text{IM knowledge} + \text{IM accomplishment}) / 2 + 1 * \text{identified regulation}) - (1 * \text{introjected regulation} + 1 * \text{external regulation}) / 2 + 2 * \text{amotivation}]$$

Self-determination	=	คะแนนการมุ่งมั่นด้วยตนเอง
IM knowledge	=	คะแนนด้านแรงจูงใจภายใน: แรงจูงใจใฝ่ความรู้
IM accomplishment	=	คะแนนด้านแรงจูงใจภายใน: แรงจูงใจใฝ่ความสำเร็จ
identified regulation	=	คะแนนด้านแรงจูงใจภายนอก: identified regulation
introjected regulation	=	คะแนนด้านแรงจูงใจภายนอก: introjected regulation
external regulation	=	คะแนนด้านแรงจูงใจภายนอก: external regulation
amotivation	=	คะแนนด้านความหมดแรงจูงใจ

การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝง

การตรวจสอบความตรงของตัวแปรแฝงในโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน ใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรลเพื่อตรวจสอบตัวแปรแฝงว่ามีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่หากผลการวิเคราะห์พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่าโมเดลการวัดมีความตรงเชิงโครงสร้าง และตัวแปรแฝงมีความเหมาะสมในการนำไปวิเคราะห์ ซึ่งผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝงทั้ง 4 ตัว มีรายละเอียด ดังนี้

1. ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝงความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ตัวแปรแฝงความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว ได้แก่ 1) ความรู้สึกอ่อนล้า (Exhaust) 2) ความเย็นชา (Cynicism) 3) ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน (Proeff) ผู้วิจัยทำการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัว พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้ง 3 ค่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 มีขนาดต่ำไปสูง คือ -0.233, -0.172 และ 0.690 ตามลำดับ มีความแปรปรวนร่วมกันทั้ง 3 ค่าประมาณ 2.96% – 47.61% และพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกอ่อนล้ากับความเย็นชา มีขนาดสูงที่สุด ทิศทางบวก มีความแปรปรวนร่วมกัน 47.61% และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกอ่อนล้ากับความมีประสิทธิภาพในการทำงาน มีขนาดต่ำที่สุด ทิศทางลบ มีความแปรปรวนร่วมกัน 2.96% ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน

ตัวแปร	1	2	3	M	SD
1. Exhaust	1.000			1.626	0.874
2. Cynicism	0.690**	1.00		1.222	0.854
3. Proeff	-0.172**	-0.233**	1.00	2.525	0.894

หมายเหตุ ** $p = .01$, Kmo's MSA = 0.535, Bartlett's Test = 365.857, $df = 3$, $p = 0.000$

จากการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัว พบว่ามีค่าการทดสอบ Bartlett's test ที่เป็นการทดสอบค่า Chi-Square ของดีเทอร์มิแนนท์ของเมทริกซ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 365.857 และ ค่า Sig. = .000 ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นค่า KMO's MSA = 0.535 แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีมากและเหมาะสมที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบได้ จึงสรุปได้ว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัวมีความสัมพันธ์สามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

การวิเคราะห์ความตรงองค์ประกอบ พบว่า โมเดลองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในภาพที่ 2.1 มีค่าไค-สแควร์ (chi - square) = 3.605, $df = 1$, $p = 0.0576$ มีค่า RMSEA เท่ากับ 0.071 ค่า GFI เท่ากับ 0.996, AGFI เท่ากับ 0.974 แสดงว่าโมเดลมีความ

สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตามตารางที่ 2.11 พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของความรู้สึกอ่อนล้าและความเย็นชามีค่าเป็นบวก ส่วนน้ำหนักองค์ประกอบของควมมีประสิทธิผลในการทำงานมีค่าเป็นลบ และน้ำหนักองค์ประกอบทั้ง 3 ค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรความเหนื่อยหน่ายด้านความเย็นชามีค่าสูงสุด มีค่าประมาณ 3 เท่าของน้ำหนักองค์ประกอบของควมมีประสิทธิผลในการทำงานซึ่งมีค่าน้อยที่สุด ค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบที่ได้นำมาสร้างสมการองค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ดังนี้

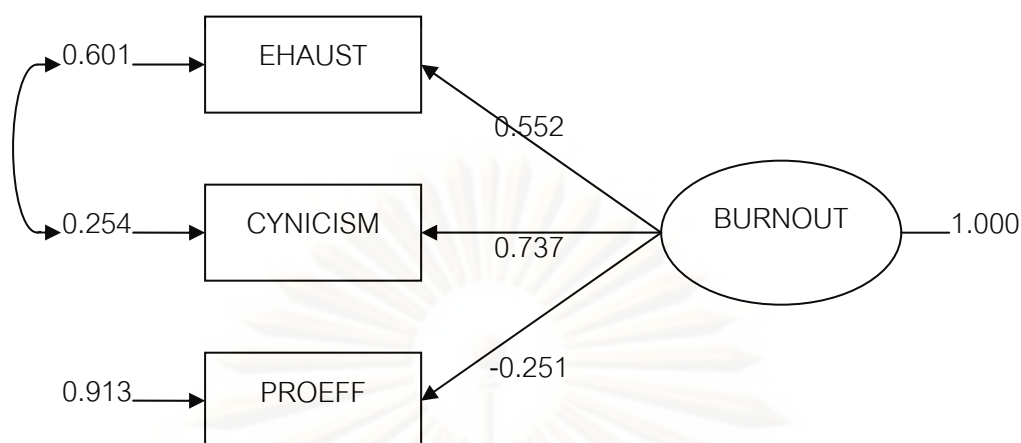
$$\text{Burnout} = 0.042(\text{Exhaust}) + 0.516(\text{Cynicism}) - 0.051(\text{Proeff})$$

ตารางที่ 2.2 ผลการตรวจสอบความตรงด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ตัวแปร	เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ				R ²	เมทริกซ์ สปส. คะแนนองค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
	สปส. คะแนนองค์ประกอบ (COEFF)	SE	t	Std. COEFF		
Exhaust	1.000	-	-	0.552	0.399	0.042
Cynicism	1.336	0.227	5.874**	0.737	0.746	0.516
Proeff	-0.455	0.111	-4.112**	-0.251	0.087	-0.051

หมายเหตุ **p = .01, chi - square = 3.605, df = 1, p = 0.0576, RMSEA = 0.071, GFI = 0.996, AGFI = 0.974

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



Chi - square = 3.605, $df = 1$, $p = 0.0576$, RMSEA = 0.071, GFI = 0.996, AGFI = 0.974

แผนภาพที่ 2.1 โมเดลการวัดองค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2. ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝงบรรยากาศในการทำงาน

ตัวแปรแฝงบรรยากาศในการทำงาน (Atmos) วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว ได้แก่ 1) ความมีอิสระในงาน (Auto) 2) การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน (Social) 3) ความยุติธรรมในการทำงาน (Fair) ผู้วิจัยทำการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัว พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้ง 3 ค่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 มีขนาดจากต่ำถึงปานปานกลาง คือ 0.217, 0.296 และ 0.513 ตามลำดับ มีความแปรปรวนร่วมกันทั้ง 3 ค่าประมาณ 4.71% – 26.32% และพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานกับความยุติธรรมในการทำงาน มีขนาดสูงที่สุด ทิศทางบวก มีความแปรปรวนร่วมกัน 26.32% และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในงานกับความยุติธรรมในการทำงาน มีขนาดต่ำที่สุด ทิศทางลบ มีความแปรปรวนร่วมกัน 4.71% ดังตารางที่ 2.12

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2.3 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน

ตัวแปร	1	2	3	M	SD
1. Auto	1.000			3.133	0.877
2. Social	0.296**	1.000		3.723	0.712
3. Fair	0.217**	0.513**	1.000	3.093	0.838

หมายเหตุ Kmo's MSA = 0.581, Bartlett's Test = 209.572, $df = 3$, $p = 0.000$

จากการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัว พบว่ามีค่าการทดสอบ Bartlett's test ที่เป็นการทดสอบค่า Chi-Square ของดีเทอร์มิแนนท์ของเมทริกซ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 209.572 และ ค่า Sig. = .000 ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นค่า KMO's MSA = 0.581 แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีมากและเหมาะสมที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบได้ จึงสรุปได้ว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัวมีความสัมพันธ์สามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

การวิเคราะห์ความตรงองค์ประกอบพบว่า โมเดลองค์ประกอบของบรรยากาศในการทำงานในภาพที่ 2.2 มีค่าไค-สแควร์ (chi - square) = 0.256, $df = 1$, $p = 0.613$ มีค่า RMSEA เท่ากับ 0.00 ค่า GFI เท่ากับ 1.000, AGFI เท่ากับ 0.998 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตามตารางที่ 2.13 พบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรทั้ง 3 มีค่าเป็นบวก และมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรบรรยากาศในการทำงานด้านการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานมีค่าสูงสุด มีค่าประมาณ 2.5 เท่า ของน้ำหนักองค์ประกอบของความมีอิสระในงานและด้านความยุติธรรมในการทำงานซึ่งมีค่าใกล้เคียงกัน ค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบที่ได้นำมาสร้างสมการองค์ประกอบบรรยากาศในการทำงานได้ดังนี้

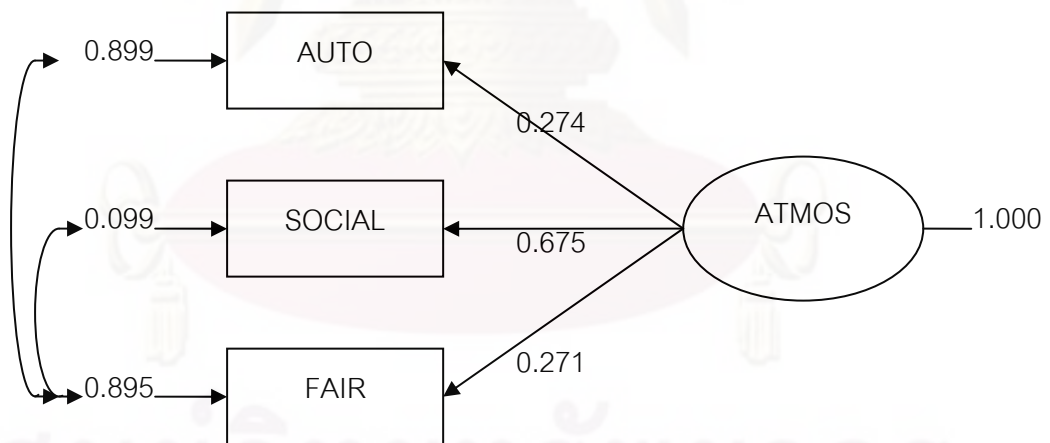
$$\text{Atmos} = 0.016(\text{Auto}) + 0.405(\text{Social}) - 0.074(\text{Fair})$$

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2.4 ผลการตรวจสอบความตรงด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบบรรยากาศในการทำงาน

ตัวแปร	เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ				R^2	เมทริกซ์ สปส. คะแนน องค์ประกอบ บรรยากาศใน การทำงาน
	สปส. คะแนน องค์ประกอบ (COEFF)	SE	t	Std. COEFF		
Auto	1.000	-	-	0.274	0.101	0.016
Social	2.460	0.341	7.215**	0.675	0.901	0.405
Fair	0.988	0.310	3.184**	0.271	0.105	-0.074

หมายเหตุ ** $p = .01$, chi-square = 0.256, $df = 1$, $p = 0.613$, RMSEA = 0.000, GFI = 1.000, AGFI = 0.998



Chi - square = 0.256, $df = 1$, $p = 0.613$, RMSEA = 0.000 GFI = 1.000, AGFI = 0.998

แผนภาพที่ 2.2 โมเดลการวัดองค์ประกอบบรรยากาศในการทำงาน

3. ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝงลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล

ตัวแปรแฝงลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล (PosCha) วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว ได้แก่ 1) การมองโลกในแง่ดี (Optim) 2) ความมุ่งมั่นด้วยตนเอง (Selfdete) ผู้วิจัยทำการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 2 ตัว พบว่า การมองโลกในแง่ดีกับความมุ่งมั่นด้วยตนเองไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 มีขนาดต่ำ ทิศทางบวก มีความแปรปรวนร่วมกัน 0.102% ดังตารางที่ 2.14

ตารางที่ 2.5 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน

ตัวแปร	1	2	M	SD
1. Optim1	1.000		3.563	0.664
2. Self1	0.032	1.000	2.209	0.500

หมายเหตุ Kmo's MSA = 0.500, Bartlett's Test = 0.541, $df = 1$, $p = 0.462$

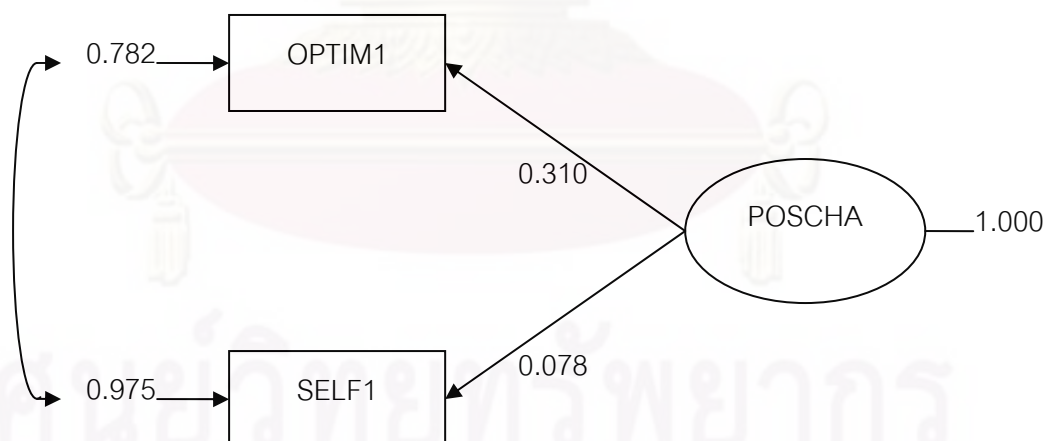
จากการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 2 ตัว พบว่ามีค่าการทดสอบ Bartlett's test ที่เป็นการทดสอบค่า Chi-Square ของดีเทอร์มิแนนท์ของเมทริกซ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.541 และ ค่า Sig. = .462 ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นค่า KMO's MSA = 0.500 แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีไม่มากพอและไม่เหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบ แต่เมื่อนำตัวแปรทั้งสองไปวิเคราะห์ความตรงองค์ประกอบ ผลปรากฏว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพบว่า โมเดลองค์ประกอบของลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลในภาพที่ 2.3 มีค่าไค-สแควร์ (chi - square) = 0.0004, $df = 1$, $p = 0.983$ มีค่า RMSEA เท่ากับ 0.00 ค่า GFI เท่ากับ 1.000, AGFI เท่ากับ 1.000 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตามตารางที่ 2.15 พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรทั้งสองมีค่าเป็นบวก และแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลด้านการมองโลกในแง่ดีมีค่าสูงสุดมีค่าประมาณ 3.9 เท่าของน้ำหนักองค์ประกอบของความมุ่งมั่นด้วยตนเองซึ่งมีค่าน้อยที่สุด ค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบที่ได้นำมาสร้างสมการองค์ประกอบบรรยากาศในการทำงานได้ดังนี้

$$\text{Poscha} = 0.156(\text{Optim1}) + 0.064(\text{Self1})$$

ตารางที่ 2.6 ผลการตรวจสอบความตรงด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล

ตัวแปร	เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ				R^2	เมทริกซ์ สป. คะแนน องค์ประกอบ ลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล
	สป. คะแนน องค์ประกอบ (COEFF)	SE	t	Std. COEFF		
Optim1	1.386	0.193	7.165**	0.310	0.218	0.156
Self1	0.351	-	-	0.078	0.025	0.064

หมายเหตุ ** $p = .01$, chi-square = 0.0004, $df = 1$, $p = 0.983$, RMSEA = 0.000, GFI = 1.000, AGFI = 1.000



Chi - square = 0.0004, $df = 1$, $p = 0.983$, RMSEA = 0.000, GFI = 1.000, AGFI = 1.000

แผนภาพที่ 2.3 โมเดลการวัดองค์ประกอบลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล

ในการวิเคราะห์ผลการวิจัยขั้นต่อไปผู้วิจัยยังคงใช้ตัวแปรแฝงลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลที่มีการมองโลกในแง่ดีและความมุ่งมั่นด้วยตนเองเป็นตัวบ่งชี้หรือตัวแปรสังเกตได้เช่นเดิม

แม้ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 2 จะไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่ตัวแปรทั้งสองก็สามารถอยู่ในคุณลักษณะของลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลด้วยกันได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ครั้ง การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ 1 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้จำนวน 50 คนเพื่อวิเคราะห์คุณภาพของมาตรวัดและการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งที่ 2 มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้ติดต่อขอความร่วมมือจากบริษัทต่าง ๆ ในการแจกแบบสอบถามให้พนักงานในบริษัท

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 560 ชุด สามารถเก็บคืนได้ 535 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.54 ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะชุดที่สมบูรณ์จำนวน 523 ชุด มาวิเคราะห์ โดยชุดที่ไม่สมบูรณ์คือชุดที่ผู้ตอบตอบไม่ครบทุกหน้า

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows และโปรแกรมลิสเรล โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูลส่วนบุคคลและตัวแปรต่างๆที่ใช้ในการศึกษานี้ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows
2. วิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 9 ตัว คือ แต่ละองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ภาระงาน ความมีอิสระในงาน การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน ความยุติธรรมในการทำงาน การมองโลกในแง่ดี และความมุ่งมั่นด้วยตนเอง โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows
3. วิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) ของโมเดลการวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล โดยวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ด้วยโปรแกรมลิสเรล

4. ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง ตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรมลิสเรล ประมาณค่าพารามิเตอร์โดยวิธีไลค์ลิฮูดสูงสุด (Maximum likelihood estimation) (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

โมเดลที่ใช้วิเคราะห์ คือ โมเดลตามกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยผลการวิเคราะห์จะนำเสนอในรูปแบบการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์คือ ค่าสถิติ chi - square ดัชนี GFI (Goodness of fit index) ดัชนี AGFI (Adjusted goodness of fit index) ทั้งก่อนปรับและหลังปรับโมเดล โมเดลแสดงอิทธิพลของปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 3 ตอน ตอนที่ 1 คือ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 คือ ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ตอนที่ 3 คือ ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อความสะดวกจึงใช้สัญลักษณ์แทนความหมายต่างๆ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

N	หมายถึง	จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่างในการวิเคราะห์
M	หมายถึง	ค่ามัชฌิมเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
α	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน
b	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย
t	หมายถึง	ค่าสถิติทดสอบที
p	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
df	หมายถึง	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
SE	หมายถึง	Standard Error
SS	หมายถึง	ค่าอำนาจของค้ประกอบมาตรฐาน
SC	หมายถึง	ค่าอำนาจของค้ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์
K	หมายถึง	เวกเตอร์ตัวแปรภายนอกแฝง K
E	หมายถึง	เวกเตอร์ตัวแปรภายในแฝง E
LY	หมายถึง	เมทริกซ์พารามิเตอร์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ x
LX	หมายถึง	เมทริกซ์พารามิเตอร์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ y

GA	หมายถึง	เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงจากตัวแปรภายนอกแฝงบนไปยังตัวแปรแฝงภายใน
BE	หมายถึง	เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรภายในแฝง
RMR	หมายถึง	ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ
RMSEA	หมายถึง	Root Mean Square Error of Approximation
GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน
AGFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว
NFI	หมายถึง	Normed Fit Index
NNFI	หมายถึง	Non-Normed Fit Index
PNFI	หมายถึง	Parsimony Fit Index
CFI	หมายถึง	Comparative Fit Index

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรแฝง

BURNOUT	หมายถึง	ตัวแปรแฝงความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
WORKLOAD	หมายถึง	ตัวแปรแฝงภาระงาน
WORKATMO	หมายถึง	ตัวแปรแฝงบรรยากาศในการทำงาน
POSCHA	หมายถึง	ตัวแปรแฝงลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล
OPTIM	หมายถึง	ตัวแปรแฝงการมองโลกในแง่ดี
SELFDETE	หมายถึง	ตัวแปรแฝงการมุ่งมั่นด้วยตนเอง

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรสังเกตได้

EXHAUST	หมายถึง	ความรู้สึกอ่อนด้า
CYNICISM	หมายถึง	ความเย็นชา
PROEFF	หมายถึง	ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน
WO1	หมายถึง	ภาระงาน
AUTO	หมายถึง	ความมีอิสระในงาน
SOCIAL	หมายถึง	การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน
FAIR	หมายถึง	ความยุติธรรมในการทำงาน
OPTIM1	หมายถึง	การมองโลกในแง่ดี
SELF1	หมายถึง	การมุ่งมั่นด้วยตนเอง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 523 คน ส่วนมากเป็นผู้หญิง ($n = 348$) มากกว่าผู้ชาย ($n = 175$) คิดเป็นร้อยละ 66.5 และ 33.5 ตามลำดับ การศึกษาส่วนมากอยู่ในระดับปริญญาตรี ($n = 381$) มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 29 ปี 6 เดือน ($SD = 7.425$) มีสถานภาพโสดมากที่สุด ($n = 382$) มีประสบการณ์การทำงานส่วนมากอยู่ในช่วง 1-5 ปี รองลงมาคือช่วง 6-10 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทมากที่สุด ($n = 410$) รองลงมาคือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ($n = 64$) และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 20,000 บาทมากที่สุด ($n = 273$) รองลงมาคือในช่วง 20,001 – 30,000 บาท ($n = 111$) รายละเอียดดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูล	ชาย (175 คน)		หญิง (348 คน)		รวม (523 คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพสมรส						
โสด	130	74.3	252	72.4	382	73.0
สมรส / อยู่ด้วยกัน	40	22.9	85	24.4	125	23.9
หย่าร้าง / แยกกันอยู่	5	2.9	11	3.2	16	3.1
ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่ามัธยมปลาย/ปวช.	0	0	0	0	0	0
อนุปริญญา /ปวส.	22	12.6	48	13.8	70	13.4
ปริญญาตรี	132	75.4	249	71.6	381	72.8
สูงกว่าปริญญาตรี	21	12	51	14.7	72	13.8
อาชีพ						
รับราชการ	4	2.3	17	4.9	21	4.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	28	16	36	10.3	64	12.2
พนักงานบริษัท	134	76.6	276	79.3	410	78.4
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3	1.7	8	2.3	11	2.1
ค้าขาย	3	1.7	4	1.1	7	1.3
รับจ้าง	3	1.7	7	2.0	10	1.9

ข้อมูล	ชาย (175 คน)		หญิง (348 คน)		รวม (523 คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์การทำงาน						
ต่ำกว่า 1 ปี	0	0	0	0	0	0
1 – 5 ปี	107	61.1	229	65.8	336	64.2
6 – 10 ปี	33	18.9	59	17.0	92	17.6
11 – 15 ปี	12	6.9	16	4.6	28	5.4
16 – 20 ปี	10	5.7	22	6.3	32	6.1
20 ปีขึ้นไป	13	7.4	22	6.3	35	6.7
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
ต่ำกว่า 10,000 บาท	16	9.1	28	8.0	44	8.4
10,001 - 20,000 บาท	82	46.9	191	54.9	273	52.2
20,001 - 30,000 บาท	37	21.1	74	21.3	111	21.2
30,001 – 40,000 บาท	18	10.3	24	6.9	42	8.0
40,001 – 50,000 บาท	10	5.7	11	3.2	21	4.0
มากกว่า 50,000 บาท	12	6.9	20	5.7	32	6.1
รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	175	100.0	348	100.0	523	100.0

ตอนที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ (ดังตารางที่ 3.2) พบว่า ค่าเฉลี่ยของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 9 ตัว ค่าเฉลี่ยของการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.72 ($SD = 0.71$) รองลงมาคือ การมองโลกในแง่ดี การมีอิสระในงาน ความยุติธรรมในการทำงาน ภาระงาน ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ความมุ่งมั่นด้วยตนเอง และ ความรู้สึกอ่อนล้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56, 3.13, 3.09, 2.63, 2.52, 2.21 และ 1.62 ตามลำดับ ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66, 0.88, 0.84, 0.66, 0.89, 0.50 และ 0.87 ตามลำดับ และพบว่าตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเย็นชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.22 ($SD = 0.85$)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 9 ตัว พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ทั้งหมด 29 ค่า มีขนาดต่ำถึงสูง ทิศทางบวกและ

ทิศทางลบ มีความแปรปรวนร่วมกันระหว่าง 1.93% - 47.61% มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ทั้งหมด 2 ค่า มีขนาดต่ำ ทิศทางบวกและทิศทางลบ มีความแปรปรวนร่วมกันระหว่าง 0.76% - 0.98% และพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งหมด 5 ค่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความรู้สึกล้ออ่อนล้ากับความเย็นชามีค่าสูงสุด ($r = .69, p = .01$) มีขนาดสูง ทิศทางบวก มีความแปรปรวนร่วมกัน 47.61% และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความยุติธรรมในการทำงานกับความมีประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุด ($r = .087, p = .05$) มีขนาดต่ำ ทิศทางบวก มีความแปรปรวนร่วมกัน 0.76%

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่อยู่ในกลุ่มตัวแปรแฝงเดียวกัน พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง $-.172$ ถึง $.690$ ขนาดต่ำถึงสูง โดยตัวแปรความรู้สึกล้ออ่อนล้ากับความเย็นชามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ($r = .690, p = 0.01$) ทิศทางบวก มีความแปรปรวนร่วมกัน 47.61% และตัวแปรความรู้สึกล้ออ่อนล้ากับความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุด ($r = -.172, p = .01$) ทิศทางลบ มีความแปรปรวนร่วมกัน 2.96%

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงบรรยากาศในการทำงาน มีพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง $.217$ ถึง $.513$ ขนาดต่ำถึงปานกลาง โดยตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานกับความยุติธรรมในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ($r = .513, p = .01$) ทิศทางบวก มีความแปรปรวนร่วมกัน 26.32% และตัวแปรความมีอิสระในงานกับความยุติธรรมในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุด ($r = .217, p = .01$) ทิศทางบวก มีความแปรปรวนร่วมกัน 4.71 %

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล คือตัวแปรการมองโลกในแง่ดีกับความมุ่งมั่นด้วยตนเองพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .032, p = .462$ ทิศทางบวก มีความแปรปรวนร่วมกัน 0.1%

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของภาระงาน บรรยากาศในการทำงาน ลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล กับตัวแปรสังเกตได้ของความเหนื่อยหน่ายในงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง $-.165$ ถึง $.546$ ขนาดต่ำถึงปานกลาง โดยตัว

แปรสังเกตได้ภาระงานกับความรู้สึกอ่อนล้า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ($r = .546, p = .01$) ทิศทางบวก มีความแปรปรวนร่วมกัน 29.81% และตัวแปรสังเกตได้ภาระงานกับความรู้สึกประสิทธิผลในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุด ($r = -.165, p = .01$) ทิศทางลบ มีความแปรปรวนร่วมกัน 2.72 %

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของบรรยากาศในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง $-.406$ ถึง $.414$ ขนาดต่ำถึงปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยตัวแปรสังเกตได้ความมีอิสระในงานกับความมีประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ($r = .414, p = .01$) ทิศทางบวก มีความแปรปรวนร่วมกัน 17.14% และตัวแปรสังเกตได้ความยุติธรรมในการทำงานกับความมีประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุด ($r = .087, p = .05$) ทิศทางบวก มีความแปรปรวนร่วมกัน 0.76 %

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง $-.309$ ถึง $.269$ ขนาดต่ำถึงปานกลาง โดยตัวแปรสังเกตได้การมองโลกในแง่ดีกับความเย็นชา มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ($r = -.309, p = .01$) ทิศทางลบ มีความแปรปรวนร่วมกัน 9.55% และตัวแปรสังเกตได้ความมุ่งมั่นด้วยตนเองกับความรู้สึกอ่อนล้า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุด ($r = -.099, p = .05$) ทิศทางลบ มีความแปรปรวนร่วมกัน 0.98 %

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่า .80 แสดงว่าตัวแปรไม่มีปัญหาเกี่ยวกับภาวะร่วมเส้นพหุ (multicollinearity)

ศูนย์วิทยทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

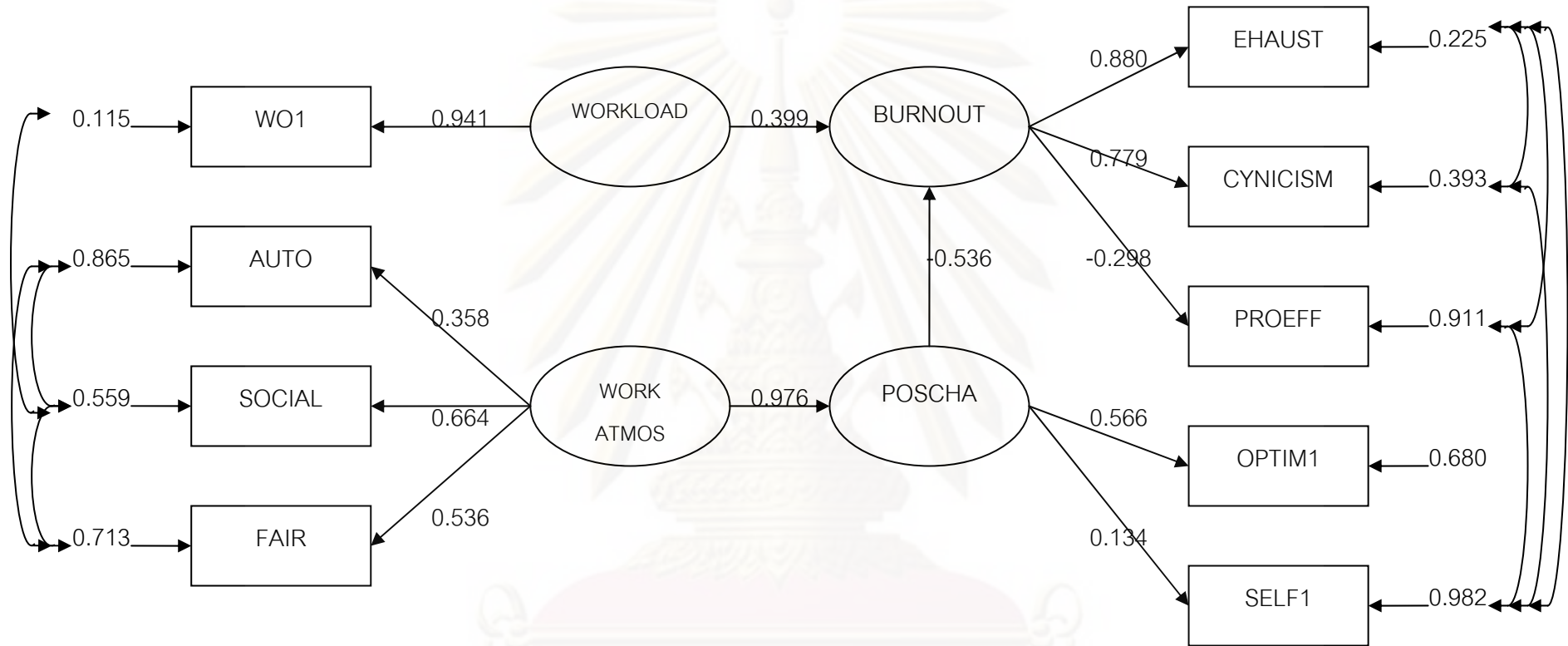
ตารางที่ 3.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนจากตัวแปรต่าง ๆ ($N = 523$)

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. WO1	1.000								
2. AUTO	-.163**	1.000							
3. SOCIAL	-.365**	.296**	1.000						
4. FAIR	-.229**	.217**	.513**	1.000					
5. OPTIM	-.241**	.273**	.378**	.300**	1.000				
6. SELF1	-.037	.183**	.065	.081	.032	1.000			
7. EXHAUST	.546**	-.202**	-.396**	-.313**	-.258**	-.099*	1.000		
8. CYNICISM	.452**	-.198**	-.406**	-.335**	-.309**	-.074	.690**	1.000	
9. PROEFF	-.165**	.414**	.219**	.087*	.269**	.139**	-.172**	-.233**	1.000
<i>M</i>	2.63	3.13	3.72	3.09	3.56	2.21	1.63	1.22	2.52
<i>SD</i>	0.66	0.78	0.71	0.74	0.66	0.50	0.87	0.85	0.89

หมายเหตุ * $P < .05$, ** $P < .01$, ได้ปรับคะแนนของตัวแปรทั้ง 9 ตัว ให้อยู่ในช่วงประมาณค่าเดียวกัน โดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ในแต่ละมาตรวัดก่อนทำการคำนวณทางสถิติ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งเป็นโมเดลที่มีอิทธิพลของภาระงานไปความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และอิทธิพลของบรรยากาศในการทำงานไปความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยมีลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลเป็นตัวแปรส่งผ่าน โดยภาระงานกับบรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน ตามที่เสนอไว้ในกรอบงานวิจัย พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ ค่าไค-สแควร์ (Chi - square) มีค่าเท่ากับ 79.784, $df = 28$ ค่า RMSEA เท่ากับ 0.0595 ค่า RMR เท่ากับ 0.0470 GFI เท่ากับ 0.965, AGFI เท่ากับ 0.944 แต่ยังมีค่า p น้อยกว่า .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามแนวคิดของ Hair et al., (2006) ที่กำหนดไว้ ดังนั้น โมเดลเชิงสาเหตุนี้มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างไม่สมบูรณ์



Chi - square = 79.784, $df = 28$, $p = 0.000$, RMSEA = 0.0595, RMR = 0.0470, GFI = 0.965, AGFI = 0.944

แผนภาพที่ 3.1 โมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ โดยพิจารณาแยกตามตัวแปรแฝงได้ผลตามตารางที่ 3.3 พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงภาระงานมีน้ำหนักองค์ประกอบแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.620 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน และในรูปแบบคะแนนมาตรฐานสมบูรณ์ พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.620 และ 0.941 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ใน Factor Score Regression สามารถสร้างตัวแปรภาระงานได้ดังสมการ

$$\begin{aligned} \text{WORKLOAD} = & 1.364(\text{WO1}) - 0.018(\text{AUTO}) + 0.144(\text{SOCIAL}) - 0.050(\text{FAIR}) - \\ & 0.039(\text{OPTIM1}) - 0.004(\text{SELF1}) + 0.092(\text{EXHAUST}) + \\ & 0.038(\text{CYNICISM}) - 0.013(\text{PROEFF}) \end{aligned}$$

ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงบรรยากาศในการทำงานทั้ง 3 ตัวมีน้ำหนักองค์ประกอบแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัว โดยการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานมีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดคือ 1.387 รองลงมาคือ ความยุติธรรมในการทำงาน (1.318) และความมีอิสระในงาน (1.000) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน และในรูปแบบคะแนนมาตรฐานสมบูรณ์ พบว่าได้ผลเป็นแบบเดียวกัน คือ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงานมีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด รองลงมาคือ ความยุติธรรมในการทำงาน และความมีอิสระในงาน โดยตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานมีความสำคัญในการวัดบรรยากาศในการทำงานประมาณ 1.4 เท่าของความสำคัญของความมีอิสระในงาน แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวใช้ในการวัดบรรยากาศในการทำงานได้ดี เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ใน Factor Score Regression สามารถสร้างตัวแปรบรรยากาศในการทำงานได้ดังสมการ

$$\begin{aligned} \text{WORKATMOS} = & -0.010(\text{WO1}) + 0.041(\text{AUTO}) + 0.142(\text{SOCIAL}) + 0.064(\text{FAIR}) + \\ & 0.135(\text{OPTIM1}) + 0.031(\text{SELF1}) - 0.035(\text{EXHAUST}) - \\ & 0.035(\text{CYNICISM}) + 0.004(\text{PROEFF}) \end{aligned}$$

ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลทั้ง 2 ตัวมีน้ำหนักองค์ประกอบแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัว โดยการมองโลกในแง่ดีมีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดคือ 0.364 รองลงมาคือ การมุ่งมั่นด้วยตนเอง (-0.067) เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน และในรูปแบบคะแนนมาตรฐานสมบูรณ์ พบว่าได้ผลเป็นแบบ

เดียวกัน คือ การมองโลกในแง่ดีมีน้ำหนักร่องค์ประกอบสูงสุด รองลงมาคือ การมุ่งมั่นด้วยตนเอง โดยตัวแปรการมองโลกในแง่ดีมีความสำคัญในการวัดลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลประมาณ 5.4 เท่าของความสำคัญของการมุ่งมั่นด้วยตนเอง แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวใช้ในการวัดลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลได้ดี เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ใน Factor Score Regression สามารถสร้างตัวแปรลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลได้ดังสมการ

$$\begin{aligned} \text{POSCHA} = & -0.001(\text{WO1}) + 0.115(\text{AUTO}) + 0.398(\text{SOCIAL}) + 0.179(\text{FAIR}) + \\ & 0.442(\text{OPTIM1}) + 0.103(\text{SELF1}) - 0.345(\text{EXHAUST}) - \\ & 0.115(\text{CYNICISM}) + 0.011(\text{PROEFF}) \end{aligned}$$

ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้ง 3 ตัวมีน้ำหนักร่องค์ประกอบแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัว โดยความรู้สึกอ่อนล้ามีน้ำหนักร่องค์ประกอบสูงสุดคือ 0.744 รองลงมาคือ ความเย็นชา (0.643) และความมีประสิทธิภาพในการทำงาน (0.276) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักร่องค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐาน และในรูปคะแนนมาตรฐานสมบูรณ์ พบว่าได้ผลเป็นแบบเดียวกัน คือ ความรู้สึกอ่อนล้ามีน้ำหนักร่องค์ประกอบสูงสุด รองลงมาคือ ความเย็นชา และความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ตามลำดับ โดยตัวแปรความรู้สึกอ่อนล้ามีความสำคัญในการวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานประมาณ 2.7 เท่าของความสำคัญของการไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวใช้ในการวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ดี เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ใน Factor Score Regression สามารถสร้างตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ดังสมการ

$$\begin{aligned} \text{BRUNOUT} = & 0.183(\text{WO1}) - 0.020(\text{AUTO}) - 0.042(\text{SOCIAL}) - 0.034(\text{FAIR}) - \\ & 0.140(\text{OPTIM1}) + 0.014(\text{SELF1}) + 0.689(\text{EXHAUST}) + \\ & 0.303(\text{CYNICISM}) - 0.117(\text{PROEFF}) \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.3 ค่า Factor Loading, Standardized Solution Matrix, Completely Standardized Solution Matrix, และ Factor Score Regression ของตัวแปร

ตัวแปร	Factor Loading			Std. Solution Matrix	Completely Std. Solution Matrix	Factor Score Regression			
	สปส.	SE	t			สปส.	สปส.	WORKLOAD	WORKATMO
LY	สปส.	SE	t	สปส.	สปส.	WORKLOAD	WORKATMO	POSCHA	BURNOUT
OPTIM1	0.364	-	-	0.374	0.566	-0.039	0.135	0.442	-0.140
SELF1	0.067	0.027	2.514*	0.069	0.134	-0.004	0.031	0.103	0.014
EXHAUST	0.744	-	-	0.769	0.880	0.092	-0.106	-0.345	0.689
CYNICISM	0.643	0.038	16.874**	0.665	0.779	0.038	-0.035	-0.115	0.303
PROEFF	-0.276	0.044	-6.225**	-0.285	-0.298	-0.013	0.004	0.011	-0.117
LX	สปส.	SE	t	สปส.	สปส.	WORKLOAD	WORKATMO	POSCHA	BURNOUT
WO1	0.620	0.022	28.720**	0.620	0.941	1.364	-0.010	-0.001	0.183
AUTO	1.000	-	-	0.341	0.368	-0.018	0.041	0.115	-0.020
SOCIAL	1.387	0.199	6.956**	0.472	0.664	0.144	0.142	0.398	-0.042
FAIR	1.318	0.207	6.361**	0.449	0.536	-0.050	0.064	0.179	-0.034

หมายเหตุ * $p = .05$, ** $p = .01$

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามตารางที่ 3.4 พบว่า ภาระงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.399 แสดงว่าอิทธิพลทางตรงของภาระงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีขนาดอิทธิพลปานกลางค่อนข้างต่ำ และเป็นอิทธิพลทางบวก เพราะฉะนั้นภาระงานมีอิทธิพลรวมต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเท่ากับ 0.399

บรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานผ่านลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์มีค่าเท่ากับ 0 และบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ -0.523 มีขนาดอิทธิพลปานกลาง ทิศทางลบ และบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลรวมต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ -0.523 ขนาดอิทธิพลปานกลาง ทิศทางลบ จากผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อม แสดงว่าตัวแปรลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลเป็นตัวแปรสื่อระหว่างบรรยากาศในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างสมบูรณ์

บรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลต่อลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์มีค่าเท่ากับ 0.976 มีขนาดอิทธิพลสูง ทิศบวก และบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลรวมต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 0.976 ขนาดอิทธิพลสูง ทิศทางบวก

อิทธิพลทางตรงของลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์มีค่าเท่ากับ -0.536 แสดงว่าอิทธิพลทางตรงของลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีขนาดอิทธิพลปานกลาง และมีอิทธิพลทางลบ เพราะฉะนั้น อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลรวมเท่ากับ -0.536

ตารางที่ 3.4 เมทริกซ์พารามิเตอร์ของตัวแปรแฝง K และ E

ตัวแปรเหตุ (IV)	BE/GA Direct Effect					Indirect Effect					Total Effect				
	<i>b</i>	<i>SE</i>	<i>t</i>	SS	SC	<i>b</i>	<i>SE</i>	<i>t</i>	SS	SC	<i>b</i>	<i>SE</i>	<i>t</i>	SS	SC
WORKLOAD →BURNOUT	0.412	0.053	7.818**	0.399	0.399	-	-	-	-	-	0.412	0.053	7.818**	0.399	0.399
WORKATMO →BURNOUT	0	0	0	0	0	-1.589	0.270	-5.880**	-0.523	-0.523	-1.589	0.270	-5.880**	-0.523	-0.523
POSCHA →BURNOUT	-0.540	0.077	-6.980**	-0.536	-0.536	-	-	-	-	-	-0.540	0.077	-6.980**	-0.536	-0.536
WORKATMO →POSCHA	2.941	0.467	6.303**	0.976	0.976	-	-	-	-	-	2.941	0.467	6.303**	0.976	0.976

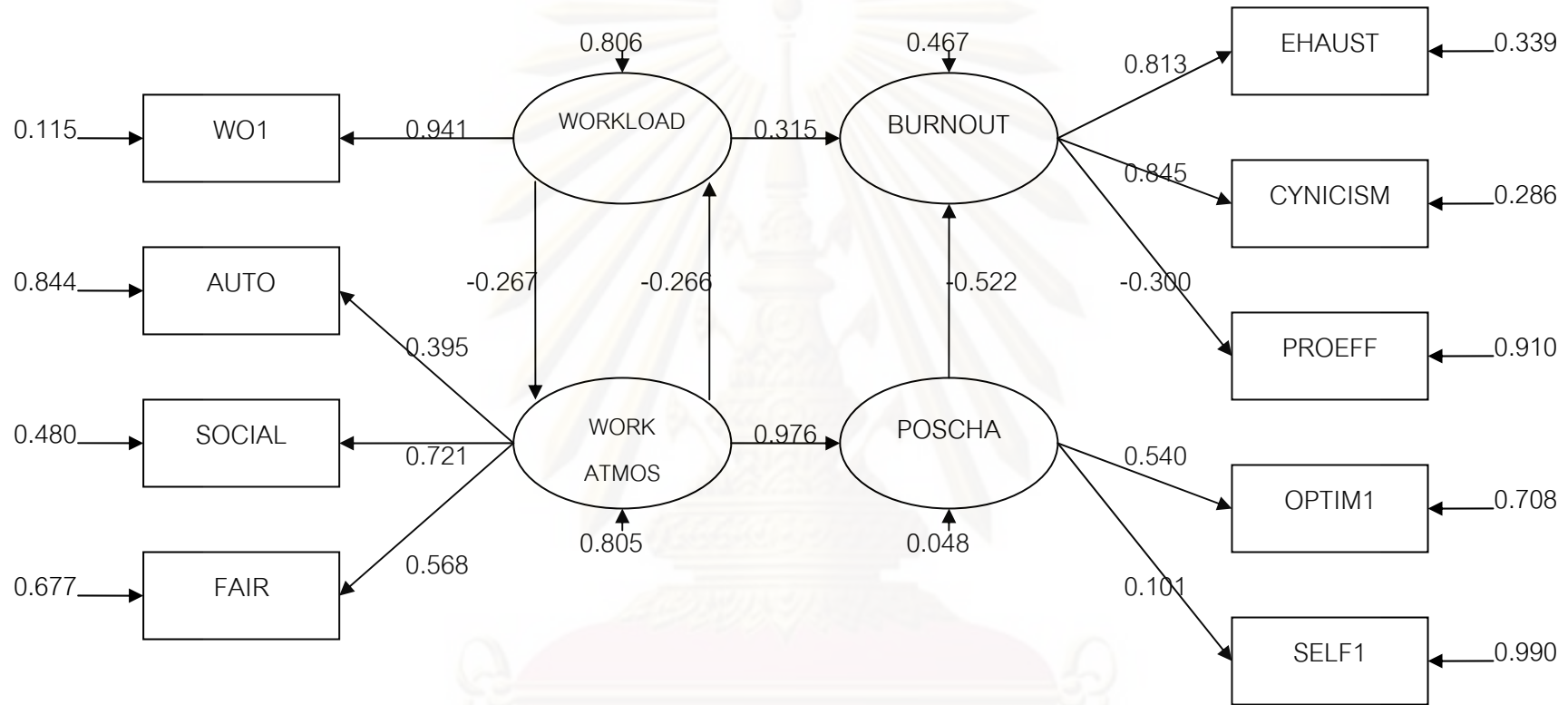
หมายเหตุ ***p* = .001

จากผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ตามกรอบงานวิจัยที่เสนอไปข้างต้น เห็นได้ว่าโมเดลเชิงสาเหตุนี้มีความสอดคล้องกลมกลืนกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่สมบูรณ์หรือโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ปาน กลางเท่านั้น และจากงานวิจัยของ Demerouti และคณะ (2001); Bakker และคณะ (2003); Bakker, Demerouti, และ Euwema, (2005); Lewig และคณะ (2007); Xanthopoulou และคณะ (2007) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยใช้โมเดล JD-R ทดสอบสมการ โครงสร้าง (structural equation model) งานวิจัยเหล่านี้ต่างพบว่า ความต้องการในงาน (ประกอบด้วย ภาระงาน) และทรัพยากรในงาน (ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน) มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งมีความเป็นไปได้มากที่ตัวแปรทั้งสองจะมีอิทธิพลต่อกันและกัน ประกอบกับผู้วิจัยได้อ่านหนังสือ Lisrel 8 User's Reference Guide ของ Karl G. Joreskog และ Dag Sorbom ในส่วนที่เป็น Two way Model ซึ่งเป็นรูปแบบของโมเดลที่ตัวแปรมีความสัมพันธ์ ย้อนกลับกันระหว่างตัวแปรได้ ดังนั้น ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงขอเสนอโมเดลเชิงสาเหตุเพิ่มเติม โดย ปรับโมเดลเป็น Two-way Model ซึ่งโมเดลทางเลือก (Alternative Model) นี้ จะเพิ่มความสัมพันธ์ ของตัวแปรภาระงานและบรรยากาศในการทำงานให้มีความสัมพันธ์ย้อนกลับกัน โดยผู้วิจัยจะเพิ่ม เส้นอิทธิพลจากภาระงานไปยังบรรยากาศในการทำงาน และเพิ่มเส้นอิทธิพลจากบรรยากาศใน การทำงานไปยังภาระงาน ซึ่งเพิ่มเติมจากโมเดลที่ได้เสนอไว้ตามกรอบวิจัย ดังภาพที่ 3.2

ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลทางเลือกนี้ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืน กับข้อมูลเชิงประจักษ์มาก เมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ ค่าไค-สแควร์ (Chi - square) มีค่าเท่ากับ 22.137, $df = 18$, $p = 0.226$ ค่า RMSEA เท่ากับ 0.021 ค่า RMR เท่ากับ 0.013 GFI เท่ากับ 0.991, AGFI เท่ากับ 0.977

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ โดยพิจารณาแยกตามตัวแปรแฝงได้ผล ตามตารางที่ 3.5 พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงภาระงานมีน้ำหนักองค์ประกอบแตกต่าง จากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.620 เมื่อพิจารณาค่า น้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐาน และในรูปคะแนนมาตรฐานสมบูรณ์ พบว่ามีค่า เท่ากับ 0.620 และ 0.941 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ใน Factor Score Regression สามารถ สร้างตัวแปรภาระงานได้ดังสมการ

$$\begin{aligned} \text{WORKLOAD} = & 1.448(\text{WO1}) - 0.013(\text{AUTO}) - 0.044(\text{SOCIAL}) - 0.017(\text{FAIR}) - \\ & 0.026(\text{OPTIM1}) - 0.002(\text{SELF1}) - 0.218(\text{EXHAUST}) + \\ & 0.182(\text{CYNICISM}) - 0.004(\text{PROEFF}) \end{aligned}$$



Chi - square = 22.137, df = 18, p = 0.22598, RMSEA = 0.021RMR = 0.013, GFI = 0.991, AGFI = 0.977

แผนภาพที่ 3.2 โมเดลทางเลือกของโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน

ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงบรรยากาศในการทำงานทั้ง 3 ตัวมีน้ำหนักองค์ประกอบแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัว โดยการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานมีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดคือ 0.520 รองลงมาคือ ความยุติธรรมในการทำงาน (0.483) และความมีอิสระในงาน (0.350) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐานและในรูปคะแนนมาตรฐานสมบูรณ์ พบว่าได้ผลเป็นแบบเดียวกัน คือ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงานมีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด รองลงมาคือ ความยุติธรรมในการทำงาน และความมีอิสระในงาน โดยตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานมีความสำคัญในการวัดบรรยากาศในการทำงานประมาณ 1.5 เท่าของความสำคัญของความมีอิสระในงาน แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวใช้ในการวัดบรรยากาศในการทำงานได้ดี เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ใน Factor Score Regression สามารถสร้างตัวแปรบรรยากาศในการทำงานได้ดังสมการ

$$\begin{aligned} \text{WORKATMOS} = & -0.150(\text{WO1}) + 0.170(\text{AUTO}) + 0.529(\text{SOCIAL}) + 0.208(\text{FAIR}) + \\ & 0.312(\text{OPTIM1}) + 0.024(\text{SELF1}) - 0.098(\text{EXHAUST}) - \\ & 0.187(\text{CYNICISM}) - 0.065(\text{PROEFF}) \end{aligned}$$

ตัวแปรสังเกตได้การมองโลกในแง่ดีของตัวแปรแฝงลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลมีน้ำหนักองค์ประกอบแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการมุ่งมั่นด้วยตนเองไม่มีน้ำหนักองค์ประกอบแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การมองโลกในแง่ดีมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.350 การมุ่งมั่นด้วยตนเองมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.049 โดยตัวแปรการมองโลกในแง่ดีมีความสำคัญในการวัดลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลประมาณ 7.1 เท่าของความสำคัญของการมุ่งมั่นด้วยตนเอง แสดงว่าตัวแปรการมองโลกในแง่ดีใช้ในการวัดลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลได้ดี เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ใน Factor Score Regression สามารถสร้างตัวแปรลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลได้ดังสมการ

$$\begin{aligned} \text{POSCHA} = & -0.125(\text{WO1}) + 0.166(\text{AUTO}) + 0.516(\text{SOCIAL}) + 0.202(\text{FAIR}) + \\ & 0.359(\text{OPTIM1}) + 0.033(\text{SELF1}) - 0.122(\text{EXHAUST}) - \\ & 0.209(\text{CYNICISM}) - 0.064(\text{PROEFF}) \end{aligned}$$

ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้ง 3 ตัวมีน้ำหนักองค์ประกอบแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัว โดยความเย็นชาและความรู้สึกอ่อนล้ามีน้ำหนักองค์ประกอบใกล้เคียงกันคือ 0.751 และ 0.740 ตามลำดับ ส่วนความมีประสิทธิภาพในการทำงานมีน้ำหนักองค์ประกอบต่ำสุด คือ -0.279 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐาน และในรูปคะแนนมาตรฐานสมบูรณ์ พบว่าได้ผลเป็นแบบเดียวกัน คือ ความเย็นชาและความรู้สึกอ่อนล้ามีน้ำหนักองค์ประกอบใกล้เคียงกันและความมีประสิทธิภาพในการทำงานมีน้ำหนักองค์ประกอบต่ำสุด โดยตัวแปรความเย็นชาที่มีความสำคัญในการวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานประมาณ 2.7 เท่าของความสำคัญของความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวใช้ในการวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ดี เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ใน Factor Score Regression สามารถสร้างตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ดังสมการ

$$\begin{aligned} \text{BRUNOUT} = & 0.069(\text{WO1}) + 0.005(\text{AUTO}) - 0.102(\text{SOCIAL}) - 0.040(\text{FAIR}) - \\ & 0.045(\text{OPTIM1}) + 0.006(\text{SELF1}) + 0.431(\text{EXHAUST}) + \\ & 0.543(\text{CYNICISM}) - 0.086(\text{PROEFF}) \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.5 ค่า Factor Loading, Standardized Solution Matrix, Completely Standardized Solution Matrix, และ Factor Score Regression ของตัวแปร

ตัวแปร	Factor Loading			Std. Solution Matrix	Completely Std. Solution Matrix	Factor Score Regression			
	สปส.	SE	t			สปส.	สปส.	WORKLOAD	WORKATMO
LY									
WO1	0.620	-	-	0.620	0.941	1.448	-0.150	-0.125	0.069
AUTO	0.350	-	-	0.345	0.395	-0.013	0.170	0.166	0.005
SOCIAL	0.520	0.075	6.913**	0.513	0.721	-0.044	0.529	0.516	-0.102
FAIR	0.483	0.076	6.326**	0.476	0.568	-0.017	0.208	0.202	-0.040
OPTIM1	0.350	-	-	0.358	0.540	-0.026	0.312	0.359	-0.045
SELF1	0.049	0.026	1.897	0.050	0.101	-0.002	0.024	0.033	0.006
EXHAUST	0.740	-	-	0.711	0.813	-0.218	-0.098	-0.122	0.431
CYNICISM	0.751	0.056	13.345**	0.722	0.845	0.182	-0.187	-0.209	0.543
PROEFF	-0.279	0.046	-6.033**	-0.268	-0.300	0.004	-0.065	-0.064	-0.086

หมายเหตุ * $p = .05$, ** $p = .01$

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อความเหน็ดเหนื่อยในการทำงานตามตารางที่ 3.6 พบว่า ภาระงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหน็ดเหนื่อยในการทำงาน แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.315 แสดงว่าอิทธิพลทางตรงของภาระงานต่อความเหน็ดเหนื่อยในการทำงาน มีขนาดอิทธิพลปานกลาง อิทธิพลทางบวก และภาระงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหน็ดเหนื่อยในการทำงานผ่านบรรยากาศในการทำงานและลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.171 แสดงว่าอิทธิพลทางอ้อมของภาระงานที่มีต่อความเหน็ดเหนื่อยในการทำงาน มีขนาดอิทธิพลต่ำ อิทธิพลทางบวก เพราะฉะนั้นภาระงานมีอิทธิพลรวมต่อความเหน็ดเหนื่อยในการทำงานเท่ากับ 0.486

บรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลต่อความเหน็ดเหนื่อยในการทำงานผ่านลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลและภาระงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหน็ดเหนื่อยในการทำงาน ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์มีค่าเท่ากับ 0 และบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหน็ดเหนื่อยในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ -0.639 มีขนาดอิทธิพลปานกลาง ทิศทางลบ และบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลรวมต่อความเหน็ดเหนื่อยในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ -0.639 ขนาดอิทธิพลปานกลางค่อนข้างสูง ทิศทางลบ

บรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลต่อลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์มีค่าเท่ากับ 0.976 มีขนาดอิทธิพลสูง ทิศทางบวก และบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 0.075 มีขนาดอิทธิพลต่ำ ทิศทางบวก และบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลรวมต่อความเหน็ดเหนื่อยในการทำงานผ่านลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 1.051 ขนาดอิทธิพลสูง ทิศทางบวก

อิทธิพลทางตรงของลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลที่มีต่อความเหน็ดเหนื่อยในการทำงาน แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์มีค่าเท่ากับ -0.522 แสดงว่าอิทธิพลทางตรงของลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลที่มีต่อความเหน็ดเหนื่อยในการทำงาน มีขนาดอิทธิพลปานกลาง และมีอิทธิพลทางลบ เพราะฉะนั้น อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลรวมเท่ากับ -0.522

ตารางที่ 3.6 เมทริกซ์พารามิเตอร์ของตัวแปรแฝง E และ E

ตัวแปรเหตุ (IV)	BE/GA Direct Effect					Indirect Effect					Total Effect				
	<i>b</i>	<i>SE</i>	<i>t</i>	SS	SC	<i>b</i>	<i>SE</i>	<i>t</i>	SS	SC	<i>b</i>	<i>SE</i>	<i>t</i>	SS	SC
WORKLOAD →BURNOUT	0.303	0.023	13.173**	0.315	0.315	0.164	0.047	3.477**	0.171	0.171	0.467	0.070	6.690**	0.486	0.486
WORKATMO →BURNOUT	0	0	0	0	0	-0.623	0.085	-7.331**	-0.639	-0.639	-0.623	0.085	-7.331**	-0.639	-0.639
POSCHA →BURNOUT	-0.490	0.071	-6.877**	-0.522	-0.522	-	-	-	-	-	-0.490	0.071	-6.877**	-0.522	-0.522
WORKATMO →POSCHA	1.013	0.143	7.084**	0.976	0.976	0.078	0.022	3.524**	0.075	0.075	1.091	0.165	6.618**	1.051	1.051
WORKLOAD →WORKATMO	-0.267	0.000	0	-0.271	-0.271	-0.020	0.005	-4.084**	-0.021	-0.021	-0.287	0.005	-57.446**	-0.292	-0.292
WORKATMO →WORKLOAD	-0.267	0.06	4.45**	-0.263	-0.263	-0.020	0.010	-2.117*	-0.020	-0.020	-0.287	0.070	-4.084**	-0.283	-0.283

หมายเหตุ * $p = .05$, ** $p = .001$

เนื่องจากผู้วิจัยได้นำเสนอโมเดลทางเลือกขึ้นอีก 1 โมเดล โดยทั้ง 2 โมเดลมีจำนวนตัวแปรเท่ากัน แต่โมเดลทั้งสองมีรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบโมเดลทั้งสองว่าโมเดลใดเป็นโมเดลที่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่ากัน ซึ่งมีรายละเอียดค่าสถิติตามตารางที่ 3.7 และ 3.8 ดังนี้

ตารางที่ 3.7 ผลการเปรียบเทียบค่า Chi-square ของโมเดลเชิงเหตุผลทั้ง 2 โมเดล

โมเดล	Chi-square	df	p	Chi-square/df
1	79.784	28	.000	2.849
2	22.137	18	.225	1.230
ผลต่าง	57.647	10	.000	5.765

ตารางที่ 3.8 การเปรียบเทียบดัชนีตรวจสอบความสอดคล้อง

โมเดล	GFI	AGFI	NFI	NNFI	PNFI	CFI	RMR	RMSEA
1	0.965	0.944	0.937	0.939	0.728	0.952	0.047	0.059
2	0.991	0.977	0.987	0.995	0.493	0.998	0.013	0.021

จากผลการเปรียบเทียบค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนและค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลทั้ง 2 พบว่า ผลต่างของค่า Chi-square ของโมเดลทั้งสองมีค่าสูงกว่าค่าวิกฤต ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 แสดงว่าโมเดลทั้งสองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าดัชนีความสอดคล้องทุกค่าของโมเดลใหม่ดีกว่าโมเดลเดิม แสดงว่า โมเดลที่ผู้วิจัยได้เสนอขึ้นใหม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่าโมเดลที่เสนอไว้ตามกรอบวิจัย

บทที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลหรือความสอดคล้องระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการทรัพยากรของงาน ที่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้รับอิทธิพลทางตรงจากภาระงานและลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากบรรยากาศในการทำงานผ่านลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล และภาระงานกับบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลส่งไปและกลับซึ่งกันและกัน โดยภาระงานในงานวิจัยนี้วัดจากการคะแนนรวมของข้อระงทงภาระงานด้านต่างๆ คือ ทางกายภาพ อารมณ์ และความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานในงานวิจัยนี้วัดจากควมมีอิสระในงาน การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และความยุติธรรมในการทำงาน และลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลในงานวิจัยนี้วัดจากการมองโลกในแง่ดี และความมุ่งมั่นด้วยตนเอง ซึ่งผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดล พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ ค่าไค-สแควร์ (Chi - square) มีค่าเท่ากับ 22.137, $df = 18$, $p = 0.226$ มีค่า RMSEA เท่ากับ 0.021 ค่า RMR เท่ากับ 0.013 GFI เท่ากับ 0.991, AGFI เท่ากับ 0.977 โดยความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้รับอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมจากภาระงานในทิศทางบวก ได้รับอิทธิพลทางตรงจากลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลในทิศทางลบ และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากบรรยากาศในการทำงานผ่านลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลและภาระงานในทิศทางลบ โดยภาระงานกับบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลซึ่งกันและกันในทิศทางลบ จากผลการวิจัยที่พบในการศึกษาในครั้งนี้สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ตัวแปรภาระงานมีอิทธิพลทางตรง ทิศทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.486 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีการรับรู้ว่ามีภาระงานมากจะส่งผลทำให้พนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากตามไปด้วย หรือ เมื่อพนักงานมีการรับรู้ว่ามีภาระงานน้อยจะช่วยทำให้พนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อยตามไปด้วย ซึ่งผลการวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิจัยต่าง ๆ หลายกลุ่ม (Demerouti et al., 2001, Bakker et al., 2003, Fernet, Guay, & Senecal, 2004, Bakker et al., 2005, Lewig et al., 2007, Xanthopoulou et al., 2007) ที่ศึกษาพบว่าภาระงานมีอิทธิพลในทิศทางบวกกับความรู้สึก่อนล้ำ และความเย็นชา ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่า

เมื่อพนักงานมีการรับรู้ว่าคุณเองได้รับภาระงานมากจนเกินขีดความสามารถที่ตนเองจะตอบสนองได้ หรือรับรู้ว่าคุณได้รับภาระงานที่มากติดต่อกันเป็นเวลานาน (ซึ่งภาระงานที่มากนี้จะ

ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของพนักงานมากกว่าปริมาณภาระงานที่พนักงานได้รับจริง ๆ) พนักงานจะหาวิธีการจัดการกับภาระงานที่เผชิญอยู่ด้วยวิธีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการหลบเลี่ยง หลีกหนีจากภาระงานที่รับผิดชอบ หรือการใช้ความพยายามและความอดทนในการจัดการกับภาระงานมากขึ้น ซึ่งเหล่านี้ล้วนแต่ต้องใช้แรงกายและแรงใจในการจัดการทั้งสิ้น และเมื่อพนักงานต้องเผชิญกับภาระงานที่มากเป็นเวลานานจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการจัดการกับภาระงานลดลง (Leiter & Maslach, 2005; Maslach & Leiter, 2008) ความอดทนของพนักงานต่อภาระงานต่ำลง พนักงานรู้สึกหมดแรงกายแรงใจมากขึ้น จนเกิดความรู้สึกอ่อนล้าขึ้นในที่สุด และผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความรู้สึกอ่อนล้านี้อาจมีความรุนแรงขึ้นถ้าพนักงานต้องเผชิญกับภาระงานที่มากจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือฟื้นฟู ซึ่งสอดคล้องกับความคิดของ Maslach และ Leiter (2008) ที่กล่าวว่าในเวลาใกล้ส่งงานหรืองานที่เร่งด่วนจนไม่มีเวลาพักผ่อนจะพบว่าพนักงานมีความรู้สึกอ่อนล้าอย่างรุนแรง

เมื่อพนักงานหาวิธีการจัดการกับภาระงานที่มีมากไม่สำเร็จ พนักงานจะเกิดทัศนคติทางลบกับงานที่ทำ ส่งผลทำให้พนักงานรู้สึกไม่สนใจใฝ่ดี (ความเย็นชา) ต่องาน เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า หรือบุคคลที่ต้องติดต่อในการทำงาน ขาดการมีส่วนร่วมกับงาน เช่น ผลักภาระงานให้คนอื่นทำ, ningเฉยต่อความต้องการของงาน ผู้ที่มาติดต่องาน หรือลูกค้า, ทำตัวเป็นทองไม่รู้ร้อนไม่สนใจว่าจะมีใครได้รับผลกระทบหรือเกิดผลเสียหายอย่างไร, เริ่มมีพฤติกรรมก้าวร้าว เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นกลไกในการปกป้องตัวพนักงานเองจากภาระงานที่เผชิญอยู่ (Leiter & Maslach, 1988, อ้างถึงใน Cooper, Dewe, & Driscoll, 2001)

ในการวิจัยนี้พบว่าภาระงานมีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ทิศทางลบ โดยมีขนาดอิทธิพลน้อยกว่าความรู้สึกอ่อนล้า และความเย็นชา ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าจะไม่สามารถจัดการกับภาระงานที่มีมากหรือภาระงานที่มีความยากหรือซับซ้อนได้สำเร็จ พนักงานจะรู้สึกว่าคุณสมบัติความสามารถ ไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ ประกอบกับการที่ต้องเผชิญกับภาระงานเป็นเวลาดูติดต่อกันนาน ๆ จนพนักงานเกิดความรู้สึกอ่อนล้า ทำให้อ่อนใจ รู้สึกผิดหวังกับกับตนเอง และทำให้พนักงานมีระดับความมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลงในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Coredes และ Dougherty (1993) ที่กล่าวว่า เมื่อพนักงานพยายามต้องการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดในงานให้สำเร็จแล้วไม่สำเร็จตามที่ตนหรือองค์การมุ่งหวัง จะส่งผลทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ตัวแปรบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานผ่านลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล ซึ่งบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลรวมต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเท่ากับ -0.639 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ทิศทางลบ ขนาดปานกลาง โดยบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลต่อลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มี

ค่าอิทธิพลรวมต่อลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลเท่ากับ 1.091 ขนาดสูง ทิศทางบวก และลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีอิทธิพลรวมต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเท่ากับ -0.522 ขนาดสูงทิศทางลบ จากผลการวิจัยที่กล่าวมา หมายความว่า ในองค์การที่พนักงานรับรู้ว่างค์การมีบรรยากาศในการทำงานดี (มีระดับสูง) เช่น องค์การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในองค์การ (มีการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน) พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมในการทำงาน ซึ่งบรรยากาศในการทำงานที่ดีเหล่านี้จะไปกระตุ้นทำให้เกิดลักษณะด้านบวกในตัว of พนักงาน เช่น เกิดการมองโลกในแง่ดีมากขึ้น มีความมุ่งมั่นด้วยตนเองสูงขึ้น และเมื่อพนักงานมีลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลสูง ลักษณะเฉพาะบุคคลนี้ก็ช่วยป้องกัน/ลดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานที่เกิดจากภาระงานให้ต่ำลง หรือ ในองค์การที่พนักงานรับรู้ว่างค์การมีบรรยากาศในการทำงานที่แย่หรือไม่ดีนัก (มีระดับต่ำ) เช่น องค์การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีการเอาใจใส่เปรียบเทียบกัน ซึ่งดีซึ่งเด่นกัน ไม่มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในองค์การ (ไม่มีการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน) มีการเลือกที่รักมักที่ชังในการทำงาน มีการใช้เส้นสาย พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมในการทำงาน ซึ่งบรรยากาศในการทำงานเหล่านี้จะไม่ไปกระตุ้นลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลแก่พนักงาน หรือทำให้มีระดับลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลต่ำ และเมื่อพนักงานไม่มีลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลหรือมีระดับต่ำแล้ว จะส่งผลทำให้พนักงานได้รับผลกระทบจากภาระงานมาเต็มที่ ผลการวิจัยที่พบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Xanthopoulou และคณะ (2007) ที่พบว่า การมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรสื่อระหว่างทรัพยากรในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า

เมื่อพนักงานมีการรับรู้ว่างค์การที่พวกเขาทำงานอยู่มีบรรยากาศในการทำงานที่ดีเหมาะสม และน่าทำงาน เช่น การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในที่ทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างานกับพนักงาน องค์การให้อิสระในการทำงานแก่พนักงาน มีการปรับตำแหน่งค่าตอบแทนตามผลงานที่ทำ ไม่มีการลำเอียงในการทำงาน ซึ่งบรรยากาศในการทำงานที่ดีเหล่านี้จะไปช่วยกระตุ้นทำให้พนักงานเกิดลักษณะด้านบวกขึ้น เช่น มองโลกในแง่ดีมากขึ้น หรือ มีความมุ่งมั่นด้วยตนเองมากขึ้น เป็นต้น โดยบรรยากาศในการทำงานที่ดีจะไปช่วยสร้างประสบการณ์ในการทำงานที่ดีให้แก่พนักงาน เช่น เมื่อประสบกับปัญหาจะได้รับการช่วยเหลือ คำปรึกษา หรือกำลังใจจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเสมอ หรือในการทำงานพนักงานจะรับรู้ว่าได้ปริมาณงานเท่าเทียมกับ หรือเมื่อเกิดความไม่ยุติธรรมในองค์การพนักงานสามารถร้องเรียนต่อองค์การได้ และรับรู้ว่างค์การสนใจต่อทุกคำร้องเรียนที่พนักงานยื่นไป ซึ่งประสบการณ์ในการทำงานที่ดี

เหล่านี้จะไปสร้างลักษณะด้านบวกให้กับตัวพนักงาน ทำให้พนักงานมีลักษณะในการทำงานที่ มั่นใจมากขึ้น พร้อมทั้งจะเผชิญกับปัญหามากขึ้น มีลักษณะมุ่งมั่นในการทำงานเพิ่มขึ้น มีลักษณะ การคิดหรือมุมมองในการประเมินปัญหาหรือสภาวะที่เครียดอยู่ไปในทางบวกมากขึ้น และจาก ลักษณะด้านบวกที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ในการทำงานที่ดีที่ได้จากการรับรู้ถึงบรรยากาศในการ ทำงานที่ดีขององค์กรนี้ จึงทำให้พนักงานสามารถป้องกัน/ลดความรู้สึกอ่อนล้า และความเย็นชา ที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ว่ามีภาระงานมากได้ และยังช่วยให้พนักงานมีความรู้สึกที่ตนเองมี ประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย ซึ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ผลลัพธ์ทางบวกต่อองค์กรและตัวพนักงาน เองในที่สุด ยกตัวอย่างเช่น ในองค์กรที่มีการช่วยเหลือหรือมีการสนับสนุนทางสังคมอย่าง เหมาะสมนั้น จะทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และเชื่อว่า ถ้าเกิดปัญหาในการทำงานขึ้นกับตนเองจะมี เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานคอยสนับสนุนช่วยเหลือ ซึ่งช่วยกระตุ้นลักษณะด้านบวกเฉพาะ บุคคลทำให้พนักงานมีการประเมินปัญหาไปในทางบวกมากขึ้น หรือ ในองค์กรที่พนักงานรับรู้ถึง ความยุติธรรมในการทำงาน เมื่อเกิดปัญหาความไม่เป็นธรรมในการทำงาน พนักงานจะประเมิน สถานการณ์หรือความเครียดในขณะนั้นไปในทางบวก เนื่องจากมีความเชื่อมั่นในความยุติธรรม ขององค์กร เป็นต้น จากที่อธิบายมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า บรรยากาศในการทำงานที่มีความ เหมาะสมหรือเอื้ออำนวยต่อการจัดการภาระงาน จะช่วยไปกระตุ้นลักษณะด้านบวกของพนักงาน ให้สูงขึ้น ทำให้พนักงานสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับสถานการณ์เพื่อเอื้ออำนวยต่อการบรรลุ เป้าหมายได้ โดยพนักงานจะมีความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ และยังช่วยเพิ่มความมี ประสิทธิภาพในการทำงานให้กับพนักงานเองด้วย

3. ตัวแปรภาระงานกับบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลทั้งไปและกลับซึ่งกันและกัน คือ ภาระงานมีอิทธิพลต่อบรรยากาศในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลต่อภาระ งาน โดยขนาดอิทธิพลของตัวแปรทั้งสองมีขนาดเท่ากัน มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ -0.288 ในทิศทาง ลบ ขนาดอิทธิพลต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่ามีภาระงานที่ตนได้รับมีมากจนเกินขีด ความสามารถที่ตนเองจะจัดการได้ หรือได้รับภาระงานที่มากติดต่อกันเป็นเวลานาน ๆ จะส่งผล ทำให้การรับรู้ถึงบรรยากาศในการทำงานที่ดีของพนักงานลดลง หรือ เมื่อพนักงานมีการรับรู้ว่าการ ทำงานของตนมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีจะส่งผลทำให้พนักงานรับรู้ถึงภาระงานที่ได้รับว่า มีปริมาณลดลง ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า

เมื่อพนักงานรับรู้ที่ตนเองมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมากจนเกินไป เกินขีด ความสามารถของตนเอง หรือมีภาระงานที่มากติดต่อกันเป็นเวลานาน ๆ ทำให้พนักงานรู้สึกว่า องค์กรเอาเปรียบพวกเขา ไม่คำนึงถึงผลกระทบที่เกิดแก่พนักงาน ไม่ให้เครื่องมือที่จะคอยอำนวยความสะดวกในการจัดการกับภาระงานที่ได้รับอย่างเหมาะสม เพียงพอต่อความต้องการของเขา

เช่น การจำกัดอิสระในวิธีการทำงานของพนักงาน ไม่มีระบบการแบ่งปันความรู้ในการทำงานที่ดี เป็นต้น จนทำให้พนักงานรู้สึกว่าการทำงานของพวกเขาไม่มีบรรยากาศในการทำงานที่แย ไม่มีประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน ทำให้ไม่สามารถสร้างลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลให้เกิดขึ้นกับพนักงานได้ และเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในที่สุด (รายละเอียดในหัวข้อที่ 2)

และในทางตรงกันข้าม ในองค์กรที่มีการจัดสภาพบรรยากาศในการทำงานที่เหมาะสม ต่อภาระงาน หรือทำให้พนักงานรับรู้ถึงบรรยากาศในการทำงานที่ดีได้ จะส่งผลต่อการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อปริมาณภาระงานที่ได้รับ โดยพนักงานจะรู้สึกว่าภาระงานที่ได้รับนั้นมีปริมาณไม่มากหรือมีความยากจนเกินไป เนื่องจากพนักงานรู้ว่าตนเองจะสามารถจัดการกับภาระงานที่ได้รับอย่างสบาย เช่น ในองค์กรที่ให้อิสระในการคิด การทำงาน การจัดการในงานกับพนักงาน จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาสามารถบริหารเวลา และจัดการกับภาระงานที่ได้รับได้ จึงทำให้พนักงานรับรู้ว่าคุณเองมีภาระงานที่ไม่มากจนเกินไป หรือในองค์กรที่พนักงานรับรู้ว่าคุณเองมีการช่วยเหลือกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้ากับพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการช่วยแบ่งงานกันทำ การแบ่งปันความรู้ให้กันและกัน การให้คำปรึกษาซึ่งกันและกัน เหล่านี้จะช่วยลดความรู้สึกว่าคุณเองมีภาระงานมากจนเกินไป และภาระงานมีความยากหรือซับซ้อนเกินไปได้ หรือในองค์กรที่มีความยุติธรรมในการทำงาน มีการเปิดเผยเกณฑ์ในการปรับค่าตอบแทน ไม่มีการเล่นพรรคเล่นพวก พนักงานจะรับรู้ว่าคุณเองมีภาระงานที่เพิ่มขึ้นจะเป็นผลงานที่ช่วยในการพิจารณาในการปรับตำแหน่งงานหรือค่าตอบแทนของเขา ทำให้พนักงานรู้สึกว่าภาระงานที่ทำนั้นมันคุ้มค่า และช่วยลดความรู้สึกที่คุณเองมีภาระงานมากจนเกินไปได้ เป็นต้น

จากการอภิปรายข้างต้นจะเห็นได้ว่า บรรยากาศในการทำงานที่ดีสามารถช่วยป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงานซึ่งเป็นผลกระทบของภาระงานที่มีมากเกินไป หรือมีระยะเวลาติดต่อกันนาน ๆ ได้

ศูนย์วิทยทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal relationship) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรง (validation) ของโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน และศึกษารูปแบบอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สมมุติฐานการวิจัย

1. โมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความตรง
2. ภาระงานและลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลส่งผลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงานส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานผ่านลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล โดยภาระงานประกอบด้วยภาระงานทางกายภาพและอารมณ์ บรรยากาศในการทำงานประกอบด้วยความมีอิสระในงาน การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน ความยุติธรรมในงาน และลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลประกอบด้วย การมองโลกในแง่ดี ความมุ่งมั่นด้วยตนเอง

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ภาระงาน
2. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่
 - 2.1 ความมีอิสระในงาน
 - 2.2 การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน
 - 2.3 ความยุติธรรมในการทำงาน
3. ลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล ได้แก่
 - 3.1 การมองโลกในแง่ดี
 - 3.2 ความมุ่งมั่นด้วยตนเอง

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพและมีรายได้เป็นของตัวเองที่มีความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับสูงและระดับต่ำ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ บุคคลทั่วไปที่ประกอบอาชีพและมีรายได้เป็นของตัวเอง ที่จบการศึกษาอย่างน้อยระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 390 คน ทั้งเพศชายและเพศหญิง ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Hair et al., (2006) ซึ่งเสนอว่า การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น สามารถใช้เกณฑ์ที่ได้หลายเกณฑ์ไม่มีกำหนดตายตัว เกณฑ์หนึ่งที่ใช้ในการพิจารณา คือ ขนาดของโมเดล โดยทั่วไปมักใช้ผู้ตอบ 10 - 20 คน ต่อพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า 1 ตัว เนื่องจากโมเดลการวิจัยนี้มีพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า 26 ตัว ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยใช้อัตราส่วน 1 ต่อ 15 (แต่เนื่องจากผู้วิจัยแจกแบบสอบถามทั้งหมด 560 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนจากกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 523 ชุด ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้จึงมีจำนวน 523 คน)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. มาตรการวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แปลจากมาตรวัดของ Schaufeli, Leiter, Maslach และ Jackson (1996)
2. มาตรการวัดภาระงานทางกายภาพ แปลจากมาตรวัดของ Maslach และ Leiter (1997)
3. มาตรการวัดภาระงานทางอารมณ์ แปลจากมาตรวัดของ Bakker และคณะ (2003) และ Zapf และคณะ (1999)
4. มาตรการวัดความมีอิสระในงาน แปลจากมาตรวัดของ Maslach และ Leiter (1997)
5. มาตรการวัดการสนับสนุนทางสังคม ปรับปรุงจากมาตรวัดของ Baruch-Feldman และ Schwartz (2002)
6. มาตรการวัดความยุติธรรม แปลจากมาตรวัดของ Maslach และ Leiter (1997)

7. มาตรการจัดการมองโลกในแง่ดี ใช้มาตรการของ ทรงเกียรติ ลั่นหลาม (2550) ที่แปลจากงานวิจัยของ Scheier, Carver, และ Bridges (1994)

8. มาตรการความมุ่งมั่นด้วยตนเอง ปรับปรุงจากมาตรการของ Blais และคณะ (1993) คุณภาพของเครื่องมือวัดแต่ละฉบับด้านความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในมีค่าอยู่ในเกณฑ์สูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาอยู่ระหว่าง .747 - .932 ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงบรรยากาศในการทำงาน, ลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า ตัวแปรแฝงทั้ง 3 ตัวมีความตรงเชิงโครงสร้างและสามารถวัดได้ด้วยตัวแปรสังเกตได้หรือตัวบ่งชี้ในแต่ละโมเดล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ครั้ง การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ 1 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้จำนวน 50 คนเพื่อวิเคราะห์คุณภาพของมาตรการและการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งที่ 2 มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้ติดต่อขอความร่วมมือจากบริษัทต่าง ๆ ในการแจกแบบสอบถามให้พนักงานในบริษัท

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 560 ชุด สามารถเก็บคืนได้ 535 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.54 ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะชุดที่สมบูรณ์จำนวน 523 ชุด มาวิเคราะห์ โดยชุดที่ไม่สมบูรณ์คือชุดที่ผู้ตอบตอบไม่ครบทุกหน้า

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows และโปรแกรมลิสเรล โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูลส่วนบุคคลและตัวแปรต่างๆที่ใช้ในการศึกษานี้ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows

2. วิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 9 ตัว คือ แต่ละองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ภาระงาน ความมีอิสระในงาน การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน ความยุติธรรมในการทำงาน การมองโลกในแง่ดี และความมุ่งมั่นด้วยตนเอง โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows

3. วิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) ของโมเดลการวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล โดยวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ด้วยโปรแกรมลิสเรล

4. ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง ตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรมลิสเรล ประมาณค่าพารามิเตอร์โดยวิธีไลค์ลิฮูดสูงสุด (Maximum likelihood estimation) (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

โมเดลที่ใช้วิเคราะห์ คือ โมเดลตามกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยผลการวิเคราะห์จะนำเสนอในรูปแบบการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์คือ ค่าสถิติ chi - square ดัชนี GFI (Goodness of fit index) ดัชนี AGFI (Adjusted goodness of fit index) ทั้งก่อนปรับและหลังปรับโมเดล โมเดลแสดงอิทธิพลของปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 523 คน พบว่า ส่วนมากเป็นผู้หญิง ($n = 348$) มากกว่าผู้ชาย ($n = 175$) คิดเป็นร้อยละ 66.5 และ 33.5 ตามลำดับ การศึกษาส่วนมากอยู่ในระดับปริญญาตรี ($n = 381$) มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 29 ปี 6 เดือน ($SD = 7.425$) มีสถานภาพโสดมากที่สุด ($n = 382$) มีประสบการณ์การทำงานส่วนมากอยู่ในช่วง 1-5 ปี รองลงมาคือช่วง 6-10 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทมากที่สุด ($n = 410$) รองลงมาคือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ($n = 64$) และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 20,000 บาทมากที่สุด ($n = 273$) รองลงมาคือในช่วง 20,001 – 30,000 บาท ($n = 111$)

1.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงภาระงาน บรรยากาศในการทำงาน ลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 9 ตัว ค่าเฉลี่ยของการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.72 ($SD = 0.71$) รองลงมาคือ การมองโลกในแง่ดี การมีอิสระในงาน ความเป็นธรรมในการทำงาน ภาระงาน ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ความมุ่งมั่นด้วยตนเอง และความรู้สึกอ่อนล้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56, 3.13, 3.09, 2.63, 2.52, 2.21 และ 1.62 ตามลำดับ

ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66, 0.88, 0.84, 0.66, 0.89, 0.50 และ 0.87 ตามลำดับ และพบว่าตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเย็นชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.22 ($SD = 0.85$)

1.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 มีขนาดความสัมพันธ์ส่วนใหญ่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง โดยมีทิศทางการสัมพันธ์กันสรุปได้ดังนี้

1.3.1 ตัวแปรสังเกตได้ภาระงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความรู้สึกอ่อนล้า และความเย็นชา ทิศทางลบกับความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ตัวแปรสังเกตได้ของบรรยากาศในการทำงาน และตัวแปรสังเกตได้ของลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล

1.3.2 ตัวแปรสังเกตได้ของบรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับตัวแปรสังเกตได้ของลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล และความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ทิศทางลบกับภาระงาน ความรู้สึกอ่อนล้า และความเย็นชา

1.3.3 ตัวแปรสังเกตได้ของลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับ ตัวแปรสังเกตได้ของบรรยากาศในการทำงาน และความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ทิศทางลบกับภาระงาน ความรู้สึกอ่อนล้า และความเย็นชา

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่า .80 แสดงว่าตัวแปรไม่มีปัญหาเกี่ยวกับภาวะร่วมเส้นพหุ (Multicollinearity) และพร้อมที่จะตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไป

1.4 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝงในการวิจัย พบว่า ตัวแปรสังเกตได้หรือตัวแปรบ่งชี้ของตัวแปรแฝงทั้งหมดในงานวิจัยนี้ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งหมด โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

1.4.1 ความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝงบรรยากาศในการทำงานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 0.256$, $df = 1$, $p = 0.613$, $RMSEA = 0.00$, $GFI = 1.000$, $AGFI = 0.998$) ตัวบ่งชี้ของบรรยากาศในการทำงานที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน ความยุติธรรมในการทำงานและความมีอิสระในงาน มีน้ำหนักความสำคัญใกล้เคียงกัน

1.4.2 ความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝงลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 0.0004$, $df = 1$, $p = 0.983$, RMSEA = 0.00, GFI = 1.000, AGFI = 1.000) ตัวบ่งชี้ของลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ การมองโลกในแง่ดี รองลงมา คือ การมุ่งมั่นด้วยตนเอง

1.4.3 ความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝงความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 3.605$, $df = 1$, $p = 0.0576$, RMSEA = 0.071, GFI = 0.996, AGFI = 0.974) ตัวบ่งชี้ของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ ความเย็นชา รองลงมาคือ ความรู้สึกอ่อนล้า และควมมีประสิทธิผลในการทำงาน ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งเป็นโมเดลที่มีอิทธิพลของภาระงานไปความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และอิทธิพลของบรรยากาศในการทำงานไปความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยมีการมองโลกในแง่ดีและความมุ่งมั่นด้วยตนเองเป็นตัวแปรส่งผ่าน พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ ค่าไค-สแควร์ (Chi - square) มีค่าเท่ากับ 79.784, $df = 28$ มีค่า RMSEA เท่ากับ 0.0595 ค่า RMR เท่ากับ 0.047 GFI เท่ากับ 0.965, AGFI เท่ากับ 0.944 แต่ยังมีค่า p น้อยกว่า .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามแนวคิดของ Hair et al., (2006) ที่กำหนดไว้ แสดงว่าโมเดลเชิงสาเหตุนี้มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่สมบูรณ์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอโมเดลเชิงสาเหตุเพิ่มเติม โดยปรับโมเดลเป็น Two-way Model ซึ่งโมเดลทางเลือก (Alternative Model) นี้ จะเพิ่มความสัมพันธ์ของตัวแปรภาระงานและบรรยากาศในการทำงานให้มีความสัมพันธ์ย้อนกลับกัน โดยการเพิ่มเส้นอิทธิพลจากภาระงานไปยังบรรยากาศในการทำงาน และเส้นอิทธิพลจากบรรยากาศในการทำงานไปยังภาระงาน ซึ่งเพิ่มเติมจากโมเดลที่เสนอไว้ในกรอบงานวิจัย จากผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลทางเลือกนี้ พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมาก เมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ ค่าไค-สแควร์ (Chi - square) มีค่าเท่ากับ 22.137, $df = 28$, $p = 0.226$ ค่า RMSEA เท่ากับ 0.021 ค่า RMR เท่ากับ 0.013 GFI เท่ากับ 0.991, AGFI เท่ากับ 0.977

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้รับอิทธิพลทางตรงจากภาระงานและลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล มีขนาดปานกลาง ทิศทางบวกและลบ ตามลำดับ โดยมีอิทธิพลรวมเท่ากับ

0.486 และ -0.522 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากบรรยากาศในการทำงาน ที่มีขนาดปานกลาง ทิศทางลบ มีอิทธิพลรวมเท่ากับ -0.639 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผ่านทางลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลและภาระงาน และบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลต่อลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขนาดอิทธิพลสูง ทิศทางบวก มีอิทธิพลรวมเท่ากับ 1.051 ภาระงานและบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลย้อนกลับซึ่งกันและกัน โดยมีขนาดอิทธิพลส่งไปและส่งผลกลับขนาดเท่า ๆ กัน ทิศทางลบ ตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมสูงสุดต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ บรรยากาศในการทำงาน โดยการสนับสนุนทางสังคมมีน้ำหนักความสำคัญของบรรยากาศในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือความยุติธรรมและการมีอิสระในงาน ตามลำดับ ส่วนภาระงานกับลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลมีอิทธิพลขนาดใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ ยังพบว่าความรู้สึกอ่อนล้าและความเย็นชาที่มีค่าน้ำหนักในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้สูง

ข้อเสนอแนะ

การนำเสนอในส่วนนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรกเป็นการนำเสนอเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และส่วนที่สองเป็นการนำเสนอในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน ผู้วิจัยขอเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดีขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้น เพื่อผลลัพธ์สูงสุดขององค์กร ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. จากผลการวิจัยนี้เห็นได้ว่าสาเหตุหลักของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนั้นเกิดจากการที่พนักงานต้องเผชิญกับภาระงานที่มีมากหรือมีระยะเวลาติดต่อกัน จนเกินขีดความสามารถของพนักงาน ส่งผลทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยภาระงานที่ส่งผลกระทบต่อจะขึ้นอยู่กับความรู้ของพนักงานเป็นสำคัญ ไม่ใช่ปริมาณงานที่แท้จริงที่พนักงานได้รับ เนื่องจากในปริมาณงานที่เท่ากัน พนักงานแต่ละคนจะมีการรับรู้ถึงภาระงานที่ได้รับมากน้อยต่างกัน ซึ่งอาจขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล เช่น ความรู้ความสามารถ แรงจูงใจ สภาพอารมณ์ ลักษณะอุปนิสัย ภูมิหลัง เป็นต้น ดังนั้น วิธีการที่ดีที่สุดในการลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ การจัดการที่ต้นเหตุของปัญหา นั่นคือ การปรับการรับรู้ภาระงานของพนักงานให้มีความเหมาะสม โดยให้พนักงานรู้สึกว่าคุณเองได้รับภาระงานในปริมาณที่ไม่มาก

จนเกินไป เหมาะกับความสามารถของพนักงานเอง และมีเวลาพอสำหรับหยุดพักไม่ทำให้รู้สึกว่าจะต้องจัดการกับภาระงานที่มากติดต่อกันเป็นเวลานาน ๆ ซึ่งสามารถทำได้โดยการตรวจสอบให้แน่ใจกับพนักงานว่า พนักงานได้รับปริมาณงานมากไปหรืองานมีความยากซับซ้อนเกินไปหรือไม่ โดยหัวหน้างานอาจเข้าไปตรวจสอบและปรับภาระงานให้มีความเหมาะสมกับพนักงานแต่ละคน หรืออาจเปิดให้มีการให้คำแนะนำปรึกษาแก่พนักงานที่รับรู้ว่าคุณเองมีภาระงานมากจนเกินขีดความสามารถ เพื่อเป็นการให้คำแนะนำในการจัดการ ปรับความรู้สึกที่พนักงานคิดว่าตนเองมีภาระงานมากเกินไปให้ลดลง และเพิ่มความเชื่อมั่นในตนเองแก่พนักงานด้วย

2. ในความเป็นจริงแล้วการจัดการกับภาระงานโดยตรงอาจทำได้ยากเนื่องจากเหตุผลหลาย ๆ ประการ เช่น องค์กรที่ไม่มีเวลาพอที่จะตรวจสอบพนักงานว่ารับรู้ถึงภาระงานมากเกินไปหรือไม่ หรือ แม้องค์กรจะรู้ว่าพนักงานมีการรับรู้ว่าคุณเองมีภาระงานมากจนเกินไปแต่ไม่สามารถปรับให้เหมาะสมได้ เนื่องจากพนักงานมีไม่เพียงพอกับภาระงานที่องค์กรมี หรือองค์กรไม่สามารถจ้างพนักงานเพิ่มได้ หรือองค์กรมีการลดจำนวนพนักงานอยู่ เป็นต้น ดังนั้น อีกวิธีหนึ่งในการจัดการกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน นั่นคือ การเพิ่มเครื่องมือในการจัดการกับภาระงานที่มีมากให้กับพนักงาน โดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้พนักงานมีความรู้สึกว่ามีบรรยากาศในการทำงานที่ทำอยู่มีความเหมาะสม เอื้ออำนวยต่อการจัดการกับภาระงาน เช่น การทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการทำงาน และการจัดการกับปัญหามากขึ้น หรือ ปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้พนักงานรู้สึกว่าในองค์กรมีการช่วยเหลือสนับสนุนกันระหว่างพนักงานกับพนักงานและพนักงานกับหัวหน้างาน หรือ ปรับภาพลักษณ์ของการทำงานให้พนักงานรู้สึกว่าการทำงานของพวกเขาจะถูกปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกที่รักมักที่ชังในการมอบหมายงานหรือการปรับตำแหน่งหรือค่าตอบแทน เป็นต้น ซึ่งวิธีการเหล่านี้จะช่วยลดอิทธิพลของภาระงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานให้น้อยลงได้

3. แต่ในบางองค์กรที่มีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ หรือต้องการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีเพียงองค์ประกอบด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น แต่ต้องการประสิทธิภาพสูงสุดด้วยผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมในการทำงานมีค่านำหนักความสำคัญในบรรยากาศในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ความยุติธรรมในการทำงาน และความมีส่วนร่วมในการทำงานตามลำดับ นั่นแสดงว่า องค์กรควรปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้พนักงานรู้สึกว่าในองค์กรมีการช่วยเหลือสนับสนุนกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและพนักงานกับหัวหน้างาน ซึ่งอาจทำได้โดยการจัดกิจกรรมเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับพนักงาน และพนักงานกับหัวหน้างาน เช่น จัดกีฬาสี จัดกิจกรรม walk rally ระหว่างแผนก เป็นต้น

4. ในองค์การที่มีข้อจำกัดมาก ไม่สามารถปรับการรับรู้ของพนักงานที่รับรู้ว่าคุณภาพการทำงานมีมากเกินไปให้เหมาะสมได้ และไม่สามารถเพิ่มเครื่องมือที่ใช้จัดการกับภาระงานอย่างบรรยากาศในการทำงานที่ดีแก่พนักงานได้ การกระตุ้น/สร้างลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลโดยตรงอย่างการมองโลกในแง่ดี และการมุ่งมั่นด้วยตนเอง โดยการจัดการอบรมให้พนักงานเข้าใจถึงพลังความคิดในแง่บวก หรือ มีการอบรมการบริหารเวลา หรือ มีการอบรมในเรื่องการสร้างแรงจูงใจด้วยตนเอง เป็นต้น จึงเป็นอีกวิธีหนึ่งซึ่งช่วยป้องกัน/ลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกิดจากภาระงานได้ หรือในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานอาจคัดเลือกบุคคลที่มีลักษณะมองโลกในแง่ดี มีความมุ่งมั่นด้วยตนเอง เข้ามาทำงานตั้งแต่ต้น เพื่อให้พนักงานมีความต้านทานต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง และเนื่องจากผลการวิจัยพบว่าการมองโลกในแง่ดีมีน้ำหนักความสำคัญในลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลมากกว่าความมุ่งมั่นด้วยตนเอง องค์การอาจเลือกกระตุ้น/สร้างลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล หรือคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานเฉพาะการมองโลกในแง่ดีเพียงอย่างเดียวก็ได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาพนักงานบริษัททั่วไป โดยไม่ระบุลักษณะงานที่ชัดเจนลงไป ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี และเลือกตัวแปรสังเกตได้ที่นำมาศึกษาภาระงานเพียงหนึ่งตัว บรรยากาศในการทำงาน 3 ตัว และลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล 2 ตัว ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยจึงเสนอว่า

1. ให้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะงานต่างกัน หรือมีการระบุลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่างอย่างชัดเจน โดยอาจศึกษาเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในลักษณะที่ต่างกัน หรือศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพลักษณะเดียวกัน เพื่อเพิ่มความเข้าใจของลักษณะความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของอาชีพต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น

2. เพิ่มตัวแปรสังเกตได้ที่น่าสนใจในการศึกษาครั้งต่อไป เช่น ผลตอบแทน โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ ระบบอุปถัมภ์ ภาระงานที่น้อยเกินไป ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะเฉพาะของบุคคลต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งตัวแปรเหล่านี้จะช่วยทำให้เพิ่มความเข้าใจในความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบโมเดลความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศในการทำงานกับโมเดลความเหนื่อยหน่ายใน

การทำงานที่บรรยายภาคีในการทำงานมีอิทธิพลต่อลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล ว่าโมเดลใดมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่ากัน

4. อาจมีการศึกษาทดลองเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับเฉพาะบรรยายภาคีในการทำงานเพียงอย่างเดียว มีลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคลเพียงอย่างเดียว และกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับทั้งสองอย่าง เพื่อเปรียบเทียบความสำคัญในบทบาทการลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

ทองเกียรติ ลันหลาม, พรรณระพี สุทธิวรรณ และ สันหัต พรประเสริฐมานิต (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบวิตกกังวล การมองโลกในแง่ดี และการเห็นคุณค่าในตนเองของนักศึกษามหาวิทยาลัย. *วารสารวิจัยวิทยาศาสตร์การแพทย์*, 22, 91-96.

ดารณี พันธุ์ศรี (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจในตน คุณค่าของงาน บรรยากาศองค์การ กับการปฏิบัติบทบาทอิสระในการปฏิบัติการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป. *วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2542). *โมเดลลิสเรล: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิมล มาดิษฐ์ (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การสอนแนะ กับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์. *วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.

ศศิพันธ์ หล้านามวงศ์ (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ และการมีส่วนร่วมในงาน กับความยึดมั่นผูกพันในองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. *วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.

สุพัตรา จันทร์ลีลา (2545). ปัจจัยส่วนบุคคลของภาวะความเหนื่อยหน่ายของตำรวจในเขตนครบาล. *วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.

อรุณี เอกวงศ์ตระกูล (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศองค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ. *วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.

ภาษาต่างประเทศ

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout [Electronic version]. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 170-180.

- Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. G. (2003). A multigroup analysis of the job demands-resources model in the four home care organizations [Electronic version]. *International Journal of Stress Management, 10*, 16-38.
- Baruch-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayana, D., & Schwartz, J. (2002). Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity [Electronic version]. *Journal of Occupational Health Psychology, 7*, 84-93.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (2002). Optimism. *Handbook of Positive Psychology*. Oxford: Oxford University Press.
- Chang, E. C., Rand, K. L., & Strunk, D. R. (2000). Optimism and risk for job burnout among working college students: Stress as a mediator [Electronic version]. *Personality and Individual Differences, 29*, 255-263.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). A review and critique of theory, research, and applications. *Organizational Stress*. London: Sage
- Cordes, C. L., & Dougherty, C. W. (1993). A review and an intergration of research on job burnout [Electronic version]. *Academy of Management Review, 18*, 621-656.
- Deci, E. L., Connell, J. P., & Ryan, R. M. (1989). Self-determination in the work organization [Electronic version]. *Journal of Applied Psychology, 74*, 580-590.
- Deci, L. E., & Ryan, R. M. (2008). Self-determination theory: A marcotheory of Human Motivation, development, and health [Electronic version]. *Canadian Psychology, 49*, 182-185.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, B. W. (2001). The job demands-resources model of burnout [Electronic version]. *Journal of Applied Psychology, 86*, 499-512.
- Faber, B. A. (1983). *Stress and Burnout in the human service professions*. New York: Maxwell House, Fairview park, Elmsford.
- Fernet, C., Guay, F., & Senecal, C. (2004). Adjusting to job demands: The role of work self-determination and job control in predicting burnout [Electronic version]. *Journal of Vocational Behavior, 65*, 39-56.
- Joreskog, K. G., & Sorbom, D. (1996). *Lisrel 8 user's reference guide*. Chicago: Scientific Software international, Inc.

- Lam, C. F., & Gurland, S. T. (2008). Self-determined work motivation predicts job outcomes, but what predicts self-determined work motivation? [Electronic version]. *Journal of Research in Personality, 42*, 1109-1115.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2005). *Banishing burnout: Six strategies for improving your relationship with work*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Lewig, K. A., Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Dollard, M. F., & Metzger, J. C. (2007). Burnout and connectedness among Australian volunteers: A test of the job demands-resources model [Electronic version]. *Journal of Vocational Behavior, 71*, 429-445.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement [Electronic version]. *Journal of Applied Psychology, 93*, 498-512.
- Pugh, S. D., Dietz, J., Brief, P. A., & Wiley, J. W. (2008). Looking inside and out: The impact of employee and community demographic composition on organizational diversity climate [Electronic version]. *Journal of Applied Psychology, 93*, 1422-1428.
- Riulli, L., & Savicki, V. (2003). Optimism and coping as moderators of the relation between work resources and burnout in the information service workers [Electronic version]. *International Journal of Stress Management, 10*, 235-252.
- Scheier, M. F., Weintraub, J. K., & Carver, C. S. (1986). Coping with stress: Divergent strategies of optimists and pessimists [Electronic version]. *Journal of Personality and Social Psychology, 51*, 1257-1264.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model [Electronic version]. *International Journal of Stress Management, 14*, 121-141.

ศูนย์วิทยทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก


ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย


ภาคผนวก ก

ตารางตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Synthesis of Research Result)

IV	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง									
	1 (2000)	2 (2001)	3 (2002)	4 (2003)	5 (2003)	6 (2004)	7 (2005)	8 (2007)	9 (2007)	10 (2008)
Job Demand										
Work-family interference							.55**	.53**		
Workload		.53**		.37**		.62***	.39**		.36**	-.06**
Time pressure		.38**						.38**		
Recipient contact		.39**								
Shift work		.45**								
Physical environment		.32**								
Patient Harassment				.30**						
Sexual Harassment				.17**						
Organizational changes									0.27**	
Job Resources										
Autonomy		.26**		.13**		-.41***	-.23**	-.06	-.22**	-.35**
Social support		.23**	.25***	-.27**			-.32**	-.12**	-.27**	-.33**
Reward		.39**		-.18**						-.39**
Fairness										-.39**
Values										-.38**
Feedback		.30**		-.18**			-.25**			
Participation in decision making		.23**								
Problems Planning				-.27**						
Professional Development				-.23**					-.27**	
Coaching				-.29**					-.23**	
Individual Factors										
Self-determination						-.48***				
Organizational-Based Self-esteem									-.24**	
Gender						-.21***				
Job tenure or Age						-.23***				
Optimism	-.32**				-.88***				-.28**	
Role of self-efficacy									-.13**	

** $p < .01$. *** $p < .001$.

 ตัวแปรที่คัดเลือกมาจาก
เกณฑ์ข้อที่ 1 หน้า 23

 ตัวแปรที่คัดเลือกมาจาก
เกณฑ์ข้อที่ 2 หน้า 24

หมายเหตุ

- 1) Chang, E. C., Rand, K. L., & Strunk, D. R. (2000). Optimism and risk for job burnout among working college students: Stress as a mediator [Electronic version]. *Personality and Individual Differences*, 29, 255-263.
- 2) Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, B. W. (2001). The job demands-resources model of burnout [Electronic version]. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- 3) Baruch-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayana, D., & Schwartz, J. (2002). Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity [Electronic version]. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 84-93.
- 4) Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. G. (2003). A multigroup analysis of the job demands-resources model in the four home care organizations [Electronic version]. *International Journal of Stress Management*, 10, 16-38.
- 5) Riolli, L., & Savicki, V. (2003). Optimism and coping as moderators of the relation between work resources and burnout in the information service workers [Electronic version]. *International Journal of Stress Management*, 10, 235-252.
- 6) Fernet, C., Guay, F., & Senecal, C. (2004). Adjusting to job demands: The role of work self-determination and job control in predicting burnout [Electronic version]. *Journal of Vocational Behavior*, 65, 39-56.
- 7) Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout [Electronic version]. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 170-180.
- 8) Lewig, K. A., Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Dollard, M. F., & Metzger, J. C. (2007). Burnout and connectedness among Australian volunteers: A test of the job demands-resources model [Electronic version]. *Journal of Vocational Behavior*, 71, 429-445.
- 9) Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model [Electronic version]. *International Journal of Stress Management*, 14, 121-141.

10) Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement [Electronic version]. *Journal of Applied Psychology*, 93, 498-512.



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด และเกณฑ์การให้คะแนน

ตารางที่ ข1 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N=50)

ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ
ความอ่อนล้า	
1. ฉันรู้สึกหมดอารมณ์จาก.....	.584*
2. ฉันรู้สึกหมดเรี่ยวแรงเมื่อ.....	.525*
3. ฉันรู้สึกเหนื่อยเมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้า.....	.659*
4. การทำงานทั้งวันเป็น.....	.732*
5. ฉันรู้สึกเหนื่อยล้าจาก.....	.683*
α	.832
ความเย็นชา	
6. ความสนใจในงานของฉันลดน้อยลง.....	.833*
7. ฉันมีความกระตือรือร้น.....	.838*
8. ฉันแค่อยากทำงานของฉัน.....	.775*
9. ฉันรู้สึกขี้ใจ.....	.693*
10. ฉันรู้สึกเย็นชามากขึ้นและไม่แยแสแล้ว.....	.670*
α	.901
ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน	
11. ฉันสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น.....	.792*

ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ
12. ฉันรู้สึกว่าคุณได้ลงแรงอย่างเต็มที่.....	.599*
13. ในความเห็นของฉัน ฉันเก่งในงาน.....	.766*
14. ฉันรู้สึกมีความสุขเวลาที่ฉันทำ.....	.872*
15. ในการทำงานของฉัน ฉันรู้สึกว่าฉันได้บรรลุ.....	.861*
16. ฉันมั่นใจว่าคุณมีประสิทธิภาพในการทำงาน.....	.817*
α	.839

ตารางที่ ข2 เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความถี่ที่พบ	ไม่เคยรู้สึกเช่นนี้เลย	รู้สึกบ้างนาน ๆ ครั้ง (2-3 ครั้ง ต่อปี หรือ น้อยกว่า)	รู้สึกบ้างแต่ไม่บ่อย (1 ครั้ง ต่อเดือน หรือ น้อยกว่า)	รู้สึกค่อนข้างบ่อย (2-3 ครั้ง ต่อเดือน)	รู้สึกบ่อย (1 ครั้ง ต่อสัปดาห์)	บ่อยครั้งมาก (2-3 ครั้ง ต่อสัปดาห์)	รู้สึกเช่นนั้นทุก ๆ วัน
คะแนน	0	1	2	3	4	5	6

ตารางที่ ข3 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดภาระงานทางกายภาพ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N=50)

ข้อความ		ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ
1	ฉันไม่มีเวลาที่จะทำงาน.....	.521*
2	ฉันจัดการเรื่องงานที่สำคัญ และเวลา.....	.420*
3	ฉันทำงานอย่างคร่ำเคร่ง และต้องทำงาน.....	.596*
4	หลังเลิกงานในแต่ละวัน ฉันกลับบ้านโดย.....	.423*
5	ฉันมีงานมากมายที่ต้องทำ จนทำให้ฉัน.....	.740*
6	เมื่อฉันกลับบ้านหลังเลิกงาน ฉันรู้สึกเหนื่อยอ่อนเกินกว่า.....	.669*
α		.803

ตารางที่ ข4 เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความไม่เห็นด้วย/เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่อนข้างไม่เห็นด้วยบ้าง	ไม่เห็นด้วยและเห็นด้วยพอ ๆ กัน (ตัดสินใจไม่ได้)	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนน	0	1	2	4	5

ตารางที่ ๗5 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความต้องการของอารมณ์ในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด

(Corrected Item-Total Correlation) (N=50)

ข้อความ		ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ	
		ครั้งที่ 1 (6ข้อ)	ครั้งที่ 2 (4ข้อ)
1.	บ่อยแค้ไหนในการทำงานที่คุณต้องเผชิญกับเหตุการณ์.....	.775*	.693*
2.	บ่อยแค้ไหนในการทำงานที่คุณต้องเผชิญกับสิ่งที่กระทบจิตใจ..	.703*	-
3.	บ่อยแค้ไหนในการทำงานที่คุณรู้สึกว่ งานของคุณส่งผลกระทบทางอารมณ์.....	.692*	.670*
4.	บ่อยแค้ไหนในการทำงานที่คุณต้องรับมือกับลูกค้าที่ไม่ปฏิบัติต่อคุณอย่างสุภาพ.....	.634*	.585*
5.	บ่อยแค้ไหนในการทำงานที่คุณต้องรับมือกับลูกค้าที่.....	.627*	.578*
6.	บ่อยแค้ไหนในการทำงานที่คุณต้องรับมือกับลูกค้าที่เอาแต่ต่อว่าไม่หยุด ทั้งที่คุณก็.....	.522*	-
α		.863.	.810

ศูนย์วิทยทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๖ ผลการวิเคราะห์มาตรฐานวัดความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N=50)

ข้อความ		ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ	
		ครั้งที่ 1 (5ข้อ)	ครั้งที่ 2 (4ข้อ)
1.	บ่อยแค้ไหนในงานของคุณ ที่คุณต้องสะกดกลั้นอารมณ์ไว้.....	.694*	.685*
2.	บ่อยแค้ไหนในงานของคุณ ที่คุณต้องแสดงอารมณ์ที่เหมาะสมต่อลูกค้า ทั้งที่.....	.770*	.801*
3.	บ่อยแค้ไหนในงานของคุณ ที่คุณต้องแสดงอารมณ์ด้านดีออกมาภายนอก (เช่น แสดงความเป็นมิตร) หรือ.....	.802*	.814*
4.	บ่อยแค้ไหนในงานของคุณ ที่คุณต้องแสดงอารมณ์ที่ขัดต่อ.....	.863*	.914*
5.	งานของนาย ก. การซ่อนความรู้สึกส่วนตัวเป็นสิ่งสำคัญมา งานของนาย ข. การซ่อนความรู้สึกดังกล่าวมีความสำคัญน้อยกว่า งานแบบใดในสองประเภทบนที่.....งานของคุณมากที่สุด	.476*	-
α		.879	.913

ตารางที่ ข7 เกณฑ์การให้คะแนน

มาตรวัดความต้องการของอารมณ์ในการทำงาน

ระดับความถี่ที่พบ	ไม่เคยเลย	บางครั้ง	บ่อย	บ่อยมาก	เป็นประจำ
คะแนน	1	2	3	4	5

มาตรวัดความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ในการทำงาน

ระดับความถี่ที่พบ	นาน ๆ ครั้ง หรือไม่เคย เลย	ไม่บ่อย (1 ครั้งต่อ สัปดาห์)	บางครั้ง (1 ครั้งต่อ วัน)	บ่อย (หลายครั้ง ต่อวัน)	บ่อยมาก (หลายครั้ง ต่อชั่วโมง)
คะแนน	1	2	3	4	5

ตารางที่ ข8 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความมีอิสระในงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N=50)

ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ
1. ฉันทำงานได้อย่างมีอาชีพ และ.....	.658*
2. ฉันสามารถโน้มน้าวผู้บริหารเพื่อให้ได้มาซึ่ง อุปกรณ์ และ.....	.645*
3. ฉันสามารถกำหนดวิธีการทำงาน.....	.527*
α	.767

ตารางที่ ๗๑ เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความไม่เห็นด้วย/เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วยบ้าง	ไม่เห็นด้วย และเห็น ด้วยพอ ๆ กัน (ตัดสินใจ ไม่ได้)	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
คะแนน	0	1	2	4	5

ตารางที่ ๗๑๐ ผลการวิเคราะห์มาตรวัดการสนับสนุนทางสังคม โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N=50)

ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ	
	ครั้งที่ 1 (7ข้อ)	ครั้งที่ 2 (4ข้อ)
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน		
1. คนที่ฉันทำงานด้วยส่งเสริมกันและ.....	.724*	.820*
2. เพื่อนร่วมงานของฉันเอาใจ.....	.656*	.477*
3. คนที่ฉันทำงานด้วยมีความเป็นมิตร.....	.596*	.679
4. คนที่ฉันทำงานด้วยให้ความช่วยเหลือให้ฉันทำงานได้เสร็จสิ้น	.593*	.701*
5. คนที่ฉันทำงานด้วยมีความสามารถในการทำงาน.....	.475*	-
6. คนที่ฉันทำงานด้วยสนใจใฝ่ดี.....	.232	-
7. ฉันอยู่ท่ามกลางความขัดแย้งและความไม่เป็นมิตรจาก.....	.214	-
α	.788	.834

ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อ กระทั่งแต่ละข้อกับ คะแนนรวมของข้ออื่นๆ	
	ครั้งที่ 1 (7ข้อ)	ครั้งที่ 2 (4ข้อ)
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน		
8. หัวหน้าของฉันเอาใจ.....	.812*	.811*
9. หัวหน้าของฉันเห็นคุณค่า.....	.766*	.859*
10. หัวหน้างานของฉันใส่ใจเกี่ยวกับสวัสดิภาพ.....	.716*	.699*
11. หัวหน้างานของฉันให้ความดีความชอบแก่ฉัน.....	.760*	.725*
12. หัวหน้างานของฉันประสบความสำเร็จในการทำให้.....	.723*	-
13. หัวหน้างานของฉันให้ความสนใจกับสิ่งที่ฉันกำลัง.....	.713*	-
14. หัวหน้างานของฉันให้ความช่วยเหลือใน.....	.583*	-
15. หัวหน้างานของฉันปล่อยให้ฉันอยู่ท่ามกลางความขัดแย้ง.....	.508*	-
16. หัวหน้างานของฉันคอยหนุนหลังฉัน.....	.428*	-
17. หัวหน้างานของฉันวิพากษ์วิจารณ์ฉันในเรื่อง.....	.048	-
α	.868	.891

ตารางที่ ข11 เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความไม่เห็นด้วย/เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างมาก
ข้อความทางบวก (คะแนน)	1	2	3	4
ข้อความทางลบ (คะแนน)	4	3	2	1

ตารางที่ ข12 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความยุติธรรมในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตราวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N=50)

ข้อความ		ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ
1	ในที่ทำงานของฉัน ทรัพยากรต่าง ๆ ในการทำงานได้รับการจัดสรร.....	.462*
2	ในที่ทำงานของฉัน ความก้าวหน้าในการทำงานขึ้นอยู่กับ.....	.691*
3	ในที่ทำงานของฉัน การตัดสินใจให้ความดีความชอบกับพนักงานขึ้นอยู่กับว่า.....	.767*
4	ผู้บริหารปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่าง.....	.766*
5	ในที่ทำงานของฉัน มีระบบรับการร้องเรียนที่ดีมาก หาก.....	.574*
6	ในที่ทำงานของฉัน ความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานขึ้นอยู่กับว่า คุณเป็น.....	.321*
α		.822

ตารางที่ ข13 เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความไม่เห็นด้วย/เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่อนข้างไม่เห็นด้วยบ้าง	ไม่เห็นด้วยและเห็นด้วยพอ ๆ กัน (ตัดสินใจไม่ได้)	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนน	0	1	2	4	5

ตารางที่ ข14 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดการมองโลกในแง่ดี โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N=50)

ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ	
	ครั้งที่ 1 (6ข้อ)	ครั้งที่ 2 (4ข้อ)
1. ฉันแทบจะไม่เคยคาดหวังว่าสิ่งต่างๆจะเป็นไปตามที่.....	.613*	.653*
2. ฉันนึกถึงอนาคตของตนเองในแง่.....	.628*	.605*
3. ฉันแทบจะไม่เชื่อเลยว่าจะมีสิ่งดีๆเกิดขึ้น.....	.430*	.433*
4. โดยรวมแล้ว ฉันคาดหวังว่าจะมีสิ่งดีๆเกิดขึ้นกับฉันมากกว่า.....	.546*	.499*
5. ถ้ามีความเสี่ยงว่าจะมีอะไรไม่ดีเกิด.....	.290*	-
6. เวลาที่ฉันไม่แน่ใจว่าสิ่งต่าง ๆ จะเป็นอย่างไร ฉันมัก.....	.190	-
α	.708	.746

ตารางที่ ข15 เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความเห็นด้วย	ข้อความทางบวก (คะแนน)	ข้อความทางลบ (คะแนน)
ไม่ตรงเลย	0	4
ค่อนข้างไม่ตรง	1	3
ตรงและไม่ตรงพอๆกัน	2	2
ค่อนข้างตรง	3	1
ตรงที่สุด	4	0

ตารางที่ ข16 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดการมุ่งมั่นด้วยตนเอง โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N=50)

ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
Intrinsic motivation: toward accomplishment		
1. ฉันพอใจในงานเพราะงานของฉันมี.....	.914*	.933*
2. ฉันรู้สึกสนุกกับงาน.....	.875*	.856*
3. ฉันรู้สึกพอใจในงานเพราะลักษณะการทำงาน.....	.784*	.798*
4. ฉันพึงพอใจในงานเมื่อฉันได้มีส่วนร่วมในงานที่.....	.671*	-
<i>α</i>	.914	.932
Intrinsic motivation: towards knowledge		
5. ฉันสนุกกับงานเพราะงานของฉันทำให้ฉันรู้.....	.858*	.877*
6. ฉันรู้สึกสนุกกับการทำงานเพราะงานของฉันมีสิ่งให้เรียนรู้.....	.883*	.850*
7. ฉันพึงพอใจในงานเพราะงานของฉันมี.....	.826*	.856*
8. ฉันรู้สึกพอใจเมื่อฉันได้.....	.619*	-
<i>α</i>	.904	.932
Extrinsic motivation: identified regulation		
9. งานของฉันมีคุณค่าและ.....	.791*	.730*
10. ฉันให้ความสำคัญกับงานของฉันเพราะ.....	.521*	.577*
11. ฉันคิดว่างานเป็นสิ่งสำคัญที่ควรพยายาม.....	.635*	.735*
12. ฉันทำงานเพราะมันมี.....	.436*	-
<i>α</i>	.766	.774
Extrinsic motivation: introjected regulation		
13. ฉันรู้สึกผิด ถ้าพลาด.....	.406*	.428*
14. ฉันรู้สึกล้มเหลว ถ้าฉันไม่ได้ทำงาน.....	.377*	.456*

ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
15. ฉันรู้สึกผิดหวัง ถ้าฉันต้องทำงาน.....	.473*	.299*
16. ฉันอยากทำงานให้มีคุณภาพ ถ้าทำไม่ได้ฉันจะรู้สึก.....	.339*	-
α	.613	.580
Extrinsic motivation: external regulation		
17. งานของฉันเป็นงานที่คนอื่น.....	.552*	.623*
18. งานของฉันเป็นงานที่.....	.626*	.667*
19. อาชีพ/ตำแหน่งหน้าที่ของฉันเป็นสิ่งที่คนรอบข้าง.....	.578*	.785*
20. ฉันทำงานเพราะเงิน.....	.010	-
α	.623	.829
Amotivation		
21. ฉันทำงานเพียงเพื่อ.....	.361*	-
22. ฉันไม่เข้าใจว่าทำไมจึงต้อง.....	.823*	.888*
23. ฉันรู้สึกเสียดายเวลาที่ฉันต้องทำงาน.....	.795*	.845*
24. ฉันไม่รู้ และไม่คิดว่ามีอะไรที่ทำให้.....	.778*	.785*
α	.844	.921

ตารางที่ ข17 เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความเห็น ด้วย/ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง มาก	ไม่เห็น ด้วย ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	สองข้าง พอกๆกัน	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย อย่างมาก
คะแนน	0	1	2	3	4	5	6

ภาคผนวก ค**จดหมายขออนุญาตการใช้แบบวัดและแปลแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
ภาระงาน ความมีอิสระในงาน และความยุติธรรม**

From: chaiyut klebbua [mailto:p_klebbua_q@hotmail.com]

Sent: Thursday, December 11, 2008 6:39 AM

To: michael.leiter@acadiu.ca; maslach@berkeley.edu

Subject: May I ask for your support

Dear Professors,

Please let me introduce myself first, my name is Chaiyut Kleebua. I am doing a master degrees in Industrial and Organizational Psychology major, Faculty of Psychology, Chulalongkorn University, Thailand. This is my second year.

I have been interested in factors of burnout at work. Consequently, issue for my thesis is, "factors of burnout at work". Unfortunately, there are few studies in Thailand.

I found that your published articles and books are quite interesting. Moreover, it impresses me that burnout variable can easily be compared by fewer items and more effective scale. The scales are seemed to be very useful to my thesis. So I may ask for your support to kindly send me soon the scale of burnout (MBI-GS) and permission to let me translate it into Thai language. Some advices and experiences much appreciated.

Sincerely yours,

Mr. Chaiyut Kleebua

The second year postgraduate student,

Department of Industrial and Organizational Psychology,

Faculty of Psychology,

Chulalongkorn University, Thailand.

จดหมายตอบอนุญาตการใช้แบบวัดและแปลแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
ภาระงาน ความมีอิสระในงาน และความยุติธรรม

From: chaiyut klebbua [mailto:p_klebbua_q@hotmail.com]

Sent: Friday, February 27, 2009 9:32 PM

To: Centre for Organizational Research

Subject: MBI-GS: Student Permission Agreement

Mr. Kleebua

Yes, I would be pleased to work with you on a translation of the MBI—GS and the into Thai.

You may also want to use the Areas of Worklife Scale. Both measures are available through:

<http://cord.acadiau.ca/research.html>

In my current research I have developed measures of colleagues' relationships at work. It would be interesting to determine how those ideas work in another culture.

Regarding the study design, it is best to have at least 200 respondents to have sufficient power to test interesting hypotheses.

The best designs are longitudinal with two or three surveys separated by a few months. It is important to use codes for each individual in order to link individual responses from one survey to the next. But that may be too complicated for your thesis project.

All the best,

Michael Leiter

จดหมายตอบอนุญาตการใช้แบบวัดและแปลแบบวัดภาระงานทางอารมณ์

Re: May I ask for your support

จาก: Despoina Xanthopoulou (xanthopoulou@fsw.eur.nl)

ส่งเมื่อ: 16 มกราคม 2552 22:53:06

ถึง: chaiyut klebbua (p_klebbua_q@hotmail.com)

สิ่งที่แนบมา 2 รายการ

EMOTIONAL...doc (25.9 กิโลไบต์), Xanthopou...pdf (93.5 กิโลไบต์)

Dear Mr. Kleebbua,

Firstly, I would like to thank you very much for your interest in our work. In the attachment, you can find the scale you have requested in English. You can translate this scale in Thai and use it for scientific purposes. Please note that the commercial use of the scale is not allowed prior requesting the right from the authors. The reference of this scale can be found in the attached PDF file. Good luck with your project!

kind regards,

Despoina

Dear Professors,

Please let me introduce myself first, my name is Chaiyut Kleebbua. I am doing a master degrees in Industrial and Organizational Psychology major, Faculty of Psychology, Chulalongkorn University, Thailand. This is my second year. I have been interested in emotional demand related to burnout at work. Consequently, issue for my thesis is, "development of the causal model of factors related to burnout at work". Unfortunately, there are few studies in Thailand. I found that your published articles and books are quite interesting. Moreover, it impresses me that emotional demand variable can easily be compared by fewer items and more effective scale. The scales are seemed to be very useful to my thesis. So I may ask for your support to kindly send me soon the scale of emotional demand and permission to let me translate it into Thai language. Some advices and experiences much appreciated.

Sincerely yours,

Mr. Chaiyut Kleebbua

The second year postgraduate student,

Department of Industrial and Organizational Psychology,

Faculty of Psychology,

Chulalongkorn University, Thailand.

จดหมายตอบอนุญาตการใช้แบบวัดและแปลแบบวัดความไม่สอดคล้องทางอารมณ์

Re: (Fwd) May I ask for your support

จาก: Dieter Zapf (dieter.zapf@t-online.de)

ส่งเมื่อ: 14 มกราคม 2552 14:52:08

ถึง: p_klebbua_q@hotmail.com

สำเนาถึง: d.zapf@psych.uni-frankfurt.de

สิ่งที่แนบมา 6 รายการ

Attachmen... (0.4 กิโลไบต์), FEWS_15e.doc (82.5 กิโลไบต์), Attachmen... (0.4 กิโลไบต์), Zapf_Isic...pdf (166.2 กิโลไบต์), Attachmen... (0.4 กิโลไบต์), Zapf_Holz...pdf (194.1 กิโลไบต์)

Dear Chaiyut Kleebbua,

please find attached the requested instrument as well as some articles. Please keep me informed about your work. I would appreciate to receive the translated version of the instrument though I will not be able to read it. It would be helpful to send me such a file as pdf-file.

Kind regards,

Dieter Zapf

----- Forwarded message follows -----

From: chaiyut klebbua <p_klebbua_q@hotmail.com>

To: <d.zapf@psych.uni-frankfurt.de>

Subject: May I ask for your support

Date sent: Sat, 3 Jan 2009 13:33:09 +0700

Dear Professors,

Please let me introduce myself first, my name is Chaiyut Kleebbua. I am doing a master degrees in Industrial and Organizational Psychology major, Faculty of Psychology, Chulalongkorn University, Thailand. This is my second year. I have been interested in emotional dissonance related to burnout at work. Consequently, issue for my thesis is, a development of the causal model of factors related to burnout at work. Unfortunately, there are few studies in Thailand. I found that your published articles and books are quite interesting. Moreover, it impresses me that emotional dissonance variable can easily be compared by fewer items and more effective scale. The scales are seemed to be very useful to my thesis. So I may ask for your support to kindly send me soon the scale of emotional dissonance and permission to let me translate it into Thai language. Some advices and experiences much appreciated.

Sincerely yours,

Mr. Chaiyut Kleebbua

The second year postgraduate student,

Department of Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Psychology,

Chulalongkorn University, Thailand.

ภาคผนวก ง.**จดหมายตอบการตรวจสอบการแปลกลับวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ภาระงาน
ความมีอิสระในงาน และความยุติธรรม**

RE: MBI-GS: Student Permission Agreement

จาก: Lisa Speigel (cord@acadiu.ca)

ส่งเมื่อ: 13 มิถุนายน 2552 0:30:50

ถึง: 'chaiyut klebbua' (p_klebbua_q@hotmail.com)

สำเนาถึง: Michael Leiter (michael.leiter@acadiu.ca)

Hi there,

This has been verified and it is ready to be used. Could you please also send us a copy of the translation (the Thai version) so that we may have it for our records.

Thank you,

Lisa

From: chaiyut klebbua [mailto:p_klebbua_q@hotmail.com]

Sent: Thursday, April 30, 2009 2:11 PM

To: Centre for Organizational Research

Subject: RE: MBI-GS: Student Permission Agreement

Dear Sir or Madame,

First and foremost, I would like to say thank you for your assistance regarding The MBI-GS and The Areas of Worklife Scale. Since I will use only partial parts in this scale (Workload, Control, and Fairness), so the attached herewith is the scale that already back translated from Thai to English. However, I will wait for your verification of its accuracy prior to using it.

Should you have any enquiries arise, please do not hesitate to contact me via .

Thank You and Best Regards,

Sincerely Yours,

chaiyut klebbua

ภาคผนวก จ

จดหมายขออนุญาตการใช้แบบวัดและแปลแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
ภาระงาน ความมีอิสระในงาน และความยุติธรรม

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามที่จะใช้ในการวิจัยเพื่อเสนอในวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนา
โมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน”

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 9 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 ความเบื่อหน่ายในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ภาระงาน

ส่วนที่ 4 ความมีอิสระในงาน

ส่วนที่ 5 การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน

ส่วนที่ 6 ความยุติธรรมในการทำงาน

ส่วนที่ 7 การมองโลกในแง่ดี

ส่วนที่ 8 ความมุ่งมั่นด้วยตนเอง

ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามในชุดนี้ด้วยความถูกต้องตรงกับความเป็นจริง
มากที่สุด เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ทางวิชาการ และข้อมูลที่ได้จาก
แบบสอบถามชุดนี้จะถูกเก็บเป็นความลับและนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน

นาย ชัยยุทธ กลีบบัว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. อายุ.....ปี
2. เพศ ชาย หญิง
3. สถานภาพสมรส โสด สมรส / อยู่ด้วยกัน
 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมปลาย/ปวช. อนุปริญญา /ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัท ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 ค้าขาย รับจ้าง
 อื่นๆ
6. ประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี
 11 – 15 ปี 16 – 20 ปี 20 ปีขึ้นไป
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท
 20,001 - 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท
 40,001 – 50,000 บาท มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความเบื่อหน่ายในการทำงาน จำนวน 16 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดที่ผ่านมา

ข้อความ	ไม่ เคย รู้สึก เช่นนี้ เลย	รู้สึก บ้าง นานๆ ครั้ง (2-3 ครั้งต่อ ปีหรือ น้อย กว่า)	รู้สึก บ้างแต่ ไม่บ่อย (1 ครั้ง ต่อ เดือน หรือ น้อย กว่า)	รู้สึก ค่อนข้าง บ่อย (2-3 ครั้ง ต่อเดือน)	รู้สึกบ่อย (1 ครั้งต่อ สัปดาห์)	รู้สึกบ่อย มาก (2-3 ครั้ง ต่อหนึ่ง สัปดาห์)	รู้สึก เช่นนี้ ทุกวัน
	0	1	2	3	4	5	6
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							

	ข้อความ	ไม่	รู้สึก	รู้สึก	รู้สึก	รู้สึก	รู้สึก	รู้สึก
		เคย	บ้าง	บ้าง	ค่อนข้าง	บ่อย	บ่อย	บ่อย
		รู้สึก	นานๆ	แต่ไม่	บ่อย			
		เช่นนี้	ครั้ง	บ่อย				
		เลย	(2-3	(1	(2-3	(1ครั้ง	(2-3	รู้สึก
			ครั้ง	ครั้ง	ครั้งต่อ	ต่อ	ครั้งต่อ	เช่นนี้
			ต่อปี	ต่อ	เดือน)	สัปดาห์)	หนึ่ง	ทุก
			หรือ	เดือน			สัปดาห์)	วัน
			น้อยกว่า	หรือ	น้อยกว่า			
			0	1	2	3	4	5
14							
15							
16							

ส่วนที่ 3 ภาระงาน จำนวน 14 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

	ข้อความ	ไม่	ค่อนข้าง	ไม่เห็น	ค่อนข้าง	เห็น
		เห็น	ไม่เห็น	ด้วยและ	เห็นด้วย	ด้วย
		ด้วย	ด้วยบ้าง	เห็นด้วย		อย่าง
		อย่าง		พอกัน		ยิ่ง
		ยิ่ง		(ตัดสินใจ		
				ไม่ได้)		
		1	2	3	4	5
1	ฉันไม่มีเวลาที่จะทำงานที่ต้องทำ					
2	ฉันจัดการเรื่องงานที่สำคัญ และเวลาในการทำงานได้อย่างลงตัว					
3					
4					
5					
6	เมื่อฉันกลับบ้านหลังเลิกงาน ฉันรู้สึกเหนื่อยอ่อนเกินกว่าที่จะทำสิ่งต่างๆที่ฉันอยากทำได้					

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับลักษณะงานของคุณมากที่สุด

ข้อความ	ไม่เคยเลย	บางครั้ง	บ่อย	บ่อยมาก	เป็นประจำ
	1	2	3	4	5
7 บ่อยแค่ไหนในการทำงานที่คุณต้องเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆที่ส่งผลกระทบต่อทางอารมณ์ต่อคุณ					
8 บ่อยแค่ไหนในการทำงานที่คุณรู้สึกว่า งานของคุณส่งผลกระทบต่อทางอารมณ์ต่อคุณอย่างมาก					
9					
10					

**ลูกค้านี้รวมไปถึง บุคคลที่ต้องติดต่อในกาทำงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ลูกน้อง เป็นต้น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณมากที่สุด

ข้อความ	นานๆครั้งหรือไม่เคยเลย	ไม่บ่อย (1 ครั้งต่อสัปดาห์)	บางครั้ง (1 ครั้งต่อวัน)	บ่อย (หลายครั้งต่อวัน)	บ่อยมาก (หลายครั้งต่อชั่วโมง)
	1	2	3	4	5
11 บ่อยแค่ไหนในงานของคุณ ที่คุณต้องแสดงอารมณ์ที่เหมาะสมต่อลูกค้า ทั้งที่ขัดกับความรู้สึกจริงของคุณ					
12					
13					
14 บ่อยแค่ไหนในงานของคุณ ที่คุณต้องสะกดกลิ่น อารมณ์ไว้ภายในเพื่อให้ภายนอกดู “เฉยๆ”					

**ลูกค้านี้รวมไปถึง บุคคลที่ต้องติดต่อในกาทำงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ลูกน้อง เป็นต้น

ส่วนที่ 4 ความมีอิสระในงาน จำนวน 3 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่อนข้างไม่เห็นด้วยบ้าง	ไม่เห็นด้วยและพอกัน (ตัดสินใจไม่ได้)	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		1	2	3	4	5
1	ฉันสามารถกำหนดวิธีการทำงานของตนเอง					
2					
3	ฉันทำงานได้อย่างมีอาชีพ และมีอิสระในการทำงาน					

ส่วนที่ 5 การสนับสนุนทางสังคม จำนวน 8 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างมาก
		1	2	3	4
1	คนที่ฉันทำงานด้วยส่งเสริมกันและกันให้ทำงานร่วมกัน				
2	เพื่อนร่วมงานของฉันเอาใจใส่ฉัน				
3				
4				
5				
6				
7	หัวหน้างานของฉันให้ความดีความชอบแก่ฉันสำหรับสิ่งที่ฉันทำได้ดี				
8	หัวหน้างานของฉันใส่ใจเกี่ยวกับสวัสดิภาพของลูกน้อง				

ส่วนที่ 6 ความยุติธรรมในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่อนข้างไม่เห็นด้วยบ้าง	ไม่เห็นด้วยและเห็นด้วยพอกัน (ตัดสินใจไม่ได้)	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		1	2	3	4	5
1	ในที่ทำงานของฉัน ทรัพยากรต่างๆในการทำงานได้รับการจัดสรรให้แก่พนักงานอย่างยุติธรรม					
2	ในที่ทำงานของฉัน ความก้าวหน้าในการทำงานขึ้นอยู่กับความสามารถเท่านั้น					
3					
4					
5					
6	ในที่ทำงานของฉัน ความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานขึ้นอยู่กับว่าคุณเป็นใครมากกว่าจะขึ้นอยู่กับว่าคุณมีความรู้มากแค่ไหน					

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 7 การมองโลกในแง่ดี จำนวน 4 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

	ข้อกระทง	ไม่เห็น	ไม่เห็น	ไม่เห็น	เห็น	เห็น
		ด้วย อย่าง ยิ่ง	ด้วย	ด้วย และ เห็น ด้วย เท่าๆกัน	ด้วย	ด้วย อย่าง ยิ่ง
		0	1	2	3	4
1	ฉันแทบจะไม่เคยคาดหวังว่าสิ่งต่างๆจะเป็นไปตามที่ฉันต้องการเลย					
2					
3					
4	โดยรวมแล้ว ฉันคาดหวังว่าจะมีสิ่งดีๆเกิดขึ้นกับฉันมากกว่าสิ่งที่ไม่ดี					

ส่วนที่ 8 ความมุ่งมั่นด้วยตนเอง จำนวน 18 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

	ข้อความ	ไม่	ไม่	ไม่	สอง	เห็น	เห็น	เห็น
		เห็น ด้วย อย่าง มาก	เห็น ด้วย ปาก กลาง	เห็น ด้วย	ข้าง พอกๆ กัน	ด้วย	ด้วย ปาน กลาง	ด้วย อย่าง มาก
		0	1	2	3	4	5	6
1	ฉันพอใจในงาน เพราะงานของฉันมีความน่าสนใจและท้าทาย							
2							
3							

ข้อความ	ไม่	ไม่	ไม่	สอง	เห็น	เห็น	เห็น
	เห็น	เห็น	เห็น	ข้าง	ด้วย	ด้วย	ด้วย
	ด้วย	ด้วย	ด้วย	พอกๆ		ปาน	อย่าง
	อย่าง	ปาก		กัน		กลาง	มาก
	มาก	กลาง					
	0	1	2	3	4	5	6
4	ฉันรู้สึกสนุกกับการทำงาน เพราะงานของ						
	ฉันมีสิ่งให้เรียนรู้อยู่ตลอด						
5						
6						
7	งานของฉันมีคุณค่าและประโยชน์ที่จะทำ						
8						
9						
10	ฉันรู้สึกผิด ถ้าพลาดงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน						
	ไป						
11						
12						
13	งานของฉันเป็นงานที่คนอื่น ๆ ยกย่อง						
14						
15						
16	ฉันไม่เข้าใจว่าทำไมจึงต้องทำงานนี้						
17						
18						

==== ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน ====

ศูนย์วิทยุทางการแพทย์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก จ

รายงานผลการวิเคราะห์โมเดลทางเลือกของโมเดลความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้วย
โปรแกรม LIREL for windows version 8.72

DATE: 8/26/2009

TIME: 1:26

L I S R E L 8.72S

BY

Karl G. J"reskog & Dag S"rbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.

7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140

Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2005

Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.

Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file C:\Documents and
Settings\p\Desktop\Stat___Thesis\New Folder\burnout.LPJ:

TI factor of burnout

DA NI=9 NO=523 MA=CM

LA

wo1 atmos1 atmos2 atmos3 per1 per2 bo1 bo2 bo3

KM

1.000

-0.163 1.000

-0.365 0.296 1.000
 -0.229 0.217 0.513 1.000
 -0.241 0.273 0.378 0.300 1.000
 -0.037 0.183 0.065 0.081 0.032 1.000
 0.546 -0.202 -0.396 -0.313 -0.258 -0.099 1.000
 0.452 -0.198 -0.406 -0.335 -0.309 -0.074 0.690 1.000
 -0.165 0.414 0.219 0.087 0.269 0.139 -0.172 -0.233 1.000
 SD
 0.659 0.877 0.711 0.837 0.664 0.500 0.874 0.854 0.894
 MO NY=9 NE=4 BE=FU PS=SY TE=SY
 LE
 workload atmos personal burnout
 FI TE(1,1) ps(3,3) be(2,1)
 FR LY(3,2) LY(4,2) LY(6,3) LY(8,4) LY(9,4) BE(1,2) BE(3,2) BE(4,1)
 FR BE(4,3) TE(4,3) TE(6,2) TE(7,1) TE(9,2) TE(9,5) TE(9,6) TE(9,7)
 VA 0.62 LY(1,1)
 VA 0.35 LY(2,2)
 VA 0.35 LY(5,3)
 VA 0.74 LY(7,4)
 VA 0.05 TE(1,1)
 va -0.267 be(2,1)
 va 0.05 ps(3,3)
 PD
 OU PC RS EF FS SS SC PT MR nd=3 mi

TI factor of burnout

Number of Input Variables 9

Number of Y - Variables 9

Number of X - Variables 0

Number of ETA - Variables 4

Number of KSI - Variables 0

Number of Observations 523

TI factor of burnout

Covariance Matrix

	wo1	atmos1	atmos2	atmos3	per1	per2
wo1	0.434					
atmos1	-0.094	0.769				
atmos2	-0.171	0.185	0.506			
atmos3	-0.126	0.159	0.305	0.701		
per1	-0.105	0.159	0.178	0.167	0.441	
per2	-0.012	0.080	0.023	0.034	0.011	0.250
bo1	0.314	-0.155	-0.246	-0.229	-0.150	-0.043
bo2	0.254	-0.148	-0.247	-0.239	-0.175	-0.032
bo3	-0.097	0.325	0.139	0.065	0.160	0.062

Covariance Matrix

	bo1	bo2	bo3
bo1	0.764		
bo2	0.515	0.729	
bo3	-0.134	-0.178	0.799

TI factor of burnout

Parameter Specifications

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

LAMBDA-Y

	workload	atmos	personal	burnout
	-----	-----	-----	-----
wo1	0	0	0	0
atmos1	0	0	0	0
atmos2	0	1	0	0
atmos3	0	2	0	0
per1	0	0	0	0
per2	0	0	3	0
bo1	0	0	0	0
bo2	0	0	0	4
bo3	0	0	0	5

BETA

	workload	atmos	personal	burnout
	-----	-----	-----	-----
workload	0	6	0	0
atmos	0	0	0	0
personal	0	7	0	0
burnout	8	0	9	0

PSI

	workload	atmos	personal	burnout
	-----	-----	-----	-----
	10	11	0	12

THETA-EPS

	wo1	atmos1	atmos2	atmos3	per1	per2
wo1	0					
atmos1	0	13				
atmos2	0	0	14			
atmos3	0	0	15	16		
per1	0	0	0	0	17	
per2	0	18	0	0	0	19
bo1	20	0	0	0	0	0
bo2	0	0	0	0	0	0
bo3	0	23	0	0	24	25

THETA-EPS

	bo1	bo2	bo3
bo1	21		
bo2	0	22	
bo3	26	0	27

TI factor of burnout

Initial Estimates (TSLS)

LAMBDA-Y

	workload	atmos	personal	burnout
wo1	0.620	--	--	--
atmos1	--	0.350	--	--
atmos2	--	0.270	--	--

atmos3	--	0.231	--	--
per1	--	--	0.350	--
per2	--	--	0.264	--
bo1	--	--	--	0.740
bo2	--	--	--	0.781
bo3	--	--	--	-0.272

BETA

	workload	atmos	personal	burnout
workload	--	-0.359	--	--
atmos	-0.267	--	--	--
personal	--	0.696	--	--
burnout	0.500	--	0.500	--

Covariance Matrix of ETA

	workload	atmos	personal	burnout
workload	1.175			
atmos	-0.970	2.089		
personal	-0.675	1.454	1.062	
burnout	--	--	--	0.885

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	workload	atmos	personal	burnout
	0.748	1.655	0.050	0.885

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

workload	atmos	personal	burnout
-----	-----	-----	-----
0.363	0.208	0.953	--

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

workload	atmos	personal	burnout
-----	-----	-----	-----
--	--	--	-0.251

THETA-EPS

wo1	atmos1	atmos2	atmos3	per1	per2
-----	-----	-----	-----	-----	-----

wo1 0.050

atmos1 -- 0.529

atmos2 -- -- 0.362

atmos3 -- -- 0.183 0.596

per1 -- -- -- -- 0.427

per2 -- -0.046 -- -- -- 0.242

bo1 0.071 -- -- -- -- --

bo2 -- -- -- -- -- --

bo3 -- 0.235 -- -- 0.116 0.029

THETA-EPS

bo1	bo2	bo3
-----	-----	-----

bo1 0.279

bo2 -- 0.190

bo3 0.044 -- 0.734

Behavior under Minimization Iterations

Iter	Try	Abscissa	Slope	Function
1	0	0.00000000D+00	-0.71393707D+00	0.37036729D+00
	1	0.10000000D+01	0.34640075D+01	0.11494570D+01
	2	0.17088237D+00	-0.48744923D+00	0.26838313D+00
	3	0.27316180D+00	-0.27022646D+00	0.22847799D+00
	4	0.32575918D+00	-0.10279733D+00	0.21850437D+00
	5	0.34519118D+00	-0.32033456D-01	0.21718731D+00
2	0	0.00000000D+00	-0.57288923D+00	0.21718731D+00
	1	0.34519118D+00	0.24785915D+00	0.15259310D+00
	2	0.24094633D+00	-0.22139594D-01	0.14068767D+00
3	0	0.00000000D+00	-0.16528682D+00	0.14068767D+00
	1	0.24094633D+00	-0.69037667D-01	0.11153717D+00
	2	0.48189265D+00	0.11952824D+00	0.11443827D+00
	3	0.32916149D+00	-0.17236789D-01	0.10763188D+00
	4	0.34841053D+00	-0.39124063D-02	0.10742696D+00
4	0	0.00000000D+00	-0.10680786D+00	0.10742696D+00
	1	0.34841053D+00	-0.59126749D-01	0.78937473D-01
	2	0.69682105D+00	-0.17745851D-01	0.65485990D-01
	3	0.13936421D+01	0.15587358D+00	0.98750926D-01
	4	0.76804397D+00	-0.84430356D-02	0.64549594D-01
5	0	0.00000000D+00	-0.45371883D-01	0.64549594D-01
	1	0.76804397D+00	-0.97875869D-02	0.42002276D-01
	2	0.15360879D+01	0.60542483D-01	0.58098741D-01
	3	0.87492993D+00	-0.28117509D-02	0.41323086D-01
6	0	0.00000000D+00	-0.18697110D-01	0.41323086D-01
	1	0.87492993D+00	-0.66711682D-02	0.30150686D-01
	2	0.17498599D+01	0.66113149D-02	0.30017973D-01
	3	0.13143662D+01	-0.18274620D-03	0.28632060D-01

7	0	0.00000000D+00	-0.64581450D-02	0.28632060D-01
	1	0.13143662D+01	0.98613561D-03	0.24950990D-01
	2	0.11402536D+01	-0.47703137D-04	0.24869543D-01
8	0	0.00000000D+00	-0.37497590D-02	0.24869543D-01
	1	0.11402536D+01	0.13431841D-02	0.23614389D-01
	2	0.83952951D+00	0.11477562D-03	0.23393397D-01
9	0	0.00000000D+00	-0.16172338D-02	0.23393397D-01
	1	0.83952951D+00	-0.60629215D-03	0.22455595D-01
	2	0.16790590D+01	0.47593632D-03	0.22395313D-01
	3	0.13098555D+01	-0.98377368D-05	0.22309773D-01
10	0	0.00000000D+00	-0.94993251D-03	0.22309773D-01
	1	0.13098555D+01	-0.19461115D-04	0.21671679D-01
11	0	0.00000000D+00	-0.45735277D-03	0.21671679D-01
	1	0.13098555D+01	-0.18638520D-03	0.21250875D-01
	2	0.26197110D+01	0.77447970D-04	0.21180288D-01
	3	0.22352042D+01	0.71884136D-06	0.21165242D-01
12	0	0.00000000D+00	-0.13070585D-03	0.21165242D-01
	1	0.22352042D+01	0.64572406D-04	0.21091739D-01
	2	0.14960921D+01	0.24151535D-06	0.21067772D-01
13	0	0.00000000D+00	-0.32250414D-04	0.21067772D-01
	1	0.14960921D+01	-0.13621296D-05	0.21042587D-01
14	0	0.00000000D+00	-0.96450617D-05	0.21042587D-01
	1	0.14960921D+01	-0.20527394D-05	0.21033843D-01
	2	0.29921842D+01	0.54884491D-05	0.21036419D-01
	3	0.19033339D+01	0.50319533D-08	0.21033426D-01
15	0	0.00000000D+00	-0.20697353D-05	0.21033426D-01
	1	0.19033339D+01	0.72840132D-06	0.21032149D-01
	2	0.14078646D+01	-0.12423259D-11	0.21031969D-01

16 0 0.00000000D+00 -0.59961244D-06 0.21031969D-01
1 0.14078646D+01 -0.17901220D-06 0.21031421D-01
2 0.28157291D+01 0.24149423D-06 0.21031465D-01
3 0.20072013D+01 0.10496669D-10 0.21031367D-01
17 0 0.00000000D+00 -0.29245717D-06 0.21031367D-01
1 0.20072013D+01 -0.21549766D-06 0.21030857D-01
2 0.40144025D+01 -0.13828716D-06 0.21030502D-01
3 0.80288051D+01 0.16897730D-07 0.21030258D-01
18 0 0.00000000D+00 -0.19839767D-06 0.21030258D-01
1 0.80288051D+01 0.23042306D-06 0.21030386D-01
2 0.37145971D+01 -0.14513944D-09 0.21029889D-01
19 0 0.00000000D+00 -0.92005620D-07 0.21029889D-01
1 0.37145971D+01 0.65361935D-07 0.21029840D-01
2 0.21717552D+01 -0.52234648D-10 0.21029789D-01
20 0 0.00000000D+00 -0.29238857D-07 0.21029789D-01
1 0.21717552D+01 0.11647025D-07 0.21029770D-01
2 0.15530945D+01 -0.39218340D-11 0.21029767D-01
21 0 0.00000000D+00 -0.69510220D-08 0.21029767D-01
1 0.15530945D+01 -0.19222115D-08 0.21029760D-01
2 0.31061891D+01 0.31063450D-08 0.21029761D-01
3 0.21467791D+01 0.29986135D-13 0.21029759D-01
22 0 0.00000000D+00 -0.11475596D-08 0.21029759D-01
1 0.21467791D+01 0.66835052D-09 0.21029759D-01
2 0.13566514D+01 -0.27146218D-14 0.21029758D-01
23 0 0.00000000D+00 -0.16401185D-09 0.21029758D-01
1 0.13566514D+01 -0.42666187D-12 0.21029758D-01
24 0 0.00000000D+00 -0.10726620D-10 0.21029758D-01
1 0.13566514D+01 -0.32063224D-11 0.21029758D-01
2 0.27133027D+01 0.43139929D-11 0.21029758D-01

3	0.19350662D+01	-0.21105100D-17	0.21029758D-01
25	0	0.00000000D+00	-0.26892354D-11
1	0.19350662D+01	0.67722696D-12	0.21029758D-01
2	0.15457914D+01	-0.59481484D-18	0.21029758D-01

TI factor of burnout

Number of Iterations = 25

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-Y

	workload	atmos	personal	burnout
wo1	0.620	--	--	--
atmos1	--	0.350	--	--
atmos2	--	0.520	--	--
		(0.075)		
		6.913		
atmos3	--	0.483	--	--
		(0.076)		
		6.326		
per1	--	--	0.350	--
per2	--	--	0.049	--
		(0.026)		
		1.897		
bo1	--	--	--	0.740
bo2	--	--	--	0.751
		(0.056)		
		13.345		

0.808	0.781	0.050	0.431
(0.074)	(0.210)		(0.056)
10.875	3.727		7.675

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

workload	atmos	personal	burnout
----------	-------	----------	---------

-----	-----	-----	-----
0.193	0.196	0.952	0.533

THETA-EPS

wo1	atmos1	atmos2	atmos3	per1	per2
-----	--------	--------	--------	------	------

-----	-----	-----	-----	-----	-----
wo1	0.050				
atmos1	--	0.644			
		(0.043)			
		14.931			
atmos2	--	--	0.242		
			(0.030)		
			8.041		
atmos3	--	--	0.061	0.474	
			(0.028)	(0.042)	
			2.164	11.369	
per1	--	--	--	--	0.311
				(0.023)	
				13.252	
per2	--	0.062	--	--	0.247
		(0.018)			(0.015)
		3.379			16.082

bo1	0.065	--	--	--	--	--
	(0.021)					
	3.006					
bo2	--	--	--	--	--	--
bo3	--	0.249	--	--	0.073	0.053
	(0.033)			(0.021)	(0.019)	
	7.625			3.405	2.832	

THETA-EPS

	bo1	bo2	bo3
bo1	0.259		
	(0.037)		
	6.995		
bo2	--	0.209	
		(0.036)	
		5.790	
bo3	0.052	--	0.724
	(0.022)		(0.046)
	2.334		15.700

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	wo1	atmos1	atmos2	atmos3	per1	per2
	0.885	0.156	0.520	0.323	0.292	0.010

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

bo1	bo2	bo3
0.661	0.714	0.090

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 18

Minimum Fit Function Chi-Square = 21.955 (P = 0.234)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 22.137 (P = 0.226)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 4.137

90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 20.273)

Minimum Fit Function Value = 0.0421

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.00792

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.0388)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.0210

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.0465)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.973

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.146

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.138 ; 0.177)

ECVI for Saturated Model = 0.172

ECVI for Independence Model = 3.254

Chi-Square for Independence Model with 36 Degrees of Freedom = 1680.669

Independence AIC = 1698.669

Model AIC = 76.137

Saturated AIC = 90.000

Independence CAIC = 1746.006

Model CAIC = 218.145

Saturated CAIC = 326.681

Normed Fit Index (NFI) = 0.987

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.995

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.493

Comparative Fit Index (CFI) = 0.998

Incremental Fit Index (IFI) = 0.998

Relative Fit Index (RFI) = 0.974

Critical N (CN) = 828.527

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.0130

Standardized RMR = 0.0220

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.991

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.977

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.396

TI factor of burnout

Fitted Covariance Matrix

	wo1	atmos1	atmos2	atmos3	per1	per2
wo1	0.434					
atmos1	-0.107	0.763				
atmos2	-0.158	0.177	0.506			
atmos3	-0.147	0.164	0.305	0.701		
per1	-0.108	0.121	0.179	0.166	0.440	
per2	-0.015	0.079	0.025	0.023	0.018	0.250
bo1	0.316	-0.164	-0.243	-0.226	-0.172	-0.024
bo2	0.255	-0.166	-0.247	-0.229	-0.175	-0.025
bo3	-0.094	0.311	0.092	0.085	0.138	0.062

Fitted Covariance Matrix

	bo1	bo2	bo3
bo1	0.764		
bo2	0.513	0.729	
bo3	-0.138	-0.193	0.796

Fitted Residuals

	wo1	atmos1	atmos2	atmos3	per1	per2
wo1	0.000					
atmos1	0.012	0.006				
atmos2	-0.013	0.008	0.000			
atmos3	0.021	-0.005	0.000	0.000		
per1	0.003	0.038	-0.001	0.000	0.001	
per2	0.003	0.001	-0.002	0.011	-0.007	0.000
bo1	-0.001	0.009	-0.003	-0.003	0.022	-0.019
bo2	0.000	0.018	0.000	-0.010	0.000	-0.007
bo3	-0.003	0.014	0.048	-0.020	0.022	0.000

Fitted Residuals

	bo1	bo2	bo3
bo1	0.000		
bo2	0.002	0.000	
bo3	0.004	0.015	0.003

Summary Statistics for Fitted Residuals

Smallest Fitted Residual = -0.020

Median Fitted Residual = 0.000

Largest Fitted Residual = 0.048

Stemleaf Plot

```

- 2|0
- 1|930
- 0|7753332110000000000000
  0|1123334689
  1|12458
  2|122
  3|8
  4|8
    
```

Standardized Residuals

	wo1	atmos1	atmos2	atmos3	per1	per2
wo1	-0.953					
atmos1	0.698	1.607				
atmos2	-1.812	0.618	--			
atmos3	1.556	-0.245	--	--		
per1	0.229	2.265	-0.141	0.030	0.967	
per2	0.247	1.507	-0.249	0.779	-0.675	1.708
bo1	-0.617	0.414	-0.325	-0.214	1.764	-1.346
bo2	-0.215	0.886	0.046	-0.727	-0.043	-0.527
bo3	-0.144	1.618	2.173	-0.706	2.587	0.040

Standardized Residuals

	bo1	bo2	bo3
bo1	-0.350		
bo2	1.551	-0.091	

bo3 0.460 1.639 0.977

Summary Statistics for Standardized Residuals

Smallest Standardized Residual = -1.812

Median Standardized Residual = 0.040

Largest Standardized Residual = 2.587

Stemleaf Plot

- 1|8

- 1|30

- 0|77765

- 0|3322221110000000

0|224

0|56789

1|00

1|56666678

2|23

2|6

Largest Positive Standardized Residuals

Residual for bo3 and per1 2.587

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



TI factor of burnout

Modification Indices and Expected Change

Modification Indices for LAMBDA-Y

workload atmos personal burnout

	workload	atmos	personal	burnout
wo1	--	0.256	0.002	0.172
atmos1	0.653	--	1.841	0.746
atmos2	3.660	--	1.067	0.678
atmos3	2.789	--	1.786	0.037

per1	0.001	0.176	0.509	0.791
per2	0.132	0.062	--	1.384
bo1	0.928	1.519	2.127	--
bo2	0.152	0.018	0.152	--
bo3	0.265	2.607	2.580	--

Expected Change for LAMBDA-Y

	workload	atmos	personal	burnout
	-----	-----	-----	-----
wo1	--	1.601	0.048	-0.988
atmos1	0.038	--	1.444	0.064
atmos2	-0.077	--	-1.044	-0.057
atmos3	0.074	--	1.520	-0.014
per1	-0.001	-0.440	-0.386	0.061
per2	0.010	-0.152	--	-0.050
bo1	-0.741	0.209	0.248	--
bo2	-0.062	-0.035	-0.100	--
bo3	-0.027	0.136	0.138	--

Standardized Expected Change for LAMBDA-Y

	workload	atmos	personal	burnout
	-----	-----	-----	-----
wo1	--	1.579	0.050	-0.949
atmos1	0.038	--	1.478	0.062
atmos2	-0.078	--	-1.068	-0.055
atmos3	0.074	--	1.556	-0.013
per1	-0.001	-0.434	-0.395	0.058
per2	0.010	-0.150	--	-0.048
bo1	-0.741	0.206	0.253	--
bo2	-0.062	-0.035	-0.102	--

bo3 -0.027 0.134 0.141 --

Completely Standardized Expected Change for LAMBDA-Y

	workload	atmos	personal	burnout
	-----	-----	-----	-----
wo1	-- 2.396	0.075	-1.440	
atmos1	0.044	-- 1.693	0.071	
atmos2	-0.109	-- -1.503	-0.077	
atmos3	0.089	-- 1.859	-0.016	
per1	-0.002	-0.654	-0.596	0.088
per2	0.020	-0.300	-- -0.096	
bo1	-0.848	0.235	0.290	--
bo2	-0.072	-0.040	-0.120	--
bo3	-0.030	0.150	0.158	--

Modification Indices for BETA

	workload	atmos	personal	burnout
	-----	-----	-----	-----
workload	-- -- 0.002	0.060		
atmos	-- -- 0.002	0.315		
personal	0.002	-- 0.509	0.376	
burnout	-- 0.256	-- --		

Expected Change for BETA

	workload	atmos	personal	burnout
	-----	-----	-----	-----
workload	-- -- 0.084	-1.014		
atmos	-- -- 0.303	-1.713		
personal	0.005	-- -1.102	0.117	
burnout	-- -0.782	-- --		

Standardized Expected Change for BETA

	workload	atmos	personal	burnout
workload	--	--	0.082	-1.055
atmos	--	--	0.300	-1.809
personal	0.005	--	-1.052	0.119
burnout	--	-0.826	--	--

Modification Indices for PSI

	workload	atmos	personal	burnout
workload	--			
atmos	--	--		
personal	0.002	0.002	0.509	
burnout	0.256	0.256	0.256	--

Expected Change for PSI

	workload	atmos	personal	burnout
workload	--			
atmos	--	--		
personal	0.004	0.015	-0.110	
burnout	-2.375	-0.612	0.039	--

Standardized Expected Change for PSI

	workload	atmos	personal	burnout
workload	--			
atmos	--	--		

personal	0.004	0.015	-0.105	
burnout	-2.472	-0.646	0.039	--

Modification Indices for THETA-EPS

	wo1	atmos1	atmos2	atmos3	per1	per2
wo1	0.256					
atmos1	0.303	--				
atmos2	2.652	0.526	--			
atmos3	2.857	0.012	--	--		
per1	0.061	4.835	0.851	0.100	--	
per2	0.549	--	0.565	0.918	1.119	--
bo1	--	0.001	0.021	0.168	2.628	1.733
bo2	0.110	0.244	1.261	0.868	1.035	0.003
bo3	0.092	--	7.618	3.261	--	--

Modification Indices for THETA-EPS

	bo1	bo2	bo3
bo1	--		
bo2	1.984	--	
bo3	--	1.984	--

Expected Change for THETA-EPS

	wo1	atmos1	atmos2	atmos3	per1	per2
wo1	1.479					
atmos1	0.011	--				
atmos2	-0.026	-0.017	--			

atmos3	0.030	0.003	--	--		
per1	-0.004	0.051	-0.019	0.007	--	
per2	0.009	--	-0.010	0.015	-0.014	--
bo1	--	0.000	-0.002	-0.008	0.027	-0.017
bo2	-0.019	0.011	0.020	-0.018	-0.018	0.001
bo3	-0.006	--	0.058	-0.045	--	--

Expected Change for THETA-EPS

	bo1	bo2	bo3
bo1	--		
bo2	0.140	--	
bo3	--	0.053	--

Completely Standardized Expected Change for THETA-EPS

	wo1	atmos1	atmos2	atmos3	per1	per2
wo1	3.404					
atmos1	0.018	--				
atmos2	-0.055	-0.027	--			
atmos3	0.054	0.004	--	--		
per1	-0.009	0.087	-0.041	0.012	--	
per2	0.026	--	-0.027	0.035	-0.042	--
bo1	--	-0.001	-0.004	-0.011	0.046	-0.038
bo2	-0.034	0.014	0.033	-0.026	-0.031	0.002
bo3	-0.011	--	0.091	-0.061	--	--

TE 7,1	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000
TE 7,7	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000
TE 8,8	0.000	0.000	0.000	-0.001	0.000	0.000
TE 9,2	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
TE 9,5	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
TE 9,6	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
TE 9,7	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
TE 9,9	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

Covariance Matrix of Parameter Estimates

	BE 3,2	BE 4,1	BE 4,3	PS 1,1	PS 2,2	PS 4,4
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
BE 3,2	0.023					
BE 4,1	0.000	0.004				
BE 4,3	0.004	0.002	0.005			
PS 1,1	0.002	0.001	0.001	0.006		
PS 2,2	-0.025	0.000	0.000	-0.003	0.044	
PS 4,4	0.000	0.001	0.001	0.000	0.000	0.003
TE 2,2	0.001	0.000	0.000	0.000	-0.002	0.000
TE 3,3	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000
TE 4,3	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000
TE 4,4	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000
TE 5,5	-0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
TE 6,2	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
TE 6,6	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
TE 7,1	0.000	-0.001	0.000	0.000	0.000	0.000
TE 7,7	0.000	-0.001	0.000	0.000	0.000	-0.001
TE 8,8	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.001
TE 9,2	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
TE 9,5	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

TE 9,6	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
TE 9,7	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
TE 9,9	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

Covariance Matrix of Parameter Estimates

	TE 2,2	TE 3,3	TE 4,3	TE 4,4	TE 5,5	TE 6,2
TE 2,2	0.002					
TE 3,3	0.000	0.001				
TE 4,3	0.000	0.001	0.001			
TE 4,4	0.000	0.000	0.001	0.002		
TE 5,5	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	
TE 6,2	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
TE 6,6	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
TE 7,1	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
TE 7,7	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
TE 8,8	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
TE 9,2	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
TE 9,5	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
TE 9,6	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
TE 9,7	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
TE 9,9	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

Covariance Matrix of Parameter Estimates

	TE 6,6	TE 7,1	TE 7,7	TE 8,8	TE 9,2	TE 9,5
TE 6,6	0.000					
TE 7,1	0.000	0.000				
TE 7,7	0.000	0.001	0.001			
TE 8,8	0.000	0.000	-0.001	0.001		

TE 9,2	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	
TE 9,5	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
TE 9,6	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
TE 9,7	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
TE 9,9	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000

Covariance Matrix of Parameter Estimates

	TE 9,6	TE 9,7	TE 9,9
TE 9,6	0.000		
TE 9,7	0.000	0.000	
TE 9,9	0.000	0.000	0.002

TI factor of burnout

Correlation Matrix of Parameter Estimates

	LY 3,2	LY 4,2	LY 6,3	LY 8,4	LY 9,4	BE 1,2
LY 3,2	1.000					
LY 4,2	0.814	1.000				
LY 6,3	-0.126	-0.115	1.000			
LY 8,4	0.020	0.019	-0.008	1.000		
LY 9,4	0.280	0.256	-0.075	-0.204	1.000	
BE 1,2	0.125	0.115	-0.009	0.144	0.042	1.000
BE 3,2	0.673	0.616	-0.218	0.017	0.158	0.028
BE 4,1	0.092	0.084	-0.003	-0.413	0.188	0.170
BE 4,3	0.073	0.067	-0.110	0.136	-0.050	0.179
PS 1,1	0.264	0.242	-0.035	0.046	0.109	0.575
PS 2,2	-0.857	-0.784	0.145	-0.010	-0.272	0.018
PS 4,4	0.093	0.086	-0.012	-0.486	0.259	0.026

TE 2,2	0.212	0.194	-0.033	0.005	0.060	0.012
TE 3,3	-0.419	-0.269	0.001	0.012	-0.106	-0.215
TE 4,3	-0.353	-0.422	0.001	0.012	-0.105	-0.213
TE 4,4	-0.183	-0.363	0.000	0.007	-0.066	-0.134
TE 5,5	0.071	0.065	0.055	0.004	0.038	0.006
TE 6,2	0.058	0.053	-0.140	0.002	0.023	0.004
TE 6,6	0.009	0.008	-0.052	0.001	0.005	0.001
TE 7,1	0.016	0.015	-0.006	0.525	-0.082	0.139
TE 7,7	0.017	0.015	-0.007	0.715	-0.126	0.123
TE 8,8	-0.025	-0.023	0.011	-0.738	0.045	-0.121
TE 9,2	0.001	0.001	-0.006	0.026	0.030	0.014
TE 9,5	-0.070	-0.064	0.019	0.043	0.033	0.020
TE 9,6	0.001	0.001	0.003	0.007	0.008	0.004
TE 9,7	-0.042	-0.038	0.015	-0.231	-0.233	-0.061
TE 9,9	0.015	0.014	-0.006	0.048	0.103	0.015

Correlation Matrix of Parameter Estimates

	BE 3,2	BE 4,1	BE 4,3	PS 1,1	PS 2,2	PS 4,4
BE 3,2	1.000					
BE 4,1	0.009	1.000				
BE 4,3	0.381	0.429	1.000			
PS 1,1	0.177	0.116	0.103	1.000		
PS 2,2	-0.782	0.004	-0.023	-0.178	1.000	
PS 4,4	0.037	0.357	0.196	0.083	-0.030	1.000
TE 2,2	0.171	0.005	0.009	0.050	-0.207	0.008
TE 3,3	0.005	-0.196	-0.084	-0.184	0.115	-0.167
TE 4,3	0.005	-0.194	-0.083	-0.182	0.114	-0.165
TE 4,4	0.003	-0.122	-0.052	-0.114	0.072	-0.104
TE 5,5	-0.195	-0.005	-0.208	0.006	-0.004	-0.014

TE 6,2	0.045	0.001	0.002	0.014	-0.055	0.002
TE 6,6	0.007	0.000	0.001	0.002	-0.008	0.000
TE 7,1	0.010	-0.549	-0.079	0.200	-0.006	-0.129
TE 7,7	0.013	-0.370	0.062	0.092	-0.009	-0.376
TE 8,8	-0.022	0.312	-0.083	-0.080	0.023	0.255
TE 9,2	0.017	0.011	0.046	0.009	0.000	0.018
TE 9,5	-0.035	0.017	0.072	-0.001	0.072	0.028
TE 9,6	0.005	0.003	0.013	0.003	0.000	0.005
TE 9,7	-0.034	0.080	0.007	-0.049	0.049	0.150
TE 9,9	0.015	-0.006	0.015	0.014	-0.016	-0.007

Correlation Matrix of Parameter Estimates

	TE 2,2	TE 3,3	TE 4,3	TE 4,4	TE 5,5	TE 6,2
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
TE 2,2	1.000					
TE 3,3	-0.082	1.000				
TE 4,3	-0.081	0.654	1.000			
TE 4,4	-0.051	0.283	0.630	1.000		
TE 5,5	0.003	-0.167	-0.166	-0.104	1.000	
TE 6,2	0.233	-0.026	-0.026	-0.016	0.001	1.000
TE 6,6	0.028	-0.004	-0.004	-0.003	0.000	0.233
TE 7,1	0.004	0.003	0.003	0.002	0.005	0.002
TE 7,7	0.004	0.009	0.009	0.006	0.004	0.002
TE 8,8	-0.007	-0.018	-0.018	-0.011	-0.004	-0.003
TE 9,2	0.458	0.001	0.001	0.001	-0.013	0.167
TE 9,5	-0.018	0.026	0.026	0.016	0.162	-0.007
TE 9,6	0.079	0.000	0.000	0.000	-0.004	0.362
TE 9,7	-0.011	-0.017	-0.017	-0.011	-0.005	-0.004
TE 9,9	0.122	0.002	0.002	0.001	0.013	0.060

Correlation Matrix of Parameter Estimates

	TE 6,6	TE 7,1	TE 7,7	TE 8,8	TE 9,2	TE 9,5
TE 6,6	1.000					
TE 7,1	0.000	1.000				
TE 7,7	0.000	0.657	1.000			
TE 8,8	-0.001	-0.529	-0.690	1.000		
TE 9,2	0.027	0.016	0.022	-0.035	1.000	
TE 9,5	-0.002	0.026	0.036	-0.058	0.077	1.000
TE 9,6	0.174	0.004	0.006	-0.010	0.196	0.022
TE 9,7	-0.001	-0.145	-0.174	0.259	-0.041	-0.070
TE 9,9	0.015	0.032	0.044	-0.065	0.476	0.212

Correlation Matrix of Parameter Estimates

	TE 9,6	TE 9,7	TE 9,9
TE 9,6	1.000		
TE 9,7	-0.012	1.000	
TE 9,9	0.175	-0.024	1.000

TI factor of burnout

Covariances

Y - ETA

	wo1	atmos1	atmos2	atmos3	per1	per2
workload	0.620	-0.172	-0.255	-0.237	-0.174	-0.024
atmos	-0.304	0.340	0.506	0.469	0.345	0.048
personal	-0.308	0.345	0.512	0.475	0.367	0.051
burnout	0.339	-0.221	-0.329	-0.305	-0.233	-0.033

Y - ETA

	bo1	bo2	bo3
workload	0.405	0.411	-0.152
atmos	-0.467	-0.475	0.176
personal	-0.492	-0.499	0.185
burnout	0.683	0.693	-0.257

TI factor of burnout

Factor Scores Regressions

ETA

	wo1	atmos1	atmos2	atmos3	per1	per2
workload	1.448	-0.013	-0.044	-0.017	-0.026	-0.002
atmos	-0.150	0.170	0.529	0.208	0.312	0.024
personal	-0.125	0.166	0.516	0.202	0.359	0.033
burnout	0.069	0.005	-0.102	-0.040	-0.045	0.006

ETA

	bo1	bo2	bo3
workload	-0.218	0.182	0.004
atmos	-0.098	-0.187	-0.065
personal	-0.122	-0.209	-0.064
burnout	0.431	0.543	-0.086

TI factor of burnout

Standardized Solution

LAMBDA-Y

	workload	atmos	personal	burnout
wo1	0.620	--	--	--
atmos1	--	0.345	--	--
atmos2	--	0.513	--	--
atmos3	--	0.476	--	--
per1	--	--	0.358	--
per2	--	--	0.050	--
bo1	--	--	--	0.711
bo2	--	--	--	0.722
bo3	--	--	--	-0.268

BETA

	workload	atmos	personal	burnout
workload	--	-0.263	--	--
atmos	-0.271	--	--	--
personal	--	0.976	--	--
burnout	0.315	--	-0.522	--

Correlation Matrix of ETA

	workload	atmos	personal	burnout
workload	1.000			
atmos	-0.498	1.000		
personal	-0.486	0.976	1.000	

burnout 0.569 -0.667 -0.676 1.000

PSI

Note: This matrix is diagonal.

workload	atmos	personal	burnout
-----	-----	-----	-----
0.807	0.804	0.048	0.467

TI factor of burnout

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	workload	atmos	personal	burnout
	-----	-----	-----	-----
wo1	0.941	--	--	--
atmos1	--	0.395	--	--
atmos2	--	0.721	--	--
atmos3	--	0.568	--	--
per1	--	--	0.540	--
per2	--	--	0.101	--
bo1	--	--	--	0.813
bo2	--	--	--	0.845
bo3	--	--	--	-0.300

BETA

	workload	atmos	personal	burnout
	-----	-----	-----	-----
workload	--	-0.263	--	--
atmos	-0.271	--	--	--
personal	--	0.976	--	--

burnout 0.315 -- -0.522 --

Correlation Matrix of ETA

	workload	atmos	personal	burnout
workload	1.000			
atmos	-0.498	1.000		
personal	-0.486	0.976	1.000	
burnout	0.569	-0.667	-0.676	1.000

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	workload	atmos	personal	burnout
workload	0.807			
atmos		0.804		
personal			0.048	
burnout				0.467

THETA-EPS

	wo1	atmos1	atmos2	atmos3	per1	per2
wo1	0.115					
atmos1	--	0.844				
atmos2	--	--	0.480			
atmos3	--	--	0.103	0.677		
per1	--	--	--	--	0.708	
per2	--	0.142	--	--	--	0.990
bo1	0.112	--	--	--	--	--
bo2	--	--	--	--	--	--
bo3	--	0.320	--	--	0.123	0.119

THETA-EPS

	bo1	bo2	bo3
bo1	0.339		
bo2	--	0.286	
bo3	0.067	--	0.910

TI factor of burnout

Total and Indirect Effects

Total Effects of ETA on ETA

	workload	atmos	personal	burnout
workload	0.077 (0.019) 4.084	-0.287 (0.070) -4.084	--	--
atmos	-0.287 (0.005) -57.446	0.077 (0.019) 4.084	--	--
personal	-0.291 (0.044) -6.618	1.091 (0.165) 6.618	--	--
burnout	0.469 (0.062) 7.513	-0.622 (0.091) -6.796	-0.490 (0.071) -6.877	--

Largest Eigenvalue of B*B' (Stability Index) is 1.097

Indirect Effects of ETA on ETA

	workload	atmos	personal	burnout
workload	0.077 (0.019) 4.084	-0.020 (0.010) -2.117	--	--
atmos	-0.020 (0.005) -4.084	0.077 (0.019) 4.084	--	--
personal	-0.291 (0.044) -6.618	0.078 (0.022) 3.524	--	--
burnout	0.166 (0.024) 6.796	-0.622 (0.091) -6.796	--	--

Total Effects of ETA on Y

	workload	atmos	personal	burnout
wo1	0.667 (0.012) 57.446	-0.178 (0.044) -4.084	--	--
atmos1	-0.101 (0.002)	0.377 (0.007)	--	--

-57.446 57.446

atmos2 -0.150 0.560 -- --
 (0.021) (0.080)
 -6.967 6.967

atmos3 -0.139 0.519 -- --
 (0.022) (0.082)
 -6.368 6.368

per1 -0.102 0.382 0.350 --
 (0.015) (0.058)
 -6.618 6.618

per2 -0.014 0.054 0.049 --
 (0.007) (0.028) (0.026)
 -1.938 1.938 1.897

bo1 0.347 -0.460 -0.363 0.740
 (0.046) (0.068) (0.053)
 7.513 -6.796 -6.877

bo2 0.352 -0.467 -0.368 0.751
 (0.041) (0.070) (0.057) (0.056)
 8.695 -6.714 -6.483 13.345

bo3 -0.131 0.173 0.137 -0.279
 (0.024) (0.034) (0.029) (0.046)
 -5.482 5.054 4.653 -6.033

Indirect Effects of ETA on Y

	workload	atmos	personal	burnout
	-----	-----	-----	-----
wo1	0.047	-0.178	--	--
	(0.012)	(0.044)		
	4.084	-4.084		
atmos1	-0.101	0.027	--	--
	(0.002)	(0.007)		
	-57.446	4.084		
atmos2	-0.150	0.040	--	--
	(0.021)	(0.011)		
	-6.967	3.727		
atmos3	-0.139	0.037	--	--
	(0.022)	(0.010)		
	-6.368	3.626		
per1	-0.102	0.382	--	--
	(0.015)	(0.058)		
	-6.618	6.618		
per2	-0.014	0.054	--	--
	(0.007)	(0.028)		
	-1.938	1.938		
bo1	0.347	-0.460	-0.363	--
	(0.046)	(0.068)	(0.053)	

7.513 -6.796 -6.877

bo2 0.352 -0.467 -0.368 --
 (0.041) (0.070) (0.057)
 8.695 -6.714 -6.483

bo3 -0.131 0.173 0.137 --
 (0.024) (0.034) (0.029)
 -5.482 5.054 4.653

TI factor of burnout

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	workload	atmos	personal	burnout
workload	0.077	-0.283	--	--
atmos	-0.292	0.077	--	--
personal	-0.284	1.051	--	--
burnout	0.488	-0.638	-0.522	--

Standardized Indirect Effects of ETA on ETA

	workload	atmos	personal	burnout
workload	0.077	-0.020	--	--
atmos	-0.021	0.077	--	--
personal	-0.284	0.075	--	--
burnout	0.173	-0.638	--	--

Standardized Total Effects of ETA on Y

	workload	atmos	personal	burnout
	-----	-----	-----	-----
wo1	0.668	-0.175	--	--
atmos1	-0.101	0.372	--	--
atmos2	-0.150	0.552	--	--
atmos3	-0.139	0.512	--	--
per1	-0.102	0.376	0.358	--
per2	-0.014	0.053	0.050	--
bo1	0.347	-0.454	-0.371	0.711
bo2	0.352	-0.460	-0.377	0.722
bo3	-0.131	0.171	0.140	-0.268

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

	workload	atmos	personal	burnout
	-----	-----	-----	-----
wo1	1.013	-0.266	--	--
atmos1	-0.115	0.425	--	--
atmos2	-0.210	0.777	--	--
atmos3	-0.166	0.612	--	--
per1	-0.154	0.568	0.540	--
per2	-0.029	0.106	0.101	--
bo1	0.397	-0.519	-0.425	0.813
bo2	0.413	-0.539	-0.441	0.845
bo3	-0.146	0.191	0.157	-0.300

Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	workload	atmos	personal	burnout
	-----	-----	-----	-----
wo1	0.047	-0.175	--	--

atmos1	-0.101	0.026	--	--
atmos2	-0.150	0.039	--	--
atmos3	-0.139	0.036	--	--
per1	-0.102	0.376	--	--
per2	-0.014	0.053	--	--
bo1	0.347	-0.454	-0.371	--
bo2	0.352	-0.460	-0.377	--
bo3	-0.131	0.171	0.140	--

Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	workload	atmos	personal	burnout
	-----	-----	-----	-----
wo1	0.072	-0.266	--	--
atmos1	-0.115	0.030	--	--
atmos2	-0.210	0.055	--	--
atmos3	-0.166	0.044	--	--
per1	-0.154	0.568	--	--
per2	-0.029	0.106	--	--
bo1	0.397	-0.519	-0.425	--
bo2	0.413	-0.539	-0.441	--
bo3	-0.146	0.191	0.157	--

Time used: 0.016 Seconds

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายชัยยุทธ กลีบบัว เกิดวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2528 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี
วิทยาศาสตรบัณฑิต จากภาควิชาสิ่งทอ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อปี พ.ศ. 2549 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ.
2550



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย