

ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยมีกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้น
การแก้ไขปัญหาและการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยา ไม่สังกัดภาควิชา/เทียบเท่า
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Relationships between workload and job burnout: The moderating roles of social support in workplace and problem focused coping strategy



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Psychology

Common Course

FACULTY OF PSYCHOLOGY

Chulalongkorn University

Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน
โดยมีกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา
และการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์การเป็นตัวแปร
กำกับ

โดย

น.ส.สุดาทิพย์ วรเนติโพธิ์

สาขาวิชา

จิตวิทยา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ดร.เจนนิเฟอร์ ชวโนวานิช

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะจิตวิทยา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรรณระพี สุทธิวรณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ดร.วิหสีณี บวรอัศวกุล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ดร.เจนนิเฟอร์ ชวโนวานิช)

..... กรรมการ
(ดร.ประพิมพา จรัสรัตนกุล)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัยญา วัฒนโณ)

6177636738 : MAJOR PSYCHOLOGY

KEYWORD: workload; job burnout; social support in workplace; problem-focused coping strategy; JD-R model

Sudathip Woranetipo : Relationships between workload and job burnout: The moderating roles of social support in workplace and problem focused coping strategy. Advisor: JENNIFER CHAVANOVANICH, Ph.D.

Job burnout has become more common symptoms which can have a great impact on physical and mental health and work efficiency. In the past, researchers have found that job demands were a cause of job burnout but it can be eliminated by accommodating job resources. According to the Job Demands-Resources Model (JD-R model), this study aims to examine and verify the Job Demands-Resources Model which (a) workload as a job demand and (b) social support in the workplace as a job resource. Moreover, this study added problem-focused coping strategy as a personal resource which is expected that problem-focused coping strategy would decrease the relation between workload and job burnout. As the purpose of this study was to test the buffering effect of social support in workplace and problem-focused coping strategy on the relationship between workload and job burnout, data were collected by an online survey from 260 civil servants in a government sector in Thailand. The results showed a significant three-way interaction ($\beta = -1.55, p < 0.05$) where a positive effect of workload on job burnout is diminished when civil servants have high social support and problem-focused coping strategy. The findings provided a theoretical implication by examining an interaction of job and personal resources as a buffering effect on a positive relationship between workload and job burnout.

Field of Study: Psychology

Student's Signature

Academic Year: 2020

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบขอบพระคุณ ดร. เจนนิเฟอร์ ชวโนวานิช ที่กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พร้อมทั้งสละเวลาถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ รวมทั้งให้คำปรึกษาและคำแนะนำในทุกขั้นตอนของการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ต้อยคำภีร์ ประธานสาขาวิชา ดร. วิทลีนี บวรอัศวกุล ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผศ. ดร. วิธัญญา วัฒนโธ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก และ ดร. ประพิมพ์พา จรัลรัตนกุล กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาสละเวลาและให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำหรับการสนับสนุนทุนการศึกษา อันเป็นประโยชน์และเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้การศึกษาวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีขอขอบคุณกระทรวงการต่างประเทศและข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ที่กระทรวงการต่างประเทศและคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้การสนับสนุนทางใจ อันส่งผลให้การทำวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จไปได้ด้วยดีสุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ พี่สาวทั้งสองคน และคุณเมย์ ที่ให้การสนับสนุน ให้กำลังใจ และให้การช่วยเหลือในทุกด้าน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

สุดาทิพย์ วรเนติโพธิ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญ

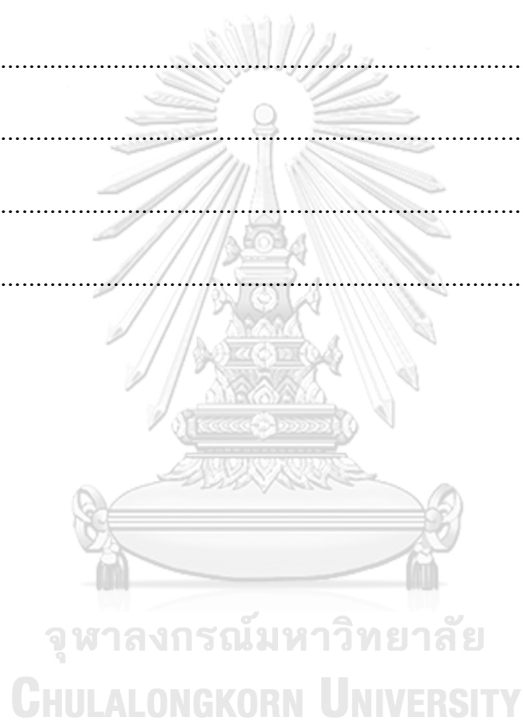
	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญแผนภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	6
ความเหนื่อยหน่ายในงาน (job burnout).....	6
ความเป็นมา.....	6
คำนิยาม.....	7
องค์ประกอบ.....	9
ผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในงาน.....	12
โมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (Job demands-resources Model: JD-R Model).....	13
ภาระงาน (workload).....	18
ความเป็นมา.....	18
คำนิยาม.....	19

องค์ประกอบ	20
ผลกระทบของภาระงาน	21
การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร (social support in workplace)	23
ความเป็นมา	23
คำนิยาม	24
องค์ประกอบ	26
ผลกระทบของการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร	27
กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา (problem focused coping strategy)	28
ความเป็นมา	28
คำนิยาม	31
องค์ประกอบ	31
ผลกระทบของกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา	34
ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน	36
อิทธิพลกำกับของการสนับสนุนจากสังคมภายในองค์กร	38
อิทธิพลกำกับของกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา	41
อิทธิพลกำกับของกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาและการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร	42
วัตถุประสงค์	45
กรอบแนวคิดในการวิจัย	45
คำนิยามปฏิบัติการ	47
ความเหนื่อยหน่ายในงาน	47
ภาระงาน	47
การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร	47

กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา.....	48
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	48
บทที่ 2 วิธีดำเนินงานวิจัย.....	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
บทที่ 4 อภิปรายผล.....	95
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย.....	108
บรรณานุกรม.....	117
ภาคผนวก.....	130
ประวัติผู้เขียน.....	140

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.....	25
ตารางที่ 2.....	33
ตารางที่ 3.....	73
ตารางที่ 4.....	78
ตารางที่ 5.....	80
ตารางที่ 6.....	82
ตารางที่ 7.....	93
ตารางที่ 8.....	94



สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพ 1.....	11
แผนภาพ 2.....	16
แผนภาพ 3.....	17
แผนภาพ 4.....	37
แผนภาพ 5.....	39
แผนภาพ 6.....	87
แผนภาพ 7.....	88
แผนภาพ 8.....	91
แผนภาพ 9.....	92

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2562 องค์การอนามัยโลก (World Health Organization - WHO) ได้ประกาศให้ความเหนื่อยหน่ายในงาน (job burnout) เป็น "อาการจากการทำงาน" (occupational phenomenon) ที่อาจจะต้องได้รับการรักษา แต่ไม่ใช่โรคประจำตัว และจะเป็นหนึ่งในรายชื่อของโรคใหม่ในบัญชี ICD-11 ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ในเดือนมกราคม ปี 2565 (WHO, 2018) ความเหนื่อยหน่ายในงาน (job burnout) เป็นความรู้สึกทางลบกับสภาพการณ์ในการทำงานต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลาานาน ทำให้บุคคลเกิดความอ่อนล้า ไม่ว่าจะผ่านทางร่างกายหรือจิตใจ (Maslach, 2017) ปัจจุบัน จำนวนบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานมีเพิ่มมากขึ้น (Forsgren & Humble, 2016; Schaufeli, 2017) ซึ่งนับว่าเป็นภาวะที่น่ากังวล และควรได้รับการดูแลทางการแพทย์ก่อนที่จะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของบุคคล เช่น ความวิตกกังวล อาการซึมเศร้า และผลกระทบต่อด้านอื่น ๆ อาทิ ประสิทธิภาพในการทำงาน ปัญหาสุขภาพ การลาออก

อย่างไรก็ดี การพัฒนาองค์กรไปได้พร้อม ๆ กับการแข่งขันที่สูงมากขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้องค์กรที่ต้องการพัฒนานั้น เพิ่มภาระงานหรือภารกิจเข้ามาในองค์กรมากขึ้น ทั้งที่มีบุคลากรในองค์กรเท่าเดิม หรือในบางครั้งองค์กรเห็นว่าบุคลากรบางคนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานดีมาก และเห็นว่าควรรับผิดชอบงานเพิ่มเติมเพราะเป็นคนที่ทำงานสำเร็จและมีมาตรฐาน ทำให้บุคลากรมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น เมื่อบุคลากรต้องรับภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นเป็นระยะเวลาที่ยาวนานก็จะมีความรู้สึกเหน็ดเหนื่อย อ่อนล้าทั้งกายและใจ ทำให้รู้สึกไม่อยากทำงาน จนกระทั่งส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของบุคคลนั้น ๆ จนเกิดเป็นความเหนื่อยหน่ายในงาน (job burnout) (Maslach, 2001)

แม้แต่องค์กรภาครัฐเองก็มีนโยบายลดจำนวนข้าราชการ (คณะกรรมการกำหนดเป้าหมายและนโยบายกำลังคนภาครัฐ, 2561) โดยการทดแทนอัตราว่างจากผลเกษียณอายุของข้าราชการด้วยการจ้างงานรูปแบบอื่น เพื่อลดภาระผูกพันด้านค่าใช้จ่ายด้านบุคคลระยะยาว ทำให้จำนวนข้าราชการในองค์กรภาครัฐหลายแห่งไม่เพียงพอต่อภาระงานที่มีมากขึ้นในทุก ๆ ด้าน นอกจากนี้ การเข้าถึงข้อมูลส่วนใหญ่และข้อมูลที่มีชั้นความลับ มีเพียงข้าราชการเท่านั้นที่ได้รับอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ดังนั้น วิธีการแก้ปัญหาหนึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาอื่นตามมา เช่น ภาระงาน (workload) ที่เป็นปัจจัยหนึ่งในข้อเรียกร้องในงาน (job demands) ที่มีปริมาณงานมากกว่าปริมาณบุคลากรในองค์กร

กระทรวงการต่างประเทศนับว่าเป็นองค์กรภาครัฐที่มีกำลังคนน้อยเป็นลำดับ 3 ของประเทศไทยในระดับกระทรวง (สำนักงาน ก.พ., 2562) ในขณะที่หน้าที่และภารกิจของกระทรวงฯ นั้นครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน เช่น ด้านการเมือง สังคมและวัฒนธรรม เศรษฐกิจ และวิชาการ เนื่องจากต้องเป็นตัวแทนของหน่วยงานอื่น ๆ ในต่างประเทศ โดยเนื้องานและภารกิจต้องการทักษะที่หลากหลายในการปฏิบัติหน้าที่ อีกทั้งยังต้องการความละเอียดอ่อนในการปฏิบัติหน้าที่ จึงทำให้บุคลากรในองค์กรต้องรับภาระงานที่มีมากกว่าจำนวนบุคลากรและลักษณะงานที่มีความซับซ้อนในการทำงาน ดังจะเห็นได้จากผลการสำรวจปัจจัยความผาสุกและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในกระทรวงการต่างประเทศ ในปี 2559 แสดงให้เห็นว่า ร้อยละ 44.12 ของบุคลากรทุกระดับชั้น ทุกหน่วยงาน ในกระทรวงการต่างประเทศมองว่าภาระงานที่มีมากทำให้ไม่มีความสมดุลระหว่างการทำงาน-การใช้ชีวิต ในขณะที่ความพึงพอใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดในด้านความผาสุก (สำนักงาน ก.พ., 2562) ซึ่งตรงตามโมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (Job demands-resources Model: JD-R Model) ที่กำหนดให้ภาระงานเป็นส่วนหนึ่ง

ของข้อเรียกร้องในงานและการสนับสนุนทางสังคมในองค์การที่มาจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน เป็นแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน

อย่างไรก็ดี เพื่อป้องกันการเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานไม่อาจมองเพียงแต่ทรัพยากรจากภายนอกเท่านั้น แต่ควรมองถึงทรัพยากรภายในบุคคลที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายใน เช่นเดียวกัน ดังจะเห็นได้จากการศึกษาของ Kotze (2018) ที่ได้นำเอาทรัพยากรบุคคลอย่างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (psychological capital) มาวิเคราะห์ควบคู่ไปกับแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานและพบว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน หรือการศึกษาของ Bermejo-Toro et al. (2016) ที่ได้นำเอาทรัพยากรบุคคลอย่าง การรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy) และ กลยุทธ์การเผชิญปัญหา (coping strategies) เข้ามาวิเคราะห์ร่วมกับ โมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานพบว่าทรัพยากรบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานและมีความสัมพันธ์ทางลบต่อข้อเรียกร้องในงาน ทั้งนี้ ในส่วนของการทำงานนั้นบุคลากรจะต้องพบเจอกับอุปสรรคปัญหาในการทำงานไม่มากนักน้อย ดังนั้น กลยุทธ์การเผชิญปัญหาจึงเป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยให้ความสนใจ แต่ทว่า ผลการศึกษาของ Shin et al. (2014) พบว่ากลยุทธ์การเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพในการลดความเหนื่อยหน่ายในงานมีเพียงรูปแบบเดียวคือกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงนำกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเป็นตัวแปรในฐานะทรัพยากรบุคคล

ในโมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานเป็นโมเดลที่นำเอาลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานมาแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) ข้อเรียกร้องในงาน คือ การทำงานขึ้นใดขึ้นหนึ่งให้สำเร็จ โดยงานนั้นต้องการความทุ่มเทบางอย่าง ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งทางกายภาพ ทางจิตใจ และ 2) ทรัพยากรที่เอื้อต่องาน คือ สนับสนุนทางด้านกายภาพ ด้านสังคม หรือด้านองค์การ ซึ่งจะช่วยลดความกดดันจากงาน ช่วยในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และช่วยกระตุ้นการเติบโต การ

เรียนรู้และพัฒนาการของบุคคล มาเป็นทฤษฎีหลักในการตั้งสมมติฐาน โดยในการศึกษาคั้งนี้จะนำ การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร (social support in workplace) และกลยุทธ์ในการเผชิญ ปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา (problem focused coping strategy) ที่การศึกษาในอดีตได้ แสดงให้เห็นว่าเมื่อบุคลากรมีการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร ที่เป็นทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (job resources) และกลยุทธ์ในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่เป็นทรัพยากรบุคคล (personnel resources) ในระดับสูง จะช่วยให้บุคลากรยับยั้งความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานที่เป็น ข้อเรียกร้องในงาน (job demands) กับความเหนื่อยหน่ายในงาน (job burnout) (Baumeister & Vohs, 2007) กล่าวคือ บุคลากรจะป้องกันการเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานได้ดีมากยิ่งขึ้น

โดยที่ผ่านมายังไม่ค่อยมีการศึกษาที่มีทั้งทรัพยากรที่เอื้อต่องานและทรัพยากรบุคคลเป็นตัว แปรกำกับ ซึ่งคาดการณ์ไว้ว่าการที่บุคลากรมีทรัพยากรทั้งในการทำงานและในตัวบุคลากรเองจะช่วย เสริมการทำหน้าที่ buffering effect หรือกระบวนการที่ทรัพยากรทางจิตวิทยาสังคมจะช่วยลด ผลกระทบจากความเครียดต่อสุขภาพทางจิต โดยการมีทรัพยากรไม่ว่าจะทางสังคมหรือบุคคลจะ ช่วยให้บุคลากรสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ที่ไม่ดีเหล่านั้นได้ (Baumeister & Vohs, 2007) ดังนั้น จึงคาดว่า การสนับสนุนทางสังคมในองค์กรและกลยุทธ์ในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการ แก้ไขปัญหาที่ต่างเป็นทรัพยากรจะช่วยลดผลกระทบระหว่างข้อเรียกร้องในงานอย่างภาระงานต่อ ความเหนื่อยหน่ายในงานได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งทำให้เกิดประโยชน์ คือ การสนับสนุนทางสังคมในองค์กรจะ ทำให้บุคลากรภายในองค์กรมีความเครียดที่เป็นสาเหตุหลักในการเกิดความอ่อนล้าทั้งทางร่างกาย และจิตใจ ความเย้ยหยัน และความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จลดน้อยลง (Etzion, 1984) อีกทั้งยังช่วย เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน เนื่องจากบุคลากรมาปฏิบัติงานเป็นประจำและกล้าที่จะ ตัดสินใจหรือออกความเห็นในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากการที่บุคลากรได้รับความเชื่อมั่นจาก เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานว่าตนเองมีประสิทธิภาพในการทำงาน (Chou, 2015) และในมุมมองของกล

ยุทธการแก้ไขปัญหบบ่มเน้นการแก้ไขปัญหจะช่วยใหบุคลกรป้องกันกรเกิดและพัฒนความ
เหน้อยหน่ยในงนได้โดยกรรับมือนกับปัญหในแต่ละสถานกรณในการทำงานที่ยากลำบากอย่างถูก
วิธี (Plana et al., 2003)

ดังนั้น หากองคกรรับรู้ถึงต้นเหตุหรือปัจจัยหลักซึ่งในกรงานวิจัยขึ้นนี้คือภาระงน เป็นตัว
แปรต้นที่ใหบุคลกรเกิดความรู้สึกเหน้อยหน่ยในงนน กรศึกษาแนวทงป้องกันผ่านตัวแปร
กำกับอย่างกรสนับสนุนทงสังคมภายในองคกรและกลยุทธ์การเผชิญปัญหบบ่มเน้นการแก้ไข
ปัญห ที่จะช่วยยับยั้งอิทธิพลระหว่างภาระงนและควมเหน้อยหน่ยในงน จะเป็นแนวทงที่ให
องคกรเตรียมตัวและรับมือนกับอัตรการเพิ่มขึ้นของบุคลกรที่มีความเหน้อยหน่ยในงน อีกทั้งจะ
เป็นแนวทงในการป้องกันและลดโอกาสไมใหบุคลกรในองคกรมีความรู้สึกเหน้อยหน่ยในงนจน
ส่งผลกระทบต่อและเกิดควมสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นต่อบุคลกรและองคกร

อีกทั้งกรศึกษาควมเหน้อยหน่ยในงนในอดีตที่ผ่านมา มักศึกษาในกลุ่มอาชีพที่พบว่า
บุคลกรเผชิญกับความเหน้อยหน่ยในงนได้ง่าย โดยมักเป็นกลุ่มอาชีพที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับ
บุคคลภายนอก เช่น ครู/อาจารย์ ตำรวจ แพทย์ พยาบาล จราจรอากาศ หรือเป็นการศึกษาที่ละ
กลุ่มอาชีพกันไป (Demerouti et al., 2014) ซึ่งกรศึกษาเฉพาะในกลุ่มอาชีพอื่น ๆ อาทิ นักกรทูต
นักวิชาการ พนักงานธุรกร ที่อยู่ในองคกรเดียวกันยังไม่ค่อยพบเจอมากนัก ซึ่งงานวิจัยที่ศึกษาใน
อดีตเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการวัดคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพและพบว่ากลุ่มอาชีพนักกรทูตมีคุณภาพ
ชีวิตด้านสุขภาพที่แยกว่าอาชีพทั่วไป แต่หากนักกรทูตมีวิธีการแก้ไขปัญหาก็จะช่วยลดควมสัมพันธ์
ระหว่างกรรับรู้ควมเครียดและกรรับรู้ข้อเรียกร้องในงนและคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพได้
(Aghilinejad, 2014) ดังนั้น งานวิจัยขึ้นนี้จึงจะศึกษาควมเหน้อยหน่ยในงนในกลุ่มอาชีพ
ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในกระทรวงกรต่างประเทศ เพื่อผู้ที่สนใจหรือองคกรใดที่ต้องการรับมือ
กับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วไม่ว่าสาเหตุจะมาจากยุคโลกาภิวัตน์หรือนโยบายของรัฐบาล และไม่

ต้องการให้บุคลากรภายในองค์กรต้องประสบกับความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงาน สามารถหาทางแก้ไข ปัญหาและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้ตีมากยิ่งขึ้น

ทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐาน ในการวิจัย โดยจะนำเสนอานิยามและขอบเขต แนวคิด องค์ประกอบของแต่ละตัวแปร รวมถึงงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องของความเหนื่อยหน่ายในงาน ภาระงาน การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร และกลยุทธ์ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาตามลำดับ ดังนี้

ความเหนื่อยหน่ายในงาน (job burnout)

ความเป็นมา

การศึกษาความเหนื่อยหน่ายเริ่มต้นขึ้นในปี 1974 เมื่อจิตแพทย์ชาวเยอรมัน Dr. Hebert J. Freudenberger ได้รวบรวมข้อมูลการตอบสนองต่องานที่ทำให้อาสาสมัครวัยรุ่นเกิดความรู้สึกท้อ ลบในการทำงาน เช่น อาการอารมณ์เสีย หงุดหงิด และไม่สามารถทำงานต่อได้ ถูกมองว่าเป็น ประสบการณ์ที่ผู้คนได้รับจากการทำงาน และ Maslach (1976) นักจิตวิทยาสังคมที่สนใจศึกษา เกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกของบุคคลในที่ทำงาน ได้ทำการสัมภาษณ์บุคคลที่ทำงานด้านการบริการ เกี่ยวกับความรู้สึกเครียดในการทำงาน และค้นพบว่ากลยุทธ์การเผชิญปัญหาเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ แต่ละบุคคลมีอัตลักษณ์ทางวิชาชีพและพฤติกรรมในการทำงานที่แตกต่างกัน (Maslach, 2001)

ในการศึกษาช่วงแรกนั้นมีแนวคิดว่าการเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานจะเกิดขึ้นเฉพาะ กลุ่มอาชีพบริการมนุษย์ (human service) มีการจัดทำมาตรวัดสำหรับการวัดความเหนื่อยหน่ายใน งานให้ได้มาตรฐานมากขึ้น ซึ่งมาตรวัดที่ได้รับการยอมรับคือมาตรวัดของ Maslach (1981) คือ มาตร วัด Maslach Burnout Inventory (MBI) ซึ่งยังเน้นไปยังอาชีพที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า

อย่างไรก็ดี ผลการศึกษาในปัจจุบันได้บ่งชี้ข้อเท็จจริงว่า กลุ่มอาชีพอื่นก็สามารถเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานได้เช่นกัน เช่น เสมียน นักคอมพิวเตอร์ ทหาร ผู้จัดการ เป็นต้น (Maslach, 2001) ดังนั้น จึงได้มีการนิยามและให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายมากขึ้น และพัฒนามาตรวัดที่เหมาะสมกับอาชีพอื่น ๆ ด้วย เช่น มาตรวัด Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) สำหรับอาชีพทั่วไป MBI-Human Services Survey (MBI-HSS) สำหรับกลุ่มอาชีพผู้ให้บริการด้านสุขภาพ MBI-Educators Survey (MBI-ES) สำหรับกลุ่มอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เป็นต้น

ความเหนื่อยหน่ายในงานเกิดขึ้นครั้งแรกในฐานะปัญหาด้านสังคม ไม่ใช่ในเชิงโครงสร้างทางวิชาการ ดังนั้น แนวคิดเริ่มแรกของความเหนื่อยหน่ายในงานจึงเกิดขึ้นในเชิงปฏิบัติการมากกว่าในเชิงวิชาการ ซึ่งมุ่งเน้นในกลุ่มอาชีพที่ทำในสถานพยาบาล อาทิ โรงพยาบาล คลินิก ต่อมา ได้มีการศึกษาความเหนื่อยหน่ายในงานในเชิงวิชาการที่มีผลประจักษ์และเป็นระบบมากขึ้น จนเกิดเป็นมาตรวัดที่เป็นมาตรฐานดังที่กล่าวในข้างต้น (Maslach & Schaufeli, 2017) ซึ่งตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันความเหนื่อยหน่ายในงานยังคงเป็นสิ่งที่จุดประกายให้นักวิจัยต้องการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำความเข้าใจและป้องกันการเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานของบุคคล งานวิจัยส่วนใหญ่มักศึกษาในอาชีพทางการแพทย์ นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ โดยมองว่าความเหนื่อยหน่ายในงาน คือ การทรมานในงานเป็นระยะเวลาต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าความเหนื่อยหน่ายในงานไม่ได้ทำให้เกิดการสูญเสียพลังงานและความกระตือรือร้นของบุคคลในทันที แต่ยังคงส่งผลกระทบต่อบุคคลและองค์การหากมีความรู้สึกดังกล่าวต่อเนื่องในระยะยาว

คำนิยาม

ความเหนื่อยหน่ายในงานถูกมองว่ามีลักษณะเป็นวิกฤตการณ์ของบุคคลกับงาน (Maslach et al., 1996) ซึ่งถูกนิยามและให้ความหมายเป็นจำนวนมาก แต่ส่วนใหญ่แล้วมีความหมายที่ใกล้เคียงและเป็นไปในทางเดียวกัน เห็นได้จากการจัดองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในงานมักแบ่งเป็น 3

องค์ประกอบ โดยเริ่มต้นจาก Dr. Hebert J. Freudenberger (1980) ที่เป็นผู้ริเริ่มการใช้คำว่า burnout ว่าเป็นความรู้สึกเหนื่อยล้า ที่เกิดจากการเสียสละตนเองให้กับการทำงาน แต่ไม่เคยได้รับผลรางวัลตอบแทนตามที่ได้คาดหวังเอาไว้ จนทำให้ทรัพยากรทางกายและใจของบุคคลหมดลง ในขณะที่ Pines และ Aronson (1988) ได้นิยามความเหนื่อยหน่ายในงานว่า เป็นความอ่อนล้าทางร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ

ในส่วนของ Maslach (1986) ได้นิยามความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงานว่าเป็นอาการด้านอารมณ์และจิตใจที่เกี่ยวกับ 1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ 2) การไม่สนใจต่อบุคคลรอบข้าง และ 3) การรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในตนเอง ซึ่งสามารถเกิดได้กับบุคคลที่ทำงานด้านบริการ อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันการศึกษาความเหนื่อยหน่ายในงานไม่ได้เจาะจงเฉพาะกลุ่มบุคคลที่ทำงานด้านบริการเพียงกลุ่มเดียว แต่ยังศึกษาในกลุ่มอาชีพอื่น ๆ อีกมากมาย นิยามความเหนื่อยหน่ายในงานจึงมีการเปลี่ยนแปลง โดยในปี 2016 Maslach และ Leiter ได้นิยามความเหนื่อยหน่ายในงานว่า เป็นอาการทางจิตวิทยา ซึ่งเกิดจากการสะสมระยะเวลาหนึ่ง โดยจะปรากฏให้เห็นจากความเหนื่อยหน่ายในงาน สามารถแบ่งได้ 3 มิติ ได้แก่ 1) ความอ่อนล้า 2) ความเย็นชา และ 3) ความรู้สึกไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้ง 3 มิติ แสดงให้เห็นถึงการที่บุคลากรเผชิญกับความเครียดจากบริบทของสังคมในการทำงานและความคิดทั้งของตนเองและบุคคลรอบตัว (Maslach & Leiter, 2016)

จะเห็นได้ว่าความหมายส่วนใหญ่ของความเหนื่อยหน่ายในงานมักเกี่ยวข้องกับบุคคลที่มีความรู้สึกทางลบในการทำงาน และส่งผลให้บุคคลนั้นมีความเหนื่อย/อ่อนล้าทางอารมณ์ กาย และจิตใจ ซึ่งในงานวิจัยชิ้นนี้จะใช้ความหมายความเหนื่อยหน่ายในงาน คล้ายคลึงกับ Maslach และ Leiter คือ อาการทางจิตวิทยา ซึ่งเกิดจากการสะสมระยะเวลาหนึ่ง โดยจะปรากฏให้เห็นจากความเหนื่อยหน่ายในงาน สามารถแบ่งได้ 3 มิติ ได้แก่ 1) ความอ่อนล้า 2) ความเย็นชา และ 3) ความรู้สึกไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

องค์ประกอบ

แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงานที่เป็นที่รู้จัก คือ แนวคิดของ Maslach (1977) ที่ได้ริเริ่มเสนอแนวคิดว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ การที่บุคลากรขาดความใส่ใจต่อบุคคลรอบตัว ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงานหรือผู้รับบริการ บุคลากรที่เหนื่อยหน่ายในงานมักจะขาดงานและมาสายบ่อยกว่าบุคลากรที่ไม่ได้มีความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งความเหนื่อยหน่ายในงาน สามารถแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความอ่อนล้า ทางอารมณ์ (emotional exhaustion) 2) ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (depersonalization) 3) การรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (reduced personal accomplishment)

เนื่องจากแนวคิดข้างต้นจำกัดเพียงแต่ในอาชีพที่เกี่ยวกับการให้บริการต่อมา แนวคิดจึงถูกพัฒนาให้ครอบคลุมไปในอาชีพต่าง ๆ มากขึ้น โดยได้เปลี่ยนแปลงองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ (Maslach et al., 1996) ได้แก่

1) ความอ่อนล้า (exhaustion) หมายถึง การที่บุคลากรหมดกำลังใจ ท้อแท้สิ้นหวังในการทำงาน ไม่มีพลังในการต่อสู้หรือเผชิญหน้ากับอุปสรรคในการทำงาน มีอาการอ่อนเพลียทางร่างกายหรือจิตใจ เป็นอาการหลักของความเหนื่อยหน่ายในงานและเห็นได้ชัดเจนมากที่สุด บุคคลที่เคยประสบหรือพบเห็นบุคคลที่มีภาวะความเหนื่อยหน่ายในงาน มักจะอธิบายถึงความอ่อนล้า

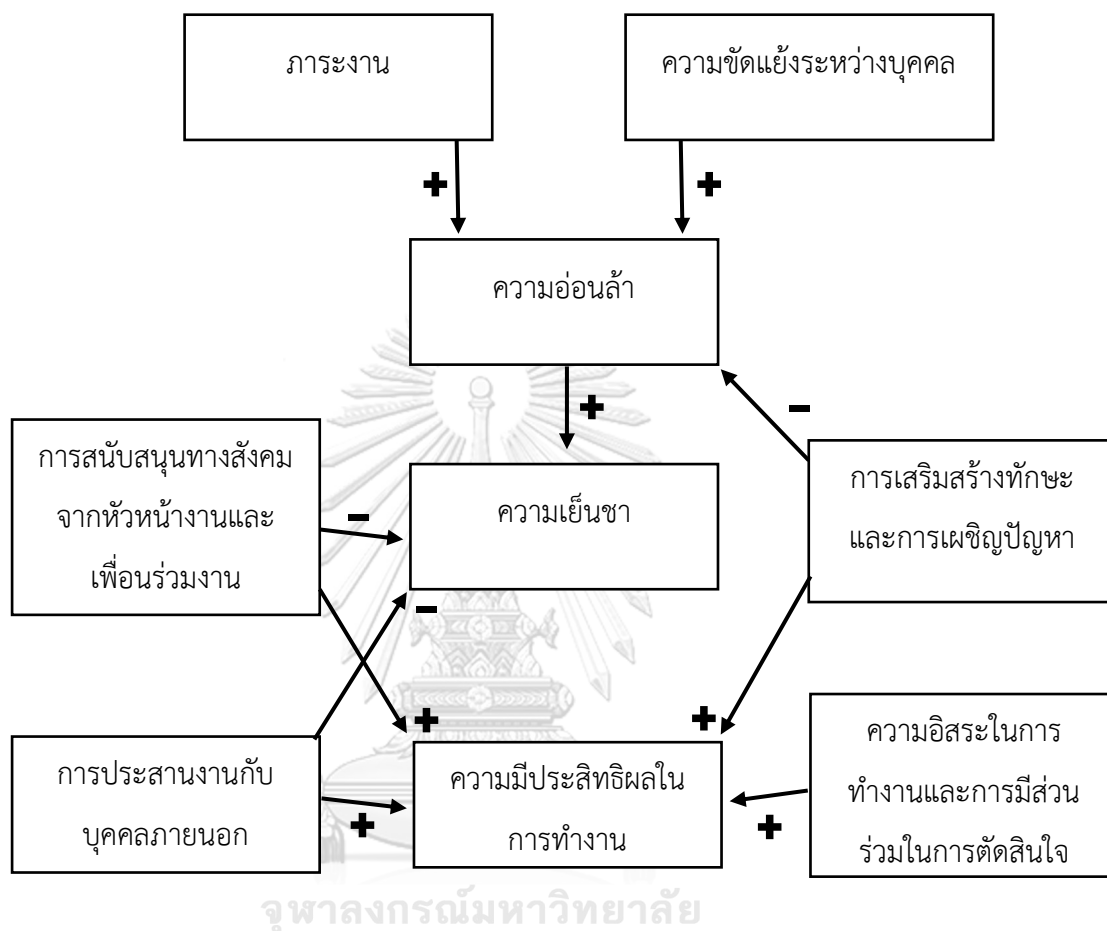
2) ความเย็นชา (cynicism) หมายถึง การที่บุคลากรมีความรู้สึกไม่ต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและไม่สามารถรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นได้ โดยอาจเป็นการตีตัวออกห่างหรือไม่สนใจบุคคลอื่น รวมถึงความคิดในเชิงลบกับผู้ร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรภายในองค์กร และ/หรือตัวขององค์กรเอง ซึ่งการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าตีตัวออกห่างหรือมีระยะห่างทางความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในองค์กรเป็นสิ่งที่เกิดจากความอ่อนล้า

3) ความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน (inefficacy) หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อตัวเองว่าเป็นบุคคลที่ไม่มีคุณค่า ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ในงานได้สำเร็จ จนสูญเสียการเคารพนับถือในตนเอง ไม่มีความภาคภูมิใจในความสามารถและงานที่ตนเองทำ ซึ่งการเกิดความรู้สึกไม่มีประสิทธิผลในการทำงานนั้น มีความซับซ้อนกว่าความอ่อนล้า และความเย็นชา โดยในการศึกษาในอดีตบ่งชี้ว่าการเกิดความรู้สึกไม่มีประสิทธิผลในการทำงานเกิดจากความอ่อนล้า และความเย็นชาประกอบกัน (Byrne, 1994; Lee & Ashforth, 1996) เพราะความอ่อนล้า และความเย็นชาเป็นเหมือนอุปสรรคให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ในอดีตได้มีการศึกษากระบวนการพัฒนาความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานทั้ง 3 มิติ เพื่อที่จะค้นหาสาเหตุและเงื่อนไขที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากร การศึกษาเริ่มแรกของ Leiter และ Maslach (1988) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่ทำงานด้านบริการจะเกิดความอ่อนล้า ทางอารมณ์เป็นมิติแรก เนื่องจากต้องแบกรับความต้องการจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เมื่อบุคลากรอ่อนล้าจากสภาพแวดล้อมเป็นระยะเวลาหนึ่งก็จะเกิดความรู้สึกเย็นชาเป็นลำดับถัดมา แต่ในมิติของความไม่มีประสิทธิผลในการทำงานนั้นมักเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานอื่น ๆ เช่น การไม่มีอิสระในการทำงาน การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นต้น ดังรายละเอียดในแผนภาพ 1

แผนภาพ 1

Process model of burnout (ปรับปรุงจาก Leiter, 1993, p. 245)



สอดคล้องกับมาตรวัด Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) ที่

ภายในมาตรวัดมีการแบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ ด้านความอ่อนล้า ด้านความเย็นชา และ ด้านความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้ ในคู่มือการใช้งานมาตรวัดดังกล่าวไม่แนะนำให้วิเคราะห์มาตรวัดเป็นผลคะแนนโดยรวม เนื่องจากแต่ละมิติต่างมีสาเหตุและการแสดงออกที่แตกต่างกันออกไป จึงควรวิเคราะห์แยกแต่ละมิติ (Maslach et al., 1996)

ผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในงาน

ความเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลทางลบในหลาย ๆ ด้าน ตั้งแต่ระดับบุคคลจนถึงระดับองค์การ เช่น ประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง ความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์การ ความเป็นอยู่ของบุคลากร และอัตราการลาออกที่เพิ่มสูงขึ้น (Halbesleben & Buckley, 2004)

ในระดับบุคคล Maslach (1976) ได้กล่าวว่า ผลกระทบที่สามารถเกิดขึ้นในระดับบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานที่ก่อให้เกิดการอ่อนล้าทางอารมณ์และร่างกายของตัวบุคคลแล้ว ลักษณะในการปฏิบัติตัวต่อเพื่อนร่วมงาน คนรอบข้างจะมีความห่างเหิน หรือไม่มีชีวิตจิตใจ มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดน้อยลง ยิ่งไปกว่านั้น ในงานบริการ บุคลากรที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานจะไม่ใส่ใจผู้รับบริการ ต่ำกว่าผู้รับบริการเป็นสาเหตุของความยุ่งยากและปัญหาต่าง ๆ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่เป็นมิตรต่อผู้รับบริการ นอกจากนี้ บุคลากรที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานมักจะลางานและมาสายบ่อยมากกว่าบุคลากรที่ไม่มีความเหนื่อยหน่ายในงาน (Petitta & Vecchione, 2011) เนื่องจากอุดมการณ์ในการทำงานของบุคลากรที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานจะลดลงและมีความแข็งกระด้างมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแย่งลง รวมถึงบุคลากรอาจมีความคิดหรือวางแผนที่จะลาออกหรือย้ายงาน และจากการที่บุคลากรที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานอาจเป็นสาเหตุไปสู่ความเครียดทางอารมณ์ ซึ่งมักพบเห็นได้จากความวิตกกังวล ความเกรี้ยวกราด ความโศกเศร้า หรือการยอมรับในตัวเองลดลง ปัญหาของอาการโรคที่เกิดจากการป่วยทางจิตใจต่าง ๆ (psychosomatic problems) เช่น โรคนอนไม่หลับ แผลพุพอง ปวดศีรษะ ปวดหลัง อาการเหนื่อยล้า และความดันโลหิตสูง รวมไปถึงความขัดแย้งในครอบครัวและชีวิตคู่มากขึ้นด้วย (Bauer et al., 2006)

การที่บุคลากรที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานมีผลการปฏิบัติงานที่แย่งลงไม่เพียงแต่จะส่งผลแค่เพียงตัวบุคลากรเท่านั้น แต่ยังส่งผลถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรด้วย ดังนั้น ในส่วนของ

องค์การก็ได้รับผลกระทบที่เกิดขึ้น โดยความเหนื่อยล้าทางร่างกายและอารมณ์เป็นตัวแปรหลักที่ทำให้บุคลากรไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพดังเดิมอย่างมีนัยสำคัญ (Bakker et al., 2014) และเมื่อบุคลากรที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างน้อยลงหรือไม่เป็นมิตร ก็มักจะ เป็นอุปสรรคอย่างยิ่งภายในองค์การที่ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความห่างเหิน มีความเห็นใจกัน ลดลง จนเกิดเป็นความอคติ นำไปสู่การร่วมมือร่วมใจในการทำงานน้อยลงของบุคลากรในองค์การ ซึ่งทั้งหมดนี้สัมพันธ์กับการดำเนินงานในบทบาทหน้าที่ (in-role performance) และพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization Citizenship Behavior - OCB) (Halbesleben & Buckley, 2004)

การทำความเข้าใจความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากร โดยเฉพาะเรื่องการเปลี่ยนแปลง และผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในงาน จะช่วยลดความอ่อนล้าในการทำงาน การมองบุคลากร ในองค์การและตัวองค์กรในเชิงลบ และความรู้สึกไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้น (Maslach & Leiter, 2005)

โมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (Job demands-resources Model: JD-R Model)

ความเป็นมา

โมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานเกิดขึ้นครั้งแรกในช่วงต้นศตวรรษที่ 21 โดย Demerouti และคณะ ในปี 2001 เนื่องจากต้องการศึกษาความเป็นมาของความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งได้รับแนวคิดด้านโครงสร้างมาจาก Lee และ Ashforth (1996) ในการจัดรูปแบบของข้อเรียกร้องในงาน 8 องค์ประกอบ และแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน 13 องค์ประกอบ ที่ถูกระบุว่าเป็นสาเหตุในการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน

โมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานในช่วงแรกได้เสนอกระบวนการ 2 อย่าง ที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน ประการแรก คือ ข้อเรียกร้องในงานที่มีมากเกินไปในระยะเวลานาน ซึ่งทำให้บุคลากรไม่สามารถพักผ่อนหรือฟื้นฟูได้ทัน จึงทำให้เกิดความอ่อนล้าที่ถูกมองว่าเป็นองค์ประกอบหลักในการเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงาน ประการที่สอง คือ แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานที่ไม่เพียงพอที่จะตอบสนองข้อเรียกร้องในงานที่มีมากหรือไม่สามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์นำไปสู่พฤติกรรมแยกตัวทางสังคมของบุคลากรซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งในความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานเช่นกัน (Bakker et al., 2003; Bakker et al., 2005; Demerouti et al., 2001)

เมื่อมีการศึกษาโมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานมากขึ้น Schaufeli และ Bakker (2004) พบว่าโมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานไม่ได้มีความสัมพันธ์แค่เพียงความรู้สึกเหนื่อยหน่ายเท่านั้น แต่ยังมีความสัมพันธ์กับความยืดหยุ่นผูกพันในงานที่ช่วยให้บุคลากรทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและรับมือกับปัญหาในการทำงานได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

คำนิยาม

โมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (Demerouti et al., 2001) เป็นโมเดลที่พูดถึงลักษณะของสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ข้อเรียกร้องในงาน และ 2) แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ทั้งสองลักษณะข้างต้นทำให้เกิดกระบวนการทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อสุขภาพในทางที่ไม่ดีได้ โดยข้อเรียกร้องในงานที่สูงทำให้บุคลากรต้องใช้ความพยายามเป็นอย่างมากในระยะเวลาที่ต่อเนื่องอาจทำให้บุคลากรเกิดความอ่อนล้า หหมดเรี่ยวแรง และนำไปสู่การเกิดปัญหาสุขภาพ เช่น ปริมาณงาน ทางรับมือทางอารมณ์ เป็นต้น (Caplan, 1975)

ในขณะที่แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานถูกมองว่าเป็นกระบวนการสร้างแรงจูงใจ หากองค์กรใดที่มีแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานเพียงพอจะทำให้บุคลากรมีความผูกพันและมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Schaufeli & Bakker, 2004) และการศึกษาในอดีตพบว่าทรัพยากรที่เอื้อต่องาน เช่น

การสนับสนุนทางสังคม ช่วยเติมเต็มการให้คุณค่าในตนเองของบุคลากร ทำให้บุคลากรพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อองค์กรมากขึ้น พื้นฐานหลักของโมเดลนี้ คือ เมื่อข้อเรียกร้องในงานที่ระดับสูงจะทำให้บุคคลเกิดความเครียดและสุขภาพเสื่อมโทรมลง และเมื่อแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานมีระดับสูงจะช่วยกระตุ้นความกระตือรือร้นในการทำงานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น (Schaufeli & Taris, 2014) ดังนั้น ทรัพยากรที่เอื้อต่องานจะช่วยยับยั้งความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานและความอ่อนล้า ถึงแม้ว่าบุคลากรจะมีข้อเรียกร้องในงานที่สูง แต่หากบุคลากรได้รับแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานในระดับสูง จะทำให้บุคลากรสามารถรับมือกับข้อเรียกร้องต่าง ๆ ได้ และทำให้บุคลากรเหล่านั้นมีความอ่อนล้า ในระดับต่ำ (Bakker et al., 2005)

ส่วนประกอบ

โมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่าทุกอาชีพอาจมีปัจจัยความเสี่ยงที่ทำให้เกิดความเครียดจากงานหรือความเหนื่อยหน่ายในงานได้ทั้งนั้น (Demerouti et al., 2001) โดยปัจจัยความเสี่ยงตามแนวคิด JD-R Model สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

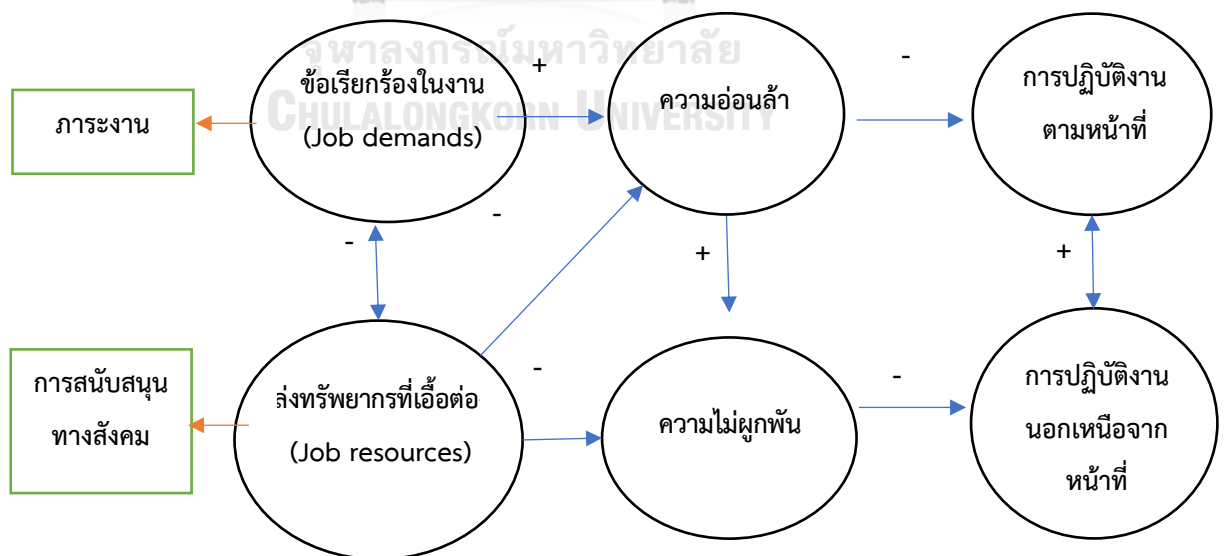
1. **ข้อเรียกร้องในงาน** คือ การจะทำงานชิ้นใดชิ้นหนึ่งให้สำเร็จ โดยงานนั้นต้องการใช้ความทุ่มเทบางอย่าง ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งทางกายภาพ ทางจิตใจ ทางสังคม และ/หรือทางองค์กร ที่ต้องการทักษะหรือความพยายามทางสรีระ และ/หรือความพยายามทางจิตใจ (ปัญญาและอารมณ์) ที่สัมพันธ์กับทุนทางกายและจิตใจบางอย่าง เช่น งานที่มีความกดดันสูง จำนวนชั่วโมงการทำงานที่ไม่ยืดหยุ่น เป็นต้น
2. **แหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน** คือ ทรัพยากรที่เอื้อหรือสนับสนุนการทำงาน โดยสามารถสนับสนุนทางด้านกายภาพ ด้านสังคม หรือด้านองค์กรซึ่งจะช่วย 1) ให้การทำงานให้บรรลุเป้าหมาย 2) ลดข้อเรียกร้องในงานและลดต้นทุนทางจิตวิทยา และ 3) กระตุ้นการ

เติบโต การเรียนรู้และพัฒนาการของบุคคล ทรัพยากรงานแสดงบทบาทการจูงใจภายใน และบทบาทการจูงใจภายนอก โดยบทบาทการจูงใจภายในนั้นทรัพยากรงานช่วยส่งเสริม การเติบโต การเรียนรู้และพัฒนาการของบุคคล ด้วยการเติมเต็มความต้องการพื้นฐานของ มนุษย์ (Demerouti & Bakker, 2011)

โดยมาตรวัดที่มีการนำโมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานมาใช้เป็น แนวทางในการสร้างมาตรวัดคือ มาตรวัด The Questionnaire on the Experience and Evaluation of Work (QEEW) ของ Van Veldhoven และคณะ (1998) ซึ่งต้องการที่จะอธิบายใน มุมของความเครียดและความผูกพันในงานผ่านตัวแปรสองตัวหลัก คือ ข้อเรียกร้องในงานและ ทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (Van Veldhoven et al., 2015)

แผนภาพ 2

โมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (Job demands-resources Model: JD-R Model) ต่อความเหนื่อยหน่ายในงานไปยังประสิทธิภาพในการทำงาน (ปรับจาก Bakker & Demerouti, 2007, p. 313)



JD-R Model สนใจในความสัมพันธ์ระหว่างระดับข้อเรียกร้องในงานและระดับแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ซึ่งมองถึงการส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และโมเดลนี้เชื่อว่าเมื่อข้อเรียกร้องในงานมีระดับสูงและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานมีอย่างจำกัดหรือไม่เพียงพอจะส่งผลทำให้บุคลากรเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังปรากฏตามแผนภาพ 2 โดยปัจจัยหลักที่ทำให้บุคลากรเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ 1) การออกแบบงานที่ไม่ดีหรือภาระงานที่มีมากเกินไป 2) การที่ทรัพยากรที่เอื้อต่อการทำงานขาดแคลนหรือไม่เพียงพอ (Demerouti et al., 2001)

Bakker และ Demerouti (2007) ได้ศึกษาอิทธิพลร่วมของ JD-R Model พบว่าการที่ทรัพยากรที่เอื้อต่อการทำงานมีระดับต่ำในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานมีระดับต่ำเช่นเดียวกัน จะทำให้บุคลากรมีระดับความเครียดต่ำและมีระดับแรงจูงใจในการทำงานปานกลาง และหากทรัพยากรที่เอื้อต่อการทำงานมีระดับสูงในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานมีระดับสูงเช่นเดียวกันจะทำให้บุคลากรมีระดับความเครียดปานกลางและมีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูง ดังรายละเอียดปรากฏตามแผนภาพ 3

แผนภาพ 3

การทำนายโมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานด้วยวิธีการศึกษาแบบอิทธิพลร่วม (ปรับจาก Bakker & Demerouti, 2007, p. 317)

แหล่งทรัพยากร	สูง	ความเครียดต่ำ แรงจูงใจสูง	ความเครียดปานกลาง แรงจูงใจสูง
	ต่ำ	ความเครียดต่ำ แรงจูงใจปานกลาง	ความเครียดสูง แรงจูงใจต่ำ
		ต่ำ	สูง
		ข้อเรียกร้อง	

เนื่องจาก JD-R Model สามารถแยกย่อยได้หลายปัจจัยจากส่วนประกอบหลัก กล่าวคือ ข้อเรียกร้องในงานอาจเกิดจากปริมาณงานที่มีมากเกินไป ความซับซ้อนของงาน การลดจำนวนพนักงาน การปรับโครงสร้างองค์กร เป็นต้น ในส่วนของทรัพยากรที่เอื้อต่องานสามารถเกี่ยวข้องกับความท้าทายในงาน การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร ความยุติธรรม เป็นต้น (Schaufeli & Taris, 2014) ดังนั้น ในงานวิจัยชิ้นนี้จึงใช้วิธีการเลือกตัวแปรจากผลการสำรวจปัจจัยความผาสุกและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในกระทรวงการต่างประเทศ ในปี 2559 ที่พบว่าภาระงานได้รับคะแนนต่ำสุด และการสนับสนุนทางสังคมในเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานได้รับคะแนนสูงสุดตามลำดับ และเพื่อให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำไปเปรียบเทียบระหว่างองค์กรภาคเอกชนและองค์กรภาครัฐได้ ดังนั้น ตัวแปรต้นที่จะใช้ในงานวิจัยชิ้นนี้สำหรับข้อเรียกร้องในงาน (job demands) คือ ภาระงาน (workload) และแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (job resources) ที่เป็นตัวแปรกำกับคือ การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร (social support in workplace) และเพิ่มกลยุทธ์ในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่เป็นทรัพยากรบุคคล (personnel resources) เพื่อเพิ่มอิทธิพลในการลดความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานไปยังความเหนื่อยหน่ายในงาน

ภาระงาน (workload)

ความเป็นมา

ภาระงานถูกมองว่าเป็นปัจจัยหนึ่งของข้อเรียกร้องในงาน (job demands) ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่น่าไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในงานและความเครียด ภาระงานที่มากเกินไปจึงสามารถกระตุ้นให้เกิดความเครียดได้ (Frankenhaeuser et al., 1971) ภาระงานเริ่มเป็นที่รู้จักในปี 1970 นักวิชาการหลายคนได้ให้คำนิยามคำว่าภาระงานไว้หลากหลายและแตกต่างกันออกไป ความแตกต่างในการนิยามเกิดจากความสามารถของบุคลากรกับข้อเรียกร้องของงานที่ได้รับ การที่บุคลากรรับรู้ถึงปริมาณ

ภาระหน้าที่ในการทำงานในองค์กร ซึ่งอาจแตกต่างกันในด้านของความกดดันทั้งทางจิตใจและ/หรือทางกายภาพ รวมถึงเวลาในการทำงานขององค์กร

จากการศึกษาในอดีตชี้ให้เห็นชัดแล้วว่าภาระงานส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดและลดประสิทธิภาพการทำงานลง การศึกษาที่แสดงให้เห็นเป็นที่ประจักษ์ คือ โมเดลความเครียดจากการทำงาน (Job Strain Model) ของ Karasak (1979) ซึ่งการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า หากความอิสระในงานมีระดับต่ำและข้อเรียกร้องในงานมีระดับสูงจะส่งผลให้บุคคลไม่มีความพึงพอใจในงาน และมีความเครียดจากการทำงาน ดังนั้น ภาระงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานจึงถูกมองว่าเป็นภาระงานที่บุคลากรทำหรือรับผิดชอบในระยะเวลาหนึ่งที่มีมากจนเกินความสามารถหรือขีดจำกัดของบุคลากร ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณในงาน (Cordes & Dougherty, 1993)

คำนิยาม

การศึกษาในอดีตได้นิยามภาระงานไปในแนวทางเดียวกัน คือ ภารกิจและหน้าที่ที่บุคลากรรับผิดชอบ ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพในระยะเวลาหนึ่ง โดยภาระงานมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยเฉพาะในด้านของความอ่อนล้า กล่าวคือ เมื่อบุคลากรได้รับภาระงานในปริมาณที่มากจนเกินไป หรืองานที่มีความซับซ้อนจนเกินความสามารถหรือทักษะของบุคลกรมักจะทำให้บุคลากรเกิดความอ่อนล้าในการทำงานจนพัฒนาไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในงานได้ (Bakker et al., 2005; Maslach & Leiter, 2008)

ปิยะนันท์ (2560) ได้ให้ความหมายที่แตกต่างออกไปของภาระงาน โดยได้ให้ความหมายไว้ว่า ความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จ โดยงานชิ้นนั้นอาจต้องการทรัพยากร ความทุ่มเท สภาพแวดล้อมทางสังคม ฯลฯ และยิ่งงานชิ้นใดต้องการสิ่งเหล่านี้มากเท่าไร ก็ยิ่งส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานมากขึ้น ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าความหมายดังกล่าวอ้างอิงถึงการขาดแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ไม่ตรงตามแนวคิดที่ผู้วิจัยได้ศึกษาในข้างต้นต่อความหมายในเชิงของข้อเรียกร้องในงาน

ดังนั้น ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยจึงให้ความหมายของภาระงานว่า การที่บุคลากรมีหน้าที่หรือรับผิดชอบทั้งในด้านของปริมาณงานหรือคุณภาพของการทำงานมากเกินไป จนทำให้บุคลากรเกิดความกดดันและเครียดหรือเปื้อน่ายในการทำงาน

องค์ประกอบ

ตามที่กล่าวในข้างต้นว่า การศึกษาในอดีตได้มีการแบ่งภาระงานหลากหลายมิติและรูปแบบภาระงานนั้นสามารถแบ่งออกในรูปแบบของ Dewi และ Riana (2019) ได้แบ่งรูปแบบภาระงานออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ 1) ภาระงานทางกายภาพ (physical workload) อาทิ ข้อเรียกร้องทางกายภาพ ความพยายามทางกายภาพ (เช่น การวิ่ง การแบกสิ่งของ การผลัก เป็นต้น) และ 2) ภาระงานทางจิตใจ (mental workload) อาทิ ข้อเรียกร้องทางจิตใจ ข้อเรียกร้องชั่วคราว ประสิทธิภาพการทำงาน และระดับความไม่พึงพอใจ (เช่น การสังเกต ระดับความซับซ้อนของงาน ระยะเวลาจำกัดในการทำงาน ความรู้สึกไม่ปลอดภัยในงาน เป็นต้น) ซึ่งเป็นค่านิยมในภาพกว้างของภาระงาน

หากมองถึงรายละเอียดของภาระงานในการศึกษาข้างต้น จะพบว่า มีความคล้ายคลึงกับการศึกษาอื่น ๆ ที่ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาระงาน (workload) คือ ปริมาณงานหรือคุณภาพของการทำงานไม่ว่าจะเป็นทางด้านจิตใจหรือทางกายภาพที่มีมากเกินไป จะทำให้บุคลากรเกิดความกดดันและเครียดหรือเปื้อน่ายในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) ภาระงานเชิงปริมาณ (quantitative workload) หมายถึง จำนวนงานที่ได้รับมอบหมายต่อบุคลากร โดยการทำงานนั้นถูกจำกัดด้วยระยะเวลาที่ไม่เหมาะสมทำให้บุคลากรต้องทำงานภายใต้ความกดดันของเวลา อันนำไปสู่ความเครียด ความวิตกกังวล และซึมเศร้า เรียกว่า ปริมาณงานที่มากเกินไป 2) ภาระงานเชิงคุณภาพ (qualitative workload) หมายถึง คุณภาพของภาระงาน โดยหากคุณภาพของภาระงานซับซ้อนมากเกินไปเกินกว่าความรู้ ความสามารถของบุคลากร ทำให้การทำงานไม่สามารถทำให้สำเร็จได้ ไม่ว่าจะใช้

ระยะเวลาานานมากเพียงใดก็ตาม จนทำให้ความนับถือในตนเอง (self-esteem) ต่ำและนำไปสู่ความเครียดได้ (Akca & Küçükoğlu, 2020; Che et al., 2017; Spector & Jex, 1998)

อย่างไรก็ดี ปริมาณของภาระงานและคุณภาพของภาระงานเป็นคำจำกัดความที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยในเชิงของการให้ความหมายนั้นคล้ายคลึงตัวแปรชื่อเรียกเรื่องในงาน ในมาตรวัด The Questionnaire on the Experience and Evaluation of Work (QEEW) ของ Van Veldhoven และคณะ (1998) ที่แบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ

- 1) ด้านความรวดเร็วและปริมาณ (pace and amount of work) หมายถึง ปริมาณงานที่บุคลากรได้รับในระยะเวลาหนึ่ง
- 2) ด้านภาระงานทางจิตใจ (mental workload) หมายถึง ความซับซ้อนและความแม่นยำในการทำงาน ซึ่งเกี่ยวกับภาระงานที่เกี่ยวกับความนึกคิด
- 3) ด้านภาระงานทางอารมณ์ (emotional workload) หมายถึง ภาระงานที่รับรองอารมณ์และความรู้สึกของผู้คน เช่น คนไข้ ลูกค้า เป็นต้น

โดยที่ภาระงาน ทั้ง 3 มิติ ข้างต้นนั้น มีเพียง 2 มิติ มีความใกล้เคียงกับภารกิจและหน้าที่ของข้าราชการในกระทรวงการต่างประเทศมากที่สุด คือ 1) ด้านความรวดเร็วและปริมาณ และ 2) ด้านภาระงานทางจิตใจ เนื่องจากข้าราชการในกระทรวงการต่างประเทศเน้นภารกิจทางด้านวิชาการและ ไม่มีการติดต่อกับบุคลากรภายนอกในฐานะลูกค้าหรือผู้ป่วย ซึ่งต่างจากกลุ่มอาชีพที่ให้บริการ ดังนั้นในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยจึงนำมาตรวัดดังกล่าวมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเฉพาะในส่วนของด้านความรวดเร็วและปริมาณและด้านภาระงานทางจิตใจ

ผลกระทบของภาระงาน

บุคลากรที่มีภาระงานไม่เหมาะสมต่อเนื่องเป็นระยะเวลาหนึ่งส่วนใหญ่มักเกิดจากภาระงานที่มีมากเกินไปที่บุคลากรจะรับได้ จนทำให้บุคคลนั้นมีโอกาสเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงาน

เพิ่มขึ้นโดยเฉพาะในด้านความอ่อนล้า (Cordes & Dougherty, 1993) อาจกล่าวได้ว่าการที่บุคลากรได้รับการงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพที่มากเกินไป จะส่งผลให้ความสามารถในการจัดการภาระงานของบุคลากรลดลง (Leiter & Maslach, 2005; Maslach & Leiter, 2008)

ในด้านความรวดเร็วและปริมาณ การที่บุคลากรได้รับการงานมาในระยะเวลาที่จำกัดหรือไม่เหมาะสม ทำให้บุคคลนั้นไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เสร็จทันกำหนด อาจส่งผลให้บุคลากรมีความคิดออกดีต่องาน กล่าวถึงภาระงานและหน้าที่ในทางที่ไม่ดี จนเกิดเป็นความเย็นชาในการปฏิบัติงาน

ในด้านภาระงานทางจิตใจ เมื่อบุคลากรได้รับการงานที่มีความซับซ้อนเกินกว่าความสามารถหรือทักษะของตนเอง จะทำให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถและไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอในการทำงานตามที่ตนเองคาดหวังไว้ ซึ่งอาจทำให้เกิดความรู้สึกไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

ภาระงานถูกมองว่าเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้บุคลากรเหนื่อยล้าและขาดงาน การศึกษามากมายในอดีตชี้ให้เห็นว่าภาระงานสามารถส่งผลให้บุคลากรเกิดความเครียดได้อย่างรุนแรงและทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงาน อีกทั้งยังก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีกับความผูกพันในงานด้วย (van Woerkom et al., 2016) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Llorens et al. (2007) และ Taipale et al. (2011) ที่พบว่า เมื่อบุคลากรมีภาระงานมากจนเกินไปทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ไม่มีเรี่ยวแรงและจิตใจในการทำงาน ไม่มีเวลาในการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นจนส่งผลลบและลดความรู้สึกผูกพันในงานของตน

การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร (social support in workplace)

ความเป็นมา

การสนับสนุนทางสังคมเป็นแนวคิดที่บุคคลรับรู้ว่าตนเองได้รับการดูแล เอาใจใส่ นับถือ บุคคลอื่นเห็นคุณค่า รวมถึงการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม แนวคิดการสนับสนุนทางสังคมในช่วงแรก หมายถึงการกระทำของบุคคลอื่นที่เป็นประโยชน์หรือตั้งใจที่จะทำประโยชน์ในกับบุคคลอื่น ๆ (Cobb, 1976) ทั้งนี้ หากกล่าวถึงการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร Karasek และ Theorell (1990) ได้นิยามไว้ว่าเป็น “การช่วยเหลือทางสังคมที่เป็นประโยชน์ต่องาน จากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน”

การสนับสนุนทางสังคมในองค์กรเป็นแนวคิดที่ต้องการให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ที่ดีและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งแนวคิดนี้ องค์กรและบุคลากรภายในองค์กรจะต้องช่วยเหลือกันเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายและลดความเครียดในการทำงานของบุคลากรในองค์กร การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรจะช่วยเพิ่มความผูกพันกับองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มความพึงพอใจในงาน เพิ่มพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร และลดแนวโน้มการลาออกของบุคลากร (Arshadi, 2011)

การศึกษาในอดีตพบว่า บทบาทการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเป็นบทบาทสำคัญ ซึ่ง Muse และ Pichler (2011) กล่าวว่าหัวหน้างานเปรียบเสมือนผู้รักษาประตูที่คอยช่วยเหลือและให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ไม่ใช่เพียงแค่ด้านการงาน แต่รวมถึงเรื่องชีวิตส่วนตัวอีกด้วย สำหรับการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรจากเพื่อนร่วมงาน มักเกี่ยวข้องกับ การช่วยเหลือซึ่งกันและกันผ่านทางพฤติกรรมในทางบวก เช่น การใส่ใจ ความเป็นมิตร ความเข้าใจ การช่วยเหลือ ไม่หักหลังหรือนินทาว่าร้าย และเคารพซึ่งกันและกัน เป็นต้น (Beehr & McGrath,

1992) นอกจากนี้ การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรยังถือว่าเป็นแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานตามทฤษฎีโมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานอีกด้วย

คำนิยาม

การสนับสนุนทางสังคมได้ถูกให้ความหมายไว้ว่า เป็นเครื่องมือในการช่วยเหลือ เป็นแหล่งข้อมูล และ/หรือการช่วยเหลือด้านความรู้สึกกังวลทางอารมณ์ระหว่างบุคคล โดยในองค์การ การสนับสนุนทางสังคมก็คือเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน รูปแบบการสนับสนุนทางสังคมส่วนใหญ่แล้วมักมาในรูปแบบการสนับสนุนทางอารมณ์และ/หรือช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าการศึกษาในอดีตชี้ให้เห็นว่าการได้รับการสนับสนุนทางสังคมช่วยให้บุคลากรมีความเครียดลดน้อยลง อีกทั้งยังช่วยลดการเกิดความอ่อนล้าที่เป็นปัจจัยหลักในการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคมสามารถช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายในเวลาที่ต้องการ (Buunk et al., 1993; Ray & Miller, 1994) ซึ่งสอดคล้องกับ Thoits (1986) ที่ได้นิยามการสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่คนรอบตัว เช่น คนในครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน เข้ามาให้ความช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเครียด ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือโดยใช้ทรัพยากร สังคม ข้อมูล ที่คนเหล่านี้มี โดยการสนับสนุนทางสังคมถือว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญในการช่วยเหลือการเผชิญปัญหาและการจัดการความเครียด

การสนับสนุนทางสังคมในองค์การเป็นการกระทำและการปฏิบัติงานที่ออกแบบมาเพื่อให้บุคลากรในองค์การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความเป็นอยู่ที่ดี สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท 1) สนับสนุนให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ที่ดี (สังคม / อารมณ์) 2) เพิ่มความสามารถให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ด้านการปฏิบัติงาน) การสนับสนุนที่กล่าวมาข้างต้นสามารถเกิดขึ้นได้จากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน รายละเอียดที่ปรากฏตามตารางที่ 1 (Skinner, 2005)

ตารางที่ 1

กลยุทธ์การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร (ปรับจาก Skinner, 2005, p. 2)

	การสนับสนุนทางสังคม / อารมณ์	การสนับสนุนด้านการปฏิบัติงาน
หัวหน้างาน	<ul style="list-style-type: none"> • เจาะจง / อำนวยความสะดวกของการสนับสนุนขององค์กร • มีปฏิสัมพันธ์ที่ดี (ให้คำชม / กระตุ้น / ใส่ใจ / เคารพ) • ตระหนักถึงผลงานที่ดีของใต้บังคับบัญชา • ให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 	<ul style="list-style-type: none"> • สร้างความเชื่อมั่นในเงื่อนไขในการทำงานที่ดี (ความปลอดภัยทางร่างกาย / ความปลอดภัยในงาน / เส้นทางอาชีพ / อิสระในการทำงาน) • เห็นถึงภาระงานที่มากเกินไป • เห็นถึงความก้าวมและความขัดแย้งของหน้าที่ • จัดเตรียมอุปกรณ์ในการทำงานที่มีคุณภาพดี
เพื่อนร่วมงาน	<ul style="list-style-type: none"> • มีปฏิสัมพันธ์ที่ดี (ให้คำชม / กระตุ้น / ใส่ใจ / เคารพ) 	<ul style="list-style-type: none"> • ให้คำแนะนำและช่วยเหลือได้ • ทำงานทดแทนกันได้เมื่อมีบุคลากรขาดการทำงาน • ช่วยเหลือเมื่อมีภาระงานมาก • ให้ความคิดเห็นที่มีประโยชน์ • ชื่นชมและยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน • แบ่งงานและความรับผิดชอบ

ในงานวิจัยชิ้นนี้ การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรรับรู้ได้ว่าได้รับความช่วยเหลือ การดูแลเอาใจใส่ด้วยความรัก การได้รับการยกย่องนับถือ ไม่ว่าจะเป็นทางจิตใจ อารมณ์ การแสดงความเห็นใจ เข้าใจ ยอมรับ และให้กำลังใจ ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือด้านการทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน

องค์ประกอบ

จากคำนิยามที่ได้อธิบายในข้างต้นจะเห็นได้ว่าการศึกษาในอดีตที่ผ่านการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรมาจาก 2 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน และ 2) การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน (Chou, 2015)

การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในโครงสร้างของสภาพแวดล้อมการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ให้ข้อมูล การให้ข้อคิดเห็นในการทำงานของบุคลากรในองค์กรและการให้รางวัลหรือคำชมเชยกับบุคลากรที่มีคุณค่าต่อองค์กร (Doby & Caplan, 1995; Griffin et al., 2001) การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างบุคลากรและหัวหน้างานของพวกเขาเป็นปัจจัยหลักที่การสร้างทัศนคติและพฤติกรรมในองค์กรของบุคลากร (Wayne et al., 2002) การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานขึ้นอยู่กับว่าหัวหน้างานมีทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลมาก-น้อยเพียงใด นอกจากนี้ ความเชื่อใจ ความนับถือ ความสัมพันธ์ และการใส่ใจถึงความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาล้วนมีผลต่อการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน (Iverson, 1996)

การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน เป็นอีกหนึ่งส่วนสำคัญ เนื่องจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรที่เป็นเพื่อนร่วมงานจะช่วยให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์และ/หรือช่วยในด้านของอารมณ์ความรู้สึก เพราะเมื่อเพื่อนร่วมงานที่คอยรับฟังปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานมักจะให้ความช่วยเหลือในด้านการงาน ทำให้งานที่มีอุปสรรคผ่อนคลายลงและช่วยแบ่งเบาภาระงานและภาระ

จิตใจของบุคลากร (Iverson, 1996) โดยผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ช่วยลดอิทธิพลของความเครียดในงานลง (Ashford, 1988)

ผลกระทบของการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร

เนื่องจากในส่วนของภาระงานเป็นส่วนที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก ดังนั้น การสนับสนุนทางสังคมในองค์กรที่สามารถช่วยลดผลกระทบของภาระงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ตามหลัก buffering effect หรือกระบวนการที่ทรัพยากรทางจิตวิทยาสังคมจะช่วยลดผลกระทบจากความเครียดต่อสุขภาพทางจิต โดยการมีทรัพยากรไม่ว่าจะทางสังคมหรือบุคคลจะช่วยให้บุคลากรสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ที่ไม่ดีเหล่านั้นได้ (Baumeister & Vohs, 2007) ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงโดยการอบรม หรือการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์กรได้นั้น จึงมีบทบาทสำคัญในการกำกับความเครียดในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า หากบุคลากรมีผู้บังคับบัญชาที่สนับสนุนและทำให้บุคลากรเห็นถึงการตอบรับในเชิงบวกเกี่ยวกับทักษะและความสามารถของบุคลากร จะช่วยให้ลดอิทธิพลในการเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานที่ได้รับผลกระทบจากภาระงานได้ (Russell et al., 1987)

อย่างไรก็ดี การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร โดยตัวองค์กรเองนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อนโยบายทางองค์กรเอื้อต่อแผนการ หรือเป็นองค์กรที่สามารถปรับเปลี่ยนนโยบายได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งในงานวิจัยชิ้นนี้กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรภายในองค์กรภาครัฐ ซึ่งการปรับเปลี่ยนนโยบายต่าง ๆ ไม่อาจทำได้ด้วยตัวของหน่วยงานเอง เนื่องจากมีหน่วยงานอื่นที่ดูแลควบคุมเรื่องนี้ จึงอาจทำให้การปรับเปลี่ยนเป็นไปได้อย่างยากลำบาก ดังนั้น ในงานวิจัยชิ้นนี้จึงให้ความสำคัญกับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเท่านั้น

การสนับสนุนในองค์กรไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนจากหัวหน้างาน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน สามารถช่วยป้องกันกระบวนการเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานได้ (Leiter & Maslach,

1988) โดยในงานวิจัยชิ้นนี้จะใช้แหล่งการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร ในการวิเคราะห์ เนื่องจากผลการสำรวจปัจจัยความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในกระทรวงการต่างประเทศ ในปี 2559 แสดงให้เห็นว่าการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรเป็นปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด หมายความว่า หากบุคลากรในองค์กรต่างให้การสนับสนุนทางสังคมแก่กันและกันมากขึ้นก็จะยิ่งทำให้บุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจและผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นเช่นกัน

กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา (problem focused coping strategy)

ความเป็นมา

การเผชิญปัญหามีความเกี่ยวข้องกับความเครียด โดยในงานวิจัยชิ้นนี้จะกล่าวถึงความเครียดที่เกิดจากภาระงานที่มีมากเกินไปที่บุคลากรรับมือได้ในระยะเวลาสั้น ๆ นั้น เป็นตัวแปรหนึ่งที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน ดังนั้น การที่บุคลากรเผชิญกับปัญหาและสภาวะกดดันต่าง ๆ ทั้งทางจิตใจ ความคิด อารมณ์ รวมถึงพฤติกรรมที่ทำให้บุคคลต้องปรับตัวเพื่อให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมรอบตัวไม่ว่าจะเป็นการควบคุมหรือทำให้จิตใจมีความสงบหรือทำให้จิตใจกลับสู่ภาวะปกติ นั้น กระบวนการนี้เรียกว่า กลยุทธ์การเผชิญปัญหา (Lazarus et al., 1984) อย่างไรก็ตาม การเผชิญปัญหาของแต่ละบุคคลไม่มีรูปแบบที่แน่นอน ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

กลยุทธ์การเผชิญปัญหาเป็นองค์ประกอบที่ 4 จาก 5 องค์ประกอบของ A Transactional Model of the stress Process (Lazarus & Cohen, 1977) ซึ่ง 5 องค์ประกอบ คือ

การเกิดเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความเครียด (Occurrence of a Potentially Stressful Event) คือ การที่เกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลให้กระตุ้นการเกิดความเครียดของบุคคลได้ โดยเหตุการณ์ที่ส่งผลให้เกิดความเครียดส่วนใหญ่มักเป็นเหตุการณ์ที่บุคคลนั้นเผชิญเป็นครั้งแรก ไม่เคยรับมือมาก่อน ทำให้ไม่สามารถคาดเดาเหตุการณ์หรือไม่รู้วิธีการรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงเหตุการณ์ที่

บุคคลเคยพบเจอมาก่อนและพบว่าเป็นเหตุการณ์ที่ส่งผลร้ายต่อตนเอง การเจอเหตุการณ์ที่คล้ายคลึงกันก็อาจทำให้บุคคลนั้นเกิดความเครียดได้เช่นกัน

การประเมินขั้นต้น (primary appraisal) เป็นการประเมินเหตุการณ์ที่เผชิญอยู่ โดยการประเมินเกิดขึ้นเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ว่าเป็นอย่างไร มีผลกระทบต่อตนเองหรือไม่ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) ไม่มีความเกี่ยวข้องกับตนเอง 2) มีผลดีกับตนเอง และ 3) ก่อความเครียดต่อตนเอง โดยเหตุการณ์หนึ่ง ๆ อาจประเมินออกมาได้มากกว่า 1 ลักษณะ และแต่ละบุคคลอาจมองลักษณะสถานการณ์แตกต่างกันออกไปได้เช่นกัน

การประเมินขั้นที่สอง (secondary appraisal) จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้ประเมินในขั้นต้นแล้วพบว่า เหตุการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่นั้นเต็มไปด้วยความกดดัน โดยจะประเมินว่าลักษณะของสถานการณ์ดังกล่าวเป็นไปในรูปแบบใด อาทิ อันตราย สูญเสีย คุกคาม หรือเป็นความท้าทาย ต่อมาจึงประเมินขั้นที่สอง ซึ่งจะเป็นการประเมินความสามารถของตนเองว่าจะทำอย่างไรกับสถานการณ์ดังกล่าวได้บ้าง เช่น มีความคิดว่า ‘ฉันจะสามารถทำอะไรในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้บ้าง’ เป็นการประเมินความสามารถของบุคคลและประเมินแหล่งช่วยเหลือที่สามารถช่วยจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้หรือไม่ ทั้งนี้ หากบุคคลประเมินในขั้นที่สองนี้แล้วพบว่า ตนเองไม่มีความสามารถที่เพียงพอหรือไม่มีแหล่งสนับสนุนใด ๆ ที่สามารถช่วยเหลือได้ ความเครียดและความกดดันก็จะยังเกิดอยู่และอาจนำไปสู่การประเมินขั้นต้นใหม่อีกครั้ง

การเผชิญปัญหา (coping efforts) คือ กลยุทธ์การเผชิญปัญหาของบุคคล ไม่ว่าจะผ่านทางด้านพฤติกรรม จิตใจ และสังคม ในการแก้ไขหรือรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ตามแนวคิดของ (Lazarus et al., 1984) ซึ่งเป็นผู้บุกเบิกและศึกษาการทำวิจัยที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ได้แบ่งรูปแบบของกลยุทธ์การเผชิญปัญหาเป็น 2 ประเภท คือ 1) กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา (problem focused coping strategy) เป็นกลยุทธ์การเผชิญปัญหาโดยการยอมรับ

ปัญหาและเผชิญหน้ากับปัญหาที่ประสบ ซึ่งจะจัดการกับปัญหาอย่างเป็นลำดับและขั้นตอน มีการกำหนดขอบเขต วิเคราะห์ วางแผน และตั้งเป้าหมายในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ โดยวิธีการเผชิญปัญหาอาจจะมีได้หลายวิธี แต่จะเลือกวิธีที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหา 2) กลยุทธ์ในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นด้านอารมณ์ (emotion focused coping) หากบุคคลไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้โดยการมุ่งแก้ปัญหา บุคคลจะเลือกจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง เพื่อให้ความไม่สบายใจนั้นบรรเทาลง แต่วิธีการนี้เป็นเพียงการรักษาสมดุลของจิตใจ โดยปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการแก้ไข สำหรับวิธีการเลือกจัดการปัญหานั้น บุคคลสามารถใช้วิธีการมุ่งจัดการกับปัญหาและมุ่งจัดการกับอารมณ์ควบคู่กันไป แต่อยู่ที่ว่าบุคคลจะเลือกใช้วิธีการใดมากที่สุดในการจัดการกับปัญหา ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับปัญหาที่เจอนั้นมีความยากหรือง่ายเพียงใด บุคคลจะเลือกใช้วิธีมุ่งจัดการปัญหาเมื่อรับรู้ว่าจะสามารถจัดการกับปัญหานั้นได้ แต่ในทางตรงกันข้ามจะเลือกใช้วิธีจัดการกับอารมณ์มากกว่า ซึ่งแนวคิดของ Lazarus และ Folkman (1984) เป็นเพียงลักษณะการจัดการกับปัญหาของบุคคลเมื่อต้องเจอกับสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรค โดยที่ยังไม่มีการระบุลักษณะพฤติกรรมที่ชัดเจนว่าวิธีใดบ้างที่บุคคลสามารถใช้ในการจัดการกับปัญหา

ผลลัพธ์ของการปรับตัว (adaptation outcome) ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น สามารถส่งผลทั้งในระยะสั้นและระยะยาว แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ทางด้านสังคม (social functioning) คือ การปรับตัวเพื่อตอบสนองบทบาททางสังคม เช่น ลูกน้อง หัวหน้างาน พ่อ แม่ ลูก เป็นต้น 2) ทางด้านจิตใจ (morale) คือ การรับรู้ถึงความรู้สึกของตนเอง เช่น รู้สึกเศร้า มีความสุข ผิดหวัง สมหวัง เป็นต้น และ 3) ทางสุขภาพร่างกาย (somatic illness) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของร่างกาย เช่น สุขภาพแข็งแรง สุขภาพทรุดโทรม เป็นต้น ซึ่งการปรับตัวหรือการรับมือต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ของบุคคลมีประสิทธิภาพก็จะทำให้เผชิญกับสภาพแวดล้อม รวมถึงสถานการณ์ได้ดียิ่งขึ้น

คำนิยาม

Carver และคณะ (1989) ได้ให้ความหมายของกลยุทธ์การเผชิญปัญหาว่าเป็นพฤติกรรมที่บุคคลใช้ลดความขัดแย้งและตึงเครียดในใจ ระหว่างบุคคลกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้บุคคลสามารถปรับตัวและปฏิบัติตัวได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ และได้มีการรวบรวมวิธีการเผชิญปัญหาที่เป็นลักษณะพฤติกรรมที่บุคคลใช้เมื่อต้องเผชิญปัญหาหรืออุปสรรคที่ทำให้ไม่สบายใจ เช่น การมองปัญหาให้เป็นความท้าทาย จะนับว่าเป็นกลยุทธ์การเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และมีแนวโน้มในทางบวก อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี Carver และคณะ มีความเห็นมีแตกต่างจาก Lazarus และ Folkman (1984) ในส่วนของกลยุทธ์การเผชิญปัญหาในบางวิธี เช่น Carver และคณะ มองว่ามีกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา นับว่าเป็นกลยุทธ์การเผชิญปัญหาที่ไม่มีประสิทธิภาพ และมีแนวโน้มให้ผลในทางลบเพิ่มขึ้นมาด้วย (สิริพร เสียวกิตติกุล, 2545)

องค์ประกอบ

Carver และคณะ (1989) ได้แบ่งรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหาออกเป็น 3 แบบ 13 พฤติกรรม ได้แก่

1) รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา (problem focused coping) คือ การลงมือกระทำการแก้ปัญหาเพื่อที่จะจัดการกับความเครียด รวมถึงความพยายามในการทดลองหาวิธีที่จะจัดการกับความเครียด ประกอบด้วยพฤติกรรมย่อย 5 พฤติกรรม ดังนี้ 1) การลงมือกระทำการเผชิญปัญหา (active coping) 2) การวางแผน (planning) 3) การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (suppression of competing activities) 4) การชะลอการเผชิญปัญหา (restraint coping) 5) การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาเหตุผลประกอบ (seeking social support for instrument reasons)

2) รูปแบบพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ไขปัญหา (emotional-focused coping) ประกอบด้วย 5 พฤติกรรม คือ 1) การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหากำลังใจ (seeking social support for emotional reasons) 2) การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเติบโต (positive reinterpretation and growth) 3) การปฏิเสธ (denial) 4) การยอมรับ (acceptance) และ 5) การใช้ศาสนาเป็นที่พึ่ง (religion)

3) รูปแบบพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบไม่มีประสิทธิภาพ (less useful coping) ประกอบด้วย 4 พฤติกรรม ดังนี้ 1) การระบายออกทางอารมณ์ (focus on venting of emotion) 2) การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (behavior disengagement) 3) การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (mental disengagement)

อย่างไรก็ดี ในงานวิจัยนี้ต้องการศึกษากลยุทธ์การเผชิญปัญหาที่ช่วยยับยั้งให้ความเหนื่อยหน่ายในงานลดน้อยลง ซึ่งได้แก่ 1) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา (problem focused coping) และ 2) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ไขปัญหา (emotional focused coping) แต่เนื่องจากการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหามีความสอดคล้องกับการหลีกเลี่ยงเพื่อป้องกันการเกิดความพึงพอใจในตนเองต่ำ (low self-esteem) ซึ่งหากบุคลากรใช้กลยุทธ์นี้ในการแก้ไขปัญหาบ่อยครั้งหรือเป็นระยะเวลานาน จะทำให้เกิดความเครียดเพิ่มมากขึ้นจนเกิดเป็นความเหนื่อยหน่ายในงานได้ ในขณะที่การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเป็นพฤติกรรมกรรมการแก้ไขปัญหาโดยการวางแผน บริหารจัดการตนเองนั้น จะช่วยให้บุคลากรเพิ่มความสามารถของตนเองมากขึ้นทุกครั้งที่เผชิญอุปสรรคและปัญหา ซึ่งจะส่งผลดีต่อบุคลากรเองและองค์กรในระยะยาว อีกทั้งยังช่วยลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้อีกด้วย (Parker et al., 2012)

นอกจากนี้ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเป็นการปฏิบัติจากตัวบุคคลเอง ในขณะที่การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ไขปัญหาเป็นการใช้ทรัพยากรจากภายนอกในการ

แก้ไข้ปัญหา (Jenaro et al., 2007) ดังนั้น ในงานวิจัยชิ้นนี้ที่ประสงค์จะศึกษากลยุทธ์การเผชิญปัญหาของระดับบุคคลจากตัวบุคคล จึงจะศึกษากลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไข้ปัญหาเท่านั้น

โดย Baumstarck et al. (2017) ได้ศึกษาการแบ่งมิติรูปแบบพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาของมาตรวัด The Brief COPE inventory โดยการนำเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) มาใช้ในการประเมิน สามารถแบ่งออกได้ 4 รูปแบบ ตามที่ปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2

ตารางแสดงโครงสร้างรูปแบบพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาของมาตรวัด The Brief COPE (Baumstarck et al., 2017)

การแสวงหาการสนับสนุน (seeking social support)	การระบายออกทางอารมณ์
	การค้นหากำลังใจจากการสนับสนุนทางสังคม
	การค้นหาความช่วยเหลือจากการสนับสนุนทางสังคม
	การพึ่งศาสนา
มุ่งเน้นการแก้ไข้ปัญหา (problem solving)	การลงมือดำเนินการแก้ไข้ปัญหา
	การวางแผน
หลีกเลี่ยง (avoidance)	การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม
	การกำจัดสิ่งที่วุ่นในจิตใจ
	การใช้สารเสพติด
	การปฏิเสธ
	การโทษตัวเอง
ความคิดเชิงบวก (positive thinking)	อารมณ์ขัน
	การตีความหมายใหม่ในทางบวกหรือในทางที่ดีขึ้น
	การยอมรับ

ผลของการวิเคราะห์ข้างต้นของ Baumstarck et al. (2017) แสดงให้เห็นว่างานวิจัยส่วนใหญ่มีรูปแบบพฤติกรรมที่บ่งชี้ว่าเป็นกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาทั้งหมด 2 พฤติกรรม ได้แก่ 1) การลงมือกระทำการเผชิญปัญหา (active coping) และ 2) การวางแผน (planning)

ทั้งนี้ มาตรฐาน the Brief COPE inventory มีทั้งหมด 28 ข้อ ในส่วนของข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่บ่งชี้ว่าเป็นกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาทั้งหมด 4 ข้อ โดยค่าสัมประสิทธิ์ครอนบักแอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) อยู่ที่ .74 ด้วยเหตุผลข้างต้น ในงานวิจัยชิ้นนี้จึงจะใช้มาตรฐาน the Brief COPE inventory เฉพาะพฤติกรรม 1) การลงมือกระทำการเผชิญปัญหา (active coping) 2) การวางแผน (planning) ที่เป็นพฤติกรรมที่บ่งชี้ว่าเป็นกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา (พัชรา รุ่งสันเทียะ, 2559) ในการเก็บข้อมูล

ผลกระทบของกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา

กลยุทธ์การเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย อาทิ ความเครียดจากสถานการณ์ บุคลิก/ลักษณะของบุคคล ความวิตกกังวล และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา ดังนั้น การเผชิญปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ ก็ควรจะใช้กลยุทธ์การเผชิญปัญหาที่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ ด้วย (Netczuk-Gwozdiewicz, 2017)

การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง เป็นรูปแบบที่มีความเกี่ยวข้องลักษณะบุคลิกภาพและผลลัพธ์ที่เป็นด้านลบ ในขณะที่การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาและแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ไขปัญหาให้ผลลัพธ์ในทางที่ดี (Abbott, 2003; Moos et al., 2003; Stowell et al., 2001) จึงทำให้การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีค่าสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) และการเย็นชาต่อบุคคลอื่น (cynicism) อย่างไรก็ตาม ช่วงอายุที่แตกต่างกันอาจทำให้มีกลยุทธ์ในการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงที่แตกต่างกัน และสามารถทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ โดยอายุที่มากขึ้นจะผ่านวิกฤตปัญหามากมาย

กล่าวคือ เมื่อผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานสูงต้องเผชิญปัญหาสมองจะทำการประเมิน ซึ่งเป็นกระบวนการคิดที่เกิดขึ้นระหว่างปัญหากับการตอบสนองทางอารมณ์และพฤติกรรม โดยประสบการณ์จะช่วยให้การตัดสินใจแก้ปัญหาและการเลือกกลยุทธ์ในการเผชิญปัญหาดีกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่าหรืออายุน้อยกว่า (สลิพพอร์ธ นิลสวอนเดชะ & ฌักควรรต บัวทอง, 2559)

กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา นั้นเป็นการมุ่งเน้นที่จะรับมือกับความเครียดหรือปัญหาต่าง ๆ ให้หมดไปหรือทำให้ลดลง โดยจะเป็นการสร้างสรรควิธีการแก้ไขปัญหา วางแผนวิธีการในการรับมือ จดจ่ออยู่กับตัวที่ทำให้เกิดความเครียดและทำให้ปัญหาหมดไป ซึ่งนับว่าเป็นตัวแปรที่ทำให้บุคลากรแก้ไขปัญหาได้ดีไปไม่น้อยกว่าการมองหาการสนับสนุนทางสังคม ดังนั้นเป็นไปได้เลยว่า การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ นั้นจะไม่พุดถึงกลยุทธ์การเผชิญปัญหาของบุคคล ทำให้กลยุทธ์การเผชิญปัญหาของบุคคลถูกมองว่าเป็นทรัพยากรของบุคคล (personal resources) (Netczuk-Gwozdziwicz, 2017)

การพัฒนาสมมติฐาน (hypothesis development)

ตามทีโมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (Job demands-resources Model: JD-R Model) สนใจในความสัมพันธ์ระหว่างระดับข้อเรียกร้องในงานและระดับแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน อย่างไรก็ตาม โมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ไม่ได้รวมทรัพยากรของตัวบุคคลเข้ามาวิเคราะห์ด้วย ซึ่งในงานวิจัยนี้การสนับสนุนจากสังคมภายในองค์กรเป็นตัวแทนของทรัพยากรองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน (organizational resource) และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาจะเป็นอีกทรัพยากรบุคคล (personnel resource) ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับจะส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานที่เป็นตัวแทนของข้อเรียกร้องใน

งาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรตาม ดังนั้น ในส่วนนี้จะอธิบายถึง 1) ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน 2) อิทธิพลกำกับของการสนับสนุนจากสังคมภายในองค์กร 3) อิทธิพลกำกับของกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา และ 4) อิทธิพลกำกับของกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาและการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน

จากการศึกษาพบว่าภาระงาน (workload) ที่สูงจะทำให้พลังงานในการทำงานของบุคลากรในองค์กรลดลงและทำให้การฟื้นฟูพลังงานของบุคลากรยากยิ่งขึ้น ภาระงานที่ไม่เหมาะสมกับบุคลากร อาทิ ภาระงานที่มีความเร่งด่วนและปริมาณมาก พนักงานขาดทักษะหรืองานไม่ตรงกับทักษะของบุคลากร จนทำให้บุคลากรรู้สึกว่างานมีความซับซ้อนมากเกินไปก่อให้เกิดภาระงานทางจิตใจ นับว่าภาระงานเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน (Maslach et al., 2001) ซึ่งส่งผลให้บุคลากรเพิ่มการเกิดพฤติกรรมถดถอย (physical withdrawal behaviors) คือ ความรู้สึกไม่พึงพอใจต่องานที่ทำอยู่จนเกิดเป็นพฤติกรรมการถอนตัว ได้แก่ 1) การขาดงาน 2) การเข้างานสาย และ 3) การลาออกจากงาน (Rosse, 1988) รวมถึงมีความคิดสร้างสรรค์ลดน้อยลง (Van den Brande et al., 2016) การที่ภาระงานมีมากทำให้บุคลากรเหนื่อยล้า ไม่ว่าจะ เป็นทั้งทางร่างกายหรือจิตใจนั้นย่อมส่งผลไปถึงสุขภาพของบุคลากรอีกด้วย

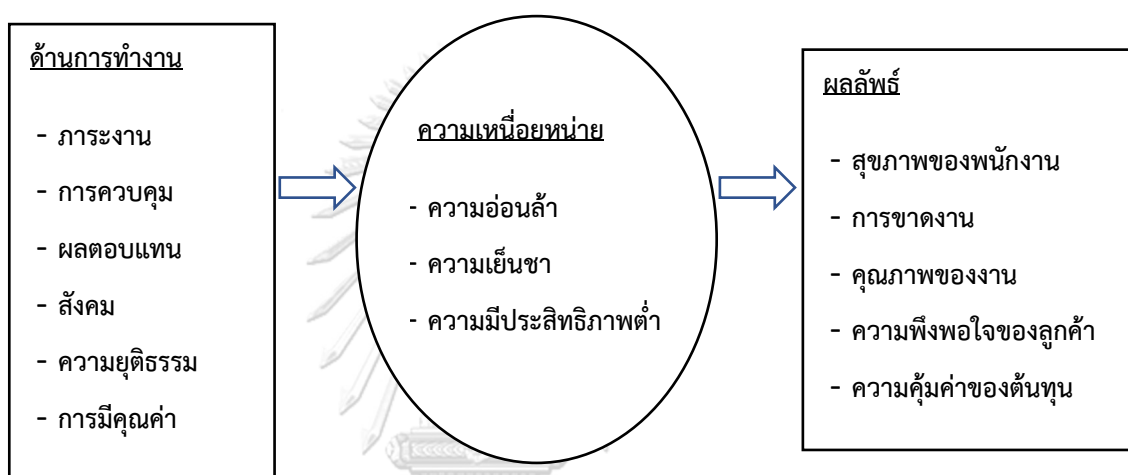
ภาระงาน ทั้งในด้านความรวดเร็วและปริมาณและด้านภาระงานทางจิตใจในระดับที่ไม่เหมาะสมกับบุคลากรเป็นระยะเวลาสามารถทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้ทั้งสิ้น ถึงแม้ว่าบุคลากรจะพักผ่อนก็สามารถฟื้นฟูหรือหายจากความเหนื่อยล้าได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีความชัดเจนและให้ภาระงานที่เหมาะสมกับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โอกาสที่

บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสร้างสรรค์ผลงานและแนวการทำงานใหม่ ๆ ก็จะมีเพิ่มมากยิ่งขึ้น (Maslach & Leiter, 2007) ตามที่ปรากฏในแผนภาพ 4

แผนภาพ 4

บทบาทของความเหนื่อยหน่ายในงานในการเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างการทำงานและผลลัพธ์ขององค์กร (Maslach & Leiter, 2007, p. 370)

บทบาทของความเหนื่อยหน่ายในงานในการเป็นตัวแปรส่งผ่าน



ตรงกับทฤษฎีโมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานที่อธิบายว่าเมื่อบุคลากรได้รับระดับข้อเรียกร้องในงานสูงและทรัพยากรที่เอื้อต่องานไม่เพียงพอหรืออยู่ในระดับต่ำจะส่งผลให้บุคลากรรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงาน และในที่นี้ภาระงานซึ่งเป็นตัวแปรต้นในงานวิจัยชิ้นนี้เป็นปัจจัยหนึ่งในข้อเรียกร้องในงาน ดังนั้น การที่ภาระงานที่มีความรวดเร็วและปริมาณหรือมีภาระงานทางจิตใจสูงอาจกระตุ้นความเครียดของบุคลากร จนส่งผลกระทบต่อบุคลากร เช่น ไม่มีเวลาพักผ่อนเพียงพอ มีสุขภาพที่ไม่แข็งแรง ไม่สามารถมาทำงานได้ปกติ เป็นต้น

จากผลการศึกษาในอดีตสามารถให้เหตุผลได้ว่า เมื่อบุคลากรได้รับปริมาณงานมากเกินไปในระยะเวลาที่จำกัดเป็นเวลานานหรือไม่สามารถพักผ่อนได้เพียงพอ บุคลากรจะเกิดความอ่อนล้า (exhaustion) และเมื่อปริมาณงานที่มีมากในระยะเวลาที่จำกัด ทำให้บุคลากรต้องทำงานอย่าง

รวดเร็ว ก่อให้เกิดทัศนคติต่อตัวงานไปในทางลบ จนกระทั่งไม่คำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ รอบตัว ทำให้บุคลากรจะเริ่มตีตัวออกห่างจากสังคมเพราะต้องการเร่งทำงานให้เสร็จตามกำหนด เกิดเป็นความเย็นชา (cynicism) ต่อสังคมและองค์กร และหากความซับซ้อนของงานมากเกินไป ซึ่งเป็นภาระงานทางด้านจิตใจ บุคลากรจะรู้สึกที่ตนเองไม่มีความรู้ ความสามารถมากเพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเกิดเป็นความรู้สึกที่ตนเองไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน (inefficacy) ดังนั้นภาระงานในระดับสูงจะส่งผลให้บุคลากรมีความเหนื่อยหน่ายในงานในระดับที่เพิ่มมากขึ้นทั้ง 3 มิติ คือ 1) ความอ่อนล้า 2) ความเย็นชา และ 3) ความรู้สึกที่ตนเองไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

H_1 : ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยมีสมมติฐานย่อย คือ

H_{1a} : ภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

H_{1b} : ภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

อิทธิพลกำกับของการสนับสนุนจากสังคมภายในองค์กร

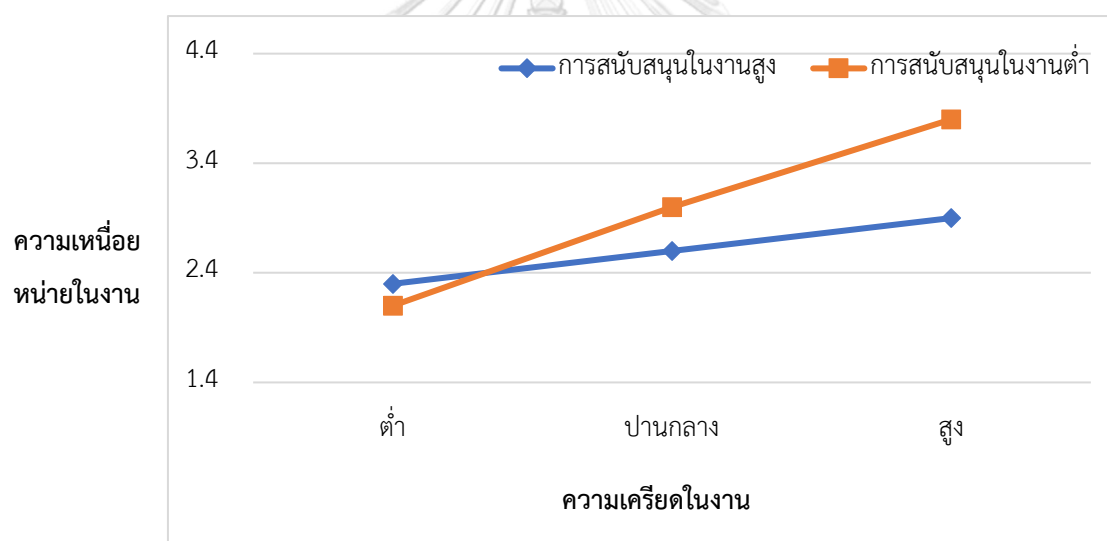
การสนับสนุนทางสังคมถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในทรัพยากรที่เอื้อต่อการทำงาน (job resources) การศึกษาพบว่า หากทรัพยากรที่เอื้อต่อการทำงานไม่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากรจะทำให้ความเย็นชา (cynicism) ที่เป็นส่วนหนึ่งในการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเพิ่มมากขึ้นและทำให้บุคลากรในองค์กรไม่ต้องการพัฒนาตนเอง (Xanthopoulou et al., 2007)

ถึงแม้ว่าการสนับสนุนจากสังคมภายในองค์กรสามารถลดความเหนื่อยหน่ายในงานและลดความเครียดที่เกิดจากการทำงานได้ แต่ Coady และคณะ (1990) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) และการลดความเป็นบุคคล (depersonalization) ไม่มีนัยสำคัญกับการรับรู้ถึงการสนับสนุนของทีม (team support) จากการศึกษาผ่านกลุ่มนักสังคม

สงเคราะห์ อย่างไรก็ตาม นักสังคมสงเคราะห์ที่รับรู้ถึงการสนับสนุนของทีมจะมีความเสี่ยงที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานน้อยกว่าและประสบความสำเร็จมากกว่า ส่วนการศึกษาของ Etzion (1984) พบว่าบุคลากรที่มีการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรอย่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ช่วยลดอิทธิพลของความเครียดที่เกิดจากการทำงานต่อความเหนื่อยหน่ายในงานได้ดี รายละเอียดปรากฏตามแผนภาพ 5

แผนภาพ 5

การสนับสนุนในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ปรับจาก Etzion, 1984, p. 619)



คล้ายกับจากงานวิจัยของ Bakker (2005) ที่พบว่าการสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยหลักที่ช่วยลดความเครียดที่เกิดจากการทำงานได้ เพราะเป็นปัจจัยที่ช่วยขับเคลื่อนให้งานประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ดังนั้น การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรที่เป็นแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานภายในองค์กร (organizational resource) เช่น เพื่อนร่วมงานที่สามารถช่วยเหลือให้งานเสร็จทันเวลาที่กำหนดและช่วยลดปริมาณงานที่บุคคลรับภาระอยู่ หรือหัวหน้างานที่ช่วยแนะนำ

แนวทางการทำงานจะส่งผลให้โอกาสการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน (job burnout) เกิดขึ้นได้น้อยลง ดังนั้น การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรที่มีระดับสูงซึ่งเป็นตัวแปรกำกับนั้นจะช่วยลดอิทธิพลทางบวกของความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานที่มีระดับสูงกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งตรงตามทฤษฎีโมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานที่ให้ความสำคัญกับการปฏิสัมพันธ์สองทาง (2-way interactions) ระหว่างข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยหากการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรมีระดับสูงจะช่วยยับยั้ง (buffer) ผลกระทบของข้อเรียกร้องในงาน เช่น ภาระงาน ต่อความเหนื่อยหน่ายในงานได้ (Bakker et al., 2005)

H_2 : การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรเป็นตัวแปรกำกับจะช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

H_{2a} : การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

H_{2b} : การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านความภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

อิทธิพลกำกับของกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา

การศึกษาที่ผ่านมาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การเผชิญปัญหา (coping strategies) กับความเครียดที่เกิดขึ้นจากงาน มีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับอาชีพที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพราะแต่ละอาชีพมีกลยุทธ์การเผชิญปัญหาที่แตกต่างกัน (Hurrell, 1995) กลยุทธ์การเผชิญปัญหายังช่วยลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญกับผู้ที่ทำงานเป็นในโรงพยาบาลจิตเวช (Thornton, 1992) และในหลาย ๆ อาชีพ เช่น นักสังคมสงเคราะห์ (Koeske et al., 1993) ครู (Chan & Hui, 1995) เป็นต้น

กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามองว่าเป็นหนึ่งในความสามารถที่จะฟื้นตัว (resilience) และเป็นทรัพยากรบุคคล (personal resource) เมื่อบุคคลนั้นเจอเหตุการณ์หรือสภาวะที่ยากลำบาก โดยใช้ความมั่นใจและทัศนคติที่เป็นบวกในการต่อต้านผลกระทบในทางลบจากความเครียดที่เกิดขึ้น (Kaddour, 2003) ซึ่งการศึกษาของ Jenaro (2007) พบว่า กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านการรู้สึกว่าคุณไม่ประสบความสำเร็จ (reduced personal accomplishment) และความอ่อนล้า ทางอารมณ์ (emotional exhaustion) อย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่มีนัยสำคัญกับด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (depersonalization)

แตกต่างจากการศึกษาของ Shin et al. (2014) ที่พบว่า กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานทั้ง 3 ส่วน คือ 1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) 2) ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (depersonalization) 3) การรู้สึกว่าคุณไม่ประสบความสำเร็จ (reduced personal accomplishment) อย่างมีนัยสำคัญ ยิ่งไปกว่านั้น การศึกษาของ Yip et al. (2008) แสดงให้เห็นว่าปฏิสัมพันธ์สองทาง (2-way interaction) ของกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีช่วยยับยั้ง (buffer) อิทธิพลภาระงานต่อ

ความเหนื่อยหน่ายในงาน ทั้ง 3 มิติ ด้วยกลไกของกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนให้บุคลากรกระทำบางอย่างต่อผู้คนหรือสภาพแวดล้อมที่ทำให้มีความรู้สึกทรมานหรือกระอักกระอ่วน การใช้กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาจะช่วยรับมือในการแก้ไขสาเหตุของการเกิดปัญหาต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลรู้สึกทรมาน รวมทั้งคำนึงถึงการรับมือในระยะต่อ ๆ ไปด้วย ซึ่งจะช่วยให้รับรู้ เข้าใจ และสามารถแก้ปัญหาในอนาคตได้ดีขึ้นดังนั้น กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาจะช่วยลดอิทธิพลในความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานที่มีมากเกินไปต่อความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงาน

H_3 : กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเป็นตัวแปรกำกับ จะช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

H_{3a} : กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

H_{3b} : กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านความภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

อิทธิพลกำกับของกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาและการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์การ

จากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และผลการวิจัยในอดีต จะเห็นได้ชัดว่าภาระงานหนึ่งในข้อเรียกร้องในงานหากมีปริมาณหรือมีความซับซ้อนมากเกินไป เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้

บุคลากรเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานทำงานก็ส่งผลกระทบต่อบุคคลและองค์กร ทั้งในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงสุขภาพของบุคลากร

ในอีกด้านหนึ่ง การสนับสนุนทางสังคมในองค์กรที่เป็นหนึ่งในทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ที่การศึกษาตามโมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน พบว่า หากการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรพอเพียงหรืออยู่ในระดับสูง จะส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์แบบ buffering effect ต่อภาระงานที่มีปริมาณหรือความซับซ้อนมากและความอ่อนล้า กล่าวคือ การสนับสนุนทางสังคมในองค์กรจะช่วยป้องกันและลดโอกาสที่บุคลากรจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ถึงแม้ว่าจะมีปริมาณงานหรือความซับซ้อนของงานมากก็ตาม (Bakker et al., 2005)

นอกจากนี้ การศึกษาของ Van den Brande และคณะ (2016) พบว่าการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไข ปัญหา ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าการที่บุคลากรมีกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไข ปัญหาสูงพร้อมกับการได้รับการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรในระดับสูงจะช่วยลดความสัมพันธ์ของบุคลากรที่มีระดับภาระงานสูงไปยังความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งจะตรงข้ามกับบุคลากรที่มีกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาระดับต่ำ ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรในระดับต่ำ ที่จะไม่ส่งอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ของบุคลากรที่มีระดับภาระงานสูงไปยังความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งนำไปสู่สมมติฐานของปฏิสัมพันธ์ 3 ทาง (three-way interaction) ระหว่างภาระงาน การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา

H₄: การปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างภาระงาน การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงานจะลดลง เมื่อกลยุทธ์การเผชิญ

ปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีระดับสูงร่วมกับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรมีระดับสูง (เปรียบเทียบกับระดับต่ำ) โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

H_{4c} : การปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงาน การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีระดับสูง สามารถทำนายผลของความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงาน กับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงานจะลดลง เมื่อการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับสูง ร่วมกับกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีระดับสูง (เปรียบเทียบกับระดับต่ำ)

H_{4c} : การปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจ การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีระดับสูง สามารถทำนายผลของความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงานจะลดลง เมื่อการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับสูง ร่วมกับกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีระดับสูง (เปรียบเทียบกับระดับต่ำ)

วัตถุประสงค์

งานวิจัยชิ้นนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาและยืนยันว่าภาระงานมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในทางบวก ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยที่มีตัวแปรกำกับเป็นการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยที่มีตัวแปรกำกับเป็นกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยที่มีตัวแปรกำกับเป็นการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรและกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความเหนื่อยหน่ายในงานที่ผ่านมาชี้ชัดว่าภาระงานซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในข้อเรียกร้องในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ถึงแม้ว่าภาระงานเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้ แต่ไม่ใช่ว่าบุคลากรทุกคนที่มีภาระงานมากจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานทุกคน สิ่งที่ทำให้บุคลากรแต่ละคนต่างกันคือการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมและการรับมือต่อสถานการณ์ต่าง ๆ สามารถเกิดขึ้นได้จากการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรและกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่ถูกนำมาเป็นตัวแปรกำกับในงานวิจัยชิ้นนี้

การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรเป็นทรัพยากรที่เอื้อต่องาน การที่บุคลากรพบเจอกับอุปสรรคในการทำงานหรือมีภาระงานสูง เมื่อบุคลากรสามารถพูดคุยหรือปรึกษาเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานได้ อาจทำให้บุคลากรรับรู้ถึงการแบ่งเบาภาระงานหรือได้รับแนวทางการแก้ไขปัญหา ซึ่งจะช่วย buffer ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานที่เป็นข้อเรียกร้องในงานไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในงานตามโมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน

สำหรับกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเป็นทรัพยากรบุคคล ซึ่งการที่บุคลากรต้องแบกรับภาระงานที่มีปริมาณมากหรือมีความซับซ้อน บุคลากรที่มีกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาลึกซึ้ง มักจะเป็นผู้ที่มีการวางแผนในการจัดการปัญหา ซึ่งอาจเป็นการบริหารจัดการตนเอง ซึ่งการที่บุคลากรมีการปรับตัวหรือรับมือกับสถานการณ์ที่ยากลำบากได้ในแต่ละครั้งนั้น จะทำให้บุคลากรมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมทั้งจะเผชิญปัญหาและมองว่าเป็นความท้าทาย ซึ่งจะช่วยลดการเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานได้ดี

การศึกษาในอดีตมักศึกษาการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรและกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเพียงตัวแปรใด ตัวแปรหนึ่ง จึงยังไม่พบการศึกษาที่นำทั้งสองตัวแปรในฐานะตัวแปรกำกับในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเหนื่อยหน่ายในงานมาก่อน โดยที่ตัวแปรทั้งสองตัวมีการศึกษาที่ยืนยันว่าช่วยลดและป้องกันการเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานได้อย่างดี ดังนั้น ในงานวิจัยชิ้นนี้จึงนำตัวแปรทั้งสองตัวมาศึกษาในฐานะตัวแปรกำกับเพื่อลดความสับสน (buffering effect) ระหว่างภาระงานต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน เป็นการศึกษาความสัมพันธ์แบบ 3-way interactions กล่าวคือ งานวิจัยชิ้นนี้จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน เมื่อมีตัวแปรกำกับเป็นการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรและกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา

คำนิยามปฏิบัติการ

ความเหนื่อยหน่ายในงาน

ความเหนื่อยหน่ายในงาน คือ การที่บุคคลมีความรู้สึกไม่พึงพอใจจากการทำหน้าที่ปกติ ซึ่งความรู้สึกไม่พึงพอใจนี้ เป็นได้กับทั้งตัวบุคคลและ/หรือองค์การ ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ (Maslach ,1996) คือ 1) ความอ่อนล้า 2) ความเย็นชา 3) ความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน MBI-General Survey (MBI-GS) ของ ซัยยูทกร กลิปบัว (2552) โดยมาตรวัดนี้เรียบเรียงและพัฒนาจากมาตรวัด Maslach (1996) จำนวน 16 ข้อ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกระหว่างบุคลากรกับงาน มาตรวัด MBI-General Survey ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้วัดความเหนื่อยหน่ายในงานสำหรับกลุ่มอาชีพที่ไม่ใช่งานบริการลูกค้า เป็นมาตรวัดในการวัดและวิเคราะห์ข้อมูล

ภาระงาน

ภาระงาน คือ การที่บุคลากรมีหน้าที่หรือรับผิดชอบทั้งในด้านของความเร็วและปริมาณงานและด้านคุณภาพของภาระงานที่มากจนเกินไป จนทำให้บุคลากรเกิดความกดดัน เครียด และ/หรือเบื่อหน่ายในการทำงาน โดยใช้มาตรวัดภาระงาน The Questionnaire on the Experience and Evaluation of Work (QEEW) ของ Van Veldhoven และคณะ (1998) แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ 1) ความรวดเร็วและปริมาณ 2) ภาระงานด้านจิตใจ ในการวัดและวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 18 ข้อ เป็นมาตรวัดในการวัดและวิเคราะห์ข้อมูล

การสนับสนุนทางสังคมในองค์การ

การสนับสนุนทางสังคมในองค์การ คือ การที่บุคลากรรับรู้ได้ว่าได้รับความช่วยเหลือการดูแลเอาใจใส่ด้วยความรัก การได้รับการยกย่องนับถือ ไม่ว่าจะเป็นทางจิตใจ อารมณ์ การแสดงความคิดเห็น เข้าใจ ยอมรับ และให้กำลังใจ ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือด้านการทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

จากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน โดยใช้มาตรวัดการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรของสิริพร เลี้ยว กิตติกุล (2545) โดยมาตรวัดนี้เรียบเรียงและพัฒนาจากมาตรวัด The Questionnaire on the Experience and Evaluation of Work (QEEW) ของ Van Veldhoven และคณะ (1998) แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ 1) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 2) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน จำนวน 18 ข้อ เป็นมาตรวัดในการวัดและวิเคราะห์ข้อมูล

กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา

กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา คือ พฤติกรรมการแก้ไขปัญหาโดยการวางแผน บริหารจัดการตนเอง ซึ่งช่วยให้บุคลากรเพิ่มความสามารถของตนเองมากขึ้นทุกครั้งที่เผชิญอุปสรรคและปัญหา โดยมีมาตรวัดกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาของ พัชรา รุ่งสันเทียะ (2559) โดยมาตรวัดนี้เรียบเรียงและพัฒนาจากมาตรวัด The Brief Cope (Carver, 1997) จำนวน 4 ข้อ เป็นมาตรวัดในการวัดและวิเคราะห์ข้อมูล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การจัดทำงานวิจัยชิ้นนี้ขึ้นเพื่อศึกษาและทำความเข้าใจผลกระทบของภาระงานต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากรในองค์กร และเพื่อศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรและกลยุทธ์ในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากรในองค์กร เนื่องจากการลดหรือเปลี่ยนแปลงภาระงานภายในองค์กรอาจเกิดขึ้นได้ยาก ดังนั้น หากผลการวิจัยชิ้นนี้พบว่า การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรและกลยุทธ์ในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีผลช่วยลดอิทธิพลของภาระงานต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากรในองค์กรได้ ผลที่ได้จากงานวิจัยจะช่วยเป็นแนวทางในการให้ความรู้และการอบรมบุคลากรในองค์กร เช่น การจัดอบรมส่งเสริมการใช้กลยุทธ์การแก้ไข

ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงาน หรือการจัดโครงการเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร เพื่อช่วยในการยับยั้งและป้องกันไม่ให้เกิดบุคลากรในกระทรวงการต่างประเทศเกิดความเหน็ดเหนื่อยในงานซึ่งเป็นตัวแปรที่ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรลดน้อยลง



บทที่ 2

วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยเรื่องอิทธิพลของภาระงานต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยมีกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาและการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรเป็นตัวแปรกำกับมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในกระทรวงการต่างประเทศทุกสายงาน ทุกระดับ ซึ่งมีจำนวน 1,558 คน (อ้างอิง หนังสือ คปร. ที่ นร 1008.4/คปร./101 ลงวันที่ 27 สิงหาคม 2561) การสุ่มกลุ่มตัวอย่างในขั้นแรกเป็นการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) กล่าวคือ ผู้วิจัยเลือกเพียงข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในกระทรวงฯ มาแล้วไม่ต่ำกว่า 1 ปี เนื่องจากการศึกษาในอดีตพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรมาเป็นระยะเวลา 1-3 ปี จะเริ่มรู้สึกถึงความเหนื่อยหน่ายในงาน (Dimunová & Nagyová, 2012) จากนั้น จึงใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenience sampling) คือ การเก็บข้อมูลจากข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในกระทรวงการต่างประเทศที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานต่าง ๆ ไม่มีหลักเกณฑ์ว่าเป็นกรม/สำนักใด ผู้วิจัยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power version 3.1 (Faul et al., 2009) โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างบนพื้นฐานของค่าสถิติ ประกอบด้วย

1) ขนาดอิทธิพล (effect size) ซึ่งคำนวณจากสูตร $f^2 = R^2 / 1 - R^2$ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้อ้างอิงการศึกษาของ (Avanzi et al., 2018) ที่มีความคล้ายคลึงด้านตัวแปร (ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน) และกลุ่มตัวอย่าง โดยนำค่า R^2 เท่ากับ 0.06 ที่ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ของตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงานมาใช้

- 2) กำหนดระดับนัยสำคัญ (alpha level) ที่ .05
 - 3) ระดับพลัง (power level) ที่ .80 ซึ่งเป็นระดับที่แนะนำในการใช้ (Erdfelder et al., 1996)
 - 4) กำหนดจำนวนตัวแปรทำนายไว้ที่ 3 ได้แก่ (1) ภาระงาน (2) การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร และ (3) กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา
 - 5) กำหนดรูปแบบทางสถิติเป็น F test แบบ Linear multiple regression: Fixed model, R^2 increase
 - 6) เมื่อทำตามกระบวนการข้างต้น ผลการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 273 คน
- นอกจากนี้ การเก็บข้อมูลมีการใช้เกณฑ์การคัดเข้า (inclusion criteria) คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในกระทรวงการต่างประเทศ รับราชการในกระทรวงการต่างประเทศมาแล้วไม่ต่ำกว่า 1 ปี และเกณฑ์การคัดออก (exclusion criteria) ได้แก่ 1) ผู้ที่ใช้เวลาตอบแบบสอบถามต่ำกว่า 3 นาที 2) Missing data มากกว่าร้อยละ 10 ของข้อคำถามทั้งหมด 3) อายุต่ำกว่า 20 ปี หรือ 4) เลือกตอบทุกข้อคำถามเหมือนกัน เช่น ตอบ 3 ในทุกข้อคำถาม เป็นต้น

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว มีผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามดังกล่าวทั้งหมด 309 คน อย่างไรก็ตาม เมื่อตรวจสอบตามเกณฑ์การคัดเข้าและเกณฑ์การคัดออกแล้ว มีแบบสอบถามของผู้เข้าร่วมที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ทั้งสิ้น 260 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน (ภาคผนวก ก) มีรายละเอียด ดังนี้

แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ และให้ผู้ตอบเลือกตอบคำตอบเดียวที่เป็นคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งมีคำถามจำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับ อายุราชการ จำนวนชั่วโมงการทำงาน (ชั่วโมง/สัปดาห์) และความพึงพอใจในการทำงาน

มาตรวัดภาระงาน

มาตรวัดภาระงาน Questionnaire on the Experience and Evaluation of Work (QEEW) ของ Van Veldhoven และคณะ (1998) เป็นมาตรวัดที่มีข้อคำถามที่พัฒนาเพื่อการเก็บข้อมูลแบบ self-report (Van Veldhoven et al, 2015) ดังเดิมนั้น มาตรวัด QEEW ในส่วนของภาระงานจะมีทั้งหมด 3 มิติ ได้แก่ 1) ด้านของความเร็วและปริมาณงาน (pace and amount of work) 2) ภาระงานด้านจิตใจ (mental workload) และ 3) ภาระงานด้านอารมณ์ (emotional workload) โดยในงานวิจัยชิ้นนี้จะวัด 2 มิติ คือ 1) ด้านความเร็วและปริมาณงาน และ 2) ภาระงานด้านจิตใจ โดยคัดในส่วนของภาระงานด้านอารมณ์ออก เนื่องจากภารกิจส่วนใหญ่ของข้าราชการในกระทรวงไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหรือคนไข้ ที่ต้องใช้ภาระงานทางอารมณ์ มาตรวัดภาระงานใน 2 มิติข้างต้นมีข้อคำถามตรงกับคำนิยามภาระงานตามทฤษฎีที่ผู้วิจัยได้อ้างอิง และเป็นมาตรวัดที่ยึดมาหลักโมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (Job demands-resources Model: JD-R Model) มีทั้งหมด 18 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาในการแปลอังกฤษ-ไทยและแปลย้อนกลับไทย-อังกฤษ (back-to-back translation) (Tyupa S. ,2011) ตามหลักการแปลมาตรวัดที่ใช้ในทางจิตวิทยา

ตัวอย่างข้อคำถาม “คุณต้องทำงานอย่างรวดเร็ว” สำหรับด้านความเร็วและปริมาณงาน และ “คุณต้องทำงานหนักกว่าปกติเพื่อที่จะทำงานให้เสร็จ” สำหรับด้านภาระงานทางจิตใจ

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผล มาตรการภาระงานมีรูปแบบการตอบเป็นมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 4 ระดับ โดย 1 หมายถึง ไม่เคยเลย และ 4 หมายถึง เป็นประจำ ในส่วนของการแปลผลมาตรการภาระงาน คือ เมื่อเป็นข้อความทางบวก ไม่เคยเลย เท่ากับ 1 คะแนน และ เป็นประจำ 4 คะแนน ซึ่งมาตรวัดนี้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ของมาตรวัดต้นฉบับสำหรับด้านความรวดเร็วและปริมาณงาน .88 และด้านภาระงานทางจิตใจ .83 (Van Veldhoven & Meijman, 1994)

มาตรวัดการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร

มาตรวัดการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร The Questionnaire on the Experience and Evaluation of Work (QEEW) ของ Van Veldhoven และคณะ (1998) โดยมาตรวัดนี้เป็นมาตรวัดที่มีข้อคำถามที่พัฒนาเพื่อการเก็บข้อมูลแบบ self-report (Van Veldhoven et al, 2015) ได้ถูกนำมาใช้ในการศึกษาของ สิริพร ทรัพย์ะประภา (2555) ซึ่งเกี่ยวข้องกับโมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (Job demands-resources Model: JD-R Model) ซึ่งใกล้เคียงกับการศึกษาในงานชิ้นนี้ มาตรวัดการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ 1) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 2) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน จำนวน 18 ข้อ

ตัวอย่างข้อคำถาม “ฉันรู้สึกเป็นทีมเดียวกันกับเพื่อนร่วมงาน” สำหรับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ “หัวหน้ามักจะให้ความช่วยเหลือแก่ฉันทุกครั้งที่ฉันขอความช่วยเหลือ” สำหรับด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผล มาตรการการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรมีรูปแบบการตอบเป็นมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 4 ระดับ โดย 1 หมายถึง ไม่เคยเลย และ 4 หมายถึง เป็นประจำ ในส่วนของการแปลผลมาตรการการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร คือ ไม่เคยเลย เท่ากับ 1 คะแนน และเป็นประจำ 4 คะแนน ซึ่งมาตรวัดนี้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's

alpha coefficient) ของมาตรวัดต้นฉบับในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ที่ .79 และด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน .87 (Van Veldhoven & Meijman, 1994)

มาตรวัดกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา

มาตรวัดกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา ของ พัชรา รุ่งสันเทียะ (2559) โดยมาตรวัดนี้เรียบเรียงและพัฒนาจากมาตรวัด The Brief Coping (Carver, 1997) จำนวน 4 ข้อ โดยมาตรวัดดังกล่าวได้ถูกนำมาใช้ในการวิจัยอย่างกว้างขวาง (Kato, 2015) และมักถูกใช้ในการศึกษาควบคู่กับการเผชิญปัญหา ความเครียด หรือความเหนื่อยหน่ายในงาน (Shin et al., 2014) ในกลุ่มประชากรที่แตกต่างกันออกไป

ตัวอย่างข้อคำถาม “เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคท่านลงมือทำอะไรบางอย่าง เพื่อให้เหตุการณ์ที่เผชิญอยู่ดีขึ้นดีขึ้น” และ “เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะคิดพิจารณาถึงขั้นตอนและวิธีการในการจัดการกับปัญหานั้น ๆ”

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผล มาตรวัดกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา มีรูปแบบการตอบเป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 4 ระดับ โดย 1 หมายถึง ไม่เคยเลย และ 4 หมายถึง เป็นประจำ ในส่วนของการแปลผลมาตรวัดกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา คือ ไม่เคยเลย เท่ากับ 1 คะแนน และเป็นประจำ เท่ากับ 4 คะแนน ซึ่งมาตรวัดนี้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) อยู่ที่ .74 (Baumstarck et al., 2017)

มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน MBI-General Survey (MBI-GS)

มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน MBI-General Survey (MBI-GS) ของ ชัยยุทธ กลีบบัว (2553) โดยมาตรวัดนี้เรียบเรียงและพัฒนาจากมาตรวัด Maslach (1996) จำนวน 16 ข้อ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกระหว่างบุคลากรกับงาน มาตรวัด MBI-General Survey ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้วัดความเหนื่อยหน่ายในงานสำหรับกลุ่มอาชีพที่ไม่ใช่งานบริการลูกค้า ซึ่งตรงกับกลุ่มประชากรใน

งานวิจัยชิ้นนี้ นอกจากนี้ มาตรฐาน MBI-General Survey มีความน่าเชื่อถือและได้รับความนิยมในการใช้เป็นเครื่องมือในการวัดความเหนื่อยหน่ายในงานจากนักวิจัยทั่วโลก (Aguayo et al., 2011) มาตรฐาน MBI-General Survey มีองค์ประกอบ 3 มิติ ได้แก่ 1) ความอ่อนล้า (exhaustion) 2) ความเย็นชา (cynicism) และ 3) ความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน (inefficacy)

ตัวอย่างข้อคำถาม “ฉันรู้สึกหมดอารมณ์จากการทำงาน” สำหรับด้านความอ่อนล้า “ฉันรู้สึกขี้ใจในความสำเร็จของงานที่ทำ” สำหรับด้านความเย็นชา และ “ในความเห็นของฉัน ฉันเก่งในงานของฉัน” สำหรับด้านความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผล มาตรฐานความเหนื่อยหน่ายในงานมีรูปแบบการตอบเป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 7 ระดับ โดย 0 หมายถึง ไม่เคยรู้สึกเลย และ 6 หมายถึง รู้สึกแบบนี้ทุกวัน ในส่วนของการแปลผลมาตรฐานวัดกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา คือ ไม่เคยเลย เท่ากับ 0 คะแนน และเกิดขึ้นทุกวัน เท่ากับ 6 คะแนน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) อยู่ที่ .94 สำหรับความอ่อนล้า .81 สำหรับความเย็นชา และ .88 สำหรับความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน (Maslach et al., 1996)

ขั้นตอนการตรวจสอบ การสร้าง และการพัฒนาเครื่องมือวัด

ขั้นตอนการตรวจสอบ การสร้าง และการพัฒนาเครื่องมือวัด มีทั้งหมด 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความเหมาะสมของภาษาและข้อกระทงโดยการทดลองใช้ (pilot test) กับประชากรที่สามารถเป็นกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 5 คน เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เป็นผู้ตรวจสอบ

2. เมื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงเรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อกระทงอื่น ๆ ในมาตรวัด

(corrected item-total correlation: CITC)

3. หาค่าความเที่ยงของมาตรวัด (reliability) ตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (construct validity) วิเคราะห์ผ่านการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) การวิเคราะห์องค์ประกอบในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ผ่านการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อค้นหาแบบจำลอง โดยใช้โปรแกรม AMOS version 22 ซึ่งวิธีดังกล่าวจะช่วยศึกษาโครงสร้างโมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานที่นำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยชิ้นนี้ ซึ่งการวิเคราะห์องค์ประกอบเป็นการวิเคราะห์เพื่อการจัดกลุ่มจำนวนตัวแปรที่มีจำนวนมาก และอาจมีการอธิบายลักษณะของข้อมูลคล้ายกัน ให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน เรียกว่า “องค์ประกอบ” ซึ่งการวิเคราะห์ในรูปแบบนี้จะทำให้ได้กลุ่มตัวแปรในลักษณะเส้นตรง (linear combination) เพื่อตัดข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่า .40 ให้สอดคล้องกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คน (Tabachnick & Fidell, 2001)

มาตรวัดภาระงาน

ขั้นตอนที่ 1 ตรวจสอบความเหมาะสมของภาษาและข้อกระทง

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตัวแปรภาระงาน พบว่า มาตรวัดภาระงานมีการนิยามและมิติที่แตกต่างกันออกไป โดยที่มาตรวัดภาระงาน Questionnaire on the Experience and Evaluation of Work (QEEW) ของ Van Veldhoven และคณะ (1998) เป็นมาตรวัดที่อ้างอิงมาจากโมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เป็นทฤษฎีหลักในการศึกษาในครั้งนี้ รวมทั้งมีข้อคำถามที่ครอบคลุมกับลักษณะการทำงานของกระทรวงการ

ต่างประเทศได้ดี ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาตรวัดดังกล่าวให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาแปลอังกฤษ-ไทยและแปลย้อนกลับไทย-อังกฤษ (back-to-back translation) ซึ่งมาตรวัดนี้มีทั้งหมด 18 ข้อ และแบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ คือ 1) ด้านของความเร็วและปริมาณงาน และ 2) ภาระงานด้านจิตใจ มีรูปแบบการตอบเป็นมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 4 ระดับ โดย 1 หมายถึง ไม่เคยเลย และ 4 หมายถึง เป็นประจำ จากนั้น ผู้วิจัยได้นำมาตรวัดดังกล่าวไปทดลองใช้ (pilot test) กับกลุ่มตัวอย่างจริง 5 คน เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เป็นผู้ตรวจสอบก่อนนำไปใช้จริง

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทง

ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อกระทงจากกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 260 คน มาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อกระทงอื่น ๆ ในมาตรวัด (corrected item-total correlation: CITC) โดยจะวิเคราะห์แยกองค์ประกอบ ผลการวิเคราะห์พบว่า จำนวน 18 ข้อ ทั้ง 2 องค์ประกอบ ผ่านการวิเคราะห์ทุกข้อกระทงในมาตรวัดภาระงาน กล่าวคือ ไม่มีข้อกระทงใดมีค่า CITC ตีตก (Field, 2013) แสดงรายละเอียดในภาคผนวก ข

ขั้นตอนที่ 3 หาค่าความเที่ยงของมาตรวัด

ผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบักแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า มาตรวัดภาระงานมีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบักแอลฟาเท่ากับ .85 เมื่อวิเคราะห์แยก 2 องค์ประกอบ คือ 1) ด้านของความเร็วและปริมาณงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบักแอลฟาเท่ากับ .78 และ 2) ภาระงานด้านจิตใจ มีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบักแอลฟาเท่ากับ .81

ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (construct validity)

มาตรวัดภาระงาน ประกอบด้วย 2 มิติ ได้แก่ 1) ด้านความรวดเร็วและปริมาณงาน และ 2) ด้านภาระงานทางจิตใจ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ($\chi^2/df = 3.27$, $df = 53$, $p = .00$, $GFI = .90$, $CFI = .89$ & $RMSEA = .09$) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการตัดข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่า .40 ทั้งหมด 6 ข้อ (ข้อที่ 6 – 11) เพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คน (Tabachnick & Fidell, 2001) จึงทำให้มีข้อกระทงที่ใช้ในการวิเคราะห์จำนวน 12 ข้อ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .43 - .84

มาตรวัดการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ

ขั้นตอนที่ 1 ตรวจสอบความเหมาะสมของภาษาและข้อกระทง

มาตรวัดการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ Questionnaire on the Experience and Evaluation of Work (QEEW) ของ Van Veldhoven และคณะ (1998) เป็นมาตรวัดที่อ้างอิงมาจากโมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน เช่นเดียวกับมาตรวัดภาระงาน ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาตรวัดดังกล่าวให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาแปลอังกฤษ-ไทยและแปลย้อนกลับไทย-อังกฤษ (back-to-back translation) โดยมาตรวัดนี้มีทั้งหมด 18 ข้อ และแบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ คือ 1) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 2) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีรูปแบบการตอบเป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 4 ระดับ โดย 1 หมายถึง ไม่เคยเลย และ 4 หมายถึง เป็นประจำ จากนั้น ผู้วิจัยได้นำมาตรวัดดังกล่าวไปทดลองใช้ (pilot test) กับกลุ่มตัวอย่างจริง 5 คน เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เป็นผู้ตรวจสอบก่อนนำไปใช้จริง

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทง

ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อกระทงมาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อกระทงอื่น ๆ ในมาตรวัด (corrected item-total correlation: CITC) โดยจะวิเคราะห์แยกองค์ประกอบ ผลการวิเคราะห์พบว่า จำนวน 18 ข้อ ทั้ง 2 องค์ประกอบ ผ่านการวิเคราะห์ทุกข้อกระทงในมาตรวัดการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร กล่าวคือ ไม่มีข้อกระทงใดมีค่า CITC ต่ำ (Field, 2013) แสดงรายละเอียดในภาคผนวก ข

ขั้นตอนที่ 3 หาค่าความเที่ยงของมาตรวัด

ผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบักแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า มาตรวัดการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบักแอลฟาเท่ากับ .88 เมื่อวิเคราะห์แยก 2 องค์ประกอบ คือ 1) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบักแอลฟาเท่ากับ .81 และ 2) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบักแอลฟาเท่ากับ .88

ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (construct validity)

มาตรวัดการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร ประกอบด้วย 2 มิติ ได้แก่ 1) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และ 2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์พอใช้ ($\chi^2/df = 8.18, df = 76, p = .00, GFI = .74, CFI = .77 & RMSEA = .17$) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการตัดข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่า .40 ทั้งหมด 4 ข้อ (ข้อที่ 4, 13, 15 และ 18) เพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คน (Tabachnick & Fidell, 2001) จึงทำให้มีข้อกระทงที่ใช้ในการวิเคราะห์จำนวน 14 ข้อ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .40 - .87

มาตรวัดกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา

ขั้นตอนที่ 1 ตรวจสอบความเหมาะสมของภาษาและข้อกระทง

มาตรวัดกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา ดั้งเดิมมีชื่อว่า the COPE inventory โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 60 ข้อ ซึ่งอาจทำให้ผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามเกิดความเหนื่อยล้าเนื่องจากใช้เวลาและความคิดในการตอบแบบประเมินทั้งหมด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำ the Brief COPE inventory เฉพาะรูปแบบกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา จำนวน 4 ข้อ ซึ่งเป็นมาตรวัดกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่ลดจำนวนข้อลงแต่ยังคงมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกับ the COPE inventory ที่เป็นต้นฉบับ นอกจากนี้ มาตรวัดดังกล่าวยังได้รับการแปลและนำไปใช้ในการศึกษาในอดีตมาก่อน อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้นำมาตรวัดดังกล่าวไปทดลองใช้ (pilot test) กับกลุ่มตัวอย่างจริง 5 คน เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เป็นผู้ตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทง

ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อกระทงมาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อกระทงอื่น ๆ ในมาตรวัด (corrected item-total correlation: CITC) จำนวน 4 ข้อ ผลการวิเคราะห์พบว่า ไม่มีข้อกระทงใดมีค่า CITC ตีตก (Field, 2013) กล่าวคือ มาตรวัดดังกล่าวผ่านการวิเคราะห์ทุกข้อกระทง แสดงรายละเอียดในภาคผนวก ข

ขั้นตอนที่ 3 หาค่าความเที่ยงของมาตรวัด

ผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า มาตรการวัดกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่มีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคแอลฟาเท่ากับ .81

ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (construct validity)

มาตรการวัดกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ($\chi^2/df = 1.54, df = 1, p = .21$, GFI = .99, CFI = .99 & RMSEA = .05) ทั้งนี้ มาตรการวัดกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .70 - .88

มาตรการวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน

ขั้นตอนที่ 1 ตรวจสอบความเหมาะสมของภาษาและข้อกระทง

มาตรการวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน MBI-General Survey (MBI-GS) ของ ซัยยูท กลิปบัว (2553) โดยมาตรวัดนี้เรียบเรียงและพัฒนาจากมาตรวัด Maslach (1996) ซึ่งมีการนำไปใช้ในการศึกษาเป็นจำนวนมาก จำนวน 16 ข้อ มีองค์ประกอบ 3 มิติ ได้แก่ 1) ความอ่อนล้า (Exhaustion) 2) ความเย็นชา (Cynicism) และ 3) ความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน (Inefficacy) ผู้วิจัยได้นำมาตรวัดดังกล่าวไปทดลองใช้ (pilot test) กับกลุ่มตัวอย่างจริง 5 คน เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เป็นผู้ตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทง

ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อกระทงมาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อกระทงอื่น ๆ ในมาตรวัด (corrected item-total correlation: CITC) โดย

จะวิเคราะห์แยกองค์ประกอบ ผลการวิเคราะห์พบว่า จำนวน 16 ข้อ 3 องค์ประกอบ ผ่านการวิเคราะห์ทุกข้อกระทงในมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน กล่าวคือ ไม่มีข้อกระทงใดมีค่า CITC ตีลบ (Field, 2013) แสดงรายละเอียดในภาคผนวก ข

ขั้นตอนที่ 3 หาค่าความเที่ยงของมาตรวัด

ผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคแอลฟาเท่ากับ .92 เมื่อวิเคราะห์แยก 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความอ่อนล้า มีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคแอลฟาเท่ากับ .94 2) ความเย็นชา มีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคแอลฟาเท่ากับ .89 และ 3) ความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคแอลฟาเท่ากับ .90

ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (construct validity)

มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน ประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่ 1) ความอ่อนล้า 2) ความเย็นชา และ 3) ความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ($\chi^2/df = 3.14$, $df = 101$, $p = .00$, $GFI = .87$, $CFI = .93$ & $RMSEA = .09$) ทั้งนี้ มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงานมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .66 - .90

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยในครั้งนี้มีขั้นตอนการดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. จัดทำบันทึกเรียนเสนอต่อผู้บริหารกระทรวงการต่างประเทศในการทำวิจัย เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ ข้าราชการในกระทรวงการต่างประเทศ

2. นำมาตรวัดทั้งหมดไปทดลองใช้ (pilot testing) กับข้าราชการในกระทรวงการต่างประเทศที่อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 คน เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นเกี่ยวกับแบบสอบถาม เช่น คำที่ไม่ชัดเจน คำกำกวม ไม่เข้าใจ เป็นต้น

3. ภายหลังจากได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (เลขที่โครงการวิจัย 059.1/63 วันที่รับรอง 17 มิถุนายน 2563) ผู้วิจัยจึงจัดเตรียมแบบสอบถามเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยมีวิธีการในการกระจายแบบสอบถามโดยการจัดทำแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเว็บไซต์ www.surveymonkey.com จากนั้นจึงประกาศสรรหาผู้เข้าร่วมการวิจัยและเอกสารข้อมูลสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยและหนังสือแสดงยินยอมเข้าร่วมการวิจัยแนบไปพร้อมด้วย ทางผ่านโปรแกรม Portal ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้ภายในกระทรวงการต่างประเทศและสามารถเข้าถึงกลุ่มประชากรที่ตรงกับความต้องการในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ที่สนใจเข้าร่วมงานวิจัยสามารถอ่านเอกสารข้อมูลได้เมื่อเข้า URL หรือ สแกน QR Code ที่ปรากฏในเอกสารประชาสัมพันธ์ หากผู้ที่สนใจตัดสินใจเข้าร่วมแล้ว สามารถยืนยันการรับทราบข้อมูลและยินยอมตอบแบบสอบถามได้ภายในแบบสอบถามและจะตอบแบบสอบถามเพียง 1 ครั้ง โดยใช้เวลาประมาณ 10-15 นาที

4. ในส่วนของการเก็บรักษาข้อมูลและการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยจะบันทึกผลการตอบแบบสอบถามด้วยระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งจะบันทึกข้อมูลทันที โดยไม่อนุญาตให้คนอื่นมาอ่านข้อมูลและคำตอบทั้งหมดจะถูกปกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ผลการศึกษาครั้งนี้ ออกมาเป็นภาพรวมของการวิจัยเท่านั้น ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างจะไม่ปรากฏในรายงาน ไม่สามารถสืบค้น และจะไม่ถูกรายงาน ไปยังกระทรวงฯ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาด้วยการแจกแจงความถี่ (frequency) และคำนวณค่าร้อยละ (percentage) ของข้อมูลด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความเหนื่อยหน่ายในงาน เพื่อดูว่าจะนำ ตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลใดมาเป็นตัวแปรควบคุม

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรในการวิจัย และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ขั้นตอนที่ 4 ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (hierarchical multiple regression analysis) เพื่อวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทำนาย ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะตรวจสอบลักษณะปฏิสัมพันธ์ของอิทธิพลกำกับ (moderation effect) ตามที่ได้กำหนดสมมติฐานไว้ข้างต้น โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS version 23 เพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้

ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น มีลำดับการวิเคราะห์ ดังนี้

ขั้นที่ 1 นำตัวแปรควบคุมเข้าในการวิเคราะห์

ขั้นที่ 2 นำตัวแปรต้นและตัวแปรกำกับเข้าวิเคราะห์เพื่อทดสอบ main effects

ขั้นที่ 3 นำผลการปฏิสัมพันธ์แบบสองทาง (2-way interaction) ของตัวแปรทำนายและ

ตัวแปรกำกับเข้าวิเคราะห์

ขั้นที่ 4 นำผลการปฏิสัมพันธ์แบบสามทาง (3-way interaction) ระหว่างตัวแปรต้นและ

ตัวแปรกำกับทั้ง 2 ตัวแปรเข้าวิเคราะห์

ทั้งนี้ ตัวแปรทั้งหมดได้ปรับค่าคะแนนด้วยค่าเฉลี่ย (mean-centering) ก่อนที่จะทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (Aiken et al., 1991) และได้นำแนวทางจาก Dawson และ Richter

(2006) มาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อหาค่า Simple slope test และ Simple slope differences test เพื่ออธิบายปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานต่อไป



บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาอิทธิพลของภาระงานต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยมีกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาและการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลประชากรของกลุ่มตัวอย่างกับความเหนื่อยหน่ายในงานทั้ง 3 มิติ เพื่อพิจารณาว่าจะนำตัวแปรใดที่สามารถเป็นตัวแปรควบคุมในการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์สถิติของตัวแปรในการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรในการวิจัย และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ทั้งหมด 4 สมมติฐานหลัก โดยแบ่งออกเป็น 8 สมมติฐานย่อย ได้แก่

สมมติฐานที่ 1 ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

สมมติฐานที่ 1.1 ภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1.2 ภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรเป็นตัวแปรกำกับจะช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน

สมมติฐานที่ 2.1 การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.2 การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านความภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเป็นตัวแปรกำกับจะช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน

สมมติฐานที่ 3.1 กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.2 กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาลดความเครียดของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านความภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

สมมติฐานที่ 4 การปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างภาระงาน การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีระดับสูงสามารถทำนายผลของความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงานจะลดลง เมื่อกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีระดับสูงร่วมกับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรมีระดับสูง (เปรียบเทียบกับระดับต่ำ)

สมมติฐานที่ 4.1 การปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงาน การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีระดับสูงสามารถทำนายผลของความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงานจะลดลง เมื่อการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับสูง ร่วมกับกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีระดับสูง (เปรียบเทียบกับระดับต่ำ)

สมมติฐานที่ 4.2 การปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจ การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้าน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาสามารถทำนายผลของความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงานด้านภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงานจะลดลง เมื่อการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับสูง ร่วมกับกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีระดับสูง (เปรียบเทียบกับระดับต่ำ)



สัญลักษณ์แทนค่าสถิติ

M	หมายถึง ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SK	หมายถึง ค่าความเบ้
KU	หมายถึง ค่าความโด่ง
χ^2	หมายถึง ค่าสถิติไค-สแควร์
R^2	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย
ΔR^2	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายที่เปลี่ยนแปลงไป
B	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ
SE	หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปแบบ คะแนนดิบ
β	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้สำหรับตัวแปร

WL_Pace	หมายถึง ภาระงานด้านความรวดเร็วและปริมาณงาน (pace and amount of work)
WL_Mental	หมายถึง ภาระงานด้านจิตใจ (mental workload)
SS_Sup	หมายถึง ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (relationship with supervisor)
SS_Cw	หมายถึง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (relationship with colleagues)
PF	หมายถึง กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา (problem focused coping strategy)
BO_Ex	หมายถึง ความอ่อนล้า (exhaustion)
BO_Cy	หมายถึง ความเย็นชา (cynicism)
BO_Ineff	หมายถึง ความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน (inefficacy)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ในงานวิจัยชิ้นนี้ การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจะนำเสนอ 1) ค่าสถิติการแจกแจงความถี่ และ 2) ร้อยละของคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ สายงาน อายุงาน ราชการ จำนวนชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ระดับความพึงพอใจในงาน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ คือ ข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศที่มีอายุงานราชการมาไม่ต่ำกว่า 1 ปี โดยมีการกระจายแบบสอบถามโดยการจัดทำแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเว็บไซต์ www.surveymonkey.com ซึ่งมีผู้เข้าเว็บไซต์เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน 309 คน และมีคนที่ตอบแบบสอบถามกลับมาและคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่ผ่านหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 84.14

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานจากแบบสอบถามทั้ง 260 ชุด พบว่า ผู้เข้าร่วมงานวิจัยชิ้นนี้ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 35 ปี ร้อยละ 40.31 อายุโดยเฉลี่ย 36.17 ปี ($SD = 8.15$) เพศหญิง ร้อยละ 56.03 ระดับปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน ร้อยละ 40.30 สายงานการทูต ร้อยละ 54.40 ช่วงอายุงานราชการ 1 – 5 ปี ร้อยละ 40.77 มีจำนวนชั่วโมงการทำงานระหว่าง 40 – 49 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ร้อยละ 56.92 ระดับความพึงพอใจในงานปานกลาง ร้อยละ 42.90 ทั้งนี้ แบบสอบถามดังกล่าวได้มีการตั้งคำถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลเป็นแบบปลายเปิดและนำมาจัดกลุ่มตามช่วงอายุ อายุราชการ จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ โดยนำเสนอแบบ categorical เพื่อให้สะดวกต่อการทำความเข้าใจ รายละเอียดผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างปรากฏตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3

แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

	คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	102	39.69
	หญิง	144	56.03
	อื่น ๆ	11	4.28
อายุ	25 – 30 ปี	67	26.00
	31 – 35 ปี	83	32.10
	36 – 40 ปี	47	18.30
	41 – 45 ปี	27	10.40
	46 – 50 ปี	13	5.10
	51 – 55 ปี	11	4.20
	56 – 60 ปี	10	3.90
	$M = 36.17$ $SD = 8.15$ Range = 25 – 60 ปี		
ตำแหน่ง	การทูต	141	54.40
	สายสนับสนุน (ธุรการ/สื่อสาร)	36	13.90
	สายสนับสนุนไม่ออกประจำการ	82	31.70
ระดับ	ปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน	104	40.30
	ชำนาญการ/ชำนาญงาน	88	34.10
	ชำนาญการ (ที่ปรึกษา) / อาวุโส	47	18.20
	ชำนาญการพิเศษ ขึ้นไป	19	7.40

ตารางที่ 3

แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

	คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุราชการ	1 – 5 ปี	106	40.77
	6 – 10 ปี	84	32.31
	11 – 15 ปี	28	10.77
	16 – 20 ปี	12	4.62
	21 – 25 ปี	12	4.62
	26 – 30 ปี	7	2.69
	31 ปี ขึ้นไป	11	4.23
	$M = 9.54$ $SD = 8.43$ Range = 1 – 36 ปี		
จำนวนชั่วโมงการทำงาน ต่อสัปดาห์	30 – 39 ชม.	27	10.38
	40 – 49 ชม.	148	56.92
	50 – 59 ชม.	66	25.38
	60 – 69 ชม.	16	6.15
	70 ชม. ขึ้นไป	3	1.15
		$M = 44.70$ $SD = 7.86$ Range = 30 – 90 ชม.	
ความพึงพอใจในงาน	น้อยที่สุด	3	1.20
	น้อย	29	11.20
	ปานกลาง	111	42.90
	มาก	109	42.10
	มากที่สุด	7	2.70

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลประชากรของกลุ่มตัวอย่างเพื่อพิจารณา

ตัวแปรควบคุมในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลประชากรของกลุ่มตัวอย่างกับความเหนื่อยหน่ายในงานทั้ง 3 มิติ โดยการวิเคราะห์ผ่านค่าวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันเพื่อพิจารณาว่าจะนำตัวแปรใดที่สามารถเป็นตัวแปรควบคุมในการทดสอบสมมติฐาน จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลประชากร 5 ด้าน ได้แก่ 1) ระดับข้าราชการ 2) อายุ 3) อายุราชการ 4) จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ และ 5) ความพึงพอใจในการทำงาน มาเป็นตัวแปรควบคุมในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์สรุปได้ ดังนี้

- 1) ตัวแปรระดับข้าราชการมีความสัมพันธ์กับตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความเย็นซา ($r = -.13, p < .05$) และความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน ($r = .21, p < .01$)
- 2) ตัวแปรอายุมีความสัมพันธ์กับตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน ทั้ง 3 มิติ ได้แก่ ความอ่อนล้า ($r = -.23, p < .01$) ความเย็นซา ($r = -.19, p < .01$) และความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน ($r = -.21, p < .01$)
- 3) ตัวแปรอายุราชการมีความสัมพันธ์กับตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน ทั้ง 3 มิติ ได้แก่ ความอ่อนล้า ($r = -.19, p < .01$) ความเย็นซา ($r = -.18, p < .01$) และความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน ($r = -.21, p < .01$)
- 4) ตัวแปรจำนวนชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์มีความสัมพันธ์กับตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน เท่ากับ ($r = -.14, p < .05$)
- 5) ตัวแปรความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน ทั้ง 3 มิติ ได้แก่ ความอ่อนล้า ($r = -.56, p < .01$) ความเย็นซา ($r = -.62, p < .01$) และความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน ($r = -.29, p < .01$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรในการวิจัย

การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร ผู้วิจัยได้ศึกษาลักษณะการกระจายและการแจกแจงของตัวแปรเพื่อดูการกระจายและการแจกแจงของข้อมูลเบื้องต้น ทั้งหมด 4 ตัวแปร ผ่านทาง 1) ค่าเฉลี่ย (mean) 2) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) 3) ค่าความเบ้ (skewness) และ 4) ค่าความโด่ง (kurtosis) ซึ่งสรุปผลได้ ดังนี้

ตัวแปรภาระงาน มีติความรวดเร็วและปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .53 โดยมีค่าความเบ้เท่ากับ -.18 มีลักษณะข้อมูลแบบเบ้ขวา หมายถึง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินตัวแปรภาระงานโดยต่ำกว่าค่าเฉลี่ย และมีค่าความโด่งเท่ากับ -.24 คือ มีลักษณะสูงโค้ง กล่าวคือ ตัวแปรภาระงานมีการกระจายของข้อมูลมาก

ตัวแปรภาระงาน มิติภาระงานทางจิตใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .41 โดยมีค่าความเบ้เท่ากับ -.34 มีลักษณะข้อมูลแบบเบ้ซ้าย หมายถึง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินตัวแปรโดยรวมค่อนข้างสูงกว่าค่าเฉลี่ย และมีค่าความโด่งเท่ากับ -.37 คือ มีลักษณะโด่งกว่าปกติเพียงเล็กน้อย กล่าวคือ ตัวแปรภาระงานมีการกระจายของข้อมูลเล็กน้อย

ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร มิติการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .58 โดยมีค่าความเบ้เท่ากับ -.51 มีลักษณะข้อมูลแบบเบ้ซ้าย หมายถึง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร มิติการสนับสนุนจากหัวหน้างาน โดยรวมค่อนข้างสูง และมีค่าความโด่งเท่ากับ -.11 คือ มีลักษณะสูงโค้งน้อยกว่าปกติเพียงเล็กน้อย กล่าวคือ ตัวแปรภาระงานมีการกระจายของข้อมูลน้อย

ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร มิติการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .53 โดยมีค่าความเบ้เท่ากับ -.54 มีลักษณะข้อมูลแบบ

เบ้ซ้าย หมายถึง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ มิติการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานโดยรวมสูง และมีค่าความโค้งเท่ากับ -0.12 คือ มีลักษณะสูงกว่าโค้งปกติมาก กล่าวคือ ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ มิติการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน มีการกระจายของข้อมูลมาก

ตัวแปรกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ $.52$ โดยมีค่าความเบ้เท่ากับ -0.16 มีลักษณะข้อมูลแบบเบ้ซ้ายเพียงเล็กน้อย และมีค่าความโค้งเท่ากับ -0.40 คือ มีลักษณะต่ำกว่าโค้งปกติ กล่าวคือ ตัวแปรกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาของข้อมูลน้อย

ตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน มิติความอ่อนล้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.53 โดยมีค่าความเบ้เท่ากับ $.74$ มีลักษณะข้อมูลแบบเบ้ขวา หมายถึง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน มิติความอ่อนล้า โดยรวมค่อนข้างต่ำ และมีค่าความโค้งเท่ากับ -0.37 คือ มีลักษณะต่ำกว่าโค้งปกติ กล่าวคือ ตัวแปรภาระงานมีการกระจายของข้อมูลน้อย

ตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน มิติความเย็นชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.15 มีค่าความเบ้เท่ากับ $.96$ มีลักษณะข้อมูลแบบเบ้ขวา หมายถึง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน มิติความเย็นชา โดยรวมค่อนข้างต่ำ และมีค่าความโค้งเท่ากับ $.12$ คือ มีลักษณะต่ำกว่าโค้งปกติ กล่าวคือ ตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน มิติความเย็นชา มีการกระจายของข้อมูลต่ำ

ตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน มิติความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.18 โดยมีค่าความเบ้เท่ากับ $.40$ มีลักษณะข้อมูลแบบเบ้ขวา

หมายถึง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน มิติความไม่มีประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมค่อนข้างต่ำ และมีค่าความโด่งเท่ากับ $-.53$ คือ มีลักษณะต่ำกว่าโค้งปกติ กล่าวคือ ตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน มิติความไม่มีประสิทธิผลในการทำงานมีการกระจายของข้อมูลน้อย ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร ปรากฏตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4

ตารางสรุปการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ในการวิจัย ($N = 260$)

ตัวแปร	<i>M</i>	<i>SD</i>	min	max	<i>SK</i>	<i>KU</i>
ภาระงาน (WL)						
WL_Pace	3.03	.53	1.60	4.00	-.18	-.24
WL_Mental	3.38	.41	2.00	4.00	-0.34	-0.37
การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร (SS)						
SS_Sup	3.04	.58	1.25	4.00	-0.51	-.11
SS_CW	3.16	.53	1.67	4.00	-.54	-.12
กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา (PF)						
PF	3.17	.52	2.00	4.00	-.16	-0.40
ความเหนื่อยหน่ายในงาน (BO)						
BO_Ex	3.25	1.53	1.00	7.00	0.74	-0.37
BO_Cy	2.82	1.45	1.00	7.00	0.96	0.12
BO_Ineff	2.89	1.18	1.00	6.17	0.39	-0.53

หมายเหตุ: ภาระงาน การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา มีค่าตั้งแต่ 1 – 4 โดย 1 หมายถึง ไม่เคยเลย และ 4 หมายถึง เป็นประจำ; ความเหนื่อยหน่ายในงาน มีค่าตั้งแต่ 1-7 โดย 1 หมายถึง ไม่เคยรู้สึกเช่นนี้เลย และ 7 หมายถึง รู้สึกเช่นนี้ทุกวัน
 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความเบ้ (standard error of skewness) = .15;
 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความโด่ง (standard error of kurtosis) = .30

การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิจัย

การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิจัย โดยที่ตัวแปรในงานวิจัยชิ้นนี้เป็นตัวแปรต่อเนื่องทั้งหมด เมื่อวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิจัยทั้งตัวแปรตาม ตัวแปรต้น และตัวแปรกำกับแล้วแสดงให้เห็นว่า ไม่มีตัวแปรคู่ใดมีค่าสหสัมพันธ์มากกว่า .80 ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว หากมีตัวแปรคู่ใดที่มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับหรือมากกว่า .80 อาจมีปัญหาภาวะร่วมของตัวแปรในแบบเส้นตรง (multicollinearity) (Hair Jr et al., 2010) ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในครั้งนี้มีค่าระหว่าง -.44 ถึง .76 จึงไม่มีปัญหาความสัมพันธ์เกิดขึ้น โดยคู่ที่มีค่าสหสัมพันธ์มากที่สุด คือ ตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน มิติความเย็นชา และตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงาน มิติความอ่อนล้า ที่มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .76 และคู่ที่มีค่าสหสัมพันธ์น้อยที่สุด (ใกล้ 0 มากที่สุด) คือ ตัวแปรกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา และตัวแปรภาระงาน มิติความรวดเร็ว และปริมาณงาน โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ -.01 รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5

ตารางสรุปการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิจัย

	WL_Pace	WL_Mental	SS_Sup	SS_CW	PF	BO_Ex	BO_Cy	BO_Ineff
WL_Pace	-							
WL_Mental	.55**	-						
SS_Sup	-.11**	-.06	-					
SS_CW	-.06	-.06	.47**	-				
PF	.12*	.20**	.13*	.30**	-			
BO_Ex	.35**	.12	-.34**	-.33**	-.16*	-		
BO_Cy	.20**	.06	-.34**	-.33**	-.19**	.76**	-	
BO_Ineff	-.08	-.20**	-.47**	-.47**	-.49**	.28**	.26**	-
<i>M</i>	3.03	3.38	3.04	3.16	3.17	3.25	2.82	2.89
<i>SD</i>	.53	.41	.58	.53	.52	1.53	1.45	1.18

Bartlett's test of sphericity มีค่า $\chi^2 = 637.77$, $df = 28$, $n = 260$, $p = .000$, $KMO = .67$

หมายเหตุ: - WL_Pace หมายถึง ภาระงานด้านความรวดเร็วและปริมาณงาน; WL_Mental หมายถึง ภาระงานด้านจิตใจ; SS_Sup หมายถึง ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน; SS_Cw หมายถึง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน; PF หมายถึง กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา; BO_Ex หมายถึง ความอ่อนล้า; BO_Cy หมายถึง ความเย็นชา; BO_Ineff หมายถึง ความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

- ภาระงาน การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไข ปัญหา มีค่า ตั้งแต่ 1 – 4 โดย 1 หมายถึง ไม่เคยเลย และ 4 หมายถึง เป็นประจำ; ความเหนื่อยหน่ายในงาน มีค่าตั้งแต่ 1-7 โดย 1 หมายถึง ไม่เคยรู้สึกเช่นนี้เลย และ 7 หมายถึง รู้สึกเช่นนี้ทุกวัน;

- * $p < .05$, ** $p < .01$

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยมี การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรและกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเป็น ตัวแปรกำกับ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทำนายและการทดสอบการสนับสนุนทางสังคมภายใน องค์กรและกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาในฐานะตัวแปรกำกับ โดยตัวแปร กำกับจะส่งผลกระทบต่อทิศทางและระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ซึ่งในที่นี้ คือ ภาระ งานและความเหนื่อยหน่ายในงานตามลำดับ โดยการวิเคราะห์จะใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ หลายลำดับชั้น (hierarchical multiple regression analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ภาระงาน การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไข ปัญหากับความเหนื่อยหน่ายในงาน และดูว่ามีตัวแปรใดบ้างที่สามารถร่วมกันทำนายการผันแปรของ ความเหนื่อยหน่ายในงาน ผ่านทางโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. การเตรียมข้อมูลก่อนการวิเคราะห์สมมติฐาน

1.1 การปรับค่าคะแนนของตัวแปรทำนาย และตัวแปรกำกับ ได้แก่ 1) ภาระงาน 2) การ สนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร และ 3) กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไข ปัญหา ด้วย ค่าเฉลี่ย (mean-centering) จากนั้นนำค่าคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน

1.2 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบปัจจัยความแปรปรวนเฟ้อ (variance inflation factor: VIF) ผลปรากฏว่า ตัวแปรภาระงาน การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบ มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา มีค่าปัจจัยความแปรปรวนเฟ้ออยู่ที่ 1.10 1.16 และ 1.09 ตามลำดับ ซึ่งมี ระดับปัจจัยความแปรปรวนเฟ้อต่ำกว่า 10 หมายความว่าไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Hair, 1995)

1.3 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบตัวแปรควบคุม ได้แก่ อายุ ตำแหน่ง ระดับข้าราชการ อายุราชการ จำนวนชั่วโมงในการทำงานต่อสัปดาห์ และความพึงพอใจในการทำงาน ผลปรากฏว่า มีเพียงความพึงพอใจในการทำงานและอายุราชการที่ส่งผลต่อการทดสอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงนำตัวแปรควบคุมดังกล่าวมาใช้ในการทดสอบสมมติฐานต่อไป ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลไม่เกินร้อยละ 10 ไม่ได้นำมาใช้เป็นตัวแปรควบคุม ผลการวิเคราะห์สมมติฐานปรากฏตามตารางที่ 6

ตารางที่ 6

ตารางแสดงค่าอิทธิพลของภาระงาน อิทธิพลกำกับของการสนับสนุนทางสังคมในองค์การและอิทธิพลกำกับของกลยุทธ์การเผชิญปัญหาที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ทั้ง 3 มิติ

ตัวแปร	ความอ่อนล้า		ความเย็นชา		ความไม่มีประสิทธิภาพ	
	B(SE)	β	B(SE)	β	B(SE)	β
	Model 1		Model 2		Model 3	
Step 1						
Rank	-.03(.13)	-.02	-.06(.12)	-.04	-.10(.12)	-.08
Age	-.02(.02)	-.10	-.01(.02)	-.06	.01(.02)	.03
Length	-.01(.02)	-.06	-.01(.02)	-.07	-.03(.02)	-.20
Period	.02(.01)	.09	-.01(.01)	-.07	-.02(.01)	-.12*
Job Satisfaction	-1.08(.11)	-.53***	-1.15(.10)	-.60***	-.42(.09)	-.27***
R^2	.33		.40		.15	
F	24.48***		32.48***		8.86***	
Step 2						
WL_Pace	.93(.17)	.33***	.40(.16)	.15*	.10(.13)	.04
WL_Mental	-.07(.22)	-.02	.24(.20)	.07	-.46(.17)	-.16**
SS_Sup	-.21(.15)	-.08	-.13(.14)	.05	-.06(.12)	-.03
SS_Cw	-.28(.17)	-.10	-.35(.16)	-.13*	-.71(.13)	-.32***
PF	-.35(.15)	-.12*	-.28(.14)	.10	-.73(.12)	-.33***
ΔR^2	.13		.07		.28	
ΔF	11.84***		6.59***		24.25***	

หมายเหตุ: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < .001$

ตารางที่ 6

ตารางแสดงค่าอิทธิพลของภาระงาน อิทธิพลกำกับของการสนับสนุนทางสังคมในองค์การและอิทธิพลกำกับของกลยุทธ์การเผชิญปัญหาที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ทั้ง 3 มิติ (ต่อ)

ตัวแปร	ความอ่อนล้า		ความเย็นชา		ความไม่มีประสิทธิภาพ	
	B(SE)	β	B(SE)	β	B(SE)	β
	Model 1		Model 2		Model 3	
Step 3						
WL_Pace x SS_Sup	-.70(.33)	-.15*	-.77(.31)	-.18*	.11(.27)	.03
WL_Pace x SS_Cw	.47(.35)	.10	.81(.33)	.18*	-.38(.28)	-.11
WL_Pace x PF	.26(.30)	.05	-.21(.28)	-.05	.16(.24)	.04
WL_Mental x SS_Sup	.77(.45)	.12	.58(.42)	.10	-.54(.36)	-.11
WL_Mental x SS_Cw	-.60(.49)	-.10	-.70(.46)	-.11	.66(.39)	.13
WL_Mental x PF	-.77(.42)	-.11	-.49(.39)	-.08	-.19(.34)	-.04
SS_Sup x PF	-.39(.22)	-.09	-.50(.21)	-.12*	.11(.18)	.03
SS_Cw x PF	.19(.26)	.04	.23(.24)	.05	.14(.21)	.04
ΔR^2	.03		.04		.02	
ΔF	1.70		2.59*		.86	
Step 4						
WL_Pace x SS_Sup x PF	-.96(.56)	-.13	.58(.53)	.08	-.46(.46)	-.08
WL_Pace x SS_Cw x PF	-.28(.54)	-.04	-.29(.51)	-.04	.25(.44)	.05
WL_Mental x SS_Sup x PF	-.78(.71)	-.08	-1.55(.67)	-.18*	1.11(.58)	.16
WL_Mental x SS_Cw x PF	.59(.71)	.06	1.34(.66)	.16*	-.99(.57)	-.14
ΔR^2	.03		.02		.01	
ΔF	3.07*		1.97		1.33	

หมายเหตุ: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < .001$

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่า การวิเคราะห์อิทธิพลหลัก (main effect) ของตัวแปรทำนาย คือ ภาระงาน สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยภาระงาน มิติ ความรวดเร็วและปริมาณงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานในทุกมิติ และภาระงาน มิติภาระงานทางจิตใจ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานในมิติความไม่มี ประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มี ประสิทธิภาพในการทำงาน

ความสัมพันธ์ของภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงาน ต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความอ่อนล้า พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่ $\beta = .33$ ($t = 5.63, p < .001$) สำหรับด้านความ เย็นชา พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่ $\beta = .15$ ($t = 2.56, p < .05$)

สมมติฐานที่ 1.2 ภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อย หน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิภาพในการ ทำงาน

ความสัมพันธ์ของภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจ ต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่ $\beta = -.16$ ($t = -2.67, p < .01$)

ดังนั้น ผลการวิเคราะห์สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 ในบางส่วน กล่าวคือ ภาระงาน มิติความ รวดเร็วและปริมาณงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความอ่อนล้าและ

ความเย็นชา ในส่วนของ ภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงานเท่านั้น

การวิเคราะห์อิทธิพลของการปฏิสัมพันธ์ (Interaction effect) ระหว่างตัวแปรภาระงาน และตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน และอิทธิพลของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภาระงานและตัวแปรกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 และ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ พบว่า ผลปฏิสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

ผลปฏิสัมพันธ์ของภาระงาน มิติความรวดเร็วและปริมาณงาน และการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความอ่อนล้า พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่ $\beta = -.15$ ($t = -2.08, p < .05$) และด้านความเย็นชาพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่ $\beta = -.18$ ($t = -2.49, p < .05$)

ในขณะที่ผลปฏิสัมพันธ์ของภาระงาน มิติความรวดเร็วและปริมาณงาน และการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความเย็นชา พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่ $\beta = .81$ ($t = 2.46, p < .05$) ซึ่งเป็นทิศทางตรงข้ามกับที่กำหนดสมมติฐานเอาไว้

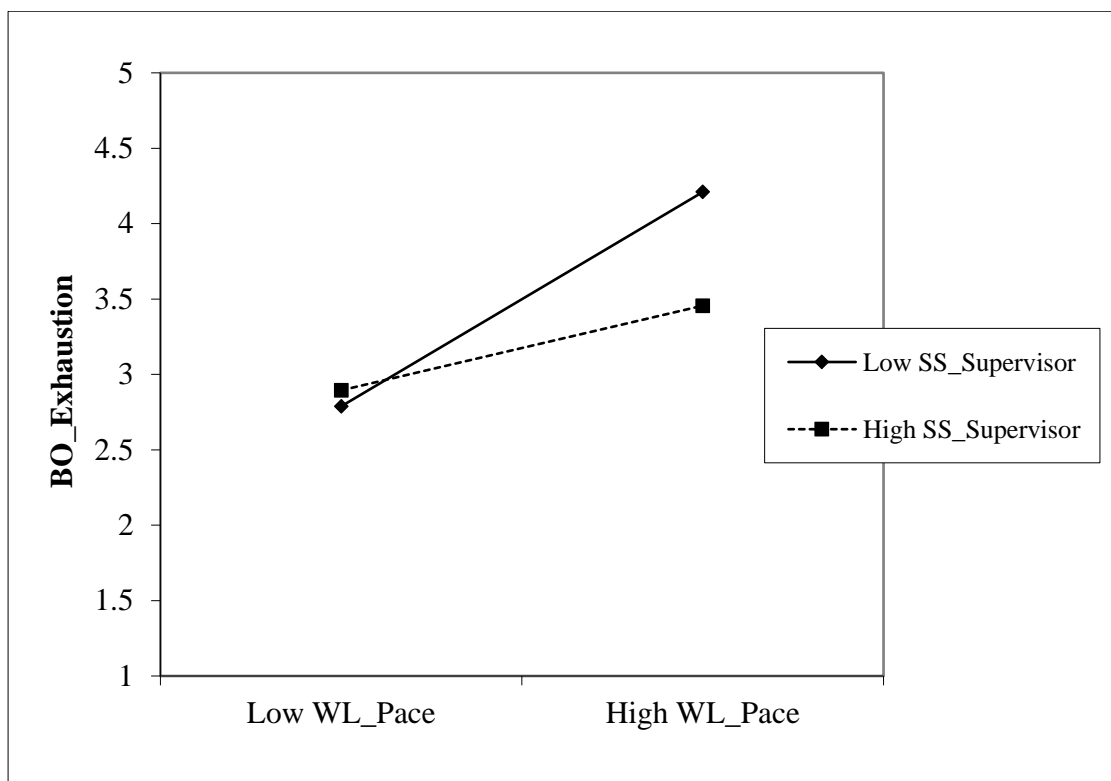
สมมติฐานที่ 2.2 การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านความภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

ผลปฏิสัมพันธ์ของภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจ และการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร ต่อความเหนื่อยหน่ายในงานไม่พบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อข้าราชการมีการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานในระดับสูง โอกาสที่ข้าราชการที่มีระดับภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงานในระดับสูง จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความอ่อนล้าและด้านความเย็นชาในระดับต่ำกว่าข้าราชการที่มีการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานในระดับต่ำ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำผลการวิเคราะห์ผ่าน Simple Slope Analysis ปรากฏดังแผนภาพ 6 และ 7 ตามลำดับ

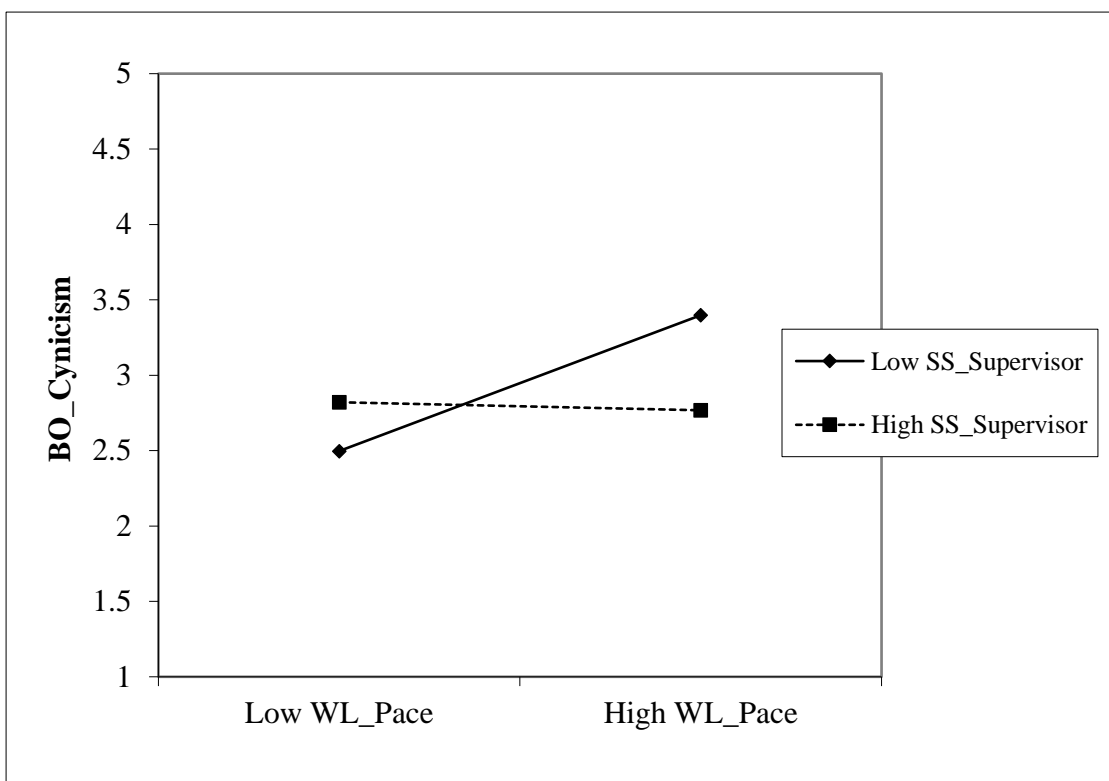
แผนภาพ 6

การปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงานและกลุ่มข้าราชการที่มีการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานในระดับสูงและในระดับต่ำ ต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความอ่อนล้า



แผนภาพ 7

การปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงานและกลุ่มข้าราชการที่มีการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานในระดับสูงและในระดับต่ำ ต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความเย็นชา



จากแผนภาพ 6 และ 7 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มข้าราชการที่มีระดับการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร จากหัวหน้างานสูง และกลุ่มข้าราชการที่มีการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร จากหัวหน้างานในระดับต่ำ เส้นตรงของทั้ง 2 กลุ่ม มีลักษณะแยกออกจากกัน หมายความว่าหากข้าราชการมีระดับการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานสูงและมีภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณสูง (simple slope = 0.52, $t = 2.07$, $p < .05$) มีแนวโน้มว่าจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความอ่อนล้า ลดลงเมื่อเทียบกับข้าราชการที่มีระดับการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร จากหัวหน้างานต่ำ (simple slope = 1.33, $t = 5.21$, $p < .000$) และข้าราชการมีระดับการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานสูงและมีภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณสูง (simple slope = -0.05, $t = -.021$, $p = .83$) มีแนวโน้มว่าจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความเย็นชา ลดลงเมื่อเทียบกับข้าราชการที่มีระดับการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร จากหัวหน้างานต่ำ (simple slope = 0.84, $t = 3.53$, $p < .000$) ดังนั้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 บางส่วนกล่าวคือ การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานเป็นตัวแปรกำกับ จะช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความอ่อนล้าและด้านความเย็นชาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน กับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

ผลปฏิสัมพันธ์ของภาระงานและกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ไม่พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ 4 การวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม ในองค์กรและตัวแปรกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นการวิเคราะห์อิทธิพลของการปฏิสัมพันธ์แบบ 3 ทาง (three-way interactions effect) ซึ่งเป็นการนำตัวแปรภาระงาน ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร และตัวแปรกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามาวิเคราะห์ ถอดอยพหุคูณเพื่อทำนายความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภาระงาน การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรและกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า อิทธิพลของการปฏิสัมพันธ์แบบ 3 ทาง (three-way interactions effect) ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และที่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีดังนี้

สมมติฐานที่ 4.2 การปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจ การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาสามารถทำนายผลของความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานจะลดลง เมื่อการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับสูง ร่วมกับกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีระดับสูง (เปรียบเทียบกับระดับต่ำ) ได้แก่

1) การปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจ การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร มิติความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและตัวแปรกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไข

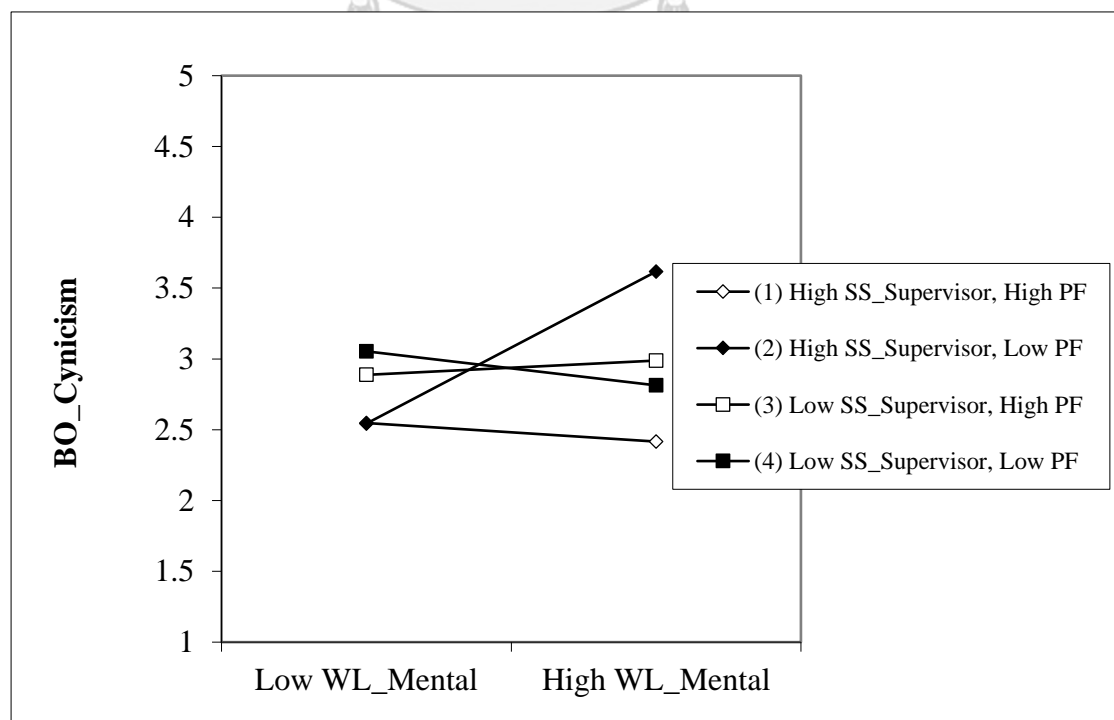
ต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความเย็นชา โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่ $\beta = -.155$ ($t = -2.33, p < .05$)

2) การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร มิติความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและตัวแปรกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาสามารถกำกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจ และความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความเย็นชา โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่ $\beta = .13$ ($t = 2.03, p < .05$)

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ผ่าน Simple Slope Analysis ปรากฏดังแผนภาพ 8 และ 9

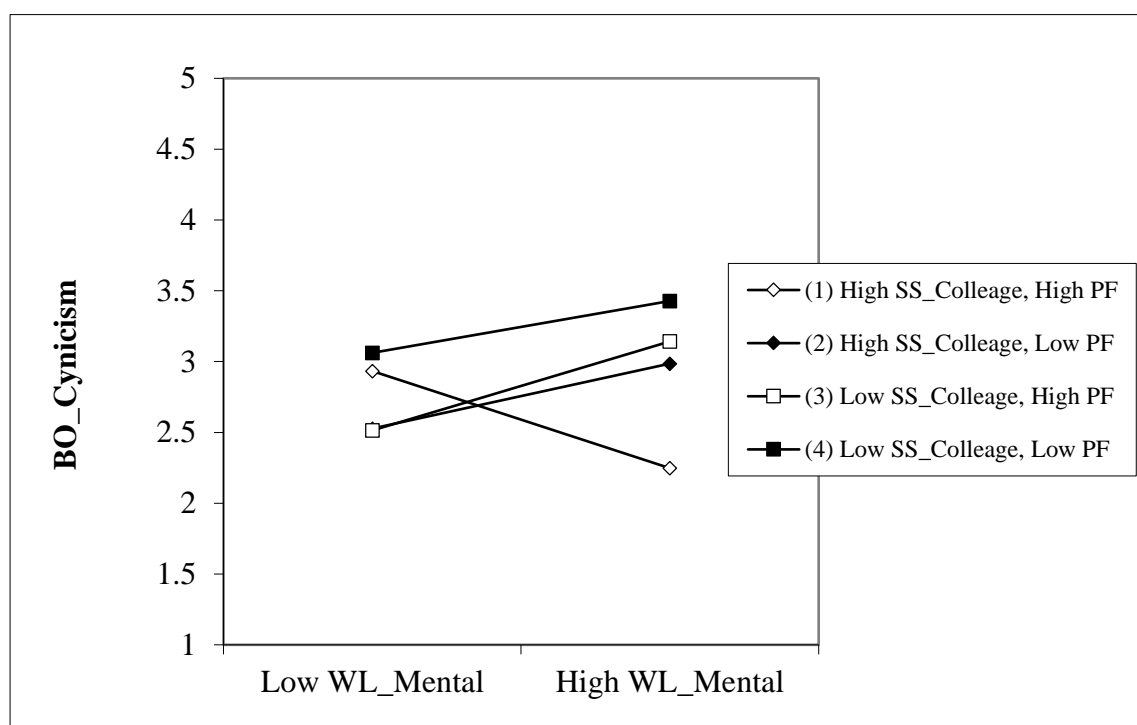
แผนภาพ 8

การปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจ การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความเย็นชา



แผนภาพ 9

การปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจ การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาต่อ
ความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความเย็นชา



จากแผนภาพ 8 และ 9 สรุปได้ว่าการทำนายความสัมพันธ์ปฏิสัมพันธ์แบบสามทาง (three-way interaction) ระหว่างภาระงาน การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรและกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นพบว่า ความสัมพันธ์ปฏิสัมพันธ์แบบสามทางระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจ การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร ทั้ง 2 มิติ และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาต่อความเหนื่อยหน่ายในงานต่อความเหนื่อยหน่ายในงานมีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อระดับของภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจมีระดับสูง การสนับสนุนทางสังคมในองค์กรระดับสูง

และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่มีระดับสูงเปรียบเทียบกับเมื่อระดับของกลยุทธ์การเผชิญปัญหาคำ ผลการวิเคราะห์ simple slope test ปรากฏตามตารางที่ 7

ตารางที่ 7

สรุปการปฏิสัมพันธ์แบบสามทาง (three-way interactions) ผ่านการวิเคราะห์ simple slope test

ระดับของตัวแปร	ผลการวิเคราะห์ simple slope test
High SS_Sup, High PF	simple slope = $-.16$, $t = -.37$, $p = .71$
High SS_Sup, Low PF	simple slope = 1.30 , $t = 3.06$, $p < .01$
Low SS_Sup, High PF	simple slope = $.12$, $t = .27$, $p = .78$
Low SS_Sup, Low PF	simple slope = $-.29$, $t = -.72$, $p = .48$
High SS_CW, High PF	simple slope = $-.83$, $t = -2.11$, $p < .05$
High SS_CW, Low PF	simple slope = $.56$, $t = 1.19$, $p = .24$
Low SS_CW, High PF	simple slope = $.76$, $t = 1.70$, $p = .09$
Low SS_CW, Low PF	simple slope = $.44$, $t = 1.27$, $p = .21$

ดังนั้น เมื่อวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ 4.2 คือ การปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจ การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาสามารถทำนายผลของความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานจะลดลง เมื่อการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์

กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับสูง ร่วมกับกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่มีระดับสูง (เปรียบเทียบกับระดับต่ำ) พบว่า มีความแตกต่างของความลาดชัน (slope difference) เมื่อการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับสูง ร่วมกับกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่มีระดับสูง เปรียบเทียบกับกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่มีระดับสูงระดับต่ำที่ slope difference = -1.461 (t = -2.53, p < .05) และ slope difference = -1.39 (t = -2.34, p < .05) ตามลำดับ ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

ผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 ถึง 4 รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 8

ตารางที่ 8

สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

สมมติฐาน		สนับสนุนสมมติฐาน	ไม่สนับสนุน
H ₁	H _{1a}	WL_Pace → BO_Ex/Cy	✓ (บางส่วน)
	H _{1b}	WL_Mental → BO_Ex/Cy/Ineff	✓
H ₂	H _{2a}	WL_Pace x SS_Sup/CW → BO_Ex/Cy/Ineff	✓ (บางส่วน)
	H _{2b}	WL_Mental x SS_Sup/CW → BO_Ex/Cy/Ineff	✓ (บางส่วน)
H ₃	H _{3a}	WL_Pace x PF → BO_Cy	✓
	H _{3b}	WL_Mental x PF → BO_Ineff	✓
H ₄	H _{4a}	WL_Pace x SS_Sup/CW x PF → BO_Ex/Cy/Ineff	✓
	H _{4b}	WL_Mental x SS_CW x PF → BO_Cy	✓ (บางส่วน)

บทที่ 4

อภิปรายผล

จากการศึกษาอิทธิพลของภาระงานต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยมีการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรและกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเป็นตัวแปรกำกับ พบว่าข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศที่มีภาระงานในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำ เนื่องจากข้าราชการกลุ่มดังกล่าวมีการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรร่วมกับกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาในระดับสูง ดังนั้น ในที่นี้จะนำเสนอการอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐาน ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

สมมติฐานที่ 1.1 ภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1.2 ภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

ผลการวิจัย สนับสนุนสมมติฐานบางส่วน

จากผลการวิจัย พบว่า ภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความอ่อนล้าและด้านความเย็นชา ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 1.1 บางส่วน โดยสามารถอธิบายได้ว่าข้าราชการที่มีระดับภาระงานสูงมีแนวโน้มจะมีระดับความเหนื่อย

หน่วยในงานสูงเช่นเดียวกัน ในส่วนของสมมติฐานที่ 1.2 พบว่าภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจ มีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านไม่มีประสิทธิผลในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1.2

ตามที่ภาระงานถูกมองว่าเป็นปัจจัยหนึ่งของข้อเรียกร้องในงาน (job demands) ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าไปสู่ความเหนื่อยหน่ายและความเครียด ภาระงานที่มากเกินไปจึงสามารถกระตุ้นให้เกิดความเครียดได้ (Frankenhaeuser et al., 1971) ซึ่งภาระงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานจึงถูกมองว่าเป็นภาระงานที่บุคลากรทำหรือรับผิดชอบในระยะเวลาหนึ่งที่มีมากจนเกินความสามารถหรือขีดจำกัดของบุคลากร ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณในงาน และเมื่อบุคลากรที่มีภาระงานไม่เหมาะสมต่อเนื่องเป็นระยะเวลาหนึ่งส่วนใหญ่มักเกิดจากภาระงานที่มีมากกว่าที่บุคลากรจะรับได้ จนทำให้บุคคลนั้นมีโอกาสเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะในมิติความอ่อนล้า (Cordes & Dougherty, 1993) อาจกล่าวได้ว่าการที่บุคลากรได้รับภาระงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพที่มากเกินไป จะส่งผลให้ความสามารถในการจัดการภาระงานของบุคลากรลดลง (Leiter & Maslach, 2005; Maslach & Leiter, 2008) ถึงแม้ว่า ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่าข้าราชการที่มีภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจในระดับสูงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเกิดจากลักษณะของงาน (job dimensions) หรือทัศนคติและผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ (personal and work outcome) (Hackman & Oldham, 1975)

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในงานในอดีตส่วนใหญ่แล้วพบว่าสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับงานวิจัยชิ้นนี้ กล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในงานมีอิทธิพลทางตรง (direct effect) ของภาระงานต่อความเหนื่อยหน่ายใน

งาน มิติความอ่อนล้าในระดับสูง และความเหนื่อยหน่ายในงาน มิติความอ่อนล้าจะส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน มิติความเย็นชา ในลำดับถัดไป (Greenglass et al., 2001; Portoghesi et al., 2014) แสดงให้เห็นว่าหากบุคลากรในองค์กรใด ๆ ที่มีระดับภาระงานในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานสูงเช่นกัน ในทางกลับกัน หากบุคลากรมีระดับภาระงานในระดับต่ำจะมีแนวโน้มที่จะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานในระดับต่ำเช่นกัน

นอกจากนี้ การศึกษาในครั้งนี้ยังสอดคล้องกับโมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานเป็นที่เป็นแนวทางในการศึกษาของ Bakker และ Demerouti (2007) ที่กำหนดให้ข้อเรียกร้องในงานทำนายความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยเฉพาะในมิติความอ่อนล้า (Bakker & Demerouti, 2007)

สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ จะช่วยลด

อิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน

สมมติฐานที่ 2.1 การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.2 การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านความภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

ผลการวิจัย สนับสนุนสมมติฐานบางส่วน

จากการวิเคราะห์ทางสถิติ พบว่า ผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐาน คือ การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์การในฐานะตัวแปรกำกับ สามารถลดอิทธิพลความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน

ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาในอดีต เช่น การศึกษาของ Buunk และ Verhoeven (1991) ที่พบว่าการเผชิญปัญหาในงานโดยมีการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์การจะช่วยลดความเหนื่อยหน่ายในงานได้ ถึงแม้ว่าการสนับสนุนทางสังคมในองค์การจะไม่สามารถลดปริมาณภาระงานได้ แต่การสนับสนุนทางสังคมในองค์การจะช่วยให้บรรยากาศในการทำงานมีความเครียดหรือรู้สึกไม่พึงพอใจน้อยลง (Buunk & Verhoeven, 1991) การที่บุคลากรได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ นอกจากจะช่วยลดความกดดันในจากข้อเรียกร้องในงานแล้วยังช่วยเพิ่มแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานให้กับบุคลากร ทำให้บุคลากรสามารถเผชิญปัญหาได้ดีและจะยิ่งพัฒนาพฤติกรรมที่ดีเพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามที่บุคลากรได้ตั้งเป้าหมายให้กับตนเองมากขึ้นและจะทำให้ทั้งตัวบุคลากรและองค์การมีโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายหรือนโยบายที่กำหนดไว้ เช่นเดียวกับการศึกษาการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์การเป็นตัวแปรกำกับ จะช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน ของ Faisal Khan และคณะ (2019) พบว่าบุคลากรที่มีการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์การและภาระงานในระดับสูง จะมีความเหนื่อยหน่ายในงานในระดับต่ำกว่าบุคลากรที่มีการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์การในระดับต่ำและภาระงานในระดับสูง ซึ่งเป็นไปตามโมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานที่มีแนวคิดที่ว่าแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานจะช่วยลดความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน (Bakker et al., 2005)

จากผลการศึกษาในงานวิจัยชิ้นนี้จึงสรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์การ โดยเฉพาะด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานที่สามารถลดความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างข้อเรียกร้องในงานอย่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน ดังนั้น องค์การจึงควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์การมากขึ้นเพื่อลดโอกาสการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากรภายในองค์การให้ได้มากที่สุด

สมมติฐานที่ 3 กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเป็นตัวแปรกำกับ จะช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน

สมมติฐานที่ 3.1 กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.2 กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านความภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

ผลการวิจัย ไม่สนับสนุนสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ทางสถิติ พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ผลปฏิสัมพันธ์ของภาระงานและกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน กล่าวคือ กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาในฐานะตัวแปรกำกับไม่สามารถช่วยลดอิทธิพลความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

การศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Muriithi et al. (2020) และ Jenaro et al. (2007) ที่พบว่ากลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาไม่มีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ถึงแม้ว่ากลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาถูกมองว่าเป็นวิธีการแก้ไขปัญหาโดยการใช้ทักษะการจัดการของตนเองเพื่อให้ปัญหาเหล่านั้นบรรเทาลงหรือถูกแก้ไข กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเพียงอย่างเดียวบางครั้งไม่อาจบรรเทาหรือป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้

ถึงแม้ว่าการศึกษาในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามผลการศึกษาในอดีตส่วนใหญ่ เช่น การศึกษาของ Yip และคณะ (2008) ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยมีกลยุทธ์การเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรกำกับ จากการวิเคราะห์พบว่ากลยุทธ์การเผชิญปัญหาสามารถลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน ทั้ง 3 มิติ ได้แก่ 1) ความอ่อนล้า 2) ความเย็นชา และ 3) ความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน เช่นเดียวกับการศึกษาของ Shin และคณะ (2014) ที่พบว่า บุคลากรที่มีกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาในฐานะตัวแปรกำกับในระดับสูงมีโอกาที่จะช่วยลดระดับความเหนื่อยหน่ายในงานทั้ง 3 มิติเช่นกัน อีกทั้ง บุคลากรที่มีการนำเอากลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามาใช้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ยังมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานที่ต่ำกว่าบุคลากรที่นำเอากลยุทธ์การเผชิญปัญหารูปแบบอื่น เช่น กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นทางอารมณ์ (emotional focused coping) หรือ การหลีกเลี่ยงปัญหา (avoidance coping) (Muriithi et al., 2020) ดังนั้น การทำงานวิจัยชิ้นนี้ได้นำโมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานที่เน้นแหล่งทรัพยากรจากภายในองค์กรเป็นตัวแปรหลักในการศึกษา อย่างไรก็ตาม การศึกษาในอดีตยังแสดงให้เห็นว่าทรัพยากรของบุคลากร (personal resources) ก็มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าแหล่งทรัพยากรภายในองค์กร ดังจะเห็นได้

จากการศึกษาอิทธิพลของกลยุทธ์การเผชิญปัญหาที่เป็นทรัพยากรของบุคลากรในโมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา (Bermejo-Toro et al., 2016; Xanthopoulou et al., 2007) ช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างข้อเรียกร้องในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานได้ทั้ง 3 มิติ เพราะฉะนั้น ถึงแม้ว่าการศึกษาในครั้งนี้กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาในฐานะตัวแปรกำกับไม่สามารถยับยั้งความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นั่นไม่ได้หมายความว่า การมีทักษะกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาคือสิ่งที่ไม่จำเป็น เนื่องจากการศึกษาในอดีตพบว่าการนำกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาไปใช้ในระยะเวลาช่วยป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้และช่วยส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Lee et al., 2016)

สมมติฐานที่ 4 การปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างภาระงาน การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาคือสามารถทำนายผลของความเหนื่อยหน่ายในงาน

สมมติฐานที่ 4.1 การปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงาน การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาคือสามารถทำนายผลของความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานจะลดลง เมื่อการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร ก) ด้านความสัมพันธ์

กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับสูง ร่วมกับกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีระดับสูง (เปรียบเทียบกับระดับต่ำ)

สมมติฐานที่ 4.2 การปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจ การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีระดับสูงสามารถทำนายผลของความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานจะลดลง เมื่อการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับสูง ร่วมกับกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีระดับสูง (เปรียบเทียบกับระดับต่ำ)

ผลการวิจัย สนับสนุนสมมติฐานบางส่วน

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจ การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาคือความสัมพันธ์ทางบวกที่สำคัญทางสถิติและสนับสนุนสมมติฐาน คือ การปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจ การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีระดับสูงสามารถทำนายผลของความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความเย็นชา โดยความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความเย็นชาจะลดลง เมื่อการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีระดับสูงร่วมกับกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีระดับสูง (เปรียบเทียบกับระดับต่ำ) กล่าวคือ การสนับสนุน

ทางสังคมภายในองค์กรและกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาาร่วมกันช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจและความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความเย็นชา ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 4.2

เนื่องจากการศึกษาที่มีการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรและกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงานนั้นยังไม่พบมากนัก ผลการวิจัยนี้จึงอาจสอดคล้องกับการศึกษาในอดีตเพียงบางส่วน เช่น การศึกษาของ Wang (2018) เป็นการศึกษาการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรและกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาในฐานะตัวแปรกำกับในความความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งพบว่า กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเป็นตัวแปรกำกับที่ช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความเครียดในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานได้ดีกว่าการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร โดยในการศึกษาของ Wang เป็นเพียงการวิเคราะห์อิทธิพลของการปฏิสัมพันธ์ (interaction effect) เท่านั้น

อย่างไรก็ดี ถึงแม้ว่าการกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาอาจไม่ได้มีอิทธิพลกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่าย ซึ่งไม่ได้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดการณ์ไว้ แต่เมื่อวิเคราะห์การปฏิสัมพันธ์แบบสามทางระหว่างภาระงาน การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา ต่อความเหนื่อยหน่ายพร้อมกันนั้น สามารถป้องกันให้บุคลากรในกระทรวงฯ ให้มีโอกาสเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้น้อยลงอันจะเห็นได้จากผลการศึกษาในสมมติฐานที่ 4 และเป็นไปตามโมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานที่กล่าวว่า การที่บุคลากรมีทรัพยากรทั้งในการทำงานและในตัวบุคลากรเองจะช่วยเสริมการทำหน้าที่ลดอิทธิพลทางบวกหรือกระบวนการที่ทรัพยากรทางจิตวิทยาสังคมจะช่วยลด

ผลกระทบจากความเครียดต่อสุขภาวะทางจิต โดยการมีทรัพยากรไม่ว่าจะทางสังคมหรือบุคคลจะช่วยให้บุคลากรสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ที่ไม่ดีเหล่านั้นได้ (Baumeister & Vohs, 2007)

การนำไปใช้ในทางปฏิบัติจริงขององค์กร

ตามทีผลการศึกษาได้ชี้ให้เห็นว่าบุคลากรที่มีภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณในระดับสูงส่งผลให้บุคลากรเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความอ่อนล้าและความเย็นชา โดยหากประกอบกับการที่บุคลากรมีระดับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีแนวโน้มว่าจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำ เป็นแนวทางให้องค์กรเล็งเห็นถึงความสำคัญของการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรและอาจเสริมสร้างให้มีการจัดกิจกรรมหรือความสำคัญของการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งการที่บุคลากรมีได้รับแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน อย่างการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรจะช่วยให้บุคลากรจัดการรับรู้ถึงการได้รับความช่วยเหลือด้านการทำงานจากสภาพแวดล้อมที่จะช่วยแก้ไขปัญหาและความเครียดอันมาจากการทำงานในองค์กรได้

ถึงแม้ว่า ในส่วนของกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาในฐานะตัวแปรกำกับ ตามผลการวิเคราะห์ทางสถิติไม่สามารถลดอิทธิพลของภาระงานต่อความเหนื่อยหน่ายในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหายังคงมีความสำคัญในการประเมินสถานการณ์และกระบวนการในการจัดการความเครียดรวมถึงปัญหาที่ประสบในการทำงาน และตามทีผลการศึกษาพบว่าเมื่อบุคลากรมีการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรและกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาในระดับสูง ระดับของความเหนื่อยหน่ายในงานมีแนวโน้มที่ต่ำ ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างให้มีการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร พร้อมกับการส่งเสริมทักษะกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาทีการศึกษาในครั้งนี้

แสดงให้เห็นแล้วว่าสามารถป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานจากภาระงานที่ส่งผลกระทบต่อบุคลากรและตัวองค์กรได้

การนำไปใช้ในทางปฏิบัติจริงของการวิจัย

จากการศึกษาที่ผ่านมาในอดีต ความเหนื่อยหน่ายในงานมักถูกศึกษาในกลุ่มอาชีพทางการแพทย์ จุดประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้จึงต้องการขยายผลการศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงานในกลุ่มอาชีพข้าราชการที่มีภารกิจและบทบาทหน้าที่ที่ต่างออกไป นอกจากนี้ โมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานซึ่งนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นที่นิยมมากขึ้น การเพิ่มตัวแปรกำกับอย่างกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่เป็นทรัพยากรบุคคลเข้ามาเพื่อช่วยยั่วย้ง (buffer) อิทธิพลของภาระงานต่อความเหนื่อยหน่ายในงานนอกเหนือจากการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรที่เป็นแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานภายในองค์กร (organizational resource) เป็นปฏิสัมพันธ์แบบสามทาง (3-way interaction) ซึ่งผู้วิจัยยังไม่พบการศึกษาในแนวทางดังกล่าว จึงถือว่าผลการศึกษาชิ้นนี้เป็นการต่อยอดองค์ความรู้ใหม่และเสริมโครงสร้างของทฤษฎีที่มีอยู่ดั้งเดิมให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ข้อจำกัดงานวิจัย

1. สืบเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ที่ได้มีการแพร่ระบาดในประเทศไทย ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมของการทำงานในช่วงเวลาเก็บแบบสอบถาม เนื่องด้วยการปฏิบัติตามแนวทางป้องกันการแพร่ระบาดของโรคตามที่รัฐบาลและกระทรวงสาธารณสุขกำหนด ให้บุคลากรภาครัฐทำงานที่บ้านตนเอง (work from home) และ/หรือการผลัดเวรมาทำงานซึ่งนำไปสู่เข้าถึงแบบสอบถามทางโปรแกรม portal ที่ผู้วิจัยประชาสัมพันธ์แบบสอบถามการวิจัยซึ่งเป็น

สื่อกลางการติดต่อ ประชาสัมพันธ์ และประสานงานของบุคลากรภายในกระทรวงการต่างประเทศที่
ไว้นได้น้อยกว่าปกติ

2. ผู้วิจัยได้รับความเห็นของผู้ร่วมตอบแบบสอบถามว่า ปริมาณข้อคำถามในแบบสอบถามมี
ค่อนข้างมาก ทำให้ผู้เข้าร่วมบางท่านหยุดการตอบระหว่างแบบสอบถาม อันเป็นผลให้แบบสอบถาม
ไม่สมบูรณ์

3. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลแบบสอบถามแบบ self-report กล่าวคือ การให้กลุ่ม
ตัวอย่างทำการประเมินตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบชัดเจน โดยคำถามเป็นคำถามที่ถามเกี่ยวกับ
ตนเองและมีตัวเลือกให้เลือกตอบ จึงเป็นเพียงมุมมองเฉพาะของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ
นอกจากนี้ ตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้เป็นตัวแปรในระดับบุคคลและทีมจึงยังไม่ได้คำนึงถึงตัวแปรใน
ระดับองค์การ เช่น วัฒนธรรม ค่านิยม โครงสร้าง นโยบาย เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อปัจจัย
ระดับบุคคลได้เช่นกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

ในการวิจัยในอนาคตควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างในองค์การภาครัฐหน่วยงานอื่น ๆ นอกเหนือจากกระทรวงการต่างประเทศ ที่มีความใกล้เคียงในบริบทภารกิจ หน้าที่ และสภาพแวดล้อมเพื่อเป็นการเปรียบเทียบระหว่างประชากรที่เป็นข้าราชการเช่นกันว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกันหรือไม่ ด้านของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาอาจเพิ่มเติมด้านทัศนคติหรือวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งในงานวิจัยชิ้นนี้ไม่ได้นำตัวแปรดังกล่าวเข้ามาวิเคราะห์ แต่อาจจะมีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในองค์การ ในส่วนของกรเก็บข้อมูลแบบสอบถามที่มีปริมาณมากและเป็น self-report อาจทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความรู้สึกเหนื่อยล้าและมีความลำเอียงระหว่างการตอบ ทำให้ผลการศึกษาแตกต่างจากข้อเท็จจริง ดังนั้น การศึกษาในอนาคตควรเพิ่มวิธีการอื่นในการเก็บข้อมูลด้วย เช่น การเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาและยืนยันว่าภาระงานมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในทางบวก ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยที่มีตัวแปรกำกับเป็นการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยที่มีตัวแปรกำกับเป็นกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยที่มีตัวแปรกำกับเป็นการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรและกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

สมมติฐานที่ 1.1 ภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1.2 ภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรเป็นตัวแปรกำกับจะช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน

สมมติฐานที่ 2.1 การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.2 การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านความภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเป็นตัวแปรกำกับจะช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน

สมมติฐานที่ 3.1 กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.2 กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านความภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็นชา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน

สมมติฐานที่ 4 การปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างภาระงาน การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร และ กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาสามารถทำนายผลของความเหนื่อยหน่ายในงาน

สมมติฐานที่ 4.1 การปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณ งาน การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา สามารถทำนายผลของความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็น ษา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานจะลดลง เมื่อการสนับสนุนทางสังคมใน องค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มี ระดับสูง ร่วมกับกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีระดับสูง (เปรียบเทียบกับระดับต่ำ)

สมมติฐานที่ 4.2 การปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจ การ สนับสนุนทางสังคมในองค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามี สามารถทำนายผลของความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (ก) ด้านความอ่อนล้า (ข) ด้านความเย็น ษา และ (ค) ด้านความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานจะลดลง เมื่อการสนับสนุนทางสังคมใน องค์กร (ก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือ (ข) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มี ระดับสูง ร่วมกับกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามีระดับสูง (เปรียบเทียบกับระดับต่ำ)

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างในขั้นแรกเป็นการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) กล่าวคือ ผู้วิจัยเลือกเพียงข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในกระทรวงฯ มาแล้วไม่ต่ำกว่า 1 ปี แล้วจึงใช้การสุ่มแบบตามสะดวก (convenience sampling) คือ การเก็บข้อมูลจากข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในกระทรวงการต่างประเทศที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานต่าง ๆ ไม่มีหลักเกณฑ์ว่าเป็นกรม/สำนักใด จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 260 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ และให้ผู้ตอบเลือกตอบคำตอบเดียวที่เป็นคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งมีคำถามจำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับ อายุราชการ จำนวนชั่วโมงการทำงาน (ชั่วโมง/สัปดาห์) และความพึงพอใจในการทำงาน
2. มาตรวัดภาระงาน Questionnaire on the Experience and Evaluation of Work (QEEW) ของ Van Veldhoven และคณะ (1998) เป็นมาตรวัดที่มีข้อความที่พัฒนาเพื่อการเก็บข้อมูลแบบ self-report (Van Veldhoven et al, 2015) โดยในงานวิจัยชิ้นนี้วัด 2 มิติ คือ 1) ด้านของความรวดเร็วและปริมาณงาน และ 2) ภาระงานด้านจิตใจ จำนวน 18 ข้อ
3. มาตรวัดการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร The Questionnaire on the Experience and Evaluation of Work (QEEW) ของ Van Veldhoven และคณะ (1998) โดยมาตรวัดนี้เป็นมาตรวัดที่มีข้อความที่พัฒนาเพื่อการเก็บข้อมูลแบบ self-report (Van Veldhoven et al, 2015)

มาตรวัดการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ 1) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 2) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน จำนวน 18 ข้อ

4. มาตรวัดกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา ของ พัทธรา รุ่งสันเทียะ (2559) โดยมาตรวัดนี้เรียบเรียงและพัฒนาจากมาตรวัด The Brief Coping (Carver, 1997) จำนวน 4 ข้อ โดยมาตรวัดดังกล่าวได้ถูกนำมาใช้ในการวิจัยอย่างกว้างขวาง (Kato, 2015) และมักถูกใช้ในการศึกษาควบคู่กับการเผชิญปัญหา ความเครียด หรือความเหนื่อยหน่ายในงาน (Shin et al., 2014) ในกลุ่มประชากรที่แตกต่างกันออกไป

5. มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน MBI-General Survey (MBI-GS) ของชัยยุทธ กลีบบัว (2552) โดยมาตรวัดนี้เรียบเรียงและพัฒนาจากมาตรวัด Maslach (1996) จำนวน 16 ข้อ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกระหว่างบุคลากรกับงาน มาตรวัด MBI-General Survey ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้วัดความเหนื่อยหน่ายในงานสำหรับกลุ่มอาชีพที่ไม่ใช่งานบริการลูกค้า ซึ่งตรงกับกลุ่มประชากรในงานวิจัยชิ้นนี้ มาตรวัด MBI-General Survey มีองค์ประกอบ 3 มิติ ได้แก่ 1) ความรู้สึกอ่อนล้า (exhaustion) 2) ความเย็นชา (cynicism) และ 3) ความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน (inefficacy)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยในครั้งนี้มีขั้นตอนการดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. จัดทำบันทึกเรียนเสนอต่อผู้บริหารกระทรวงการต่างประเทศในการทำวิจัย เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ ข้าราชการในกระทรวงการต่างประเทศ
2. นำมาตรวัดทั้งหมดไปทดลองใช้ (pilot testing) กับข้าราชการในกระทรวงการต่างประเทศ จำนวน 5 คน เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นเกี่ยวกับแบบสอบถาม เช่น คำที่ไม่ชัดเจน กำกวม ไม่เข้าใจ เป็นต้น

3. ภายหลังจากได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยจึงจัดเตรียมแบบสอบถามเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยมีวิธีการในการกระจายแบบสอบถามโดยการจัดทำแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเว็บไซต์ www.surveymonkey.com จากนั้นจึงประกาศสรรหาผู้เข้าร่วมการวิจัยและเอกสารข้อมูลสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยและหนังสือแสดงยินยอมเข้าร่วมการวิจัยแนบไปพร้อมด้วย ทางผ่านโปรแกรม Portal ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้ภายในกระทรวงการต่างประเทศและสามารถเข้าถึงกลุ่มประชากรที่ตรงกับความต้องการในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ที่สนใจเข้าร่วมงานวิจัยสามารถอ่านเอกสารข้อมูลได้เมื่อเข้า URL หรือ สแกน QR Code ที่ปรากฏในเอกสารประชาสัมพันธ์ หากผู้ที่สนใจตัดสินใจเข้าร่วมแล้ว สามารถยืนยันการรับทราบข้อมูลและยินยอมตอบแบบสอบถามได้ภายในแบบสอบถามและจะตอบแบบสอบถามเพียง 1 ครั้ง โดยใช้เวลาประมาณ 10-15 นาที

4. ในส่วนของการเก็บรักษาข้อมูลและการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยจะบันทึกผลการตอบแบบสอบถามด้วยระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งจะบันทึกข้อมูลทันที โดยไม่อนุญาตให้คนอื่นมาอ่านข้อมูลและคำตอบทั้งหมดจะถูกปกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ผลการศึกษานี้ ออกมาเป็นภาพรวมของการวิจัยเท่านั้น ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างจะไม่ปรากฏในรายงาน ไม่สามารถสืบค้น และจะไม่ถูกรายงาน ไปยังกระทรวงฯ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาด้วยการแจกแจงความถี่ (frequency) และคำนวณค่าร้อยละ (percentage) ของข้อมูลด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความเหนื่อยหน่ายในงาน เพื่อดูว่าจะนำ ตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลใดมาเป็นตัวแปรควบคุม

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรในการวิจัย และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ขั้นตอนที่ 4 ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (hierarchical multiple regression analysis) เพื่อวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทำนาย ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะตรวจสอบลักษณะปฏิสัมพันธ์ของอิทธิพลกำกับ (moderation effect) ตามที่ได้กำหนดสมมติฐานไว้ข้างต้น

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่าสมมติฐานที่ได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

สมมติฐานที่ 1.1 ภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความอ่อนล้าและด้านความเย็นชา

สมมติฐานที่ 1.2 ไม่สนับสนุนสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรเป็นตัวแปรกำกับจะช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธทางบวกระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน

สมมติฐานที่ 2.1 การสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานเป็นตัวแปรกำกับจะช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านความรวดเร็วและปริมาณงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความอ่อนล้าและด้านความเย็นชา

สมมติฐานที่ 2.2 ไม่สนับสนุนสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 กลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเป็นตัวแปรกำกับจะช่วยลดอิทธิพลของความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน

สมมติฐานที่ 3.1 ไม่สนับสนุนสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3.2 ไม่สนับสนุนสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 การปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างภาระงาน การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร และการกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาสามารถทำนายผลของความเหนื่อยหน่ายในงาน

สมมติฐานที่ 4.1 ไม่สนับสนุนสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4.2 การปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจ การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาสามารถทำนายผลของความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความเย็นชา โดยความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาระงาน ด้านภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความเย็นชาจะลดลง เมื่อการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีระดับสูงร่วมกับกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่มีระดับสูง (เปรียบเทียบกับระดับต่ำ)

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศโดยส่วนใหญ่แล้วมีภาระงาน การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร และกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับ 3 ใน 4 ของมาตรวัด ในขณะที่ระดับความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในช่วงที่ 3 จาก 7 ของ

เกณฑ์มาตรฐานวัด อย่างไรก็ตามก็ตีจากข้อมูลพบว่า หากข้าราชการมีระดับภาระงานต่ำก็ส่งผลให้ข้าราชการที่ระดับความเหนื่อยหน่ายในงานที่สูงได้เช่นกัน อาจเป็นเพราะลักษณะของงาน (job dimensions) หรือทัศนคติและผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ (personal and work outcome) ที่มีอยู่ในแต่ละบุคคล ตามการศึกษาของ Hackman และ Oldham (1975) ที่อธิบายว่า หากบุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน บุคลากรจะมีพฤติกรรมที่ดีต่อการทำงาน โดยสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจดังกล่าวเกิดจาก 5 มิติของงาน ได้แก่ ความชำนาญที่หลากหลาย เอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความอิสระในการทำงาน และการได้รับการตอบกลับจากผลการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงกับลักษณะงานของข้าราชการในกระทรวงการต่างประเทศในด้านของความชำนาญที่หลากหลายและความสำคัญของงาน โดยที่กระทรวงการต่างประเทศมีกรมและสำนักหลากหลาย รวมถึงการออกประจำการในต่างประเทศ ทำให้ข้าราชการต้องฝึกฝนตนเองให้ชำนาญในหลาย ๆ ด้านเพื่อนำความสามารถไปประยุกต์ใช้เมื่อปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ โดยเฉพาะนักการทูตและเจ้าพนักงานธุรการที่มีโอกาสได้ไปประจำการในต่างประเทศทุก ๆ 2 ปี ที่ลดโอกาสในความจำเจของงานที่อาจก่อให้เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานได้เช่นกัน (Özbağ et al., 2014) ดังนั้น ข้าราชการในกระทรวงฯ จึงอาจมองว่าการมีภาระงานในระดับสูงทำให้ตนเองรู้สึกมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งช่วยลดโอกาสการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานได้ อย่างไรก็ตาม องค์กรจึงควรมอบหมายภาระงานในระดับที่เหมาะสม พร้อมทั้งเสริมสร้างจุดแข็งด้านทัศนคติ การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร และการเพิ่มพูนทักษะที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาให้บุคลากรในองค์กร เพื่อป้องกันและลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากรในองค์กร

บรรณานุกรม

- Abbott, J. (2003). Coping with cystic fibrosis. *Journal of the Royal Society of Medicine*, 96(Suppl 43), 42.
- Aghilinejad, M., Zargham Sadeghi, A. A., Sarebanha, S., & Bahrami-Ahmadi, A. (2014). Role of occupational stress and burnout in prevalence of musculoskeletal disorders among embassy personnel of foreign countries in Iran. *Iranian Red Crescent medical journal*, 16, 14-28.
- Aguayo, R., Vargas, C., Emilia, I., & Lozano, L. M. (2011). A meta-analytic reliability generalization study of the Maslach Burnout Inventory. *International journal of clinical and health psychology*, 11(2), 343-361.
- Aiken, L. S., West, S. G., & Reno, R. R. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. sage.
- Akca, M., & Küçükoğlu, M. T. (2020). Relationships Between Mental Workload, Burnout, and Job Performance: A Research Among Academicians. In *Evaluating Mental Workload for Improved Workplace Performance* (pp. 49-68). IGI Global.
- Arshadi, N. (2011). The relationships of perceived organizational support (POS) with organizational commitment, in-role performance, and turnover intention: Mediating role of felt obligation. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 30, 1103-1108.
- Ashford, S. J. (1988). Individual strategies for coping with stress during organizational transitions. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 24(1), 19-36.

Avanzi, L., Fraccaroli, F., Castelli, L., Marcionetti, J., Crescentini, A., Balducci, C., & van Dick, R. (2018). How to mobilize social support against workload and burnout: The role of organizational identification. *Teaching and Teacher Education, 69*, 154-167.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*.

Bakker, A. B., Demerouti, E., de Boer, E., & Schaufeli, W. B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior, 62*(2), 341-356. [https://doi.org/10.1016/s0001-8791\(02\)00030-1](https://doi.org/10.1016/s0001-8791(02)00030-1)

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005, Apr). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *J Occup Health Psychol, 10*(2), 170-180. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170>

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and Work Engagement: The JD-R Approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 1*(1), 389-411. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235>

Bauer, J., Stamm, A., Virnich, K., Wissing, K., Müller, U., Wirsching, M., & Schaarschmidt, U. (2006). Correlation between burnout syndrome and psychological and psychosomatic symptoms among teachers. *International archives of occupational and environmental health, 79*(3), 199-204.

- Baumeister, R. F., & Vohs, K. D. (2007). *Encyclopedia of social psychology* (Vol. 1). Sage.
- Baumstarck, K., Alessandrini, M., Hamidou, Z., Auquier, P., Leroy, T., & Boyer, L. (2017). Assessment of coping: a new french four-factor structure of the brief COPE inventory. *Health and quality of life outcomes, 15*(1), 8.
- Beehr, T. A., & McGrath, J. E. (1992). Social support, occupational stress and anxiety. *Anxiety, stress, and coping, 5*(1), 7-19.
- Bermejo-Toro, L., Prieto-Ursúa, M., & Hernández, V. (2016). Towards a model of teacher well-being: Personal and job resources involved in teacher burnout and engagement. *Educational Psychology, 36*(3), 481-501.
- Buunk, B. P., Doosje, B. J., Jans, L. G., & Hopstaken, L. E. (1993). Perceived reciprocity, social support, and stress at work: The role of exchange and communal orientation. *Journal of personality and social psychology, 65*(4), 801.
- Buunk, B. P., & Verhoeven, K. (1991). Companionship and support at work: A microanalysis of the stress-reducing features of social interaction. *Basic and Applied Social Psychology, 12*(3), 243-258.
- Byrne, B. M. (1994). Burnout: Testing for the validity, replication, and invariance of causal structure across elementary, intermediate, and secondary teachers. *American Educational Research Journal, 31*(3), 645-673.
- Caplan, R. D. (1975). *Job demands and worker health: Main effects and occupational differences*. US Department of Health, Education, and Welfare, Public Health Service

- Chan, D. W., & Hui, E. K. (1995). Burnout and coping among Chinese secondary school teachers in Hong Kong. *British journal of educational psychology*, 65(1), 15-25.
- Che, X. X., Zhou, Z. E., Kessler, S. R., & Spector, P. E. (2017). Stressors beget stressors: The effect of passive leadership on employee health through workload and work-family conflict. *Work & Stress*, 31(4), 338-354.
- Chou, P. (2015). The effects of workplace social support on employee's subjective well-being. *European Journal of Business and Management*, 7(6), 8-19.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic medicine*.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
<https://doi.org/10.5465/amr.1993.9402210153>
- Dawson, J. F., & Richter, A. W. (2006). Probing three-way interactions in moderated multiple regression: development and application of a slope difference test. *Journal of Applied Psychology*, 91(4), 917.
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2011). The job demands-resources model: Challenges for future research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(2), 01-09.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., & Leiter, M. (2014). Burnout and job performance: The moderating role of selection, optimization, and compensation strategies. *Journal of occupational health psychology*, 19(1), 96.

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*(3), 499-512.

<https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>

Dewi, R. S., & Riana, I. G. (2019). The Effect of Workload on Role Stress and Burnout. *Journal of Multidisciplinary Academic, 3*(3), 1-5.

Dimunová, L., & Nagyová, I. (2012). The relationship between burnout and the length of work experience in nurses and midwives in the Slovak Republic. *Profese Online, 5*(1), 1-4.

Doby, V. J., & Caplan, R. D. (1995). Organizational stress as threat to reputation: Effects on anxiety at work and at home. *Academy of Management Journal, 38*(4), 1105-1123.

Erdfelder, E., Faul, F., & Buchner, A. (1996). GPOWER: A general power analysis program. *Behavior research methods, instruments, & computers, 28*(1), 1-11.

Etzion, D. (1984). Moderating effect of social support on the stress-burnout relationship. *Journal of Applied Psychology, 69*(4), 615-622. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.69.4.615>

Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A.-G. (2009). Statistical power analyses using G* Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior research methods, 41*(4), 1149-1160.

Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. sage.

Forsgren, N., & Humble, J. (2016). The role of continuous delivery in IT and organizational performance. *Forsgren, N., J. Humble (2016). "The Role of Continuous Delivery in IT and Organizational Performance." In the Proceedings of the Western Decision Sciences Institute (WDSI).*

Frankenhaeuser, M., Nordheden, B., Myrsten, A.-L., & Post, B. (1971). Psychophysiological reactions to understimulation and overstimulation. *Acta Psychologica, 35*(4), 298-308.

Greenglass, E. R., Burke, R. J., & Fiksenbaum, L. (2001). Workload and burnout in nurses. *Journal of community & applied social psychology, 11*(3), 211-215.

Griffin, M. A., Patterson, M. G., & West, M. A. (2001). Job satisfaction and teamwork: The role of supervisor support. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, 22*(5), 537-550.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology, 60*(2), 159.

Hair, J. F. (1995). *ua (1995): Multivariate Data Analysis with Readings. Englewood Cliffs.*

Hair Jr, J. F., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *A GLOBAL P-ERSPECT-IVIE.*

Halbesleben, J. R., & Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of management, 30*(6), 859-879.

Hurrell, J. J. (1995). Police work, occupational stress and individual coping. *Journal of*

organizational behavior.

Iverson, R. D. (1996). Employee acceptance of organizational change: the role of organizational commitment. *International Journal of Human Resource Management*, 7(1), 122-149.

Jenaro, C., Flores, N., & Arias, B. (2007). Burnout and coping in human service practitioners. *Professional Psychology: Research and Practice*, 38(1), 80-87.
<https://doi.org/10.1037/0735-7028.38.1.80>

Kaddour, J. (2003). Psychological endurance (hardiness): Definitional, nomological, and critical aspects. *European Review of Applied Psychology*, 53(3-4).

Kato, T. (2015). Frequently used coping scales: A meta-analysis. *Stress and Health*, 31(4), 315-323.

Koeske, G. F., Kirk, S. A., & Koeske, R. D. (1993). Coping with job stress: Which strategies work best? *Journal of occupational and organizational psychology*, 66(4), 319-335.

Kotze, M. (2018). How job resources and personal resources influence work engagement and burnout. *African Journal of Economic and Management Studies*.

Lazarus, R. S., & Cohen, J. B. (1977). Environmental stress. In *Human behavior and environment* (pp. 89-127). Springer.

- Lazarus, R. S., Folkman, S., & Stress, A. (1984). Coping. *Stress and emotion: A new synthesis*, 5, 101-126.
- Lee, H.-F., Kuo, C.-C., Chien, T.-W., & Wang, Y.-R. (2016). A meta-analysis of the effects of coping strategies on reducing nurse burnout. *Applied nursing research*, 31, 100-110.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123.
- Leiter, M. P. (1993). Burnout as a developmental process: Consideration of models. *Professional burnout: Recent developments in theory and research*, 237, 250.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of organizational behavior*, 9(4), 297-308.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2005). 36 A mediation model of job burnout. *Research companion to organizational health psychology*, 544.
- Llorens, S., Schaufeli, W., Bakker, A., & Salanova, M. (2007). Does a positive gain spiral of resources, efficacy beliefs and engagement exist? *Computers in human behavior*, 23(1), 825-841.
- Maslach, C. (2017). Finding solutions to the problem of burnout. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 69(2), 143.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). The Maslach Burnout Inventory: Test

manual . Palo Alto.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2005). Reversing burnout. *Stanford Social Innovation Review*, 43-49.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2007). Burnout. *Encyclopedia of stress*, 368-371.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008, May). Early predictors of job burnout and engagement. *J Appl Psychol*, 93(3), 498-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.3.498>

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016, Jun). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>

Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (2017). Historical and conceptual development of burnout. In *Professional burnout* (pp. 1-16). Routledge.

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

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

Moos, R. H., Holahan, C. J., & Beutler, L. E. (2003). Dispositional and contextual perspectives on coping: Introduction to the special issue. *Journal of Clinical Psychology*, 59(12), 1257-1259.

- Muriithi, J., Kariuki, P., & Wango, G. (2020). The Relationship between Coping Strategies and Burnout among Nurses at Pumwani Maternity Hospital. *Asian Journal of Research in Nursing and Health*, 28-40.
- Netczuk-Gwozdziwicz, M. (2017). Personal resources in coping with stress among paramedics Part 1. *Zeszyty Naukowe/Wyższa Szkoła Oficerska Wojsk Lądowych im. gen. T. Kościuszki*.
- Özbağ, G. K., Ceyhun, G. Ç., & Çekmecelioğlu, H. G. (2014). The moderating effects of motivating job characteristics on the relationship between burnout and turnover intention. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 150, 438-446.
- Parker, P. D., Martin, A. J., Colmar, S., & Liem, G. A. (2012). Teachers' workplace well-being: Exploring a process model of goal orientation, coping behavior, engagement, and burnout. *Teaching and Teacher Education*, 28(4), 503-513. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2012.01.001>
- Petitta, L., & Vecchione, M. (2011). Job burnout, absenteeism, and extra role behaviors. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 26(2), 97-121.
- Plana, A. B., Fabregat, A. A., & Gassió, J. B. (2003). Burnout syndrome and coping strategies: A structural relations model. *Psychology in Spain*.
- Portoghese, I., Galletta, M., Coppola, R. C., Finco, G., & Campagna, M. (2014). Burnout and workload among health care workers: the moderating role of job control. *Safety and health at work*, 5(3), 152-157.

- Ray, E. B., & Miller, K. I. (1994). Social support, home/work stress, and burnout: Who can help? *The Journal of Applied Behavioral Science*, 30(3), 357-373.
- Rosse, J. G. (1988). Relations among lateness, absence, and turnover: Is there a progression of withdrawal? *Human Relations*, 41(7), 517-531.
- Russell, D. W., Altmaier, E., & Van Velzen, D. (1987). Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers. *Journal of Applied Psychology*, 72(2), 269.
- Schaufeli, W. B. (2017). Burnout: A short socio-cultural history. In *Burnout, fatigue, exhaustion* (pp. 105-127). Springer.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving work and health. In *Bridging occupational, organizational and public health* (pp. 43-68). Springer.
- Shin, H., Park, Y. M., Ying, J. Y., Kim, B., Noh, H., & Lee, S. M. (2014). Relationships between coping strategies and burnout symptoms: A meta-analytic approach. *Professional Psychology: Research and Practice*, 45(1), 44.
- Skinner, N. (2005). Workplace support. *Workforce Development TIPS (Theory Into Practice Strategies): A Resource Kit for the Alcohol and Other Drugs Field*.

National Centre for Education and Training on Addiction (NCETA), Flinders University, Adelaide, Australia.

Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of occupational health psychology, 3*(4), 356.

Stowell, J. R., Kiecolt-Glaser, J. K., & Glaser, R. (2001). Perceived stress and cellular immunity: When coping counts. *Journal of behavioral medicine, 24*(4), 323-339.

Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2001). Principal components and factor analysis. *Using multivariate statistics, 4*(1), 582-633.

Taipale, S., Selander, K., Anttila, T., & Nätti, J. (2011). Work engagement in eight European countries. *International Journal of Sociology and Social Policy.*

Thornton, P. I. (1992). The relation of coping, appraisal, and burnout in mental health workers. *The Journal of Psychology, 126*(3), 261-271.

Van den Brande, W., Baillien, E., De Witte, H., Vander Elst, T., & Godderis, L. (2016). The role of work stressors, coping strategies and coping resources in the process of workplace bullying: A systematic review and development of a comprehensive model. *Aggression and Violent Behavior, 29*, 61-71.

Van Veldhoven, M., & Meijman, T. (1994). Questionnaire on the experience and evaluation of work (QEEW) preliminary english version. *Brussels: Amsterdam National Research Institute for Working Conditions.*

- Van Veldhoven, M., Prins, J., Van der Laken, P., & Dijkstra, L. (2015). QEEW2. 0: 42 short scales for survey research on work, well-being and performance.
- van Woerkom, M., Bakker, A. B., & Nishii, L. H. (2016). Accumulative job demands and support for strength use: Fine-tuning the job demands-resources model using conservation of resources theory. *Journal of Applied Psychology, 101*(1), 141.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., Bommer, W. H., & Tetrick, L. E. (2002). The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange. *Journal of Applied Psychology, 87*(3), 590.
- WHO. (2018). International classification of diseases for mortality and morbidity statistics (11th Revision). <https://icd.who.int/browse11/l-m/en>
- 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*(2), 121-141. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.14.2.121>
- Yip, B., Rowlinson, S., & Siu, O. L. (2008). Coping strategies as moderators in the relationship between role overload and burnout. *Construction Management and Economics, 26*(8), 871-882.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาเลือกข้อที่ตรงกับตัวท่าน และ/หรือเติมข้อมูลลงในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ ชาย หญิง อื่น ๆ
2. อายุ _____ ปี
3. สายงาน การทูต สายสนับสนุน (ธุรการ/สื่อสาร)
 สายสนับสนุนไม่ออกประจำการ (home-based)
4. ระดับ ปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน ชำนาญการ/ชำนาญงาน
 ชำนาญการ (ที่ปรึกษา)/อาวุโส ชำนาญการพิเศษขึ้นไป
5. อายุราชการ _____ ปี _____ เดือน
6. จำนวนชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ _____ ชั่วโมง/สัปดาห์
7. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของท่าน
 น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

ส่วนที่ 2 มาตรฐานภาระงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อโดยละเอียดก่อนเลือกข้อที่ตรงกับตัวท่าน หรือ
ประสบการณ์
ของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	ไม่เคยเลย	นาน ๆ ครั้ง	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ
1	คุณจำเป็นต้องทำงานอย่างรวดเร็ว				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				

ส่วนที่ 3 มาตรฐานการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อโดยละเอียดก่อนเลือกข้อที่ตรงกับตัวท่าน หรือ
ประสบการณ์ของท่านมากที่สุด

*หมายเหตุ: หัวหน้า หมายถึง ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

ลำดับ	ข้อความ	ไม่เคยเลย	นานๆครั้ง	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ
1	คุณสามารถขอคำปรึกษาจากหัวหน้า เมื่อคุณมี ปัญหาในการทำงาน				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				

ส่วนที่ 4 มาตรการลดผลกระทบเชิงปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา

คำชี้แจง

ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อโดยละเอียดก่อนเลือกข้อที่ตรงกับกรกระทำตามความ
เป็นจริงของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	ไม่เคยเลย	นานๆครั้ง	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ
1	เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคท่านลงมือทำอะไร บางอย่าง เพื่อให้เหตุการณ์ที่เผชิญอยู่ดีขึ้น				
2				
3				
4				
5				
6				

ส่วนที่ 5 มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อโดยละเอียดก่อนเลือกข้อที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดในช่วงเวลา 1 ปี ที่ผ่านมา

ลำดับ	ข้อความ	ไม่เคย รู้สึก เช่นนี้เลย	รู้สึกบ้าง นาน ๆ ครั้ง	รู้สึกบ้าง แต่ ไม่บ่อย	รู้สึก ค่อนข้าง บ่อย	รู้สึกบ่อย	รู้สึก บ่อยมาก	รู้สึก เช่นนี้ ทุกวัน
1	ฉันรู้สึกเหนื่อยหน่าย จากการทำงาน							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							

ภาคผนวก ข

ค่าอำนาจจำแนก (Corrected Item-Total Correlation) ของแบบสอบถาม

1. ค่าอำนาจจำแนก (Corrected Item-Total Correlation) ของมาตรวัดภาระงาน

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
WL_01	50.07	34.84	0.44	0.84
WL_02	49.97	33.42	0.59	0.83
WL_03	50.32	33.05	0.58	0.83
WL_04	50.31	32.49	0.61	0.83
WL_05	50.40	32.48	0.64	0.83
WL_06r	51.05	37.23	0.07	0.86
WL_07	51.13	34.65	0.38	0.84
WL_08r	49.60	35.89	0.30	0.84
WL_09	51.23	34.70	0.41	0.84
WL_10	50.99	35.00	0.35	0.84
WL_11	51.01	34.78	0.34	0.84
WL_12	50.12	34.67	0.46	0.84
WL_13	49.76	35.68	0.33	0.84
WL_14	49.96	33.16	0.55	0.83
WL_15	49.85	34.47	0.49	0.84
WL_16	49.82	35.08	0.47	0.84
WL_17	49.83	33.86	0.55	0.83
WL_18	49.70	34.94	0.46	0.84

2. ค่าอำนาจจำแนก (Corrected Item-Total Correlation) ของมาตรวัดการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SS_01	54.21	47.43	0.62	0.87
SS_02	54.22	46.60	0.65	0.87
SS_03	53.92	46.87	0.73	0.86
SS_04r	53.73	51.12	0.37	0.88
SS_05	54.76	49.86	0.41	0.88
SS_06r	53.56	49.83	0.46	0.88
SS_07	53.98	46.87	0.67	0.87
SS_08	53.99	46.64	0.71	0.87
SS_09r	53.91	49.07	0.43	0.88
SS_10	54.03	48.63	0.53	0.87
SS_11	53.96	48.80	0.53	0.87
SS_12	53.68	49.49	0.55	0.87
SS_13r	53.61	52.25	0.26	0.88
SS_14	54.62	50.38	0.37	0.88
SS_15r	53.46	52.10	0.28	0.88
SS_16	53.70	48.58	0.64	0.87
SS_17	53.68	49.34	0.60	0.87
SS_18r	53.80	52.33	0.20	0.88

3. ค่าอำนาจจำแนก (Corrected Item-Total Correlation) ของมาตรวัดกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PF_01	9.59	2.60	0.68	0.84
PF_02	9.62	2.54	0.69	0.84
PF_03	9.42	2.48	0.76	0.81
PF_04	9.40	2.60	0.73	0.82

4. ค่าอำนาจจำแนก (Corrected Item-Total Correlation) ของมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BO_01	44.12	258.15	0.74	0.91
BO_02	44.60	258.71	0.75	0.91
BO_03	44.40	256.59	0.77	0.91
BO_04	44.84	258.76	0.75	0.91
BO_05	44.35	258.92	0.71	0.91
BO_06	44.78	257.79	0.73	0.91
BO_07	44.68	262.57	0.68	0.91
BO_08	44.58	259.63	0.61	0.91
BO_09	44.87	258.82	0.67	0.91
BO_10	45.55	268.04	0.60	0.91
BO_11r	44.63	283.18	0.33	0.92
BO_12r	44.90	283.76	0.32	0.92
BO_13r	44.42	273.96	0.49	0.92
BO_14r	45.11	278.94	0.45	0.92
BO_15r	44.74	270.15	0.59	0.91
BO_16r	45.16	274.38	0.56	0.91

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	สุดาทิพย์ วรรณดิโพธิ์
วัน เดือน ปี เกิด	21 กุมภาพันธ์ 2535
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY