

อิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานและข้อเรียกร้องในงานต่อความพึงพอใจในงานของ  
พนักงานโดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

นางสาวผดาร์ช สีดา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ  
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2555  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)  
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)  
are the thesis authors' files submitted through the Graduate School.

EFFECTS OF JOB RESOURCES AND JOB DEMANDS ON JOB SATISFACTION OF  
EMPLOYEES: THE MEDIATING ROLES OF WORK ENGAGEMENT AND JOB BURNOUT

Miss Padarush Seeda

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 2012

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

อิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานและข้อเรียกร้องในงานต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยมีความผูกพันในงานและความเหนียวหนำในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

โดย

นางสาวผดาร์ช สีดา

สาขาวิชา

จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ตูย์คำภีร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวดี วัฒนทกโกศล

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

..... คณบดีคณะจิตวิทยา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศักดิ์นางค์ มณีศรี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(อาจารย์ ดร.อภิษฎา ไชยวุฒิภรณ์วานิช)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก  
(รองศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ตูย์คำภีร์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวดี วัฒนทกโกศล)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรวรรณ แกมเกตุ)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพร อุวรรณโณ)

ผดาร์ช สีดา : อิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานและข้อเรียกร้องในงานต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน (EFFECTS OF JOB RESOURCES AND JOB DEMANDS ON JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES: THE MEDIATING ROLES OF WORK ENGAGEMENT AND JOB BURNOUT). อ. ที่ปริกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รศ. ดร. อรัญญา ต้อยคำภีร์, อ. ที่ปริกษาวิทยานิพนธ์ร่วม: ผศ. ดร. เรวดี วัฒนทกโกศล, 204 หน้า.

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในงาน โดยมีแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ข้อเรียกร้องในงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรง และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรส่งผ่านความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน (2) ศึกษาและเปรียบเทียบขนาดอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจและภาครัฐ ที่มีอายุงานในองค์กร/บริษัทไม่ต่ำกว่า 1 ปี ทั้งเพศชายและเพศหญิง จำนวน 601 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ (1) มาตรฐานแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (2) มาตรฐานข้อเรียกร้องในงาน (3) มาตรฐานความผูกใจมั่นในงาน (4) มาตรฐานความเหนื่อยหน่ายในงาน (5) มาตรฐานความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. โมเดลเชิงสาเหตุของอิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ข้อเรียกร้องในงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ( $\chi^2 = 30.79, N = 601, p = .128, RMSEA=0.02, GFI= 0.99, AGFI=0.97$ )
2. แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานเป็นตัวแปรแฝงภายนอกที่มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกใจมั่นในงานสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01
3. ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคเป็นตัวแปรแฝงภายนอกที่มีอิทธิพลทางตรงสูงสุด ในขณะที่แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในงานสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01
4. ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคเป็นตัวแปรแฝงภายนอกที่มีอิทธิพลทางตรงสูงสุด ในขณะที่แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงานสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01
5. ความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรแฝงภายในที่มีอิทธิพลทางตรงสูงสุด ในขณะที่ความผูกใจมั่นในงานมีอิทธิพลทางอ้อมสูงสุดต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

สาขาวิชา.....จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.....ลายมือชื่อ.....

ปีการศึกษา.....2555.....ลายมือชื่อ อ.ที่ปริกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....

ลายมือชื่อ อ.ที่ปริกษาวิทยานิพนธ์ร่วม.....

# # 5278113838: MAJOR INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY

KEYWORDS : JOB RESOURCES / JOB DEMANDS / WORK ENGAGEMENT / JOB BURNOUT / JOB SATISFACTION

PADARUSH SEEDA: EFFECTS OF JOB RESOURCES AND JOB DEMANDS ON JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES: THE MEDIATING ROLES OF WORK ENGAGEMENT AND JOB BURNOUT. ADVISOR: ASSOC. PROF. ARUNYA TUICOMEPEE, Ph. D., CO-ADVISOR: ASSIT. PROF REWADEE WATAKAKOSOL, Ph. D., 204 pp.

The purposes of this study were (1) to develop and to validate the causal model of the job resources and job demands on job satisfaction through the mediating roles of work engagement and job burnout and (2) to investigate and to compare effects size, both direct and indirect effects, of Job Satisfaction. Participants were 601 Thai employees in Bangkok metropolis. Instruments were Job Resources Scale, Job Demands Scale, Work Engagement Scale, Job Burnout Scale, and Job Satisfaction Scale. Findings are as follows.

1. The causal model of the job resources and job demands on job satisfaction through the mediating roles of work engagement and job burnout fits the empirical data ( $\chi^2 = 30.79$ ,  $N = 601$ ,  $p = .128$ ,  $RMSEA = 0.02$ ,  $GFI = 0.99$ ,  $AGFI = 0.97$ )
2. As exogeneous variable, direct effect and indirect effect of job resources to work engagement are significantly different from zero at alpha level .01.
3. As exogeneous variable, hindrance demands has the most direct effect while job resources has the most indirect effect to job burnout which are significantly different from zero at alpha level .01.
4. As exogeneous variable, hindrance demands has the most direct effect while job resources has the most indirect effect to job satisfaction which are significantly different from zero at alpha level .01.
5. As endogeneous variable, job burnout has the most direct effect while work engagement has the most indirect effect to job satisfaction which are significantly different from zero at alpha level .01.

Field of Study : Industrial and Organizational Psychology. Student's Signature.....

Academic Year : 2012..... Advisor's Signature.....

Co-advisor's Signature.....

## กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ตูย์คำภีร์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวดี วัฒนทกโกศล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาในการตรวจและแก้ไขงานทุกขั้นตอนอย่างละเอียด พร้อมทั้งการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่มีคุณค่าต่อผู้วิจัย ทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร. นงลักษณ์ วิรัชชัย รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพร อูวรรณโณ รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ์ แกมเกต และอาจารย์ ดร.อภิญา ไชยวุฒิมิภรณ์วานิช ที่ได้ให้คำแนะนำที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ให้ดียิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่จากองค์กรต่างๆ เพื่อน รุ่นพี่ และรุ่นน้องทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือในการประสานงาน แจกจ่าย และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามให้แก่ผู้วิจัย และขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามให้แก่ผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณครอบครัวที่เป็นกำลังใจให้ตลอดระยะเวลาในการทำวิทยานิพนธ์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ณ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	51
สมมติฐานการวิจัย.....	51
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	52
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	55
บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	80
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	82
บทที่ 4 การอภิปรายผล.....	108
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ .....	120

	หน้า
รายการอ้างอิง .....	128
ภาคผนวก .....	134
ภาคผนวก ก.....	135
ภาคผนวก ข.....	139
ภาคผนวก ค.....	141
ภาคผนวก ง.....	144
ภาคผนวก จ.....	145
ภาคผนวก ฉ.....	148
ภาคผนวก ช.....	154
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์ .....	204



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สรุปความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและสาเหตุ (Schaufeli & Enzmann, 1998: 75).....	26
2	สรุปความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (Schaufeli & Enzmann, 1998: 86).....	29
3	เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน.....	57
4	เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดข้อเรียกร้องในงาน.....	58
5	เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดความผูกใจมั่นในงาน.....	59
6	เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน.....	60
7	เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดความพึงพอใจในงาน.....	61
8	จำนวนข้อกระทงที่ใช้ในการพัฒนามาตรวัดแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน.....	63
9	สถิติบรรยายของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน.....	65
10	เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (N = 100).....	65
11	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) คะแนนมาตรฐาน (completely standardized solution) สัมประสิทธิ์การถดถอยคะแนนองค์ประกอบ (factor score regression) และค่าความสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรภายนอกสังเกตได้ของมาตรวัดแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (N = 100).....	66
12	จำนวนข้อกระทงที่ใช้ในการพัฒนามาตรวัดข้อเรียกร้องในงาน.....	68
13	จำนวนข้อกระทงที่ใช้ในการพัฒนามาตรวัดความผูกใจมั่นในงาน.....	70
14	สถิติบรรยายของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (N = 100) .....	72
15	เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (N = 100) .....	72

ตารางที่	หน้า
16	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) คะแนนมาตรฐาน (completely standardized solution) สัมประสิทธิ์การถดถอยคะแนนองค์ประกอบ (factor score regression) และค่าความสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรภายนอกสังเกตได้ของมาตรวัดความผูกใจมั่นในงาน (N = 100)..... 73
17	จำนวนข้อกระทงที่ใช้ในการพัฒนามาตรวัดความพึงพอใจในงาน..... 75
18	จำนวนข้อกระทงและค่าแอลฟาของมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน..... 77
19	สถิติบรรยายของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (N = 100) ..... 77
20	เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (N = 100)..... 78
21	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) คะแนนมาตรฐาน (completely standardized solution) สัมประสิทธิ์การถดถอยคะแนนองค์ประกอบ (factor score regression) และค่าความสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรภายนอกสังเกตได้ของมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน (N = 100)..... 79
22	จำนวนและร้อยละของข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจริง(N = 601)..... 85
23	สถิติบรรยายของตัวแปรสังเกตได้ของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในงาน(N = 601)..... 87
24	เมตริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในงาน(N = 601)..... 89
25	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ คะแนนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การถดถอยคะแนนองค์ประกอบ (N = 601)..... 93
26	ค่าอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุที่มีต่อโมเดลเชิงสาเหตุของอิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ข้อเรียกร้องในงานต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน (N = 601)..... 94
27	เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงในโมเดลการวิจัย (N = 601) ..... 97
28	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 106

ตารางที่	หน้า
ก1 ผลการทดสอบค่าที่และการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดแหล่งทรัพยากรที่ เกี่ยวข้องงานในชั้นสร้างมาตร องค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคม จากเพื่อนร่วมงาน (N = 100) .....	135
ก2 ผลการทดสอบค่าที่และการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดแหล่งทรัพยากรที่ เกี่ยวข้องงานในชั้นสร้างมาตร องค์ประกอบด้านการอิสระในการทำงาน (N = 100) .....	136
ก3 ผลการทดสอบค่าที่และการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดแหล่งทรัพยากรที่ เกี่ยวข้องงานในชั้นสร้างมาตร องค์ประกอบด้านข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน (N = 100) .....	137
ก4 ผลการทดสอบค่าที่และการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดแหล่งทรัพยากรที่ เกี่ยวข้องงานในชั้นสร้างมาตร องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (N = 100) .....	138
ข1 ผลการทดสอบค่าที่และการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดข้อเรียกร้องในงาน ในชั้นสร้างมาตร องค์ประกอบด้านข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (N = 100)....	139
ข2 ผลการทดสอบค่าที่และการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดข้อเรียกร้องในงาน ในชั้นสร้างมาตร องค์ประกอบด้านข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนาย(N = 100).....	140
ค1 ผลการทดสอบค่าที่และการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความผูกใจมั่นในงาน ในชั้นสร้างมาตร องค์ประกอบด้านความรู้สึกรักมีพลังในการทำงาน(N = 100) .....	141
ค2 ผลการทดสอบค่าที่และการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความผูกใจมั่นในงาน ในชั้นสร้างมาตร องค์ประกอบด้านความทุ่มเท (N = 100) .....	142
ค3 ผลการทดสอบค่าที่และการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความผูกใจมั่นในงาน ในชั้นสร้างมาตร องค์ประกอบด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (N = 100) .....	143
ง1 ผลการทดสอบค่าที่และการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความพึงพอใจในงาน ในชั้นสร้างมาตร (N = 100) .....	144
จ1 ผลการทดสอบค่าที่และการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความเหน็ดเหนื่อย ในงานในชั้นสร้างมาตร องค์ประกอบด้านความอ่อนล้า (N = 100) .....	145

ตารางที่	หน้า
๑2 ผลการทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความเหนื่อยหน่าย ในงานในชั้นสร้างมาตร องค์ประกอบด้านความเย็นชา ( $N = 100$ ) .....	146
๑3 ผลการทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความเหนื่อยหน่าย ในงานในชั้นสร้างมาตร องค์ประกอบด้านประสิทธิผลการทำงาน ( $N = 100$ ) .....	147

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1	กรอบแนวคิดเกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องานที่สัมพันธ์กับ ความเหนื่อยหน่ายในงาน (Schaufeli & Enzmann, 1998: 108) ..... 7
2	โมเดลความต้องการ-การควบคุม (The Job Demands-Control Model) (Karasek, 1979 อ้างถึงใน Sulsky & Smith, 2005: 37) ..... 12
3	ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องานกับข้อเรียกร้องในงาน ที่เป็นอุปสรรคและข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย.....43
4	อิทธิพลของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ความผูกใจมั่นในงาน และความพึงพอใจในงาน.....44
5	อิทธิพลของข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ความผูกใจมั่นในงาน และความพึงพอใจในงาน.....45
6	อิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องานต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ความผูกใจมั่นในงาน และความพึงพอใจในงาน.....46
7	อิทธิพลระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและความผูกใจมั่นในงาน.....47
8	อิทธิพลของความเหนื่อยหน่ายในงานและความผูกใจมั่นในงานต่อ ความพึงพอใจในงาน..... 48
9	โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องาน ข้อเรียกร้องในงานต่อ ความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยมีความผูกใจมั่นในงานและ ความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน..... 49
10	โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน มาตรฐานแหล่งทรัพยากรที่เชื่อม ต่อการทำงาน..... 67
11	โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน มาตรฐานความผูกใจมั่นงาน..... 74
12	โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน มาตรฐานความเหนื่อยหน่ายในงาน..... 79
13	โมเดลสมการเชิงโครงสร้างที่มีตัวแปรสังเกตได้ของความพึงพอใจ ในงานและอิทธิพล.....105

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกปัจจุบันที่มีการแข่งขันทางธุรกิจที่สูง องค์กร และ บริษัทต่างๆ ต้องการสร้างให้เกิดความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจของตนเอง โดยการพัฒนาสินค้า ผลิตภัณฑ์ และการให้บริการที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ซึ่งการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จในการสร้างสรรค์สิ่งดังกล่าวได้นั้น ปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญ คือ “พนักงาน” ดังนั้น องค์กรจำนวนมากจึงพยายามค้นหาแนวทาง และ วิธีการต่างๆ มากมายที่จะทำให้พนักงานของตนทำงานอย่างเต็มที่ และ พุ่มเทักับงาน เพื่อสร้างผลสำเร็จให้เกิดขึ้นแก่องค์กร

แนวคิดทางด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรหลายประเภทได้ถูกนำมาใช้ในการประเมินและการบริหารพนักงานให้พุ่มเทและทำงานให้องค์กรอย่างเต็มที่ ดังเช่นแนวความคิดของการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) โดยความพึงพอใจในงานจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน อัตราการขาดงาน อัตราการลาออกจากงาน สุขภาพและสุขภาวะของบุคคล และความพึงพอใจในชีวิตของบุคคล (Luthans, 2008; Spector, 2003) หากแต่เมื่อไม่นานมานี้ นักจิตวิทยาและนักพฤติกรรมองค์กรได้เสนอแนวคิดใหม่ที่เรียกว่า ความผูกใจมั่นในงาน (Work engagement) ของพนักงานที่องค์กรต่างๆ ได้นำมาใช้ภายในองค์กรของตนเอง งานวิจัยที่ผ่านมาระบุว่าพนักงานที่มีความผูกใจมั่นในงานสูงจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดี เพิ่มระดับความพึงพอใจจากลูกค้า และสามารถสร้างผลกำไรทางธุรกิจให้องค์กรได้มากกว่าพนักงานที่มีความผูกใจมั่นในงานต่ำ (Harter, Schmidt, & Hayes, 2002; Macey, Schneider, Barberta, & Young, 2009) นอกจากนี้ความผูกใจมั่นในงานยังมีผลต่อการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี กล่าวคือ พนักงานที่มีความผูกใจมั่นในงานจะมีประสบการณ์และอารมณ์ทางบวก มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี สามารถสร้างแหล่งสนับสนุนด้านจิตใจให้เกิดขึ้นกับงานและกับตนเอง รวมทั้งสามารถส่งต่อสภาวะความผูกใจมั่นในงานให้เกิดขึ้นกับผู้ที่ตนเองร่วมงานด้วย (Bakker, Schaufeli, Leiter, & Taris, 2008) เป็นที่ทราบกันดีว่า ความผูกใจมั่นในงานนี้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคคล (Saks, 2006)

อย่างไรก็ตามนอกเหนือจากความผูกใจมั่นในงานซึ่งเป็นสภาพการณ์ทางบวกแล้ว องค์กรยังต้องให้ความสำคัญถึงสภาพการณ์ทางลบที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล

เช่นเดียวกัน ซึ่งตัวแปรที่มีการศึกษาและวิจัยกันอย่างกว้างขวางที่สัมพันธ์กับความผูกใจมั่นในงาน ก็คือ ความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job burnout) โดย Maslach และ Jackson (1981) และ Maslach, Schaufeli, และ Leiter (2001) นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความอ่อนล้า (Exhaustion) ความเย็นชา (Cynicism) และประสิทธิภาพการทำงาน (Professional efficacy) โดยนักจิตวิทยาองค์กร คือ Bakker และ คณะ (2008) ได้เสนอว่าองค์ประกอบของความผูกใจมั่นในงานในมิติความรู้สึกมีพลังในการทำงาน (Vigor) และ ความทุ่มเท (Dedication) เป็นตัวตรงข้ามของความเหนื่อยหน่ายในงานในมิติ ความอ่อนล้าและความเย็นชาตามลำดับ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกมีพลังในการทำงาน และความอ่อนล้ารวมเป็นองค์ประกอบที่เรียกว่า “ความกระตือรือร้น (Energy)” และ ความสัมพันธ์ระหว่างความทุ่มเท และความเย็นชารวมเป็นองค์ประกอบที่เรียกว่า “การมีส่วนร่วม (Identification)” (Gonzalez-Roma, Schaufeli, Bakker, & Lloret, 2006 อ้างถึงใน Bakker et al., 2008) ดังนั้นบุคคลที่มีความผูกใจมั่นในงานจะมีความกระตือรือร้นและมีส่วนร่วมในการทำงานอยู่ในระดับสูง ในขณะที่บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานจะมีระดับความกระตือรือร้น และมีส่วนร่วมในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ (Bakker et al., 2008) ในขณะที่มิติความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) ในตัวแปรความผูกใจมั่นในงานและประสิทธิภาพการทำงานในตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน จัดได้ว่าเป็นคุณลักษณะเฉพาะสำหรับแต่ละตัวแปร และไม่ถือว่าเป็นตัวตรงข้ามกัน (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002)

ความเหนื่อยหน่ายในงานสามารถเกิดขึ้นได้กับบุคคลในทุกสาขาอาชีพไม่เฉพาะเพียงแต่สายอาชีพที่เน้นการติดต่อสื่อสารและมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเท่านั้น (Schaufeli et al., 2002) ซึ่งผลลัพธ์ของความเหนื่อยหน่ายในงานมีผลกระทบต่อบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย เช่น อากาศปวดหัว โรคกระเพาะ หรือ ความดันเลือดสูง (Schaufeli & Enzmann, 1998) และทางด้านจิตใจ เช่น อากาศวิตกกังวล อากาศซึมเศร้า หรือการรับรู้คุณค่าในตนเองลดลง (Maslach et al., 2001) นอกจากผลกระทบในระดับบุคคลแล้วความเหนื่อยหน่ายในงานยังส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ เช่นเดียวกัน โดยพนักงานในองค์กรที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานมีแนวโน้มที่จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน มีความผูกพันกับองค์กรในระดับต่ำ มีแนวโน้มที่จะขาดงาน มีความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กร และท้ายที่สุดคือมีพฤติกรรมการลาออกจากองค์กร (Maslach & Leiter, 2008)

การที่บุคคลจะเกิดความผูกใจมั่นในงานหรือความเหนื่อยหน่ายในงานได้ยังขึ้นอยู่กับสภาพและลักษณะแวดล้อมที่ส่งผลต่องาน โดยไม่ว่างานที่บุคคลทำจะอยู่ในสายอาชีพใดก็ตาม บุคคลจะต้องเผชิญกับคุณลักษณะในงาน 2 ลักษณะ ซึ่งก็คือ แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (Job resources) และ ข้อเรียกร้องในงาน (Job demands) โดย Bakker และ Demerouti (2007, 2008) ได้นำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานและข้อเรียกร้องในงานไว้ในโมเดลข้อเรียกร้องและแหล่งทรัพยากรในงาน (Job Demands – Resources Model) นอกจากนี้ Crawford, LePine, และ Rich (2010) ยังได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งทรัพยากรและข้อเรียกร้องในงานกับความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานไว้เช่นเดียวกัน

แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย ทำให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง รวมทั้งช่วยลดระดับข้อเรียกร้องในงานที่จะส่งผลกระทบต่อบุคคลได้ (Bakker & Demerouti, 2007, 2008) โดยแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานที่มักจะถูกนำมาใช้ในการศึกษาและวิจัย ได้แก่ อิสระในการทำงาน (Autonomy) (Bakker & Demerouti, 2007; Crawford et al., 2010) การสนับสนุนทางสังคม (Social support) (Bakker & Demerouti, 2007; Crawford et al., 2010) ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน (Feedback) (Bakker & Demerouti, 2007; Bakker et al., 2007; Crawford et al., 2010) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor) (Bakker & Demerouti, 2007; Crawford et al., 2010) นอกจากนี้ Bakker และ Demerouti (2007) ยังพบว่าแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความผูกใจมั่นในงาน

ข้อเรียกร้องในงานเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่ถูกนำมาศึกษาควบคู่ไปกับความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยข้อเรียกร้องในงาน ดังเช่น ความกดดันในการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่ดี ข้อเรียกร้องทางด้านอารมณ์ที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น (Bakker & Demerouti, 2007) อาจจะแปรเปลี่ยนกลายเป็นความเครียดได้เมื่อบุคคลไม่สามารถทุ่มเทและพยายามทำงานให้ได้ตามระดับข้อเรียกร้องในงานดังกล่าว (Meijman & Mulder, 1998 อ้างถึงใน Bakker & Demerouti, 2007)

อย่างไรก็ตามข้อเรียกร้องในงานไม่เพียงสร้างให้เกิดผลกระทบทางลบต่อบุคคลเพียงทิศทางเดียว แต่ข้อเรียกร้องในงานบางประเภทยังส่งผลทางบวกให้กับบุคคลได้ ดังเช่น ปริมาณงาน ความกดดันทางด้านเวลา ความรับผิดชอบในงาน และความซับซ้อนในงาน เนื่องจากบุคคล



รับรู้ว่าคุณเรียกครองในงานเหล่านี้เป็นประสบการณ์ที่มีค่าที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาตนเอง (Rodell & Judge, 2009)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ข้อเรียกร้องในงาน และความพึงพอใจในงานโดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน เนื่องจากหากองค์การใดที่สามารถส่งเสริมความผูกใจมั่นในงานของพนักงานและป้องกันความเหนื่อยหน่ายในงานที่อาจจะเกิดขึ้นกับพนักงานได้ องค์การนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะมีพนักงานที่ทุ่มเทความพยายามและความสามารถในการทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่ รวมทั้งมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในงาน ดังนั้นผลที่ตามมาก็คือองค์การสามารถรักษาพนักงานที่มีคุณค่าและความสามารถให้อยู่กับองค์การได้ ซึ่งพนักงานเหล่านี้จะเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้องค์การขยายและเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย และ สมมติฐานงานวิจัย โดยจะนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

### 1. แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน

แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (Job resources) เป็นแนวความคิดที่มีจุดเริ่มต้นและมีความสัมพันธ์กับการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับความเครียดของบุคคล โดยแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานจะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลสามารถต้านทานความเครียดและมีสุขภาพที่ดีได้ (Hobfoll, 1998, 2002)

#### 1.1 นิยามและขอบเขต

Diner และ Fujita (1995 อ้างถึงใน Hobfoll, 2002) ให้นิยามของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานไว้ว่า แหล่งทรัพยากรของบุคคลอาจเป็นได้ทั้งสิ่งของ คุณลักษณะหรือตัวตนของบุคคล สภาพการณ์ และแหล่งพลังงานต่างๆ ที่มีคุณค่าสำหรับบุคคลนั้นๆ หรือ เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลสามารถบรรลุเป้าหมายของตนเองได้

Hobfoll (1989, 2002) ให้นิยามของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานไว้ว่า แหล่งทรัพยากร เป็นสิ่งที่เป็นเอกลักษณ์และมีคุณค่าในตัวเอง (เช่น สุขภาพ ความสงบจากภายใน ความผูกพัน ใกล้ชิด หรือความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น) หรือเป็นหนทางที่ช่วยให้บุคคลได้มาซึ่งผลลัพธ์สุดท้าย ที่มีคุณค่าและเป็นที่ต้องการของบุคคล (เช่น เงิน การสนับสนุนทางสังคม หรือความน่าเชื่อถือ)

Bakker และ Demerouti (2007, 2008) ระบุว่าแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานเกี่ยวข้องกับ มิติทางด้านกายภาพ จิตใจ สังคม และองค์การที่เกี่ยวข้องกับงานที่ช่วยให้บุคคลสามารถบรรลุ เป้าหมายในการทำงาน ช่วยลดข้อเรียกร้องในงานทั้งในด้านกายภาพและทางด้านจิตใจ รวมทั้ง ช่วยกระตุ้นความเจริญงอกงาม การเรียนรู้ และกระบวนการพัฒนาของตัวบุคคล

ชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ให้นิยามแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานไว้ว่าเป็นแหล่งทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ช่วยลดผลกระทบจากความต้องการของงาน และกระตุ้นให้พนักงานเติบโตหรือพัฒนาขึ้นมา

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมที่มีคุณค่าสำหรับแต่ละบุคคล ซึ่งมีส่วนช่วยให้บุคคลสามารถรับมือ กับความต้องการและความเครียดต่างๆ ช่วยให้ผู้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และช่วยให้บุคคลเกิด การพัฒนาตนเอง

## 1.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน

Lazarus และ Folkman (1984 อ้างถึงใน Hobfoll, 2002) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแหล่ง ทรัพยากรไว้ว่าแหล่งทรัพยากรภายในตัวบุคคลที่มีมากหรือน้อยเกินไปนั้นเป็นปัจจัยที่สามารถ ส่งผลต่อการเกิดความเครียดของบุคคลได้ นอกจากนั้นแหล่งทรัพยากรที่บุคคลครอบครองยังมี ประโยชน์สำหรับการประเมินว่าปัจจัยแวดล้อมจะคุกคามตัวบุคคลหรือไม่ รวมทั้งวิธีการที่บุคคล จะใช้ในการรับมือและการเผชิญกับปัญหา

Hobfoll (1989) ได้เสนอองค์ประกอบของแหล่งทรัพยากรของแต่ละบุคคลออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. แหล่งทรัพยากรที่เป็นสิ่งของ เช่น บ้าน คอนโดมิเนียม หรือรถยนต์ เป็นแหล่ง ทรัพยากรที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมและมีคุณค่าในตัวเอง

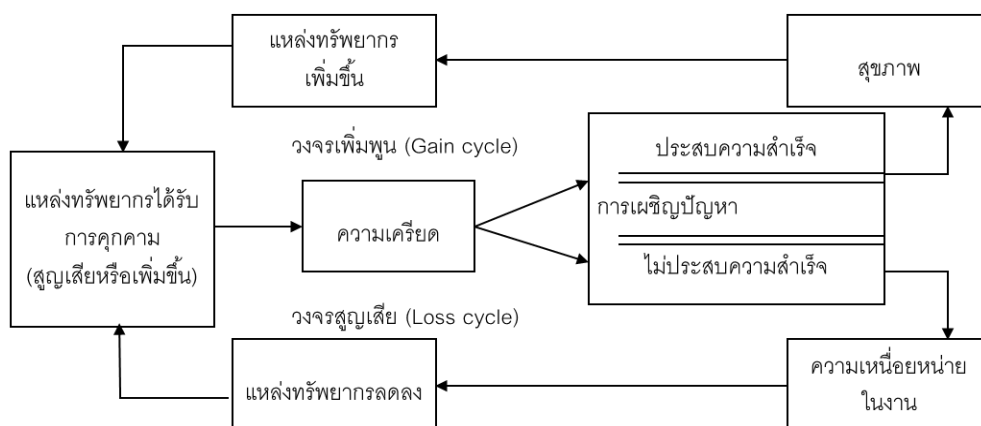
2. แหล่งทรัพยากรที่เป็นสภาพการณ์ เช่น สถานภาพสมรส หรือ ลำดับความอาวุโสในการทำงาน
3. แหล่งทรัพยากรที่เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น ลักษณะบุคลิกภาพ หรือ ทักษะความสามารถ แหล่งทรัพยากรประเภทนี้เกิดจากกระบวนการเลี้ยงดูและการสั่งสอนที่บุคคลได้รับ
4. แหล่งทรัพยากรที่เป็นแหล่งพลังงานสำหรับบุคคล เช่น เวลา เงิน และความรู้ โดยบุคคลจะใช้ประโยชน์จากแหล่งทรัพยากรประเภทนี้หรือนำไปแลกเปลี่ยนเพื่อให้ได้มาซึ่งแหล่งทรัพยากรประเภทอื่นที่มีคุณค่าสำหรับบุคคล เช่น การจ่ายเงินเพื่อซื้อบ้าน หรือรถยนต์ การใช้ความรู้ที่มีเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน เป็นต้น

นอกจากนั้น Hobfoll (1989) ได้นำเสนอทฤษฎี Conservation of Resources (COR) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่อการทำงาน ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. เมื่อแหล่งทรัพยากรของบุคคลถูกคุกคามจากปัจจัยแวดล้อมหรือเกิดการสูญเสีย แหล่งทรัพยากรขึ้นมาจะส่งผลให้บุคคลต้องเผชิญกับความเครียดเช่น เมื่อพนักงานทราบว่าผลการประเมินการปฏิบัติงานประจำปีของพนักงานออกมาไม่ดี พนักงานอาจจะเกิดความเครียดขึ้นมาได้หากพนักงานคิดว่าความก้าวหน้าในการทำงาน (ซึ่งเป็นแหล่งทรัพยากรที่สำคัญสำหรับพนักงาน) ถูกคุกคาม
2. ในเวลาปกติบุคคลจะลงทุนลงแรงเพื่อแสวงหาแหล่งทรัพยากรเพิ่มเติมที่จะช่วยให้บุคคลสามารถรับมือกับการสูญเสียแหล่งทรัพยากรในอนาคต
3. หากบุคคลลงทุนลงแรงในการแสวงหาทรัพยากรเพิ่มเติม แต่ผลตอบแทนที่ได้รับกลับมาไม่คุ้มค่ากับการลงทุนลงแรงดังกล่าว ผลที่ตามมาก็คือบุคคลมีแนวโน้มที่จะสูญเสียแหล่งทรัพยากรในงานและเกิดความเครียดได้ง่ายกว่าปกติ เช่น เมื่อพนักงานตั้งใจทำงานและพยายามแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน แต่พนักงานกลับถูกหัวหน้าตำหนิแทนที่จะได้รับคำชม ก็อาจจะส่งผลให้พนักงานเลิกตั้งใจทำงานและงดออกความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในการทำงานได้
4. ยิ่งบุคคลมีแหล่งทรัพยากรสะสมมากเพียงใดก็จะส่งผลให้บุคคลสามารถรับมือและเผชิญหน้ากับการสูญเสียแหล่งทรัพยากรและความเครียดที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้ดี

ยิ่งขึ้นเท่านั้น เช่น พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนและได้รับความช่วยเหลือจาก  
ครอบครัว เพื่อนร่วมงานและหัวหน้า มีแนวโน้มที่จะสามารถรับมือกับปัญหาและ  
ความเครียดได้ดีกว่าพนักงานที่ไม่ได้รับการสนับสนุนและความช่วยเหลือจากใครเลย

Schaufeli และ Enzmann (1998) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งทรัพยากรและ  
ความเหนื่อยหน่ายในงานไว้ภายใต้กรอบแนวคิดของทฤษฎี Conservation of Resources ของ  
Hobfoll (1989) ดังแสดงในภาพที่ 1 ไว้ดังนี้



**ภาพที่ 1** กรอบแนวคิดเกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานที่สัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงาน  
(Schaufeli & Enzmann, 1998: 108)

1. แหล่งทรัพยากรถือเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งสำหรับบุคคลเมื่อต้องเผชิญหน้า  
กับปัญหาและความเครียดต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น เมื่อพนักงาน  
ทำงานผิดพลาดและถูกหัวหน้าตำหนิ พนักงานก็มีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียด  
ได้ แต่หากพนักงานมีแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน เช่น การสนับสนุนและความ  
ช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่จะช่วยให้พนักงานสามารถรับมือและ  
เผชิญกับปัญหาได้แล้วนั้น พนักงานก็จะลดความวิตกกังวลและความเครียดจาก  
การถูกหัวหน้าตำหนิลงได้ โดยการที่บุคคลสามารถรับมือกับความเครียดได้จะ  
ส่งผลทางบวกต่อสุขภาพของบุคคล นอกจากนั้นยังสร้างสิ่งที่เรียกว่า “วงจร  
เพิ่มพูน (Gain cycle)” กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แหล่งทรัพยากรของบุคคลจะไม่  
หายไปเนื่องจากบุคคลสามารถรับมือกับความเครียดได้และบุคคลยังใช้โอกาสนี้

ในการเพิ่มแหล่งทรัพยากรของตนซึ่งจะช่วยในการรับมือกับปัญหาในอนาคต โดยวงจรมีแนวโน้มจะเกิดซ้ำอยู่เสมอ

2. ในทางกลับกันหากพนักงานถูกตำหนิแล้วไม่ได้รับการสนับสนุนและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานพนักงานอาจจะเกิดความเครียดในการทำงานและไม่สามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ หากพนักงานเกิดความเครียดเป็นระยะเวลานานความเครียดดังกล่าวอาจจะพัฒนากลายเป็นความเหนื่อยหน่ายในงานได้เมื่อเกิดสภาพการณ์ในลักษณะนี้ขึ้นจะสร้างสิ่งที่เรียกว่า “วงจรสูญเสีย (Loss cycle)” กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แหล่งทรัพยากรของบุคคลเกิดการสูญหายเนื่องจากบุคคลไม่สามารถรับมือกับความเครียดได้ ทำให้บุคคลไม่มีแหล่งทรัพยากรที่จะใช้ในการรับมือกับปัญหาในอนาคต ซึ่งถ้าบุคคลไม่สามารถหาแหล่งทรัพยากรหรือวิธีการในการรับมือกับปัญหาได้ วงจรนี้ก็จะเกิดซ้ำไปเรื่อยๆ และท้ายที่สุดก็จะส่งผลเสียต่อสุขภาพกายและสุขภาพใจของพนักงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกใจมั่นในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานและข้อเรียกร้องในงานซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของการวิจัยในครั้งนี้ พบว่างานวิจัยที่ศึกษาความผูกใจมั่นในงาน (Bakker et al., 2007; Schaufeli & Bakker, 2004a; Schaufeli, Bakker, & Van Rhenen, 2009; Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2007) ได้ศึกษาแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานโดยใช้พื้นฐานและกรอบแนวคิดทฤษฎี Conservation of Resources ของ Hobfoll (1989) เป็นหลัก ดังนั้นในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานบนพื้นฐานและกรอบแนวคิดของ Hobfoll (1989) เช่นเดียวกัน

Bakker และ Demerouti (2007) ศึกษาโมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรในงานกับความผูกใจมั่นในงาน โดยได้เสนอแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานใน 4 มิติ ดังนี้

1. อิสระในการทำงาน (Autonomy) จะมีผลต่อสุขภาพและสภาวะของบุคคล เนื่องจากงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีอิสระในการทำงานจะช่วยให้พนักงานสามารถรับมือและเผชิญปัญหารวมทั้งสถานการณ์ที่มีความเครียดได้ดีกว่า

2. การสนับสนุนทางสังคม (Social support) ถือเป็นแหล่งทรัพยากรสำคัญและช่วยให้บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การได้รับการสนับสนุนทางสังคม เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ยังช่วยป้องกันผลเสียต่อร่างกายและจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์ที่มีความเครียดได้
3. ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน (Feedback) จะช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งยังช่วยพัฒนาคุณภาพของการสื่อสารระหว่างหัวหน้าและลูกน้องให้ดียิ่งขึ้นเช่นเดียวกัน
4. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor) จะช่วยให้พนักงานสามารถรับมือกับข้อเรียกร้องในงานได้ดีขึ้น ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวมากขึ้น

เนื่องจากในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานและข้อเรียกร้องในงานโดยอ้างอิงและประยุกต์กรอบแนวคิดมาจากโมเดลข้อเรียกร้องและแหล่งทรัพยากรในงาน (Bakker & Demerouti, 2007, 2008) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานใน 4 มิติ คือ อีสาระในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน และความสัมพันธ์กับหัวหน้างานในงานวิจัยฉบับนี้

### 1.3 การวัดและประเมินแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน

The Questionnaire on the Experience and Evaluation of Work (QEEW) เป็นมาตรที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการประเมินประสบการณ์การทำงานในมิติต่างๆ โดยมาตรวัด QEEW มักจะถูกนำมาใช้ในการศึกษาทางด้านอาชีวอนามัย (Occupational health) ในประเทศเนเธอร์แลนด์ (Van Veldhoven, De Jonge, Broersen, Kompier, & Meijman, 2002) มาตร QEEW ที่นำมาใช้สำหรับการประเมินแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานในงานวิจัยนี้ประกอบไปด้วยมาตรวัดย่อยจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ อีสาระในการทำงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการได้รับข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน โดยมาตรนี้เป็นมาตรประมาณค่า 4 ระดับ (0 = ไม่เคย และ 3 = เป็นประจำ)

Job Content Questionnaire (JCQ) เป็นมาตรที่พัฒนาขึ้นโดย Karasek, Brisson, Kawakami, Houtman, Bongers, และ Amick (1998) มาตร JCQ ใช้วัดคุณลักษณะของงานในมิติของข้อเรียกร้องในงานทางด้านจิตใจ ข้อเรียกร้องในงานทางด้านร่างกาย อิสระในการตัดสินใจ การสนับสนุนจากสังคม และความไม่มั่นคงในงาน มาตรวัดมีข้อกระทงจำนวนทั้งสิ้น 49 ข้อ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้มาตรวัด QEEW เนื่องจากเป็นมาตรที่รวบรวมแนวคิดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานเข้าไว้ด้วยกัน ทั้งยังถูกนำไปใช้ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกใจมั่นในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานและข้อเรียกร้องในงาน (Salanova & Schaufeli, 2008; Schaufeli & Bakker, 2004a; Schaufeli et al., 2009)

#### 1.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยพบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ดังนี้

บุคคลที่มีแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานอยู่ในระดับสูงจะสามารถรับมือและเผชิญกับสถานการณ์ที่มีความเครียดได้ดีกว่า สามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่า สามารถแก้ไขปัญหาได้ดีกว่า แสดงพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายของงานเป็นหลักมากกว่า และมีสภาพจิตใจที่ดีกว่า บุคคลที่มีแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานอยู่ในระดับต่ำ (Hobfoll, 2002)

Mauno และคณะ (2007) กล่าวว่าแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน โดยเฉพาะความสามารถในการควบคุมงานจะช่วยเพิ่มระดับการเกิดความผูกใจมั่นในงานของบุคคล รวมทั้งส่งผลให้บุคคลมีสุขภาพและสุขภาวะที่ดีได้เช่นเดียวกัน

Baruch-Feldman, Brondolo, Ben-Dayan, และ Schwartz (2002) พบว่าแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานในมิติการสนับสนุนทางสังคมมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ความพึงพอใจในงานและผลผลิตในงาน โดยพบว่าพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวในระดับสูงจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำ ในขณะที่การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานโดยตรงช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานให้พนักงานได้มากที่สุด นอกจากนั้นพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานในระดับสูงยังมีผลผลิตในการทำงานที่สูงเช่นเดียวกัน

Crant (2000) Parker (2000) Houkes และคณะ (2001) (อ้างถึงใน Salanova & Schaufeli, 2008) พบว่าแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่อกับงานจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) ให้กับพนักงานและยังมีผลต่อการเกิดพฤติกรรมบวกในการทำงาน ดังเช่น พฤติกรรมเชิงรุกในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

## 2. ข้อเรียกร้องในงาน

ข้อเรียกร้องในงาน(Job demands) ถือได้ว่าเป็นแหล่งความเครียดประเภทหนึ่งที่มีผลกระทบต่อตัวบุคคล แต่อย่างไรก็ตามความเครียดที่เกิดขึ้นไม่ได้มีผลกระทบทางลบต่อบุคคลเพียงด้านเดียว ความเครียดยังส่งผลทางบวกต่อบุคคลได้เช่นเดียวกัน ดังเช่น ในกรณีที่บุคคลรู้สึกเครียดเมื่อต้องเผชิญกับความกดดันทางด้านเวลา หรือ หน้าที่ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น สาเหตุของความเครียดดังกล่าวอาจเป็นแรงผลักดันที่ส่งผลให้บุคคลเกิดการแข่งขันในการทำงานหรือเปลี่ยนแปลงตนเองไปในทิศทางบวก (Marino, 1997; Merelman, 1997 อ้างถึงใน Cavanaugh, 2000)

### 2.1 นิยามและขอบเขต

Karasek (1979 อ้างถึงใน Sulsky & Smith, 2005) ให้นิยามของข้อเรียกร้องในงานไว้ว่า ข้อเรียกร้องในงานเป็นสภาพการณ์ในงานหรือสิ่งที่ทำให้บุคคลต้องใช้ทักษะ ความสามารถ ความพยายาม และการทุ่มเทเพื่อทำงานให้ลุล่วง เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป หากข้อเรียกร้องในการทำงานสูงและอิสระในการตัดสินใจหรือการควบคุมในงานต่ำบุคคลก็จะเกิดความเครียดได้ง่าย

Bakker และ Demerouti (2007) ให้นิยามของข้อเรียกร้องในงานไว้ว่า ข้อเรียกร้องในงานเกี่ยวข้องกับมิติทางด้านกายภาพ จิตใจ สังคม และองค์การที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำให้บุคคลต้องใช้ความพยายามทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ รวมทั้งทักษะและความสามารถในการทำงานให้สำเร็จ อีกทั้งข้อเรียกร้องในงานยังมีความสัมพันธ์กับต้นทุนทางด้านกายภาพและจิตใจของบุคคล

กล่าวโดยสรุปข้อเรียกร้องในงาน คือ สิ่งที่ทำให้บุคคลต้องใช้ความพยายามและความทุ่มเทในการทำงานให้สอดคล้องกับข้อเรียกร้องในงานดังกล่าว ซึ่งบุคคลที่ต้องเผชิญกับข้อเรียกร้องในงานในระดับสูงมีแนวโน้มและโอกาสที่จะเกิดความเครียดในการทำงานได้



## 2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องในงาน

Karasek (1979 อ้างถึงใน Sulsky & Smith, 2005) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับข้อเรียกร้องในงานภายใต้โมเดลความต้องการ-การควบคุม (The Job Demands-Control Model) โดยโมเดลนี้สร้างขึ้นบนสมมติฐานที่ว่าความเครียดของบุคคลเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานและอิสระในการตัดสินใจที่บุคคลมี ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อมีข้อเรียกร้องในงานอยู่ในระดับสูงและมีอิสระในการตัดสินใจและการควบคุมอยู่ในระดับต่ำ และในทางกลับกันหากบุคคลเผชิญกับข้อเรียกร้องในงานที่สูงแต่มีอิสระในการตัดสินใจที่สูงเช่นเดียวกัน จะส่งผลให้บุคคลมีลักษณะการทำงานในเชิงรุกและเกิดการพัฒนาดตนเอง ดังแสดงในภาพที่ 2

		ข้อเรียกร้องในงาน	
		ต่ำ	สูง
อิสระในการตัดสินใจ และควบคุม	ต่ำ	ทำงานเชิงรับ	ความเครียดในงานสูง
	สูง	ความเครียดในงานต่ำ	ทำงานเชิงรุก

**ภาพที่ 2** โมเดลความต้องการ-การควบคุม (The Job Demands-Control Model) (Karasek, 1979 อ้างถึงใน Sulsky & Smith, 2005: 37)

อย่างไรก็ตามความเครียดที่เกิดขึ้นภายใต้โมเดลความต้องการ-การควบคุมของ Karasek (1979 อ้างถึงใน Sulsky & Smith, 2005) แม้จะเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (อิสระในการตัดสินใจและควบคุม) แต่ Demerouti, Bakker, De Jonge, Janssen, และ Schaufeli (2001) เสนอไว้ว่ามุมมองตามโมเดลความต้องการ-การควบคุมให้ความสำคัญเพียงแค่ 2 มิติ หากแต่ในความเป็นจริงยังมีปัจจัยต่างๆอีกมากมายในการทำงานที่ส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นมาได้ ดังนั้นจึงยังมีพื้นที่สำหรับการศึกษาและวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานอีกมาก ดังเช่น โมเดลข้อเรียกร้องและแหล่งทรัพยากรในงาน (Bakker & Demerouti, 2007, 2008)

นอกจากนั้น Cavanaugh และคณะ (2000) ได้เสนอลักษณะของข้อเรียกร้องในงานโดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อเรียกร้องในงานที่ท้าทาย (Challenge demand) หมายถึง ข้อเรียกร้องในงานที่ก่อให้เกิดความกดดันและความเครียด แต่อย่างไรก็ตามบุคคลจะรับรู้ว่าเป็นข้อเรียกร้องในงานดังกล่าวเป็นรางวัลหรือประสบการณ์การทำงานที่มีคุณค่ามากกว่าเมื่อเทียบกับความกดดันหรือความเครียดที่เผชิญและได้รับ ดังเช่น ความกดดันด้านเวลา ปริมาณงานที่มาก หรือความรับผิดชอบที่สูงขึ้น
2. ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (Hindrane demand) เป็นสภาพการณ์ที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจอันเนื่องมาจากข้อเรียกร้องในงานเป็นอุปสรรคและขัดขวางไม่ให้คุณค่าประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังเช่น การเมืองภายในองค์กร ความกังวลที่มีต่อตำแหน่งหน้าที่การงาน และ ความล่าช้าในการทำงาน

จากผลการวิจัยของ Crawford และคณะ (2010) พบว่าเมื่อทำการศึกษาโดยมีการแบ่งประเภทของข้อเรียกร้องในงานออกเป็น 2 ประเภท คือ ข้อเรียกร้องในงานที่ท้าทายและข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคสามารถทำนายความผูกพันในงานร่วมกันได้เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 13 เป็นร้อยละ 19 เมื่อเปรียบเทียบกับการวัดข้อเรียกร้องในงานโดยรวม

ดังนั้นในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาข้อเรียกร้องในงานที่แบ่งออกเป็นความท้าทายและเป็นอุปสรรค เนื่องจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงานกับข้อเรียกร้องในงานโดยส่วนใหญ่ทำการศึกษาโดยใช้การวัดข้อเรียกร้องในงานโดยรวมซึ่งผลการวิจัยที่ได้ออกมายังคงมีความขัดแย้งระหว่างความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 2 อยู่ ดังนั้นการแบ่งประเภทข้อเรียกร้องในงานจึงน่าจะช่วยให้เกิดความเข้าใจและอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงานกับข้อเรียกร้องในงานได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

### 2.3 การวัดและประเมินข้อเรียกร้องในงาน

มาตรวัด Job Content Questionnaire (JCQ) เป็นมาตรที่พัฒนาขึ้นโดย Karasek และคณะ (1998) ซึ่งมาตร JCQ จะวัดคุณลักษณะของงานในมิติของข้อเรียกร้องในงานทางด้านจิตใจ

ข้อเรียกร้องในงานทางด้านร่างกาย อีสาระในการตัดสินใจ การสนับสนุนจากสังคม และความไม่มั่นคงในงาน ที่ประกอบไปด้วยข้อกระทงจำนวนทั้งสิ้น 49 ข้อ

มาตรวัดความเครียดและข้อเรียกร้องในงานที่พัฒนาขึ้นจากมาตร Job Demands and Worker Health Study (Caplan et al., 1975, อ้างถึงใน Cavanaugh et al., 2000) มาตร Stress Diagnostic Survey (Ivancevich & Matteson, 1983 อ้างถึงใน Cavanaugh et al., 2000) และ มาตร Job Stress Index (Sandman, 1992 อ้างถึงใน Cavanaugh et al., 2000) โดย Cavanaugh และคณะ (2000) ประกอบไปด้วยการวัดข้อเรียกร้องในงานใน 3 มิติ คือ ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายจำนวน 6 ข้อ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคจำนวน 5 ข้อ และข้อเรียกร้องในงานที่ไม่สามารถแยกได้อย่างชัดเจนว่าเป็นความทำหายหรือเป็นอุปสรรคจำนวน 5 ข้อ มีจำนวนข้อกระทงทั้งสิ้น 16 ข้อ โดยลักษณะมาตรวัดเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (1 = *ไม่ก่อให้เกิดความเครียด* และ 5 = *มีความเครียดมาก*)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้มาตรวัดความเครียดและข้อเรียกร้องในงานที่พัฒนาขึ้นโดย Cavanaugh และคณะ (2000) เนื่องจากมาตรวัดดังกล่าวมีการแบ่งประเภทข้อเรียกร้องในงานออกเป็นมิติข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายและข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ โดยมาตรดังกล่าวถูกนำไปศึกษาในงานวิจัยดังเช่น Crawford และคณะ (2010) Podsakoff, Lepine, และ Lepine (2007) Rodell และ Judge (2009) Webster, Beehr, และ Christiansen (2010)

## 2.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับข้อเรียกร้องในงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบผลลัพธ์ระดับบุคคลและระดับองค์การอันเป็นผลมาจากการเผชิญกับข้อเรียกร้องในงาน ดังนี้

Meijman และ Mulder (1998 อ้างถึงใน Bakker & Demerouti, 2007) กล่าวว่าข้อเรียกร้องในงานอาจเปลี่ยนสภาพกลายเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงานได้เมื่อบุคคลไม่สามารถทุ่มเทและใช้ความพยายามในการทำงานได้ตามข้อเรียกร้องในงาน

Cavanaugh และคณะ (2000) พบว่าข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมทางงานและ

พฤติกรรมกรลาออกอย่างสมัครใจ ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานที่ท้าทายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมกรหางาน

Rodell และ Judge (2009) พบว่าข้อเรียกร้องในงานทั้งที่เป็นอุปสรรคและท้าทายจะทำให้บุคคลเกิดความเครียดและความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยข้อเรียกร้องในงานที่ท้าทายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติและพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคล ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติและพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเสียหายและอันตรายกับบุคคล นอกจากนี้ข้อเรียกร้องในงานทั้ง 2 ประเภทยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ ต่อพฤติกรรมที่ไม่สร้างสรรค์

### 3. ความผูกใจมั่นในงาน

ในช่วงปีค.ศ.1990 William Kahn เป็นผู้บุกเบิกและริเริ่มงานวิจัยทางด้านความผูกใจมั่นในงาน (Work engagement) เพื่อการศึกษาและทำความเข้าใจถึงกระบวนการที่ทำให้บุคคลรู้สึกมีส่วนร่วมหรือถอดถอนตนเองในการทำงาน โดยปกติแล้วแต่ละบุคคลจะมีระดับของการมีส่วนร่วมในงานที่แตกต่างกันทั้งในด้านกายภาพ (Physical) ด้านปัญญา (Cognitive) หรือด้านอารมณ์ (Emotional) ซึ่งการที่บุคคลจะรู้สึกมีส่วนร่วมในงานหรือถอดถอนตัวเองออกจากงานขึ้นอยู่กับการรับรู้ที่บุคคลมีต่อตนเองและมีต่องาน รวมไปถึงประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการวิจัยของ Kahn (1990) พบว่าเงื่อนไขสภาพจิตใจ (Psychological conditions) ที่ส่งผลต่อความผูกใจมั่นในงานมีอยู่ด้วยกัน 3 ประเภท คือ การรับรู้ถึงการมีความหมาย (Psychological meaningfulness) การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Psychological safety) และการรับรู้ถึงความพร้อม (Psychological availability)

ต่อมาการศึกษาวิจัยทางด้านความผูกใจมั่นในงานได้รับความสนใจอย่างแพร่หลายมากขึ้น โดยในระยะแรกกลุ่มที่ให้ความสนใจศึกษา คือ กลุ่มบริษัทที่ปรึกษา ซึ่งนำตัวแปรความผูกใจมั่นในงานมาศึกษาอย่างกว้างขวางในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม โดยกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาที่เป็นผู้นำและมีชื่อเสียงในการศึกษาวิจัยความผูกใจมั่นในภาคธุรกิจ คือ บริษัท Gallup แต่อย่างไรก็ตามในระยะต่อมานักวิชาการและนักวิจัยเริ่มให้ความสำคัญและสนใจศึกษาความผูกใจมั่นในงานเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน

### 3.1 นิยามและขอบเขต

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีผู้ให้ นิยามของคำว่าความผูกใจมั่นในงาน ไข่มากมายและหลากหลาย ซึ่งสามารถรวบรวมไว้ได้ดังต่อไปนี้

Kahn (1990) ระบุว่า ความผูกใจมั่นในงาน หมายถึง การที่บุคคลใช้เวลาและมีการ แสดงออกถึงการมีส่วนร่วมและการเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานทั้งในด้านกายภาพ ด้านปัญญา และด้านอารมณ์ ซึ่งบุคคลที่มีความผูกใจมั่นในงานจะสามารถเชื่อมโยงตัวตนที่แท้จริงของตนเอง กับบทบาทที่มีในการทำงาน

Maslach และ Leiter (2008) ให้ความหมายของความผูกใจมั่นในงานไว้ว่า เป็นการที่ บุคคลรู้สึกมีพลังและมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของขีดความสามารถของตน โดย ความผูกใจมั่นในงานเป็นสภาพการณ์ทางบวกซึ่งเป็นขั้วตรงข้ามกับความเหนื่อยหน่ายในงานซึ่งเป็น สภาพการณ์ทางลบ

Rothbard (2001, อ้างถึงใน Bakker et al., 2008) ให้ความหมายของความผูกใจมั่นไว้ว่า เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจของบุคคล โดยบุคคลที่มีความผูกใจมั่นในงานจะคำนึงถึง บทบาทในการทำงาน รวมทั้งมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน

Schaufeli และคณะ (2002) ให้ความหมายของความผูกใจมั่นในงานไว้ว่า เป็นสภาพ อารมณ์และแรงจูงใจทางบวกที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยความผูกใจมั่นในงานเป็นสภาพการณ์ ที่มีความคงทนและเป็นสิ่งที่จะช่วยเติมเต็มบุคคลในการทำงาน ซึ่งความผูกใจมั่นในงานประกอบไป ด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน (Vigor) ความทุ่มเท (Dedication) และ ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption)

Harter และคณะ (2002) ให้ความหมายของความผูกใจมั่นในงานไว้ว่า หมายถึง การที่ บุคคลรู้สึกมีส่วนร่วม มีความพึงพอใจ และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

Saks (2006) ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกใจมั่นในงานเป็นตัวแปรที่มีคุณลักษณะเฉพาะ และมีความแตกต่างจากตัวแปรอื่น โดยความผูกใจมั่นในงานประกอบไปด้วยลักษณะทางด้าน ปัญญา อารมณ์ และพฤติกรรมซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในการ ทำงานของบุคคล

Macey และคณะ (2009) ให้ความหมายของความผูกใจมั่นในงานไว้ว่า หมายถึง การที่บุคคลมีเป้าหมาย และแสดงออกถึงพลังในการทำงาน รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงความคิดริเริ่ม การปรับตัว ความทุ่มเทของบุคคล และการทำตามเป้าหมายขององค์กร

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความผูกใจมั่นในงานเป็นสภาพการณ์ทางบวกที่เกี่ยวข้องกับบทบาทการทำงานของบุคคล โดยบุคคลที่มีลักษณะผูกใจมั่นจะรู้สึกมีพลังกระตือรือร้น และแสดงถึงความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่

### 3.2 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความผูกใจมั่นในงาน

Schaufeli และคณะ (2002) ได้เสนอว่าความผูกใจมั่นในงานเป็นตัวแปรทางบวกที่มีลักษณะเฉพาะ และแตกต่างจากตัวแปรอื่นๆ เช่น ความเหนื่อยหน่ายในงาน รวมทั้งได้เสนอว่าความผูกใจมั่นในงานประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบดังนี้

1. ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน (Vigor) เป็นสภาวะการณ์ที่บุคคลมีพลังกายและพลังใจในการทำงานอยู่ในระดับที่สูง และเมื่อบุคคลต้องเผชิญหน้ากับปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ก็สามารถปรับตัวกลับมาเป็นปกติได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีความตั้งใจ และพยายามทำงานของตนให้ประสบความสำเร็จ โดยไม่ย่อท้อต่อปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องเผชิญ
2. ความทุ่มเท (Dedication) คือ การที่บุคคลรู้สึกกระตือรือร้น รับรู้ถึงความสำคัญของตนเองในงาน รวมทั้งรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำ
3. ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) คือ การที่บุคคลมีจิตใจจดจ่ออยู่กับการทำงาน โดยรู้สึกว่าเมื่อตนเองทำงานเวลารอบตัวจะผ่านไปอย่างรวดเร็ว และไม่สามารถถอนตัวออกจากการทำงานได้

### 3.3 การวัดและประเมินความผูกใจมั่นในงาน

แนวทางการวัดความผูกใจมั่นในงานที่นิยมมากที่สุด คือ การใช้แบบสอบถาม ซึ่งมาตรวัดความผูกใจมั่นในงานที่มักนำมาใช้อย่างแพร่หลายในงานวิจัย คือ Maslach Burnout Inventory – General Scale (MBI-GS) และ Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

Maslach Burnout Inventory – General Scale (MBI-GS) เป็นมาตรวัดที่ใช้ในการวัดความเหนื่อยหน่ายในงานที่ดัดแปลงมาจากมาตรวัด MBI ที่ใช้วัดความเหนื่อยหน่ายในงานในสายอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริการและภาคการศึกษา ซึ่งมาตรวัด MBI-GS พัฒนาขึ้นโดย Schaufeli, Leiter, Maslach, และ Jackson (1996, อ้างถึงใน ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552) เพื่อใช้สำหรับการวัดความเหนื่อยหน่ายในทุกสายอาชีพ มีข้อกระทงทั้งหมด 16 ข้อ ด้านความอ่อนล้า 5 ข้อ ด้านความเย็นชา 5 ข้อ และด้านประสิทธิผลการทำงาน 6 ข้อ (Maslach et al., 2001) โดยการวัดระดับความผูกใจมั่นในงานด้วยมาตรวัด MBI-GS จะใช้การกลับคะแนนในองค์ประกอบความอ่อนล้าและความเย็นชา มารวมกับคะแนนในองค์ประกอบประสิทธิผลการทำงานสำหรับการแปลผลระดับความผูกใจมั่นของบุคคล (Maslach et al., 2001)

Utrecht Work Engagement Scale (UWES) เป็นมาตรที่ใช้วัดความผูกใจมั่นโดยตรงที่สร้างขึ้นโดย Schaufeli และ Bakker (2004b) ประกอบด้วยข้อกระทงทั้งหมด 17 ข้อ ด้านความรู้สึกมีพลังในการทำงาน 6 ข้อ ด้านความทุ่มเท 5 ข้อ และด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน 6 ข้อ โดยมาตรวัด UWES ได้มีการตรวจสอบความเที่ยงและความตรงในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาและพนักงานในหลายประเทศ เช่น จีน ฟินแลนด์ กรีซ แอฟริกาใต้ สเปน ญี่ปุ่น และเนเธอร์แลนด์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้มาตรวัดความผูกใจมั่นในงาน Utrecht Work Engagement Scale ที่พัฒนาขึ้นโดย Schaufeli และ Bakker (2004b) มาใช้ในการวิจัย เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดความผูกใจมั่นในงานของ Schaufeli และคณะ (2002) ที่แบ่งความผูกใจมั่นออกเป็น 3 องค์ประกอบ อีกทั้งยังเป็นมาตรที่สร้างขึ้นจากแนวความคิดที่ว่าความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นมโนทัศน์ที่แยกออกจากกันอย่างชัดเจน รวมทั้งยังเป็นมาตรวัดที่ถูกนำไปใช้ในการศึกษาความผูกใจมั่นตามแนวคิดของ Schaufeli และคณะ (2002) อีกมากมาย ดังเช่น Hallberg และ Schaufeli (2006) Korunka, Kubicek, Schaufeli, และ Hoonakker (2009) Mauno และคณะ (2007) Salanova และ Schaufeli (2008) Schaufeli และ Bakker (2004a) Schaufeli และคณะ (2009) Xanthopoulou และคณะ (2007)

### 3.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกใจมั่นในงาน

Kahn (1990) พบว่าเงื่อนไขต่างๆ ของสภาพจิตใจที่ส่งผลต่อความผูกใจมั่นในงานมีอยู่ 3 ประเภท ได้แก่ การรับรู้ถึงการมีความหมาย การรับรู้ถึงความปลอดภัย และการรับรู้ถึงความพร้อม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การรับรู้ถึงการมีความหมาย (Psychological meaningfulness) เกิดจากการที่บุคคลลงทุนลงแรงในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้บุคคลรับรู้ถึงความรู้สึกมีคุณค่าและมีความหมายกลับคืนมาจากการลงทุนลงแรงดังกล่าว ทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนเองเป็นคนที่มีความประโชยชน์และสามารถสร้างให้เกิดความแตกต่างในการทำงานได้ โดยการรับรู้ถึงการมีความหมายจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 ประการ ดังนี้ (Kahn, 1990)

1.1 คุณลักษณะของงาน (Task characteristics) คือ งานที่บุคคลได้รับจะต้องเป็นงานที่ท้าทาย มีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความหลากหลาย มีอิสระ จึงจะทำให้บุคคลสามารถรับรู้ได้ถึงความสามารถของตนเองจากงานที่ทำ และเกิดการพัฒนาและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

1.2 บทบาทในการทำงาน (Role characteristics) สามารถแบ่งได้เป็น 2 มิติ ได้แก่ 1) ความเป็นเอกลักษณ์ของบทบาท (Role identity) คือ การที่บุคคลรับรู้ว่ามีบทบาทที่ตนเองต้องทำในงาน สอดคล้องกับบทบาทที่เป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเองหรือไม่ และมากน้อยเพียงไร และ 2) สถานภาพของบทบาท (Role status) ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลสามารถสังเกตเห็น และรับรู้ได้ว่างานที่ตนเองทำนั้นมีคุณค่า มีความสำคัญเป็นที่ต้องการในองค์กร รวมทั้งสร้างให้เกิดความแตกต่าง และ ผลกระทบต่อองค์กรได้หรือไม่

1.3 ปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน (Work interactions) คือ การที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ รอบข้าง ทำให้บุคคลรับรู้ได้ว่าตนเองได้รับรางวัลหรือได้รับการจดจำจากบุคคลอื่นซึ่งในท้ายที่สุดส่งผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองเพิ่มมากขึ้น

2. การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Psychological safety) เป็นสภาพการณ์ที่บุคคลสามารถแสดงความคิด ความรู้สึกของตนออกไปได้โดยไม่มี ความกังวล ความกลัว หรือต้องระมัดระวังผลลัพธ์ทางลบที่อาจจะเกิดขึ้นกับต่อสถานภาพและหน้าที่การงานของตนเอง โดยสภาพการณ์ที่จะทำให้บุคคลรับรู้ถึงความปลอดภัยได้นั้น ต้องเป็นสภาพการณ์ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก



ไว้วางใจ ซึ่งสภาพการณ์ดังกล่าวต้องมีความชัดเจน ปราศจากสิ่งที่จะมาคุกคามบุคคล สามารถคาดการณ์และทำนายได้ โดยการรับรู้ถึงความปลอดภัยของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 4 ประการ ดังนี้ (Kahn, 1990)

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relationship) จะช่วยสร้างและทำให้บุคคลรู้สึกปลอดภัยได้ก็ต่อเมื่อมีความไว้วางใจ การสนับสนุนซึ่งกันและกัน

2.2 พลวัตของกลุ่ม (Group and intergroup dynamics) การที่บุคคลจะรู้สึกปลอดภัยหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับการที่บุคคลรับรู้ว่ามีบทบาทหน้าที่ที่ตนเองได้รับนั้น มีอำนาจหน้าที่ (Authority) และได้รับความเคารพ (Respect) จากกลุ่มหรือสังคมมากน้อยเพียงใด

2.3 วิธีการและกระบวนการบริหารจัดการ (Management style and process) ที่มีลักษณะสนับสนุนการทำงานของบุคคล มีความยืดหยุ่น และมีความชัดเจน จะช่วยให้บุคคลรู้สึกปลอดภัยในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้บุคคลกล้าที่จะลองทำงาน และ กล้าที่จะล้มเหลว โดยไม่เกิดความกลัว และผลกระทบทางลบที่อาจส่งผลกระทบต่อตนเอง

2.4 บรรทัดฐานขององค์การ (Organizational norms) หากบุคคลใดมีพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากบรรทัดฐานขององค์การอาจส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความวิตกกังวลและความสับสนได้ ซึ่งท้ายที่สุดบุคคลจะป้องกันตนเองโดยการถอยถอนตนเองออกจากสภาพการณ์ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัย

3. การรับรู้ถึงความพร้อม (Psychological availability) เป็นสภาพการณ์ที่บุคคลรับรู้ว่ามีแหล่งทรัพยากรทั้งในเชิงกายภาพ อารมณ์ และจิตใจมากเพียงพอที่จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกใจมั่นได้ โดยการรับรู้ถึงความพร้อมได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 4 ประการ ดังนี้ (Kahn, 1990)

3.1 พลังกาย (Physical energy) บุคคลที่ผูกใจมั่นจะมีพลังงาน, ความเข้มแข็ง และ ความพร้อมทางด้านร่างกายมากกว่าบุคคลที่ไม่ผูกใจมั่นหากความพร้อมทางด้านร่างกายหายไปจากตัวบุคคล จะทำให้บุคคลไม่รู้สึก และไม่เกิดความผูกใจมั่น

3.2 ความพร้อมด้านอารมณ์ (Emotional energy) โดยปกติบุคคลต้องการความพร้อมทางด้านอารมณ์ เพื่อมารองรับและช่วยในการทำงาน หากบุคคลไม่มีความรู้สึกหรืออารมณ์ที่ต้องการจะทำงานแล้วก็จะทำให้บุคคลถอยถอนตนเองออกจากการทำงาน

3.3 ความรู้สึกไม่ปลอดภัย (Insecurity) เมื่อบุคคลรู้สึกปลอดภัยในสถานภาพและสภาพการณ์ของการทำงาน จะทำให้บุคคลรับรู้ถึงความพร้อมในจิตใจของตนเอง

3.4 ชีวิตนอกเหนือการทำงาน (Outside Life) การใช้ชีวิตของบุคคลนอกเหนือจากการทำงานอาจเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มพลังหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลก็เป็นได้

May, Gilson, และ Harter (2004) ทำการศึกษาวิจัยที่ต่อยอดจากแนวคิดของ Khan (1990) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกใจมั่นในงานเกิดจากการที่บุคคลรับรู้ถึงการมีความหมายจากการเพิ่มคุณค่าในงานและการรับรู้ถึงความสอดคล้องในบทบาทของงาน การรับรู้ความปลอดภัยในการทำงานที่เกิดจากการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และบรรทัดฐานในการทำงานเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงาน ในขณะที่การรับรู้ความพร้อมในงานเกิดจากแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน และชีวิตนอกเหนือการทำงาน

Saks (2006) พบว่าสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกใจมั่นในงาน คือ ลักษณะของงานที่พนักงานได้รับมอบหมายและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่พนักงานทำงานอยู่

สำหรับด้านผลลัพธ์ของความผูกใจมั่นในงาน มีดังนี้

Harter และคณะ (2002) พบว่าความผูกใจมั่นมีผลต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กรทั้งในเชิงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัท ผลผลิตของงาน รายได้ขององค์กร อัตราการเกิดอุบัติเหตุ และอัตราการลาออกของพนักงาน

Saks (2006) พบว่าความผูกใจมั่นในงานส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงขึ้น รวมทั้งมีอัตราการลาออกจากงานที่ลดลง

Bakker และคณะ (2008) ได้เสนอไว้ว่าพนักงานที่มีความผูกใจมั่นในงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกใจมั่นในงาน ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีผลลัพธ์ทางการเงินที่ดีขึ้นและลูกค้ามีความพึงพอใจต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน โดยสาเหตุที่ทำให้พนักงานที่มีความผูกใจมั่นในงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี เกิดขึ้นมาจากสาเหตุ ดังต่อไปนี้

1. พนักงานที่มีความผูกใจมั่นในงานจะมีอารมณ์ทางบวก ทั้งความดีใจ ความสุข และความกระตือรือร้นในการทำงาน
2. พนักงานที่มีความผูกใจมั่นในงานจะมีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่ดีกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกใจมั่น
3. พนักงานที่มีความผูกใจมั่นในงานจะสามารถสร้างแหล่งทรัพยากรส่วนบุคคลและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานได้เองซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น
4. พนักงานที่มีความผูกใจมั่นในงานจะสร้างให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี และสามารถทำให้พนักงานคนอื่นๆ มีความผูกใจมั่นในงานขึ้นมาได้

#### 4. ความเหนื่อยหน่ายในงาน

ความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job burnout) ถูกกล่าวถึงอย่างกว้างขวางในช่วงปี ค.ศ. 1970 – 1979 โดยในปี ค.ศ. 1975 จาก Freudenberger ซึ่งเป็นจิตแพทย์ และ ในปี ค.ศ. 1976 จาก Maslach ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาสังคม ที่ทำการศึกษาความเหนื่อยหน่ายในงานและพบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานเกิดมาจากความอ่อนล้าทางอารมณ์และการสูญเสียแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งการศึกษาคความเหนื่อยหน่ายในงานในช่วงแรกจะเน้นการศึกษาในอาชีพที่เน้นการติดต่อสื่อสาร และมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลเป็นหลัก หลังจากนั้นจึงได้มีการขยายขอบเขตการศึกษาคความเหนื่อยหน่ายในงานครอบคลุมไปทุกสายอาชีพ (Maslach et al., 2001)

##### 4.1 นิยามและขอบเขต

Cherniss (1980 อ้างถึงใน Schaufeli & Enzmann, 1998) ได้ให้นิยามความเหนื่อยหน่ายไว้ว่าความเหนื่อยหน่ายในงานเกิดจากทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลที่เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางลบอันเป็นผลมาจากการตอบสนองต่อความเครียดในการทำงาน

Edelwich และ Brodsky (1980 อ้างถึงใน Schaufeli & Enzmann, 1998) ให้นิยามความเหนื่อยหน่ายไว้ว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลสูญเสียอุดมคติ พลังงาน และเป้าหมายในการทำงาน

อย่างต่อเนื่องอันเนื่องมาจากสภาพการณ์ในการทำงาน โดยอาการนี้จะพบมากในบุคคลที่ทำอาชีพเกี่ยวข้องกับการบริการและช่วยเหลือผู้อื่น

Maslach และ Jackson (1986) ได้ให้นิยามความเหนื่อยหน่ายไว้ว่าเป็นกลุ่มอาการที่ประกอบไปด้วยความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นที่เกิดขึ้นกันอย่างแพร่หลายในกลุ่มพนักงานที่ทำงานติดต่อกับผู้อื่น

Pines และ Aronson (1988) อ้างถึงใน Schaufeli & Enzmann, (1998) ให้นิยามความเหนื่อยหน่ายไว้ว่าเป็นสภาวะการณ์ของความอ่อนล้าทางด้านร่างกาย อารมณ์ และจิตใจที่เกิดจากการที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ในสภาพการณ์ที่มีความต้องการทางด้านอารมณ์สูงติดต่อกันเป็นเวลานาน

Schaufeli และ Enzmann (1998) ให้นิยามความเหนื่อยหน่ายไว้ว่าเป็นสภาพการณ์ทางลบในการทำงานซึ่งทำให้บุคคลที่อยู่ในสภาพปกติเกิดอาการอ่อนล้าอันเป็นผลมาจากความเครียด การรับรู้ความสามารถของตนเองลดลง แรงจูงใจในการทำงานลดลง ซึ่งอาการเหล่านี้จะค่อยๆ เกิดขึ้นทีละเล็กทีละน้อยสะสมต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลาโดยที่บุคคลอาจไม่รู้สึกราวถึงอาการดังกล่าว

Maslach, Schaufeli, และ Leiter (2001) ได้ให้นิยามความเหนื่อยหน่ายไว้ว่าเป็นกลไกทางด้านจิตใจที่บุคคลใช้ตอบสนองต่อปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดอันเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในงาน

กล่าวโดยสรุปความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นสภาพการณ์ทางลบที่ทำให้บุคคลเกิดความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ โดยความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดของบุคคล

#### 4.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

Maslach และ Jackson (1981) และ Maslach, Schaufeli, และ Leiter (2001) ได้เสนอองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในงานโดยแบ่งออกเป็น 3 มิติ ดังนี้

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) ที่ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น ความอ่อนล้า (Exhaustion) เป็นมิติที่สะท้อนถึงความเครียดภายในตัวของบุคคล ที่ทำให้บุคคลรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน และรู้สึกท้อแท้และพลังใจในการทำงานลดลง
2. ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) ที่ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น ความเย็นชา (Cynicism) เป็นมิติที่สะท้อนความเครียดที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ และ สภาพการณ์ระหว่างบุคคล ที่ส่งผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกทางลบ และตีตนออกห่างจากการทำงาน
3. ความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ (Inefficacy หรือ Reduced accomplishment) ที่ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น ประสิทธิภาพการทำงาน (Professional efficacy) เป็นมิติที่สะท้อนให้เห็นถึงการประเมินตนเองที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายและทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณสมบัติของตนเองไม่มีความสามารถ รวมทั้งไม่สามารถสร้างให้เกิดความสำเร็จ หรือผลผลิตของงานออกมาได้

#### 4.3 การวัดและประเมินความเหนื่อยหน่ายในงาน

Maslach Burnout Inventory – General Scale (MBI-GS) เป็นมาตรวัดที่ใช้ในการวัดความเหนื่อยหน่ายในงานที่ดัดแปลงมาจากมาตรวัด MBI ที่ใช้วัดความเหนื่อยหน่ายในงานในสายอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริการและภาคการศึกษา ซึ่งมาตรวัด MBI-GS พัฒนาขึ้นโดย Schaufeli, Leiter, Maslach, และ Jackson (1996, อ้างถึงใน ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552) เพื่อใช้วัดความเหนื่อยหน่ายในงานในทุกสายอาชีพ มีข้อกระทงทั้งหมด 16 ข้อ ด้านความอ่อนล้า 5 ข้อ ด้านความเย็นชา 5 ข้อ และด้านประสิทธิภาพการทำงาน 6 ข้อ (Maslach et al., 2001)

Burnout Measure (BM) เป็นมาตรวัดที่พัฒนาขึ้นโดย Pines และคณะ (1981 อ้างถึงใน Schaufeli & Enzmann, 1998) สำหรับการวัดความเหนื่อยหน่ายในงานที่ประกอบไปด้วยข้อกระทงจำนวน 21 ข้อ โดยมาตรวัด BM สามารถใช้วัดความเหนื่อยหน่ายในงานได้ทุกสายอาชีพ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้มาตรวัด Maslach Burnout Inventory – General Scale (MBI-GS) ที่ดัดแปลงมาจากมาตรวัด MBI ที่พัฒนาขึ้นโดย Schaufeli และคณะ (1996 อ้างถึงใน ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552) มาใช้ในการวิจัย เนื่องจากเป็นมาตรวัดที่สามารถใช้วัดความเหนื่อยหน่ายในงานได้ในทุกสายอาชีพ รวมทั้งมีความสอดคล้องและมักจะถูกนำมาใช้ในการศึกษาควบคู่กับ

แนวคิดความผูกพันในงาน โดยมาตรงดั่งกล่าวถูกนำไปศึกษาในงานวิจัย เช่น Bakker และคณะ (2005) Baruch-Feldman และคณะ (2002) Hallberg และ Schaufeli (2006) Iverson, Olekalns, และ Erwin (1998) Korunka และคณะ (2009) Martinussen, Richardsen, และ Burke (2007) Schaufeli และ Bakker (2004a) Schaufeli และคณะ (2002) Schaufeli และคณะ (2009) ชัยยุทธ กสิบบัว (2552)

#### 4.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงาน

Maslach และคณะ (2001) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานไว้ดังนี้

1. ลักษณะของงานที่มีข้อเรียกร้องในงาน(Job demand) ที่สูงทั้งในเชิงปริมาณงาน ดังเช่น ความกดดันทางด้านเวลา หรือ จำนวนชิ้นงานที่มากเกินไป และในเชิงคุณภาพของงาน ดังเช่น ความขัดแย้งในบทบาท และความไม่ชัดเจนในบทบาท ซึ่งข้อเรียกร้องในงานทั้ง 2 ประเภทอาจส่งผลให้บุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานขึ้นมาได้
2. ลักษณะอาชีพที่เน้นการติดต่อและประสานงานกับบุคคลอื่นเป็นหลัก ดังเช่น ครู หรือพยาบาล เป็นต้น อาจจะต้องเผชิญกับความท้าทายทางด้านอารมณ์มากกว่าอาชีพอื่นเป็นพิเศษ ซึ่งส่งผลบุคคลที่ประกอบอาชีพดังกล่าวเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้ง่าย
3. ลักษณะองค์กร เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น การลดจำนวนพนักงานหรือการควบรวมกิจการ ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อพนักงานเพราะเกิดการละเมิดสัญญาใจ (Psychological contract) ระหว่างพนักงานและองค์กร ซึ่งอาจส่งผลให้ในท้ายที่สุดพนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้
4. ปัจจัยส่วนบุคคล จากการศึกษาวิจัยพบว่า อายุ เพศ สถานภาพการสมรส เชื้อชาติ และระดับการศึกษาอาจส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในงานได้ แต่ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำ และอาจถูกปะปนจากผลของตัวแปรอื่นได้

5. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ดังเช่น บุคคลที่มีระดับความเชื่อมั่นในตนเองต่ำ ความเชื่ออำนาจในตนที่มีผลมาจากปัจจัยภายนอก (External locus of control) รูปแบบการรับมือกับปัญหาที่มีลักษณะหลีกเลี่ยง (Avoidance coping style) บุคคลที่มีความไม่มั่นคงในอารมณ์ (Neuroticism) และบุคลิกภาพประเภท A (Type-A personality) มีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานในตัวบุคคลเหล่านี้ได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพประเภทอื่น
6. ทักษะคนที่มีความต้องการ โดยบุคคลที่มีความคาดหวังต่องานในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะทำงานหนักและมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น และเมื่อความพยายามในการทำงานที่บุคคลลงทุนลงแรงไปไม่ตรงกับความต้องการที่มีต่องานเมื่อใด บุคคลก็จะมีโอกาสเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานขึ้นมาได้

Schaufeli และ Enzmann (1998) ได้สรุปความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับสาเหตุไว้ดังแสดงในตารางที่ 1 โดยพบว่ายิ่งบุคคลมีความไม่มั่นคงในอารมณ์สูง ต้องทำงานที่มีปริมาณงานมาก และมีความกดดันทางด้านเวลาในการทำงานสูงมากเท่าไร บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งตรงข้ามกับบุคคลที่มีบุคลิกภาพความแข็งแกร่งอดทนที่จะมีโอกาในการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำกว่า

### ตารางที่ 1

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและสาเหตุ (Schaufeli & Enzmann, 1998: 75)

สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย	ขนาดและทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปร
ลักษณะทางชีวภาพ	
- อายุ	--
- เพศ	+
- ประสบการณ์การทำงาน	-

หมายเหตุ: จำนวนของเครื่องหมายบวกและลบแสดงถึงขนาดและทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษากับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยเครื่องหมายที่อยู่ในวงเล็บแสดงถึงแนวโน้มความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษากับความเหนื่อยหน่ายในงานแต่ยังมีการศึกษาตัวแปรเหล่านั้นน้อยไปจนไม่สามารถสรุปความสัมพันธ์ที่แน่ชัดได้

### ตารางที่ 1 (ต่อ)

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและสาเหตุ (Schaufeli & Enzmann, 1998: 75)

สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย	ขนาดและทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปร
ลักษณะทางชีวภาพ (ต่อ)	
- สถานภาพสมรส	-
- ระดับการศึกษา	(+)
ลักษณะบุคลิกภาพ	
- ความแข็งแกร่งอดทน	---
- ความเชื่ออำนาจในตนที่มีผลมาจากปัจจัยภายนอก	++
- การรับมือกับปัญหาแบบเผชิญหน้า	--
- การรับรู้คุณค่าในตนเอง	--
- ผู้ที่เน้นการรับรู้ความรู้สึก	+
- พฤติกรรมแบบ A	+
- บุคคลที่มีความไม่มั่นคงในอารมณ์	+++
- บุคคลที่มีลักษณะเปิดเผย	-
ทัศนคติในการทำงาน	
- ความคาดหวังต่องานสูง (ไม่สอดคล้องกับความจริง)	(+)
คุณลักษณะของงานและองค์การ	
- ปริมาณงาน	+++
- ความกดดันด้านเวลา	+++
- ความขัดแย้งและความไม่ชัดเจนของบทบาท	++
- จำนวนชั่วโมงทำงาน	+
- การติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการโดยตรง	++

หมายเหตุ: จำนวนของเครื่องหมายบวกและลบแสดงถึงขนาดและทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษากับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยเครื่องหมายที่อยู่ในวงเล็บแสดงถึงแนวโน้มความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษากับความเหนื่อยหน่ายในงานแต่ยังมีการศึกษาตัวแปรเหล่านั้นน้อยไปจนไม่สามารถสรุปความสัมพันธ์ที่แน่ชัดได้



### ตารางที่ 1 (ต่อ)

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและสาเหตุ (Schaufeli & Enzmann, 1998: 75)

สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย	ขนาดและทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปร
คุณลักษณะของงานและองค์การ (ต่อ)	
- จำนวนผู้รับบริการ	+
- ความเร่งด่วนในปัญหาของผู้รับบริการ	+
- การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า	--
- การขาดการประเมินย้อนกลับ	++
- การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	--
- อิสระในการทำงาน	-

หมายเหตุ: จำนวนของเครื่องหมายบวกและลบแสดงถึงขนาดและทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยเครื่องหมายที่อยู่ในวงเล็บแสดงถึงแนวโน้มความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงานแต่ยังมีการศึกษาตัวแปรเหล่านั้นน้อยไปจนไม่สามารถสรุปความสัมพันธ์ที่แน่ชัดได้

สำหรับผลลัพธ์ของความเหนื่อยหน่ายในงาน มีดังนี้

Maslach และคณะ (2001) ได้เสนอไว้ว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากความเหนื่อยหน่ายในงานจะมีผลกระทบต่อทั้งผลการปฏิบัติงานและสุขภาพของบุคคลโดยความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการถอนตัวและการขาดงานของบุคคล รวมไปถึงความตั้งใจในการลาออกจากงาน และท้ายที่สุด คือ บุคคลมีพฤติกรรมการลาออกจากงาน นอกจากนั้นพนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานแต่ยังคงทำงานให้กับองค์กรจะทำให้ปริมาณ คุณภาพ และประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลลดลง ทั้งยังทำให้ระดับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์กรลดลง รวมทั้งทำให้ผู้ที่ร่วมงานกับบุคคลที่เหนื่อยหน่ายในการทำงานเกิดอารมณ์และประสบการณ์ทางลบในการทำงานได้เช่นเดียวกัน

นอกจากนั้นบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานยังมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่แย่กว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลที่ไม่มีความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยอาการที่อาจพบได้ในบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในงาน คือ ความวิตกกังวล อาการซึมเศร้า หรือการมีความเชื่อมั่นในตนเองลดลง เป็นต้น นอกจากนั้นความเหนื่อยหน่ายในงานในมิติความอ่อนล้ายังเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายการเกิดปัญหาสุขภาพที่มีผลมาจากความเครียดได้ดีที่สุดอีกตัวแปรหนึ่ง (Maslach et al., 2001)

Schaufeli และ Enzmann (1998) ได้สรุปความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงาน กับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ดังแสดงในตารางที่ 2 โดยพบว่าพนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานจะมี อาการซึมเศร้าและเกิดลักษณะอาการทางด้านจิตใจที่ส่งผลกระทบต่อร่างกายเพิ่มมากขึ้น และยังทำให้ บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานลดลงอย่างมาก

## ตารางที่ 2

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (Schaufeli & Enzmann, 1998: 86)

ผลลัพธ์ของความเหนื่อยหน่ายในงาน	ขนาดและทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปร
ระดับบุคคล	
- อาการซึมเศร้า	+++
- อาการทางจิตใจที่ส่งผลกระทบต่อร่างกาย	+++
- ปัญหาสุขภาพ	(+)
- การใช้สารเสพติด	+
- ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับชีวิตส่วนตัว	(+)
ทัศนคติและความเชื่อในงาน	
- ความพึงพอใจในงาน	---
- ความผูกพันต่อองค์กร	--
- ความตั้งใจที่จะลาออก	++
ระดับองค์กร	
- การลางานและลาป่วย	+
- การลาออกจากงาน	+
- ผลการปฏิบัติงานและคุณภาพของการบริการ	(-)

หมายเหตุ: จำนวนของเครื่องหมายบวกและลบแสดงถึงขนาดและทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยเครื่องหมายที่อยู่ในวงเล็บแสดงถึงแนวโน้มความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงานแต่ยังมีการศึกษาตัวแปรเหล่านั้นน้อยไปจนไม่สามารถสรุปความสัมพันธ์ที่แน่ชัดได้

## 5. ความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน(Job satisfaction) เป็นตัวแปรที่ได้รับการศึกษากันอย่างกว้างขวางในสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ โดยการศึกษาความพึงพอใจในงานได้รับความสนใจ

และเริ่มแพร่หลายมากขึ้นหลังจากการตีพิมพ์วารสารทางวิชาการของ Roethlisberger และ Dickson และ วารสารทางวิชาการของ Hoppock ในช่วงปี ค.ศ. 1930-1939 (Locke, 1969)

### 5.1 นิยามและขอบเขต

Locke (1969) ให้นิยามของคำว่าความพึงพอใจในงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็น สภาพการณ์ที่บุคคลมีอารมณ์ทางบวกหรือมีความพึงพอใจเกิดขึ้น อันเนื่องมาจากผลการประเมินที่บุคคลมีต่องานและประสบการณ์ในการทำงาน

Spector (2003) ให้นิยามของคำว่าความพึงพอใจในงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติที่สะท้อนถึงความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานทั้งในภาพรวมและในแต่ละมิติของงาน

Muchinsky (2006) ให้นิยามของคำว่าความพึงพอใจในงานไว้ว่า คือ ระดับความพึงพอใจในงานที่บุคคลได้รับมาจากงานของพวกเขา

Luthans (2008) ให้นิยามของคำว่าความพึงพอใจในงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากการรับรู้ของบุคคลที่มีต่องานว่างานนั้นสามารถสร้างอารมณ์ทางบวกและความพึงพอใจซึ่งมีความสำคัญต่อบุคคลได้มากน้อยเพียงใด

กล่าวโดยสรุปความพึงพอใจในงาน คือ สภาพอารมณ์ทางบวกที่บุคคลมีต่องาน โดยเป็นผลมาจากการประเมินงานในปัจจุบันของบุคคลว่าพวกเขามีความพึงพอใจกับงานมากน้อยเพียงใด

### 5.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

Spector (2003) ได้เสนอแนวทางและองค์ประกอบในการศึกษาความพึงพอใจในงานโดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความพึงพอใจในงานโดยรวมและความพึงพอใจในงานรายด้าน

ประเภทที่ 1 ความพึงพอใจในงานโดยรวม (Global approach) เป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานโดยไม่มีการแยกมิติของความพึงพอใจในงานออกเป็นด้านต่างๆ เหมาะสำหรับนักวิจัยที่ต้องการวัดภาพรวมของความพึงพอใจในงาน (Spector, 2003)

ประเภทที่ 2 ความพึงพอใจในงานรายด้าน (Facet approach) เป็นการศึกษาค่าความพึงพอใจในงานของบุคคลในมิติด้านต่างๆของงาน ซึ่งการศึกษาค่าความพึงพอใจในงานรายด้านจะช่วยให้ผู้วิจัยมีความเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากโดยปกติบุคคลจะมีความพึงพอใจในงานในแต่ละด้านในระดับที่แตกต่างกัน ดังเช่น มีความพึงพอใจในงานในด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ แต่ไม่พึงพอใจการทำงานที่เกี่ยวข้องกับหัวหน้างาน เป็นต้น (Spector, 2003) โดยการศึกษาค่าความพึงพอใจในงานรายด้านจะขึ้นอยู่กับนักวิจัยแต่ละคนว่าจะสนใจศึกษาในมิติใด ดังเช่น

Weiss, Dawis, Lofquist, และ England (1966 อ้างถึงใน Spector, 2003) วัดความพึงพอใจรายด้านจำนวน 20 มิติ ได้แก่ กิจกรรม การใช้ความสามารถในงาน อิสระ นโยบายและแนวทางปฏิบัติของบริษัท ความหลากหลาย ค่าตอบแทน สถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความความารถของหัวหน้างาน ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ ศีลธรรมในการทำงาน สภาพแวดล้อมในงาน ความปลอดภัยในงาน เพื่อนร่วมงาน การรับใช้สังคม การได้รับการจัดจำ ขอบเขตอำนาจในงาน ความสำเร็จของงาน

Smith, Kendal, และ Hulin (1969 อ้างถึงใน Spector, 2003) วัดความพึงพอใจรายด้านจำนวน 5 มิติที่เกี่ยวข้องกับงาน หัวหน้า เพื่อนร่วมงาน การจ่ายค่าตอบแทน และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง

Spector (2003) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในงานรายด้านที่มักจะได้รับการศึกษาและวิจัยประกอบด้วย เงินเดือนและค่าตอบแทน โอกาสในการก้าวหน้า ผลประโยชน์อื่นๆ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน คุณลักษณะของงาน การสื่อสาร และความปลอดภัย

### 5.3 การวัดและประเมินความพึงพอใจในงาน

ในการวัดความพึงพอใจในงานผู้วิจัยมักจะทำการประเมินโดยการสอบถามบุคคลว่ามีความรู้สึกอย่างไรเกี่ยวข้องกับงานโดยการตอบมาตราวัด การสังเกต หรือการสัมภาษณ์ แต่แนวทางในการวัดความพึงพอใจในงานที่นิยมมากที่สุดวิธีหนึ่ง คือ การใช้มาตราวัดหรือแบบสอบถาม ซึ่งสามารถแบ่งประเภทของมาตราวัดความพึงพอใจในงานออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้ (Spector, 2003)

## 1. มาตรการวัดความพึงพอใจโดยรวม

Michigan Organizational Assessment Questionnaire - Job Satisfaction Subscale (MOAQ-JSS) พัฒนาขึ้นโดย Cammann, Fichman, Jenkins, และ Klesh (1983 อ้างถึงใน Bowling & Hammond, 2008) เป็นมาตรการวัดความพึงพอใจในงานโดยรวมประกอบไปด้วยข้อ กระถงจำนวน 3 ข้อ บนมาตราวัดประมาณค่า 7 ช่วง (1 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด และ 7 = เห็นด้วยมากที่สุด) โดยจุดเด่นของมาตร MOAQ-JSS คือมีจำนวนข้อกระถงน้อยทำให้เหมาะสมในกรณีที่นักวิจัยกังวลในเรื่องจำนวนข้อกระถงที่อาจส่งผลกระทบต่อการวัดระดับความพึงพอใจ รวมทั้งมีความตรงเชิงประจักษ์ (Face validity) เนื่องจากข้อกระถงในมาตรประกอบด้วยคำศัพท์ที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจทางด้านอารมณ์โดยตรง (Bowling & Hammond, 2008)

Job in General Scale (JIG) พัฒนาขึ้นโดย Ironson, Smith, Brannick, Gibson, และ Paul (1989) ซึ่งปรับปรุงมาจากมาตราวัด Job Descriptive Index (JDI) เพื่อใช้วัดความพึงพอใจโดยรวม โดยมาตราวัดประกอบด้วยข้อกระถงทั้งสิ้นจำนวน 18 ข้อ แต่ละข้อกระถงจะมีลักษณะเป็นคำคุณศัพท์หรือวลีสั้นๆที่เกี่ยวกับงานในภาพรวม ซึ่งในการตอบมาตร JIG ผู้ตอบจะต้องเลือกตอบระหว่าง 3 ตัวเลือก คือ “ใช่” “ไม่แน่ใจ” และ “ไม่”

## 2. มาตรการวัดความพึงพอใจรายด้าน

Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) เป็นมาตรการวัดความพึงพอใจรายด้านที่พัฒนาขึ้นโดย Weiss, Dawis, Lofquist, และ England (1966 อ้างถึงใน Spector, 2003) โดยมาตร MSQ จะประกอบไปด้วย 2 รูปแบบ คือ มาตร MSQ แบบยาวมีข้อกระถงจำนวน 100 ข้อ และมาตร MSQ แบบสั้นมีข้อกระถงจำนวน 20 ข้อ โดยมาตราวัดทั้ง 2 รูปแบบจะวัดความพึงพอใจรายด้านจำนวนทั้งสิ้น 20 ด้าน ข้อกระถงแต่ละข้อจะเป็นประโยคที่ให้ผู้ตอบมาตราวัดทั้ง 2 รูปแบบประเมินว่าตนเองมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด

Job Descriptive Index (JDI) พัฒนาขึ้นโดย Smith, Kendal, และ Hulin (1969 อ้างถึงใน Spector, 2003) เป็นมาตรการวัดความพึงพอใจรายด้านจำนวน 5 มิติ โดยมาตร JDI ประกอบด้วยข้อกระถงจำนวน 72 ข้อ ข้อกระถงแต่ละข้อจะเป็นคำคุณศัพท์หรือวลีสั้นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน นอกจากนั้นยังมีคำอธิบายสั้นๆเกี่ยวกับคำคุณศัพท์หรือวลีในแต่ละข้อกระถง ซึ่งในการตอบมาตร JDI ผู้ตอบจะต้องเลือกตอบระหว่าง 3 ตัวเลือก คือ “ใช่” “ไม่แน่ใจ” และ “ไม่”

Job Satisfaction Survey (JSS) พัฒนาขึ้นโดย Spector (1985, อ้างถึงใน Spector, 2003) เป็นมาตรวัดความพึงพอใจรายด้านจำนวน 9 ด้าน ที่ประกอบด้วยข้อกระทงจำนวนทั้งสิ้น 36 ข้อ

ในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในงานโดยรวม เนื่องจากในงานวิจัยฉบับนี้ความพึงพอใจในงานถือเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน และข้อเรียกร้องในงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจภาพรวมของความพึงพอใจมากกว่าการศึกษาลงรายละเอียดในแต่ละด้านของความพึงพอใจ โดยได้เลือกใช้มาตร Michigan Organizational Assessment Questionnaire - Job Satisfaction Subscale (MOAQ-JSS) พัฒนาขึ้นโดย Cammann และคณะ (1983 อ้างถึงใน Bowling & Hammond, 2008) ในการวิจัยครั้งนี้

#### 5.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยของ Noe, Hollenbeck, Gerhart, และ Wright (2007) Luthans (2008) Spector (2003) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานสามารถสรุปได้ดังนี้

1. คุณลักษณะของงาน งานที่มีความหมายและความน่าสนใจ รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคคลได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองจะช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานได้ ซึ่งลักษณะงานดังกล่าวขึ้นอยู่กับการออกแบบงานขององค์กร โดยวิธีการที่องค์กรมักจะนำมาใช้คือการออกแบบงานให้มีลักษณะตามโมเดลคุณลักษณะงาน 5 มิติหลักของ Hackman และ Oldham (1980) อันได้แก่ งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย มีเอกลักษณ์ มีความสำคัญ มีอิสระในการทำงาน และได้รับข้อมูลป้อนกลับ โดยมีอิสระในการทำงานและการได้รับข้อมูลป้อนกลับในงานเป็นมิติหลักที่มีผลต่อการเกิดความพึงพอใจในงานของบุคคล (Luthans, 2008) นอกจากนั้นความพึงพอใจในงานยังเกิดจากการที่มีการเพิ่มคุณค่าในงาน ความซับซ้อนของงาน และการหมุนเวียนงาน เช่นเดียวกัน

2. บทบาทในงาน หากพนักงานไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ในงานของตนเองอย่างชัดเจน และเกิดความขัดแย้งในบทบาทการทำงาน หรือ ความขัดแย้งระหว่างบทบาทในงาน กับบทบาทในครอบครัวจะส่งผลต่อการเกิดความพึงพอใจในงานของบุคคลได้
3. หัวหน้าที่ใส่ใจและดูแลพนักงาน คอยให้คำแนะนำในการทำงานและให้การสนับสนุนทางสังคม เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน
4. เพื่อนร่วมงานที่เป็นมิตร ให้ความร่วมมือ คำแนะนำและการสนับสนุนในการทำงาน รวมทั้งมีทัศนคติหรือความเชื่อในการทำงานที่คล้ายคลึงกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคคล
5. เงินเดือนและผลประโยชน์ บุคคลจะมีความพึงพอใจในงานเมื่อรับรู้ว่าตนเองได้รับเงินเดือนสอดคล้องกับสิ่งที่ตนเองลงแรงไป รวมทั้งเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกันในระดับเดียวกัน นอกจากนั้นการขึ้นเงินเดือนและผลประโยชน์ที่ตรงกับความต้องการของบุคคลก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน
6. ความก้าวหน้าในองค์กร เช่น การเลื่อนตำแหน่งและความก้าวหน้าในสายอาชีพ ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน
7. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เช่น ความสะอาด บรรยากาศในการทำงานมีความน่าสนใจและดึงดูดจะช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานได้
8. คุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ บุคลิกภาพ ลักษณะอารมณ์ทางบวก และทางลบความเชื่ออำนาจในตนเองมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล

สำหรับผลลัพธ์ของความพึงพอใจในงาน Luthans (2008) และ Spector (2003) สรุปไว้

ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงานพนักงานที่ชอบและมีความพึงพอใจในงานมีแนวโน้มที่จะทุ่มเททำงานและมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ในทางกลับกันพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะ

ได้รับเงินเดือน ผลประโยชน์ที่ดี รวมไปถึงรางวัลต่างๆซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานเช่นเดียวกัน

2. การลาออกจากงานพนักงานที่มีความไม่พึงพอใจในการทำงานมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานสูงกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงาน แต่อย่างไรก็ตามหากพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานได้รับข้อเสนอในการทำงานที่ดีกว่าจากองค์กรอื่นพนักงานก็มีแนวโน้มที่จะลาออกได้เช่นเดียวกัน
3. การขาดงานอาจเป็นผลมาจากการที่พนักงานรู้สึกเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน จึงทำให้พนักงานมีอัตราและแนวโน้มของการขาดงานสูงกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงาน
4. สุขภาพและสภาวะพนักงานที่ไม่มีความพึงพอใจในงานมีแนวโน้มที่อาจจะเกิดอาการทางลบในการทำงาน เช่น ความวิตกกังวล และ อากาศซึมเศร้า นอกจากนี้ยังอาจมีปัญหาสุขภาพทางกายได้มากกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานได้ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการนอนหลับ โรคกระเพาะ หรือ โรคหัวใจ เป็นต้น
5. ความพึงพอใจในชีวิตเป็นสัญญาณที่สะท้อนว่าคุณมีความสุขและมีสภาวะทางอารมณ์ที่ดี โดยพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในชีวิต ในทางกลับกันพนักงานที่มีความพึงพอใจในชีวิตก็อาจมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงานได้เช่นเดียวกัน

## 6. ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ข้อเรียกร้องในงาน ความผูกใจมั่นในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความพึงพอใจในงาน

Iverson และคณะ (1998) ทำการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงาน สภาวะอารมณ์ และพฤติกรรมขาดงานของพนักงาน โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของโรงพยาบาลในประเทศออสเตรเลียจำนวนทั้งสิ้น 487 คน ซึ่งผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation model) พบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าและด้านความเย็นชาของพนักงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปริมาณงานที่มาก มีอาการทางลบและเกิดความเครียดในบทบาทการทำงาน รวมทั้งจะมีระดับลดลงเมื่อบุคคลมี



อารมณ์ทางบวก มีอิสระในการทำงาน และได้รับการสนับสนุนจากเพื่อร่วมงานและหัวหน้า ในขณะที่ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านประสิทธิผลการทำงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อบุคคลเผชิญกับปริมาณงานที่มาก มีสภาวะอารมณ์ทางบวก มีอิสระในการทำงาน ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า และจะมีระดับลดลงเมื่อมีความเครียดในบทบาทการทำงานเพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ทิศทางลบระหว่างความอ่อนล้าและความเย็นชากับความพึงพอใจในงานและความสัมพันธ์ในทิศทางบวกระหว่างประสิทธิผลการทำงานกับความพึงพอใจในงาน ท้ายที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจในงานของบุคคลจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อบุคคลมีประสิทธิผลการทำงานที่สูง ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า มีอิสระในการทำงาน และมีสภาวะอารมณ์ทางบวก และระดับความพึงพอใจในงานจะลดลงเมื่อบุคคลมีความอ่อนล้าทางอารมณ์และความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นเพิ่มมากขึ้น มีสภาวะอารมณ์ทางลบ และเกิดความเครียดในบทบาทการทำงาน

Cavanaugh และคณะ (2000) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการชาวอเมริกันจำนวน 1,886 คน ผลการวิเคราะห์ด้วยการถดถอยแบบพหุคูณเป็นลำดับขั้น (Hierarchical regression) พบว่าความเครียดหรือข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ( $\beta = -0.52, p < .01$ ) ในขณะที่ความเครียดหรือข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ( $\beta = 0.14, p < .01$ ) กล่าวโดยสรุป คือ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีน้ำหนักในการทำนายความพึงพอใจในงานได้ดีกว่าข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย

Schaufeli และคณะ (2002) ได้ทำการศึกษาโครงสร้างและความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงานกับความเหนื่อยหน่ายในงานบนสมมติฐานที่ว่าตัวแปรทั้ง 2 เป็นตัวแปรที่แยกออกจากกันและมีลักษณะแตกต่างกัน โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่แบ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยจำนวน 314 คน และเป็นพนักงานองค์การจำนวน 619 คน ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานกับความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางลบ

Baruch-Feldman และคณะ (2002) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน เช่น ความเหนื่อยหน่ายในงาน และ ความพึงพอใจในงาน โดยทำการศึกษาในเจ้าหน้าที่จราจรที่มีหน้าที่ในการจ่ายใบสั่งจำนวน 211 คน ซึ่งจาก

ผลการวิจัย พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ในทิศทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางลบและเป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานมากที่สุด รวมทั้งการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน โดยการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานโดยตรงมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกและเป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักในการทำนายความพึงพอใจในงานมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับ การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้าหน่วยงาน อีกทั้งยังพบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางลบ

Schaufeli และ Bakker (2004a) ทำการศึกษาตัวแปรทำนายที่มีผลต่อความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน รวมทั้งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากตัวแปรทั้ง 2 ตัวข้างต้น โดยผู้วิจัยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 4 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานในบริษัทประกันภัยจำนวน 381 คน พนักงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับสุขภาพและความปลอดภัยจำนวน 202 คน พนักงานที่ทำงานในกองทุนบำนาญจำนวน 507 คน พนักงานที่ทำงานในศูนย์พยาบาลจำนวน 608 คน ซึ่งผลจากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า ข้อเรียกร้องในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ในขณะที่แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่อการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน และ ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกใจมั่นในงาน นอกจากนี้ยังพบว่าข้อเรียกร้องในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ในขณะที่แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่อการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกใจมั่นในงาน

Bakker และคณะ (2005) ทำการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยมีแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานเป็นตัวแปรกำกับในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในสถานศึกษาจำนวน 1,012 คน ผลการวิเคราะห์ด้วยการถดถอยแบบพหุคูณเป็นลำดับขั้นพบว่า เมื่อบุคคลมีข้อเรียกร้องในงานอยู่ในระดับสูงและมีแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานอยู่ในระดับต่ำจะส่งผลให้บุคคลมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานสูงที่สุด

Faragher, Cass, และ Cooper (2005) ทำการวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและสุขภาพ โดยใช้งานวิจัยจำนวน 485 ฉบับเป็นฐานข้อมูลสำหรับการวิจัย ซึ่งผลการวิจัยพบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับปัญหาทางด้านจิตใจของบุคคล โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสูงที่สุด คือ

ความเหนื่อยหน่ายในงาน หากพนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานต่ำจะทำให้พนักงานมีโอกาส และแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้มากกว่าปกติ

Hallberg และ Schaufeli (2006) ทำการศึกษาความแตกต่างระหว่างความผูกใจมั่นในงานกับมโนทัศน์อื่นทางด้านจิตวิทยาที่มีความคล้ายคลึงกัน ได้แก่ ความเกี่ยวข้องในงาน (Job involvement) และ ความผูกพันกับองค์กร (Organizational commitment) โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในบริษัทที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารจากประเทศสวีเดน จำนวน 186 คน ผลการวิจัยพบว่ามโนทัศน์ทั้ง 3 ตัวเป็นมโนทัศน์ที่มีความแตกต่างกัน ทั้งยังพบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความผูกใจมั่นในงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน และพบว่าอิสระในการทำงานและข้อมูลป้อนกลับในการทำงานสามารถทำนายและมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความผูกใจมั่นในงาน

Saks (2006) ศึกษาและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกใจมั่นและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากความผูกใจมั่น โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 102 คน ที่มาจากหลากหลายอาชีพในองค์กรต่างๆ ผลการวิเคราะห์ด้วยการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression) พบว่าความผูกใจมั่นในงานสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ ( $\beta = 0.26, p < .01$ )

จากผลการวิจัยของ Podsakoff และคณะ (2007) ที่ทำการวิเคราะห์เชิงอภิมาน เพื่อศึกษาและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ผลการวิจัยพบว่าข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและผลลัพธ์ที่เกิดจากความเครียด (เช่น ความเหนื่อยหน่ายในงาน) ( $\beta = 0.24, p < .05$ ;  $\beta = 0.21, p < .05$  ตามลำดับ) ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลลัพธ์ที่เกิดจากความเครียด ( $\beta = -0.66, p < .05$ ;  $\beta = 0.48, p < .05$  ตามลำดับ) กล่าวโดยสรุป คือ ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนายและข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีน้ำหนักในการทำนายความพึงพอใจในงานได้มากกว่าผลลัพธ์ที่เกิดจากความเครียด นอกจากนี้ยังพบว่าข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนายและข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคทั้ง 2 ตัวแปร สามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนที่มีต่อผลลัพธ์ที่เกิดจากความเครียดและความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 35 และ ร้อยละ 37 ตามลำดับ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนายกับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก ( $\beta = 0.39, p < .05$ ) และท้ายที่สุดผลการวิจัยพบว่าผลลัพธ์ที่เกิดจากความเครียดมีความสัมพันธ์ในทิศทางทางลบกับความพึงพอใจในงาน

Mauno และคณะ (2007) ทำการศึกษาระยะเวลาในช่วงปี ค.ศ. 2003 จนถึง ปี ค.ศ. 2005 เป็นระยะเวลา 2 ปี เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกใจมั่นในบุคคลกรทางด้านการศึกษาชาวฟินแลนด์จำนวน 409 คน ผลการวิจัยพบว่าความผูกใจมั่นเป็นสภาพการณ์ที่มีความคงทน โดยพนักงานที่มีระดับความผูกใจมั่นในงานสูงในปี ค.ศ. 2003 ยังคงมีระดับความผูกใจมั่นในงานสูงในปี ค.ศ. 2005 นอกจากนี้แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานสามารถทำนายความผูกใจมั่นในงานได้ดีกว่าข้อเรียกร้องในงาน โดยการควบคุมงาน (Job control) เป็นแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานที่สามารถทำนายความผูกใจมั่นในงานได้ดีที่สุด

Martinussen และคณะ (2007) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงาน แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน และความเหนื่อยหน่ายในงานในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจชาวนอร์เวย์จำนวน 223 คน ผลการวิเคราะห์ห้ด้วยการถดถอยแบบพหุคูณเป็นลำดับขั้น พบว่าข้อเรียกร้องในงานทางด้านความกดดันระหว่างงาน-ครอบครัวและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานทางด้านสนับสนุนจากสังคมสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานได้ดีที่สุด และยังพบว่าข้อเรียกร้องในงานสามารถอธิบายความแปรปรวนในมิติความอ่อนล้าได้มากที่สุด นอกจากนี้ความเหนื่อยหน่ายในงานยังสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 27 โดยความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ดีที่สุด ( $\beta = -0.34, p < .001$ )

Xanthopoulou และคณะ (2007) ทำการศึกษายาทบาทและความสัมพันธ์ของแหล่งทรัพยากรส่วนบุคคลในโมเดลข้อเรียกร้อง-แหล่งทรัพยากรในงาน โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศเนเธอร์แลนด์จำนวน 714 คน ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการโครงสร้างพบว่าแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (ประกอบด้วยอิสระในการทำงาน, การสนับสนุนทางสังคม การแนะนำจากหัวหน้า และการพัฒนาความสามารถ) มีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความผูกใจมั่นในงาน นอกจากนี้ยังพบอิทธิพลทางอ้อมในความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานกับความผูกใจมั่นในงานโดยมีแหล่งทรัพยากรส่วนบุคคลเป็นตัวแปรส่งผ่านและพบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน

Salanova และ Schaufeli (2008) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก โดยมีความผูกใจมั่นในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ พนักงานชาวสเปนที่ทำงานทางด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร จำนวน 386 คน และผู้จัดการชาวเนเธอร์แลนด์ที่ทำงานทางด้านโทรคมนาคมจำนวน 338

คน ผลการวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง พบว่าแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานในมิติการควบคุมงาน ความหลากหลายของประเภทงาน และข้อมูลป้อนกลับในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก โดยมีความผูกใจมั่นในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

Schaufeli และคณะ (2009) ทำการศึกษาระยะยาว เพื่อทดสอบโมเดลข้อเรียกร้องและแหล่งทรัพยากรในงานในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการที่ทำงานเกี่ยวกับการสื่อสารโทรคมนาคม จำนวน 201 คน จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่าเมื่อบุคคลเผชิญหน้ากับข้อเรียกร้องในงานที่มีมากและมีระดับแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานลดลงจะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้ นอกจากนี้การเพิ่มขึ้นของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานยังมีผลต่อระดับความผูกใจมั่นในงานของบุคคล

Korunka และคณะ (2009) ทำการศึกษาความแกร่งของโมเดลข้อเรียกร้องกับแหล่งทรัพยากรในงานในกลุ่มตัวอย่างชาวออสเตรเลียที่มาจากหลากหลายสาขาอาชีพจำนวนทั้งสิ้น 846 คน ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่าแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานส่งผลต่อความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานในทิศทางบวกและลบ ตามลำดับ ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานในทิศทางลบ รวมทั้งแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานและข้อเรียกร้องในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางลบ นอกจากนี้ยังพบขนาดความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันในโมเดลข้อเรียกร้องกับแหล่งทรัพยากรในงานระหว่างพนักงานที่ทำงานออฟฟิศ (White collar) และพนักงานที่ใช้แรงงาน (Blue collar)

Crawford และคณะ (2010) ทำการศึกษาคำสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานกับความผูกใจมั่นบนกรอบแนวคิดตามทฤษฎี Job Demands – Resources อันเนื่องมาจากการศึกษาในอดีตพบความไม่สอดคล้องระหว่างความสัมพันธ์ของข้อเรียกร้องในงานกับความผูกใจมั่น งานวิจัยฉบับนี้ใช้การวิเคราะห์ห่อภิมาณ โดยใช้ฐานข้อมูลจากงานวิจัยต้นฉบับจำนวน 55 ฉบับและกลุ่มตัวอย่างในวารสารทางวิชาการจำนวน 64 กลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่าข้อเรียกร้องในงาน ที่ทำท่ายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกใจมั่น ( $\beta = 0.21, p < .05$ ) และข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกใจมั่น ( $\beta = -0.19, p < .05$ ) รวมทั้งผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกใจมั่นในงาน ( $\beta = 0.34, p < .05$ ) โดยความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างข้อเรียกร้องในงาน ทั้ง 2 ประเภทและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานสามารถอธิบายความแปรปรวนที่มีต่อความผูกใจมั่นได้ร้อยละ 19 กล่าวโดยสรุป คือ แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่อการทำงานมีน้ำหนักในการทำนายความผูก

ใจมันได้ดีกว่าข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายและข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค นอกจากนี้ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ( $\beta = 0.10, p < .05$ ;  $\beta = 0.25, p < .05$  ตามลำดับ) และ แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ( $\beta = -0.24, p < .05$ ) ซึ่งความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างข้อเรียกร้องในงาน ทั้ง 2 ประเภทและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานสามารถอธิบายความแปรปรวนที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในงานได้ร้อยละ 15 กล่าวโดยสรุป คือ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีน้ำหนักในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในงาน ได้ดีกว่าข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ทำายสุด Crawford และคณะ (2010) พบว่าแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานมีความสัมพันธ์กับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = -0.13, p < .05$ ) ในขณะที่เดียวกันความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานกับข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = -0.01, p > .05$ ) แต่ในกรณีที่ไม่มีการแยกข้อเรียกร้องในงานออกเป็นความทำหายหรืออุปสรรคพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานกับข้อเรียกร้องในงานมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = -0.07, p < .05$ ) ทำายที่สุดความเหนื่อยหน่ายในงานกับความผูกใจมั่นในงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางลบ ( $\beta = -0.36, p < .05$ )

Webster และคณะ (2010) ได้ทำการศึกษาลักษณะความเครียดที่แตกต่างกันระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคว่าจะส่งผลอย่างไรต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล เช่น ความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความสามารถของบุคคลในการทำงาน พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ ผลการปฏิบัติงานของบุคคล โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่แห่งหนึ่งทางมิดส์เวสต์ของอเมริกาที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโททางด้านการบริหารธุรกิจระหว่างปี ค.ศ. 1970 – 2006 และปัจจุบันเป็นพนักงานในองค์กรต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 143 คน โดยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่าข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ( $\beta = 0.24, p < .05$ ) ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงาน ที่เป็นอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ( $\beta = -0.55, p < .05$ ) นอกจากนี้ยังพบว่าบุคคลที่เผชิญข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายจะเผชิญกับความเครียดทางจิตใจ แต่บุคคลที่เผชิญข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคจะเผชิญกับความเครียดทั้งทางกายและทางจิตใจ

ภรรคพร เล็กขาว (2551) ทำการศึกษาปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดและความผูกใจมั่นในงาน รวมทั้งทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความผูกใจมั่นในงานโดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจำนวน 105 คน ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรปัจจัยในการทำงานที่สามารถพยากรณ์ ความผูกใจมั่นในงานได้ คือ โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ขอบเขตงาน (การรับรู้เนื้อหาของงานในหน้าที่และความรับผิดชอบ) และ ลักษณะงาน (ภาระงานยากเกินกว่าทักษะความรู้ ความสามารถที่มี) โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 48.5 นั่นก็คือหากองค์การสนับสนุนให้บุคคลมีความก้าวหน้าในอาชีพ มอบหมายงานที่มีความสำคัญ หลากหลาย ทำท่าย มีความรับผิดชอบในงานสูง ให้อำนาจในการตัดสินใจในงานกับบุคคล รวมทั้งมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคคลมากเท่าไร ก็จะทำให้ส่งผลให้บุคคลมีความผูกใจมั่นในงานเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น

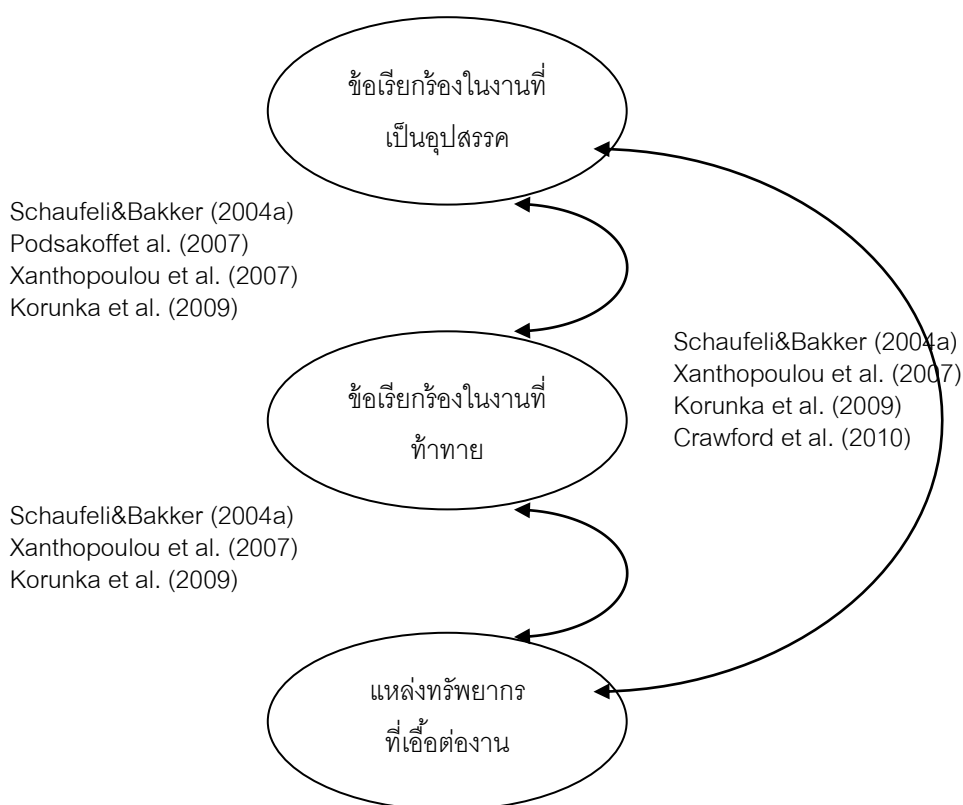
ชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ทำการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในงานที่ประยุกต์มาจากโมเดลข้อเรียกร้องและแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่อกัน โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนและรัฐบาลจำนวน 523 คน การวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง พบว่าบรรยากาศในการทำงาน ที่ประกอบด้วยควมมีอิสระในงาน การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และความยุติธรรมในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในงานโดยมีลักษณะด้านบวกเฉพาะบุคคล (การมองโลกในแง่ดีและความมุ่งมั่นด้วยตนเอง) และภาระงาน นอกจากนั้นบรรยากาศในการทำงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมสูงสุดต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยการสนับสนุนทางสังคมมีน้ำหนักในการทำนายมากที่สุด รองลงมาคือ ความยุติธรรมและการมีอิสระในงาน ตามลำดับ

ปรเมศวร์ ธรรมชาติ (2553) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความผูกใจมั่นในงาน ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานกลุ่มปฏิบัติการและกลุ่มสำนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดลำพูนจำนวนทั้งสิ้น 424 คน โดยผลการวิจัยพบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางลบกับความผูกใจมั่นในงาน นอกจากนั้นยังพบว่าพนักงานกลุ่มปฏิบัติการมีความเหนื่อยหน่ายในงานสูงกว่าพนักงานกลุ่มสำนักงาน และพนักงานกลุ่มสำนักงานมีความผูกใจมั่นในงานสูงกว่าพนักงานกลุ่มปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## สรุปการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ศึกษาตัวแปรจำนวน 6 ตัว คือ ชื่อเรียกร่องในงาน (ชื่อเรียกร่องงานที่เป็นอุปสรรคและชื่อเรียกร่องงานที่ทำทลาย) แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน ความผูกใจมั่นในงาน และความพึงพอใจในงาน ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า

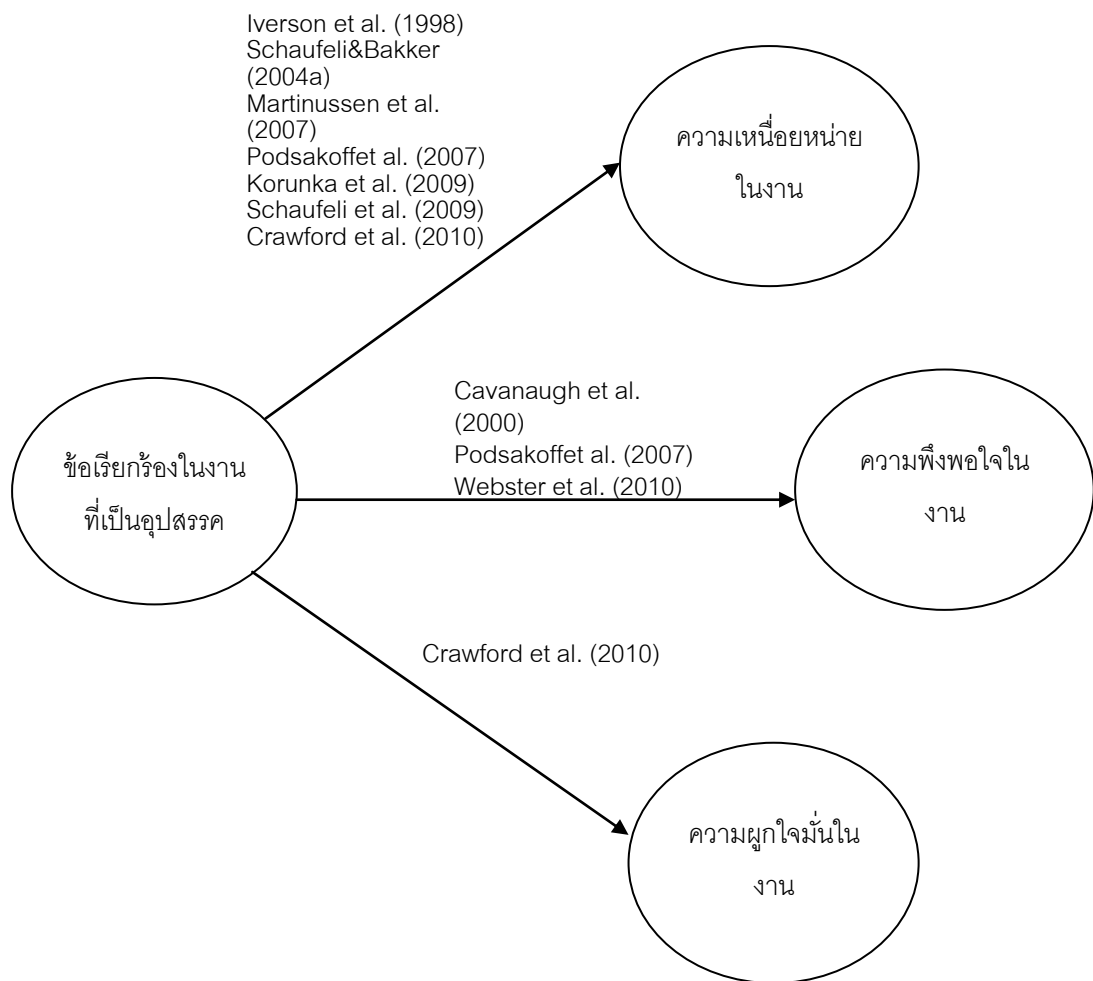
1. แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานกับชื่อเรียกร่องงานที่เป็นอุปสรรคและที่เป็นความท้าทายมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันโดยชื่อเรียกร่องงานที่เป็นอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับชื่อเรียกร่องงานที่ทำทลาย ในขณะที่ชื่อเรียกร่องงานที่เป็นอุปสรรคและชื่อเรียกร่องงานที่ทำทลายมีความสัมพันธ์ทางลบกับแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ดังภาพที่ 3



**ภาพที่ 3** ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานกับชื่อเรียกร่องงานที่เป็นอุปสรรคและชื่อเรียกร่องงานที่ทำทลาย

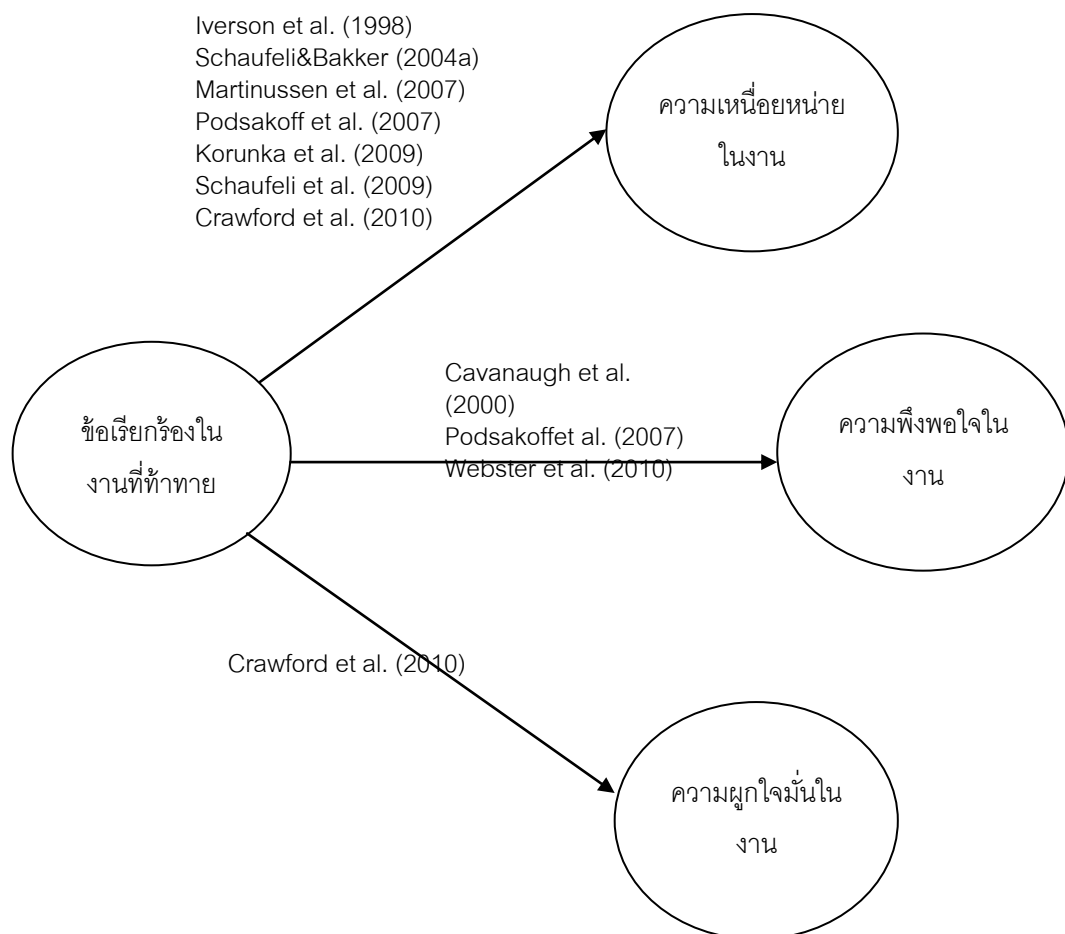


2. ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ความผูกใจมั่นในงาน และความพึงพอใจในงาน โดยข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลทางลบกับความผูกใจมั่นในงานและความพึงพอใจในงาน ดังภาพที่ 4



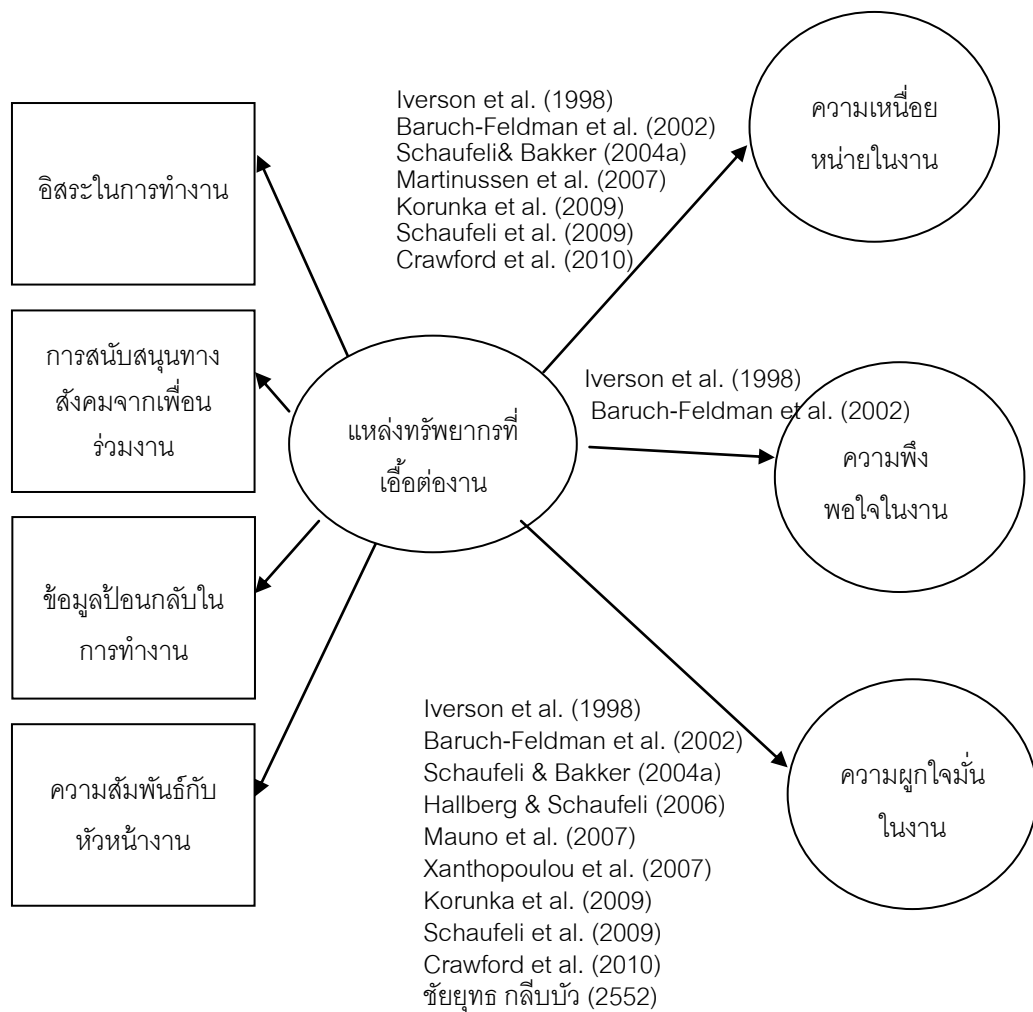
ภาพที่ 4 อิทธิพลของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ความผูกใจมั่นในงาน และความพึงพอใจในงาน

3. ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ความผูกใจมั่นในงาน และความพึงพอใจในงาน โดยข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายมีอิทธิพลทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ความผูกใจมั่นในงาน และความพึงพอใจในงาน ดังภาพที่ 5



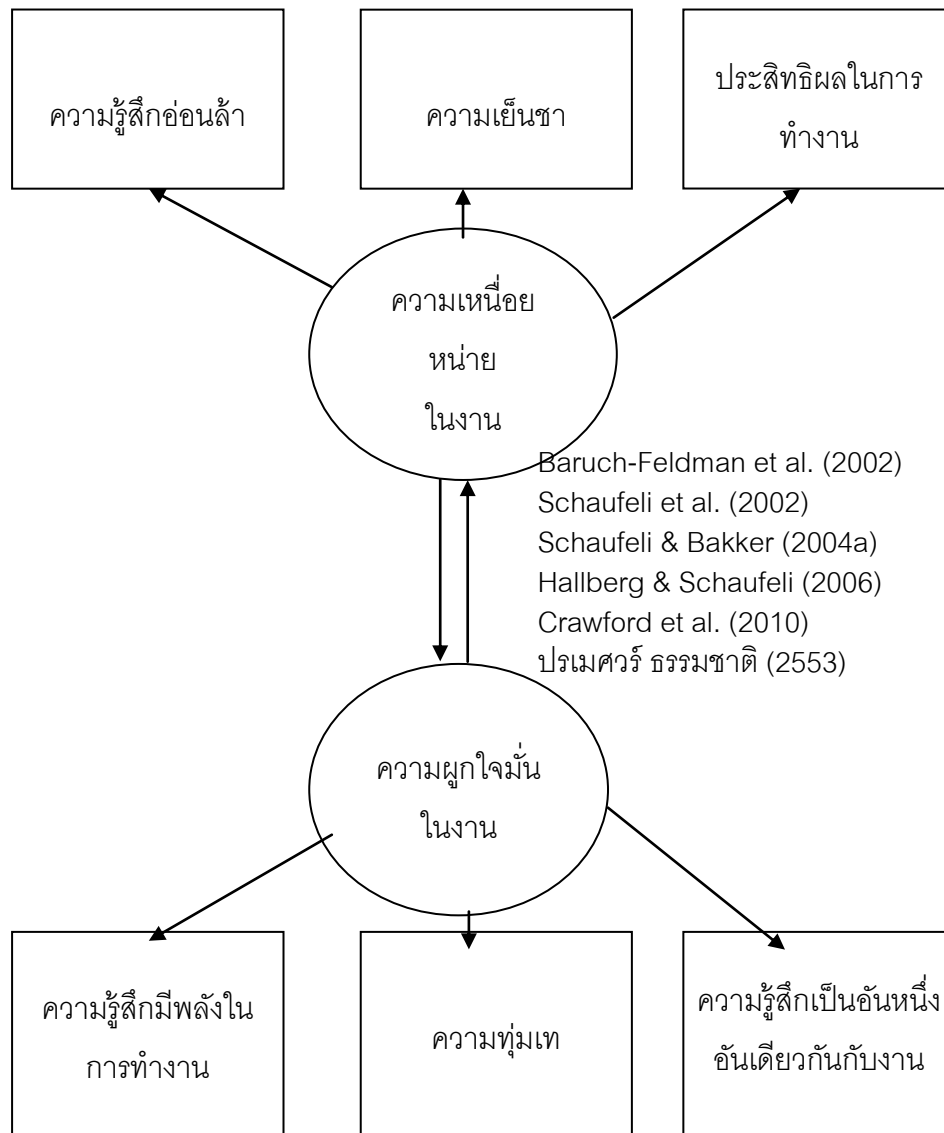
**ภาพที่ 5** อิทธิพลของข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ความผูกใจมั่นในงาน และความพึงพอใจในงาน

4. แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ความผูกใจมั่นในงาน และความพึงพอใจในงาน โดยแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานมีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน และมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกใจมั่นในงานและความพึงพอใจในงาน ดังภาพที่ 6



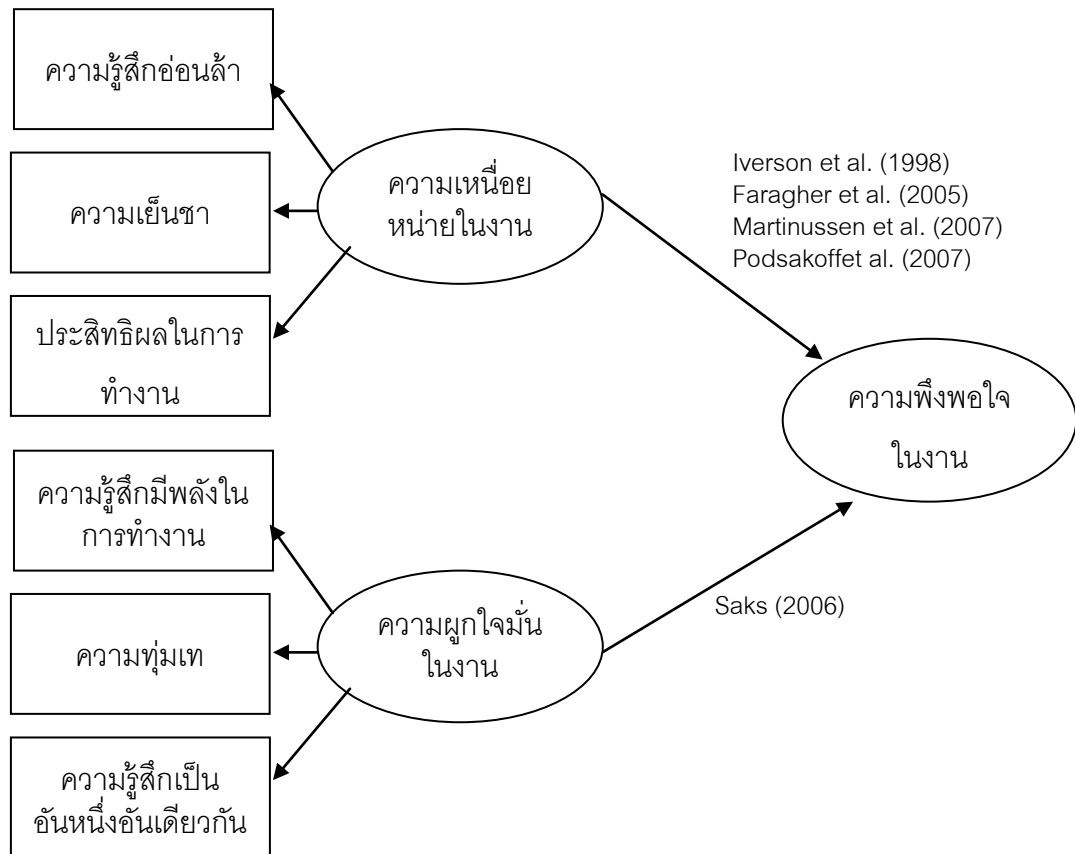
ภาพที่ 6 อิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ความผูกใจมั่นในงาน และความพึงพอใจในงาน

5. ความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานส่งอิทธิพลต่อกันในทิศทางลบ ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 อิทธิพลระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและความผูกใจมั่นในงาน

6. ความเหนื่อยหน่ายในงานมีอิทธิพลทางลบต่อความพึงพอใจในงาน ในขณะที่  
ความผูกใจมั่นในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน ดังภาพที่ 8

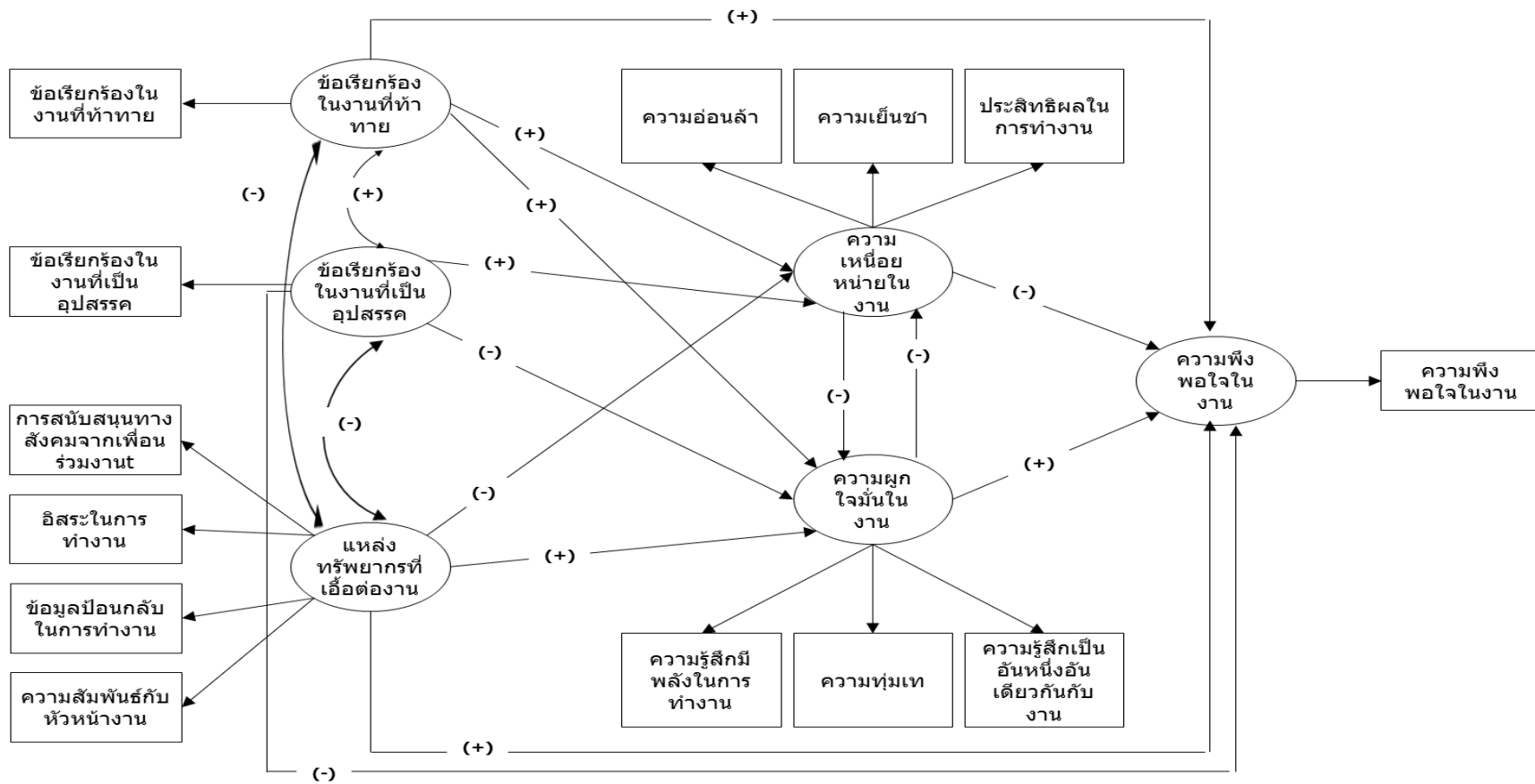


ภาพที่ 8

อิทธิพลของความเหนื่อยหน่ายในงานและความผูกใจมั่นในงานต่อความพึงพอใจในงาน

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่แสดงในภาพที่ 3 – 8 ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแสดงในภาพที่ 9



ภาพที่ 9 โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ข้อเรียกร้องในงานต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

## ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรแฝงและตัวแปรที่สังเกตได้ ดังนี้

- 1) ตัวแปรภายนอกแฝงจำนวน 3 ตัว ได้แก่
  - 1.1 ชื่อเรียกร่องในงานที่เป็นอุปสรรค
  - 1.2 ชื่อเรียกร่องในงานที่ทำทนาย
  - 1.3 แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 4 ตัวแปร
    - 1.3.1 อีสระในการทำงาน
    - 1.3.2 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน
    - 1.3.3 ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน
    - 1.3.4 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
- 2) ตัวแปรภายในแฝงจำนวน 3 ตัว ประกอบด้วยตัวแปรส่งผ่าน 2 ตัว และ ตัวแปรภายในตัวสุดท้าย 1 ตัว ดังนี้

ตัวแปรส่งผ่าน 2 ตัวแปร

- 2.1 ความผูกใจมั่นในงานที่ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 3 ตัวแปร
  - 2.1.1 ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน
  - 2.1.2 ความทุ่มเท
  - 2.1.3 ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน
- 2.2 ความเหนื่อยหน่ายในงานที่ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 3 ตัวแปร
  - 2.2.1 ความอ่อนล้า
  - 2.2.2 ความเย็นชา
  - 2.2.3 ประสิทธิภาพการทำงาน

ตัวแปรภายในตัวสุดท้าย 1 ตัวแปร

- 2.3 ความพึงพอใจในงาน

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่อ งาน ข้อเรียกร้องในงานต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

## สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่อ งาน ข้อเรียกร้องในงานต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
- สมมติฐานที่ 2 แหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องานกับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคและข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายและข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องาน
- สมมติฐานที่ 3 ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องาน มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกใจมั่นในงาน โดยข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายและแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกใจมั่นในงาน ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลทางลบต่อความผูกใจมั่นในงาน
- สมมติฐานที่ 4 ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องาน มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายและข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ในขณะที่แหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องานมีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน
- สมมติฐานที่ 5 ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องาน มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน โดยข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายและแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องานมีอิทธิพลทางบวกต่อ



ความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ชื่อเรียกร่องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลทางลบ ต่อความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 6 ความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ในทิศทางลบ และส่งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อกัน

สมมติฐานที่ 7 ความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพล ทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน โดยความผูกใจมั่นในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อ ความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ความเหนื่อยหน่ายในงานมีอิทธิพลทางลบต่อ ความพึงพอใจในงาน

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1) แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (Job resources) หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมที่มีคุณค่าสำหรับแต่ละบุคคล ซึ่งมีส่วนช่วยให้บุคคลสามารถรับมือกับความต้อการและความเครียดต่างๆ ช่วยให้บุคคลบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และช่วยให้บุคคลเกิดการพัฒนาตนเองโดยมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้

- 1.1) อิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงานและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่
- 1.2) ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน (Feedback) หมายถึง การที่บุคคลสามารถเข้าถึงและรับทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน รวมทั้งได้ข้อมูลป้อนกลับจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับงานของตนเพื่อนำมาใช้ในการแก้ไขงานและการพัฒนาตนเอง
- 1.3) การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน (Social/Colleague support) หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

- 1.4) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor) หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชา/หัวหน้าในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

โดยองค์ประกอบข้างต้นวัดได้จากมาตรวัด The Questionnaire on the Experience and Evaluation of Work (QEEW) (Van Veldhoven et al., 2002)

2) ข้อเรียกร้องในงาน (Job demands) หมายถึง สถานการณ์หรือลักษณะของงานที่ทำให้บุคคลต้องใช้ความพยายามและความทุ่มเทในการทำงานให้สอดคล้องกับข้อเรียกร้องในงานดังกล่าว ซึ่งบุคคลที่ต้องเผชิญกับข้อเรียกร้องในงานในระดับสูงมีแนวโน้มและโอกาสที่จะเกิดความเครียดในการทำงานได้ โดยข้อเรียกร้องในงานมีองค์ประกอบ 2 ด้าน ดังนี้

- 2.1) ข้อเรียกร้องงานที่เป็นอุปสรรค (Hindranced demand) หมายถึง ข้อเรียกร้องงานที่เป็นอุปสรรคและขัดขวางไม่ให้คุณทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยผลที่ตามมาทำให้เกิดสภาพการณ์ที่บุคคลอาจเกิดความไม่พึงพอใจได้
- 2.2) ข้อเรียกร้องงานที่ท้าทาย (Challenge demand) หมายถึง ข้อเรียกร้องงานที่ก่อให้เกิดความกดดันและความเครียด แต่อย่างไรก็ตามหากบุคคลทำงานได้สำเร็จ บุคคลจะรับรู้ว่าคุณเรียกร้องงานดังกล่าวเป็นรางวัลหรือประสบการณ์การทำงานที่มีคุณค่ามากกว่าความกดดันหรือความเครียดที่เผชิญและได้รับ

โดยองค์ประกอบข้างต้นวัดได้จากมาตรวัดข้อเรียกร้องงานที่พัฒนาขึ้นโดย Cavanaugh และคณะ (2000)

3) ความผูกใจมั่นในงาน (Work engagement) หมายถึง สภาพการณ์ทางบวกที่ส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานของบุคคล โดยบุคคลที่มีลักษณะผูกใจมั่นจะรู้สึกมีพลัง กระตือรือร้น และแสดงถึงความทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการทำงาน โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

- 3.1) ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน (Vigor) หมายถึง การที่บุคคลมีพลังกายและพลังใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง เมื่อบุคคลต้องเผชิญหน้ากับ

ปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ก็สามารถปรับตัวกลับมาเป็นปกติได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีความตั้งใจและพยายามทำงานของตนให้ประสบความสำเร็จ โดยไม่ย่อท้อต่อปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องเผชิญ

- 3.2) ความทุ่มเท (Dedication) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกกระตือรือร้น รับผิดชอบถึงความสำคัญของตนเองในงาน รวมทั้งรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำ
- 3.3) ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) หมายถึง การที่บุคคลมีจิตใจจดจ่ออยู่กับการทำงาน โดยรู้สึกว่าเมื่อตนเองทำงานเวลารอบตัวจะผ่านไปอย่างรวดเร็วและไม่สามารถถอดถอนตัวเองออกจากการทำงานได้

โดยองค์ประกอบข้างต้นวัดได้จากมาตรวัดความผูกใจมั่นในงาน (Utrecht Work Engagement Scale) ตามแนวคิดของ Schaufeli และ Bakker (2004b)

4) ความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job burnout) หมายถึง สภาพการณ์ทางลบที่ทำให้บุคคลเกิดความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ โดยความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดของบุคคลโดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

- 4.1) ความรู้สึกอ่อนล้า (Exhaustion) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน และรู้สึกว่าพลังกายและพลังใจในการทำงานลดลงจนเกิดความอ่อนล้าขึ้น
- 4.2) ความเย็นชา (Cynicism) หมายถึง การที่บุคคลเกิดความเครียดอันเป็นผลมาจากความสัมพันธ์และสภาพการณ์ระหว่างบุคคล ที่ส่งผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกทางลบ รู้สึกเย็นชา และตีตนออกห่างจากการทำงาน
- 4.3) ประสิทธิภาพการทำงาน (Professional efficacy) หมายถึง การที่บุคคลประเมินตนเองว่ามีความสามารถในการทำงานให้สำเร็จมากน้อยเพียงใด

โดยองค์ประกอบข้างต้นวัดได้จากมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน Maslach Burnout Inventory – General Scale (MBI-GS) ที่ดัดแปลงมาจากแนวคิดของ Schaufeli และคณะ (1996 อ้างถึงในชัยยุทธ กลีบบัว, 2552) โดยในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยขออนุญาตใช้มาตรวัด

ความเหนื่อยหน่ายในงานของชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ที่ได้ทำการแปลและพัฒนามาตร MBI-GS ออกมาเป็นภาษาไทย

5) ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง สภาพอารมณ์ที่บุคคลมีต่องาน โดยเป็นผลมาจากการประเมินงานในปัจจุบันของบุคคลว่าตนเองมีความพึงพอใจกับงานมากน้อยเพียงใด โดยในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาภาพรวมของความพึงพอใจมากกว่าการศึกษาลงรายละเอียดแต่ละด้านของความพึงพอใจ โดยการวัดความพึงพอใจโดยรวมวัดได้จากมาตรวัด Michigan Organizational Assessment Questionnaire - Job Satisfaction Subscale (MOAQ-JSS) ที่พัฒนาขึ้นโดย Cammann และคณะ(1983 อ้างถึงใน Bowling & Hammond, 2008)

#### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ประโยชน์ทางด้านวิชาการ คือ การเข้าใจถึงความสำคัญและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานเมื่อพิจารณาในมิติของแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่อกัน ชื่อเรียกเรื่องในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงานและความผูกใจมั่นในงาน และการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อทำความเข้าใจลักษณะธรรมชาติและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรให้ดียิ่งขึ้นและสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่
2. ประโยชน์ต่อองค์การ คือ การที่องค์การสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประยุกต์และกำหนดแนวทางในการสร้างความผูกใจมั่นในงานและป้องกันความเหนื่อยหน่ายในงานที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงานซึ่งท้ายที่สุดจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน

## บทที่ 2

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของ ความพึงพอใจในงาน โดยมีแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ชื่อเรียกร้องในงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพล ทางตรง และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรสื่อความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจและ ภาครัฐ ที่จบการศึกษาอย่างน้อยในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และมีอายุงานไม่ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 601 คน (ชาย 118 คน และหญิง 483 คน) คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคัดเลือก แบบรายสะดวก (Convenient sampling)

สำหรับการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยอ้างอิงจากแนวคิดของ Hair, Black, Babin, Anderson, และ Tatham (2006) ที่เสนอว่าการกำหนดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์โมเดล สมการโครงสร้างเชิงเส้นไม่มีเกณฑ์และกฎที่ตายตัว ซึ่งเกณฑ์ที่ผู้วิจัยมักจะนำมาใช้ในการ พิจารณาเพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คนต่อการประมาณค่าพารามิเตอร์ 1 ตัว โดยพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดล กรอบแนวคิดการวิจัยมีพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่าจำนวน 42 ตัว ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ เหมาะสมจึงกำหนดให้มีขนาดมากกว่า 420 คน เมื่อคำนึงถึงอัตราการตอบกลับของกลุ่มตัวอย่าง และเพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลในการตอบของกลุ่มตัวอย่างจึงดำเนินการเก็บข้อมูล มากกว่าจำนวนที่กำหนดไว้ ทำยที่สุดเมื่อคัดเลือกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกไปทำให้การวิจัย ครั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้นจำนวน 601 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย (1) แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล (2) มาตรฐานวัดแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (3) มาตรฐานวัดข้อเรียกร้องในงาน (4) มาตรฐานวัดความผูกใจมั่นในงาน (5) มาตรฐานวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน (6) มาตรฐานวัดความพึงพอใจในงาน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

### 1. แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล

แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงานในองค์กร อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน ตำแหน่งงาน

### 2. มาตรฐานวัดแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน

มาตรฐานวัดแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานเป็นมาตรฐานที่พัฒนาจากกรอบแนวคิดของมาตรฐานวัด The Questionnaire on the Experience and Evaluation of Work (QEEW) ของ Van Veldhoven และคณะ (2002) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ประกอบด้วยแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานในหลายมิติ เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อแหล่งทรัพยากรในมิติต่างๆว่าช่วยเหลือหรือสนับสนุนการทำงานของบุคคลมากน้อยเพียงใด โดยงานวิจัยในครั้งนี้จะใช้มาตรฐานวัดแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานใน 4 มิติ ได้แก่ 1) การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน (9 ข้อ) 2) อิสระในการทำงาน (11 ข้อ) 3) ข้อมูลป้อนกลับในงาน (7 ข้อ) 4) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (9 ข้อ) โดยมาตรฐานนี้มีลักษณะการตอบเป็นแบบมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 4 ช่วง ตั้งแต่ *ไม่เคยเลย* ถึง *เป็นประจำ* โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังตารางที่ 3

### ตารางที่ 3

เกณฑ์การให้คะแนนมาตรฐานวัดแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน

การให้คะแนน	ข้อกระทงทงบวก	ข้อกระทงทงลบ
<i>ไม่เคยเลย</i>	0	3
<i>นานๆครั้ง</i>	1	2
<i>บ่อยครั้ง</i>	2	1
<i>เป็นประจำ</i>	3	0

การแปลผลคะแนนในแต่ละด้าน หากมีคะแนนสูงหมายถึง การรับรู้ว่ามีแหล่งทรัพยากรที่  
 เอื้อ/สนับสนุนต่อการทำงานของบุคคลในระดับสูง และคะแนนต่ำหมายถึง การรับรู้ว่ามีแหล่ง  
 ทรัพยากรที่เอื้อ/สนับสนุนต่อการทำงานของบุคคลในระดับต่ำ ทั้งนี้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้  
 ใช้คะแนนในรูปของคะแนนดิบเท่านั้น จึงไม่มีการกำหนดเกณฑ์การแปลผลในเชิงคุณภาพว่า  
 คะแนนที่ได้จัดอยู่ในกลุ่มสูงหรือต่ำ

### 3. มาตรการวัดข้อเรียกร้องในงาน

มาตรการวัดข้อเรียกร้องในงานพัฒนาขึ้นมาจากกรอบแนวคิดของ Cavanaugh และคณะ  
 (2000) ซึ่งแบ่งข้อเรียกร้องในงานออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (5 ข้อ)  
 และ ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย (6 ข้อ) เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคคลว่าสิ่งที่ต้องเผชิญในการ  
 ทำงานเป็นอุปสรรคในการทำงานหรือเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลรู้สึกทำหายและได้พัฒนาตนเอง โดย  
 ผู้ตอบมาตรวัดจะต้องตอบว่าข้อเรียกร้องในงานแต่ละข้อกระทบช่วยให้บุคคลได้พัฒนา  
 ความสามารถของตนเองหรือเป็นอุปสรรคในการทำงานหรือไม่ โดยมาตรวัดนี้มีลักษณะการตอบ  
 เป็นแบบมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ช่วง ตั้งแต่ *ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง* ถึง *เห็นด้วยอย่างยิ่ง* โดย  
 มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังตารางที่ 4

#### ตารางที่ 4

เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดข้อเรียกร้องในงาน

การให้คะแนน	ข้อกระทบทงบวก	ข้อกระทบทงลบ
<i>ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง</i>	1	5
<i>ไม่เห็นด้วย</i>	2	4
<i>เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอกๆกัน</i>	3	3
<i>เห็นด้วย</i>	4	2
<i>เห็นด้วยอย่างยิ่ง</i>	5	1

การแปลผลคะแนนในแต่ละด้าน สำหรับข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย หากมีคะแนนสูง  
 หมายถึง บุคคลรับรู้ว่ามีข้อเรียกร้องในงานเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลได้รับการพัฒนาความสามารถของ

ตนเอง และคะแนนต่ำ หมายถึง บุคคลรู้สึกว่าข้อเรียกร้องในงานที่ต้องเผชิญไม่ช่วยให้บุคคลได้พัฒนาความสามารถของตนเอง สำหรับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค หากมีคะแนนสูง หมายถึง บุคคลรู้สึกว่าข้อเรียกร้องในงานเป็นสิ่งที่ขัดขวางไม่ให้คุณค่าการทำงานสำเร็จ และคะแนนต่ำ หมายถึง บุคคลรู้สึกว่าข้อเรียกร้องในงานที่ต้องเผชิญไม่ใช่สิ่งที่ขัดขวางหรือมีผลต่อการทำงานให้สำเร็จ ทั้งนี้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้คะแนนในรูปของคะแนนดิบเท่านั้น จึงไม่มีการกำหนดเกณฑ์การแปลผลในเชิงคุณภาพว่าคะแนนที่ได้จัดอยู่ในกลุ่มสูงหรือต่ำ

#### 4. มาตรการวัดความผูกใจมั่นในงาน

มาตรการวัดความผูกใจมั่นในงานเป็นมาตรการที่ดัดแปลงและพัฒนามาจากกรอบแนวคิดของ Schaufeli และ Bakker (2004b) เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคคลว่าภายใต้สภาพการทำงาน บุคคลมีความผูกใจมั่นต่องานอยู่ในระดับใด โดยมาตรการตามกรอบแนวคิดของ Schaufeli และ Bakker (2004b) มีข้อกระทงทั้งสิ้นจำนวน 17 ข้อ แบ่งออกเป็นองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน (6 ข้อ) ความทุ่มเท (5 ข้อ) และ ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (6 ข้อ) เป็นมาตรการที่มีลักษณะการตอบเป็นแบบมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 7 ช่วง ตั้งแต่ ไม่เคยรู้สึกเช่นนั้นเลย ถึง รู้สึกเช่นนั้นทุกวัน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังตารางที่ 5

#### ตารางที่ 5

เกณฑ์การให้คะแนนมาตรการวัดความผูกใจมั่นในงาน

การให้คะแนน	ข้อกระทงทบวก	ข้อกระทงทางลบ
ไม่เคยรู้สึกเช่นนั้นเลย	0	6
รู้สึกบ้างนานๆครั้ง	1	5
รู้สึกบ้างแต่ไม่บ่อย	2	4
รู้สึกค่อนข้างบ่อย	3	3
รู้สึกบ่อย	4	2
รู้สึกบ่อยมาก	5	1
รู้สึกเช่นนั้นทุกวัน	6	0



การแปลผลคะแนนในแต่ละด้าน หากมีคะแนนสูงหมายถึง บุคคลมีความผูกใจมั่นในงานในระดับสูง และคะแนนต่ำหมายถึง บุคคลมีความผูกใจมั่นในงานในระดับต่ำ ทั้งนี้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้คะแนนในรูปของคะแนนดิบเท่านั้น จึงไม่มีการกำหนดเกณฑ์การแปลผลในเชิงคุณภาพว่าคะแนนที่ได้จัดอยู่ในกลุ่มสูงหรือต่ำ

## 5. มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน

มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นมาตรวัดที่ประเมินการรับรู้ของบุคคลว่าภายใต้สภาพการทำงานบุคคลมีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับใด โดยมาตรวัดนี้ใช้กรอบแนวคิดของ Schaufeli และคณะ (1996 อ้างถึงใน ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552) มีข้อกระทงทั้งสิ้นจำนวน 16 ข้อ ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้สึกอ่อนล้า (5 ข้อ) ความเย็นชา (5 ข้อ) และประสิทธิภาพการทำงาน (6 ข้อ) และเป็นมาตรวัดที่มีลักษณะการตอบเป็นแบบมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 7 ช่วง ตั้งแต่ *ไม่เคยรู้สึกเช่นนี้เลย* ถึง *รู้สึกเช่นนี้ทุกวัน* โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังตารางที่ 6

### ตารางที่ 6

เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน

การให้คะแนน	ข้อกระทงทงบวก	ข้อกระทงทงลบ
<i>ไม่เคยรู้สึกเช่นนี้เลย</i>	0	6
<i>รู้สึกบ้างนานๆครั้ง</i>	1	5
<i>รู้สึกบ้างแต่ไม่บ่อย</i>	2	4
<i>รู้สึกค่อนข้างบ่อย</i>	3	3
<i>รู้สึกบ่อย</i>	4	2
<i>รู้สึกบ่อยมาก</i>	5	1
<i>รู้สึกเช่นนี้ทุกวัน</i>	6	0

มาตรวัดนี้ได้รับการแปลและพัฒนามาตรโดย ชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ร่วมกับผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรรณระพี สุทธิวรรณ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผลการตรวจสอบ

คุณภาพของมาตราโดย ชัยยุทธ กลีบบัว (2552) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน พนักงานธนาคารและลูกจ้างประจำของรัฐบาลรวมจำนวนทั้งสิ้น 50 คน และรายงานค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ของมาตรวัดในมิติความรู้สึกล้ออนล้ำ, ความเป็นชา และประสิทธิผลการทำงานเท่ากับ .83 .90 และ .84 ตามลำดับ

การแปลผลคะแนน หากมีคะแนนสูงหมายถึง บุคคลมีความเหนื่อยหน่ายในงานในระดับสูง และคะแนนต่ำหมายถึง บุคคลมีความเหนื่อยหน่ายในงานในระดับต่ำ ทั้งนี้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้คะแนนในรูปของคะแนนดิบเท่านั้น จึงไม่มีการกำหนดเกณฑ์การแปลผลในเชิงคุณภาพว่าคะแนนที่ได้จัดอยู่ในกลุ่มสูงหรือต่ำ

## 6. มาตรวัดความพึงพอใจในงาน

มาตรวัดความพึงพอใจในงานเป็นมาตรวัดที่พัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดของมาตรวัด Michigan Organizational Assessment Questionnaire - Job Satisfaction Subscale (MOAQ-JSS) โดย Cammann, Fichman, Jenkins, และ Klesh (1983 อ้างถึงใน Bowling & Hammond, 2008) มีข้อกระทงทั้งสิ้นจำนวน 3 ข้อ เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคคลว่าภายใต้สภาพการทำงาน บุคคลมีความพึงพอใจต่องานอยู่ในระดับใด โดยมาตรวัดนี้เป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ช่วง ตั้งแต่ *ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง* ถึง *เห็นด้วยอย่างยิ่ง* โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังตารางที่ 7

### ตารางที่ 7

เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดความพึงพอใจในงาน

การให้คะแนน	ข้อกระทงทงบวก	ข้อกระทงทงลบ
<i>ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง</i>	1	5
<i>ไม่เห็นด้วย</i>	2	4
<i>เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน</i>	3	3
<i>เห็นด้วย</i>	4	2
<i>เห็นด้วยอย่างยิ่ง</i>	5	1

การแปลผลคะแนนในแต่ละด้าน หากมีคะแนนสูงหมายถึง บุคคลมีความพึงพอใจในงานในระดับสูง และคะแนนต่ำหมายถึง บุคคลมีความพึงพอใจในงานในระดับต่ำ ทั้งนี้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้คะแนนในรูปของคะแนนดิบเท่านั้น จึงไม่มีการกำหนดเกณฑ์การแปลผลในเชิงคุณภาพว่าคะแนนที่ได้จัดอยู่ในกลุ่มสูงหรือต่ำ

### ขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในขั้นตอนการพัฒนามาตรวัดสำหรับงานวิจัย จะดำเนินการสร้างและพัฒนามาตรวัด 4 ชุด ได้แก่ มาตรวัดแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน มาตรวัดข้อเรียกร้องในงาน มาตรวัดความผูกพันในงาน และมาตรวัดความพึงพอใจในงาน มาตรวัดแต่ละชุดมีขั้นตอนในการพัฒนามาตรวัดทั้งหมด 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการและสร้างข้อกระทง 2) ตรวจสอบความเหมาะสมทางภาษาของข้อกระทง 3) การทดลองใช้มาตรวัดกับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงและการพิจารณาคัดเลือกข้อกระทง 4) หาค่าความเที่ยงของมาตรวัด (Reliability) และ 5) ตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (Construct validity)

สำหรับมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงานผู้วิจัยนำมาตราที่พัฒนาโดยชัยยุทธ กลีบบัว (2552) มาใช้ โดยไม่มีการพัฒนาข้อกระทงเพิ่มเติม ผู้วิจัยจึงทำการตรวจสอบคุณภาพโดยการวิเคราะห์ความเที่ยงและความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานของมาตรวัดเท่านั้น

โดยขั้นตอนการพัฒนามาตรวัดแต่ละชุดมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. มาตรวัดแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน มีขั้นตอนในการพัฒนาดังนี้

1.1 ผู้วิจัยกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการและสร้างข้อกระทง โดยเริ่มจากการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน และสรุปเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการได้ดังนี้ แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมที่มีคุณค่าสำหรับแต่ละบุคคล ซึ่งมีส่วนช่วยให้บุคคลสามารถรับมือกับความตึงเครียดและความเครียดต่างๆ ช่วยให้บุคคลบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และช่วยให้บุคคลเกิดการพัฒนาตนเอง โดยมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ 1) การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน 2) อิสระในการทำงาน 3) ข้อมูลป้อนกลับในงาน 4) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

จากนั้นจึงดำเนินการพัฒนามาตรวัดโดยการแปลข้อคำถามจากมาตรวัด The Questionnaire on the Experience and Evaluation of Work (QEEW) (Van Veldhoven et al., 2002) มาเป็นภาษาไทย และ สร้างข้อกระทงเพิ่มเติม ดังตารางที่ 8

### ตารางที่ 8

จำนวนข้อกระทงที่ใช้ในการพัฒนามาตรวัดแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน

องค์ประกอบ	ข้อ กระทงที่ แปล	ข้อกระทง ที่สร้าง เพิ่ม	รวม (ข้อ)	ข้อกระทงที่ผ่าน การคัดเลือกด้วย กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และ CITC	ข้อกระทงที่ผ่านการ พิจารณาตัดข้อกระทง ให้มีความเหมาะสม และครบถ้วนตาม Construct
1.การสนับสนุนทางสังคม จากเพื่อนร่วมงาน	9	9	18	18	7
2.อิสระในการทำงาน	11	11	22	19	7
3.ข้อมูลป้อนกลับในงาน	7	7	14	12	7
4.ความสัมพันธ์กับหัวหน้า งาน	9	9	18	18	7
รวม	36	36	72	67	28

1.2 การตรวจสอบความครบถ้วนของเนื้อหาตามนิยามเชิงปฏิบัติการ และความเหมาะสมทางภาษาของข้อกระทง ผู้วิจัยนำข้อกระทงทั้งหมดเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษา (รองศาสตราจารย์ ดร. อรุณญา ตัญคำภีร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เหวดี วัฒนทกโกศล) พิจารณา จากนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับแก้ตามคำแนะนำและทำการเรียบเรียงข้อกระทงเป็นมาตรวัดในขั้นต้น

1.3 นำมาตรวัดไปทดลองใช้และพิจารณาคัดเลือกข้อกระทง ผู้วิจัยได้นำมาตรวัดไปเก็บข้อมูลกับ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจและภาครัฐซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 100 คน

การประเมินคุณภาพของข้อกระทงรายข้อ โดยนำคะแนนแต่ละข้อมาวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำเป็นรายข้อกระทงที่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 73 และ 27 ตามลำดับ ด้วยค่าสถิติที (T-test) เพื่อคัดเลือกเฉพาะข้อกระทงที่ผ่านการจำแนกระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ แล้วจึงวิเคราะห์ข้อกระทงด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของ

ข้ออื่นๆ ทั้งหมดในมาตร (Corrected-Item Total Correlation: CITC) โดยข้อกระทงที่มีค่าสหสัมพันธ์ต่ำกว่านัยสำคัญ Critical  $r$  ( $r = .165$ ,  $df = 98$ ,  $\alpha = .05$ ) จะถูกตัดทิ้ง

ผลการวิเคราะห์พบว่ามีข้อกระทงที่ไม่ผ่านเกณฑ์ทั้งสิ้นจำนวน 5 ข้อ และมีข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์ทั้งสิ้นจำนวน 67 ข้อ แต่เนื่องจากข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์มีจำนวนมาก ดังนั้นผู้วิจัยดำเนินการลดจำนวนข้อกระทงลงให้มีความเหมาะสมกับมาตรวัด เพื่อความกระชับของมาตรวัดที่จะไม่ทำให้ผู้ตอบเกิดความเหนื่อยล้า และไม่ตั้งใจตอบ หากแต่ยังคงคุณภาพของเครื่องมือไว้โดยกำหนดให้แต่ละองค์ประกอบ มีข้อกระทงขององค์ประกอบละ 5-8 ข้อ โดยหลักการพิจารณาข้อกระทงมีดังนี้ 1) ข้อกระทงมีประเด็นครบถ้วนตามนิยามและองค์ประกอบของ Construct 2) ข้อกระทงที่ตัดทิ้งไปทำให้ค่า Reliability if item deleted สูงกว่าหรือเท่ากับค่าก่อนการตัดข้อกระทงนั้น จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นทำให้คงเหลือข้อกระทงรวมทั้งสิ้น 28 ข้อ โดยรายละเอียดการวิเคราะห์ในขั้นนี้แสดงไว้ในภาคผนวก ก

1.4 การหาค่าความเที่ยงของมาตรวัด ผู้วิจัยได้นำข้อกระทงที่ผ่านการคัดเลือกจากขั้นตอนที่ 3 จำนวน 28 ข้อ มาคำนวณหาค่าความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน (Internal consistency) ผลการวิเคราะห์พบว่ามาตรวัดชุดนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) เท่ากับ .92

1.5 การตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานของมาตรวัดชุดนี้ด้วยการตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้วิจัยนำมาตรวัดแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานจำนวน 28 ข้อ ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน จากนั้นดำเนินการตรวจสอบและทำความสะอาดข้อมูลก่อนเริ่มการวิเคราะห์ผล โดยการใช้ตารางแจกแจงความถี่ พบว่ามีข้อมูลขาดหายบางส่วนจึงทำการประมาณค่าข้อมูลขาดหายด้วยค่าเฉลี่ยของข้อมูลในชุดนั้น จากนั้นทำการกลับคะแนนข้อกระทงทางลบ แล้วจึงรวมคะแนนของข้อกระทงแยกตามองค์ประกอบ และหาค่าเฉลี่ยของแต่ละองค์ประกอบ เพื่อสร้างเป็นคะแนนของตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน (Social/Colleague support) อิสระในการทำงาน (Autonomy) ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน (Feedback) และ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อดูลักษณะการแจกแจงของข้อมูล พบว่าจากคะแนนเต็ม 3 ค่าเฉลี่ย (Mean) ของข้อมูลอยู่ระหว่าง 1.79 – 2.43 นอกจากนั้น ค่าความเบ้ (Skewness) ของข้อมูลอยู่ระหว่าง -1.11 ถึง -0.07 และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของข้อมูลอยู่ระหว่าง 0.43 ถึง 2.10 ดังรายละเอียดในตารางที่ 9

### ตารางที่ 9

สถิติบรรยายของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ( $N = 100$ )

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	ค่า	ค่าความคลาด	ค่า	ค่าความคลาด
		เบี่ยงเบน	ความ	เคลื่อนของ	ความ	เคลื่อนของ
		มาตรฐาน	เบ้	ความเบ้	โด่ง	ความโด่ง
1. การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน	2.43	0.47	-1.01	0.24	2.09	0.48
2. อีสาระในการทำงาน	1.98	0.61	-0.45	0.24	0.43	0.48
3. ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน	1.79	0.53	-0.07	0.24	0.43	0.48
4. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	2.21	0.59	-1.11	0.24	2.10	0.48

ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของแต่ละองค์ประกอบ พบว่ามีค่าสหสัมพันธ์จำนวน 6 คู่ โดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .26 ถึง .58 โดยองค์ประกอบทั้งหมดมีความสัมพันธ์ระหว่างกันในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกคู่ ดังตารางที่ 10

### ตารางที่ 10

เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

( $N = 100$ )

ตัวแปร	1	2	3	4
1. การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน	-			
2. อีสาระในการทำงาน	.31**	-		
3. ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน	.46***	.32**	-	
4. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	.58***	.26**	.58***	-

\*\* $p < .01$ , สองหาง., \*\*\* $p < .001$ , สองหาง.

เมื่อตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามข้อเสนอแนะของ Hair และคณะ (2010) โดยทำการวิเคราะห์สถิติ Bartlett's test of sphericity พบว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\chi^2 = 96.97$ ,  $df = 6$ ,  $N = 100$ ,  $p = .000$ ) และค่าดัชนีไกเซอร์-ไมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy: KMO) มีค่าเข้าใกล้ 1 (KMO = .72) แสดงว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูง เหมาะสมที่จะนำไปใช้วิเคราะห์องค์ประกอบในขั้นต่อไป

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่าโมเดลการวัดแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่อการทำงานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ( $\chi^2 = 2.32$ ,  $df = 2$ ,  $p = .31$ , RMR = .01, GFI = .99, AGFI = .94, RMSEA = .04) โดยพบว่าตัวแปรสังเกตได้ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีค่าคะแนนมาตรฐานสูงสุด ในขณะที่ตัวแปรสังเกตได้อิสระในการทำงานมีค่าคะแนนมาตรฐานต่ำสุด ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรภายนอกสังเกตได้ พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานแปรผันร่วมกับตัวแปรแฝงแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานมากที่สุดเท่ากับ ร้อยละ 66.7 ดังแสดงในตารางที่ 11

#### ตารางที่ 11

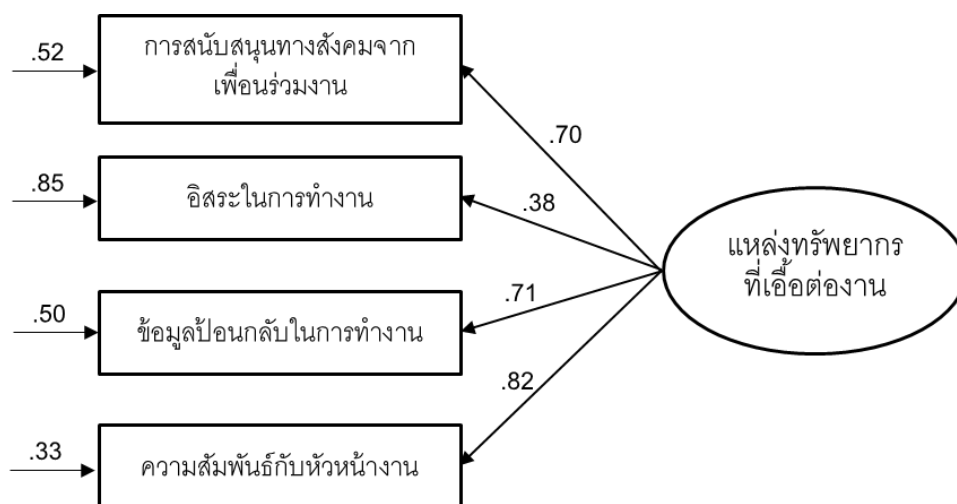
ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) คะแนนมาตรฐาน (completely standardized solution) สัมประสิทธิ์การถดถอยคะแนนองค์ประกอบ (factor score regression) และค่าความสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรภายนอกสังเกตได้ของมาตรวัดแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ( $N = 100$ )

ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ				คะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ )	สัมประสิทธิ์การถดถอย คะแนนองค์ประกอบ	$R^2$
	$b$	SE	$t$	$p$			
1.การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน	0.33	0.05	6.96	.001	0.70	0.56	.483
2.อิสระในการทำงาน	0.23	0.07	3.54	.001	0.38	0.14	.146
3.ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน	0.37	0.05	7.08	.001	0.71	0.52	.498
4.ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	0.48	0.06	8.29	.001	0.82	0.81	.667

$\chi^2 = 2.32$ ,  $df = 2$ ,  $p = .31$ , RMR = .01, GFI = .99, AGFI = .94, RMSEA = .04

ทั้งนี้จากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยขององค์ประกอบในตารางที่ 11 สามารถเขียนเป็นสมการที่ใช้ในการสร้างองค์ประกอบ (Factor scale) ได้ดังนี้

แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน = .56 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน + .14 อีกระในการทำงาน + .52 ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน + .81 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน



$\chi^2 = 2.32$ ,  $df = 2$ ,  $p = .31$ ,  $RMR = .01$ ,  $GFI = .99$ ,  $AGFI = .94$ ,  $RMSEA = .04$

ภาพที่ 10 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน มาตรการแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่อการทำงาน

## 2. มาตรการข้อเรียกร้องในงาน มีขั้นตอนในการพัฒนามาตรโดยละเอียดดังนี้

2.1 ผู้วิจัยกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการและสร้างข้อกระทง โดยเริ่มจากการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องในงาน และสรุปเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการได้ดังนี้ ข้อเรียกร้องในงาน หมายถึง สถานการณ์หรือลักษณะของงานที่ทำให้บุคคลต้องใช้ความพยายามและความทุ่มเทในการทำงานให้สอดคล้องกับข้อเรียกร้องในงานดังกล่าว ซึ่งบุคคลที่ต้องเผชิญกับข้อเรียกร้องในงานในระดับสูงมีแนวโน้มและโอกาสที่จะเกิดความเครียดในการทำงานได้ โดยข้อเรียกร้องในงานสามารถแบ่งออกเป็นองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคและข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนาย

จากนั้นจึงดำเนินการพัฒนามาตรวัดโดยการแปลและเรียบเรียงข้อคำถามจากกรอบแนวคิดของ Cavanaugh และคณะ (2000) และ สร้างข้อกระทงเพิ่มเติม ดังตารางที่ 12



## ตารางที่ 12

จำนวนข้อกระทงที่ใช้ในการพัฒนามาตรวัดข้อเรียกร่องในงาน

องค์ประกอบ	ข้อ กระทง ที่แปล	ข้อ กระทงที่ สร้างเพิ่ม	รวม (ข้อ)	ข้อกระทงที่ ผ่านการ คัดเลือกด้วย กลุ่มสูง-กลุ่ม ต่ำ และ CITC	ข้อกระทงที่ผ่าน การพิจารณาตัดข้อ กระทงให้มีความ เหมาะสมและ ครบถ้วนตาม Construct
1. ข้อเรียกร่องในงาน ที่เป็นอุปสรรค	5	10	15	14	8
2. ข้อเรียกร่องในงาน ที่ทำทนาย	6	9	15	15	8
รวม	11	19	30	29	16

2.2 การตรวจสอบความครบถ้วนของเนื้อหาตามนิยามเชิงปฏิบัติการ และความเหมาะสมทางภาษาของข้อกระทง ผู้วิจัยนำข้อกระทงทั้งหมดเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษา (รองศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ต้อยคำภีร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เวรดี วัฒนทกโกศล) พิจารณา จากนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับแก้ตามคำแนะนำ และทำการเรียบเรียงข้อกระทงเป็นมาตรวัดในขั้นต้น

2.3 นำมาตรวัดไปทดลองใช้และพิจารณาคัดเลือกข้อกระทง ผู้วิจัยได้นำมาตรวัดไปเก็บข้อมูลกับ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจและภาครัฐซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 100 คน

การประเมินคุณภาพของข้อกระทงรายข้อ โดยนำคะแนนแต่ละข้อมาวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำเป็นรายข้อกระทงที่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 73 และ 27 ตามลำดับ ด้วยค่าสถิติที (T-test) เพื่อคัดเลือกเฉพาะข้อกระทงที่ผ่านการจำแนกระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ แล้วจึงวิเคราะห์ข้อกระทงด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ทั้งหมดในมาตร (Corrected-Item Total Correlation: CITC) โดยข้อกระทงที่มีค่าสหสัมพันธ์ต่ำกว่านัยสำคัญ Critical  $r$  ( $r = .165$ ,  $df = 98$ ,  $\alpha = .05$ ) จะถูกตัดทิ้ง

ผลการวิเคราะห์พบว่ามีข้อกระทงที่ไม่ผ่านเกณฑ์ทั้งสิ้นจำนวน 1 ข้อ และมีข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์ทั้งสิ้นจำนวน 29 ข้อ แต่เนื่องจากข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์มีจำนวนมาก ดังนั้นผู้วิจัยดำเนินการลดจำนวนข้อกระทงลงให้มีความเหมาะสมกับมาตรวัด เพื่อความกระชับของมาตรวัดที่

จะไม่ทำให้ผู้ตอบเกิดความเหนื่อยล้า และไม่ตั้งใจตอบ หากแต่ยังคงคุณภาพของเครื่องมือไว้โดยกำหนดให้แต่ละองค์ประกอบ มีข้อกระทงองค์ประกอบละ 5-8 ข้อ โดยหลักการพิจารณาลดข้อกระทง คือ 1) ข้อกระทงมีประเด็นครบถ้วนตามนิยามและองค์ประกอบของ Construct 2) ข้อกระทงที่ตัดทิ้งไปทำให้ค่า Reliability if item deleted สูงกว่าหรือเท่ากับค่า ก่อนการตัดข้อกระทงนั้น จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นทำให้คงเหลือข้อกระทงรวมทั้งสิ้น 16 ข้อ โดยรายละเอียดการวิเคราะห์ในขั้นนี้แสดงไว้ในภาคผนวก ข

2.4 การหาค่าความเที่ยงของมาตรวัด ผู้วิจัยได้นำข้อกระทงที่ผ่านการคัดเลือกจากขั้นตอนที่ 3 จำนวน 16 ข้อ มาคำนวณหาค่าความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน (Internal consistency) ผลการวิเคราะห์พบว่ามาตรวัดชุดนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) เท่ากับ .89

2.5 การตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคและข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายแยกออกเป็นแต่ละตัวแปรแฝง ทำให้แต่ละตัวแปรแฝงข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคและตัวแปรแฝงข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายมีตัวบ่งชี้ที่เป็นองค์ประกอบภายในเพียง 1 องค์ประกอบจึงไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานได้ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) โดยในการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างในขั้นตอนต่อไปจะใช้ค่า Square root of reliability เป็นค่านำหนักองค์ประกอบของตัวแปรแฝง สำหรับกรณีที่มีตัวแปรบ่งชี้เพียงองค์ประกอบเดียว (Ping, 2004, 2008)

### 3. มาตรวัดความผูกใจมั่นในงาน มีขั้นตอนในการพัฒนามาตรโดยละเอียดดังนี้

3.1 ผู้วิจัยกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการและสร้างข้อกระทง โดยเริ่มจากการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกใจมั่นในงาน และสรุปเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการได้ดังนี้ ความผูกใจมั่นในงาน หมายถึง สภาพการณ์ทางบวกที่ส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานของบุคคล โดยบุคคลที่มีลักษณะผูกใจมั่นจะรู้สึกมีพลัง กระตือรือร้น และแสดงถึงความทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการทำงาน โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน ความทุ่มเท และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน

จากนั้นจึงดำเนินการพัฒนามาตรวัดโดยการสร้างข้อกระทงตามกรอบแนวคิดของ ตามแนวคิดของ Schaufeli และ Bakker (2004b) เพิ่มเติม ดังตารางที่ 13

### ตารางที่ 13

จำนวนข้อกระทงที่ใช้ในการพัฒนามาตรวัดความผูกใจมั่นในงาน

องค์ประกอบ	จำนวนข้อกระทงที่สร้าง		รวม (ข้อ)	จำนวนข้อที่ผ่านการคัดเลือก		รวม (ข้อ)
	ทางบวก	ทางลบ		ทางบวก	ทางลบ	
	1. ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน	5	6	11	2	4
2. ความทุ่มเท	6	5	11	5	0	5
3. ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน	8	4	12	5	1	6
รวม	19	15	34	12	5	17

3.2 การตรวจสอบความครบถ้วนของเนื้อหาตามนิยามเชิงปฏิบัติการ และความเหมาะสมทางภาษาของข้อกระทง ผู้วิจัยนำข้อกระทงทั้งหมดเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษา (รองศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ต้อยคำภีร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวดี วัฒนทกโกศล) พิจารณา จากนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับแก้ตามคำแนะนำ และทำการเรียบเรียงข้อกระทงเป็นมาตรวัดในขั้นต้น

3.3 นำมาตรวัดไปทดลองใช้และพิจารณาคัดเลือกข้อกระทง ผู้วิจัยได้นำมาตรวัดไปเก็บข้อมูลกับ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจและภาครัฐซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 100 คน

การประเมินคุณภาพของข้อกระทงรายข้อ โดยนำคะแนนแต่ละข้อมาวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำเป็นรายข้อกระทงที่เปอร์เซ็นต์ที่ 73 และ 27 ตามลำดับ ด้วยค่าสถิติที (T-test) เพื่อคัดเลือกเฉพาะข้อกระทงที่ผ่านการจำแนกระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ แล้วจึงวิเคราะห์ข้อกระทงด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ทั้งหมดในมาตร (Corrected-Item Total Correlation: CITC) โดยข้อกระทงที่มีค่าสหสัมพันธ์ต่ำกว่านัยสำคัญ Critical  $r$  ( $r = .165, df = 98, \alpha = .05$ ) จะถูกตัดทิ้ง

ผลการวิเคราะห์พบว่า มีข้อกระทงที่ไม่ผ่านเกณฑ์ทั้งสิ้นจำนวน 2 ข้อ และมีข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์ทั้งสิ้นจำนวน 32 ข้อ แต่เนื่องจากข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์มีจำนวนมาก ดังนั้นผู้วิจัยดำเนินการลดจำนวนข้อกระทงลงให้มีความเหมาะสมกับมาตรวัด เพื่อความกระชับของมาตรวัดที่ไม่ทำให้ผู้ตอบเกิดความเหนื่อยล้า และไม่ตั้งใจตอบ หากแต่ยังคงคุณภาพของเครื่องมือไว้โดยกำหนดให้แต่ละองค์ประกอบ มีข้อกระทงองค์ประกอบละ 5-8 ข้อ โดยหลักการพิจารณาลดข้อกระทง คือ (1) ข้อกระทงมีประเด็นครบถ้วนตามนิยามและองค์ประกอบของ Construct (2) ข้อกระทงที่ตัดทิ้งไปทำให้ค่า Reliability if item deleted สูงกว่าหรือเท่ากับค่า ก่อนการตัดข้อกระทงนั้น จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นทำให้คงเหลือข้อกระทงรวมทั้งสิ้น 17 ข้อ โดยรายละเอียดการวิเคราะห์ในขั้นนี้แสดงไว้ในภาคผนวก ค

3.4 การหาค่าความเที่ยงของมาตรวัด ผู้วิจัยได้นำข้อกระทงที่ผ่านการคัดเลือกจากขั้นตอนที่ 3 จำนวน 17 ข้อ มาคำนวณหาค่าความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน (Internal consistency) ผลการวิเคราะห์พบว่ามาตรวัดชุดนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) เท่ากับ .92

3.5 การตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานของมาตรวัดชุดนี้ด้วยการตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้วิจัยนำมาตรวัดความผูกใจมั่นงานจำนวน 17 ข้อ ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน จากนั้นดำเนินการตรวจสอบและทำความสะอาดข้อมูลก่อนเริ่มการวิเคราะห์ผล โดยการไต่ตารางแจกแจงความถี่ พบว่ามีข้อมูลขาดหายบางส่วนจึงทำการประมาณค่าข้อมูลขาดหายด้วยค่าเฉลี่ยของข้อมูลในชุดนั้น จากนั้นทำการกลับคะแนนข้อกระทงทางลบ แล้วจึงรวมคะแนนของข้อกระทงแยกตามองค์ประกอบ และหาค่าเฉลี่ยของแต่ละองค์ประกอบ เพื่อสร้างเป็นคะแนนของตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ดังนี้ ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน (Vigor) ความทุ่มเท (Dedication) ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อดูลักษณะการแจกแจงของข้อมูล พบว่าจากคะแนนเต็ม 6 ค่าเฉลี่ย (Mean) ของข้อมูลอยู่ระหว่าง 3.39 – 4.17 นอกจากนั้น ค่าความเบ้ (Skewness) ของข้อมูลอยู่ระหว่าง -0.76 ถึง -0.17 และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของข้อมูลอยู่ระหว่าง -0.64 ถึง 0.48 ดังรายละเอียดในตารางที่ 14

### ตารางที่ 14

สถิติบรรยายของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ( $N = 100$ )

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าความแปร	ค่าความคลาดเคลื่อนของความแปร	ค่าความโด่ง	ค่าความคลาดเคลื่อนของความโด่ง
1. ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน	3.85	1.11	-0.76	0.24	0.48	0.48
2. ความทุ่มเท	4.17	1.29	-0.39	0.24	-0.64	0.48
3. ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน	3.39	1.26	-0.17	0.24	-0.43	0.48

ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของแต่ละองค์ประกอบ พบว่ามีค่าสหสัมพันธ์จำนวน 3 คู่ โดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .54 ถึง .68 โดยองค์ประกอบทั้งหมดมีความสัมพันธ์ระหว่างกันในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทุกคู่ ดังตารางที่ 15

### ตารางที่ 15

เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

( $N = 100$ )

ตัวแปร	1	2	3
1. ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน	-		
2. ความทุ่มเท	.54***	-	
3. ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน	.65***	.68***	-

\*\*\* $p < .001$ , สองทาง.

เมื่อตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามข้อเสนอแนะของ Hair และคณะ (2010) โดยทำการวิเคราะห์สถิติ Bartlett's test of sphericity พบว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\chi^2 = 116.71$ ,  $df = 3$ ,  $N = 100$ ,  $p = .000$ ) และค่าดัชนีไกเซอร์-ไมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy: KMO) มีค่าเข้าใกล้ 1 ( $KMO = .70$ ) แสดงว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูง เหมาะสมที่จะนำไปใช้วิเคราะห์องค์ประกอบในขั้นต่อไป

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่าโมเดลการวัดความผูกพันในงานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ( $\chi^2 = 1.12$ ,  $df = 1$ ,  $p = 0.29$ ,  $RMR = .05$ ,  $GFI = .99$ ,

AGFI = .96, RMSEA = .03) โดยพบว่าคะแนนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานมีค่าคะแนนมาตรฐานสูงสุด ในขณะที่ตัวแปรสังเกตได้ความทุ่มเทมีค่าคะแนนมาตรฐานต่ำสุด นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรภายนอกสังเกตได้ พบว่าตัวแปรสังเกตได้มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานแปรผันร่วมกับตัวแปรแฝงความผูกใจมั่นในงานมากที่สุดเท่ากับร้อยละ 67.4 ดังแสดงในตารางที่ 16

ทั้งนี้จากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยขององค์ประกอบในตารางที่ 16 สามารถเขียนเป็นสมการที่ใช้ในการสร้างองค์ประกอบ (Factor scale) ได้ดังนี้

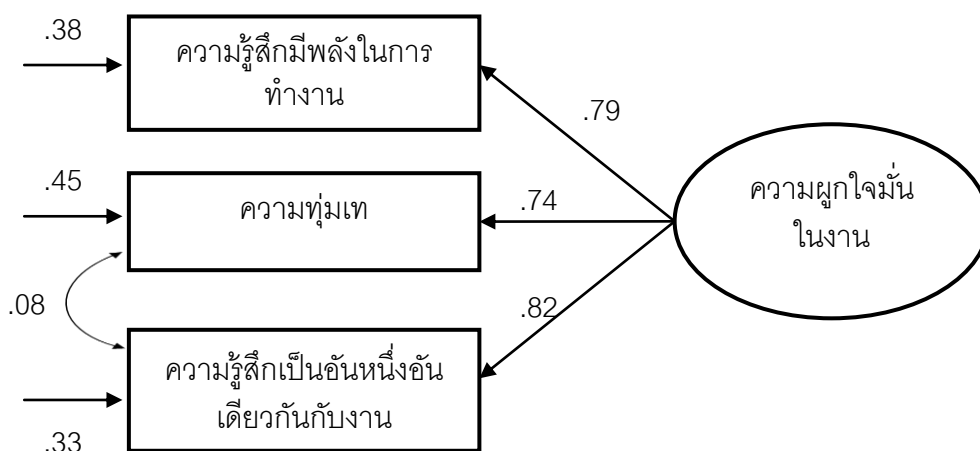
ความผูกใจมั่นในงาน = .30 ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน + .17 ความทุ่มเท + .30 ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน

#### ตารางที่ 16

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) คะแนนมาตรฐาน (completely standardized solution) สัมประสิทธิ์การถดถอยคะแนนองค์ประกอบ (factor score regression) และค่าความสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรภายนอกสังเกตได้ของมาตรวัดความผูกใจมั่นในงาน (N = 100)

ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ				คะแนนมาตรฐาน	สัมประสิทธิ์การถดถอยคะแนนองค์ประกอบ	R <sup>2</sup>
	b	SE	t	p			
1. ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน	1.00	-	-	-	0.79	0.30	.618
2. ความทุ่มเท	1.05	0.12	8.96	.001	0.74	0.17	.550
3. ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน	1.14	-	-	-	0.82	0.30	.674

$\chi^2 = 1.12, df = 1, p = 0.29, RMR = .05, GFI = .99, AGFI = .96, RMSEA = .03$



$\chi^2 = 1.12, df = 1, p = 0.29, RMR = .05, GFI = .99, AGFI = .96, RMSEA = .03$

ภาพที่ 11 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันมาตรวัดความผูกใจมั่นงาน

#### 4. มาตรวัดความพึงพอใจในงาน มีขั้นตอนในการพัฒนามาตรโดยละเอียดดังนี้

4.1 ผู้วิจัยกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการและสร้างข้อกระทง โดยเริ่มจากการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน และสรุปเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการได้ดังนี้ ความพึงพอใจในงาน หมายถึง สภาพอารมณ์ทางบวกที่บุคคลมีต่องาน โดยเป็นผลมาจากการประเมินงานในปัจจุบันของบุคคลว่าพวกเขามีความพึงพอใจกับงานมากน้อยเพียงใด โดยผู้วิจัยสนใจภาพรวมของความพึงพอใจมากกว่ารายละเอียดในแต่ละด้านของความพึงพอใจ จากนั้นจึงดำเนินการพัฒนามาตรวัดโดยการแปลข้อคำถามจากมาตรวัด Michigan Organizational Assessment Questionnaire - Job Satisfaction Subscale (MOAQ-JSS) ที่พัฒนาขึ้นโดย Cammann, Fichman, Jenkins, และ Klesh (1983 อ้างถึงใน Bowling & Hammond, 2008) มาเป็นภาษาไทยและสร้างข้อกระทงเพิ่มเติม ดังตารางที่ 17

## ตารางที่ 17

จำนวนข้อกระทงที่ใช้ในการพัฒนามาตรวัดความพึงพอใจในงาน

องค์ประกอบ	ข้อกระทง ที่แปล	ข้อกระทงที่ สร้างเพิ่ม	รวม (ข้อ)	ข้อกระทงที่ผ่านการคัดเลือกด้วย กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และ CITC
ความพึงพอใจในงาน	3	2	5	5
รวม	3	2	5	5

4.2 การตรวจสอบความครบถ้วนของเนื้อหาตามนิยามเชิงปฏิบัติการ และความเหมาะสมทางภาษาของข้อกระทง ผู้วิจัยนำข้อกระทงทั้งหมดเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษา (รองศาสตราจารย์ ดร. อรุณญา ตัญคำภีร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เหวดี วัฒนชกโกศล) พิจารณา จากนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับแก้ตามคำแนะนำ และทำการเรียบเรียงข้อกระทงเป็นมาตรวัดในขั้นต้น

4.3 นำมาตรวัดไปทดลองใช้และพิจารณาคัดเลือกข้อกระทง ผู้วิจัยได้นำมาตรวัดไปเก็บข้อมูลกับ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจและภาครัฐซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 100 คน

การประเมินคุณภาพของข้อกระทงรายข้อ โดยนำคะแนนแต่ละข้อมาวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำเป็นรายข้อกระทงที่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 73 และ 27 ตามลำดับ ด้วยค่าสถิติที (T-test) เพื่อคัดเลือกเฉพาะข้อกระทงที่ผ่านการจำแนกระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ แล้วจึงวิเคราะห์ข้อกระทงด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ทั้งหมดในมาตร (Corrected-Item Total Correlation: CITC) โดยข้อกระทงที่มีค่าสหสัมพันธ์ต่ำกว่านัยสำคัญ Critical  $r$  ( $r = .165, df = 98, \alpha = .05$ ) จะถูกตัดทิ้ง

ผลการวิเคราะห์พบว่าข้อกระทงทั้ง 5 ข้อ ผ่านเกณฑ์ทุกข้อโดยรายละเอียดการวิเคราะห์ในขั้นนี้แสดงไว้ในภาคผนวก ง

4.4 การหาค่าความเที่ยงของมาตรวัดผู้วิจัยได้นำข้อกระทงที่ผ่านการคัดเลือกจากขั้นตอนที่ 3 จำนวน 5 ข้อ มาคำนวณหาค่าความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน (Internal consistency) ผลการวิเคราะห์พบว่ามาตรวัดชุดนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) เท่ากับ .85



4.5 การตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้สนใจภาพรวมของความพึงพอใจมากกว่ารายละเอียดในแต่ละด้านของความพึงพอใจ ทำให้ตัวแปรแฝงความพึงพอใจในงานมีตัวบ่งชี้ที่เป็นองค์ประกอบภายในเพียง 1 องค์ประกอบจึงไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานได้ด้วยการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) โดยในการวิเคราะห์ห้สมการเชิงโครงสร้างในขั้นตอนต่อไปจะใช้ค่า Square root of reliability เป็นค่านำหนักองค์ประกอบของตัวแปรแฝง สำหรับกรณีที่ตัวแปรแฝงมีตัวแปรบ่งชี้เพียงองค์ประกอบเดียว (Ping, 2004, 2008)

**5. มาตรการวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน (Maslach Burnout Inventory – General Scale; MBI-GS)** เป็นมาตรการวัดที่ดัดแปลงมาจากมาตรการวัด MBI โดย Schaufeli และคณะ (1996) อ้างถึงในชัยยุทธ กลีบบัว, 2552) ซึ่งชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ร่วมกับผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ ระพี สุทธิวรรณ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้ดำเนินการแปลและพัฒนามาตรการวัดดังกล่าวขึ้นมา โดยในมาตรการวัดความเหนื่อยหน่ายในงานมีข้อกระทงทั้งสิ้นจำนวน 16 ข้อ ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้สึกอ่อนล้า (5 ข้อ), ความเย็นชา (5 ข้อ) และประสิทธิภาพการทำงาน (6 ข้อ)

การพัฒนามาตรการวัดชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ได้ทำการตรวจสอบคุณภาพมาตรการวัดที่แปลมากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน พนักงานธนาคารและลูกจ้างประจำของรัฐบาลรวมจำนวนทั้งสิ้น 50 คน ผลจากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ทั้งหมดในมาตร (Corrected-Item Total Correlation: CITC) โดยข้อกระทงที่มีค่าสหสัมพันธ์ต่ำกว่านี้สำคัญ Critical  $r$  ( $r = .240, df = 48, \alpha = .05$ ) จะถูกตัดทิ้ง ผลการตรวจสอบคุณภาพมาตรการวัดความเหนื่อยหน่ายในงานของชัยยุทธ กลีบบัว (2552) พบว่ามีข้อกระทงที่ผ่านตามเกณฑ์ข้างต้นทั้งสิ้น 16 ข้อ และ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ของมาตรการวัดในแต่ละมิติดังแสดงในตารางที่ 18

ก่อนนำมาตรการวัดความเหนื่อยหน่ายในงานไปใช้ผู้วิจัยนำมาตรไปทดสอบกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน เพื่อทำการวิเคราะห์ห้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความสอดคล้องภายในแบบแอลฟาของครอนบาค ซึ่งพบว่ามาตรการวัดนี้มีค่าความเที่ยงของแต่ละองค์ประกอบใกล้เคียงกับงานวิจัยของชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ดังแสดงในตารางที่ 18 และในภาคผนวก จ

### ตารางที่ 18

จำนวนข้อกระทงและค่าแอลฟาของมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน

องค์ประกอบ	ข้อกระทง	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคของชัยยุทธ กlibบัว (2552)	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคในงานวิจัยฉบับนี้
1.ความรู้สึกอ่อนล้า	5	.83	.86
2.ความเย็นซา	5	.90	.72
3.ประสิทธิผลการทำงาน	6	.84	.83
รวม	16		

จากนั้นดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อพิสูจน์ความตรงตามภาวะสันนิษฐาน โดยตรวจสอบข้อมูลก่อนเริ่มการวิเคราะห์ผลด้วยการใช้ตารางแจกแจงความถี่ พบว่ามีข้อมูลขาดหายบางส่วนจึงทำการประมาณค่าข้อมูลขาดหายด้วยค่าเฉลี่ยของข้อมูลในชุดนั้น จากนั้นทำการกลับคะแนนข้อกระทงทางลบ แล้วจึงรวมคะแนนของข้อกระทงแยกตามองค์ประกอบ และหาค่าเฉลี่ยของแต่ละองค์ประกอบ เพื่อสร้างเป็นคะแนนของตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ดังนี้ ความรู้สึกอ่อนล้า (Exhaustion) ความเย็นซา (Cynicism) และประสิทธิผลการทำงาน (Professional efficacy)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อดูลักษณะการแจกแจงของข้อมูล พบว่าจากคะแนนเต็ม 6 ค่าเฉลี่ย (Mean) ของข้อมูลอยู่ระหว่าง 1.83 – 3.99 นอกจากนั้น ค่าความเบ้ (Skewness) ของข้อมูลอยู่ระหว่าง -0.26 ถึง 0.76 และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของข้อมูลอยู่ระหว่าง -0.51 ถึง 0.52 ดังรายละเอียดในตารางที่ 19

### ตารางที่ 19

สถิติบรรยายของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (N = 100)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าความเบ้	ค่าความคลาดเคลื่อนของความเบ้	ค่าความคลาดเคลื่อนของความโด่ง	ค่าความคลาดเคลื่อนของความโด่ง
1.ความรู้สึกอ่อนล้า	2.24	1.31	0.76	0.24	0.32	0.48
2.ความเย็นซา	1.83	1.04	0.72	0.24	0.52	0.48
3.ประสิทธิผลการทำงาน	3.99	1.10	-0.26	0.24	-0.51	0.48

ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของแต่ละองค์ประกอบ พบว่ามีค่าสหสัมพันธ์จำนวน 3 คู่ โดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -.32 ถึง .69 โดยองค์ประกอบทั้งหมดมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกคู่ ดังตารางที่ 20

## ตารางที่ 20

เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

( $N = 100$ )

ตัวแปร	1	2	3
1. ความรู้สึกอ่อนล้า	-		
2. ความเย็นชา	.69***	-	
3. ประสิทธิภาพการทำงาน	-.30**	-.32**	-

\*\* $p < .01$ , สองหาง., \*\*\* $p < .001$ , สองหาง.

เมื่อตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามข้อเสนอแนะของ Hair และคณะ (2010) โดยทำการวิเคราะห์สถิติ Bartlett's test of sphericity พบว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\chi^2 = 75.08$ ,  $df = 3$ ,  $N = 100$ ,  $p = .000$ ) และค่าดัชนีไกเซอร์-ไมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy: KMO) มีค่าเข้าใกล้ 1 (KMO = .59) แสดงว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูง เหมาะสมที่จะนำไปใช้วิเคราะห์องค์ประกอบในขั้นต่อไป

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่าโมเดลการวัดความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ( $\chi^2 = 0.03$ ,  $df = 1$ ,  $p = 0.86$ , RMR = .01, GFI = 1.00, AGFI = .99, RMSEA = .00) โดยพบว่าคะแนนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ความเย็นชามีค่าคะแนนมาตรฐานสูงสุด ในขณะที่ตัวแปรสังเกตได้ประสิทธิภาพการทำงานมีค่าคะแนนมาตรฐานต่ำสุด นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรภายนอกสังเกตได้ พบว่าตัวแปรสังเกตได้ความเย็นชาแปรผันร่วมกับตัวแปรแฝงความเหนื่อยหน่ายในงานมากที่สุดเท่ากับร้อยละ 74.4

ทั้งนี้จากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยขององค์ประกอบในตารางที่ 21 สามารถเขียนเป็นสมการที่ใช้ในการสร้างองค์ประกอบ (Factor scale) ได้ดังนี้

ความเหนื่อยหน่ายในงาน = .31 ความรู้สึกอ่อนล้า +.57 ความเย็นชา - .07 ประสิทธิภาพการทำงาน

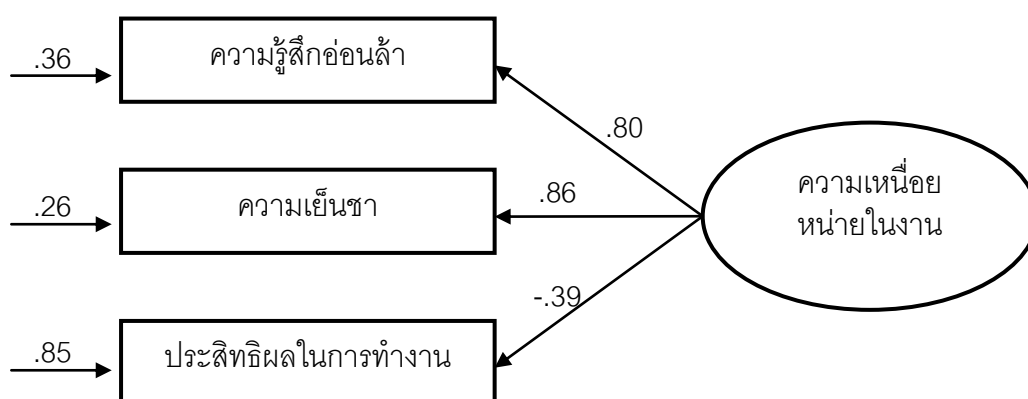
จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่ามาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงานชุดนี้มีความเหมาะสมสำหรับการเก็บกลุ่มตัวอย่างในชั้นจริงได้

### ตารางที่ 21

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) คะแนนมาตรฐาน (completely standardized solution) สัมประสิทธิ์การถดถอยคะแนนองค์ประกอบ (factor score regression) และค่าความสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรภายนอกสังเกตได้ของมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน (N = 100)

ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ				คะแนนมาตรฐาน	สัมประสิทธิ์การถดถอยคะแนนองค์ประกอบ	R <sup>2</sup>
	b	SE	t	p			
1.ความรู้สึกอ่อนล้า	1.00	-	-	-	0.80	0.31	.641
2.ความเย็นชา	0.86	0.20	4.31	.001	0.86	0.57	.744
3.ประสิทธิภาพการทำงาน	-0.41	-	-	-	-0.39	-0.07	.149

$\chi^2 = 0.03, df = 1, p = 0.86, RMR = .01, GFI = 1.00, AGFI = .99, RMSEA = .00$



$\chi^2 = 0.03, df = 1, p = 0.86, RMR = .01, GFI = 1.00, AGFI = .99, RMSEA = .00$

ภาพที่ 12 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยจากคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในองค์การต่างๆ
2. ในการเก็บข้อมูลจะดำเนินการทั้งสิ้น 2 ครั้ง ดังนี้
  - 2.1 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อทำการวิเคราะห์และตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัด
  - 2.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อทดสอบสมมติฐานและโมเดลที่ผู้วิจัยกำหนดไว้
3. ผู้วิจัยทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์เท่านั้นมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป โดยแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ได้แก่ แบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบข้อมูลไม่ครบถ้วน และแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบอย่างเป็นรูปแบบ (เช่น การเลือกตอบข้อเดียวกันทั้งแบบสอบถาม เป็นต้น)

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานของตัวแปร การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (Construct validity) ของโมเดลการวัดความผูกใจมั่นในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) ด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL)

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ การตรวจสอบข้อมูลขาดหายและทำการทดแทนด้วยวิธีการทางสถิติ จากนั้นคำนวณหาค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น และสร้างตัวแปรสังเกตได้ ทั้งนี้กระบวนการในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นทั้งหมดทำขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เหมาะสมต่อการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามในการวิจัย ด้วยวิธีการสร้างสมการโครงสร้าง (Structural equation modeling)

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย เป็นการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL) ประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีไลค์ลิฮูดสูงสุด (Maximum likelihood estimation) ค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ คือ ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square) ค่า GFI (Goodness of fit index) ค่า AGFI (Adjusted goodness of fit index) ค่า RMSEA (Root mean square error of approximation) และค่า RMR (Root mean square residual)

### บทที่ 3

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน กล่าวคือ ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานเพื่ออธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สถิติของตัวแปรในการวิจัยได้แก่การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรในการวิจัย การสร้างตัวแปรสังเกตได้ (Observed variable) ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ และตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุและทดสอบสมมติฐาน โดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัยและรายละเอียดการนำเสนอในแต่ละตอนดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติและตัวแปรต่าง ๆ ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

$M$	แทน	ค่าเฉลี่ย
$SD$	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$\chi^2$	แทน	ค่าสถิติไค-สแควร์
$R^2$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย
$r$	แทน	ค่าความสัมพันธ์
$b$	แทน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนดิบ
$\beta$	แทน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐาน
$SE$	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
$df$	แทน	ค่าองศาอิสระ
$p$	แทน	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ
GFI	แทน	ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of fit index)

AGFI แทน ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted goodness of fit index)

#### ตัวแปรสังเกตได้

CDemand	แทน	ข้อเรียกร้องในงานที่ท้าทาย (Challenge demand)
HDemand	แทน	ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (Hindrance demand)
S/CSupport	แทน	การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน (Social/Colleague support)
AUTO	แทน	อิสระในการทำงาน (Autonomy)
FB	แทน	ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน (Feedback)
SRelationship	แทน	ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor)
VIG	แทน	ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน (Vigor)
DEDI	แทน	ความทุ่มเท (Dedication)
ABS	แทน	ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption)
EXH	แทน	ความรู้สึกอ่อนล้า (Exhaustion)
CYN	แทน	ความเย็นชา (Cynicism)
ProEfficacy	แทน	ประสิทธิผลการทำงาน (Professional efficacy)
JSAT	แทน	ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

#### ตัวแปรแฝง

CDemand	แทน	ข้อเรียกร้องในงานที่ท้าทาย (Challenge demand)
HDemand	แทน	ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค(Hindrance demand)
JResource	แทน	แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (Job resources)
WENG	แทน	ความผูกใจมั่นในงาน (Work engagement)
JBURN	แทน	ความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job burnout)
JSAT	แทน	ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)



## ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง นำเสนอผลด้วยค่าสถิติการแจกแจงความถี่ และร้อยละ เพื่อจำแนกคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ลักษณะองค์การ อายุงานในองค์การปัจจุบัน อายุงานในหน่วยงานปัจจุบัน และ ตำแหน่งงาน

กลุ่มตัวอย่างใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจ และภาครัฐ ที่มีอายุงานในองค์การ/บริษัทไม่ต่ำกว่า 1 ปี ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามออกไปจำนวนทั้งสิ้น 750 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 628 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83.73 จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ออกไปจำนวน 27 ชุด คงเหลือแบบสอบถามที่นำมาใช้ในการวิจัยจริงจำนวน 601 ชุด แบ่งเป็นเพศชายจำนวน 118 คน (ร้อยละ 19.6) และ เพศหญิงจำนวน 483 คน (ร้อยละ 80.4)

ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 601 คน มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 32.91 ปี ( $SD = 8.43$ ) โดยกลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 26 - 30 ปี มีจำนวนมากที่สุดถึง 177 คน (ร้อยละ 29.5) และส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นจำนวน 396 คน (ร้อยละ 65.9) และทำงานในบริษัทเอกชนถึง 317 คน (ร้อยละ 52.7) นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุงานเฉลี่ยในองค์การปัจจุบันที่ 7.51 ปี ( $SD = 8.08$ ) อายุงานเฉลี่ยในหน่วยงานปัจจุบันอยู่ที่ 5.04 ปี ( $SD = 5.61$ ) และมีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่ / พนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 480 คน (ร้อยละ 79.9) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 22

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สถิติของตัวแปรในการวิจัย

การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรในการวิจัยนี้จะรายงานผลของตัวแปรสังเกตได้ในการวิจัยทั้งสิ้นจำนวน 13 ตัว เพื่อศึกษาลักษณะการกระจายและการแจกแจงของตัวแปรสังเกตได้ โดยใช้ค่าสถิติ ดังต่อไปนี้ ค่าเฉลี่ย ( $M$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ ) ค่าความเบ้ ( $SK$ ) และค่าความโด่ง ( $KU$ ) ดังแสดงในตารางที่ 23

## ตารางที่ 22

จำนวนและร้อยละของข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจริง ( $N = 601$ )

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	118	19.6
หญิง	483	80.4
<b>อายุ</b>		
20 - 25 ปี	129	21.5
26 - 30 ปี	177	29.5
31 - 35 ปี	104	17.3
36 - 40 ปี	71	11.8
41 - 45 ปี	50	8.3
46 - 50 ปี	50	8.3
51 - 55 ปี	15	2.5
56 - 60 ปี	5	0.8
$M = 32.91, SD = 8.43, Range = 23 - 60$ ปี		
<b>ระดับการศึกษา</b>		
อนุปริญญาตรี	32	5.3
ปริญญาตรี	396	65.9
ปริญญาโท	149	24.8
อื่นๆไม่ระบุ	24	4.0
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	438	72.9
สมรส	155	25.8
อื่นๆไม่ระบุ	8	1.3
<b>ลักษณะองค์การที่ทำงาน</b>		
หน่วยงานราชการ	194	32.3
รัฐวิสาหกิจ	13	2.2
บริษัทเอกชน	317	52.7
องค์การมหาชน	19	3.2
อื่นๆ (เช่น สถาบันอิสระ, ธุรกิจส่วนตัว)	58	9.7

## ตารางที่ 22 (ต่อ)

จำนวนและร้อยละของข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจริง ( $N = 601$ )

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุงานในองค์กรปัจจุบัน		
1 ปี ถึง 3 ปี	260	43.3
3 ปี 1 เดือน ถึง 5 ปี	72	12.0
5 ปี 1 เดือน ถึง 10 ปี	112	18.6
10 ปี 1 เดือน ถึง 15 ปี	44	7.3
15 ปี 1 เดือน ถึง 20 ปี	45	7.5
ตั้งแต่ 20 ปี 1 เดือนขึ้นไป	68	11.3
$M = 7.51, SD = 8.08, Range = 1 - 37$ ปี		
อายุงานในหน่วยงานปัจจุบัน		
1 เดือน ถึง 3 ปี	321	53.4
3 ปี 1 เดือน ถึง 5 ปี	78	13.0
5 ปี 1 เดือน ถึง 10 ปี	116	19.3
10 ปี 1 เดือน ถึง 15 ปี	39	6.5
15 ปี 1 เดือน ถึง 20 ปี	27	4.5
ตั้งแต่ 20 ปี 1 เดือนขึ้นไป	20	3.3
$M = 5.04, SD = 5.61, Range = 1$ เดือน – 32 ปี 6 เดือน		
ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่ / พนักงานระดับปฏิบัติการ	480	79.9
ผู้จัดการระดับต้น / หัวหน้าแผนก	74	12.3
ผู้จัดการระดับกลาง / หัวหน้ากอง	16	2.7
ผู้จัดการระดับสูง / หัวหน้าฝ่าย	9	1.5
อื่นๆ	22	3.7
จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น	601	100

### ตารางที่ 23

สถิติบรรยายของตัวแปรสังเกตได้ของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในงาน (N = 601)

ตัวแปร	M	SD	min	max	SK	KU
ข้อเรียกร้องในงานที่ท้าทาย (CDemand)						
CDemand	3.60	0.68	1.25	5.00	-0.42	0.40
ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDemand)						
HDemand	3.67	0.95	1.00	5.00	-0.79	-0.02
แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (JResource)						
S/CSupport	2.36	0.48	0.43	3.00	-0.77	0.79
AUTO	2.05	0.56	0.14	3.00	-0.37	0.17
FB	1.92	0.54	0.29	3.00	-0.18	0.00
SRelationship	2.20	0.63	0.00	3.00	-0.73	0.13
ความผูกใจมั่นในงาน (WENG)						
VIG	3.95	1.02	0.33	6.00	-0.56	0.18
DEDI	4.33	1.10	0.60	6.00	-0.68	0.14
ABS	3.53	1.03	0.33	6.00	-0.20	-0.13
ความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN)						
EXH	2.24	1.27	0.00	6.00	0.69	-0.02
CYN	2.00	1.03	0.00	5.60	0.65	0.19
ProEfficacy	4.07	1.00	0.50	6.00	-0.35	-0.31
ความพึงพอใจในงาน (JSAT)						
JSAT	3.68	0.79	1.00	5.00	-0.52	0.17

หมายเหตุ: ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความเบ้=0.10; ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความโด่ง=0.20

ในการคำนวณค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มีค่าอยู่ในช่วง 0 ถึง 3 อันได้แก่ ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน (S/CSupport) ตัวแปรอิสระในการทำงาน (AUTO) ตัวแปรข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน (FB) และตัวแปรความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (SRelationship) พบว่ามี

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.92 – 2.36 โดยตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $M = 2.36, SD = 0.48$ ) และ ตัวแปรข้อมูลป้อนกลับในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $M = 1.92, SD = 0.54$ )

สำหรับค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มีค่าอยู่ในช่วง 0 ถึง 6 อันได้แก่ ตัวแปรความรู้สึกรู้สึกมีพลังในการทำงาน (VIG) ตัวแปรความทุ่มเท (DEDI) ตัวแปรความรู้สึกรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (ABS) ตัวแปรความรู้สึกรู้สึกอ่อนล้า (EXH) ตัวแปรความเย็นชา (CYN) และตัวแปรประสิทธิผลการทำงาน (ProEfficacy) พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.00 ถึง 4.33 โดยตัวแปรความทุ่มเท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $M = 4.33, SD = 1.10$ ) และ ตัวแปรความเย็นชามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $M = 2.00, SD = 1.03$ )

ในขณะที่ค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มีค่าอยู่ในช่วง 1 ถึง 5 อันได้แก่ตัวแปรข้อเรียกร้องในงานที่ทำ (CDemand) ตัวแปรข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDemand) และตัวแปรความพึงพอใจในงาน (JSAT) พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.60 ถึง 3.68 โดยตัวแปรความพึงพอใจในงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $M = 3.68, SD = 0.79$ ) และตัวแปรข้อเรียกร้องในงานที่ทำมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $M = 3.60, SD = 0.68$ )

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ 13 ตัวแปร ดังแสดงในตารางที่ 24 พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างตัวแปรทั้งหมด 78 คู่ โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ที่ระดับ .01 จำนวน 5 คู่ และที่ระดับ .001 จำนวน 67 คู่ และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติจำนวน 4 คู่ ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรอยู่ระหว่าง -.77 ถึง .70 โดยตัวแปรที่มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด ได้แก่ ความรู้สึกรู้สึกอ่อนล้า (EXH) กับ ความรู้สึกรู้สึกมีพลังในการทำงาน (VIG) โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ -.77 ( $p < .001$ ) ในทิศทางลบ ในขณะที่ตัวแปรที่มีค่าสหสัมพันธ์ต่ำสุด คือ ประสิทธิผลการทำงาน (ProEfficacy) กับ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDemand) และ อีสระในการทำงาน (AUTO) กับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDemand) ที่มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .04 ( $ns$ ) ในทิศทางที่เป็นบวกและลบ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ตามองค์ประกอบของตัวแปรแฝง สำหรับตัวแปรแฝงแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (JResource) พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้อยู่ระหว่าง .23 ถึง .52 โดย ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (SRelationship) กับ ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน (FB) มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด เท่ากับ .52 ( $p < .001$ ) ในขณะที่อีสระในการ

ตารางที่ 24

เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในงาน (N = 601)

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.CDemand	(.87)												
2.HDemand	.20***	(.91)											
3.S/CSupport	.13**	-.12**	(.83)										
4.AUTO	.28***	-.04	.23***	(.86)									
5.FB	.20***	-.10*	.43***	.46***	(.81)								
6.SRelationship	.24***	-.19***	.41***	.31***	.52***	(.91)							
7.VIG	.23***	-.13**	.24***	.27***	.16***	.23***	(.82)						
8.DEDI	.24***	-.06	.19***	.35***	.30***	.26***	.47***	(.83)					
9.ABS	.27***	-.06	.18***	.36***	.24***	.14***	.51***	.58***	(.74)				
10.EXH	-.16***	.17***	-.20***	-.21***	-.10*	-.18***	-.77***	-.28***	-.34***	(.86)			
11.CYN	-.14**	.14***	-.28***	-.18***	-.14**	-.24***	-.63***	-.36***	-.29***	.70***	(.72)		
12.ProEfficacy	.29***	.04	.20***	.44***	.26***	.20***	.41***	.66***	.50***	-.18***	-.18***	(.82)	
13.JSAT	.23***	-.17***	.20***	.32***	.24***	.24***	.60***	.63***	.48***	-.55***	-.51***	.45***	(.85)

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บคือค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

\* $p < .05$ , สองหาง., \*\* $p < .01$ , สองหาง., \*\*\* $p < .001$ , สองหาง.

ทำงาน (AUTO) กับ การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน (S/CSupport) มีค่าสหสัมพันธ์ต่ำสุดเท่ากับ .23 ( $p < .001$ )

ในส่วนของตัวแปรแฝงความผูกใจมั่นในงาน (ENG) พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้อยู่ระหว่าง .47 ถึง .58 โดยความทุ่มเท (DEDI) กับ ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (ABS) มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด เท่ากับ .58 ( $p < .001$ ) ขณะที่ความทุ่มเท (DEDI) กับ ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน (VIG) มีค่าสหสัมพันธ์ต่ำสุด .47 ( $p < .001$ )

สำหรับตัวแปรแฝงความเหนื่อยหน่ายในงาน (BO) พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้อยู่ระหว่าง -.18 ถึง .70 โดยความรู้สึกอ่อนล้า (EXH) กับ ความเย็นชา (CYN) มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด เท่ากับ .70 ( $p < .001$ ) ในขณะที่ความรู้สึกอ่อนล้า (EXH) กับ ประสิทธิภาพการทำงาน (ProEfficacy) และ ความเย็นชา (CYN) กับ ประสิทธิภาพการทำงาน (ProEfficacy) มีค่าสหสัมพันธ์ต่ำสุดเท่ากันที่ -.18 ( $p < .001$ )

### **ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุและทดสอบสมมติฐาน**

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของอิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ชื่อเรียกร่องในงานต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน จะดำเนินการวิเคราะห์ผลการประมาณค่าอิทธิพลทางตรง (Direct effect) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect) และอิทธิพลรวม (Total effect) ระหว่างตัวแปรแฝงในโมเดล โดยจะพิจารณาเรียงลำดับตามสมมติฐานการวิจัย

โมเดลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรแฝงทั้งหมด 6 ตัวแปร แบ่งเป็นตัวแปรแฝงภายนอก (Exogeneous variable) 3 ตัวแปร ได้แก่

1. ตัวแปรแฝงชื่อเรียกร่องในงานที่ทำหาย (CDemand) มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 1 ตัวแปร คือ ชื่อเรียกร่องในงานที่ทำหาย (CDemand)

2. ตัวแปรแฝงชื่อเรียกร่องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDEmand) มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 1 ตัวแปร คือชื่อเรียกร่องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDemand)
3. ตัวแปรแฝงแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องาน (JResource) มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 4 ตัวแปร คือ การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน (S/CSupport) อิสระในการทำงาน (AUTO) ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน (FB) และความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (SRelationship)

รวมทั้งมีตัวแปรแฝงภายใน (Endogeneous variable) จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่

1. ตัวแปรแฝงความผูกใจมั่นในงาน (ENG) มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 3 ตัวแปร คือ ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน (VIG) ความทุ่มเท (DEDI) และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (ABS)
2. ตัวแปรแฝงความเหนื่อยหน่ายในงาน (BO) มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 3 ตัวแปร คือความรู้สึกอ่อนล้า (EXH) ความเย็นชา (CYN) และ ประสิทธิภาพการทำงาน (ProEfficacy)
3. ตัวแปรแฝงความพึงพอใจในงาน (JSAT) มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 1 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในงาน (JSAT)

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน ( Completely standardized solution) แยกตามตัวแปรแฝง ดังตารางที่ 25 ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

สำหรับตัวแปรแฝงภายนอกชื่อเรียกร่องในงานที่ทำหาย (CDemand) และ ตัวแปรแฝงภายนอกชื่อเรียกร่องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDemand) ซึ่งมีเพียงองค์ประกอบเดียว พบว่ามีคะแนนมาตรฐานเท่ากับ .92 และ .97 ตามลำดับ รวมทั้งมีความแปรผันร่วมกับชื่อเรียกร่องในงานที่ทำหายและชื่อเรียกร่องในงานที่เป็นอุปสรรคคิดเป็นร้อยละ 84.9 และ 94.8 ตามลำดับ

ในขณะที่ตัวแปรแฝงภายนอกแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องาน (JResource) ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ อิสระในการทำงาน (AUTO) ซึ่งมีคะแนนมาตรฐานเท่ากับ .82



รองลงมา คือ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (SRelationship) ที่มีคะแนนมาตรฐานเท่ากับ .68 โดยมีความแปรผันร่วมกับแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานร้อยละ 67.1 และ 46.3 ตามลำดับ

สำหรับตัวแปรแฝงภายในความผูกใจมั่นในงาน (WENG) ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (ABS) รองลงมาคือ ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน (VIG) ที่มีคะแนนมาตรฐานเท่ากับ .76 และ .69 ตามลำดับ โดยมีความแปรผันร่วมกับความผูกใจมั่นในงานร้อยละ 57.9 และ 47.0 ตามลำดับ

ส่วนตัวแปรแฝงภายในความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN) ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือความรู้สึกอ่อนล้า (EXH) รองลงมาคือ คือความเย็นชา (CYN) ที่มีคะแนนมาตรฐานเท่ากับ .86 และ .80 ตามลำดับ โดยมีความแปรผันร่วมกับความเหนื่อยหน่ายในงานร้อยละ 74.6 และ 64.0 ตามลำดับ

ท้ายสุดตัวแปรแฝงภายในความพึงพอใจในงาน (JSAT) ซึ่งมีเพียงองค์ประกอบเดียว พบว่ามีคะแนนมาตรฐานเท่ากับ .94 รวมทั้งมีความแปรผันร่วมกับความพึงพอใจในงานคิดเป็นร้อยละ 87.6

ในขั้นตอนต่อไปผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบค่าสถิติตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 25

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ คะแนนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การถดถอยคะแนนองค์ประกอบ (N = 601)

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ				คะแนนมาตรฐาน (β)	สัมประสิทธิ์การถดถอยคะแนนองค์ประกอบ	R <sup>2</sup>
		b	SE	t	p			
1.CDemand	1.1 CDemand	0.93*	-	-	-	.92	0.89	.849
2.Hdemand	2.1 HDemand	0.95*	-	-	-	.97	1.03	.948
3.Jresource	3.1 S/CSupport	0.29	0.03	10.55	.001	.61	0.72	.366
	3.2 AUTO	0.46	0.03	14.08	.001	.82	1.23	.671
	3.3 FB	0.30	0.03	11.41	.001	.56	-0.22	.311
	3.4 SRelationship	0.43	0.04	11.77	.001	.68	0.60	.463
4.WENG	4.1 VIG	1.05	0.10	10.37	.001	.69	-0.02	.470
	4.2 DEDI	1.10	0.12	9.41	.001	.66	0.10	.438
	4.3 ABS	1.17	0.12	9.86	.001	.76	0.28	.579
5. Jburn	5.1 EXH	0.86	0.07	12.74	.001	.86	1.24	.746
	5.2 CYN	0.64	0.05	13.09	.001	.80	0.71	.640
	5.3 ProEfficacy	-0.62	0.08	-7.91	.001	-.80	-1.53	.637
6. JSAT	6.1 JSAT	0.92*	-	-	-	.94	1.06	.876

$\chi^2 = 30.79$ ,  $df = 23$ ,  $p = .128$ ,  $RMSEA = .02$ ,  $GFI = .99$ ,  $AGFI = .97$

หมายเหตุ \* ค่าน้ำหนักองค์ประกอบถูกกำหนดด้วยค่าคงที่เท่ากับรากที่สองของค่าครอนบาคแอลฟาของมาตรวัด จึงไม่มีการทดสอบค่า t และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE)

ตารางที่ 26

ค่าอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุที่มีต่อโมเดลเชิงสาเหตุของอิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ข้อเรียกร้องในงานต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน (N = 601)

ตัวแปร สาเหตุ	ตัวแปรผล											
	ความผูกใจมั่นในงาน (WENG)											
	อิทธิพลทางตรง				อิทธิพลทางอ้อม				อิทธิพลรวม			
	b	SE	$\beta$	t	b	SE	$\beta$	t	b	SE	$\beta$	t
CDemand	0.15	0.05	0.16	3.10**	0.05	0.03	0.05	1.82	0.21	0.06	0.21	3.44**
HDemand	0.01	0.04	0.02	0.34	-0.04	0.02	-0.06	-1.98*	-0.03	0.04	-0.04	-0.70
JResource	0.24	0.04	0.36	6.24**	0.07	0.02	0.10	3.44**	0.31	0.05	0.46	6.23**
WENG	-	-	-	-	0.17	0.05	0.17	3.83**	0.17	0.05	0.17	3.83**
JBURN	-0.19	0.07	-0.36	-2.88**	-0.03	0.02	-0.06	-1.89	-0.22	0.08	-0.42	-2.71**
JSAT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Squared multiple correlations for structural equations					WENG			JBURN			JSAT	
					.586			.467			.490	

$\chi^2 = 30.79$ ,  $df = 23$ ,  $p = .128$ ,  $RMSEA = .02$ ,  $GFI = .99$ ,  $AGFI = .97$

หมายเหตุ 1. b หมายถึง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนดิบ, SE หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน,  $\beta$  หมายถึง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐาน, t หมายถึง ค่าสถิติที

2. ### ไม่สามารถระบุค่าได้เนื่องจากในการวิเคราะห์และปรับโมเดลได้ดำเนินการ fix เส้นอิทธิพลจาก JResource ที่ส่งผลต่อ JBURN

\* $p < .05$ , สองหาง., \*\* $p < .01$ , สองหาง.

ตารางที่ 26 (ต่อ)

ค่าอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุที่มีต่อโมเดลเชิงสาเหตุของอิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ข้อเรียกร้องในงานต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน (N = 601)

ตัวแปร สาเหตุ	ตัวแปรผล											
	ความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN)											
	อิทธิพลทางตรง				อิทธิพลทางอ้อม				อิทธิพลรวม			
	b	SE	$\beta$	t	b	SE	$\beta$	t	b	SE	$\beta$	t
CDemand	-0.11	0.09	-0.06	-1.19	-0.16	0.06	-0.09	-2.61**	-0.27	0.09	-0.15	-3.03**
HDemand	0.20	0.06	0.15	3.24**	0.02	0.03	0.02	0.67	0.22	0.06	0.16	3.44**
JResource	-0.12	###	-0.10	###	-0.24	0.08	-0.19	-3.04**	-0.37	0.08	-0.29	-4.59**
WENG	-0.79	0.24	-0.41	-3.30**	-0.14	0.06	-0.07	-2.33*	-0.93	0.29	-0.48	-3.21**
JBURN	-	-	-	-	0.17	0.05	0.17	3.83**	0.17	0.05	0.17	3.83**
JSAT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Squared multiple correlations for structural equations						WENG		JBURN		JSAT		
						.586		.467		.490		

$\chi^2 = 30.79$ ,  $df = 23$ ,  $p = .128$ ,  $RMSEA = .02$ ,  $GFI = .99$ ,  $AGFI = .97$

หมายเหตุ 1. b หมายถึง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนดิบ, SE หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน,  $\beta$  หมายถึง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐาน, t หมายถึง ค่าสถิติที

2. ### ไม่สามารถระบุค่าได้เนื่องจากในการวิเคราะห์และปรับโมเดลได้ดำเนินการ fix เส้นอิทธิพลจาก JResource ที่ส่งผลต่อ JBURN

\* $p < .05$ , สองหาง., \*\* $p < .01$ , สองหาง.

ตารางที่ 26 (ต่อ)

ค่าอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุที่มีต่อโมเดลเชิงสาเหตุของอิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ข้อเรียกร้องในงานต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน (N = 601)

ตัวแปร สาเหตุ	ตัวแปรผล											
	ความพึงพอใจในงาน (JSAT)											
	อิทธิพลทางตรง				อิทธิพลทางอ้อม				อิทธิพลรวม			
	b	SE	$\beta$	t	b	SE	$\beta$	t	b	SE	$\beta$	t
CDemand	0.09	0.05	0.07	1.76	0.15	0.05	0.12	3.33**	0.24	0.06	0.19	3.78**
HDemand	-0.07	0.03	-0.09	-2.43*	-0.06	0.03	-0.07	-2.30*	-0.13	0.04	-0.16	-3.48**
JResource	0.02	0.04	0.03	0.50	0.21	0.04	0.26	5.41**	0.23	0.04	0.28	5.48**
WENG	0.42	0.15	0.34	2.82**	0.28	0.07	0.23	3.89**	0.71	0.15	0.57	4.76**
JBURN	-0.23	0.05	-0.35	-4.94**	-0.13	0.04	-0.21	-3.63**	-0.36	0.05	-0.56	-7.09**
JSAT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Squared multiple correlations for structural equations						WENG		JBURN		JSAT		
						.586		.467		.490		

$\chi^2 = 30.79$ ,  $df = 23$ ,  $p = .128$ ,  $RMSEA = .02$ ,  $GFI = .99$ ,  $AGFI = .97$

หมายเหตุ 1. b หมายถึง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนดิบ, SE หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน,  $\beta$  หมายถึง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐาน, t หมายถึง ค่าสถิติที

2. ### ไม่สามารถระบุค่าได้เนื่องจากในการวิเคราะห์และปรับโมเดลได้ดำเนินการ fix เส้นอิทธิพลจาก JResource ที่ส่งผลต่อ JBURN

\* $p < .05$ , สองหาง., \*\* $p < .01$ , สองหาง.

## ตารางที่ 27

เมตริกสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงในโมเดลการวิจัย ( $N = 601$ )

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6
1.WENG	1.00					
2.JBURN	-.72***	1.00				
3.JSAT	.65***	-.64***	1.00			
4.CDemand	.37***	-.21***	.26***	1.00		
5.HDemand	-.09*	.19***	-.18***	.22***	1.00	
6.JResource	.55***	-.37***	.39***	.37***	-.21***	1.00

\* $p < .05$ , สองหาง., \*\*\* $p < .001$ , สองหาง.

## การทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1** โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ข้อเรียกร้องในงานต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลตามเกณฑ์ของ Hair และคณะ (2010) พบว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี โดยเมื่อพิจารณาจากเกณฑ์ค่า  $\chi^2 = 30.79$ ,  $df = 23$ ,  $N = 601$ ,  $p = .128$  ค่าอัตราส่วนระหว่างไค-สแควร์กับองศาอิสระ มีค่าน้อยกว่า 2 ( $\chi^2/df = 1.34$ ) ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมีค่าเข้าใกล้ 0 (RMSEA = .02) ดัชนีชี้วัดความกลมกลืนมีค่าเข้าใกล้ 1 (GFI = .99) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ .97 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือ (RMR) เท่ากับ .01 ค่าดัชนีเปรียบเทียบความกลมกลืนมีค่าเข้าใกล้ 1 (CFI = 1.00) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าโมเดลการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี นอกจากนี้จากการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในการสร้างโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง ดังแสดงในภาคผนวก ข พบว่าแนวทแยงของเมตริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมไม่มีค่าติดลบ และไม่พบค่าอิทธิพลในรูปแบบมาตรฐานมีค่ามากกว่า 1.00 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าโมเดลการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี สนับสนุนสมมติฐานที่ 1

**สมมติฐานที่ 2** แหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่อกับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคและข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายและข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่อกัน

จากตารางที่ 27 พบความสัมพันธ์ทิศทางบวกระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย (CDemand) กับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDemand) มีขนาดเท่ากับ .22 และความสัมพันธ์ทิศทางลบระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDemand) กับแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่อกัน (JResource) เท่ากับ -.21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทั้งคู่ ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามพบความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย (CDemand) กับแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่อกัน (JResource) ในทิศทางบวกมีขนาดเท่ากับ .37 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงสามารถสรุปได้ว่าผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 เพียงบางส่วน

**สมมติฐานที่ 3** ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่อกัน มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกใจมั่นในงาน โดยข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายและแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่อกันมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกใจมั่นในงาน ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลทางลบต่อความผูกใจมั่นในงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 3 เป็นดังนี้

จากตารางที่ 27 พบความสัมพันธ์ทิศทางบวกระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย (CDemand) และแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่อกัน (JResource) กับความผูกใจมั่นในงาน (WENG) เท่ากับ .37 และ .55 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทั้งคู่ ในขณะที่เดียวกันพบความสัมพันธ์ในทิศทางลบระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDemand) กับความผูกใจมั่นในงาน (WENG) เท่ากับ -.09 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับการพิจารณาอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมระหว่างตัวแปร จากตารางที่ 26 พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย (CDemand) และแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่อกัน (JResource) มี

อิทธิพลทางตรงในรูปแบบคะแนนมาตรฐานต่อความผูกใจมั่นในงาน (WENG) เท่ากับ .16 ( $b = 0.15, SE = 0.05, t = 3.10$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และ .36 ( $b = 0.24, SE = 0.04, t = 6.24$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามอิทธิพลทางตรงระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDemand) ต่อความผูกใจมั่นในงาน (WENG) มีค่าเท่ากับ .02 ( $b = 0.01, SE = 0.04, t = 0.34$ ) ไม่แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่ามีเพียงข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกใจมั่นในงาน

เมื่อวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทางอ้อมของแต่ละตัวแปรแฝงภายนอกที่มีต่อความผูกใจมั่นในงาน พบว่า แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (JResource) มีอิทธิพลทางอ้อมในรูปแบบคะแนนมาตรฐานต่อความผูกใจมั่นในงาน (WENG) สูงสุดเท่ากับ .10 ( $b = 0.07, SE = 0.02, t = 3.44$ ) และมีอิทธิพลรวมเท่ากับ .46 ( $b = 0.31, SE = 0.05, t = 6.23$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ทั้งคู่

สำหรับข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย (CDemand) มีค่าอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกใจมั่นในงาน (WENG) เท่ากับ .05 ( $b = 0.05, SE = 0.03, t = 1.82$ ) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และมีอิทธิพลรวมเท่ากับ .21 ( $b = 0.21, SE = 0.06, t = 3.44$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDemand) มีค่าอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกใจมั่นในงาน (WENG) เท่ากับ -.06 ( $b = -0.04, SE = 0.02, t = -1.99$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และมีอิทธิพลรวมเท่ากับ -.04 ( $b = -0.03, SE = 0.04, t = -0.70$ ) ไม่แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้างต้นเพียงบางส่วน

โดยสรุปผลการวิจัย สนับสนุนสมมติฐานที่ 3 เพียงบางส่วน

**สมมติฐานที่ 4** ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนียวหนำยในงาน โดยข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายและข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลทางบวกต่อความเหนียวหนำยในงาน ในขณะที่แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานมีอิทธิพลทางลบต่อความเหนียวหนำยในงาน



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 4 เป็นดังนี้

จากตารางที่ 27 พบความสัมพันธ์ทิศทางบวกระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDemand) กับความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN) เท่ากับ .19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย (CDemand) และแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (JResource) กับ ความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN) มีทิศทางเป็นลบ เท่ากับ -.21 และ -.37 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทั้งคู่

สำหรับการพิจารณาอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมระหว่างตัวแปร จากตารางที่ 26 พบว่า อิทธิพลทางตรงระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDemand) ต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN) มีค่าสูงสุดเท่ากับ .15 ( $b = 0.20$ ,  $SE = 0.06$ ,  $t = 3.24$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ในขณะที่อิทธิพลทางตรงระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย (CDemand) ต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าในรูปแบบมาตรฐาน  $-0.06$  ( $b = -0.11$ ,  $SE = 0.09$ ,  $t = -1.19$ )

โดยในการวิเคราะห์และปรับโมเดลสมการเชิงโครงสร้างในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดค่าพารามิเตอร์ของเส้นอิทธิพล (Fix parameter) จากแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (JResource) ที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN) ทำให้ในการวิเคราะห์ข้อมูลไม่สามารถระบุค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard error) และสถิติที (T-value) ของอิทธิพลทางตรงได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าอิทธิพลทางตรงจากแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (JResource) ที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN) มีค่าคะแนนมาตรฐานเท่ากับ  $-0.10$  ( $b = -0.12$ ) สำหรับการพิจารณาว่าเส้นอิทธิพลดังกล่าวมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่นั้น ผู้วิจัยพิจารณาโดยเทียบเคียงจากค่าคะแนนมาตรฐาน (Completely standardized solution) ของเส้นอิทธิพล โดยอนุมานว่าหากค่าคะแนนมาตรฐานของเส้นอิทธิพลที่การประมาณค่าเป็นอิสระ (Free parameter) มีค่าคะแนนมาตรฐานน้อยกว่าเส้นอิทธิพลที่มีการกำหนดค่าพารามิเตอร์ไว้ แล้วพบว่าเส้นอิทธิพลที่การประมาณค่าเป็นอิสระมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นเส้นอิทธิพลที่มีการกำหนดค่าพารามิเตอร์ไว้มีแนวโน้มที่จะมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน โดยในการเทียบเคียงครั้งนี้จากตารางที่ 26 พบว่าอิทธิพลทางตรงจากข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDemand) ต่อความพึงพอใจในงาน (JSAT) มีค่าคะแนนมาตรฐานเท่ากับ  $-0.09$  ( $b = -0.07$ ,  $t = -2.43$ ) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นอิทธิพลทางตรงจากแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (JResource) ต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน

(JBURN) ที่มีค่าคะแนนมาตรฐานเท่ากับ  $-0.10$  ( $b = -0.12$ ) ซึ่งมีค่าคะแนนมาตรฐานมากกว่า จึงน่าจะมีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.01$  เช่นเดียวกัน

เมื่อวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทางอ้อมของแต่ละตัวแปรแฝงภายนอก พบว่า แหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องาน (JResource) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN) เท่ากับ  $-0.19$  ( $b = -0.24$ ,  $SE = 0.08$ ,  $t = -3.04$ ) และมีอิทธิพลรวมเท่ากับ  $-0.29$  ( $b = -0.37$ ,  $SE = 0.08$ ,  $t = -4.59$ ) อย่างมีความสำคัญที่ระดับ  $.01$  ทั้งคู่

ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย (CDemand) มีค่าอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN) เท่ากับ  $-0.09$  ( $b = -0.16$ ,  $SE = 0.06$ ,  $t = -2.61$ ) และมีอิทธิพลรวมเท่ากับ  $-0.15$  ( $b = -0.27$ ,  $SE = 0.09$ ,  $t = -3.03$ ) อย่างมีความสำคัญที่ระดับ  $.01$  ทั้งคู่

ส่วนข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDemand) มีค่าอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN) เท่ากับ  $.02$  ( $b = 0.02$ ,  $SE = 0.03$ ,  $t = 0.67$ ) ไม่แตกต่างจากศูนย์อย่างมีความสำคัญทางสถิติและมีอิทธิพลรวมเท่ากับ  $.16$  ( $b = 0.22$ ,  $SE = 0.06$ ,  $t = 3.44$ ) อย่างมีความสำคัญที่ระดับ  $.01$

โดยสรุปผลการวิจัย สนับสนุนสมมติฐานที่ 4 เพียงบางส่วน

**สมมติฐานที่ 5** ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องาน มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน โดยข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายและแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลทางลบต่อความพึงพอใจในงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 5 เป็นดังนี้

จากตารางที่ 27 พบความสัมพันธ์ทิศทางบวกระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย (CDemand) และแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องาน (JResource) กับความพึงพอใจในงาน (JSAT) เท่ากับ  $.26$  และ  $.39$  ตามลำดับ อย่างมีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.001$  ทั้งคู่ ในขณะที่

ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDemand) มีทิศทางเป็นลบกับความพึงพอใจในงาน (JSAT) เท่ากับ  $-0.18$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.001$

สำหรับการพิจารณาอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมระหว่างตัวแปร จากตารางที่ 26 พบว่า อิทธิพลทางตรงระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDemand) ต่อความพึงพอใจในงาน (JSAT) มีค่าสูงสุดเท่ากับ  $-0.09$  ( $b = -0.07, SE = 0.03, t = -2.43$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $.05$  สำหรับอิทธิพลทางตรงระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย (CDemand) ต่อความพึงพอใจในงาน (JSAT) มีค่าเท่ากับ  $.07$  ( $b = 0.09, SE = 0.05, t = 1.76$ ) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (JResource) ต่อความพึงพอใจในงาน (JSAT) มีค่าเท่ากับ  $.03$  ( $b = 0.02, SE = 0.04, t = 0.50$ ) ไม่แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทางอ้อมของแต่ละตัวแปรแฝงภายนอก พบว่า แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (JResource) มีอิทธิพลทางอ้อมสูงสุดต่อความพึงพอใจในงาน (JSAT) เท่ากับ  $.26$  ( $b = 0.21, SE = 0.04, t = 5.41$ ) และมีอิทธิพลรวมเท่ากับ  $.28$  ( $b = 0.23, SE = 0.04, t = 5.48$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $.01$  ทั้งคู่

ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย (CDemand) มีค่าอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน (JSAT) เท่ากับ  $.12$  ( $b = 0.15, SE = 0.05, t = 3.33$ ) และมีอิทธิพลรวมเท่ากับ  $.19$  ( $b = 0.24, SE = 0.06, t = 3.78$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $.01$  ทั้งคู่

ส่วนข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDemand) มีค่าอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน (JSAT) เท่ากับ  $-0.07$  ( $b = -0.06, SE = 0.03, t = -2.30$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $.05$  และมีอิทธิพลรวมเท่ากับ  $-0.16$  ( $b = -0.13, SE = 0.04, t = -3.48$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $.01$

โดยสรุปผลการวิจัย สนับสนุนสมมติฐานที่ 5 เพียงบางส่วน

**สมมติฐานที่ 6** ความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในทิศทางลบ และส่งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 6 เป็นดังนี้

จากตารางที่ 27 พบความสัมพันธ์ทิศทางลบระหว่างความผูกใจมั่นในงาน (WENG) และความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN) เท่ากับ  $-0.72$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.001$

สำหรับการพิจารณาอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมระหว่างตัวแปร จากตารางที่ 26 พบ อิทธิพลทางตรงจากความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN) ที่มีต่อความผูกใจมั่นในงาน (WENG) ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ  $-0.36$  ( $b = -0.19, SE = 0.07, t = -2.88$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $.01$  รวมทั้งอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ  $-0.06$  ( $b = -0.03, SE = 0.02, t = -1.89$ ) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และอิทธิพลรวมเท่ากับ  $-0.42$  ( $b = -0.22, SE = 0.08, t = -2.71$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $.01$

สำหรับอิทธิพลทางตรงจากความผูกใจมั่นในงาน (WENG) ที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN) ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ  $-0.41$  ( $b = -0.79, SE = 0.24, t = -3.30$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $.01$  รวมทั้งอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ  $-0.07$  ( $b = -0.14, SE = 0.06, t = -2.33$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $.05$  และอิทธิพลรวมเท่ากับ  $-0.48$  ( $b = -0.93, SE = 0.29, t = -3.21$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $.01$

เนื่องจากโมเดลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นโมเดลเชิงสาเหตุแบบอิทธิพลย้อนกลับ จึงพบอิทธิพลทางอ้อมที่เกิดขึ้นจากตัวแปรสาเหตุความผูกใจมั่นในงาน (WENG) ต่อตัวแปรผลความผูกใจมั่นในงาน (WENG) และ จากตัวแปรสาเหตุความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN) ต่อตัวแปรผลความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN) โดยอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมที่เกิดขึ้นข้างต้นภายใน 2 ตัวแปรมีค่าเท่ากัน โดยมีค่าคะแนนมาตรฐานเท่ากับ  $.17$  ( $b = 0.17, SE = 0.05, t = 3.83$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $.01$  และมีดัชนีความคงที่ซึ่งยอมรับได้ (stability index) เท่ากับ  $.81$  ดังแสดงในภาคผนวก ข โดยค่าดัชนีข้างนี้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ว่าค่าดังกล่าวต้องอยู่ระหว่าง  $-1$  ถึง  $1$  จึงจะทำให้โมเดลแบบอิทธิพลย้อนกลับมีความเสถียร (Joreskog & Sorbom, 1996)

โดยสรุปผลการวิจัย สนับสนุนสมมติฐานที่ 6 เพียงบางส่วน

**สมมติฐานที่ 7** ความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน โดยความผูกใจมั่นในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ความเหนื่อยหน่ายในงานมีอิทธิพลทางลบต่อความพึงพอใจในงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 7 เป็นดังนี้

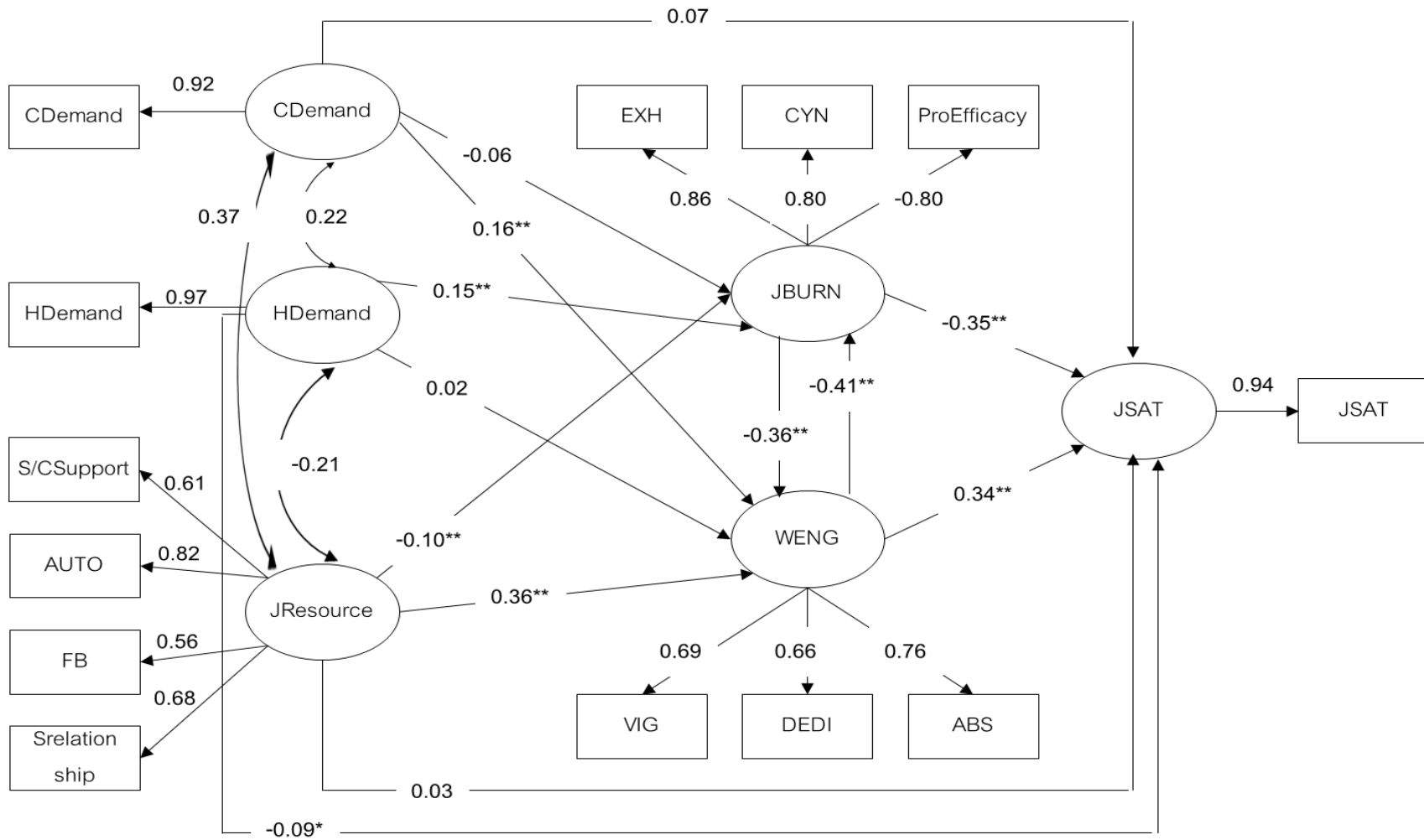
จากตารางที่ 27 พบความสัมพันธ์ทิศทางบวกระหว่างความผูกใจมั่นในงาน (WENG) กับ ความพึงพอใจในงาน (JSAT) เท่ากับ .65 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในขณะที่ ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN) มีทิศทางเป็นลบกับความพึงพอใจในงาน (JSAT) เท่ากับ -.64 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สำหรับการพิจารณาอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมระหว่างตัวแปร จากตารางที่ 26 พบว่า อิทธิพลทางตรงจากความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN) ต่อความพึงพอใจในงาน (JSAT) มีคะแนนมาตรฐานสูงสุดเท่ากับ  $-0.35$  ( $b = -0.23$ ,  $SE = 0.05$ ,  $t = -4.94$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ในขณะที่อิทธิพลทางตรงของความผูกใจมั่นในงาน (WENG) ต่อความพึงพอใจในงาน (JSAT) มีคะแนนในรูปแบบมาตรฐานเท่ากับ  $0.34$  ( $b = 0.42$ ,  $SE = 0.15$ ,  $t = 2.82$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

เมื่อวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทางอ้อม พบว่า ความผูกใจมั่นในงาน (WENG) มีอิทธิพลทางอ้อมสูงสุดต่อความพึงพอใจในงาน (JSAT) เท่ากับ  $0.23$  ( $b = 0.28$ ,  $SE = 0.07$ ,  $t = 3.89$ ) และมีอิทธิพลรวมเท่ากับ  $0.57$  ( $b = 0.71$ ,  $SE = 0.15$ ,  $t = 4.76$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01ทั้งคู่

ในขณะที่ความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN) มีค่าอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน (JSAT) เท่ากับ  $-0.21$  ( $b = -0.13$ ,  $SE = 0.04$ ,  $t = -3.63$ ) และมีอิทธิพลรวมเท่ากับ  $-0.56$  ( $b = -0.36$ ,  $SE = 0.05$ ,  $t = -7.09$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01ทั้งคู่

โดยสรุปผลการวิจัย สนับสนุนสมมติฐานที่ 7 ที่ตั้งไว้



ภาพที่ 13 โมเดลสมการเชิงโครงสร้างที่มีตัวแปรสังเกตได้ของความพึงพอใจในงานและอิทธิพล

\* $p < .05$ , สองหาง., \*\* $p < .01$ , สองหาง.

## สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการทดสอบสมมติฐานมีข้อสรุปตามตารางที่ 28 ดังนี้

### ตารางที่ 28

#### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิจัย
1. โมเดลเชิงสาเหตุของอิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ข้อเรียกร้องในงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์	✓
2. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย และแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน	
2.1 ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย (CDemeand) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDemand)	✓
2.2 ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDemand) มีความสัมพันธ์ทางลบกับแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (JResource)	✓
2.3 ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย (CDemand) มีความสัมพันธ์ทางลบกับแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (JResource) ผลการวิจัยพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างตัวแปร	✗
3. อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่อความผูกใจมั่นในงาน	
3.1 ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย (CDemeand) มีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความผูกใจมั่นในงาน (WENG) เท่านั้น	✗
3.2 ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDemeand) มีเพียงอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางลบต่อความผูกใจมั่นในงาน (WENG) เท่านั้น	✗
3.3 แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (Job Resource) มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อความผูกใจมั่นในงาน (WENG)	✓
4. อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน	
4.1 ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย (CDemeand) มีเพียงอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN) เท่านั้น	✗
4.2 ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDemeand) มีเพียงอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN) เท่านั้น	✗

## ตารางที่ 28 (ต่อ)

### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิจัย
4.3	แหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องาน (Job Resource) มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน (WENG)	✓
5.	อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคและแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่อความพึงพอใจในงาน	
5.1	ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย (CDemeand) มีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน (JSAT) เท่านั้น	✗
5.2	ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (HDemeand) มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางลบต่อความพึงพอใจในงาน (JSAT)	✓
5.3	แหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องาน (Job Resource) มีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน (JSAT) เท่านั้น	✗
6.	อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมระหว่างความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน	
6.1	ความผูกใจมั่นในงาน (WENG) มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN)	✓
6.2	ความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN) มีอิทธิพลทางตรงในทิศทางลบต่อความผูกใจมั่นในงาน (WENG) เท่านั้น	✗
7.	อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานต่อความพึงพอใจในงาน	
7.1	ความผูกใจมั่นในงาน (WENG) มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน (JSAT)	✓
7.2	ความเหนื่อยหน่ายในงาน (JBURN) มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางลบต่อความพึงพอใจในงาน (JSAT)	✓



## บทที่ 4

### การอภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าโมเดลเชิงสาเหตุของอิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ข้อเรียกร้องในงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านสนับสนุนด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ผลการวิจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์และอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่ศึกษา สามารถอธิบายได้ดังนี้

**ประเด็นที่ 1:** ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน ความผูกใจมั่นในงาน และความพึงพอใจในงาน

1.1 ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน กับ ความพึงพอใจในงาน

จากผลการวิจัยพบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานกับความพึงพอใจในงานมีทิศทางเป็นบวก ( $r = .39$ ) โดยไม่พบอิทธิพลทางตรง ( $\beta = 0.03, t = 0.50, p = ns$ ) หากแต่พบอิทธิพลทางอ้อม ( $\beta = 0.26, t = 5.41, p < .01$ ) และอิทธิพลรวม ( $\beta = 0.28, t = 5.48, p < .01$ ) ต่อความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ บุคคลที่มีแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงานในระดับสูงเมื่อความเหนื่อยหน่ายในงานและความผูกใจมั่นในงานมีบทบาทสำคัญในการเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพล โดยเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาในการทำงาน หากบุคคลมีแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน เช่น การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน หรือจากหัวหน้างานในการแก้ไขปัญหา แหล่งทรัพยากรที่บุคคลได้รับข้างต้นจะช่วยให้บุคคลลดระดับความเครียดที่ต้องเผชิญในการทำงานลงและช่วยให้บุคคลทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผลจากความสำเร็จดังกล่าวทำให้โอกาสที่บุคคลจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานลดลงรวมทั้งบุคคลอาจมีแนวโน้มที่จะเกิดความผูกใจมั่นในงานได้ (Baruch-Feldman et al., 2002) โดยเมื่อบุคคลทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย บุคคลมีแนวโน้มที่จะรับรู้และประเมินการทำงานและสภาพอารมณ์ของตนเองต่อการทำงานในเชิงบวก (Podsakoff et al., 2007) จึงส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานสูง

นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทาบกับความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ( $r = .26$ ) โดยพบว่าอิทธิพลทางตรงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = 0.07, t = 1.76, p = ns$ ) และพบอิทธิพลทางอ้อม ( $\beta = 0.12, t = 3.33, p < .01$ ) และอิทธิพลรวม ( $\beta = 0.193, t = 3.780, p < .01$ ) ต่อความพึงพอใจในงาน กล่าวได้ว่าบุคคลที่ต้องเผชิญกับข้อเรียกร้องในงานที่ทำทาบในระดับสูงแต่อยู่ภายใต้ขอบเขตความสามารถในการทำงานให้สำเร็จและศักยภาพในการพัฒนาของบุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงานในระดับสูงเมื่อมีความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน อันเนื่องมาจากพนักงานรับรู้ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทาบเป็นตัวกระตุ้นอารมณ์ทางบวกที่จะช่วยส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พวกเขาพัฒนาตนเอง เพื่อไปถึงเป้าหมายและความสำเร็จตามที่คาดหวัง (Hargove, Nelson, & Cooper, 2013) เมื่อประกอบกับการที่ Locke (1969) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงานประกอบไปด้วยองค์ประกอบทางด้านปัญญาและด้านอารมณ์ โดยเกิดจากการที่บุคคลประเมินการรับรู้และอารมณ์ของตนเองต่อสภาพการณ์ในการทำงานว่าตนมีความสามารถเพียงพอในการทำงานให้ประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด หากบุคคลทำงานที่มีความท้าทายได้สำเร็จ บุคคลมีแนวโน้มที่จะรับรู้ว่าเป็นผู้มีความสามารถในการทำงาน รวมทั้งมีการประเมินสถานการณ์และมีอารมณ์ทางบวก โดยอาจแสดงออกถึงความสนุกและกระตือรือร้น ความครื้นเครง (Euphoria) ในการทำงาน จนส่งผลให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความเหนื่อยหน่ายในงานในระดับต่ำ มีความผูกใจมั่นในงานและความพึงพอใจในงานในระดับสูงได้ (Selye, 1978 อ้างถึงใน Podsakoff, 2007)

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคพบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ( $r = -.18$ ) โดยมีอิทธิพลทางตรงที่ระดับนัยสำคัญ .05 ( $\beta = -0.09, t = -2.43, p < .05$ ) และมีอิทธิพลทางอ้อม ( $\beta = -0.07, t = -2.30, p < .05$ ) และอิทธิพลรวม ( $\beta = -0.16, t = -3.48, p < .01$ ) ต่อความพึงพอใจในงาน กล่าวได้ว่าบุคคลที่ต้องเผชิญกับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคสูงมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงานในระดับต่ำ อันเนื่องมาจากการที่พนักงานรับรู้ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดอารมณ์ทางลบและความเครียดในการทำงานที่จะขัดขวางไม่ให้คุณบุคคลประสบความสำเร็จในการทำงาน (Crawford et al., 2010) ดังนั้นเมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์การทำงานในทางลบก็จะทำให้บุคคลมีการประเมินทางปัญญาและการรับรู้ทางอารมณ์ในทางลบไปด้วย (Podsakoff et al., 2007) จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจในงานต่ำ

เมื่อพิจารณาภาพรวมของโมเดลเชิงสาเหตุความพึงพอใจในงานจากอิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ข้อเรียกร้องในงานโดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน พบว่าอิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานที่ส่งผ่านตัวแปรส่งผ่านมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานสูงสุด จากการพิจารณาอิทธิพลทางอ้อม พบว่า อิทธิพลทางอ้อมของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานที่ส่งผ่านความผูกใจมั่นในงานไปยังความพึงพอใจในงานมีค่าอิทธิพลทางอ้อมสูงสุด ( $\beta = 0.12$ ) มากกว่า อิทธิพลทางอ้อมของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานที่ส่งผ่านความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน ตามลำดับไปยังความพึงพอใจในงาน ( $\beta = 0.05$ ) หรือ อิทธิพลทางอ้อมของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานที่ส่งผ่านความเหนื่อยหน่ายในงานไปยังความพึงพอใจในงาน ( $\beta = 0.03$ ) จากข้อค้นพบข้างต้นหากองค์กรใดต้องการเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานจะต้องสร้างและจัดหาแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานให้แก่พนักงาน เช่น หัวหน้าเปิดโอกาสให้พนักงานได้สามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในงานที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ โดยไม่ตำหนิว่าความคิดเห็นของพนักงานเป็นสิ่งที่ไม่ดี แต่หากต้องการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่พนักงานควรเป็นคำแนะนำในเชิงสร้างสรรค์มากกว่าการวิจารณ์ หรือ การสร้างให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานที่เป็นเพื่อนร่วมงานทั้งภายในหน่วยงานเดียวกัน และระหว่างหน่วยงานผ่านการจัดกิจกรรม เช่น กีฬาสี หรือ Team Building เพื่อให้พนักงานได้ทำรู้จักและสร้างความเข้าใจระหว่างกันมากขึ้น เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานพนักงานก็พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนอีกฝ่ายเพื่อให้งานสำเร็จ จากตัวอย่างข้างต้นพนักงานจึงมีแนวโน้มที่จะผูกใจมั่นในงานและพึงพอใจในงานมากขึ้น อย่างไรก็ตามองค์กรไม่ควรจะมุ่งแต่การเพิ่มความผูกใจมั่นให้แก่พนักงาน หากต้องป้องกันเกิดการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานด้วย โดยการลดหรือวางแผนป้องกันผลกระทบจากข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่จะมีต่อการทำงาน เนื่องจากอิทธิพลทางตรง ( $\beta = -0.09$ ) และอิทธิพลทางอ้อมของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่ส่งผ่านความเหนื่อยหน่ายในงานไปยังความพึงพอใจในงาน ( $\beta = -0.05$ ) มีแนวโน้มที่จะทำให้ระดับความพึงพอใจในงานลดลง

จากผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับโมเดลข้อเรียกร้องและแหล่งทรัพยากรในงาน (Job Demands – Resources Model) ของ Bakker และ Demerrouiti (2007, 2008) ที่กล่าวไว้ว่า ข้อเรียกร้องในงานมีแนวโน้มที่จะทำให้บุคคลเกิดความเครียดและส่งผลทางลบแก่องค์กร ในขณะที่แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดความผูกใจมั่นในงานและส่งผลทางบวกแก่องค์กร โดยแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานถือเป็นกันชนที่จะช่วยลดผลกระทบเมื่อบุคคลต้องเผชิญความเครียดหรือความเหนื่อยหน่ายในงานจากข้อเรียกร้องในงาน นอกจากนี้ทฤษฎี

Conservation of Resources ของ Hobfoll (1989) ยังสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ว่า โดยปกติบุคคลมักจะพยายามแสวงหาแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานมาส่งเสริมและสนับสนุนการทำงาน ซึ่งเมื่อบุคคลต้องเผชิญปัญหาและมีระดับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคสูง แล้วไม่มีแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานมาช่วยเหลือจะส่งผลให้บุคคลสูญเสียแหล่งพลังงานในการทำงานและอาจเกิดความเครียดจนทำให้เกิดวงจรสูญเสีย (Loss cycle) ขึ้น ซึ่งถ้าพนักงานยังคงไม่มีแหล่งพลังงานเข้ามาช่วยในการทำงานวงจรนี้ก็จะเกิดขึ้นซ้ำอยู่ตลอดไปจนทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานและผลลบบต่อพนักงานและต่อองค์กร ในขณะเดียวกันพนักงานที่มีแหล่งทรัพยากรในการทำงานจะสามารถรับมือกับปัญหาและข้อเรียกร้องในงานที่เกิดขึ้นได้อย่างประสบความสำเร็จและสร้างให้เกิดวงจรเพิ่มพูน (Gain cycle) ขึ้น ซึ่งเมื่อพนักงานมีแหล่งพลังงานที่เพียงพอในการทำงาน พนักงานก็จะแสวงหาและเพิ่มพูนแหล่งพลังงานเพื่อสะสมไว้สำหรับใช้ในการทำงานและแก้ปัญหาในอนาคต โดยวงจรนี้จะเกิดขึ้นซ้ำอยู่ตลอดและส่งผลทางบวกต่อพนักงานและต่อองค์กร

1.2 ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน กับ ความผูกใจมั่นในงาน

จากผลการวิจัยเมื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์และอิทธิพลรวมของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย และ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค พบว่า แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานสามารถทำนายความผูกใจมั่นในงานได้ดีที่สุด ( $r = .55$ ,  $\beta = 0.46$ ,  $t = 6.23$ ,  $p < .01$ ) และพบอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $\beta = 0.36$ ,  $t = 6.24$ ) ประเด็นดังกล่าวนี้สนับสนุนโดยงานวิจัยของ Crawford และคณะ (2010) ที่ระบุว่าพนักงานที่มีแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะมีความผูกใจมั่นในงานสูงเช่นเดียวกัน อันเนื่องมาจากแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานทุ่มเทความพยายามและความสามารถของตนเองในการทำงานให้สำเร็จ ทำให้ระดับความผูกใจมั่นของพวกเขาสูงขึ้น สอดคล้องตามกรอบแนวคิดของโมเดลข้อเรียกร้องและแหล่งทรัพยากรในงาน (Job Demands – Resources Model) ของ Bakker และ Demerrouiti (2007, 2008) นอกจากนั้นแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานยังมีส่วนช่วยป้องกันพนักงานจากความเครียดในการทำงาน (Crawford et al., 2010) ทำให้พวกเขาไม่เกิดสภาวะของความเหนื่อยหน่ายในงาน และ คงระดับของความผูกใจมั่นในงานไว้ได้ดังเดิม

รวมทั้งผลการวิจัยพบว่าข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกใจมั่นในงาน ( $r = .37$ ) และมีอิทธิพลรวมต่อความผูกใจมั่นในงานรองลงมาจากแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ( $\beta = 0.21, t = 3.44, p < .01$ ) และพบอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $\beta = 0.16, t = 3.10$ ) กล่าวคือพนักงานที่ต้องเผชิญกับข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายในระดับสูงแต่อยู่ภายใต้ขอบเขตความสามารถในการทำงานให้สำเร็จและศักยภาพในการพัฒนาของตนเองมีแนวโน้มที่จะมีความผูกใจมั่นในงานสูงเช่นเดียวกัน อันเนื่องมาจากการที่พนักงานรับรู้ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายเป็นตัวกระตุ้นอารมณ์ทางบวกที่จะช่วยส่งเสริมให้พวกเขาไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ ความสำเร็จในงาน และโอกาสความก้าวหน้าทางอาชีพ (Hargrove et al., 2013) ดังนั้นพนักงานจึงพร้อมที่จะทุ่มเทความพยายามทั้งร่างกายและแรงใจในการทำงาน รวมทั้งต้องการที่จะเรียนรู้ พัฒนาตนเอง และพร้อมแก้ไขปัญหาคือต้องเผชิญในการทำงาน (Crawford et al., 2010) ซึ่งถ้าพนักงานได้รับผลลัพธ์ในเชิงบวก เช่น คำชมจากหัวหน้างาน/ผู้บริหาร หรือ การได้รับการเลื่อนขั้น เป็นต้น ก็จะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นและมีแนวโน้มที่จะเกิดความผูกใจมั่นในงานมากขึ้น

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยพบว่าข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกใจมั่นในงาน ( $r = -.09$ ) และพบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีเพียงอิทธิพลทางอ้อมเท่านั้นต่อความผูกใจมั่นในงาน ( $\beta = -0.06, t = -1.98, p < .05$ ) โดยไม่พบอิทธิพลทางตรง ( $\beta = 0.02, t = 0.34, p = ns$ ) และไม่พบอิทธิพลรวมต่อความผูกใจมั่นในงาน ( $\beta = -0.04, t = -0.70, p = ns$ ) จึงกล่าวได้ว่า พนักงานที่เผชิญกับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะมีความผูกใจมั่นในงานลดลง เมื่อมีความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพล ซึ่งโดยปกติแล้วข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีแนวโน้มที่จะเป็นสิ่งที่สร้างให้เกิดความคลุมเครือ/ข้อขัดแย้งในการทำงาน เป็นตัวขัดขวางไม่ให้พนักงานทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และไม่สามารถเติบโตก้าวหน้าในอาชีพ (Crawford et al., 2010) ดังนั้นข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคจึงอาจเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดอารมณ์และผลลัพธ์ในเชิงลบมีผลทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน มีรูปแบบการทำงานในเชิงรับ (Passive) เช่น ทำงานตามที่ได้รับคำสั่งเท่านั้น หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าและการแก้ไขปัญหาในการทำงาน และเมื่อเผชิญปัญหามากๆทำให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดสะสมจนอาจกลายเป็นความเหนื่อยหน่ายในงาน และทำให้ในท้ายที่สุดพนักงานมีความผูกใจมั่นในงานลดลง โดยสาเหตุที่ไม่พบอิทธิพลทางตรง หากแต่พบเพียงอิทธิพลทางอ้อมของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่มีต่อความผูกใจมั่นในงาน ตามทฤษฎี Conservation of Resources ของ Hobfoll (1989) กล่าวไว้ว่า

ข้อเรียกร้องในงานมีอิทธิพลต่อความเครียดมากกว่าแหล่งทรัพยากร ในขณะที่แหล่งทรัพยากรจะมีอิทธิพลต่อสุขภาวะ (Well-being) ทางบวก เช่น ความผูกใจมั่นในงาน ความพึงพอใจในงาน มากกว่าความเครียด รวมทั้งจากงานวิจัยของ Crawford และคณะ (2010) พบว่าข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานได้มากกว่าความผูกใจมั่นในงาน

ซึ่งผลการวิจัยที่พบครั้งนี้สนับสนุนตามทฤษฎีและงานวิจัยข้างต้น ดังนั้น 1) การที่ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลสูงสุดในการอธิบายความแปรปรวนของความเหนื่อยหน่ายในงาน ส่งผลให้อิทธิพลของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่จะอธิบายความแปรปรวนในความผูกใจมั่นในงานมีแนวโน้มลดลง 2) โมเดลในงานวิจัยฉบับนี้เป็นโมเดลแบบอิทธิพลย้อนกลับระหว่างตัวแปรส่งผ่าน 2 ตัว คือ ความเหนื่อยหน่ายในงานและความผูกใจมั่นในงาน ดังนั้นการที่ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลทางตรงสูงสุดต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน จึงอาจส่งผลให้อิทธิพลทางอ้อมของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคผ่านตัวแปรส่งผ่านความเหนื่อยหน่ายในงานไปยังความผูกใจมั่นในงานมีแนวโน้มที่จะมีอิทธิพลสูงกว่าอิทธิพลทางตรงของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่มีต่อความผูกใจมั่นในงานได้

เมื่อพิจารณาภาพรวมของความสัมพันธ์และอิทธิพลของข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่อกัน กับ ความผูกใจมั่นในงาน พบว่าแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่อกันมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลรวมต่อความผูกใจมั่นในงานสูงสุด สอดคล้องตามกรอบแนวคิดของโมเดลข้อเรียกร้องและแหล่งทรัพยากรในงาน (Job Demands – Resources Model) ของ Bakker และ Demerouti (2007, 2008) อย่างไรก็ตามเนื่องจากโมเดลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นโมเดลแบบอิทธิพลย้อนกลับ ประเด็นที่น่าสนใจ คือ อิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรที่มีต่อความผูกใจมั่นในงาน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า อิทธิพลทางอ้อมของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่ส่งผ่านความเหนื่อยหน่ายในงานไปยังความผูกใจมั่นในงาน ( $\beta = -0.05$ ) มีขนาดใกล้เคียงกับอิทธิพลทางอ้อมของแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่อกันที่ส่งผ่านความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานตามลำดับไปยังความผูกใจมั่นในงาน ( $\beta = 0.05$ ) ดังนั้นกล่าวได้ว่าในการสร้างหรือเพิ่มระดับความผูกใจมั่นในงานของพนักงาน องค์กรควรให้ความสำคัญทั้งการสร้างแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่อกันและป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานที่เป็นผลมาจากข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค

1.3 ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน กับ ความเหนื่อยหน่ายในงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในงานสูงสุด ( $\beta = 0.15, t = 3.24, p < .01$ ) โดยไม่พบอิทธิพลทางอ้อม ( $\beta = 0.02, t = 0.67, p = ns$ ) และพบอิทธิพลรวมต่อความเหนื่อยหน่ายในงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $\beta = 0.16, t = 3.44, p < .01$ ) สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานต้องเผชิญกับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคในระดับสูงพวกเขามีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานสูงเช่นเดียวกัน โดยในโมเดลข้อเรียกร้องและแหล่งทรัพยากรในงาน (Job Demands – Resources Model) ของ Bakker และ Demerouti (2007, 2008) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า พนักงานที่ต้องเผชิญกับข้อเรียกร้องในงานสูง มีแนวโน้มที่จะเผชิญกับการสูญเสียแรงกายและแรงใจในการทำงานสูง ส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน จนกระทั่งเมื่อเกิดการสะสมของระดับความเครียดถึงจุดๆหนึ่งก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน ข้อค้นพบนี้สนับสนุนงานวิจัยของ Crawford และคณะ (2010) ที่เสนอว่าข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีน้ำหนักในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานได้ดีกว่าข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน พบความสัมพันธ์ในทิศทางลบ ( $r = -.37$ ) โดยอิทธิพลทางตรงของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานกับความเหนื่อยหน่ายในงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $\beta = -0.10$ ) และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในงานสูงสุด ( $\beta = -0.19, t = -3.04, p < .01$ ) รวมทั้งมีอิทธิพลรวมต่อความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $\beta = -0.29, t = -4.59$ ) กล่าวได้ว่าบุคคลที่มีแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะมีความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Baruch-Feldman และคณะ (2002) และ Crawford และคณะ (2010) โดย Hobfoll (1989) และ Schaufeli และ Enzmann (1998) ได้กล่าวไว้ตามทฤษฎี Conservation of Resources ว่า เมื่อแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานของบุคคลอยู่ในระดับต่ำหรือเกิดการขาดแคลน จะส่งผลให้บุคคลไม่สามารถเผชิญและรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ จนเกิดเป็นความเครียดและอาจกลายเป็นความเหนื่อยหน่ายในงานได้

รวมทั้งเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความเหนื่อยหน่ายในงานพบว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางลบ ( $r = -.21$ ) รวมทั้งผลการวิจัยไม่พบอิทธิพล

ทางตรงจากข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ( $\beta = -0.06, t = -1.19, p = ns$ ) โดยพบเฉพาะอิทธิพลทางอ้อม ( $\beta = -0.09, t = -2.61, p < .01$ ) และ อิทธิพลรวม ( $\beta = -0.15, t = -3.03, p < .01$ ) ที่ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายมีต่อความเหนื่อยหน่ายในงานเท่านั้น ทั้งนี้จากผลการวิจัยอาจกล่าวได้ว่า พนักงานที่เผชิญกับข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายในระดับสูงแต่อยู่ภายใต้ขอบเขตความสามารถในการทำงานให้สำเร็จและศักยภาพในการพัฒนาของตนเองมีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำ เมื่อความผูกใจมั่นในงานมีบทบาทสำคัญในการเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพล โดย McCauley และคณะ (1994 อ้างถึงใน Podsakoff et al., 2007) และ Webster และคณะ (2010) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลที่ทำงานภายในองค์กรจะพยายามแสวงหางานที่มีข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายในระดับสูงเพื่อพัฒนาตนเอง แม้บุคคลเหล่านั้นจะรับรู้ว่าข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายจะทำให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพและความเป็นอยู่ของบุคคลก็ตาม

นอกจากนั้นสาเหตุที่ทำให้พบผลการวิจัยที่ตรงข้ามกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเกิดจากกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ โดยเมื่อพิจารณาลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 20-30 ปี มีจำนวนมากที่สุดถึง 306 คน (ร้อยละ 51) โดยมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 32.91 ปี ( $SD = 8.43$ ) รวมทั้งเป็นเจ้าของที่/พนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 480 คน (ร้อยละ 79.9) และมีอายุงานในองค์กรปัจจุบันระหว่าง 1 ปี ถึง 3 ปี จำนวน 260 คน (ร้อยละ 43.3) จากลักษณะของกลุ่มตัวอย่างข้างต้นอาจกล่าวได้ว่าเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่เพิ่งเริ่มต้นเส้นทางในสายอาชีพได้ไม่นานและอยู่ในช่วงของการแสวงหาความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ดังนั้นพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างอาจมีแนวโน้มที่จะทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยไม่สนใจความเหน็ดเหนื่อย เมื่อต้องเผชิญกับข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย ดังเช่น การได้รับมอบหมายงานพิเศษเพิ่มเติมจากงานประจำ หรือ ต้องทำงานที่มีความหลากหลาย มีความซับซ้อน เป็นต้น ก็พร้อมที่จะใช้งานเหล่านี้เป็นโอกาสในการพัฒนาตนเองและแสดงความสามารถของตนออกไปให้ผู้บริหาร หัวหน้า และเพื่อนร่วมงานเห็นอย่างชัดเจน เพื่อที่จะได้ก้าวหน้า ประสบความสำเร็จ และมีความมั่นคงในสายอาชีพ

ซึ่งจากงานวิจัยของ Park และ Gursoy (2012) พบว่า ช่วงอายุของพนักงานที่แตกต่างกันออกไปจะมีระดับความผูกใจมั่นในงานที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามแม้ว่างานวิจัยของ Park และ Gursoy (2012) จะพบว่าพนักงานที่อยู่ในช่วงของ Generation Y จะมีระดับความผูกใจมั่นในงานต่ำกว่าเมื่อเทียบกับพนักงานที่อยู่ในช่วงของ Baby Boomer และ Generation X แต่ในพนักงาน Generation Y ที่มีความผูกใจมั่นในงานมีแนวโน้มที่จะมีการรับรู้คุณค่าในตนเองสูง และมองโลก



ในแง่ดี ซึ่งทำที่ดีที่สุดจะส่งผลให้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานสูง รวมทั้งงานวิจัยดังกล่าวเป็นงานวิจัยในสภาพสังคมและบริบทตะวันตก ซึ่งอาจมีความแตกต่างไปจากสังคมและวัฒนธรรมไทย ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงความแตกต่างและผลกระทบของแต่ละช่วงอายุที่มีต่อความผูกใจมั่นในงานในสังคมไทยว่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยข้างต้นหรือไม่

เมื่อพิจารณาภาพรวมของความสัมพันธ์และอิทธิพลของข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน กับ ความเหนื่อยหน่ายในงาน พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในงานสูงสุด สอดคล้องตามกรอบแนวคิดของโมเดลข้อเรียกร้องและแหล่งทรัพยากรในงาน (Job Demands – Resources Model) ของ Bakker และ Demerrouiti (2007, 2008) และผลการวิจัยของ Crawford และคณะ (2010) อย่างไรก็ตามประเด็นที่น่าสนใจ คือ อิทธิพลทางอ้อมที่ตัวแปรมีความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยในโมเดลอิทธิพลย้อนกลับในงานวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลทางอ้อมจากแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานส่งผ่านความผูกใจมั่นในงานไปยังความเหนื่อยหน่ายในงานมีค่าสูงสุด ( $\beta = -0.15$ ) ดังนั้นในการป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในพนักงาน นอกจากการกำจัดไม่ให้เกิดข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคแล้ว องค์กรควรสร้างแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานให้เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อเป็นช่องทางในการช่วยบรรเทาและลดโอกาสที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานลงได้

## ประเด็นที่ 2: ความเหนื่อยหน่ายในงาน ความผูกใจมั่นในงาน และความพึงพอใจในงาน

### 2.1 ความเหนื่อยหน่ายในงาน ความผูกใจมั่นในงาน กับความพึงพอใจในงาน

จากผลการวิจัยพบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางลบต่อความพึงพอใจในงาน ( $r = -.64$ ,  $\beta = -0.35$ ,  $t = -4.94$ ,  $p < .01$ ) สูงกว่าอิทธิพลทางอ้อม ( $\beta = -0.21$ ,  $t = -3.63$ ,  $p < .01$ ) กล่าวได้ว่ายิ่งบุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานมากเท่าใด บุคคลก็จะยิ่งมีความพึงพอใจในงานต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Faragher และคณะ (2005) Martinussen และคณะ (2007) และ Podsakoff และคณะ (2007) เนื่องจากโดยปกติบุคคลจะใช้เวลาอย่างน้อย 8 ชั่วโมงในแต่ละวัน ณ ที่ทำงาน เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาและปัจจัยต่างๆที่ทำให้งานไม่เสร็จตามที่คาดหวัง ทำให้ในแต่ละวันบุคคลเกิดความเครียดในการทำงาน เมื่อความเครียดสะสมจนทำให้บุคคลเกิดความเหนื่อยล้าทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจจนถึงจุดๆหนึ่ง บุคคลมีแนวโน้มที่

จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน และทำให้มีความพึงพอใจในงานต่ำ (Faragher et al., 2005) โดยผลลัพธ์ต่อมาที่จะเกิดขึ้นกับบุคคลก็คือ บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีอาการวิตกกังวล ความเชื่อมั่นในตนเองลดลง (Maslach et al., 2001) ผลการปฏิบัติงานแย่งลง มีปริมาณของการขาด ลา มา สายเพิ่มขึ้น ความผูกพันต่อองค์กรลดลง ความตั้งใจที่จะลาออกและแนวโน้มของการลาออกจากงานมากขึ้น (Schaufeli & Enzmann, 1998)

ในขณะเดียวกันเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกใจมั่นในงานกับความพึงพอใจในงาน พบอิทธิพลทางตรง ( $\beta = 0.34, t = 2.82, p < .01$ ) สูงกว่าอิทธิพลทางอ้อม ( $\beta = 0.23, t = 3.89, p < .01$ ) อธิบายได้ว่าบุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น เมื่อบุคคลมีความผูกใจมั่นในงานในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Saks (2006) โดยความผูกใจมั่นในงานเป็นสภาวะอารมณ์ทางบวกที่ทำให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้นบุคคลที่มีความผูกใจมั่นในงานมีแนวโน้มที่จะมีประสบการณ์ต่อการทำงานในเชิงบวกและมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงานสูง (Schaufeli et al., 2002) ผลลัพธ์ที่ตามมาก็คือ ผลการปฏิบัติงานของบุคคลดีกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกใจมั่นและความพึงพอใจในงาน (Bakker et al., 2008) มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น และมีอัตราการลาออกจากงานลดลง (Saks, 2006)

## 2.2 ความเหนื่อยหน่ายในงานกับความผูกใจมั่นในงาน

เนื่องจากโมเดลในการวิจัยครั้งนี้เป็นโมเดลอิทธิพลแบบย้อนกลับ จากผลการวิจัยจึงพบอิทธิพลทางตรงจากความผูกใจมั่นในงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ( $\beta = -0.41, t = -3.30, p < .01$ ) สูงกว่าอิทธิพลทางตรงจากความเหนื่อยหน่ายในงานที่มีต่อความผูกใจมั่นในงาน ( $\beta = -0.36, t = -2.88, p < .01$ ) โดยพบอิทธิพลทางอ้อมที่เกิดขึ้นจากตัวแปรสาเหตุความผูกใจมั่นในงานที่มีต่อตัวแปรผลความผูกใจมั่นในงาน และอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรสาเหตุความเหนื่อยหน่ายในงานที่มีต่อตัวแปรผลความเหนื่อยหน่ายในงานมีค่าเท่ากันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $\beta = 0.17, t = 3.83$ ) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Schaufeli และคณะ (2000) และ Hallberg และ Schaufeli (2006) ที่พบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 2 ในทิศทางลบ โดยในงานวิจัยส่วนใหญ่ มักจะพบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรที่มีผลกระทบทางลบต่อองค์กร เช่น ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน พฤติกรรมการหางาน และการลาออกจากงาน ในขณะที่ความผูกใจมั่นในงานมักจะมีผลกระทบทางบวกกับตัวแปรที่มีผลกระทบทางบวกต่อ

องค์การ เช่น ความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Podsakoff et al., 2007) ดังนั้นความสัมพันธ์และอิทธิพลระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและความผูกใจมั่นในงานจึงมีทิศทางตรงข้ามกัน กล่าวคือ บุคคลที่มีความผูกใจมั่นในงานสูงมีแนวโน้มที่จะมีความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำหรือไม่มีความเหนื่อยหน่ายในงาน และบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานสูงมีแนวโน้มที่จะมีความผูกใจมั่นในงานต่ำ หรือไม่มีความผูกใจมั่นในงาน

### ประเด็นที่ 3: ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายในบริบทสังคมไทย

ในอดีตการศึกษาข้อเรียกร้องในงานร่วมกับตัวแปรอื่นๆ มักจะศึกษาตัวแปรดังกล่าวในภาพรวม โดยไม่มีการแยกประเภท อย่างไรก็ตามจากจุดเริ่มต้นในงานวิจัยของ Cavanaugh และคณะ (2000) ที่เป็นแนวทางในการวิจัยต่อมาชี้ให้เห็นว่าควรที่จะแยกประเภทของข้อเรียกร้องในงานให้ชัดเจน เพื่อที่จะได้เข้าใจลักษณะและธรรมชาติของตัวแปรได้ชัดเจนยิ่งขึ้น อันเนื่องมาจากผลการวิจัยในอดีตที่ยังมีความคลุมเครือและข้อขัดแย้งกันอยู่ ดังเช่น งานวิจัยของ Beehr และคณะ (2001 อ้างถึงใน Podsakoff et al., 2007) ที่พบว่าข้อเรียกร้องในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน หรือ งานวิจัยของ Leong และคณะ (1996 อ้างถึงใน Cavanaugh et al., 2000) ที่ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างข้อเรียกร้องในงานกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องในงานพบว่าประเภทข้อเรียกร้องที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการตอบสนองทางอารมณ์และพฤติกรรมที่ต่างออกไป ทำให้เกิดการแบ่งข้อเรียกร้องในงานออกเป็น ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคและข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย และเมื่อมีการแบ่งประเภทของข้อเรียกร้องในงานยังส่งผลให้อธิบายความแปรปรวนในตัวแปรอื่นๆ ได้มากขึ้น ดังในงานวิจัยของ Crawford และคณะ (2010) ที่พบว่า ข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องานสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนได้ 13% แต่เมื่อแยกประเภทของข้อเรียกร้องในงาน พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องานสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนได้ 19 %

ประเด็นที่น่าสนใจจากงานวิจัยครั้งนี้ คือ แม้ธรรมชาติของข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายจะเป็นสภาพการณ์ที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดแต่เป็นความเครียดในเชิงบวกที่ทำให้บุคคลได้พัฒนาตนเอง ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างรับรู้และตีความว่าข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายเป็นแหล่งที่ช่วยให้บุคคลได้พัฒนาตนเองมากกว่าที่จะสร้างให้เกิดความเครียด ดังผลวิจัยที่

พบความสัมพันธ์ในทิศทางบวกระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับความผูกใจมั่นในงาน ( $r = .37$ ) และข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับความพึงพอใจในงาน ( $r = .26$ ) และความสัมพันธ์ในทิศทางลบระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ( $r = -.21$ ) ดังนั้นการมอบหมายงานที่มีข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายสูงแต่อยู่ภายใต้ขอบเขตความสามารถในการทำงานให้สำเร็จและศักยภาพในการพัฒนาของบุคคล มีแนวโน้มที่จะทำให้บุคคลเกิดความผูกใจมั่นในงานและความพึงพอใจในงานในระดับสูง และความเหนื่อยหน่ายในงานในระดับต่ำได้ โดย Cavanaugh และคณะ (2000) และ Podsakoff และคณะ (2005) ได้กล่าวไว้ว่าการประเมินผลการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดอารมณ์และทัศนคติทางบวกที่มากพอจะทดแทนความเครียดที่เกิดขึ้นจากข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายได้

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุ อิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องาน ข้อเรียกร้องในงานต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจและ ภาครัฐ ที่มีอายุงานในองค์กร/บริษัทไม่ต่ำกว่า 1 ปี ทั้งเพศชายและเพศหญิง จำนวน 601 คน ที่เป็นเพศชายจำนวน 118 คน (ร้อยละ 19.6) และ เพศหญิงจำนวน 483 คน (ร้อยละ 80.4) อายุ เฉลี่ยอยู่ที่ 32.91 ปี ( $SD = 8.43$ )

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. มาตรวัดแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องาน ที่พัฒนาจากมาตรวัด The Questionnaire on the Experience and Evaluation of Work (QEEW) ของ Van Veldhoven และคณะ (2002) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .92
2. มาตรวัดข้อเรียกร้องในงาน ที่พัฒนาจากแนวคิดของ Cavanaugh และคณะ (2000) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .89
3. มาตรวัดความผูกใจมั่นในงาน ที่พัฒนาจากแนวคิดของ Schaufeli และ Bakker (2004b) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .92
4. มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน เลือกใช้มาตรวัดของ ชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ที่ แปลและพัฒนามาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นภาษาไทยจากมาตรวัด Maslach Burnout Inventory – General Scale (MBI-GS) ที่ดัดแปลงมาจากมาตร วัด MBI โดย Schaufeli และคณะ (1996) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .70

5. มาตรการวัดความพึงพอใจในงาน ที่พัฒนาขึ้นมาจากมาตรการวัด Michigan Organizational Assessment Questionnaire - Job Satisfaction Subscale (MOAQ-JSS) โดย Cammann และคณะ(1983 อ้างถึงใน Bowling & Hammond, 2008) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .85

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดย ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยจาก คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างใน องค์การต่างๆ จากนั้นจึงดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังองค์การที่ติดต่อไว้ เพื่อเก็บข้อมูล ก่อน ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนที่จะดำเนินการใน ขั้นต่อไป

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบข้อมูลขาดหายและทำการทดแทนด้วย วิธีการทางสถิติ จากนั้นคำนวณหาค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ตรวจสอบ ข้อตกลงเบื้องต้น และสร้างตัวแปรสังเกตได้ พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามในการวิจัย ด้วยวิธีการสร้างสมการโครงสร้าง (Structural equation modeling) โดยโปรแกรมลิสเรล (LISREL)

ผลการวิจัยสรุปตามสมมติฐานมีดังนี้

1. โมเดลเชิงสาเหตุของอิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ข้อเรียกร้องในงานที่มี ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหนียว หน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ( $\chi^2 = 30.79$ ,  $N = 601$ ,  $p = .128$ ,  $RMSEA = 0.02$ ,  $GFI = 0.99$ ,  $AGFI = 0.97$ )
2. พบความสัมพันธ์ทิศทางบวกระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับข้อเรียกร้องใน งานที่เป็นอุปสรรคมีขนาดเท่ากับ .22 และ ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับแหล่ง ทรัพยากรที่เอื้อต่องานในทิศทางบวกมีขนาดเท่ากับ .37 รวมทั้งความสัมพันธ์ ทิศทางลบระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคกับแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน เท่ากับ -.21

3. แหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องานเป็นตัวแปรแฝงภายนอกที่มีอิทธิพลทางตรง ( $\beta = 0.36, t = 6.24, p < .01$ ) และอิทธิพลทางอ้อม ( $\beta = 0.10, t = 3.44, p < .01$ ) สูงสุดต่อความผูกใจมั่นในงาน
4. ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคเป็นตัวแปรแฝงภายนอกที่มีอิทธิพลทางตรง ( $\beta = 0.15, t = 3.24, p < .01$ ) ต่อความเหนื่อยหน่ายในงานสูงสุด ในขณะที่แหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องานมีอิทธิพลทางอ้อม ( $\beta = -0.19, t = -3.04, p < .01$ ) ต่อความเหนื่อยหน่ายในงานสูงสุด
5. ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคเป็นตัวแปรแฝงภายนอกที่มีอิทธิพลทางตรง ( $\beta = -0.09, t = -2.43, p < .01$ ) ต่อความพึงพอใจในงานสูงสุด ในขณะที่แหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องานมีอิทธิพลทางอ้อม ( $\beta = 0.27, t = 5.41, p < .01$ ) ต่อความพึงพอใจในงานสูงสุด
6. ความเหนื่อยหน่ายในงานมีอิทธิพลทางตรง ( $\beta = -0.36, t = -2.88, p < .01$ ) ต่อความผูกใจมั่นในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบอิทธิพลทางอ้อม ( $\beta = -0.06, t = -1.89, p > .05$ ) ต่อความผูกใจมั่นในงาน
7. ความผูกใจมั่นในงาน มีอิทธิพลทางตรง ( $\beta = -0.41, t = -3.30, p < .01$ ) และอิทธิพลทางอ้อม ( $\beta = -0.07, t = -2.33, p < .01$ ) ต่อความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
8. ความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรแฝงภายในที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงานมีค่าสูงสุด ( $\beta = -0.35, t = -4.94, p < .01$ ) ในขณะที่ความผูกใจมั่นในงานมีอิทธิพลทางอ้อมสูงสุด ( $\beta = 0.23, t = 3.89, p < .01$ ) ต่อความพึงพอใจในงาน

### ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

จากผลการวิจัยที่พบในการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในงาน โดยมีแหล่งทรัพยากรที่เชื่อมต่องาน ข้อเรียกร้องในงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรส่งผ่านความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมปัจจัยดังกล่าวต่อองค์กรในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและพนักงานอย่างสูงสุด ดังนี้

## 1. แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานให้แก่พนักงาน

ความพึงพอใจในงานเกิดขึ้นมาจากการที่พนักงานประเมินว่างาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานเป็นอย่างไร แล้วจึงตีความและแปลผลออกมาว่า บุคคลมีลักษณะอารมณ์และความพึงพอใจต่องานมากน้อยเพียงใด (Locke, 1969) โดยปกติแล้ว ความพึงพอใจในงานของพนักงานอาจเกิดได้จากหลากหลายสาเหตุทั้งจากปัจจัยระดับองค์การ ระดับกลุ่ม และระดับบุคคล สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ให้ความสำคัญกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงานที่มีผลกระทบต่อตัวบุคคล จากผลการวิจัยพบว่าองค์การควรให้ความสำคัญทั้งปัจจัยเชิงบวกและเชิงลบที่จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานควบคู่ไปด้วยกัน ซึ่งในที่นี้ก็คือ การลดหรือป้องกันไม่ให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน และการรักษาหรือเพิ่มระดับความผูกใจมั่นในพนักงาน เนื่องจากพนักงานที่ต้องเผชิญหน้ากับปัญหาและข้อเรียกร้องในงานต่างๆ โดยที่ไม่ได้รับความช่วยเหลือหรือการสนับสนุนจากองค์การมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดสะสม จนกระทั่งเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานและอาจกลายเป็นสาเหตุที่ทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานลดลง ในขณะที่พนักงานที่ต้องเผชิญกับปัญหาและข้อเรียกร้องในงาน แต่ได้รับความช่วยเหลือและการสนับสนุนจากองค์การมีแนวโน้มและโอกาสเกิดความผูกใจมั่นในงาน และเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้นได้

## 2. แนวทางการลด/ป้องกันความเหนื่อยหน่ายในงาน

ความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นสภาวะการณ์ของความอ่อนล้าทางด้านร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ อันเกิดมาจากการสะสมของความเครียดที่ต้องเผชิญในการทำงาน การรับรู้ว่าคุณสามารถในการทำงานของตนเองลดลง หรือมีแรงจูงใจในการทำงานลดลง โดยเมื่อบุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานจะส่งผลให้เกิดอาการซึมเศร้า ปัญหาทางสุขภาพ อัตราการลางานและลาป่วยเพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานแย่ง ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การลดลง และมีพฤติกรรม การหางานและความตั้งใจที่จะลาออกสูงขึ้น (Schaufeli & Enzmann, 1998) ซึ่งจากผลการวิจัย ในที่นี้พบว่าข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค ดังเช่น การสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพ การประเมินผลงานที่ขาดความโปร่งใส และความลำเอียงของหัวหน้างาน เป็นสาเหตุที่ส่งผลให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานสูงที่สุด โดยปัญหาดังกล่าวมักจะเกิดขึ้นและเชื่อมโยงกับระบบการประเมินผลงานของพนักงานเป็นหลัก ซึ่งองค์การสามารถดำเนินการป้องกันปัญหาได้ ดังนี้



## 2.1 ปัญหาของระบบการประเมินผลงานของพนักงานที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้นใน

องค์กร คือ ผลการประเมินผลงานของหัวหน้างานไม่สอดคล้องกับระดับผลการปฏิบัติงานที่พนักงานรับรู้ กล่าวคือ พนักงานอาจรู้ว่าตนเองปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีแต่หัวหน้าประเมินว่าพนักงานปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำกว่ามาตรฐาน เป็นต้น สาเหตุดังกล่าวอาจเกิดจากการที่ผู้ประเมินมีแนวโน้มที่จะประเมินอย่างมีอคติ เช่น การประเมินผลตามความชื่นชอบของตนเอง ทศนคติหรืออคติส่วนบุคคล หรือ การขาดการสื่อสาร/พูดคุยระหว่างหัวหน้าและพนักงานในการทำงานทำให้การรับรู้และการตีความของหัวหน้าและพนักงานไม่ตรงกัน เป็นต้น โดยหนทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาคือ การปรับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ดังเช่น ในช่วงระหว่างการทำงานหัวหน้าจำเป็นต้องติดตามงานของพนักงานเป็นระยะ ดังเช่น การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) แก่พนักงานกลับไป เพื่อที่พนักงานจะได้นำไปปรับปรุงในการทำงาน โดยวิธีการดังกล่าวถือเป็นช่องทางการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

## 3. แนวทางการรักษา/เพิ่มความผูกใจมั่นในงาน

ความผูกใจมั่นในงานเป็นสภาวะการณทางบวกที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางปัญญา อารมณ์ และพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล โดยส่งผลให้บุคคลมีพลังในการทำงาน พร้อมที่จะทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่และเต็มประสิทธิภาพ (Schaufeli et al., 2002) โดยพนักงานที่ผูกใจมั่นในงานมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกใจมั่นในงาน (Bakker et al., 2008) มีความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง รวมทั้งมีอัตราการลาออกจากงานในระดับต่ำ (Saks, 2006) จากผลการวิจัยพบว่าแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานและข้อเรียกร้องในงานที่ทำทายเป็นสาเหตุที่ส่งผลให้ความผูกใจมั่นในงานของพนักงานเพิ่มสูงขึ้น โดยองค์กรสามารถนำข้อเสนอแนะเหล่านี้ไปปรับใช้ได้ดังนี้

3.1 การสร้าง/เพิ่มแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานให้แก่พนักงาน: ตามกรอบแนวคิดของโมเดลข้อเรียกร้องและแหล่งทรัพยากรในงาน (Job Demands – Resources Model) ของ Bakker และ Demerrouiti (2007, 2008) กล่าวไว้ว่า แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานจะมีความสำคัญต่อพนักงานเป็นอย่างมากเมื่อพนักงานต้องเผชิญกับข้อเรียกร้องในงานในระดับสูง ไม่ว่าจะเป็นข้อเรียกร้องในงานที่เป็น

อุปสรรค หรือ ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนาย ซึ่งถ้าพนักงานไม่มีแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานเข้ามาช่วยเหลือ/สนับสนุนในการทำงาน พนักงานอาจเกิดความอ่อนล้าทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจในการทำงาน และ ระดับของความผูกใจมั่นในงานอาจลดลงหรือพนักงานไม่มีความผูกใจมั่นในงานได้ จากผลการวิจัยพบว่า อีสาระในการทำงานมีน้ำหนักความสำคัญสูงสุดต่อการเป็นแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานของพนักงาน รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน ตามลำดับ โดยองค์การควรปรับหรือสร้างสภาพการณ์ในการทำงาน ดังนี้

- 1) หัวหน้าเปิดโอกาสให้พนักงานได้สามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในงานที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ เช่น ในการแสดงความคิดเห็น หัวหน้างานควรรับฟังความคิดเห็นของพนักงานให้ครบถ้วนก่อน แล้วจึงให้คำแนะนำหรือข้อมูลป้อนกลับต่อความคิดเห็นดังกล่าวของพนักงาน ในเชิงสร้างสรรค์เพื่อให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง รวมทั้งไม่ตำหนิหรือวิจารณ์ว่าความคิดเห็นของพนักงานเป็นสิ่งที่ไม่ดีเพราะอาจส่งผลให้พนักงานเกิดความกลัวและมีพฤติกรรมในการเสนอแนะแสดงความคิดเห็นลดลง
- 2) เมื่อพนักงานมีปัญหาหรือข้อติดขัดในการทำงาน พนักงานสามารถเข้าไปขอคำปรึกษาและคำแนะนำจากหัวหน้าได้โดยตรง ซึ่งผลจากเหตุการณ์ข้างต้นจะทำให้หัวหน้ารู้ว่าพนักงานมีปัญหาในการทำงานตรงจุดไหน หัวหน้าจะได้ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ล่วงหน้า รวมทั้งอาจส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกและสัมพันธภาพที่ดีกับหัวหน้าอันจะส่งผลให้การทำงานภายในหน่วยงานหรือการทำงานเป็นทีมดีขึ้น
- 3) องค์การควรส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานที่เป็นเพื่อนร่วมงานทั้งภายในหน่วยงานเดียวกัน และระหว่างหน่วยงาน ดังเช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ กีฬา หรือ Team Building เป็นต้น ซึ่งผลจากกิจกรรมข้างต้นทำให้พนักงานรู้จักและเข้าใจกันและกันมากขึ้น เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานก็พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนอีกฝ่ายเพื่อให้งานสำเร็จ

3.2 การรับมือกับข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนาย: ในบางองค์การที่มีการขยายและเติบโตอย่างรวดเร็วอาจส่งผลให้ปริมาณงานและปริมาณพนักงานไม่สอดคล้องกัน และองค์การต้องการใช้ประโยชน์จากความสามารถและศักยภาพของพนักงานอย่างสูงสุด หรือ ในบางกรณีองค์การต้องการสร้างและพัฒนาความสามารถของพนักงานรุ่นใหม่เพื่อให้ก้าวขึ้นไปเป็นผู้บริหารหรือกำลังสำคัญขององค์การในอนาคต โดยผลที่เกิดขึ้นคือ พนักงานต้องเผชิญกับข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนายในระดับสูง เช่น การได้รับมอบหมายปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น การทำงานให้เสร็จภายใต้ระยะเวลาที่จำกัด การได้รับมอบหมายงานพิเศษ นอกเหนือจากงานในหน้าที่ปัจจุบัน การได้รับมอบหมายงานที่มีเนื้องานที่หลากหลายหรือมีความซับซ้อนเพิ่มขึ้น เป็นต้น ซึ่งเมื่อเกิดสภาพการณดังกล่าวขึ้น องค์การจำเป็นต้องมีระบบการทำงานที่รองรับและช่วยเหลือพนักงานในการทำงานดังกล่าว มิเช่นนั้นพนักงานอาจเกิดความเครียดและพัฒนากลายเป็นความเหนื่อยหน่ายในงานได้ ในทางกลับกันหากองค์การมีระบบการทำงานที่ช่วยให้พนักงานรับมือกับข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนายและสามารถทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จก็จะยิ่งส่งผลให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและมีระดับของการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนเองสูงขึ้น โดยระบบหรือสภาพการณ์การทำงานที่จะช่วยพนักงานให้สามารถรับมือกับข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนาย มีดังนี้

- 1) การแบ่งงานให้พนักงานแต่ละคนของหัวหน้างานต้องมีความโปร่งใส สามารถอธิบายและชี้แจงกับพนักงานได้เมื่อพนักงานเกิดข้อสงสัย รวมทั้งพนักงานต้องเข้าใจที่มาที่ไปและวัตถุประสงค์ของงานที่ได้รับมอบหมาย และหัวหน้าต้องชี้แจงและทำความเข้าใจกับพนักงานว่าจะติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของพนักงานอย่างไรให้ชัดเจน และมีความเข้าใจตรงกันระหว่างหัวหน้าและพนักงาน
- 2) การประเมินผลและการพิจารณาให้รางวัล เช่น การเลื่อนระดับ การขึ้นเงินเดือน หรือ การจ่ายโบนัส ต้องมีความโปร่งใสและสอดคล้องเป็นไปตามผลการปฏิบัติงานที่แท้จริงของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานรับรู้ถึงความทุ่มเทที่พนักงานใส่ในการทำงานได้รับการตอบแทนอย่าง

เหมาะสม อีกทั้งยังเป็นการเสริมแรงพฤติกรรมที่ดีในการทำงานของพนักงานอีกช่องทางหนึ่ง

### ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยในภาคตัดขวาง (cross sectional) ในอนาคตควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน, ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค, ข้อเรียกร้องในงานที่ทำท่าย, ความผูกใจมั่นในงาน, ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความพึงพอใจในงานในระยะยาว (longitudinal study) เพื่อเป็นการยืนยันความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรดังกล่าวในบริบทสังคมไทย

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆที่มีผลและอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความผูกใจมั่นในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความพึงพอใจในงานเพิ่มเติม ดังเช่น การรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคลิกภาพ แหล่งทรัพยากรส่วนบุคคล ลักษณะของผู้นำ การทำงานเป็นทีม/พลวัตของกลุ่ม การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เป็นต้น เพื่อเพิ่มความเข้าใจในลักษณะธรรมชาติและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรให้ดียิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลระหว่างแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน, ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค, ข้อเรียกร้องในงานที่ทำท่าย, ความผูกใจมั่นในงาน, ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความพึงพอใจที่เฉพาะเจาะจงแยกตามลักษณะขององค์กร เช่น หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทเอกชน หรือ แยกตามกลุ่มอาชีพ/ลักษณะงาน เพื่อทำความเข้าใจและเปรียบเทียบรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในแต่ละกลุ่มตัวอย่างให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

### ข้อจำกัดในการวิจัย

1. เนื่องจากในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีความสะดวก (Covenient sampling) ทำให้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ หรือ ลักษณะขององค์กรที่พนักงานทำงานมีความแตกต่าง ดังนั้นในการแปลผลจึงมีข้อจำกัดในการอ้างอิงไปยังกลุ่มประชากร (Generalizeability)

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- ชัยยุทธ กสิบบัว. (2552). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน : การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรเมศวร์ ธรรมชาติ. (2553). ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความทุ่มเทในงานของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการและกลุ่มสำนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดลำพูน. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภรรคพร เล็กขาว. (2551). ปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดและความผูกพันในงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

### ภาษาต่างประเทศ

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13, 209-223.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 170-180.
- Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 99, 274-284.

- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress, 22*, 187-200.
- Baruch-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayan, D., & Schwartz, J. (2002). Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity. *Journal of Occupational Health Psychology, 7*, 84-93.
- Bowling, N. A., & Hammond, G. D. (2008). A meta-analytic examination of the construct validity of the Michigan Organizational Assessment Questionnaire job satisfaction subscale. *Journal of Vocational Behavior, 73*, 63-77.
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology, 85*, 65-74.
- Crawford, E. R., LePine, J. A., & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology, 95*, 834-848.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., De Jonge, J., Janssen, P. M., & Schaufeli, W. B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, 27*, 279-286.
- Faragher, E. B., Cass, M., & Cooper, C. L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: A meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicine, 62*, 105-112.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.

- Hallberg, U. E., & Schaufeli, W. B. (2006). Can work engagement be discriminated from job involvement and organizational commitment?. *European Psychologist, 11*, 119-127.
- Hargrove, M. B., Nelson, D. L., & Cooper, C. L. (2013). Generating eustress by challenging employees: Helping people savor their work. *Organizational Dynamics, 42*, 61-69.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 87*, 268-279.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist, 44*, 513-524.
- Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology, 6*, 307-324.
- Ironson, G. H., Smith, P. C., Brannick, M. T., Gibson, W. M., & Paul, K. B. (1989). Construction of a job in a general scale: A comparison of global, composite, and specific measures. *Journal of Applied Psychology, 74*, 193-200.
- Iverson, R. D., Olekalns, M., & Erwin, P. J. (1998). Affectivity, organizational stressors, and absenteeism: A causal model of burnout and its consequence. *Journal of Vocational Behavior, 52*, 1-23.
- Joreskog, K., & Sorbom, D. (1996). *LISREL 8: User's reference guide*. Lincolnwood, IL: Scientific Software International.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal, 33*, 692-724.
- Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). The job content questionnaire (jcq): An instrument for internationally comparative assessments of psychological job characteristics. *Journal of Occupational Health*

- Psychology*, 3, 322-355.
- Korunka, C., Kubicek, B., Schaufeli, W. B., & Hoonakker, P. (2009). Work engagement and burnout: Testing the robustness of the job demands-resources model. *Journal of Positive Psychology*, 4, 243-255.
- Leahey, T. H., & Harris, R. J. (1996). *Learning and cognition* (4<sup>th</sup> ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction?. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.
- Luthans, F. (2008). *Organizational behavior* (11<sup>th</sup> ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Macey, W. H., Schneider, B., Barbera, K. M., & Young, S. A. (2009). *Employee engagement: Tools for analysis, practice, and competitive advantage*. West Sussex, United Kingdom: Willey-Blackwell.
- Martinussen, M., Richardsen, A. M., & Burke, R. J. (2007). Job demands, job resources and burnout among police officers. *Journal of Criminal Justice*, 35, 239-249.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 22-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93, 498-512.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mauno, S., Kinnunen, U., & Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 70, 149-171.
- May, D. R., Gilson, R. L., & Harter, L. M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 11-37.



- Muchinsky, P. M. (2006). *Psychology applied to work* (8<sup>th</sup> ed.). Belmont, CA: Thomson Wadsworth.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2007). *Fundamentals of human resources management* (2<sup>nd</sup> ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Park, J., & Gursoy, D. (2012). Generation effects on work engagement among U.S. hotel employees. *International Journal of Hospitality Management, 31*, 1195-1202.
- Ping, R. A. (2004). Testing latent variable models with survey data. Retrieved on March 10, 2013, from <http://www.wright.edu/~robert.ping/lv1/v.doc>
- Ping, R. A. (2008). How does one specify and estimate latent variables with only 1 or 2 indicators?. Retrieved on March 10, 2013, from [http://www.wright.edu/~robert.ping/Under\\_Det.doc](http://www.wright.edu/~robert.ping/Under_Det.doc)
- Podsakoff, N. P., LePine, J. A., & LePine, M. A. (2007). Differential challenge stressor-hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 92*, 438-454.
- Rodell, J. B., & Judge, T. A. (2009). Can "good" stressors spark "bad" behavior? the mediating role of emotions in links of challenge and hindrance stressors with citizenship and counterproductive behaviors. *Journal of Applied Psychology, 94*, 1438-1451.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2008). A cross-national study of work engagement as a mediator between job resources and proactive behavior. *International Journal of Human Resource Management, 19*, 116-131.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology, 21*, 600-619.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004a). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior, 25*, 293-315.

- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004b). *Utrecht work engagement scale*. Unpublished manuscript, Utrecht University.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior, 30*, 893-917.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study & practices: A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies, 3*, 71-92.
- Spector, P. E. (2003). *Industrial and organizational psychology* (3<sup>rd</sup> ed.). Hoboken, NJ: Wiley .
- Sulsky, L., & Smith, C. (2005). *Work stress*. Belmont, CA: Thomson-Wadsworth.
- Van Veldhoven, M., De Jonge, J., Broersen, S., Kompier, M., & Meijman, T. F. (2002). Specific relations between psychosocial job conditions and job-related stress: A three-level analytic approach. *Work & Stress, 16*, 207-228.
- Webster, J. R., Beehr, T. A., & Christiansen, N. D. (2010). Toward a better understanding of the effects of hindrance and challenge stressors on work behavior. *Journal of Vocational Behavior, 76*, 68-77.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management, 14*, 121-141.

ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

ตาราง ก 1

ผลการทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานในชั้นสร้าง  
มาตร องค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน (N = 100)

ข้อที่	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ						CITC (N = 100)	ข้อที่ผ่าน ผ่าน CITC	ข้อที่ผ่าน การลด จำนวนข้อ กระทง	
		กลุ่มสูง (n = 27)		กลุ่มต่ำ (n = 27)		t	ผ่าน ค่า t				
		M	SD	M	SD			ครั้งที่ 1			
1	+	2.48	0.58	1.52	0.74	5.56***	✓	.47	✓	-	
2	-	2.76	0.44	2.17	0.54	4.56***	✓	.30	✓	-	
3	+	2.90	0.31	2.14	0.58	6.21***	✓	.51	✓	-	
4	+	2.93	0.26	1.90	0.56	9.08***	✓	.56	✓	-	
5	+	2.90	0.31	1.79	0.73	7.53***	✓	.67	✓	✓	
6	-	2.97	0.19	1.83	0.76	7.84***	✓	.55	✓	-	
7	+	2.07	0.70	1.69	0.85	1.85*	✓	.18	✓	-	
8	+	2.59	0.91	1.38	1.05	4.69***	✓	.32	✓	-	
9	+	2.97	0.19	2.14	0.64	6.69***	✓	.58	✓	✓	
10	-	2.86	0.58	1.69	0.60	7.54***	✓	.45	✓	-	
11	+	2.55	0.57	2.10	0.56	3.02**	✓	.19	✓	-	
12	-	2.93	0.26	2.00	0.60	7.70***	✓	.58	✓	✓	
13	-	2.90	0.31	2.07	0.70	5.80***	✓	.56	✓	✓	
14	+	2.86	0.35	1.69	0.71	7.95***	✓	.64	✓	✓	
15	+	2.93	0.26	1.83	0.66	8.40***	✓	.65	✓	✓	
16	+	2.69	0.47	1.59	0.57	8.05***	✓	.61	✓	-	
17	-	2.83	0.66	2.04	0.63	4.70***	✓	.46	✓	-	
18	-	2.90	0.31	1.97	0.57	7.77***	✓	.58	✓	✓	
α รายด้าน								.85			
α ทั้งฉบับ								.92			

หมายเหตุ: ค่าวิกฤต  $t(98) = .165$ ,  $\alpha = .05$  หนึ่งหาง.

ค่า t ที่ขีดเส้นใต้คำนวณโดยแยกความแปรปรวน

\*  $p < .05$ , หนึ่งหาง., \*\*  $p < .01$ , หนึ่งหาง., \*\*\*  $p < .001$ , หนึ่งหาง.

ตาราง ก 2

ผลการทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานในชั้นสร้าง  
มาตร องค์ประกอบด้านการอิสระในการทำงาน (N = 100)

ข้อ ที่	ทิศ ทาง	การวิเคราะห์ข้อกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ						CITC (N = 100)		ข้อที่ ผ่าน CITC	ข้อที่ผ่าน การลด จำนวนข้อ กระทง
		กลุ่มสูง (n = 27)		กลุ่มต่ำ (n = 27)		t	ผ่าน ค่า t	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
		M	SD	M	SD						
1	+	2.57	0.57	1.55	0.77	5.87***	✓	.47	.46	✓	-
2	-	0.90	0.61	0.78	0.67	0.77	-	-	-	-	-
3	+	2.70	0.47	1.87	0.56	6.26***	✓	.56	.55	✓	-
4	+	2.77	0.43	1.45	0.72	8.67***	✓	.71	.69	✓	✓
5	+	2.70	0.47	1.74	0.68	6.39***	✓	.55	.56	✓	-
6	+	2.47	0.78	1.10	0.60	7.71***	✓	.65	.64	✓	-
7	+	1.83	1.12	1.16	1.04	2.44*	✓	.08	-	-	-
8	+	2.90	0.31	1.97	0.75	6.38***	✓	.65	.66	✓	✓
9	+	2.77	0.43	1.16	0.78	10.01***	✓	.76	.75	✓	✓
10	+	2.50	0.78	1.39	0.84	5.36***	✓	.47	.49	✓	-
11	+	2.17	0.70	0.97	0.71	6.66***	✓	.61	.59	✓	-
12	-	1.60	0.97	1.55	0.77	0.23	-	-	-	-	-
13	+	2.30	0.70	0.87	0.72	7.85***	✓	.71	.69	✓	✓
14	+	2.27	0.74	0.97	0.71	7.02***	✓	.66	.68	✓	✓
15	+	2.10	0.71	0.84	0.74	6.81***	✓	.61	.61	✓	-
16	-	1.90	0.76	1.45	0.93	2.07*	✓	.19	.22	✓	-
17	+	2.70	0.47	1.58	0.72	7.23***	✓	.62	.63	✓	-
18	+	2.83	0.38	1.61	0.67	8.82***	✓	.71	.73	✓	✓
19	-	1.93	0.52	1.29	0.59	4.52***	✓	.33	.35	✓	-
20	+	2.60	0.50	1.68	0.65	6.19***	✓	.58	.58	✓	-
21	-	2.13	0.68	1.39	0.92	3.61***	✓	.37	.39	✓	-
22	+	2.60	0.50	1.29	0.64	8.88***	✓	.76	.77	✓	✓
α รายด้าน		.89									
α ทั้งฉบับ		.92									

หมายเหตุ: ค่าวิกฤต  $t(98) = .165$ ,  $\alpha = .05$  หนึ่งหาง.

ค่า t ที่ขีดเส้นใต้คำนวณโดยแยกความแปรปรวน

\*  $p < .05$ , หนึ่งหาง., \*\*  $p < .01$ , หนึ่งหาง., \*\*\*  $p < .001$ , หนึ่งหาง.

ตาราง ก 3

ผลการทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานในชั้นสร้าง  
มาตร องค์ประกอบด้านข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน (N = 100)

ข้อ ที่	ทิศ ทาง	การวิเคราะห์ข้อกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ						CITC (N = 100)		ข้อที่ ผ่าน CITC	ข้อที่ผ่าน การลด จำนวนข้อ กระทง
		กลุ่มสูง (n = 27)		กลุ่มต่ำ (n = 27)		t	ผ่าน ค่า t	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
		M	SD	M	SD						
1	+	2.45	0.57	1.32	0.73	6.74***	✓	.52	.52	✓	✓
2	+	1.14	0.69	0.82	0.76	1.71*	✓	.04	-	-	-
3	-	2.66	0.61	2.32	0.88	1.71*	✓	.13	.17	✓	-
4	+	2.21	0.62	1.50	0.62	4.53***	✓	.25	.26	✓	-
5	+	2.62	0.49	1.77	0.70	5.52***	✓	.42	.40	✓	✓
6	+	2.04	0.78	1.12	0.64	5.13***	✓	.43	.45	✓	-
7	+	2.31	0.66	1.00	0.55	8.47***	✓	.66	.65	✓	✓
8	+	2.14	0.69	1.12	0.64	6.07***	✓	.50	.49	✓	✓
9	+	2.21	0.73	0.91	0.67	7.37***	✓	.59	.57	✓	✓
10	+	2.59	0.57	1.65	0.69	5.83***	✓	.51	.54	✓	-
11	+	2.35	0.55	1.80	0.64	3.62***	✓	.35	.36	✓	-
12	+	2.28	0.65	1.29	0.63	6.09***	✓	.58	.56	✓	✓
13	-	1.93	0.59	1.77	0.74	0.99	-	-	-	-	-
14	+	2.38	0.49	1.59	0.79	4.87***	✓	.53	.56	✓	✓
$\alpha$ รายด้าน		.81									
$\alpha$ ทั้งฉบับ		.92									

หมายเหตุ: ค่าวิกฤต  $t(98) = .165$ ,  $\alpha = .05$  หนึ่งหาง.

ค่า t ที่ขีดเส้นใต้คำนวณโดยแยกความแปรปรวน

\*  $p < .05$ , หนึ่งหาง., \*\*  $p < .01$ , หนึ่งหาง., \*\*\*  $p < .001$ , หนึ่งหาง.

ตาราง ก 4

ผลการทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานในชั้นส้วม  
มาตร องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (N = 100)

ข้อที่	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ						ผ่าน ค่า t	CITC (N = 100) ครั้งที่ 1	ข้อที่ผ่าน ผ่าน CITC	ข้อที่ผ่าน การลด จำนวนข้อ กระทง
		กลุ่มสูง (n = 27)		กลุ่มต่ำ (n = 27)		t					
		M	SD	M	SD						
1	+	2.46	0.62	1.21	0.50	8.68***	✓	.56	✓	-	
2	-	2.58	0.66	1.61	0.92	4.78***	✓	.50	✓	-	
3	+	2.82	0.39	1.39	0.79	8.72***	✓	.76	✓	✓	
4	+	2.88	0.33	1.57	0.74	8.62***	✓	.73	✓	✓	
5	-	2.64	0.49	1.86	0.76	4.85***	✓	.57	✓	-	
6	-	2.94	0.24	2.14	0.59	6.67***	✓	.53	✓	-	
7	+	2.64	0.55	1.61	0.74	6.24***	✓	.65	✓	-	
8	+	2.70	0.53	1.61	0.74	6.52***	✓	.38	✓	-	
9	-	2.64	0.82	1.43	0.84	5.67***	✓	.55	✓	-	
10	-	3.00	0.51	1.82	0.82	7.62***	✓	.65	✓	✓	
11	+	2.94	0.24	1.61	0.69	9.78***	✓	.78	✓	✓	
12	-	2.85	0.36	2.04	0.69	5.86***	✓	.58	✓	-	
13	+	2.97	0.17	1.75	0.75	8.40***	✓	.69	✓	✓	
14	+	2.36	0.60	1.21	0.83	6.24***	✓	.61	✓	✓	
15	+	2.52	0.62	1.46	0.64	6.52***	✓	.54	✓	-	
16	+	2.52	0.57	1.29	0.71	7.51***	✓	.65	✓	✓	
17	-	2.85	0.44	2.32	0.72	3.36***	✓	.42	✓	-	
18	+	2.76	0.61	1.61	0.74	6.55***	✓	.68	✓	-	
$\alpha$ รายด้าน								.89			
$\alpha$ ทั้งหมด								.92			

หมายเหตุ: ค่าวิกฤต  $t(98) = .165$ ,  $\alpha = .05$  หนึ่งหาง.

ค่า t ที่ขีดเส้นใต้คำนวณโดยแยกความแปรปรวน

\*  $p < .05$ , หนึ่งหาง., \*\*  $p < .01$ , หนึ่งหาง., \*\*\*  $p < .001$ , หนึ่งหาง.

## ภาคผนวก ข

ตาราง ข 1

ผลการทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดข้อเรียกร้องในงานในชั้นสร้างมาตรฐานองค์ประกอบด้านข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค ( $N = 100$ )

ข้อ ที่	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ						CITC ( $N = 100$ ) ครั้งที่ 1	ข้อที่ ผ่าน CITC	ข้อที่ผ่าน การลด จำนวนข้อ กระทง	
		กลุ่มสูง ( $n = 28$ )		กลุ่มต่ำ ( $n = 28$ )		$t$	ผ่าน ค่า $t$				
		$M$	$SD$	$M$	$SD$						
1	+	4.39	1.48	0.96	0.80	12.21***	✓	.69	✓	✓	
2	+	3.21	2.85	0.92	0.77	1.58	-	-	-	-	
3	+	3.79	2.41	1.00	1.01	5.10***	✓	.44	✓	-	
4	+	4.54	2.56	0.64	1.25	7.36***	✓	.60	✓	-	
5	+	4.07	2.78	1.05	1.19	4.28***	✓	.39	✓	-	
6	+	4.71	1.93	0.54	1.00	12.86***	✓	.79	✓	✓	
7	+	4.50	1.93	0.64	0.96	11.77***	✓	.75	✓	-	
8	+	4.54	2.11	0.58	1.19	9.58***	✓	.70	✓	✓	
9	+	4.50	1.93	0.64	1.00	11.36***	✓	.75	✓	✓	
10	+	4.75	2.41	0.44	1.12	10.15***	✓	.77	✓	✓	
11	+	4.89	2.44	0.32	1.09	11.27***	✓	.80	✓	✓	
12	+	4.82	2.41	0.39	1.05	11.25***	✓	.80	✓	✓	
13	+	4.93	2.78	0.26	1.48	7.46***	✓	.69	✓	✓	
14	+	3.93	2.37	0.94	1.12	5.61***	✓	.51	✓	-	
15	+	3.96	2.37	0.79	0.93	6.87***	✓	.54	✓	-	
$\alpha$ รายด้าน								.92			
$\alpha$ ทั้งหมด								.89			

หมายเหตุ: ค่าวิกฤต  $t(98) = .165$ ,  $\alpha = .05$  หนึ่งหาง.

ค่า  $t$  ที่ขีดเส้นใต้คำนวณโดยแยกความแปรปรวน

\*  $p < .05$ , หนึ่งหาง., \*\*  $p < .01$ , หนึ่งหาง., \*\*\*  $p < .001$ , หนึ่งหาง.



## ตาราง ข 2

ผลการทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดข้อเรียกร่องในงานในขั้นสร้างมาตรฐานองค์ประกอบด้านข้อเรียกร่องในงานที่ทำหาย ( $N = 100$ )

ข้อ ที่	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ						CITC ( $N = 100$ )	ข้อที่ ผ่าน CITC	ข้อที่ผ่าน การลด จำนวนข้อ กระทง	
		กลุ่มสูง ( $n = 28$ )		กลุ่มต่ำ ( $n = 28$ )		$t$	ผ่าน ค่า $t$				
		$M$	$SD$	$M$	$SD$			ครั้งที่ 1			
1	+	4.23	0.76	2.48	0.70	9.03***	✓	.70	✓	✓	
2	+	4.58	0.62	2.93	0.73	9.33***	✓	.71	✓	✓	
3	+	4.13	0.89	2.67	0.78	6.62***	✓	.53	✓	✓	
4	+	4.55	0.57	3.70	1.03	3.79***	✓	.36	✓	-	
5	+	4.36	0.71	3.41	0.80	4.79***	✓	.41	✓	-	
6	+	4.29	0.64	2.97	0.92	6.63***	✓	.62	✓	✓	
7	+	4.13	0.81	2.63	0.97	6.44***	✓	.50	✓	-	
8	+	4.58	0.67	2.67	0.78	10.01***	✓	.68	✓	✓	
9	+	4.55	0.57	2.93	0.68	9.94***	✓	.72	✓	✓	
10	+	4.58	0.62	3.82	0.74	4.30***	✓	.32	✓	-	
11	+	3.84	0.78	2.26	0.94	6.98***	✓	.53	✓	✓	
12	+	3.71	0.74	2.52	0.64	6.50***	✓	.57	✓	-	
13	+	3.13	0.81	2.15	0.66	5.02***	✓	.32	✓	-	
14	+	4.36	0.61	2.56	0.85	9.38***	✓	.72	✓	✓	
15	+	4.68	0.60	3.96	0.76	4.00***	✓	.32	✓	-	
$\alpha$ รายด้าน								.88			
$\alpha$ ทั้งหมด								.89			

หมายเหตุ: ค่าวิกฤต  $t(98) = .165$ ,  $\alpha = .05$  หนึ่งหาง.

ค่า  $t$  ที่ขีดเส้นใต้คำนวณโดยแยกความแปรปรวน

\*  $p < .05$ , หนึ่งหาง., \*\*  $p < .01$ , หนึ่งหาง., \*\*\*  $p < .001$ , หนึ่งหาง.

## ภาคผนวก ค

ตาราง ค 1

ผลการทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความผูกใจมั่นในงานในชั้นสร้างมาตรฐานองค์ประกอบด้านความรู้สึกมีพลังในการทำงาน ( $N = 100$ )

ข้อ ที่	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ						CITC ( $N = 100$ ) ครั้งที่ 1	ข้อที่ ผ่าน CITC	ข้อที่ผ่าน การลด จำนวนข้อ กระทง	
		กลุ่มสูง ( $n = 27$ )		กลุ่มต่ำ ( $n = 27$ )		$t$	ผ่าน ค่า $t$				
		$M$	$SD$	$M$	$SD$						
1	+	4.89	1.25	3.00	1.55	5.02***	✓	.32	✓	-	
2	-	4.93	1.14	3.10	1.73	4.70***	✓	.48	✓	-	
3	-	4.48	0.94	2.13	1.48	7.24***	✓	.67	✓	✓	
4	+	5.41	1.15	3.70	1.47	4.85***	✓	.53	✓	-	
5	-	4.74	0.81	2.20	1.69	7.35***	✓	.66	✓	✓	
6	+	5.07	1.27	2.70	1.12	7.51***	✓	.56	✓	-	
7	-	5.37	0.74	3.93	1.36	5.01***	✓	.52	✓	-	
8	-	4.56	0.70	2.20	1.42	8.05***	✓	.64	✓	✓	
9	+	5.44	0.64	3.60	1.45	6.31***	✓	.58	✓	✓	
10	+	5.63	.049	2.97	1.25	10.81***	✓	.73	✓	✓	
11	-	5.19	0.62	2.60	1.65	7.96***	✓	.70	✓	✓	
$\alpha$ รายด้าน								.87			
$\alpha$ ทั้งหมด								.92			

หมายเหตุ: ค่าวิกฤต  $t(98) = .165$ ,  $\alpha = .05$  หนึ่งหาง.

ค่า  $t$  ที่ขีดเส้นใต้คำนวณโดยแยกความแปรปรวน

\*  $p < .05$ , หนึ่งหาง., \*\*  $p < .01$ , หนึ่งหาง., \*\*\*  $p < .001$ , หนึ่งหาง.

## ตาราง ค 2

ผลการทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความผูกใจมั่นในงานในชั้นสร้างมาตรฐานองค์ประกอบด้านความทุ่มเท ( $N = 100$ )

ข้อ ที่	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ						CITC ( $N = 100$ )			ข้อที่ ผ่าน CITC	ข้อที่ ผ่านการ ลด จำนวน ข้อ กระทาง
		กลุ่มสูง ( $n = 27$ )		กลุ่มต่ำ ( $n = 27$ )		$t$	ผ่าน ค่า $t$	ครั้งที่ ที่ 1	ครั้งที่ ที่ 2	ครั้งที่ ที่ 3		
		$M$	$SD$	$M$	$SD$							
1	+	5.68	0.67	2.48	1.40	10.76***	✓	.67	.69	.69	✓	✓
2	+	5.32	1.39	2.67	2.24	5.27***	✓	.29	.30	.31	✓	-
3	+	5.61	0.69	3.44	1.78	5.90***	✓	.46	.47	.54	✓	✓
4	-	5.93	0.38	4.93	1.52	3.34***	✓	.30	.23	.23	✓	-
5	+	5.00	1.59	1.82	1.39	7.91***	✓	.49	.50	.50	✓	✓
6	-	5.71	1.15	4.78	1.12	3.06***	✓	.25	.24	.24	✓	-
7	+	5.79	0.50	2.44	1.48	11.16***	✓	.66	.67	.68	✓	✓
8	-	4.96	1.62	3.00	1.90	4.13***	✓	.17	.16	-	-	-
9	+	5.61	0.57	3.41	1.37	7.75***	✓	.56	.54	.60	✓	✓
10	-	5.04	1.00	2.56	1.72	6.52***	✓	.47	.49	.42	✓	-
11	-	5.82	0.95	5.22	1.42	1.83*	✓	.16	-	-	-	-
$\alpha$ รายด้าน								.82				
$\alpha$ ทั้งหมด								.92				

หมายเหตุ: ค่าวิกฤต  $t(98) = .165$ ,  $\alpha = .05$  หนึ่งหาง.

ค่า  $t$  ที่ขีดเส้นใต้ได้คำนวณโดยแยกความแปรปรวน

\*  $p < .05$ , หนึ่งหาง., \*\*  $p < .01$ , หนึ่งหาง., \*\*\*  $p < .001$ , หนึ่งหาง.

## ตาราง ค 3

ผลการทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความผูกใจมั่นในงานในชั้นสร้างมาตรฐานองค์ประกอบด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน ( $N = 100$ )

ข้อ ที่	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ						CITC ( $N = 100$ ) ครั้งที่ 1	ข้อที่ ผ่าน ผ่าน CITC	ข้อที่ผ่าน การลด จำนวนข้อ กระทง	
		กลุ่มสูง ( $n = 27$ )		กลุ่มต่ำ ( $n = 27$ )		$t$	ผ่าน ค่า $t$				
		$M$	$SD$	$M$	$SD$						
1	-	4.69	0.97	3.45	1.55	3.74***	✓	.41	✓	-	
2	+	4.79	1.15	1.84	1.00	10.64***	✓	.71	✓	✓	
3	+	4.41	1.40	1.74	1.21	7.92***	✓	.53	✓	-	
4	+	4.69	1.26	2.29	1.24	7.43***	✓	.64	✓	✓	
5	+	5.14	1.06	2.03	1.08	11.23***	✓	.70	✓	✓	
6	+	4.97	0.87	2.03	1.35	9.92***	✓	.70	✓	✓	
7	+	4.38	1.21	1.94	1.55	6.79***	✓	.48	✓	-	
8	-	5.17	0.66	3.65	1.72	4.59***	✓	.52	✓	-	
9	-	5.04	0.87	2.26	1.79	7.73***	✓	.61	✓	✓	
10	-	5.24	0.64	2.97	1.60	7.31***	✓	.67	✓	-	
11	+	3.41	1.82	1.07	1.26	5.77***	✓	.38	✓	-	
12	+	4.00	1.41	1.26	1.13	8.34***	✓	.62	✓	✓	
$\alpha$ รายด้าน								.85			
$\alpha$ ทั้งหมด								.92			

หมายเหตุ: ค่าวิกฤต  $t(98) = .165$ ,  $\alpha = .05$  หนึ่งหาง.

ค่า  $t$  ที่ขีดเส้นใต้คำนวณโดยแยกความแปรปรวน

\*  $p < .05$ , หนึ่งหาง., \*\*  $p < .01$ , หนึ่งหาง., \*\*\*  $p < .001$ , หนึ่งหาง.

## ภาคผนวก ง

ตาราง ง 1

ผลการทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความพึงพอใจในงานในชั้นสร้างมาตร  
( $N = 100$ )

ข้อที่	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ						CITC ( $N = 100$ )	ข้อที่ผ่าน ผ่าน CITC	ข้อที่ผ่าน การลด จำนวนข้อ กระทง	
		กลุ่มสูง ( $n = 31$ )		กลุ่มต่ำ ( $n = 33$ )		$t$	ผ่าน ค่า $t$				
		$M$	$SD$	$M$	$SD$			ครั้งที่ 1			
1	+	4.32	0.54	3.06	0.70	8.00***	✓	.68	✓	✓	
2	-	4.58	0.50	2.52	0.76	12.96***	✓	.77	✓	✓	
3	+	4.26	0.63	3.12	0.70	6.83***	✓	.43	✓	✓	
4	+	4.45	0.57	2.55	0.83	10.76***	✓	.83	✓	✓	
5	-	3.97	0.71	1.91	0.84	10.56***	✓	.64	✓	✓	
$\alpha$ ทั้งหมด								.85			

หมายเหตุ: ค่าวิกฤต  $t(98) = .165$ ,  $\alpha = .05$  หนึ่งหาง.

ค่า  $t$  ที่ขีดเส้นใต้คำนวณโดยแยกความแปรปรวน

\*  $p < .05$ , หนึ่งหาง., \*\*  $p < .01$ , หนึ่งหาง., \*\*\*  $p < .001$ , หนึ่งหาง.

## ภาคผนวก จ

ตาราง จ 1

ผลการทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงานในชั้นสร้าง  
มาตร องค์ประกอบด้านความอ่อนล้า (N = 100)

ข้อ ที่	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ						CITC (N = 100) ครั้งที่ 1	ข้อที่ ผ่าน ผ่าน CITC	ข้อที่ผ่าน การลด จำนวนข้อ กระทง	
		กลุ่มสูง (n = 28)		กลุ่มต่ำ (n = 27)		t	ผ่าน ค่า t				
		M	SD	M	SD						
1	+	3.61	1.52	0.63	0.69	9.83***	✓	.74	✓	✓	
2	+	3.65	1.96	1.22	0.93	6.13***	✓	.48	✓	✓	
3	+	4.32	1.30	0.89	0.70	12.74***	✓	.80	✓	✓	
4	+	3.29	1.40	0.63	0.80	9.07***	✓	.63	✓	✓	
5	+	4.10	1.38	0.82	0.56	12.19***	✓	.81	✓	✓	
$\alpha$ รายด้าน								.86			
$\alpha$ ทั้งหมด								.70			

หมายเหตุ: ค่าวิกฤต  $t(98) = .165$ ,  $\alpha = .05$  หนึ่งหาง.

ค่า t ที่ขีดเส้นใต้คำนวณโดยแยกความแปรปรวน

\*  $p < .05$ , หนึ่งหาง., \*\*  $p < .01$ , หนึ่งหาง., \*\*\*  $p < .001$ , หนึ่งหาง.

## ตาราง ๑ 2

ผลการทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงานในชั้นสร้าง  
มาตร องค์ประกอบด้านความเย็นชา ( $N = 100$ )

ข้อที่	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ						CITC ( $N = 100$ ) ครั้งที่ 1	ข้อที่ผ่าน CITC	ข้อที่ผ่าน การลด จำนวนข้อ กระทง	
		กลุ่มสูง ( $n = 28$ )		กลุ่มต่ำ ( $n = 27$ )		$t$	ผ่าน ค่า $t$				
		$M$	$SD$	$M$	$SD$						
1	+	4.00	1.36	1.54	1.27	7.40***	✓	.36	✓	✓	
2	+	3.21	1.57	1.06	0.80	6.61***	✓	.56	✓	✓	
3	+	2.82	1.61	0.46	0.56	7.41***	✓	.64	✓	✓	
4	+	3.32	1.61	0.69	0.80	7.92***	✓	.32	✓	✓	
5	+	2.43	1.77	0.31	0.63	6.01***	✓	.57	✓	✓	
$\alpha$ รายด้าน								.72			
$\alpha$ ทั้งหมด								.70			

หมายเหตุ: ค่าวิกฤต  $t(98) = .165$ ,  $\alpha = .05$  หนึ่งหาง.

ค่า  $t$  ที่ขีดเส้นใต้คำนวณโดยแยกความแปรปรวน

\*  $p < .05$ , หนึ่งหาง., \*\*  $p < .01$ , หนึ่งหาง., \*\*\*  $p < .001$ , หนึ่งหาง.

### ตาราง ๑ 3

ผลการทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงานในชั้นสร้าง  
มาตร องค์ประกอบด้านประสิทธิผลการทำงาน ( $N = 100$ )

ข้อที่	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ						CITC ( $N = 100$ )	ข้อที่ผ่าน การลด จำนวน ข้อกระทง	
		กลุ่มสูง ( $n = 28$ )		กลุ่มต่ำ ( $n = 27$ )		$t$	ผ่าน ค่า $t$			
		$M$	$SD$	$M$	$SD$			ครั้งที่ 1		
1	+	5.38	0.91	3.89	1.42	4.73***	✓	.45	✓	✓
2	+	5.75	0.44	3.43	1.37	8.57***	✓	.64	✓	✓
3	+	4.81	1.18	1.64	0.99	11.21***	✓	.56	✓	✓
4	+	4.81	1.23	2.43	1.29	7.33***	✓	.55	✓	✓
5	+	5.25	0.98	2.00	1.02	12.56***	✓	.65	✓	✓
6	+	5.13	0.83	2.21	0.92	12.89***	✓	.77	✓	✓
$\alpha$ รายด้าน								.83		
$\alpha$ ทั้งฉบับ								.70		

หมายเหตุ: ค่าวิกฤต  $t(98) = .165$ ,  $\alpha = .05$  หนึ่งหาง.

ค่า  $t$  ที่ขีดเส้นใต้คำนวณโดยแยกความแปรปรวน

\*  $p < .05$ , หนึ่งหาง., \*\*  $p < .01$ , หนึ่งหาง., \*\*\*  $p < .001$ , หนึ่งหาง.



## ภาคผนวก จ

## ตัวอย่างแบบสอบถาม

## แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงาน

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานโดยทั่วไปของพนักงาน โดยผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม **คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ** และ**ไม่มีการตัดสินว่าถูกหรือผิด** โดยคำตอบที่ดีที่สุดคือคำตอบที่ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ใช้เวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ศดาวิช สีดา

ป.โท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ตอนที่1: แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล

โปรดเติมข้อมูลลงในช่องว่างที่กำหนดหรือขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในหน้าตัวเลือกที่เป็นคำตอบของท่าน

1. เพศ:  ชาย  หญิง
2. อายุ: \_\_\_\_\_ ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด:  อนุปริญญาตรี  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  
 อื่นๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_
4. สถานภาพสมรส:  โสด  สมรส  
 อื่นๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_
5. ลักษณะองค์การที่ท่านสังกัด:  หน่วยงานราชการ  รัฐวิสาหกิจ  
 บริษัทเอกชน  องค์การมหาชน  
 อื่นๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_
6. อายุงานในองค์การปัจจุบันของท่าน: \_\_\_\_\_ ปี \_\_\_\_\_ เดือน
7. อายุงานในหน่วย/ส่วน/แผนกปัจจุบันของท่าน: \_\_\_\_\_ ปี \_\_\_\_\_ เดือน
8. ตำแหน่งงาน:  เจ้าหน้าที่ / พนักงานระดับปฏิบัติการ  
 ผู้จัดการระดับต้น / หัวหน้าแผนก  
 ผู้จัดการระดับกลาง / หัวหน้ากอง  
 ผู้จัดการระดับสูง / หัวหน้าฝ่าย  
 อื่นๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_

ตอนที่ 2: มาตรฐานวัดความผูกใจมั่นในงานและมาตรฐานวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน

**คำชี้แจง**

โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย X ลงบนตัวเลขที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

0	หมายถึง	<b>ไม่เคย</b> มีความรู้สึกเช่นนี้เลย
1	หมายถึง	มีความรู้สึกบ้าง <b>นาน ๆ ครั้ง</b> (2-3 ครั้งต่อปีหรือน้อยกว่า)
2	หมายถึง	มีความรู้สึกบ้างแต่ <b>ไม่บ่อย</b> (1 ครั้งต่อเดือนหรือน้อยกว่า)
3	หมายถึง	มีความรู้สึก <b>ค่อนข้างบ่อย</b> (2-3 ครั้งต่อเดือน)
4	หมายถึง	มีความรู้สึก <b>บ่อย</b> (1 ครั้งต่อสัปดาห์)
5	หมายถึง	มีความรู้สึก <b>บ่อยมาก</b> (2-3 ครั้งต่อสัปดาห์)
6	หมายถึง	มีความรู้สึก <b>เช่นนี้ทุกวัน</b>

ข้อความ	ไม่เคย รู้สึกเช่นนี้ เลย	รู้สึกบ้าง นานๆ ครั้ง (2-3 ครั้ง ต่อปีหรือ น้อยกว่า)	รู้สึกบ้าง แต่ไม่ บ่อย (1 ครั้ง ต่อเดือน หรือน้อย กว่า)	รู้สึก ค่อนข้าง บ่อย (2-3 ครั้ง ต่อเดือน)	รู้สึกบ่อย (1ครั้งต่อ สัปดาห์)	รู้สึกบ่อย มาก (2-3 ครั้ง ต่อ สัปดาห์)	รู้สึกเช่นนี้ ทุกวัน
1. ฉันทุ่มเทแรงกาย...	0	1	2	3	4	5	6
2. ฉันรู้สึกเบื่อ...	0	1	2	3	4	5	6
3. ฉันกระตือรือร้น...	0	1	2	3	4	5	6
4. ฉันพร้อมที่จะ...	0	1	2	3	4	5	6
5. ฉันรู้สึกอ่อนล้า...	0	1	2	3	4	5	6
6. งานที่ฉันทำ...	0	1	2	3	4	5	6
7. ฉันภูมิใจ...	0	1	2	3	4	5	6
8. งานที่ฉันทำ...	0	1	2	3	4	5	6
9. ฉันมีความสุข...	0	1	2	3	4	5	6
10. งานเป็นสิ่งที่...	0	1	2	3	4	5	6
11. ฉันรู้สึกเหนื่อย...	0	1	2	3	4	5	6
12. ฉันทำงานเพลิน...	0	1	2	3	4	5	6
13. ฉันรู้สึกหดหู่...	0	1	2	3	4	5	6
14. ระยะเวลา...	0	1	2	3	4	5	6
15. แม้จะเลิกงาน...	0	1	2	3	4	5	6
16. ฉันตั้งตารอ...	0	1	2	3	4	5	6
17. เมื่อเริ่มต้น...	0	1	2	3	4	5	6

ข้อความ	ไม่เคย รู้สึกเช่นนี้ เลย	รู้สึกบ้าง นานๆ ครั้ง (2-3 ครั้ง ต่อปีหรือ น้อยกว่า)	รู้สึกบ้าง แต่ไม่ บ่อย (1 ครั้ง ต่อเดือน หรือน้อย กว่า)	รู้สึก ค่อนข้าง บ่อย (2-3 ครั้ง ต่อเดือน)	รู้สึกบ่อย (1 ครั้งต่อ สัปดาห์)	รู้สึกบ่อย มาก (2-3 ครั้ง ต่อ สัปดาห์)	รู้สึกเช่นนี้ ทุกวัน
18. ฉันรู้สึก...	0	1	2	3	4	5	6
19. ฉันแค่อยาก...	0	1	2	3	4	5	6
20. ฉันมีความ...	0	1	2	3	4	5	6
21. ฉันรู้สึกมีความสุข...	0	1	2	3	4	5	6
22. ความสนใจ...	0	1	2	3	4	5	6
23. ฉันมั่นใจว่า...	0	1	2	3	4	5	6
24. ฉันรู้สึกหมด...	0	1	2	3	4	5	6
25. ในความเห็น...	0	1	2	3	4	5	6
26. ฉันรู้สึกขงใจ...	0	1	2	3	4	5	6
27. ในการทำงาน...	0	1	2	3	4	5	6
28. ฉันรู้สึกเหนื่อย...	0	1	2	3	4	5	6
29. ฉันรู้สึกว่าฉัน...	0	1	2	3	4	5	6
30. ฉันสามารถ...	0	1	2	3	4	5	6
31. การทำงาน...	0	1	2	3	4	5	6
32. ฉันรู้สึก...	0	1	2	3	4	5	6
33. ฉันรู้สึกเหนื่อย...	0	1	2	3	4	5	6

### ตอนที่ 3

#### คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย X ลงบนตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- |   |         |   |
|---|---------|---|
| 1 | หมายถึง | <u>ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง</u> กับข้อความดังกล่าว        |
| 2 | หมายถึง | <u>ไม่เห็นด้วย</u> กับข้อความดังกล่าว                 |
| 3 | หมายถึง | <u>เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย</u> พอกันกับข้อความดังกล่าว |
| 4 | หมายถึง | <u>เห็นด้วย</u> กับข้อความดังกล่าว                    |
| 5 | หมายถึง | <u>เห็นด้วยอย่างยิ่ง</u> กับข้อความดังกล่าว           |

ตอนที่ 3.1: มาตรฐานวัดความพึงพอใจในงาน

ข้อความ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย และไม่เห็น ด้วยพอกัน	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
1. ฉันรู้สึก...	1	2	3	4	5
2. ฉันไม่ชอบ...	1	2	3	4	5
3. ฉันชอบ...	1	2	3	4	5
4. ฉันชอบ...	1	2	3	4	5
5. ถ้าเป็นไปได้...	1	2	3	4	5

ตอนที่ 3.2: มาตรฐานวัดข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนาย

ข้อความต่อไปนี้แสดงถึงโอกาสในการทำงานหรือประสบการณ์ที่ช่วยให้ท่านได้พัฒนา

ความสามารถเพื่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ขอให้ท่านประเมินแต่ละข้อความว่าเป็นสิ่งที่ช่วยให้ท่านได้พัฒนาความสามารถของตนเองหรือไม่ แล้วทำเครื่องหมาย X ลงบนตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย และไม่เห็น ด้วยพอกัน	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
1. การได้รับ...	1	2	3	4	5
2. ความ...	1	2	3	4	5
3. การทำงาน...	1	2	3	4	5
4. การได้รับ...	1	2	3	4	5
5. ภาวะ...	1	2	3	4	5
6. งานที่...	1	2	3	4	5
7. การทำงาน...	1	2	3	4	5
8. งานที่มี...	1	2	3	4	5

**ตอนที่ 3.3: มาตรวัดข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค**

ข้อความต่อไปนี้แสดงถึงอุปสรรคหรือตัวขัดขวางการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ขอให้ท่านประเมินแต่ละข้อความว่าเป็นสิ่งที่ขัดขวางหรือเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของท่านหรือไม่ แล้วทำเครื่องหมาย X ลงบนตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย และไม่เห็น ด้วยพอกัน	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
1. การเล่น...	1	2	3	4	5
2. ความขัดแย้ง...	1	2	3	4	5
3. ความไม่...	1	2	3	4	5
4. ขาดความ...	1	2	3	4	5
5. โอกาสในการ...	1	2	3	4	5
6. การสื่อ...	1	2	3	4	5
7. ความลำเอียง...	1	2	3	4	5
8. การประเมิน...	1	2	3	4	5

**ตอนที่ 4: มาตรวัดแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน**

**คำชี้แจง**

โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย X ลงบนตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

0	หมายถึง	<u>ไม่เคยเลย</u>
1	หมายถึง	<u>นานๆครั้ง</u>
2	หมายถึง	<u>บ่อยครั้ง</u>
3	หมายถึง	<u>เป็นประจำ</u>

ข้อความ	ไม่เคยเลย	นานๆครั้ง	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ
	0	1	2	3
1. ฉันรู้สึก...	0	1	2	3
2. เพื่อนร่วมงาน...	0	1	2	3
3. เพื่อนร่วมงาน...	0	1	2	3
4. ฉันรู้สึกอึดอัด...	0	1	2	3
5. ฉันรู้สึกสนุก...	0	1	2	3

ข้อความ	ไม่เคยเลย	นานๆครั้ง	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ
	0	1	2	3
6. เพื่อนร่วมงาน...	0	1	2	3
7. ฉันได้รับ...	0	1	2	3
8. ฉันแสดง...	0	1	2	3
9. ฉันจัดลำดับ...	0	1	2	3
10. ฉันเสนอ...	0	1	2	3
11. ความคิดเห็นของฉัน...	0	1	2	3
12. ฉันสามารถกำหนด...	0	1	2	3
13. ฉันกำหนด...	0	1	2	3
14. ฉันมีส่วนร่วม...	0	1	2	3
15. เมื่อฉันได้รับมอบหมายงาน ...	0	1	2	3
16. เมื่อฉันได้รับ...	0	1	2	3
17. ฉันนำคำแนะนำ...	0	1	2	3
18. ฉันมักจะได้รับ...	0	1	2	3
19. เมื่อทำงานเสร็จ...	0	1	2	3
20. เพื่อนร่วมงาน...	0	1	2	3
21. ฉันสามารถ...	0	1	2	3
22. หัวหน้าเต็มใจ...	0	1	2	3
23. หัวหน้ามักจะให้...	0	1	2	3
24. หัวหน้ามี...	0	1	2	3
25. เมื่อฉันมีปัญหา...	0	1	2	3
26. หัวหน้าไม่เคย...	0	1	2	3
27. ฉันรู้สึกสนุก...	0	1	2	3
28. ฉันสบายใจ...	0	1	2	3

ขอบคุณ

สำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามค่ะ

## ภาคผนวก ข

TI Model2

Number of Input Variables 13  
 Number of Y - Variables 7  
 Number of X - Variables 6  
 Number of ETA - Variables 3  
 Number of KSI - Variables 3  
 Number of Observations 601

TI Model2

## Covariance Matrix

	MeanVI	MeanDE	MeanAB	MeanEXH	MeanCYN	MeanEFF
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
MeanVI	1.030					
MeanDE	0.522	1.212				
MeanAB	0.528	0.651	1.058			
MeanEXH	-0.992	-0.386	-0.444	1.620		
MeanCYN	-0.652	-0.404	-0.302	0.914	1.053	
MeanEFF	0.416	0.725	0.510	-0.223	-0.186	0.991
MeanSA	0.473	0.543	0.389	-0.553	-0.410	0.356
MeanCH	0.156	0.177	0.186	-0.140	-0.096	0.196
MeanHI	-0.121	-0.060	-0.058	0.200	0.138	0.035
MeanCOL	0.118	0.099	0.090	-0.119	-0.140	0.095
MeanAUT	0.150	0.216	0.204	-0.148	-0.101	0.244
MeanFEED	0.087	0.176	0.135	-0.069	-0.077	0.138
MeanBOSS	0.147	0.182	0.092	-0.144	-0.156	0.127

## Covariance Matrix

	MeanSA	MeanCH	MeanHI	MeanCOL	MeanAUT	MeanFEED
MeanSA	0.619					
MeanCH	0.124	0.464				
MeanHI	-0.126	0.125	0.895			
MeanCOL	0.077	0.044	-0.054	0.231		
MeanAUT	0.141	0.105	-0.022	0.062	0.311	
MeanFEED	0.100	0.074	-0.049	0.111	0.138	0.288
MeanBOSS	0.117	0.103	-0.112	0.123	0.107	0.173

## Covariance Matrix

	MeanBOSS
MeanBOSS	0.391

TI Model2

## Parameter Specifications

	LAMBDA-Y		
	eng	bo	sa
MeanVI	1	0	0
MeanDE	2	0	0
MeanAB	3	0	0
MeanEXH	0	4	0



MeanCYN	0	5	0
MeanEFF	0	6	0
MeanSA	0	0	0

## LAMBDA-X

	cd	hd	jr
	-----	-----	-----
MeanCH	0	0	0
MeanHI	0	0	0
MeanCOL	0	0	7
MeanAUT	0	0	8
MeanFEED	0	0	9
MeanBOSS	0	0	10

## BETA

	eng	bo	sa
	-----	-----	-----
eng	0	11	0
bo	12	0	0
sa	13	14	0

## GAMMA

	cd	hd	jr
	-----	-----	-----
eng	15	16	17
bo	18	19	0
sa	20	21	22

## PHI

	cd	hd	jr
cd	23		
hd	24	25	
jr	26	27	0

## THETA-EPS

	MeanVI	MeanDE	MeanAB	MeanEXH	MeanCYN	MeanEFF
MeanVI	28					
MeanDE	0	29				
MeanAB	0	30	31			
MeanEXH	32	33	34	35		
MeanCYN	36	0	37	0	38	
MeanEFF	0	39	40	41	42	43
MeanSA	44	45	0	0	0	0

## THETA-EPS

	MeanSA
MeanSA	0

## THETA-DELTA-EPS

	MeanVI	MeanDE	MeanAB	MeanEXH	MeanCYN	MeanEFF
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
MeanCH	0	0	0	0	0	46
MeanHI	47	0	0	0	0	48
MeanCOL	0	0	49	0	50	0
MeanAUT	0	0	0	0	53	54
MeanFEED	0	58	0	0	0	59
MeanBOSS	0	0	62	0	63	64

## THETA-DELTA-EPS

	MeanSA
	-----
MeanCH	0
MeanHI	0
MeanCOL	0
MeanAUT	0
MeanFEED	0
MeanBOSS	0

## THETA-DELTA

	MeanCH	MeanHI	MeanCOL	MeanAUT	MeanFEED	MeanBOSS
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
MeanCH	0					
MeanHI	0	0				
MeanCOL	51	0	52			
MeanAUT	0	55	56	57		
MeanFEED	0	0	60	0	61	
MeanBOSS	0	65	0	66	67	68

TI Model2

Number of Iterations = 88

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

	LAMBDA-Y		
	eng	bo	sa
	-----	-----	-----
MeanVI	1.048	--	--
	(0.101)		
	10.370		
MeanDE	1.100	--	--
	(0.117)		
	9.414		
MeanAB	1.174	--	--
	(0.119)		
	9.860		
MeanEXH	--	0.861	--
	(0.068)		
	12.741		
MeanCYN	--	0.643	--
	(0.049)		
	13.094		
MeanEFF	--	-0.618	--
	(0.078)		
	-7.905		

MeanSA    --    --    0.919

LAMBDA-X

          cd     hd     jr

-----

MeanCH    0.930    --    --

MeanHI    --    0.953    --

MeanCOL    --    --    0.291

(0.028)

10.554

MeanAUT    --    --    0.456

(0.032)

14.075

MeanFEED    --    --    0.299

(0.026)

11.414

MeanBOSS    --    --    0.426

(0.036)

11.769

## BETA

	eng	bo	sa
	-----	-----	-----
eng	--	-0.188	--
		(0.065)	
		-2.878	
bo	-0.789	--	--
	(0.239)		
	-3.299		
sa	0.422	-0.227	--
	(0.150)	(0.046)	
	2.817	-4.939	

## GAMMA

	cd	hd	jr
	-----	-----	-----
eng	0.154	0.014	0.238
	(0.050)	(0.041)	(0.038)
	3.104	0.343	6.238
bo	-0.112	0.196	-0.123
	(0.094)	(0.061)	
	-1.189	3.235	

```

sa    0.087  -0.073  0.021
      (0.050) (0.030) (0.042)
      1.755  -2.430  0.504

```

## Covariance Matrix of ETA and KSI

```

      eng    bo    sa    cd    hd    jr
-----
eng   0.442
bo   -0.615  1.631
sa    0.352 -0.673  0.675
cd    0.166 -0.185  0.146  0.454
hd   -0.058  0.238 -0.139  0.141  0.936
jr    0.363 -0.477  0.319  0.248 -0.201  1.000

```

## PHI

```

      cd    hd    jr
-----
cd   0.454
      (0.031)
      14.710

hd   0.141  0.936
      (0.030) (0.057)
      4.698  16.457

jr   0.248 -0.201  1.000
      (0.032) (0.057)
      7.645  -3.517

```

PSI

Note: This matrix is diagonal.

eng	bo	sa
-----	-----	-----
0.183	0.869	0.344

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

eng	bo	sa
-----	-----	-----
0.586	0.467	0.490

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

eng	bo	sa
-----	-----	-----
0.333	0.169	0.189

Reduced Form

	cd	hd	jr
	-----	-----	-----
eng	0.205	-0.027	0.307
	(0.060)	(0.038)	(0.049)
	3.436	-0.699	6.226
bo	-0.274	0.217	-0.365
	(0.091)	(0.063)	(0.080)
	-3.027	3.440	-4.587



sa	0.236	-0.134	0.233
	(0.062)	(0.039)	(0.043)
	3.780	-3.477	5.482

## THETA-EPS

MeanVI	MeanDE	MeanAB	MeanEXH	MeanCYN	MeanEFF
--------	--------	--------	---------	---------	---------

-----

MeanVI	0.546
	(0.044)
	12.352

MeanDE	--	0.686
		(0.057)
		12.133

MeanAB	--	0.059	0.443
		(0.044)	(0.056)
		1.344	7.918

MeanEXH	-0.444	0.192	0.154	0.412
	(0.054)	(0.034)	(0.042)	(0.066)
	-8.156	5.687	3.677	6.192

MeanCYN	-0.234	--	0.144	--	0.379
	(0.040)		(0.033)		(0.041)
	-5.829		4.357		9.251

MeanEFF	--	0.299	0.042	0.645	0.455	0.355
		(0.039)	(0.036)	(0.078)	(0.061)	(0.086)
		7.726	1.177	8.233	7.459	4.106

MeanSA	0.124	0.212	--	--	--	--
	(0.025)	(0.021)				
	4.955	10.042				

THETA-EPS

MeanSA

-----

MeanSA 0.081

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

MeanVI	MeanDE	MeanAB	MeanEXH	MeanCYN	MeanEFF
-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.470	0.438	0.579	0.746	0.640	0.637

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

MeanSA

-----

0.876

## THETA-DELTA-EPS

	MeanVI	MeanDE	MeanAB	MeanEXH	MeanCYN	MeanEFF
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
MeanCH	--	--	--	--	--	0.083
					(0.027)	
					3.099	
MeanHI	-0.064	--	--	--	--	0.176
	(0.032)				(0.044)	
	-1.981				3.999	
MeanCOL	--	--	-0.034	--	-0.053	--
		(0.015)		(0.013)		
		-2.264		-4.150		
MeanAUT	--	--	--	--	0.026	0.088
				(0.014)	(0.019)	
				1.873	4.732	
MeanFEED	--	0.030	--	--	--	0.025
	(0.013)				(0.015)	
	2.315				1.598	
MeanBOSS	--	--	-0.092	--	-0.039	-0.014
		(0.018)		(0.015)	(0.018)	
		-5.109		-2.542	-0.771	

## THETA-DELTA-EPS

MeanSA

-----

MeanCH --

MeanHI --

MeanCOL --

MeanAUT --

MeanFEED --

MeanBOSS --

## THETA-DELTA

MeanCH MeanHI MeanCOL MeanAUT MeanFEED MeanBOSS

-----

MeanCH 0.070

MeanHI -- 0.047

MeanCOL -0.025 -- 0.146

(0.012) (0.015)

-2.032 9.820

MeanAUT	--	0.063	-0.074	0.102		
		(0.026)	(0.014)	(0.025)		
		2.437	-5.160	4.113		
MeanFEED	--	--	0.024	--	0.198	
			(0.011)		(0.015)	
			2.204		13.032	
MeanBOSS	--	-0.038	--	-0.088	0.045	0.210
		(0.023)		(0.019)	(0.014)	(0.027)
		-1.641		-4.515	3.109	7.741

#### Squared Multiple Correlations for X - Variables

MeanCH	MeanHI	MeanCOL	MeanAUT	MeanFEED	MeanBOSS
-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.849	0.948	0.366	0.671	0.311	0.463

#### Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 23

Minimum Fit Function Chi-Square = 32.835 (P = 0.0840)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 30.787 (P = 0.128)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 7.787

90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 26.389)

Minimum Fit Function Value = 0.0547

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.0130

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.0440)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.0238

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.0437)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.988

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.278

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.265 ; 0.309)

ECVI for Saturated Model = 0.303

ECVI for Independence Model = 8.795

Chi-Square for Independence Model with 78 Degrees of Freedom = 5250.872

Independence AIC = 5276.872

Model AIC = 166.787

Saturated AIC = 182.000

Independence CAIC = 5347.054

Model CAIC = 533.892

Saturated CAIC = 673.272

Normed Fit Index (NFI) = 0.994

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.994

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.293

Comparative Fit Index (CFI) = 0.998

Incremental Fit Index (IFI) = 0.998

Relative Fit Index (RFI) = 0.979

Critical N (CN) = 761.875

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.0146

Standardized RMR = 0.0213

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.992

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.969

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.251

TI Model2

Fitted Covariance Matrix

	MeanVI	MeanDE	MeanAB	MeanEXH	MeanCYN	MeanEFF
MeanVI	1.031					
MeanDE	0.509	1.220				
MeanAB	0.543	0.630	1.051			
MeanEXH	-0.998	-0.390	-0.467	1.622		
MeanCYN	-0.648	-0.435	-0.319	0.903	1.052	
MeanEFF	0.398	0.717	0.488	-0.222	-0.192	0.977
MeanSA	0.463	0.568	0.380	-0.533	-0.397	0.382
MeanCH	0.162	0.170	0.181	-0.148	-0.110	0.189
MeanHI	-0.122	-0.061	-0.065	0.195	0.146	0.036
MeanCOL	0.111	0.116	0.090	-0.119	-0.142	0.086
MeanAUT	0.173	0.182	0.194	-0.187	-0.113	0.222
MeanFEED	0.114	0.149	0.127	-0.123	-0.091	0.113
MeanBOSS	0.162	0.170	0.089	-0.175	-0.169	0.111

Fitted Covariance Matrix

	MeanSA	MeanCH
MeanSA	0.651	
MeanCH	0.125	0.463

MeanHI	-0.122	0.125	0.897			
MeanCOL	0.085	0.042	-0.056	0.231		
MeanAUT	0.134	0.105	-0.025	0.059	0.309	
MeanFEED	0.087	0.069	-0.057	0.111	0.136	0.287
MeanBOSS	0.125	0.098	-0.120	0.124	0.106	0.172

## Fitted Covariance Matrix

MeanBOSS

-----

MeanBOSS 0.391

## Fitted Residuals

MeanVI	MeanDE	MeanAB	MeanEXH	MeanCYN	MeanEFF
--------	--------	--------	---------	---------	---------

-----

MeanVI	-0.001					
MeanDE	0.013	-0.008				
MeanAB	-0.015	0.021	0.007			
MeanEXH	0.006	0.004	0.023	-0.001		
MeanCYN	-0.004	0.031	0.017	0.011	0.001	
MeanEFF	0.018	0.008	0.022	-0.001	0.006	0.014
MeanSA	0.010	-0.025	0.010	-0.020	-0.013	-0.026
MeanCH	-0.006	0.007	0.005	0.008	0.014	0.007
MeanHI	0.001	0.001	0.007	0.005	-0.007	-0.001
MeanCOL	0.007	-0.018	0.000	0.000	0.002	0.010
MeanAUT	-0.023	0.034	0.010	0.039	0.012	0.022
MeanFEED	-0.027	0.027	0.007	0.054	0.014	0.025
MeanBOSS	-0.015	0.012	0.003	0.031	0.013	0.016



## Fitted Residuals

	MeanSA	MeanCH	MeanHI	MeanCOL	MeanAUT	MeanFEED
MeanSA	-0.031					
MeanCH	-0.001	0.001				
MeanHI	-0.004	0.001	-0.002			
MeanCOL	-0.008	0.001	0.002	0.000		
MeanAUT	0.008	0.000	0.003	0.003	0.001	
MeanFEED	0.013	0.005	0.008	0.001	0.002	0.001
MeanBOSS	-0.008	0.004	0.008	0.000	0.001	0.001

## Fitted Residuals

	MeanBOSS
MeanBOSS	-0.001

## Summary Statistics for Fitted Residuals

Smallest Fitted Residual = -0.031

Median Fitted Residual = 0.003

Largest Fitted Residual = 0.054

## Stemleaf Plot

```

- 3|1
- 2|76530
- 1|8553
- 0|8887644211111100000
0|11111111111122233344555667777788888
1|0000122333444678
2|122357
3|1149
4|
5|4

```

## Standardized Residuals

	MeanVI	MeanDE	MeanAB	MeanEXH	MeanCYN	MeanEFF
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
MeanVI	-1.184					
MeanDE	1.078	-1.108				
MeanAB	-1.711	2.547	1.117			
MeanEXH	2.051	0.396	2.158	-0.448		
MeanCYN	-0.680	2.388	2.134	1.571	0.094	
MeanEFF	1.510	1.062	2.360	-0.088	0.929	1.676
MeanSA	1.878	-2.206	1.442	-2.431	-1.626	-2.753
MeanCH	-0.402	0.415	0.443	0.423	0.856	0.728
MeanHI	0.068	0.028	0.476	0.284	-0.383	-0.120
MeanCOL	0.559	-1.242	-0.035	-0.005	0.191	0.684
MeanAUT	-1.805	2.222	0.860	2.176	1.175	2.447
MeanFEED	-1.857	2.380	0.567	2.669	0.833	2.656
MeanBOSS	-0.994	0.676	0.383	1.472	1.052	1.353

## Standardized Residuals

	MeanSA	MeanCH	MeanHI	MeanCOL	MeanAUT	MeanFEED
MeanSA	-1.698					
MeanCH	-0.089	1.347				
MeanHI	-0.424	0.203	-0.622			
MeanCOL	-0.838	0.327	0.210	0.235		
MeanAUT	0.831	-0.055	0.496	1.136	0.952	
MeanFEED	1.120	0.540	0.635	0.290	0.872	1.553
MeanBOSS	-0.691	0.446	1.080	-0.097	0.255	0.265

## Standardized Residuals

	MeanBOSS
MeanBOSS	-0.282

## Summary Statistics for Standardized Residuals

Smallest Standardized Residual = -2.753

Median Standardized Residual = 0.446

Largest Standardized Residual = 2.669

## Stemleaf Plot

```

- 2|842
- 1|987762210
- 0|87764444311111000
0|11222233333444444555666777889999
1|011111112344556679
2|112224444577

```

Largest Negative Standardized Residuals

Residual for MeanSA and MeanEFF -2.753

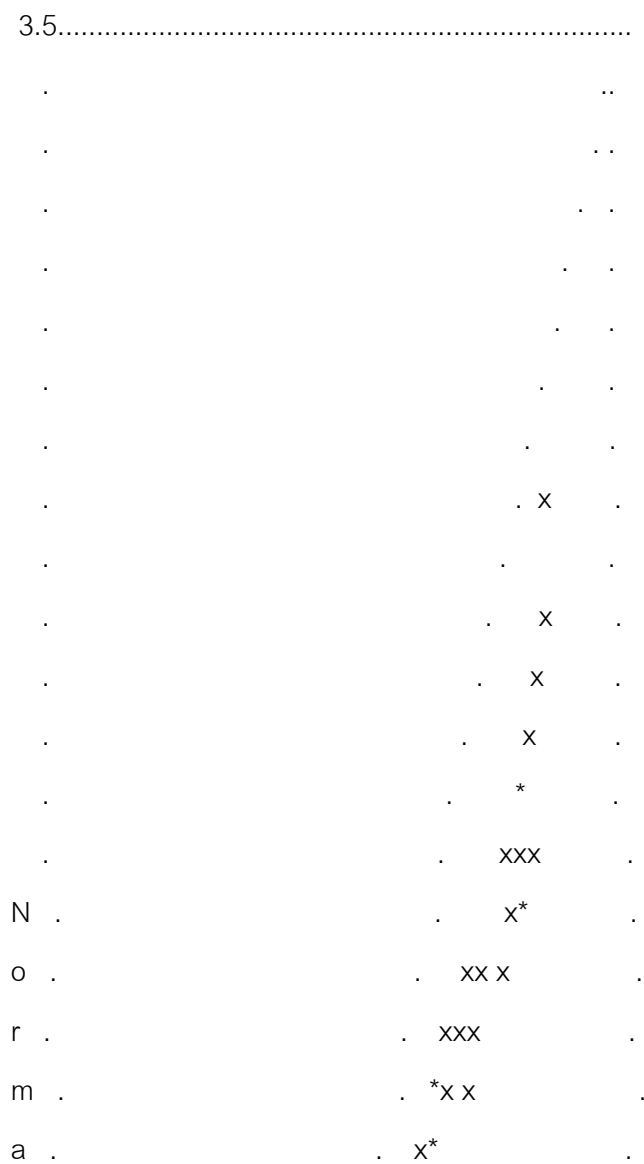
Largest Positive Standardized Residuals

Residual for MeanFEED and MeanEXH 2.669

Residual for MeanFEED and MeanEFF 2.656

TI Model2

Qplot of Standardized Residuals





TI Model2

Modification Indices and Expected Change

Modification Indices for LAMBDA-Y

	eng	bo	sa
	-----	-----	-----
MeanVI	--	3.422	4.610
MeanDE	--	5.139	2.435
MeanAB	--	0.940	2.864
MeanEXH	0.436	--	1.544
MeanCYN	1.162	--	6.394
MeanEFF	9.088	--	7.832
MeanSA	--	--	3.028

Expected Change for LAMBDA-Y

	eng	bo	sa
	-----	-----	-----
MeanVI	--	-0.159	1.198
MeanDE	--	0.192	-0.465
MeanAB	--	-0.159	0.177
MeanEXH	0.207	--	-0.275
MeanCYN	0.226	--	-0.288
MeanEFF	1.095	--	-0.493
MeanSA	--	--	-0.068

## Standardized Expected Change for LAMBDA-Y

	eng	bo	sa
	-----	-----	-----
MeanVI	--	-0.203	0.984
MeanDE	--	0.245	-0.382
MeanAB	--	-0.203	0.146
MeanEXH	0.137	--	-0.226
MeanCYN	0.150	--	-0.237
MeanEFF	0.728	--	-0.405
MeanSA	--	--	-0.056

## Completely Standardized Expected Change for LAMBDA-Y

	eng	bo	sa
	-----	-----	-----
MeanVI	--	-0.200	0.969
MeanDE	--	0.222	-0.346
MeanAB	--	-0.198	0.142
MeanEXH	0.108	--	-0.178
MeanCYN	0.146	--	-0.231
MeanEFF	0.736	--	-0.409
MeanSA	--	--	-0.069

## Modification Indices for LAMBDA-X

	cd	hd	jr
	-----	-----	-----
MeanCH	--	--	--
MeanHI	--	--	--
MeanCOL	0.336	0.187	--
MeanAUT	0.200	0.145	--

MeanFEED	0.114	0.079	--
MeanBOSS	0.093	0.441	--

Expected Change for LAMBDA-X

	cd	hd	jr
	-----	-----	-----
MeanCH	--	--	--
MeanHI	--	--	--
MeanCOL	-0.054	-0.010	--
MeanAUT	-0.025	-0.029	--
MeanFEED	0.012	0.007	--
MeanBOSS	0.015	0.046	--

Standardized Expected Change for LAMBDA-X

	cd	hd	jr
	-----	-----	-----
MeanCH	--	--	--
MeanHI	--	--	--
MeanCOL	-0.037	-0.010	--
MeanAUT	-0.017	-0.028	--
MeanFEED	0.008	0.006	--
MeanBOSS	0.010	0.045	--

Completely Standardized Expected Change for LAMBDA-X

	cd	hd	jr
	-----	-----	-----
MeanCH	--	--	--
MeanHI	--	--	--
MeanCOL	-0.076	-0.020	--



MeanAUT	-0.030	-0.051	--
MeanFEED	0.015	0.012	--
MeanBOSS	0.016	0.071	--

#### Modification Indices for BETA

	eng	bo	sa
eng	--	--	--
bo	--	--	--
sa	--	--	3.028

#### Expected Change for BETA

	eng	bo	sa
eng	--	--	--
bo	--	--	--
sa	--	--	-0.074

#### Standardized Expected Change for BETA

	eng	bo	sa
eng	--	--	--
bo	--	--	--
sa	--	--	-0.110

No Non-Zero Modification Indices for GAMMA

No Non-Zero Modification Indices for PHI

## Modification Indices for PSI

Note: This matrix is diagonal.

eng	bo	sa
-----	-----	-----
--	--	3.028

## Expected Change for PSI

Note: This matrix is diagonal.

eng	bo	sa
-----	-----	-----
--	--	-0.051

## Standardized Expected Change for PSI

Note: This matrix is diagonal.

eng	bo	sa
-----	-----	-----
--	--	-0.076

## Modification Indices for THETA-EPS

	MeanVI	MeanDE	MeanAB	MeanEXH	MeanCYN	MeanEFF
MeanVI	--					
MeanDE	2.183	--				
MeanAB	2.941	--	--			
MeanEXH	--	--	--	--		
MeanCYN	--	6.765	--	3.028	--	
MeanEFF	3.719	--	--	--	--	--
MeanSA	--	--	3.028	0.819	5.545	8.628

## Modification Indices for THETA-EPS

MeanSA

-----

MeanSA 3.028

## Expected Change for THETA-EPS

MeanVI MeanDE MeanAB MeanEXH MeanCYN MeanEFF

-----

MeanVI	--					
MeanDE	0.069	--				
MeanAB	-0.077	--	--			
MeanEXH	--	--	--	--		
MeanCYN	--	0.123	--	-0.548	--	
MeanEFF	0.088	--	--	--	--	--
MeanSA	--	--	0.065	-0.044	-0.067	-0.134

## Expected Change for THETA-EPS

MeanSA

-----

MeanSA -0.043

## Completely Standardized Expected Change for THETA-EPS

MeanVI MeanDE MeanAB MeanEXH MeanCYN MeanEFF

-----

MeanVI	--					
MeanDE	0.061	--				
MeanAB	-0.074	--	--			
MeanEXH	--	--	--	--		
MeanCYN	--	0.109	--	-0.420	--	

MeanEFF	0.087	--	--	--	--	--
MeanSA	--	--	0.079	-0.043	-0.081	-0.168

Completely Standardized Expected Change for THETA-EPS

MeanSA

-----

MeanSA -0.066

Modification Indices for THETA-DELTA-EPS

	MeanVI	MeanDE	MeanAB	MeanEXH	MeanCYN	MeanEFF
--	--------	--------	--------	---------	---------	---------

-----

MeanCH	0.037	0.002	0.001	0.758	0.899	--
MeanHI	--	0.074	0.155	0.590	0.737	--
MeanCOL	0.928	2.998	--	0.121	--	2.126
MeanAUT	0.921	1.639	0.029	0.029	--	--
MeanFEED	0.307	--	0.049	2.760	0.959	--
MeanBOSS	0.009	0.838	--	0.011	--	--

Modification Indices for THETA-DELTA-EPS

MeanSA

-----

MeanCH	3.028
MeanHI	3.028
MeanCOL	0.694
MeanAUT	0.096
MeanFEED	3.650
MeanBOSS	1.120

Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	MeanVI	MeanDE	MeanAB	MeanEXH	MeanCYN	MeanEFF
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
MeanCH	-0.005	0.001	0.001	-0.023	0.018	--
MeanHI	--	-0.010	0.015	0.029	-0.024	--
MeanCOL	0.010	-0.024	--	-0.005	--	0.024
MeanAUT	-0.012	0.022	0.003	0.003	--	--
MeanFEED	-0.005	--	0.004	0.021	-0.015	--
MeanBOSS	-0.001	0.017	--	-0.002	--	--

Expected Change for THETA-DELTA-EPS

MeanSA

	-----
MeanCH	0.251
MeanHI	-0.304
MeanCOL	-0.008
MeanAUT	0.004
MeanFEED	0.020
MeanBOSS	-0.013

Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	MeanVI	MeanDE	MeanAB	MeanEXH	MeanCYN	MeanEFF
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
MeanCH	-0.007	0.001	0.001	-0.026	0.026	--
MeanHI	--	-0.009	0.015	0.024	-0.025	--
MeanCOL	0.021	-0.044	--	-0.008	--	0.050
MeanAUT	-0.021	0.036	0.005	0.004	--	--
MeanFEED	-0.010	--	0.007	0.031	-0.027	--
MeanBOSS	-0.002	0.025	--	-0.002	--	--

## Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA-EPS

MeanSA

-----

MeanCH	0.456
MeanHI	-0.398
MeanCOL	-0.021
MeanAUT	0.010
MeanFEED	0.047
MeanBOSS	-0.026

## Modification Indices for THETA-DELTA

MeanCH	MeanHI	MeanCOL	MeanAUT	MeanFEED	MeanBOSS
--------	--------	---------	---------	----------	----------

-----

MeanCH	3.027				
MeanHI	3.027	3.027			
MeanCOL	--	0.091	--		
MeanAUT	0.242	--	--	--	
MeanFEED	0.015	0.099	--	0.009	--
MeanBOSS	0.120	--	0.008	--	--

## Expected Change for THETA-DELTA

MeanCH	MeanHI	MeanCOL	MeanAUT	MeanFEED	MeanBOSS
--------	--------	---------	---------	----------	----------

-----

MeanCH	-5.829				
MeanHI	3.542	-8.607			
MeanCOL	--	-0.006	--		
MeanAUT	-0.009	--	--	--	
MeanFEED	0.002	0.007	--	-0.002	--
MeanBOSS	0.006	--	0.002	--	--

## Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA

	MeanCH	MeanHI	MeanCOL	MeanAUT	MeanFEED	MeanBOSS
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
MeanCH	-12.589					
MeanHI	5.495	-9.593				
MeanCOL	--	-0.013	--			
MeanAUT	-0.024	--	--	--		
MeanFEED	0.004	0.013	--	-0.008	--	
MeanBOSS	0.013	--	0.007	--	--	--

Maximum Modification Index is 9.09 for Element ( 6, 1) of LAMBDA-Y

TI Model2

Standardized Solution

	LAMBDA-Y		
	eng	bo	sa
	-----	-----	-----
MeanVI	0.696	--	--
MeanDE	0.731	--	--
MeanAB	0.780	--	--
MeanEXH	--	1.100	--
MeanCYN	--	0.821	--
MeanEFF	--	-0.789	--
MeanSA	--	--	0.755

## LAMBDA-X

	cd	hd	jr
	-----	-----	-----
MeanCH	0.627	--	--
MeanHI	--	0.922	--
MeanCOL	--	--	0.291
MeanAUT	--	--	0.456
MeanFEED	--	--	0.299
MeanBOSS	--	--	0.426

## BETA

	eng	bo	sa
	-----	-----	-----
eng	--	-0.361	--
bo	-0.410	--	--
sa	0.341	-0.353	--

## GAMMA

	cd	hd	jr
	-----	-----	-----
eng	0.156	0.020	0.358
bo	-0.059	0.148	-0.096
sa	0.071	-0.086	0.026



## Correlation Matrix of ETA and KSI

	eng	bo	sa	cd	hd	jr
eng	1.000					
bo	-0.724	1.000				
sa	0.645	-0.641	1.000			
cd	0.370	-0.214	0.264	1.000		
hd	-0.090	0.193	-0.175	0.216	1.000	
jr	0.547	-0.373	0.388	0.368	-0.208	1.000

## PSI

Note: This matrix is diagonal.

	eng	bo	sa
eng	0.414		
bo		0.533	
sa			0.510

## Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	cd	hd	jr
eng	0.208	-0.039	0.462
bo	-0.145	0.164	-0.286
sa	0.193	-0.158	0.284

TI Model2

## Completely Standardized Solution

## LAMBDA-Y

	eng	bo	sa
	-----	-----	-----
MeanVI	0.686	--	--
MeanDE	0.662	--	--
MeanAB	0.761	--	--
MeanEXH	--	0.864	--
MeanCYN	--	0.800	--
MeanEFF	--	-0.798	--
MeanSA	--	--	0.936

## LAMBDA-X

	cd	hd	jr
	-----	-----	-----
MeanCH	0.921	--	--
MeanHI	--	0.973	--
MeanCOL	--	--	0.605
MeanAUT	--	--	0.819
MeanFEED	--	--	0.558
MeanBOSS	--	--	0.680

## BETA

	eng	bo	sa
	-----	-----	-----
eng	--	-0.361	--
bo	-0.410	--	--
sa	0.341	-0.353	--

## GAMMA

	cd	hd	jr
eng	0.156	0.020	0.358
bo	-0.059	0.148	-0.096
sa	0.071	-0.086	0.026

## Correlation Matrix of ETA and KSI

	eng	bo	sa	cd	hd	jr
eng	1.000					
bo	-0.724	1.000				
sa	0.645	-0.641	1.000			
cd	0.370	-0.214	0.264	1.000		
hd	-0.090	0.193	-0.175	0.216	1.000	
jr	0.547	-0.373	0.388	0.368	-0.208	1.000

## PSI

Note: This matrix is diagonal.

	eng	bo	sa
	0.414	0.533	0.510

## THETA-EPS

	MeanVI	MeanDE	MeanAB	MeanEXH	MeanCYN	MeanEFF
MeanVI	0.530					
MeanDE	--	0.562				
MeanAB	--	0.052	0.421			

MeanEXH	-0.343	0.137	0.118	0.254		
MeanCYN	-0.224	--	0.137	--	0.360	
MeanEFF	--	0.274	0.042	0.513	0.449	0.363
MeanSA	0.152	0.238	--	--	--	--

## THETA-EPS

MeanSA

-----

MeanSA 0.124

## THETA-DELTA-EPS

	MeanVI	MeanDE	MeanAB	MeanEXH	MeanCYN	MeanEFF
--	--------	--------	--------	---------	---------	---------

-----

MeanCH	--	--	--	--	--	0.124
MeanHI	-0.066	--	--	--	--	0.188
MeanCOL	--	--	-0.069	--	-0.108	--
MeanAUT	--	--	--	--	0.046	0.160
MeanFEED	--	0.051	--	--	--	0.047
MeanBOSS	--	--	-0.144	--	-0.060	-0.022

## THETA-DELTA-EPS

MeanSA

-----

MeanCH	--
MeanHI	--
MeanCOL	--
MeanAUT	--
MeanFEED	--
MeanBOSS	--

## THETA-DELTA

	MeanCH	MeanHI	MeanCOL	MeanAUT	MeanFEED	MeanBOSS
--	--------	--------	---------	---------	----------	----------

MeanCH	0.151					
MeanHI	--	0.052				
MeanCOL	-0.076	--	0.634			
MeanAUT	--	0.119	-0.275	0.329		
MeanFEED	--	--	0.092	--	0.689	
MeanBOSS	--	-0.065	--	-0.253	0.134	0.537

## Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	cd	hd	jr
eng	0.208	-0.039	0.462
bo	-0.145	0.164	-0.286
sa	0.193	-0.158	0.284

## TI Model2

## Total and Indirect Effects

## Total Effects of KSI on ETA

	cd	hd	jr
eng	0.205	-0.027	0.307
	(0.060)	(0.038)	(0.049)
	3.436	-0.699	6.226

bo	-0.274	0.217	-0.365
	(0.091)	(0.063)	(0.080)
	-3.027	3.440	-4.587

sa	0.236	-0.134	0.233
	(0.062)	(0.039)	(0.043)
	3.780	-3.477	5.482

Indirect Effects of KSI on ETA

	cd	hd	jr
	-----	-----	-----
eng	0.052	-0.041	0.069
	(0.028)	(0.021)	(0.020)
	1.818	-1.983	3.436
bo	-0.162	0.021	-0.242
	(0.062)	(0.032)	(0.080)
	-2.608	0.667	-3.041
sa	0.149	-0.061	0.212
	(0.045)	(0.026)	(0.039)
	3.332	-2.304	5.414

## Total Effects of ETA on ETA

	eng	bo	sa
	-----	-----	-----
eng	0.174	-0.221	--
	(0.045)	(0.081)	
	3.831	-2.713	
bo	-0.926	0.174	--
	(0.288)	(0.045)	
	-3.211	3.831	
sa	0.705	-0.360	--
	(0.148)	(0.051)	
	4.755	-7.088	

Largest Eigenvalue of  $B \cdot B'$  (Stability Index) is 0.812

## Indirect Effects of ETA on ETA

	eng	bo	sa
	-----	-----	-----
eng	0.174	-0.033	--
	(0.045)	(0.017)	
	3.831	-1.887	
bo	-0.137	0.174	--
	(0.059)	(0.045)	
	-2.330	3.831	

sa	0.284	-0.133	--
	(0.073)	(0.037)	
	3.885	-3.631	

## Total Effects of ETA on Y

	eng	bo	sa
	-----	-----	-----
MeanVI	1.230	-0.231	--
	(0.104)	(0.070)	
	11.855	-3.311	
MeanDE	1.292	-0.243	--
	(0.115)	(0.075)	
	11.236	-3.250	
MeanAB	1.378	-0.259	--
	(0.114)	(0.081)	
	12.052	-3.212	
MeanEXH	-0.797	1.011	--
	(0.211)	(0.064)	
	-3.786	15.766	
MeanCYN	-0.595	0.755	--
	(0.161)	(0.046)	
	-3.691	16.465	
MeanEFF	0.572	-0.725	--
	(0.151)	(0.075)	



3.789 -9.701

MeanSA 0.648 -0.330 0.919  
 (0.136) (0.047)  
 4.755 -7.088

Indirect Effects of ETA on Y

	eng	bo	sa
	-----	-----	-----
MeanVI	0.182	-0.231	--
	(0.042)	(0.070)	
	4.360	-3.311	
MeanDE	0.192	-0.243	--
	(0.041)	(0.075)	
	4.631	-3.250	
MeanAB	0.204	-0.259	--
	(0.044)	(0.081)	
	4.694	-3.212	
MeanEXH	-0.797	0.150	--
	(0.211)	(0.033)	
	-3.786	4.482	
MeanCYN	-0.595	0.112	--
	(0.161)	(0.025)	
	-3.691	4.499	

MeanEFF	0.572	-0.108	--
	(0.151)	(0.021)	
	3.789	-5.144	

MeanSA	0.648	-0.330	--
	(0.136)	(0.047)	
	4.755	-7.088	

Total Effects of KSI on Y

	cd	hd	jr
	-----	-----	-----
MeanVI	0.215	-0.028	0.322
	(0.061)	(0.041)	(0.044)
	3.503	-0.692	7.247
MeanDE	0.226	-0.029	0.338
	(0.064)	(0.043)	(0.047)
	3.546	-0.693	7.179
MeanAB	0.241	-0.031	0.360
	(0.068)	(0.045)	(0.049)
	3.559	-0.693	7.425
MeanEXH	-0.236	0.187	-0.314
	(0.080)	(0.055)	(0.055)
	-2.939	3.383	-5.707

MeanCYN    -0.176    0.140    -0.235

(0.060)    (0.041)    (0.043)

-2.943    3.386    -5.510

MeanEFF    0.169    -0.134    0.225

(0.058)    (0.040)    (0.041)

2.908    -3.352    5.494

MeanSA    0.217    -0.123    0.215

(0.057)    (0.035)    (0.039)

3.780    -3.477    5.482

TI Model2

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of KSI on ETA

cd    hd    jr

-----

eng    0.208    -0.039    0.462

bo    -0.145    0.164    -0.286

sa    0.193    -0.158    0.284

Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

cd    hd    jr

-----

eng    0.052    -0.059    0.103

bo    -0.085    0.016    -0.189

sa    0.122    -0.071    0.258

## Standardized Total Effects of ETA on ETA

	eng	bo	sa
eng	0.174	-0.424	--
bo	-0.482	0.174	--
sa	0.570	-0.559	--

## Standardized Indirect Effects of ETA on ETA

	eng	bo	sa
eng	0.174	-0.063	--
bo	-0.071	0.174	--
sa	0.229	-0.206	--

## Standardized Total Effects of ETA on Y

	eng	bo	sa
MeanVI	0.818	-0.295	--
MeanDE	0.859	-0.310	--
MeanAB	0.916	-0.331	--
MeanEXH	-0.530	1.292	--
MeanCYN	-0.395	0.964	--
MeanEFF	0.380	-0.926	--
MeanSA	0.431	-0.422	0.755

## Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

	eng	bo	sa
MeanVI	0.805	-0.291	--

MeanDE	0.777	-0.281	--
MeanAB	0.893	-0.323	--
MeanEXH	-0.416	1.000	--
MeanCYN	-0.386	0.939	--
MeanEFF	0.384	-0.937	--
MeanSA	0.534	-0.523	0.936

## Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	eng	bo	sa
	-----	-----	-----
MeanVI	0.121	-0.295	--
MeanDE	0.127	-0.310	--
MeanAB	0.136	-0.331	--
MeanEXH	-0.530	0.192	--
MeanCYN	-0.395	0.143	--
MeanEFF	0.380	-0.137	--
MeanSA	0.431	-0.422	--

## Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	eng	bo	sa
	-----	-----	-----
MeanVI	0.119	-0.291	--
MeanDE	0.115	-0.281	--
MeanAB	0.132	-0.323	--
MeanEXH	-0.416	0.150	--
MeanCYN	-0.386	0.139	--
MeanEFF	0.384	-0.139	--
MeanSA	0.534	-0.523	--

## Standardized Total Effects of KSI on Y

	cd	hd	jr
	-----	-----	-----
MeanVI	0.145	-0.027	0.322
MeanDE	0.152	-0.029	0.338
MeanAB	0.163	-0.030	0.360
MeanEXH	-0.159	0.181	-0.314
MeanCYN	-0.119	0.135	-0.235
MeanEFF	0.114	-0.130	0.225
MeanSA	0.146	-0.119	0.215

## Completely Standardized Total Effects of KSI on Y

	cd	hd	jr
	-----	-----	-----
MeanVI	0.143	-0.027	0.317
MeanDE	0.138	-0.026	0.306
MeanAB	0.158	-0.030	0.351
MeanEXH	-0.125	0.142	-0.247
MeanCYN	-0.116	0.132	-0.229
MeanEFF	0.115	-0.131	0.228
MeanSA	0.181	-0.148	0.266

TI Model2

Factor Scores Regressions

ETA

	MeanVI	MeanDE	MeanAB	MeanEXH	MeanCYN	MeanEFF
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
eng	-0.018	0.101	0.282	-0.157	-0.077	0.098
bo	1.463	0.460	-0.379	1.242	0.707	-1.525
sa	-0.410	-0.404	0.200	-0.164	-0.164	0.310

ETA

	MeanSA	MeanCH	MeanHI	MeanCOL	MeanAUT	MeanFEED
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
eng	-0.026	0.038	0.020	0.084	0.083	-0.085
bo	0.069	0.136	0.126	0.210	0.521	-0.066
sa	1.057	0.001	-0.012	-0.013	-0.069	0.037

ETA

	MeanBOSS
	-----
eng	0.157
bo	-0.140
sa	0.080

KSI

	MeanVI	MeanDE	MeanAB	MeanEXH	MeanCYN	MeanEFF
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
cd	0.050	0.079	0.028	0.022	0.037	-0.186
hd	0.297	0.145	0.019	0.137	0.084	-0.376
jr	0.011	0.079	0.144	0.002	0.079	-0.222

KSI

	MeanSA	MeanCH	MeanHI	MeanCOL	MeanAUT	MeanFEED
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
cd	0.035	0.889	0.053	0.173	0.110	-0.060
hd	0.030	0.064	1.025	-0.022	-0.177	0.015
jr	0.006	0.096	-0.068	0.721	1.231	-0.216

KSI

MeanBOSS

	-----
cd	0.011
hd	0.132
jr	0.601



## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวผดาร์ช สีดา เกิดเมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม พ.ศ.2530 ในปีการศึกษา 2548 ได้เข้าศึกษาที่คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและสำเร็จการศึกษาวิทยาศาสตร์บัณฑิต (จิตวิทยา) (เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง) ในปีการศึกษา 2551 และในปีการศึกษา 2552 ได้เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย