



ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน
การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากร
สายวิชาการ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง
ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาวณัฐธิดา สุพรรณภาพ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน
การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากร
สายวิชาการ ภาควิชาศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง
ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาวณัฐธิดา สุปรรณภพ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB STRESS, QUALITY OF WORK
LIFE, JOB MEANINGFULNESS AND JOB BURNOUT OF ACADEMIC
STAFFS A CASE STUDY OF AUTONOMOUS
UNIVERSITY IN BANGKOK.

BY

MISS NUTTIDA SUPANNAPOP

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY
FACULTY OF LIBERAL ARTS
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2016
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์

วิทยานิพนธ์

ของ

นางสาวณัฐธิดา สุพรรณภพ

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน
และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ กรณีศึกษามหาวิทยาลัย
ในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

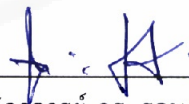
เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2560

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(ศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ศิริพานิช)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์



(อาจารย์ ดร. รุจนะ เทียนศรี)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(อาจารย์ ดร. อัจศรา ประเสริฐสิน)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร. ดำรงค์ อดุลยฤทธิกุล)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	นางสาวณัฐธิดา สุพรรณภพ
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	อาจารย์ ดร. รุจนะ เทียนศรี
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความสัมพันธ์ และสมการทำนายของความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 262 คน เครื่องมือที่ใช้ศึกษา คือ ข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้น ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยรวม ($r=.169$, $p<.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r=.248$, $p<.01$) ส่วนความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นและด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3. การรับรู้คุณค่าของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม ($r=-.248, p<.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r=-.156, p<.05$) การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น ($r=-.251, p<.01$) การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($r=-.332, p<.01$)

4. ผลการศึกษาสมการทำนายความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน สามารถร่วมกันทำนาย ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 10.9

คำสำคัญ : ความเครียดในการทำงาน, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, การรับรู้คุณค่าของงาน, ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Thesis Title	THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB STRESS, QUALITY OF WORK LIFE, JOB MEANINGFULNESS AND JOB BURNOUT OF ACADEMIC STAFFS A CASE STUDY OF AUTONOMOUS UNIVERSITY IN BANGKOK.
Author	Miss Nuttida Supannapop
Degree	Master of Arts
Department/Faculty/University	Industrial and Organizational Psychology Faculty of Liberal Arts Thammasat University
Thesis Advisor	Professor Rutchana Tiansri, Ph.D.
Academic Years	2016

ABSTRACT

The purpose of this research was to study correlation level and develop prediction of Job Stress, Quality of Work Life, Job Meaningfulness and Job Burnout of Academic staffs: A Case Study of autonomous University in Bangkok The sample consists of 262 Academic staffs. Research instruments are questionnaires about demographic information, Job Stress, Quality of Work Life, Job Meaningfulness and Job Burnout. Statistical uses were frequency, percentages, mean, standard deviation. Pearson's product moment correlation coefficient and Stepwise multiple regression. The results of the study are as follow.

1. Job Stress has positive correlation with Job Burnout in Overall ($r=.169$, $p<.01$) with Statistical significance, when considering in each dimension it is founded that Job Stress has positive correlation with Job Burnout in term of Emotional exhaustion ($r=.248$, $p<.01$), but it has not correlation with job Burnout in term of Depersonalization and Reduced personal accomplishment.

2. Quality of Work Life has not correlation with Job Burnout in Overall, when considering in each dimension founded that quality of Work Life not correlated Burnout in term of Emotional exhausted Depersonalization and Reduced personal accomplishment.

3. Job Meaningfulness has correlation with Job Burnout in Overall ($r = -.248$, $p < .01$) with Statistical significance, when considering in each dimensions founded that Job Meaningfulness has correlation with Job Burnout in term of Emotional exhaustion ($r = -.156$, $p < .05$), Depersonalization ($r = -.251$, $p < .01$) and reduced personal accomplishment. ($r = -.332$, $p < .01$) with Statistical significance.

4. The result of the predictive equation from the study founded that Job Stress, Quality of Work Life and Job Meaningfulness can predict Job Burnout at 10.9 percentage of coefficient of determination.

Keywords: Job Stress, Quality of Work Life, Job Meaningfulness, Job Burnout

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลือและสนับสนุนจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. รุจนะ เทียนศรี ที่กรุณาได้รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและคอยช่วยเหลือ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ศิริพานิช ที่กรุณาได้รับเป็นประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ และให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาเครื่องมือที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน ตลอดจนขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.อัสรา ประเสริฐสิน ที่กรุณาได้รับเป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ รวมถึงให้คำปรึกษาทางด้านสถิติที่ใช้ในการวิจัย กระบวนการดำเนินการวิจัย วิธีการเขียนวิทยานิพนธ์ที่ถูกต้อง และตรวจทานเนื้อหาของวิทยานิพนธ์ให้มีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ผศ.อัมพร ศรีประเสริฐสุข และอาจารย์ชนะ ณะสาร รวมถึงอาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ และอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้คำปรึกษาและข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์เป็นอย่างดี และช่วยตรวจทานเนื้อหาของวิทยานิพนธ์ให้มีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์

ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การรุ่นที่ 21 และรุ่นน้องหลายๆ ท่าน ที่เป็นทั้งแรงบันดาลใจ ให้กำลังใจและมีน้ำใจอีกทั้งยังช่วยเหลือในหลายๆ เรื่อง ตลอดกระบวนการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติ พี่ น้อง สมาชิกในครอบครัว ในที่ทำงาน และเพื่อนๆ ทุกท่าน เป็นกำลังใจสำคัญและดูแลเอาใจใส่ ให้ความหวังใจ จนผู้วิจัยสามารถทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จ และสำเร็จการศึกษาได้

นางสาวณัฐธิดา สุพรรณภพ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 สมมติฐานในการวิจัย	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	7
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน	13
2.2 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน	27
2.3 แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้คุณค่าของงาน	35
2.4 แนวคิดและทฤษฎีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	43
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย	53
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	59

บทที่ 3 วิธีการวิจัย	60
3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	60
3.1.1 ประชากร	60
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง	61
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	62
3.2.1 ข้อมูลส่วนบุคคล	62
3.2.2 ตัวแปรต้น (Independent Variable)	62
3.2.2.1 ความเครียดในการทำงาน	62
3.2.2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน	62
3.2.2.3 การรับรู้คุณค่าของงาน	63
3.2.3 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)	63
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	64
3.4 การสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม	67
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	71
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	72
3.7 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	73
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	76
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล	76
4.2 สถิติพรรณนาของตัวแปร	79
4.2.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเครียดในการทำงาน	81
4.2.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	82
4.2.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้คุณค่าของงาน	82
4.2.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหนื่อยหน่าย ในการทำงาน	82
4.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	83
4.3.1 สมมติฐานที่ 1	84
4.3.2 สมมติฐานที่ 2	87

4.3.3 สมมติฐานที่ 3	90
4.3.4 สมมติฐานที่ 4	92
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	94
5.1 สรุปผลการวิจัย	95
5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล	95
5.1.2 วิเคราะห์ความเครียดในการทำงาน	97
5.1.3 วิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน	99
5.1.4 วิเคราะห์การรับรู้คุณค่าของงาน	101
5.1.5 วิเคราะห์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	103
5.2 อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน	105
5.2.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1	105
5.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2	108
5.2.3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3	112
5.2.4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4	115
5.3 ข้อเสนอแนะ	117
5.3.1 ข้อเสนอแนะต่อองค์กร	117
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยใหม่	118
รายการอ้างอิง	119
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก หนังสือรับรองการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในคน	130
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	131
ภาคผนวก ค ตารางแสดงค่าอัตราส่วนของความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio)	140
ผลการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power)	
และ ความเชื่อมั่น (Reliability)	

ประวัติผู้เขียน

151



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนประชากรและขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ตามจำนวนบุคลากรสายวิชาการ	62
3.2 ระดับการวัดของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	64
3.3 มาตราประเมินค่าของแบบสอบถามส่วนที่ 2-5	66
3.4 การแบ่งระดับคะแนนของแบบสอบถามความเครียดในการทำงาน	67
คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	
3.5 จำนวนข้อคำถามการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity)	69
3.6 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	73
4.1 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง	76
4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร	80
4.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวก	83
ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	
4.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบ	86
ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	
4.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์	89
ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	
4.6 ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	92
5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1	105
5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2	108
5.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3	112
5.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4	115

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

2.1 แบบจำลองลักษณะงานที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน

38



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คุณภาพชีวิตที่ดีของประชากรในประเทศสิ่งหนึ่งที่กล่าวได้ว่าเป็นความคาดหวังของสังคม นั่นก็คือ การศึกษาที่ดีและมีคุณภาพ การที่คนในชาติเป็นผู้ที่มีความพร้อมด้วยวิชาความรู้ความสามารถ ทักษะในวิชาชีพ ทักษะการใช้ชีวิตที่ดีงามของสังคม (มติชนออนไลน์ ฉบับวันที่ 20 ตุลาคม 2557) มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาหนึ่งในระดับอุดมศึกษาที่มีหน้าที่ผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพสามารถออกไปแข่งขันในตลาดแรงงานโดยมีพันธกิจสำคัญในการให้การศึกษาส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ผลิตและส่งเสริมวิทยฐานะครู ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ (สงบ ลักษณะ, 2557) ซึ่งผู้ที่เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาหลักสูตรและถ่ายทอดความรู้แก่บัณฑิตเหล่านั้นก็คือ คณาจารย์ของสถาบันเหล่านี้

จากนโยบายของมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นให้บุคลากรสายวิชาการพัฒนาศักยภาพทางด้านการสอนเพื่อเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ทั้งการเปิดเสรีการศึกษาเพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน การเข้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และแนวนโยบายจากคณะรัฐมนตรี ทำให้ผู้บริหารต้องการบุคลากรที่มีลักษณะของครูในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นผู้ที่มีความตื่นตัวและเตรียมพร้อมในการจัดการเรียนรู้เพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้เรียนมีทักษะการสำหรับการดำรงชีวิตในโลกศตวรรษที่ 21 โดยทักษะที่สำคัญที่สุด คือ ทักษะการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นความรู้ความสามารถและทักษะจำเป็นซึ่งเป็นผลจากการปฏิรูปเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนการเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ (นวพร ชลารักษ์, 2558) ยิ่งเมื่อสถาบันการศึกษามีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของระบบพนักงานมหาวิทยาลัยได้ถูกนำมาใช้แทนระบบข้าราชการอย่างเป็นทางการ เพื่อลดรายจ่ายภาครัฐ และได้ระงับการกำหนดอัตราข้าราชการใหม่ทุกประเภทให้กับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยปัจจุบันบุคลากรที่เข้าทำงานใหม่ในมหาวิทยาลัยได้เปลี่ยนสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยทั้งหมด ทำให้มหาวิทยาลัยของรัฐที่ยังคงความเป็นส่วนราชการมีบุคลากรทั้งที่เป็นข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาและพนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบคล้ายคลึงกัน แต่ต่างกันในเรื่องเรียกตำแหน่ง ทำให้ขาดความเป็นเอกภาพ

สภาพเช่นนี้ได้ก่อให้เกิดปัญหาและเกิดความแตกต่างเหลื่อมล้ำกัน (อาทิตติยา ดวงสุวรรณ, 2551, น.3) จากบทบาทหน้าที่ต่างๆ ที่บุคลากรสายวิชาการต้องรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น และต้องพัฒนางานให้มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองต่อนโยบายของสถาบันที่จะนำพาสถาบันขึ้นเป็นอันดับต้นของสถาบันการศึกษาที่ได้รับมาตรฐานที่ดี อาจส่งผลให้บุคลากรเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยส่งผลกระทบต่อทั้งทางด้านตัวบุคคลและด้านสังคม (McConnel, 1982) ซึ่งสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรในการทำงานมาจาก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยภายในตัวบุคคลและปัจจัยภายนอกตัวบุคคล เมื่อเกิดความเหนื่อยหน่ายแล้วจะส่งกระทบ 3 ด้านคือ ผลต่อตนเอง ต่อองค์กรและต่ออาชีพ กล่าวคือ จากสภาพการทำงานที่มีภาระงานมากขึ้นส่งผลให้เกิดความรู้สึกลำบากทางร่างกายและจิตใจ และยังส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ทำให้ขาดการปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง ด้วยงานที่มีอยู่ล้นมือ มีทัศนคติด้านลบกับงานที่ทำอยู่จนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความคิด ทัศนคติและพฤติกรรมไปทางด้านลบ จนทำให้คุณค่าของตนเองลดน้อยลง ไม่มีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังได้ ขาดความมั่นใจในตนเองและเกิดความรู้สึกสิ้นหวังเมื่อนึกถึงอนาคตตามมา ความเหนื่อยหน่ายของผู้ปฏิบัติงานมีแนวโน้มทำให้เกิดทัศนคติเชิงลบ หรือมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงาน (Pine and Aronson, 1988) ผลการปฏิบัติงานต่ำ และข้อผิดพลาดในการทำงานสูง ซึ่งส่งผลกระทบต่อให้เกิดความเครียด จากผลการศึกษาแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) เป็นผลกระทบหรือปรากฏการณ์ที่มาจากการตอบสนองต่อสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน เมื่อเกิดความเครียดเรื้อรังโดยไม่สามารถปรับตัวเพื่อเผชิญความเครียดได้ จึงเกิดความเหนื่อยหน่ายขึ้น เพื่อให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุขในการทำงาน และไม่เกิดความเครียดในการทำงานจนกระทั่งเป็นความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบในแง่ลบทั้งต่อตัวบุคลากร ต่อองค์กรและสังคม และต่อวิชาชีพ (McConnell, 1982)

จากการศึกษาวิจัยของ กนกภรณ์ แก้วใจ (2551) พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านภาระงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เบญจมา ณ มหาไชย (2552) ที่ศึกษาบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเช่นกัน โดยเฉพาะความเครียดในการทำงานด้านตัวงาน ดังนั้น ความเครียดจึงมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งหากบุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน ลดลงจนอาจทำความเสียหายให้กับองค์กรได้

คุณภาพชีวิตเป็นคำที่มีความหมายกว้าง ครอบคลุมทุกเรื่องเกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงาน และสภาพในการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการทำงาน ความพอใจ และความไม่พอใจในการทำงานของคณงาน การจัดการเพิ่มประสิทธิภาพของผลผลิต และการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีส่วนต่อความมั่นคงและเสถียรภาพของสังคม (ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ, 2556) ซึ่งเป็นอีกหนึ่งตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จน้อยหน่ยในการทำงาน เมื่อบุคคลมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมเกิดความรู้สึกที่ดีกับงานที่ทำและองค์กร ส่งผลให้บุคคลมีความต้องการในการพัฒนาดตนเองและคุณภาพขององค์กร ช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก การที่องค์กรมีบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีเท่ากับเป็นการสร้างประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน ทำให้งานบรรลุจุดมุ่งหมายตามที่กำหนดไว้ และทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุข (Hoolly and Kenneth, 1983) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีองค์ประกอบ 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านการมีสังคม ลักษณะของการบริหารงานของหัวหน้างาน การมีอิสระในความคิดจากการทำงาน และด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ล้วนส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าหากองค์ประกอบใดขาดหายไปหรือได้รับไม่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิต ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ด้านลบระดับต่ำกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (อารีรัตน์ ขวาลา, 2551) และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ดาริณท์ บัวทอง, 2554) จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรจะต้องส่งเสริมให้กับบุคลากรเมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจะเป็นการสร้างประสิทธิภาพและคุณภาพของงานทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายตามที่หน่วยงานกำหนดไว้และทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน

จากการเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่การออกนอกระบบมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ทำให้สถาบันอุดมศึกษา ต้องอาศัยศักยภาพของตนเองให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งส่วนสำคัญที่จะช่วยให้มหาวิทยาลัยบรรลุผลได้ คือ การมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีสภาพแวดล้อมทางวิชาการและการทำงานที่ดี อุทิศตัวให้กับงาน รู้จักตนเอง รู้จักพัฒนาศักยภาพของตนเองและของระบบ (วารสารสุขุทัยธรรมาธิราช ปีที่ 22 ฉบับที่ 4, 2552) สำหรับบุคลากรในสายวิชาการนั้น เป็นบุคลากรที่จะต้องมีความทุ่มเทในด้านการสอน ถ้าบุคลากรรับรู้ถึงคุณค่าในการทำงานของตนเองแล้วนั้น นับเป็นแรงจูงใจหนึ่งที่ทำให้บุคลากรสร้างสรรค์งานออกมาดี เมื่อผลงานออกมาดีเปรียบเสมือนรางวัลที่ให้กับตนเอง และเมื่อทำในสิ่งที่ตนเองรักและต้องการทำให้เป็นการช่วยให้เกิดความคิดในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ (Sternberg, 1999:10) จากเหตุปัจจัยต่างๆ สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการรับรู้คุณค่า

ของงาน (Job Meaningfulness) เพราะเมื่อมีความรู้สึกดีต่องานที่ปฏิบัติว่าเป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ เป็นหน้าที่สำคัญในการพัฒนาประเทศชาติ มีความพร้อมที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถควบคุมตนเองเพื่อปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้สำเร็จอย่างมีความสุข และในการจ้างบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานจะมีสัญญาจ้าง ซึ่งจะกำหนดระยะเวลาในการจ้าง ถ้าบุคลากรขาดประสิทธิภาพหรือไม่สามารถทำงานได้ตามนโยบายของทางสถานศึกษา อาจทำให้ทางสถาบันไม่ต่อสัญญา หรือยุติสัญญาจ้างได้ สภาพดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้คุณค่าของงานในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยที่แตกต่างกับข้าราชการฯ ในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น สวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน ถ้าบุคลากรสายวิชาการเกิดการรับรู้คุณค่าของงานน้อยหรือในระดับต่ำ อาจจะก่อให้เกิดความกดดัน ความเครียด และความเหนื่อยล้าในการทำงาน ไม่เห็นคุณค่าของงาน ก่อให้เกิดงานที่ไร้ประสิทธิภาพ มีผลให้ไม่เกิดการพัฒนา

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ เพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบุคลากรทางการศึกษา ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานและทำงานได้สำเร็จลุล่วงตามนโยบายของทางสถานศึกษาต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จากความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงาน ของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

1.1 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

1.2 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

1.3 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม มีสมมติฐานย่อยดังนี้

2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้คุณค่าของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม มีสมมติฐานย่อย ดังนี้

3.1 การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

3.2 การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

3.3 การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่าย
ในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่า
ของงาน สามารถร่วมกันทำนาย ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรในงานวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับ
ของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 590 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งสิ้น 262 คน
โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (1973)

2. ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัย ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุ ระยะเวลา
ปฏิบัติงาน ตำแหน่งทางวิชาการและสังกัดหน่วยงาน

2.1.2 ความเครียดในการทำงาน โดยศึกษาตามแนวคิดของ คูเปอร์และ
คาร์ทไรท์ (Cooper & Cartwright 1997) ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน
ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์และด้านโครงสร้างนโยบายและ
บรรยากาศขององค์กร

2.1.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยศึกษาตามแนวคิดของ ฮิวและ
คัมมิงส์ (Huse and Cumming, 1985) ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน
ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย
คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน
ความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์ คุณภาพชีวิต

ในการทำงานด้านธรรมนุญในองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์การ

2.1.4 การรับรู้คุณค่าของงาน โดยศึกษาตามแนวคิดของ อาร์โนลด์ (Arnold, 1989) ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ การรู้จักตนเอง การรักษาสมดุลในชีวิต การรู้จักเลือก ความศรัทธาในงานที่ทำ การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ความตั้งใจ การตั้งเป้าหมายและความหวัง

2.2 ตัวแปรตาม

2.2.1 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยศึกษาตามแนวคิดของ แมสแลชและแจ๊คสัน (Maslach and Jackson, 1981) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยของความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน สามารถส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานหรือไม่ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหาร ในการกำหนดแนวทางการลดระดับความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและหาแนวทางในการเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัยในงานวิจัย

บุคลากรสายวิชาการ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ บุคลากรตามสัญญาจ้างและลูกจ้างประจำ ที่ทำหน้าที่สอนหรือวิจัย หรือหน้าที่ต่างๆ ที่มหาวิทยาลัย มอบหมาย

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ขาดโอกาสก้าวหน้าในงานอาชีพ ความสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่ดี การเมืองในหน่วยงาน เป็นต้น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความกดดันและเมื่อมีความกดดันมากจะทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงาน โดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน โดยศึกษาตามแนวคิดของ คูเปอร์และคาร์ทไรท์ (Cooper & Cartwright, 1997) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านลักษณะงาน หมายถึง งานในหน้าที่ที่รับผิดชอบมีปริมาณมาก ไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน งานที่กระทำให้มีความเร่งด่วนและต้องแข่งกับเวลา การขาดทักษะ การขาดความสามารถและการทำงานไม่ตรงกับความสามารถ งานมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไปทำให้เกิดปัญหาในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ งานที่มีความรับผิดชอบสูง ไม่มีความชัดเจนของบทบาทและหน้าที่งานที่ต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ หรือเป็นงานที่ซ้ำซาก จำเจ งานที่พนักงานรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญ

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

3. ด้านความสัมพันธ์ หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับผู้บังคับบัญชาโดยตรงและทางอ้อม ในเรื่องของความร่วมมือความช่วยเหลือ ความสามัคคี การยอมรับความสามารถและคำปรึกษาแนะนำ

4. ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศขององค์กร หมายถึง ลักษณะของโครงสร้างหรือหน่วยงานที่สังกัดไม่เหมาะสม การมีปัญหการเมืองในหน่วยงาน การที่พนักงาน

มีแนวความคิดในการทำงานขัดแย้งกับนโยบายขององค์การ ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม ไม่รับผิดชอบ ไม่ช่วยแก้ไขปัญหา และนโยบายการบริหารไม่ชัดเจน ปัญหาการเข้าใจผิด ลักษณะสภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม การขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีความพึงพอใจ มีสุขภาพกาย และจิตใจที่ดีจากการทำงาน ซึ่งเป็นกระบวนการที่องค์การจัดทำขึ้นเพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้การทำงานนั้นประสบผลสำเร็จ พร้อมทั้งมีความพอใจในงานที่ตนทำอยู่ การวิจัยครั้งนี้ศึกษาตามแนวคิดของฮิวส์และคัมมิง (Huse & Cummings, 1985) ประกอบด้วย 8 ด้าน

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) หมายถึง บุคลากรสายวิชาการมีการรับรู้ถึงการได้รับรายได้ในการทำงานได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า เพียงพอ และมีความเหมาะสมที่เป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง บุคลากรสายวิชาการรับรู้ว่าได้ปฏิบัติงานในสภาพที่ทำงานที่เหมาะสม สถานที่ทำงานส่งผลถึงความปลอดภัยไม่เสี่ยงอันตราย ไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ
3. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (Development of human capacities) หมายถึง บุคลากรสายวิชาการรับรู้ได้ถึงโอกาสที่ได้รับในการพัฒนา ชีตความสามารถของตนเองจากการทำงาน โดยสามารถพิจารณาได้จากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ งานที่พนักงานมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่าสำคัญ และงานที่พนักงานได้รับทราบถึงผลการปฏิบัติงาน
4. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโต และมั่นคงในงาน (Growth and security) หมายถึง บุคลากรสายวิชาการมีการรับรู้ถึงโอกาสที่จะสามารถก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคงในอนาคต

5. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์ (Social integration) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรสายวิชาการที่เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานในที่ทำงาน มีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่น ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า บุคลากรได้รับการยอมรับ และมีโอกาสในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านธรรมาภิบาลในองค์การ (Constitutionalism) หมายถึง บุคลากรสายวิชาการมีการรับรู้ถึงความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อพนักงานเท่าเทียมกันอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิ และความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงบรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาค และยุติธรรม

7. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน (Total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิต ระหว่างช่วงเวลาการปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์การ (Organizational Pride) หมายถึง บุคลากรสายวิชาการรับรู้ถึงความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง โดยได้รับรู้ว่างค์การมีการอำนวยการประโยชน์ และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

การรับรู้คุณค่าของงาน (Job Meaningfulness) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกต่องานที่ปฏิบัติว่าเป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ เป็นหน้าที่ มีความพร้อมที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถควบคุมตนเองเพื่อปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้สำเร็จอย่างมีความสุข ซึ่งศึกษาตามแนวคิดของ อาร์โนลด์ (Arnold, 1989) ซึ่งแบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่

1. การรู้จักตนเอง (Awareness) หมายถึง การรู้สถานะ บทบาทความสามารถของตนเองในการทำงาน การเคารพบุคคลอื่นในฐานะบุคคล และการรู้ถึงความต้องการของตนเองและผู้อื่น

2. การรักษาสมดุลในชีวิต (Achieving balance) หมายถึง การจัดเวลาให้กับกิจกรรมในครอบครัว การงาน การศึกษา และการพักผ่อนได้อย่างเหมาะสม

3. การรู้จักเลือก (Making choice) หมายถึง การเผชิญหน้าต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงด้วยความกระตือรือร้น การเลือกเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในชีวิตตน

4. ความศรัทธาในงานที่ทำ (Detach concern) หมายถึง ความเชื่อถือและความเลื่อมใสของบุคคลต่ออาชีพ

5. การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม (Altruistic egonism) หมายถึง การทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่วนรวม โดยไม่ขัดกับความต้องการของตนเอง

6. ความตั้งใจ (Free will) หมายถึง การทำงานด้วยความเต็มใจและเห็นแก่ประโยชน์ของงาน ทำให้รู้สึกว่าการงานนั้นไม่หนักและยากเกินความสามารถ ไม่ต้องใช้ความอดทนมากในการทำงาน

7. การตั้งเป้าหมาย (Developing goals) หมายถึง การมีจุดประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนและสามารถเป็นไปได้ รวมทั้งการรู้วิธีการที่จะนำไปสู่เป้าหมายนั้นด้วย

8. ความหวัง (Fostering hope) หมายถึง สิ่งที่รอคอยจากการทำงานทำให้เกิดความอดทนและมีกำลังใจในการทำงานอย่างไม่ท้อถอย

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) หมายถึง ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นและการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ซึ่งเกิดจากการที่ต้องเผชิญกับความเครียดจากการทำงานอย่างต่อเนื่องและไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นระยะเวลานาน ทำให้ส่งผลกระทบทางลบทั้งด้านร่างกายและจิตใจของผู้ที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน นอกจากนั้น ยังส่งผลกระทบไปยังคนรอบข้างและต่อองค์การโดยศึกษาตามแนวคิดของ แมสแลชและแจ๊คสัน (Maslach and Jackson, 1981) ซึ่งแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกอ่อนล้าทางร่างกายและจิตใจในการเผชิญหน้ากับบุคคลอื่น มีความรู้สึกคับข้องใจ รวมถึงรู้สึกว่าตนมีปริมาณงานมากเกินไป

2. การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเย็นชากับคนรอบข้าง มีทัศนคติด้านลบต่องานและบุคคลอื่นรวมถึงความใส่ใจในงานและคนรอบข้างลดลง

3. ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Reduced personal accomplishment) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองล้มเหลวและมีคุณค่าน้อยลง ความรู้สึก

ว่าตนเองไม่มีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง เกิดความรู้สึกสิ้นหวังเมื่อนึกถึงอนาคต ขาดความมั่นใจในตนเองและคิดว่าบุคคลอื่นไม่ไว้วางใจตนเอง



บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ครึ่งนี้ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้คุณค่าของงาน
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย
- 2.6 กรอบแนวคิด

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

คูเปอร์ และมาร์แชลล์ (Cooper & Marshall, 1976, p.11) กล่าวถึงความหมายของความเครียดในการทำงานว่า คือ ความสัมพันธ์ของงานบางอย่างกับปัจจัยด้านลบที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสับสนและความขัดแย้งในบทบาทสภาพการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูง และความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับบุคคลอื่น

รอส และอัลท์มายเออร์ (Ross and Altmaier, 1994, p.12) อธิบายถึงความเครียดในการทำงานว่าคือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับพนักงานโดยปริมาณงานมากกว่าความสามารถของพนักงานที่จะทำได้ ผลที่พนักงานได้รับคือมีความเครียดมากขึ้น

เวย์แมน (Weiman, 1977, P.119) กล่าวถึงความหมายของความเครียดในการทำงานว่า ความเครียดในการทำงานเป็นผลรวมที่มีความสัมพันธ์กับงาน ที่มีผลกระทบต่อสภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากร

ไรซ์ (Rice, 1992, P.182) กล่าวถึงความหมายของความเครียดในการทำงานว่า การได้รับปริมาณงานที่มากเกินไปเกินความสามารถของผู้ที่ทำงานจะทำงานได้

ความเครียดในการทำงานว่าหมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับบุคคลที่ไม่สมดุล และไม่เหมาะสมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกายและจิตใจในตัวบุคคลนั้น (ศิริมาส อเต็นต้า, 2542, น.11)

ความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง สภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณงาน บทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นต้น ที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลทั้งในทางบวก และทางลบ (อาภรณ์ ภูวิทยาพันธ์, 2542, น.16)

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ขาดโอกาสก้าวหน้าในงานอาชีพ ความสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่ดี การเมืองในหน่วยงาน เป็นต้น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความกดดันและเมื่อมีความกดดันมากจะทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงาน โดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน (รัตติพร พนพิเชษฐกุล, 2544, น.17)

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่ไม่สมดุลระหว่างบุคคลกับงาน ของบุคคลนั้นอันส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้น (นันทนุช ตั้งเสถียร, 2546, น.33)

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับลักษณะ ของบุคคล โดยเป็นสภาพที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน เช่น ปริมาณงานมากเกินไป ความสับสน ความขัดแย้งในบทบาท สภาวะการทำงานที่ไม่ดี งานที่รับผิดชอบสูงและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่ดี ทำให้เกิดความกดดัน ส่งผลให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียในการทำงาน โดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน (มนทกานต์ งามสง่า, 2546, น.13)

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ที่ไม่สมดุลกันระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมทั้งประสิทธิภาพในการทำงาน (สิรินทรา ธรรมพิทักษ์, 2547, น.27)

จากความหมายของความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง สภาวะหรือความรู้สึกของบุคคลต่อความไม่สมดุลของปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลทั้งในทางบวกและทางลบ

2.1.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

คูเปอร์และคาร์ตไรท์ (Cooper and Cartwright, 1997, p.14) ได้สรุปถึงปัจจัย 6 ประการที่เป็นต้นเหตุของความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน (Factor Intrinsic to the job) ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1.1 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ เสียงที่ดัง แสงที่สว่างมากหรือน้อยเกินไป กลิ่น และตัวกระตุ้นอื่นๆ ที่มารบกวนความรู้สึกของบุคคลและกระทบต่อภาวะอารมณ์และจิตใจ

1.2 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1.2.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative Overload) หมายถึง ความต้องการงานในปริมาณที่มากเกินไปความสามารถของคนทำงาน มักเกิดในกรณีที่ต้องเร่งทำงานมากๆ ภายในระยะเวลาที่สั้นหรือจำกัด

1.2.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative Overload) หมายถึง งานที่ยากและมีความซับซ้อนเกินไป ต้องใช้ทักษะและสมาธิอย่างมากในการทำงาน

1.3 ปริมาณงานที่น้อย (Work Underload) หมายถึง การที่พนักงานเปรียบเทียบกับงานที่ได้รับกับคนอื่นแล้วเห็นว่าตนเองมีงานทำน้อยกว่าก็จะรู้สึกว่ามีโอกาสแสดงความสามารถทำให้เกิดอาการเบื่อหน่าย

1.4 งานเป็นกะ (Shift Work) หมายถึง งานที่ต้องมีการหมุนเวียนตารางการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง ลักษณะงานจะรบกวนกลไกของระบบร่างกาย สภาพจิตใจ เนื่องจากการพักผ่อนที่ไม่เป็นเวลา

1.5 งานที่ต้องใช้ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Long Hours Work)

1.6 งานที่ต้องมีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical Danger) หมายถึง งานบางประเภทที่ต้องเผชิญกับการคุกคาม เสี่ยงต่อการได้รับบาดเจ็บ

1.7 การเดินทาง (Travel) รถติดในระหว่างการเดินทาง หรือพบมากในงาน ของผู้บริหารที่ต้องเดินทางบ่อยๆ

1.8 เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การเปลี่ยนแปลงหรือการนำ เทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ทำให้พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยี ระบบและอุปกรณ์ใหม่ๆ

2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์การ (Role in the Organization) ถ้ามบทบาทของ พนักงานในองค์การได้ถูกกำหนด และมีการสื่อสารให้พนักงานได้เข้าใจอย่างชัดเจน ความคาดหวัง ขององค์การที่มีต่อพนักงานในการแสดงบทบาทนั้นๆ ก็จะไม่เกิดความขัดแย้งความเครียดในการ ทำงานก็จะต่ำ บทบาทในองค์การทำให้เกิดความเครียดในกรณี

2.1 ความไม่ชัดเจน สับสนในบทบาท (Role Ambiguity) หมายถึง พนักงานมีข้อมูลไม่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายในงาน ความรับผิดชอบ ขอบเขต หน้าที่และบทบาทของ ตนเอง

2.2 ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) หมายถึง ความไม่สอดคล้อง กันของความต้องการ ความคิดเห็น ค่านิยมของบุคคลกับบทบาทที่ได้รับมอบหมาย

2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง หน้าที่ความ รับผิดชอบในองค์การ ซึ่งแบ่งเป็น 2 แบบ คือ

2.3.1 หน้าที่รับผิดชอบต่อสิ่งของ เช่น อุปกรณ์ งบประมาณ อาคารสถานที่

2.3.2 หน้าที่รับผิดชอบต่อบุคคล ซึ่งเป็นตัวที่ก่อให้เกิดความเครียด มากกว่า

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationship at Work) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์การ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกจึงเป็นสิ่งสำคัญและ เป็นสิ่งที่ปรารถนาของทั้งคนและองค์การ ส่วนความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดความเครียดมีดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with Boss) หมายถึง การไม่ได้รับการเอาใจใส่หรือการไม่ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้า จนเกิดต้นเหตุของความไม่ลง รอยและนำไปสู่ความเครียด ซึ่งจะตรงข้ามกับหัวหน้าที่เอาใจใส่และคอยให้ความช่วยเหลือ

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with Subordinates)

หมายถึง หัวหน้าที่ให้ความสนใจในงานมากกว่าบุคคลและมีความคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์กับลูกน้องเป็นเรื่องที่ไม่จำเป็น มีแนวโน้มจะมีความเครียดสูง ซึ่งจะตรงข้ามกับหัวหน้าที่ให้เวลากับลูกน้องมาก

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Colleagues)

หมายถึง การแข่งขัน การขัดแย้งทางบุคลิกภาพของคนในกลุ่ม การขาดการสนับสนุนทางสังคมในหมู่เพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในทางลบ ซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียดสูง

3.4 ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relationship with Clients/Customer)

หมายถึง พนักงานที่ต้องทำงานติดต่อกับบริการลูกค้ามีแนวโน้มจะเกิดความเครียดได้สูง การต้องมิปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน การที่ลูกค้าไม่ได้ข้อมูลสะท้อนกลับอย่างต่อเนื่อง (Ross and Altmaier, 1994, p.89) ล้วนเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดในการทำงาน

4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) หมายถึง การที่บุคคลตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำในเรื่องของความก้าวหน้าในอนาคต ความต้องการโอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพิ่มเติม การได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ๆ มีรายรับเพิ่มขึ้น แต่ถ้าเมื่อสิ่งที่คาดหวังไม่เกิดขึ้นหรือไม่ดำเนินไปได้ตามที่ต้องการ เช่น การไม่มีการเลื่อนขั้น การเลื่อนขั้นที่เร็วเกินไป งานที่ไม่มั่นคง ความเครียดในการทำงานก็สามารถเกิดขึ้นได้

5. โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (Organization Structure and Climates)

หมายถึง โครงสร้างการบริหารงานที่แน่นอนตายตัว ขาดการยืดหยุ่น บรรยากาศภายในองค์กรไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานไม่เกิดความรู้สึกการเป็นเจ้าของในองค์กร การถูกจำกัดในการสื่อสาร การเมืองในองค์กร สิ่งต่างๆ เหล่านี้ ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานได้

6. ปัจจัยที่นอกเหนือจากงาน (Non-work Factor) หมายถึง การจัดสรรเวลา

ระหว่างงานกับครอบครัวไม่สอดคล้องกัน ผลกระทบของครอบครัวที่มีผลต่อการทำงานและในทางกลับกันการทำหน้าที่สองอย่าง (Dual-Career Stress) โดยเฉพาะในเพศหญิงที่ถูกคาดหวังให้ทำงานบ้านด้วย ส่วนผู้ชายก็อาจจะต้องพร้อมสำหรับการถูกตามตัว (Stand By) ให้มาทำงานได้ตลอดเวลา (Rice, 1992, p.197)

อิวานเซวิชและแมทธิสัน (Ivancevich and Matteson, 1999) มองว่า ความเครียดในการทำงานเกิดจากมุมมองปัจจัยในการทำงาน ใน 2 ระดับ คือ ปัจจัยในการทำงานในระดับบุคคล ที่ก่อให้เกิดความเครียด และปัจจัยในการทำงานในระดับองค์กรที่ก่อให้เกิดความเครียด

1. ปัจจัยในการทำงานในระดับบุคคลที่ก่อให้เกิดความเครียด (Individual jobstressor) คือ ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลและการจัดการงานของแต่ละบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย

1.1 ระยะเวลาทำงานที่เร่งรัด (Time Pressure) หมายถึง งานในหน้าที่และความรับผิดชอบถูกกำหนดให้ทำให้สำเร็จภายในระยะเวลาที่จำกัด พนักงานจึงเกิดความกดดันในการทำงาน ทำให้ต้องรีบเร่งทำงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้บริหารบางคนนำความสามารถในการบริหารเวลามาเป็นปัจจัยหลักในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมองว่าความกดดันเวลาในการทำงานจะเป็นการกระตุ้นพนักงาน แม้ว่าความกดดันในลักษณะดังกล่าวจะทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น แต่จะได้ผลเพียงชั่วคราว โดยผลการปฏิบัติงานจะสูงขึ้นจนถึงจุดๆ หนึ่ง และหลังจากนั้นก็ค่อยๆ ลดลง

1.2 โอกาสก้าวหน้าในอาชีพน้อย (Career Progress) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองหรือความก้าวหน้าในหน้าที่ โดยเมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณเองไม่มีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง พนักงานจะเกิดความวิตกกังวล สับสน และสิ้นหวัง

1.3 ปริมาณงานมากเกินไป (Quantitative Overload) หมายถึง การที่พนักงานได้รับมอบหมายงานจำนวนมากเกินกว่าความสามารถที่จะทำให้สำเร็จได้ ทำให้พนักงานเกิดความเครียดไม่พึงพอใจในการทำงาน และส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ

1.4 ขอบเขตงานแคบ (Job Scope) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่างานที่ตนเองทำไม่มีความสำคัญ ไม่ต้องรับผิดชอบ ไม่มีความหลากหลาย เป็นงานง่ายๆ ที่ไม่มีความซับซ้อนไม่ได้รับข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จำกัดจึงทำให้เกิดความเครียด

1.5 ความคลุมเครือของบทบาท (Role Ambiguity) หมายถึง ความไม่เข้าใจหรือสับสนในบทบาท เมื่อวัตถุประสงค์หรือกระบวนการทำงานไม่มีความชัดเจน พนักงานขาดข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทของตน

1.6 ความขัดแย้งของบทบาท (Role Conflict) หมายถึง การที่พนักงานมีบทบาทหน้าที่หลายอย่าง การทำงานในบทบาทหน้าที่หนึ่งจะทำให้การทำงานในอีกบทบาทหน้าที่หนึ่งเป็นไปได้ยาก หรือไม่สามารถทำได้

1.7 ความรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น (Responsibility for others) หมายถึง สภาวะการณ์ที่พนักงานได้รับมอบหมายให้ดูแลควบคุม รับผิดชอบโดยตรงต่อพนักงานคนอื่น

ซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาของตน ปัจจัยด้านนี้จึงเกิดขึ้นเฉพาะกับพนักงานระดับผู้จัดการ ซึ่งสร้างความเครียดและกดดันมากกว่าการให้รับผิดชอบต่อความคิดหรือสิ่งอื่นๆ

1.8 ลักษณะงานยากเกินไป (Qualitative Overload) หมายถึง การทำงานที่ต้องอาศัยทักษะความรู้ความสามารถมากกว่าที่พนักงานคนนั้นมี โดยพนักงานจะไม่สามารถปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จได้ไม่ว่าจะใช้เวลานานเพียงใดก็ตาม หรือการมีมาตรฐานผลการปฏิบัติงานที่สูงเกินไปจนไม่สามารถทำให้บรรลุได้

2. ปัจจัยในการทำงานในระดับองค์การที่ก่อให้เกิดความเครียด (Organizational job stressor) คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่บุคคลจะต้องเผชิญในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย

2.1 การให้รางวัล (Rewards) หมายถึง การที่องค์การให้สิ่งตอบแทนกับพนักงานสำหรับการทำงานให้กับองค์การ เมื่อพนักงานรู้สึกว่าการให้รางวัล (เงินเดือน ผลประโยชน์ ความมั่นคงในงาน และโอกาสในการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง) ไม่คุ้มค่ากับความพยายามในการทำงาน ให้รางวัลไม่เท่าเทียมกันหรือการให้รางวัลที่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงาน จะทำให้พนักงานไม่พอใจและเกิดความเครียดขึ้น

2.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) หมายถึง การที่องค์การไม่จัดให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาตนเอง ทำให้พนักงานเกิดความเครียด เนื่องจากไม่พอใจที่องค์การไม่สนับสนุนให้มีความก้าวหน้าและไม่ส่งเสริมให้พัฒนาตนเอง

2.3 การเมือง (Politics) หมายถึง การตัดสินใจขององค์การที่อิงระบบพวกพ้องของตนมากกว่าผลการปฏิบัติงาน ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลงมากกว่าองค์การที่มีบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม

2.4 การขาดโอกาสในการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง รูปแบบการบริหารจัดการที่ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ หรือยอมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากพนักงาน อันจะทำให้พนักงานไม่สามารถควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงานของตนเองได้

2.5 การไม่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถให้เป็นประโยชน์ (Underutilization) หมายถึง การที่พนักงานได้รับมอบหมายงานที่ไม่มีความท้าทาย ทำให้ไม่มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถที่มีในการทำงาน ทำให้เกิดความเครียด และไม่พึงพอใจในการทำงาน

2.6 ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา (Supervisory Style)

หมายถึง แนวทาง วิธีการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับด้านผลการปฏิบัติงานไม่สนใจเรื่องสวัสดิการของพนักงาน และไม่ให้เกิดผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการเป็นผู้บังคับบัญชาที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าถึงตัวได้ยาก

2.7 โครงสร้างองค์การ (Organization Structure) หมายถึง

สายการบังคับบัญชามีหลายชั้น ทำให้พนักงานควบคุมงานที่ตนเองทำได้น้อย มีนโยบาย และกระบวนการในการบริหารงานที่ยืดหยุ่น ระเบียบและเข้มงวดกับพนักงานมากเกินไป มีการติดต่อสื่อสารในองค์การที่ไร้ประสิทธิภาพ เร่งรัดการทำงานมากเกินไป และใช้เอกสารในการปฏิบัติงานเสมอ

เฮลทรีเจิล, สโลคัม และวูดแมน (Hellriegel, Slocum and Woodman, 1998, p.202-206) ได้อธิบายสาเหตุของความเครียดในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มาก (Workload) บุคคลส่วนใหญ่มีงานที่ต้องกระทำให้สำเร็จในขณะที่เวลาทำงานไม่เพียงพอเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง

2. เงื่อนไขหรือสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (Job Conditions) บุคคลที่ไม่สามารถควบคุมตนเองไม่ให้ถูกรบกวนจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นอัน ได้แก่ อุณหภูมิที่เปลี่ยนแปลง เสียงที่ดังเกินไป แสงสว่างที่ไม่เหมาะสม หรือแม้แต่ปัญหาในการสื่อสารในการส่งต่อการทำงานที่ท่าระหว่างพนักงานหากปล่อยให้ปัญหาดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลานาน จะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

3. ความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทที่คลุมเครือ (Role Conflict and Ambiguity) ความขัดแย้งในบทบาทเกิดจากการที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์การถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องกระทำ บทบาทที่คลุมเครือเกิดจากการที่บุคคลไม่ได้รับความชัดเจนหรือการอธิบายหน้าที่และความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทที่คลุมเครือมีส่วนสำคัญในอันที่จะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน พนักงานจำนวนมากได้รับความทุกข์ทรมานจากความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทที่คลุมเครือ

4. การพัฒนาการทางอาชีพ (Career Development) สาเหตุหลักของความเครียดในการทำงานเกี่ยวข้องกับการวางแผนและการพัฒนาทางอาชีพ ได้แก่ ความก้าวหน้า

การปรับเปลี่ยนโยกย้าย การมีโอกาสนในการพัฒนาตนเอง และความมั่นคงในอาชีพ เช่น การได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งอย่างมากหรือการไม่ได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งสามารถทำให้พนักงานเครียดได้ ปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงองค์การและการลดขนาดขององค์การลงกระทบกระเทือนต่ออาชีพ เมืองงาน หน่วยงานและทีมงานมีการเปลี่ยนแปลงพนักงานส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบเกิดปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงโดยพนักงานต้องพัฒนาตนเองให้สามารถทำงานได้ ความไม่มั่นคงของตำแหน่งที่ดำรงอยู่อาจเกิดการยุบหรือยกเลิกเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานเครียดมากขึ้น

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) บุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง และหัวหน้างาน เป็นบุคคลที่องค์การปรารถนา เพราะสามารถช่วยเหลือผู้อื่นและองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้ หากสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลไม่ดีทำให้ขาดความไว้วางใจระหว่างบุคคลและระหว่างหน่วยงาน ผลที่ตามมาคือทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคล และทำให้ไม่มีการมอบหมายงานเกิดขึ้น บุคคลจะเกิดความเครียดทางใจและจะรู้สึกถูกละเลยเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง รูปแบบการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นของพนักงานส่งผลไปยังเพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติคล้ายคลึงกัน เช่น การที่พนักงานคนหนึ่งบ่นให้เพื่อนร่วมงานฟังว่า รู้สึกเครียด พฤติกรรมที่ทำได้คือลาหยุดงาน ซึ่งหากเพื่อนร่วมงานรู้สึกเครียดก็จะลาหยุดงานบ้าง

6. พฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive Behavior) รูปแบบการต่อต้านที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานลักษณะที่รุนแรงก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น ประท้วงหยุดงานและทำลายของใช้สำนักงาน การไม่เท่าเทียมกันระหว่างเพศในสถานที่ทำงานบางแห่งที่กำหนดไว้ให้เฉพาะเพศชายดำรงตำแหน่งบริหารเท่านั้น ส่งผลให้เพศหญิงเกิดพฤติกรรมที่ก้าวร้าวต่อเพศชาย เช่น การพูดเสียดสี เป็นต้น

7. ความขัดแย้งระหว่างงานกับบทบาทอื่นๆ (Conflict between Work and Other Roles) บุคคลมีบทบาทในชีวิตมากมายไม่ใช่มีเพียงบทบาทในสถานที่ทำงาน (บางคนทำงานมากกว่าหนึ่งแห่งในเวลาเดียวกัน หรือบางคนเปลี่ยนสถานที่ทำงานบ่อย) บทบาทที่ได้รับแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันเป็นสาเหตุของความเครียดได้ และยิ่งไปกว่านั้นบุคคลมีความต้องการและเป้าหมายในชีวิตที่แตกต่างกัน ความต้องการและเป้าหมายของชีวิตอาจจะขัดแย้งกับความต้องการและเป้าหมายในอาชีพการงานได้ อันเป็นส่วนที่สนับสนุนให้เกิดความเครียด เช่น ความต้องการของพนักงานที่ต้องการทุ่มเทเวลาให้กับครอบครัว ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการพัฒนางานของ

ตนเอง ทั้งสองอย่างต้องใช้เวลา ซึ่งพนักงานจะเกิดปัญหาในการแบ่งเวลาเพื่อทำตามบทบาทที่ได้รับ เป็นผลให้เกิดความเครียด

ได้สรุปสาเหตุของความเครียดในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้ (รัตติพร พนพิเชษฐกุล, 2544, น. 24)

1. ด้านลักษณะงาน หมายถึง งานในหน้าที่ที่รับผิดชอบมีปริมาณมากไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน งานที่กระทำให้ความเร่งด่วนและต้องแข่งขันกับเวลา การขาดทักษะการขาดความสามารถและการทำงานไม่ตรงความสามารถ งานมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไปทำให้เกิดปัญหาในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ งานที่มีความรับผิดชอบสูง ไม่มีความชัดเจนของบทบาทและหน้าที่ งานที่ต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ งานซ้ำซาก จำเจ งานที่พนักงานรู้สึกว่าเป็นงานที่ไม่มีความสำคัญ

2. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ หมายถึง การขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ การไม่สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงาน การขาดความภูมิใจในผลงาน การไม่ได้รับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องต่างๆ เช่น การหาความรู้เพิ่มเติม การเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งเงินเดือนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ เป็นต้น

3. ด้านสัมพันธภาพ หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับผู้บังคับบัญชาโดยตรงและทางอ้อม ในเรื่องของความร่วมมือ ความช่วยเหลือ ความสามัคคี การยอมรับความสามารถ และคำปรึกษาแนะนำ

4. ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศขององค์กร หมายถึง ลักษณะของโครงสร้างหรือหน่วยงานที่สังกัดไม่เหมาะสม การมีปัญหการเมืองในหน่วยงาน การที่พนักงานมีแนวความคิดในการทำงานขัดแย้งกับนโยบายขององค์กร ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรมไม่รับผิดชอบไม่ช่วยแก้ไขปัญห และนโยบายการบริหารไม่ชัดเจน ปัญหาการเข้าใจผิด ลักษณะสภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม การขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

เมื่อเกิดความเครียดในการทำงาน จึงสามารถแบ่งระดับความเครียดที่เกิดขึ้นจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ การรับรู้และการตอบสนองต่อเหตุการณ์

ที่ก่อให้เกิดความเครียดของบุคคลปฏิกิริยาต่อกันระหว่างแหล่งของความเครียดกับเจตคติและความอ่อนไหวต่อสิ่งที่มากระทบบุคคล ซึ่งทำให้ความเครียดที่เกิดขึ้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นน้อยมากและหมดไป ในระยะเวลาไม่นาน เป็นภาวะปกติที่พบทั่วไปในชีวิตประจำวัน บางครั้งบุคคลจะไม่รู้ตัวหรือรู้สึกบ้างเพียงเล็กน้อย เป็นความเครียดที่ไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่เห็นได้ชัดเจน ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินชีวิต โดยเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดระดับต่ำ ได้แก่ เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น ไปทำงานสาย ผิดนัดเพื่อนและการเตรียมตัวสอบ เป็นต้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) คือ ความเครียดที่เกิดขึ้น ในระยะเวลานานเป็นชั่วโมงหรือหลายชั่วโมง หลายวัน เป็นภาวะเครียดที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจและการดำเนินชีวิต ซึ่งความเครียดระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนเบื้องต้นว่าได้เกิดภาวะเสียสมดุลในการปรับตัวของบุคคลแล้ว ดังนั้น ต้องรีบแก้ไขหรือผ่อนคลายเพราะหากปล่อยให้ความเครียดดำเนินต่อไปจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตในทุกๆ ด้าน ผู้ที่มีความเครียดในระดับนี้หากได้รับการให้คำปรึกษาจะสามารถแก้ไขได้ทันที่ ถ้าความเครียดเป็นอยู่ยาวนาน จะทำให้บุคคลนั้นมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้ เช่น เป็นนักการพนัน หรือติดสุรา เป็นต้น

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) คือ ความเครียดระดับนี้จะเป็นอย่างยาวนาน อาจเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี ในสภาวะดังกล่าวนี้ ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงไปจนเห็นได้ชัดเจน มีพยาธิหรือป่วยเป็นโรคขึ้น การดำเนินชีวิตผันแปรหรือเสื่อมลง การตัดสินใจผิดพลาด ผู้ที่อยู่ในสภาวะนี้จำเป็นต้องได้รับการรักษาหรือการช่วยเหลือจากบุคลากรในทีมจิตเวชทันที หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้บุคลิกภาพแปรปรวนและเจ็บป่วยเรื้อรัง

2.1.2 อาการที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน (Symptoms of Work Stress)

(อ้างถึงใน ศิริมาส อเต็นต้า, 2542) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานตามแนวคิดของ เทอร์รี่ เบียร์ และจอห์น นิวแมน Terry Beehr and John Newman, (1978) ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานและสรุปว่ามีผลด้านลบต่อบุคคล 3 ด้าน คือ

1. อาการทางสุขภาพจิต (Psychological Symptoms of Work Stress) ความผิดปกติทางจิตมีความสัมพันธ์ที่สำคัญต่อสภาวะการทำงาน ได้สรุปอาการทางจิตที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ความวิตกกังวล ความตึงเครียด ความสับสน และความฉุนเฉียว
2. ความรู้สึกไม่สมหวัง โกรธและไม่พอใจ
3. อารมณ์อ่อนไหวมาก และการตอบสนองสูง
4. ความรู้สึกอดกลั้น
5. ประสิทธิภาพการสั่นทอนลดลง
6. การถอยและความรู้สึกตกต่ำ
7. รู้สึกโดดเดี่ยวและห่างเหิน
8. เบื่อและความพึงพอใจในงานต่ำ
9. จิตใจอ่อนล้าและความสามารถทางปัญญาลดต่ำลง
10. ขาดสมาธิ
11. ขาดการกระตุ้นและความคิดสร้างสรรค์
12. ขาดความมั่นใจ

ผลลัพธ์ที่เห็นได้ชัด คือ ความพึงพอใจในงานต่ำ พนักงานมีแรงจูงใจเล็กน้อยที่จะไปทำงานและทำงานให้ดี อาการเหล่านี้จะเกิดความแตกต่างในแต่ละบุคคล

2. อาการทางสุขภาพกาย (Physical Symptoms of Work Stress) อาการทางสุขภาพกายที่แสดงออกหลักๆ มีดังนี้

1. อัตราการเต้นของหัวใจและความดันโลหิตสูง
2. เพิ่มการหลั่งของอะดรีนาลีนและนอร์อะดรีนาลีน
3. ความผิดปกติของระบบลำไส้และกระเพาะ
4. อาการบาดเจ็บทางกาย
5. ความอ่อนล้าทางกาย
6. เสียชีวิต
7. โรคหัวใจ
8. ปัญหาระบบทางเดินหายใจ

9. เหงื่อออกมาก
10. โรคผิวหนัง
11. ปวดศีรษะ
12. มะเร็ง
13. กล้ามเนื้อเกร็ง
14. นอนไม่หลับ

3. อาการทางพฤติกรรม (Behavior Symptoms of Work Stress) ความเครียดในการทำงานมีผลต่ออาการทางพฤติกรรม ดังนี้

1. การผัดวันประกันพรุ่ง และหลีกเลี่ยงงาน
2. ผลงานและผลผลิตตกต่ำ
3. ใช้ยาในทางที่ผิดและดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น
4. ก่อวินาศกรรมในงาน
5. เข้าร้านขายยาบ่อยขึ้น
6. รับประทานมากทำให้อ้วน
7. รับประทานน้อยเนื่องจากความรู้สึกกดดัน
8. สูญเสียรสชาติในการรับประทานอาหารทำให้น้ำหนักลดลงทันทีทันใด
9. มีพฤติกรรมเสี่ยง ได้แก่ ขับรถโดยประมาทและเล่นการพนัน
10. ก้าวร้าว ปาเถื่อน และลักขโมย
11. ความสัมพันธ์กับครอบครัวและเพื่อนร่วมงานลดลง
12. ขาดหรือพยายามฆ่าตัวตาย

จากแนวคิดทฤษฎี ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน และอาการที่เกิดจากความเครียดในการทำงานผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่เกิดจากสาเหตุต่างๆที่มีปัจจัยมาจากการทำงานที่ไม่มีความสมดุล ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในตัวบุคคล ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน

โดยสาเหตุของความเครียดในการทำงานสามารถแบ่งออกได้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านตัวงาน ด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพและด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร โดยความเครียดที่เกิดขึ้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ คือ ความเครียดระดับต่ำ ความเครียดระดับปานกลาง ความเครียดระดับสูง โดยความเครียดสามารถให้ทั้งคุณและโทษ โดยระดับความเครียดนั้นจะมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน โดยระดับความเครียดที่เหมาะสมที่จะก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์การทำงานสูงสุด (วันวิสาข์ พันธุ์พานิช, 2553) ที่กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพการทำงานจะเป็นรูปตัวยูกลับหัว เมื่อความเครียดในการทำงานเริ่มเพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น โดยความเครียดจะเป็นตัวกระตุ้นให้มีการจัดการกับปัญหา และประสิทธิภาพการทำงานจะเพิ่มสูงสุดเมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นถึงจุดสูงสุดของตัวยู หลังจากนั้นความเครียดที่เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง กล่าวโดยสรุปแล้วผลประสิทธิภาพการทำงานที่ดีที่สุดนั้นเกิดภายใต้สภาวะความเครียดระดับปานกลาง

แต่เมื่อบุคคลประเมินสถานการณ์หรือสิ่งเร้าที่เข้ามากระตุ้นว่าเป็นสิ่งที่เข้ามาคุกคามหรือเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดอันตรายต่อร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีการปรับตัวเพื่อที่จะตอบสนองต่อสถานการณ์นั้นๆ โดยแบ่งผลที่เกิดขึ้นจากความเครียดออกเป็น 3 รูปแบบคือ ผลกระทบทางร่างกาย ผลกระทบทางจิตใจและผลกระทบทางพฤติกรรม ซึ่งจะส่งผลที่แตกต่างกันทั้งในระดับตัวบุคคลและระดับองค์กร โดยผลที่มีต่อองค์กร เช่น บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรต่ำลง ความเกี่ยวพันในงานต่ำลง เกิดความสับสนในงาน การใช้สถานพยาบาลมากขึ้น เนื่องจากเกิดการเจ็บป่วยทางร่างกาย การใช้วันลาป่วยจำนวนมาก ค่ารักษาพยาบาลของพนักงานสูงขึ้น ด้วยเหตุผลเหล่านี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความเครียดในการทำงานเพื่อแนวทางในการป้องกัน หรือลดปัญหาความเครียดที่ไม่ทำให้เกิดประสิทธิภาพของบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ฮิวส์ และ คัมมิงส์ (Huse & Cummings, 1985, p.198-200) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังกับความมีประสิทธิภาพขององค์การ หรืออีกนัยหนึ่งคือคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ประสิทธิภาพขององค์การอันเนื่องมาจากความเป็นอยู่ที่ดี (well-being) ที่พนักงานได้รับรู้ผ่านประสบการณ์จากการทำงานทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพของตนเพื่อให้ทำงานได้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มผลผลิต

ราโอ (Rao, 1992, p.209 อ้าง) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การให้ความสำคัญแก่พนักงานในองค์การ ความสำคัญที่ให้นั้นในเรื่องของการทำงานว่าจะมีวิธีการอย่างไรจึงจะทำงานได้อย่างมีความสุขและพนักงานมีความพึงพอใจในงานสูง ผลที่ได้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ และองค์การจะบรรลุเป้าหมาย

คัมมิงส์และวอร์เลย์ (Cummings & Worley, 1997, p.303-304) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีสองความหมาย ความหมายที่หนึ่งหมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในงานและมีสุขภาพจิตที่ดี ที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน โดยวัดจากตัวชี้วัด เช่น ผลตอบแทน ความปลอดภัยในการทำงาน ความก้าวหน้า เป็นต้น ความหมายที่สองหมายถึงวิธีการที่องค์การนำมาใช้เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพ ตัวอย่างเช่น การสร้างความสำคัญในงานที่พนักงานรับผิดชอบ ให้พนักงานเห็นงานที่ตนรับผิดชอบเป็นงานที่สำคัญ และมีความหมายต่อองค์การ โดยนำระบบการจัดการทีมงานที่มีประสิทธิภาพ แรงงานสัมพันธ์มาใช้ในองค์การ เป็นต้น

เบอร์นาดีน และรัสเซล (Bernadin & Russell, 1998, p.338) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานจากประสบการณ์ทำงาน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน ความเสมอภาคและรางวัลที่ได้รับ เป็นต้น หากพนักงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตในการทำงานดีจะทำให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์การและมีผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตและได้ให้ความหมายไว้อีกหลายท่านเช่น

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกในเชิงพอใจของพนักงานที่มีต่อชีวิตการทำงานเกี่ยวกับงาน หรือผลที่เกิดขึ้นกับพนักงานอันเนื่องมาจากประสบการณ์ทำงานในองค์การ (ประไพพร สิงหเดช, 2539, น.11)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ทำให้มีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน และสุขภาพจิตที่ดีได้รับมาจากประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคคลและองค์กร (ศักดิ์นา บุญเปี่ยม, 2542, น.21)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจมีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดี เป็นผลสืบเนื่องมาจากองค์กรได้มีการจัดรูปแบบการทำงานที่สนองความต้องการของพนักงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ (รัตติพร พนพิเชษฐกุล, 2544, น.29)

จากความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในองค์กร ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน มีสุขภาพจิตที่ดีและมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

2.2.2 องค์ประกอบที่ชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Cummings, 1985, p.199-200) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตในการทำงานว่ามีลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ สอดคล้องกับมาตรฐานทางสังคม มีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ เพื่อร่วมงานภายในองค์กรและระหว่างหน่วยงาน
2. สถานที่ทำงานที่ปลอดภัย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย ไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ และไม่เสี่ยงกับอันตราย
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ปฏิบัติได้แก่ งานที่ใช้ความรู้ มีการพัฒนาทักษะและความสามารถ มีการทำงานให้ก้าวหน้า งานมีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน ได้การยอมรับว่ามีความหมายและสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง (Growth and Security) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับเลื่อนตำแหน่งในองค์กร โดยทุกคนมีความสามารถมีตำแหน่งเท่าเทียมกัน เป็นสมาชิกขององค์กรเหมือนกัน มีสิทธิที่จะได้เลื่อนตำแหน่งเช่นกัน และมีความมั่นคงในอาชีพ

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากบรรยากาศของความเป็นมิตร เอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า มีโอกาสที่จะปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นโดยปราศจากอคติ

6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีคุณธรรมในการบริหารงานมีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับความเคารพในสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลที่จะแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้รับความเสมอภาค และยุติธรรมขณะปฏิบัติงาน

7. ภาวะอิสระจากงาน (The Total Life Space) หมายถึง การที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานและช่วงเวลาที่อิสระจากการทำงาน การใช้เวลาว่างและใช้เวลากับครอบครัว มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภาคภูมิใจในองค์กร (Organization Pride) หมายถึง ความรู้สึกภาคภูมิใจของพนักงานที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

Walton (1975, pp. 91-117) ได้เสนอองค์ประกอบที่สำคัญและเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (Adequate and fair compensation) กล่าวคือ การจ่ายค่าตอบแทนจะต้องสัมพันธ์กับความรับผิดชอบและเงื่อนไขของงาน ตลอดจนความสามารถในการจ่ายขององค์กร อย่างไรก็ตาม คำว่า เพียงพอ จะสะท้อนให้เห็นถึงความเพียงพอที่ได้จากการทำงานเต็มเวลาในสังคมการทำงานนั้นๆ ส่วนความเป็นธรรมนั้นเป็นการพิจารณาโดยเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ ที่มีการจ่ายผลตอบแทนให้กับงานในลักษณะเดียวกัน

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and healthy working condition) กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย เสริมสร้างความพึงพอใจในงานโดย

2.1 ชั่วโมงการทำงานต้องเหมาะสม ไม่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด มีการจ่ายค่าตอบแทนถูกต้องตรงตามเงื่อนไขการทำงาน และตามกฎหมายแรงงาน

2.2 สภาพแวดล้อมทางกายภาพต้องเหมาะสมไม่เป็นอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน

2.3 อายุของผู้ปฏิบัติงานต้องตรงตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดด้วย

3. โอกาสในการใช้และพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (Opportunity to use and develop human capacities) ในการปฏิบัติงานมีบุคลากรที่มีความสามารถแตกต่างกัน องค์การจะต้องพยายามให้บุคลากรแต่ละบุคคลสามารถใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะการทำงานให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดการพัฒนาการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน การใช้ทักษะหลากหลาย การให้ข่าวสารกับผู้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงชัดเจน และสุดท้ายต้องให้บุคลากรเข้าใจภาพรวมของงาน ไม่ใช่เข้าใจงานบางส่วนจะทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ

4. โอกาสในการก้าวหน้า และมีความมั่นคงในการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Opportunity for continued growth and security) กล่าวคือ ในการทำงานต้องมีการปรับปรุงพัฒนาความรู้อยู่เสมอ ไม่เช่นนั้นความรู้ที่มีอยู่ก็จะล้าสมัยไม่ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น นับว่าเป็นความจำเป็นที่จะต้องนำความรู้หรือทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การในอนาคตมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง เกิดความมั่นคงในการทำงาน (security) มีรายได้มั่นคง ไม่ถูกเลิกจ้างหรือออกจากงานก่อนเวลาอันควร

5. การบูรณาการทางสังคมในองค์การ (Social integration in the work organization) กล่าวคือ การทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์การ และการให้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเป็นสิ่งสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความภาคภูมิใจเกิดจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่มีการแบ่งแยกเพศหรือเชื้อชาติซึ่งอาจก่อให้เกิดความแตกแยกในการทำงานได้ นอกจากนั้น ความเท่าเทียมกันยังเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกดี ไม่รู้สึกว่าเป็นพลเมืองระดับล่างขององค์การ

6. การปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับขององค์การ (Constitutionalism in the work organization) กล่าวคือ ในการปฏิบัติงานในองค์การสมาชิกต้องรู้จักสิทธิของตนเอง และต้องรู้ว่าจะปกป้องสิทธิของตนอย่างไร สหภาพแรงงานได้อาศัยกฎ ระเบียบข้อบังคับในการคุ้มครองสวัสดิภาพของแรงงานในสถานประกอบการ ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญ คือ

6.1 บุคลากรมีความเป็นส่วนตัวในชีวิตครอบครัว โดยนายจ้างไม่สามารถเข้ามายุ่งเกี่ยว

6.2 มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในกรณีที่มีความเห็นไม่ตรงกันกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานโดยไม่มีการใช้กำลัง

6.3 บุคลากรต้องได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกันในเรื่องสิทธิและสวัสดิการต่างๆ ขององค์การที่มีอยู่

7. ความสมดุลระหว่างการงานและชีวิตส่วนตัว (Work and the total life space) กล่าวคือ ในการทำงานอาจส่งผลทางบวก หรือทางลบต่อชีวิตส่วนตัวของบุคลากรได้ เช่น ผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว การทำงานหนัก ที่ติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน หรือการทำงานล่วงเวลา (Over time) อาจส่งผลกระทบต่อครอบครัว เพราะฉะนั้นความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวจึงมีความสำคัญ การทำงานที่มีความสมดุล มีบทบาทที่ชัดเจน เช่น มีตารางการทำงานที่ดีไม่กระทบต่อการใช้เวลาของครอบครัว ก็จะทำให้เกิดปัญหาได้น้อย ไม่ทำให้มีผลต่อการเกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

8. ความเกี่ยวข้องกับสังคมของชีวิตการทำงาน (Social relevance of work life) กล่าวคือ บุคลากรที่ทำงานโดยรู้สึกมีคุณค่าอันเนื่องมาจากการทำงาน ช่วยทำให้สังคมดีขึ้น องค์การที่ตนเองทำงานอยู่มีความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม ไม่ทำงานโดยมุ่งเพียงหวังผลกำไร ทำงานแล้วส่งผลที่ดีต่อสังคม ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าการงานที่ทำมีคุณค่า

เดวิสและนิวสโตร์ม (Davis & Newstorm, 1997, p.293-294) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบในการชีวิตคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย

1. การติดต่อสื่อสารที่ดี
2. ระบบผลตอบแทนที่เป็นธรรม
3. ความมั่นคงในงานและความพึงพอใจในการพัฒนาอาชีพ

4. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน
5. การมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น
6. การพัฒนาทักษะในการทำงาน
7. การหาวิธีลดความเครียดในการทำงาน
8. สัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลในที่ทำงาน

เบอร์นาดีน และรัสเซล (Bernadin & Russell, 1998, p.520-521) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วยลักษณะต่างๆ 12 ด้าน ดังนี้

1. สภาพการทำงาน (ความปลอดภัย สุขภาพ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ)
2. การจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ และผลตอบแทนอื่นๆ ที่มีความเสมอภาค
3. การจ้างงานที่มั่นคง
4. การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
5. ความเชื่อมั่นในตนเอง
6. ประชาธิปไตย (การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ)
7. ความพึงพอใจของพนักงาน
8. รายได้ที่เพียงพอ
9. การมีส่วนร่วมของพนักงาน
10. การฝึกอบรมให้พนักงานทุกระดับ
11. การสนับสนุนการพัฒนาทักษะหลายๆ ด้าน
12. การให้สหภาพมีส่วนร่วมในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้อง

องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของ Casio (2003, pp. 20-27) ให้ความสำคัญกับการทำงานที่เน้นการสร้างความสุขสบายใจสภาพแวดล้อม การทำงานที่ปลอดภัย โดยเฉพาะพยายามสร้างให้คนงานมีความสุขกับงาน มีความคิดที่สร้างสรรค์ที่ดี ซึ่งส่งผลไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นและเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย นอกจากนั้นยังเสนอว่า การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

สามารถสร้างผลิตภาพ (Productivity) และผลกำไร (Profits) โดยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความมั่นคงในงาน (Job security) บุคลากรต้องสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ ไม่มีการเลิกจ้างบุคลากร โดยที่บุคลากรยังมีความสามารถทำงานได้ตามปกติรวมทั้งมีโครงการเกษียณอายุให้กับบุคลากร (Employees retirement program)
2. สภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัย (Safe environment) มีระบบการทำงานที่จัดการเรื่องของความปลอดภัยให้บุคลากรในรูปของคณะกรรมการเพื่อความปลอดภัย มีโปรแกรมการดูแลเรื่องความปลอดภัยของบุคลากรโดยเฉพาะ
3. ผลตอบแทนที่ยุติธรรม (Equitable compensation) ผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับต้องเป็นผลตอบแทนที่แข่งขันกับองค์การอื่นที่ประกอบธุรกิจลักษณะอย่างเดียวกันได้
4. ความภาคภูมิใจ (Pride) องค์การที่บุคลากรทำงานต้องสร้างความภาคภูมิใจให้กับบุคลากร เป็นองค์การที่มีส่วนร่วมในการดูแล ให้บุคลากรเกิดความร่วมมือในการรักษาสภาพแวดล้อม
5. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Employee participation) บุคลากรต้องมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม มีการประชุมสัมมนาให้ความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพของทีมงาน
6. การพัฒนาเส้นทางอาชีพ (Career development) มีการประชุม อบรม ให้ความรู้เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการปรับระดับเลื่อนตำแหน่ง
7. การแก้ปัญหความขัดแย้ง (Conflict resolution) เปิดโอกาสให้มีการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ตลอดเวลา มีการแก้ปัญหาที่เป็นระบบเป็นรูปธรรม
8. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์การ (Communication) มีการติดต่อสื่อสาร การให้ข่าวสารที่ชัดเจนถูกต้องและเพียงพอ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม หรือทั่วทั้งองค์การ
9. การมีสุขภาพที่ดี (Wellness) มีศูนย์พยาบาลสำหรับรักษาผู้ป่วย ศูนย์ทันตกรรม รวมถึงโปรแกรมการดูแลสุขภาพ โปรแกรมสันทนาการ และโปรแกรมการให้คำปรึกษา เพื่อให้บุคลากรมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี

องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของ Delamotte and Takezawa (1984, p.11) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 5 ประการ คือ

1. เป้าหมายที่เป็นแนวปฏิบัติ (Traditional goals) เป็นเป้าหมายที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นด้วยวิธีการใหม่ เช่น เรื่องที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน เรื่องความปลอดภัยในการทำงาน การส่งเสริมสุขภาพของบุคลากร ตลอดจนผลตอบแทนที่เพียงพอและมีความยุติธรรม
2. การปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน (Fair treatment at work) หมายถึง ความต้องการของบุคลากรที่ต้องการให้องค์การปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเป็นธรรม โดยเสมอภาคกัน ไม่ว่าจะเป็นแรงงานเพศหญิง หรือเพศชาย
3. อำนาจในการตัดสินใจ (Influence of decisions) การส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สร้างความสามัคคี และลดความแตกแยก
4. ความท้าทายของงาน (Challenge of work content) งานที่ท้าทายมีความท้าทายให้คนงานเกิดความรู้สึกต้องการทำงานให้ประสบความสำเร็จให้ได้ เมื่อทำสำเร็จจะได้รับผลตอบแทนจากความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
5. ชีวิตการทำงาน (Work life) หมายถึง การทำงานที่เป็นการพัฒนาชีวิตการทำงานของบุคคลตลอดช่วงอายุงาน โดยมีความสัมพันธ์กับชีวิตครอบครัวและสังคม กล่าวคือ ชีวิตการทำงาน ครอบครัวและสังคมจะต้องมีความสมดุลกัน

จากแนวคิดทฤษฎีและองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในองค์การ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน มีสุขภาพจิตที่ดีและมีความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งจะส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ซึ่งองค์ประกอบที่สามารถชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะเห็นว่าองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของฮิวส์และคัมมิงส์(Huse & Cummings, 1985) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 องค์ประกอบ เพราะเป็นแนวคิดที่ค่อนข้างครอบคลุมคุณภาพชีวิตการทำงานในทุกๆด้าน สามารถนำมาพัฒนาข้อคำถามข้อคำถามได้ครอบคลุมกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการ และเพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานให้บุคลากร ทำให้องค์การได้รับผลของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Greenberg & Baron, 2003, p.188) ได้เสนอให้เห็นถึงประโยชน์ที่ดีของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ ดังนี้ ช่วยเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจ

ในการทำงานของพนักงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและลดอัตราการเปลี่ยนงาน ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น ช่วยเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร เช่น มีผลกำไรเพิ่มมากขึ้น การบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร จะเห็นได้ว่าการส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ย่อมส่งผลให้เพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพของงานให้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน

2.3.1 การรับรู้คุณค่าของงาน (Perception of job meaningfulness)

คุณค่าของงาน หมายถึง ระดับของควมมีคุณค่า ความสำคัญ และความปรารถนาให้เกิดขึ้นกับงานของตนจากการประเมินค่า ซึ่งในการประเมินนั้นจะเป็นการประเมินในเชิงคุณสมบัติจากภายในจิตใจและตัดสินว่าสิ่งใดมีค่าเหมาะสมกับความพยายาม (Knoop, 1994) และจากแนวคิด (Hackman & Oldham (1980) ได้อธิบายว่าการรับรู้คุณค่าของงานเป็นการรับรู้ของพนักงานต่องานที่ทำว่าเป็นสิ่งที่มีความหมาย มีคุณค่า มีประโยชน์และคุ้มค่าต่อการปฏิบัติซึ่งมีผลต่อสภาวะจิตใจที่สำคัญส่งผลให้เกิดแรงจูงใจ เกิดความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน และถ้าผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่ามีความสอดคล้องกับความเชื่อ ทศนคติ และค่านิยม โดยงานจะมีความหมายเมื่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเอาใจใส่ต่องาน ซึ่งสอดคล้องกับ (Spreitzer, 1995) อธิบายไว้ว่า คุณค่าของงานเป็นกลุ่มของทศนคติ และความคิดเห็นที่บุคคลใช้ในการประเมินค่าของสิ่งแวดล้อมในงานที่ตนทำ นอกจากนี้คุณค่าของงานยังเป็นการเชื่อที่มีอิทธิพลต่อการเลือกอาชีพของบุคคล เป็นความเชื่อที่ชี้ให้เห็นถึงความรู้สึกของบุคคลว่าอะไรคือสิ่งสำคัญ และคงอยู่กับตนตลอดไป คุณค่าของงานเป็นปัจจัยพื้นฐานของความต้องการในงาน เป็นความต้องการในผลตอบแทนที่บุคคลต้องการจากงานของตน ถ้าได้รับความต้องการนั้นบุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจ

การรับรู้คุณค่าของงาน (Perception of job meaningfulness) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเมื่อได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจจากผู้บริหารด้วยการมอบหมายงานที่มีความหมาย มีลักษณะเฉพาะเจาะจง มีความสำคัญ และมีความสอดคล้องกับความเชื่อ เจตคติ และค่านิยมของตน ทำให้เกิดความภูมิใจ มองว่างานที่ทำมีความสำคัญและมีค่า ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดแรงจูงใจในการทำงาน อยากทำงาน ซึ่งเป็นความพร้อมในการทำงาน เป็นการที่บุคคลรู้จักเข้าไปมีส่วนร่วมในงานและแยกออกจากงานได้อย่างเหมาะสม (Arnold, 1989)

จากความหมายของคุณค่าของงานผู้วิจัยจึงสรุปว่า หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลในการให้คุณค่าหรือความสำคัญกับงานที่ตนปฏิบัติ โดยการให้ความสำคัญกับสิ่งที่เป็นปัจจัยของความต้องการที่ตนคาดหวังจะเกิดขึ้นกับงานของตน จากการประเมินงานของตนและสิ่งแวดล้อมในการทำงานเป็นการประเมินจากภายในจิตใจ ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน

การรับรู้ว่างานที่ทำเป็นสิ่งมีค่า มีประโยชน์จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อยากทำงาน ก่อให้เกิดการสร้างสรรคงานในองค์การได้ (วรรณภา โอฐยัมพราย, 2545, น. 27) มีผู้ให้แนวคิดในเรื่องคุณค่าของงานในลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยวิธีการเพิ่มคุณค่าของงาน ที่นิยมใช้กันมากคือ รูปแบบการจัดคุณลักษณะของงาน (Job Characteristic Model) ของแฮ็กแมน และโอลด์แฮม (Hackman & Oldham, 1980) ศาสตราจารย์ทางด้านสังคมและจิตวิทยาองค์การแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด และศาสตราจารย์ด้านบริหารธุรกิจและแรงงานสัมพันธ์แห่งมหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ เป็นแบบจำลองที่อธิบายความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติ โดยเสนอแนวคิดของสภาวะทางจิตวิทยา (Psychological States) ที่จะทำใ้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน 3 สภาวะ คือ

1. การรับรู้และเข้าใจความหมายของงาน (Experienced meaningfulness of the work) เป็นความหมาย ความสำคัญจากงานที่ได้ทำ โดยคำนึงถึงความสำคัญ ความมีคุณค่าและคุณค่าที่จะได้จากการลงแรงทำงาน
2. การได้รับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงานที่ทำ (Experienced Responsibility for Outcomes of the Work) เป็นความรู้สึกรู้สึกของคนที่ได้มีโอกาสรับผิดชอบและเป็นเจ้าของเรื่องนั้น ถ้างานที่ทำนั้นประสบความสำเร็จด้วยตัวของเขาเองคนเดียว ก็จะเกิดความพึงพอใจมาก
3. การมีโอกาสรู้ถึงผลของงานที่ตนได้ทำ (Knowledge of the Actual Results of the Work Activity) เป็นการเข้าใจหรือรู้ได้จากการทำงาน ทำให้ได้ทราบถึงประสิทธิภาพในการทำงานของตนและประเมินผลของการปฏิบัติงานด้วยตนเอง

การรับรู้สภาวะทางจิตวิทยาที่กล่าวมาข้างต้น จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจอยากทำงานมากขึ้น ทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสูง ซึ่งประสิทธิภาพนี้เกิดจากคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Core Job Dimensions) 5 ลักษณะ คือ

1. ความหลากหลายของงาน (Skill variety) หมายถึง ลักษณะของงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติต้องใช้ทักษะความชำนาญและความสามารถในการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมของหน่วยงานให้สำเร็จผล

2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task identity) หมายถึง ลักษณะของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ สามารถนำงานนั้นๆ ได้ จนเสร็จสมบูรณ์และเกิดผลของงาน

3. ความสำคัญของงาน (Task significance) หมายถึง ลักษณะของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนทั้งในและนอกองค์กร ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

4. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง ลักษณะของงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติมีความเป็นอิสระในการกำหนดวิธีการทำงาน การวางแผนงาน การกำหนดเวลา ทำให้บุคคลเพิ่มความรู้สึกรับผิดชอบต่อผลของงานที่เกิดขึ้น

5. ผลป้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง ลักษณะของงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติทราบข้อมูลและความชัดเจนของผลลัพธ์ของงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสำเร็จผลของผู้ปฏิบัติรวมทั้งความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น คุณลักษณะของงานที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงานและความสำคัญของงาน แสดงถึงการมีความหมายของงาน (Experienced Meaningfulness) ส่วนความมีอิสระในการทำงานแสดงถึงการได้รับผิดชอบในงานที่ทำ (Experienced Knowledge) และผลป้อนกลับของงานแสดงถึงการมีโอกาสรู้ถึงผลงานที่ทำ (Experienced Responsibility)



ภาพประกอบที่ 2.1 แบบจำลองลักษณะงานที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน

ของ แฮ็กแมน และ โอลด์แฮม (Hackman & Oldham, 1975, pp. 159 - 170) ที่มา : สิริอร วิชชาวุธ. (2553). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ; สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, น. 211

แบบจำลองลักษณะงาน (Job Characteristic Model) ของ แฮ็กแมนและโอลด์แฮม (Hackman & Oldham, 1980) แสดงให้เห็นถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลรับรู้ว่าการมีสภาพของงานที่น่าสนใจ งานมีความหมาย มีสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน เป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานสูง ทำให้ลดอัตราการขาดงาน การลาออกจากงาน ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพสูง

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะ การรับรู้คุณค่าของงาน (Perception of Job meaningfulness) ตามแนวคิดของ อาร์โนลด์ (Arnold, 1989) ซึ่งประกอบด้วย

1. การรู้จักตนเอง (Awareness) เป็นการตระหนักรู้ถึงความสามารถของตนเองต่อความเข้าใจและการตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ เข้าใจในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ เข้าใจในสิ่งแวดล้อม ความรู้ ความแตกต่างของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดการยอมรับบุคคลอื่นๆ เคารพบุคคลอื่นในฐานะบุคคล ทั้งนี้ ต้องนึกถึงความหวัง ค่านิยมและความต้องการของตนเองและของบุคคลอื่นๆ ด้วย

2. การรักษาสมดุลในชีวิต (Achieving Balance) เป็นการจัดสัดส่วนระหว่างครอบครัว การทำงาน การศึกษา และการพักผ่อนหรือการมีกิจกรรมเวลาว่างให้มีความสมดุล

โดยรู้ลำดับความสำคัญว่าสิ่งใดควรทำก่อนหลัง การสามารถจัดเวลาให้กับกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตได้อย่างเหมาะสมจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณสามารถควบคุมสถานการณ์ในชีวิตได้

3. การรู้จักเลือก (Making Choice) เป็นปัจจัยหนึ่งในการดำเนินชีวิต ในชีวิตย่อมมีทางเลือกหลายๆ ทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย เป็นการเลือกเพื่อเปลี่ยนแปลง และก้าวหน้า

4. ความศรัทธาในงานที่ทำ (Detach Concern) หมายถึง การกระทำตามความต้องการของตนเองที่ดีที่สุดที่บุคคลสามารถทำได้ ทำให้ตนเองรู้สึกว่ามีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนรับผิดชอบ มีความเป็นเจ้าของ อยากกระทำงานนั้นให้สำเร็จตามเป้าหมาย ความศรัทธาในงานที่ทำ นอกจากนั้นยังหมายถึงการกระทำในสิ่งที่ดีที่สุดในเวลานั้นๆ โดยไม่คำนึงถึงอดีตที่ผ่านมาและไม่คำนึงถึงอนาคตที่ยังไม่เกิดขึ้น แต่เป็นการนำความรู้ที่ได้ในอดีตมาเป็นทรัพยากรเพื่อความสำเร็จในอนาคต

5. การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม (Altruistic Egonism) หมายถึง การทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่วนรวม โดยไม่ขัดกับความต้องการของตนเอง

6. ความตั้งใจ (Free Will) คือ การกระทำที่ผูกพันกับสิ่งหนึ่งโดยการตัดสินใจกระทำด้วยความเต็มใจ เป็นการยืนหยัดและเชื่อมั่นในตนเองอย่างมีเหตุผล โดยเห็นว่าการกระทำนั้นเกิดประโยชน์ ทำให้มีความเต็มใจและรู้สึกว่าการกระทำไม่หนักและไม่ยากเกินความสามารถ

7. การตั้งเป้าหมาย (Developing Goals) คือ การมีทิศทางในการกระทำ ซึ่งกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานได้ การตั้งเป้าหมายเป็นสิ่งกระตุ้นให้ชีวิตมีคุณภาพและป้องกันความเหนื่อยหน่าย ดังนั้นคนทุกคนต้องต่อสู้และทำงานเพื่อเป้าหมายที่มีคุณค่า การตั้งเป้าหมายที่สูงเกินความเป็นจริงจะทำให้บุคคลเกิดภาวะเหนื่อยหน่ายขึ้นได้ ดังนั้นการตั้งเป้าหมายต้องสามารถมีความเป็นไปได้ โดยคำนึงถึงความสามารถพิเศษที่จะช่วยให้ไปถึงเป้าหมาย และเรียนรู้ที่จะขอความช่วยเหลือหรือความร่วมมือจากผู้อื่นซึ่งอาจเป็นผู้ที่มีอำนาจสูงกว่าเพื่อพาไปสู่เป้าหมายนั้น

8. ความหวัง (Fostering Hope) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้งานมีความหมาย หวังในสิ่งที่ไม่เกินจริง มีใจกว้างพอที่จะยอมรับสิ่งต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาได้ และมองสิ่งที่ผ่านไปด้วยความเข้าใจซึ่งก่อให้เกิดความอดทนในการรอคอย มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานโดยไม่ทอดทิ้ง การรับรู้ว่าการงานนั้นมีคุณค่า จะทำให้มีพลังและทนต่อจุดด้อยของงานได้ การมองงานว่าเป็นสิ่งที่มีค่า มีประโยชน์จะทำให้เกิดความรักในงาน ความพึงพอใจในงาน อยากทำงาน เกิดความสุขในการทำงาน

และในทางตรงกันข้าม การรับรู้ที่ไม่เห็นคุณค่าของงานจะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย หหมดแรงกาย แรงใจในการทำงานนั้น (Arnold, 1989)

2.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการที่ปัจเจกบุคคลจัดระบบหรือตีความสิ่งที่ประสาทสัมผัสได้ เพื่อให้ความหมายกับสภาพแวดล้อมของสิ่งนั้นๆ แล้วนำมาเป็นแบบการปฏิบัติ (Robbins, 2003, p. 124) โดยมีปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคลแต่ละคนที่แตกต่างกัน โดยมีผู้ศึกษาและอธิบายไว้ดังนี้

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2524) ผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยาสังคม ศึกษาและอธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทางสังคมว่ามีดังต่อไปนี้

1. ความต้องการ (Need) ความต้องการของผู้รับรู้จะทำให้ผู้รับรู้ตีความสิ่งเร้าที่ได้รับตามความต้องการของตนเอง ความต้องการนี้จะชักนำให้เกิดการรับรู้สิ่งที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว
2. ประสบการณ์ (Experiences) บุคคลมักมีการตีความสิ่งเร้าที่สัมผัสตามภูมิหลังหรือประสบการณ์เดิมของแต่ละบุคคล
3. บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพจะสัมพันธ์กับการรับรู้ เช่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ยืดหยุ่นจะรับรู้การเปลี่ยนแปลงได้เร็วกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแข็งและยึดมั่นสูง
4. การเตรียมตัว (Preparatory) การที่บุคคลเคยมีประสบการณ์ใดมาก่อนจะทำให้เตรียมตัวตอบสนองต่อสิ่งนั้นในลักษณะเดิมที่ผ่านมา
5. ทักษะคติ (Attitude) ถ้าหากบุคคลใดมีทัศนคติต่อบุคคลหรือสิ่งใดที่ดีก็จะทำให้เกิดการกระทำและการรับรู้ในทางที่ดีด้วยเสมอ
6. ตำแหน่งทางสังคม (Social Position) จากตำแหน่งทางสังคมที่ได้รับที่แตกต่างกัน ทำให้มีบทบาทที่ต่างกัน จะทำให้เกิดการรับรู้สิ่งต่างๆ ไม่เหมือนกัน
7. วัฒนธรรม (Culture) วัฒนธรรมที่ต่างกันย่อมทำให้บุคคลมีการรับรู้ที่ต่างกัน

8. สภาพทางอารมณ์ (Emotion) สภาพอารมณ์ของผู้รับรู้จะมีผลอย่างยิ่งต่อการรับรู้ที่อาจมีความแตกต่างกัน

มีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคลในองค์กร พบว่า ตัวแปรทางด้านบุคคล เช่น เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ความต้องการ ประสบการณ์ ทักษะ ความสนใจความเครียดและปัจจัยภายนอก เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณี คำแนะนำ คำสั่งสอน และกลุ่มมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร (ชุดิมา คูหาทอง, 2533; ธงชัย สันติวงษ์ และ สมยศ สันติวงษ์, 2542)

2.3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณค่าของงาน

ตัวแปรทางด้านบุคคลมีผลอย่างยิ่งต่อการรับรู้ของบุคคลแต่ละคน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการแสดงออกพฤติกรรมต่างๆ รวมทั้งพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร (อารีย์ ไชยมงคล, 2533) ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดได้ ดังนี้

1. อายุ

อายุและประสบการณ์จะมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน คนที่มีอายุมากกว่าย่อมจะมีประสบการณ์มากกว่าคนที่มีอายุน้อย ดังที่กล่าวไปแล้วว่าประสบการณ์ของบุคคลจะทำให้เกิดการเรียนรู้ในสิ่งต่างๆ ทำให้มีความแตกต่างกันในด้านความคิด การกระทำ การรับรู้ ทักษะ และแรงจูงใจ

2. ระดับการศึกษา

การศึกษาเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีโลกทัศน์กว้างขึ้น บุคคลจึงเกิดความคิด การรับรู้ที่แตกต่างกัน บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงย่อมมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่างๆ อย่างมีเหตุผล ดังนั้น ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าจะมีความคิดเห็น ทักษะ ความต้องการที่ต่างไปจากบุคคลที่มีการศึกษาต่ำกว่า

3. ประสบการณ์

บุคคลที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า ย่อมจะทำให้เกิดการเรียนรู้ในสิ่งต่างๆ มากกว่า โดยมีการแสดงออกให้เห็นในลักษณะของบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งบุคลิกภาพก็เป็นผลมาจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ของบุคคลนั้นนับตั้งแต่วัยเด็ก ทั้งด้านความสัมพันธ์กับบิดามารดา และบุคคลอื่นที่อยู่รอบข้าง จนทำให้บุคคลนั้นเกิดการเรียนรู้และเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการแสดงออกอยู่เสมอ

4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานจะมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน บุคคลที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลานานๆ จะเกิดความเชี่ยวชาญเฉพาะในงานนั้นๆ

5. แผนกที่ปฏิบัติงาน

แต่ละแผนกจะมีการจัดระบบงานและมีลักษณะงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ความแตกต่างในเรื่องของแผนกที่ปฏิบัติงานน่าจะส่งผลให้บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นรับรู้คุณค่าของงานที่แตกต่างกันด้วย

จากแนวคิดทฤษฎีและปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณค่าของงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ คุณค่าของงาน หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลในการให้คุณค่าหรือความสำคัญกับงานที่ตนปฏิบัติ โดยการให้ความสำคัญกับสิ่งที่เป็นปัจจัยของความต้องการที่ตนคาดหวังจะเกิดขึ้นกับงานของตน จากการประเมินงานของตนและสิ่งแวดล้อมในการทำงานเป็นการประเมินจากภายในจิตใจ ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล สำหรับการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะ การรับรู้คุณค่าของงาน (Perception of Job meaningfulness) ตามแนวคิดของ อาร์โนลด์ (Arnold, 1989) ซึ่งประกอบด้วย การรู้จักตนเอง การรักษาสมดุลในชีวิต การรู้จักเลือก ความศรัทธาในงานที่ทำ การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ความตั้งใจ การตั้งเป้าหมาย ความคาดหวัง การรับรู้คุณค่าของงานมีความแตกต่างกันในบุคคลแต่ละคน โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยทางด้านบุคคลเป็นสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างด้านอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แผนกที่ปฏิบัติงานและอื่นๆ สิ่งที่แตกต่างกันเหล่านี้ อาจทำให้บุคคลมีการรับรู้สิ่งเร้า แล้วแปลความหมายหรือตีค่าของงานที่แตกต่างกันได้ ซึ่งผู้วิจัยเล็งเห็นว่าบุคลากรทางการศึกษา หรือ อาจารย์ในมหาวิทยาลัยมีหน้าที่สำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานร่วมกับนักศึกษาเป็นจำนวนมากภายในแต่ละวัน ต้องเผชิญปัญหาและอุปสรรคได้อย่างไม่ทอดถอย รวมทั้งสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยต่างๆ ได้ การรับรู้คุณค่าของงานจะทำให้มีพลังและอดทนต่อจุดไม่ดีของงานได้ เกิดเป็นความรักในงาน พึงพอใจในงานและรู้สึกอยากทำงาน และนำมาซึ่งความรู้สึกเป็นสุขในการทำงาน ในทางตรงกันข้ามการรับรู้ว่างานไม่มีค่าจะทำให้เหนื่อยหน่ายหมดแรงกายแรงใจในการทำงาน (Arnold, 1989) ซึ่งอาจมีผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรสายวิชาการได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้คุณค่าของงาน

2.4 แนวคิดและทฤษฎีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2.4.1 ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ถูกค้นพบโดยบังเอิญจากการศึกษาเกี่ยวกับวิธีการปรับแก้ความเครียดจากการทำงานและได้มีการศึกษาอย่างกว้างขวางเป็นครั้งแรกในปี ค.ศ.1973 โดย คริสตินา แมสแลช (Christina Maslach) ซึ่งเป็นนักวิจัยและอาจารย์ทางจิตวิทยาสังคม (Maslach, 1986, pp. 206-209) พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นปัญหาที่มักเกิดขึ้นกับการทำงานของบุคคลที่มีอาชีพให้บริการหลายอาชีพ โดยเฉพาะที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคล (Interpersonal) จำนวนมาก ในอาชีพที่มีความเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด (Role – related stressors) เช่น ตำรวจ นักกฎหมาย ครู ที่ปรึกษาและพยาบาล เป็นต้น ต่อมา มีผู้สนใจศึกษาวิจัยมากขึ้น และพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) เป็นอาการที่ถดถอย หรือไม่พอใจเนื่องจากการทุ่มเทในการปฏิบัติงานนั้นไม่ได้ก่อให้เกิดผลตามที่คาดหวัง ผู้ปฏิบัติงานที่ต้องทำงานภายใต้ความกดดันเป็นระยะเวลานานๆ ต่อเนื่องกัน จะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ตึงเครียดและอ่อนเพลีย ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงพยายามลดความรู้สึกตึงเครียดนี้ลง โดยการพยายามทำตัวให้ห่างจากผู้รับบริการ และมีความคิดในแง่ลบกับผู้รับบริการ รวมทั้งมีท่าทีเชิงกระด้าง ผู้ปฏิบัติงานอาจมีความรู้สึกท้อแท้และหมดหวังในการทำงานจนเกิดความคิดในแง่ลบต่อตนเอง งานที่ทำ ตลอดจนการดำเนินชีวิตในด้านอื่นๆ เพราะมีความรู้สึกถึงความมีคุณค่าในตนเองและการรับรู้ความสามารถของตนลดต่ำลง ซึ่งเป็นผลมาจากการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองทางกายและจิตใจต่อความเครียด การที่สุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตต้องทรุดโทรมลง ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (Freudenberger & Richelson, 1980, p.17; Muldary, 1983, p.3; Pine & Aronson, 1988, p.9; Cherniss, 1993, p.135)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ว่า หมายถึง กลุ่มอาการที่เป็นผลมาจากการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดทั้งทางกายและจิตใจ ได้แก่ อาการเหนื่อยล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลโดยไม่เอาใจใส่ ปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเชิงกระด้าง และความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ กลุ่มอาการเหล่านี้เกี่ยวเนื่องกับการทำงาน ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีและมีพฤติกรรมการทำงานในแง่ลบ ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ซึ่งเป็นผลกระทบมาจากการเผชิญกับเหตุการณ์ที่กดดันและความเครียดเรื้อรังในการทำงาน และไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนทำให้เกิดทัศนคติทางลบต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน และงานของตนเอง

(ละม้าย เกิดโรคทรัพย์, 2548 น.14; เบญจมา ณ มหาไชย, 2551, น.78; วิภาวรรณ ตั้งฐานทรัพย์, 2552, น.21; สุวิมล นันทปรีชาวงศ์, 2552, น. 41-42 สุภา สันต์ทอง, 2554, น.41)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า อาการเหนื่อยหน่าย เป็นอาการทางจิตใจ มากกว่าอาการทางกาย และเป็นอาการที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การเบื่อหน่ายการทำงาน และความผิดหวังในงานของตน ประสิทธิภาพการทำงานจะลดลงเพราะว่าอาการเหนื่อยหน่ายก่อให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม การทำงานในแง่ลบ

2.4.2 สาเหตุความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการมีความเครียดเป็นระยะเวลานานจนกลายเป็นความเครียดเรื้อรัง (Duxbury et al., 1984, p. 97) สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ โดยเฉพาะปัจจัยที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน โดยเฉพาะการทำงานด้านบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลาในฐานะผู้ให้บริการ

แมสแลช (Maslach, 1997, pp. 57-70) อธิบายสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแบ่งออกได้เป็น 2 ประการ ได้แก่ ปัจจัยจากตัวบุคคลและปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1. ปัจจัยจากตัวบุคคล มีปัจจัยจากตัวบุคคลจำนวนมากที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เช่น บุคลิกภาพ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและระยะเวลาการทำงาน เป็นต้น

1.1 บุคลิกภาพ เป็นปัจจัยภายในที่มีส่วนก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย เช่น บุคลิกภาพที่อ่อนแอต้องพึ่งพาผู้อื่นอยู่เสมอ มีความกังวล ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง บุคคลเหล่านี้จะมีความท้อแท้ทางอารมณ์ได้สูง บุคคลที่ขาดความอดทนอดกลั้นมักจะมีอาการคับข้องใจจากอุปสรรคในการทำงานจึงมีโอกาสจะลดค่าความเป็นบุคคลและก่อความเสียหายต่อผู้รับบริการได้ (Maslach, 1986, pp. 62-63) อีกทั้งมีงานวิจัยที่ศึกษาพบว่าบุคคลที่ไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น ขี้สงสาร เมื่อพบความทุกข์ยากของผู้อื่นจะเกิดความกดดันในจิตใจ เพราะต้องการให้ความช่วยเหลือแต่ไม่อาจกระทำได้ตามต้องการ ผู้ให้บริการจึงมีความขัดแย้งภายในใจระหว่างความต้องการส่วนบุคคลของตนเองแต่ไม่อาจแสดงความรู้สึกที่แท้จริงได้ ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในภายหลัง นอกจากนี้ บุคคลที่มีความเชื่อในอิทธิพลหรือความสามารถภายในและภายนอกของตน (Locus of control) ก็มีส่วนในการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้เนื่องจากบุคคลที่มีความเชื่อในอิทธิพลหรือความสามารถ

ภายในตนเองสูงจะคิดว่าตนเองมีศักยภาพในการจัดการควบคุมทุกสิ่งอย่างได้ ส่วนบุคคลที่มีความเชื่อในอิทธิพลหรือความสามารถภายนอกตนเองสูงมักจะหวังพึ่งพาสิ่งแวดล้อมภายนอกอยู่ตลอดเวลา เมื่อพบกับความผิดหวังคนกลุ่มนี้จะรู้สึกล้มเหลว บุคคลที่ไม่ได้รับการฝึกฝนเตรียมในการทำงานอย่างเพียงพอเมื่อต้องมาทำงานภายใต้สถานการณ์จริงจะมีความเครียดสูง (Muldary, 1983, pp. 102-109)

1.2 อายุ จากการศึกษา พบว่าบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีคะแนนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และการสูญเสียความเป็นบุคคลสูงกว่าผู้ที่มีอายุมาก แต่ผู้ที่มีอายุมากจะมีคะแนนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความสำเร็จส่วนบุคคลสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย การที่คนอายุน้อยมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่าคนที่มีอายุมากนั้น เป็นเพราะอายุสะท้อนถึงประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์มาก มีวุฒิภาวะ สุขุม รู้จักชีวิต สามารถปรับตัวสอดคล้องกับความจริงได้มากยิ่งขึ้น โอกาสเสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจึงน้อยลง (Maslach & Jackson, 1981, p.111)

1.3 ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่ำจะส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อย ส่วนระดับการศึกษาสูงส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงเพราะว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงย่อมมีความหวังในชีวิตมากเช่นกัน ดังนั้นจึงต้องเป็นการเลิกในทุกๆ ด้านซึ่งหากไม่เป็นดังที่คาดหวังไว้ก็ย่อมจะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ง่าย นอกจากนี้ผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงมักจะประกอบอาชีพที่ต้องใช้ความชำนาญและความยุ่งยากซับซ้อนมากกว่าจึงมักมีโอกาสเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้มากกว่า (ดารีกา ปีตรรงค์พิทักษ์, 2554, น.17)

1.4 สถานภาพสมรส จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่เป็นโสดจะมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ที่สมรสแล้ว โดยเฉพาะด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริยา สัมมาจ (2534) พบว่า พยาบาลที่สมรสแล้วมีความเหนื่อยหน่ายน้อยกว่าพยาบาลที่โสด ทั้งนี้ เพราะครอบครัวเป็นสถาบันทางสังคมที่มีความสำคัญมาก คู่สมรสที่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันจะมีความรักความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน รู้จักผ่อนหนักผ่อนเบา ให้อภัยกันและยังมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการตัดสินใจและแก้ปัญหาต่างๆ คนที่มีครอบครัวและคนโสดจะให้ความสำคัญเรื่องงานแตกต่างกัน คนที่มีครอบครัวแล้วจะไม่ทุ่มเทยึดงานเป็นสาระสำคัญของชีวิตเพียงประการเดียวแต่มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต ครอบครัว จึงมีความทะเยอทะยานแข่งขันและแสวงหาความก้าวหน้าในงานซึ่งเสี่ยงกับความล้มเหลวและผิดหวังน้อยกว่าคนโสด

1.5 ระยะเวลาการทำงาน พบว่า บุคคลที่มีระยะเวลาทำงานระหว่าง 1-5 ปีแรก มักเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้มากกว่าบุคคลที่มีระยะเวลาทำงานมากกว่า เนื่องจากมีอายุน้อยมักขาดประสบการณ์ในการทำงานและมีการลาออกได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่าที่สามารถปรับตัวต่อความเครียดในการทำงานได้ การศึกษาของคอยวูลา (Koivula et al., 2000, p149-158) พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยจะมีอิทธิพลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้สูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สิ่งแวดล้อมด้านบุคลากรและระบบบริหาร

2.1 สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ การทำงานในหน่วยงานที่มีผู้คนพลุกพล่านเกินไป เสียงดัง แสงสลัว การถ่ายเทอากาศไม่ดี จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต ส่งเสริมให้เกิดความเครียดได้เพราะมนุษย์มีข้อจำกัดในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม เมื่อสภาพร่างกายและจิตใจไม่สามารถปรับตัวให้สมดุลได้แล้ว ก็จะมีผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคคลนั้น นอกจากนั้นการทำงานที่ต้องประสบปัญหาขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ หรือเครื่องมือเครื่องใช้ขัดข้องไม่อยู่ในสภาพที่ใช้การได้ดี มีส่วนก่อให้เกิดความเครียด

2.2 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานติดต่อกันมากเกินไปจะก่อให้เกิดความเครียดและมีทัศนคติทางด้านลบต่องานและผู้รับบริการ นอกจากนี้สัดส่วนระหว่างบุคลากรต่อผู้รับบริการที่สูงเกินความสามารถจะก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าในอารมณ์มากขึ้น ลดค่าความเป็นบุคคล ขาดความเห็นใจในผู้รับบริการ ในทางตรงกันข้ามถ้าอัตราส่วนต่ำ ผู้ให้บริการจะมีเวลาที่จะให้ความสนใจและใช้เวลาในการดูแลค้นหาปัญหาของผู้รับบริการมากขึ้น (Maslach, 1986, p. 17) การที่มีจำนวนบุคลากรน้อยแต่ต้องรับผิดชอบต่อผู้รับบริการมากทำให้มีงานล้นมือเกินกว่าที่จะจัดการให้ลุล่วงไปได้เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ก็คือ เงื่อนไขในการทำงาน ได้แก่ งานที่ต้องใช้การตัดสินใจ งานที่ต้องมีการควบคุมอุปกรณ์อย่างต่อเนื่อง งานที่ต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้อื่น การทำงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่พึงประสงค์ และการที่ต้องทำงานที่ไม่มีโครงสร้างของงาน

2.3 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ลักษณะงานบริการจะต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลต่างๆ แต่ก็มักจะพบปัญหาจากการทำงานอยู่เสมอ เช่น ขาดการไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน มีสัมพันธภาพทางลบระหว่างผู้ร่วมงาน ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานและนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2.4 ระบบบริหาร หน่วยงานที่มีการจัดการและระบบบริหารที่ไม่ดี ขาดการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา เกิดความคลุมเครือ ไม่ทราบเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2.4.3 องค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นผลมาจากการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด ซึ่งมี 3 องค์ประกอบ (Maslach & Jackson, 1981, p.101) ดังนี้

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) คือ การหมดกำลังใจหรือแรงจูงใจในการทำงาน วิตกกังวล สิ้นหวัง และขาดความกระตือรือร้น ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบแรกที่สำคัญที่สุดที่แสดงถึงคุณลักษณะของการขาดพลังงานและความรู้สึกอันเป็นแหล่งอารมณ์ของบุคคล ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์อาจแสดงออกเป็นอาการทางร่างกาย เช่น ตื่นขึ้นมาแล้วรู้สึกเหนื่อยล้า หรือไม่มีแรงจะไปทำงานอื่นอีก หรือไม่มีแรงจะไปพบปะพูดคุยกับใคร ปัจจัยสำคัญต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Cordes & Dougherty, 1993, p. 640) ได้แก่

1.1 ภาระงานที่มากเกินไป (Work overload) หมายถึง พนักงานรับรู้ถึงภาระการทำงานจำนวนมากที่ต้องทำให้สำเร็จเท่าที่จะมีเวลา สถานการณ์ขององค์การในลักษณะนี้มักจะบังคับให้พนักงานต้องใช้พลังงานและเวลามากขึ้นในการทำงานเท่าที่พวกเขาจะสามารถทำได้

1.2 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) ความแตกต่างของบุคคลภายในองค์การทำให้เกิดความคาดหวังที่แตกต่างกัน ความพยายามที่จะทำให้ความแตกต่างเหล่านั้นสอดคล้องกัน จะทำให้เกิดความรู้สึกไม่สมหวังและเหนื่อยใจสำหรับพนักงาน ก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ เช่น คนที่คาดหวังสูงในเรื่องของความต้องการงานที่ท้าทาย การได้รับรางวัลและคำชมเชย รวมถึงความก้าวหน้าในอาชีพ ก็จะทำให้เกิดความเครียดภายในจิตใจ หากไม่สมหวังก็จะนำไปสู่ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์

1.3. การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยนี้สอดคล้องกับความเชื่อเริ่มแรกที่ว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะเกิดกับคนที่ทำงานในอาชีพที่ต้องให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเท่านั้น ยิ่งพนักงานมีภาระหน้าที่ในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นในลักษณะที่ก่อให้เกิด

อารมณ์ หรือมีความถี่และความเข้มข้นจากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ก็ยังทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ได้มากเช่นกัน

2. การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) คือ การมองผู้รับบริการเสมือนวัตถุหรือสิ่งของมากกว่าการมองว่าเป็นผู้คนที่มีความรู้สึก ผู้ปฏิบัติงานที่มีอาการนี้จะแข่งกระด้างกับผู้รับบริการ อีกทั้งยังมองผู้รับบริการในแง่ลบ เช่น เห็นว่าผู้รับบริการยุ่งหรือวุ่นวายเกินไป เป็นต้น การลดค่าความเป็นบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สองของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นภาวะที่เกิดขึ้นหลังจากเกิดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ โดยการเมินเฉย ไม่ยุ่งเกี่ยวกับงาน ซึ่งมีผลโดยตรงต่อสาเหตุของความเครียดในงาน การสูญเสียความเป็นตัวของตัวเองเป็นลักษณะของภาวะไร้ซึ่งอารมณ์และแยกตัว (Cordes & Dougherty, 1993, p. 623) พนักงานที่อยู่สภาวะนี้จะเย็นชา เฉยเมยต่อทั้งงานและบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

3. ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (A lack of personal accomplishment) เป็นการประเมินตนเองในแง่ลบ ผู้ที่มีอาการนี้จะรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถลดลงหรือไม่ถึงขั้นที่ดีและไม่มีความก้าวหน้าในงาน ซึ่งสะท้อนถึงแรงจูงใจที่จะควบคุมสถานการณ์ และการรับรู้ความสามารถของตนเองในการควบคุมสถานการณ์ การรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จเป็นองค์ประกอบสุดท้ายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ การขาดความเชื่อมั่นต่อตนเองที่จะทำงานให้สำเร็จ เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความรู้สึกต่อความสามารถและความมุ่งมั่นที่จะทำสิ่งใดๆ ให้สำเร็จของตนลดลง พนักงานมองว่าตนไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่สามารถที่จะมีปฏิสัมพันธ์ทางบวกกับบุคคลอื่นได้ ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self efficacy)

2.4.4 อาการความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จอร์ท ฟรุนซี และ แพทริก ซาวินิ ศาสตราจารย์ประจำวิชาจิตวิทยาองค์การ มหาวิทยาลัยนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา (Frunzi & Savini, 1997, p.517-518) ได้แบ่งอาการของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไว้ 5 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 เกิดความสับสนและคับข้องใจ (Confusion and Frustration) บุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มักแยกตัวออกจากงานและทำตัวเหินห่างจากการดำเนินชีวิตตามปกติ มีอารมณ์ฉุนเฉียวง่ายและรู้สึกว่าการทำงานเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก

ระยะที่ 2 การไม่มีอารมณ์ร่วม (Emotional Emptiness) บุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะไม่มีอารมณ์ร่วม รู้สึกสูญเสียพลังงาน มีความล้าที่จะให้โอกาส

กับตนเองได้แสดงความสามารถในการทำงาน ขาดความกระตือรือร้น คิดถึงสิ่งต่างๆในทางลบ ไม่ค่อยมีความต้องการที่จะเอาชนะอุปสรรคและความเพียรพยายามให้บรรลุเป้าหมาย มองโลกในแง่ร้ายและชอบพูดจาเยาะเย้ยเหน็บแนม

ระยะที่ 3 การสูญเสียสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Erosion of Relationships) ในระยะนี้บุคคลที่มักจะมีปัญหาคือปัญหาของตนเอง โดยค่อนข้างทำตัวห่างเหินกับบุคคลรอบข้าง เข้าใจยาก ไม่ค่อยเห็นใจผู้อื่นและไม่ค่อยใส่ใจต่อองค์กร ซึ่งเมื่อถึงระยะนี้แสดงว่าอาการของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานค่อนข้างรุนแรง

ระยะที่ 4 ระดับของการรับรู้ความสำเร็จของตนเองลดลง (Decreased levels of Achievement) บุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองไม่ประสบความสำเร็จ ทั้งที่ก่อนหน้านี้เคยรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองประสบความสำเร็จ การที่มีความรู้สึกเช่นนี้ เนื่องจากบุคคลเชื่อหรือคิดว่ามีอุปสรรคต่อหนทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ

ระยะที่ 5 ความไร้อารมณ์ ถดถอยและสิ้นหวัง (Apathy, Withdarwal and Despair) ระยะนี้เป็นระยะสุดท้ายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยบุคคลซึ่งเกิดความเหนื่อยหน่ายจะมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและอารมณ์ผิดไปจากความเป็นจริง มีการแสดงออกอย่างชัดเจนของความไม่ใส่ใจต่อสิ่งต่างๆ มีความรู้สึกทางลบต่อตนเอง ต่องาน ผู้มารับบริการ ผู้คนรอบข้าง เป้าหมายองค์กรและองค์กร

นอกจากนี้ เอล ซีเมนดินเกอร์ อาจารย์ในภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัย Tampa ประเทศสหรัฐอเมริกา และเทอร์เรน มัวร์ อาจารย์ในภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยมิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา (Simendinger & Moore, 1985, pp. 36-42) ได้แบ่งความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามอาการที่มีความสอดคล้องกับ จอร์ท ฟรุ้นซี และ แพทริก ซาวินี ในส่วนที่เพิ่มเติม ดังนี้

ระดับที่ 1 บุคคลรู้สึกล้มเหลวในการปรับปรุงเทคนิคหรือวิธีการต่างๆ ให้ทันสมัยขึ้น รู้สึกหมดหวังในการก้าวต่อไป สูญเสียความรู้สึกที่เป็นจริงที่ละน้อย

ระดับที่ 2 สุขภาพร่างกายและจิตใจเสื่อมลงอย่างรวดเร็ว บุคคลไม่สามารถปรับตัวได้จะเกิดความวิตกกังวล รู้สึกยากในการปกปิดอาการเหนื่อยหน่ายในการทำงานของตนเองและมีความคิดไม่แจ่มใส มักพบปัญหาในการทำงานและไม่ได้ผ่อนคลาย เกิดอาการทางกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดท้อง นอนไม่หลับ ถ้าความกดดันภายนอกยังไม่ได้รับการแก้ไข อาจทำให้เกิดอาการทางจิตอย่างรุนแรง อาจหันไปสูบบุหรี่ ดื่มสุรา เพื่อลดความเครียดจากการทำงาน รู้สึกท้อแท้ที่ตนเองไม่มีสมาธิในการทำงานและสุขภาพแย่ลง

ระดับที่ 3 ถ้าความเหนื่อยหน่ายในระดับที่ 2 ไม่ได้รับการแก้ไข อาการจะรุนแรงขึ้น โดยเป็นโรคต่างๆ เช่น โรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดไปเลี้ยง โรคแผลในกระเพาะอาหาร หรืออาการป่วยทางจิตจนถึงขั้นฆ่าตัวตายได้

2.4.5 ผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

แนวคิดของ แพทริกเซีย มัลดารี (Muldary, 1983, pp.43-46) นักจิตวิทยา ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคคลมีผลกระทบตามมา ดังนี้

1. ผลกระทบต่อตัวบุคคล แบ่งออกได้ 3 ประการ คือ ทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม

1.1 ร่างกาย (Physical factor) เช่น อ่อนเพลีย นอนหลับยากและตื่นจากการหลับได้ยากเป็นโรคหรือเกิดแผลในกระเพาะอาหาร ปวดศีรษะ ปวดไมเกรน เป็นหวัดบ่อย ปวดหลัง กล้ามเนื้อตึงตัว หายใจไม่เต็มปอด นิสัยการรับประทานอาหารเปลี่ยนไป นอกจากนี้ ผู้ที่มีอาการเหนื่อยอ่อนเรื่องร่างกายอาจมีอาการความจำเสื่อมชั่วคราวหรือไม่สามารถที่จะตั้งใจทำอะไรได้นานๆ จนไม่เป็นอันทำงานและทำกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวัน เจ็บคอ ต่อม้ำน้ำเหลืองโตที่คอและรักแร้ ปวดกล้ามเนื้อ เจ็บปวดตามข้อต่อต่างๆ โดยไม่มีอาการบวมแดง ปวดศีรษะอย่างรุนแรงหรือปวดศีรษะโดยไร้สาเหตุ นอนหลับไม่สนิทหรือหลังจากออกแรงทำอะไรไปมีอาการเหนื่อยล้าต่อเนื่องเป็นวันๆ

1.2 จิตใจ (Psychological factor) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- ความรู้สึก ได้แก่ โกรธ เบื่อหน่าย คับข้องใจ ซึมเศร้า ท้อแท้ใจ หมดหวัง เฉื่อยชา เฉยเมย รู้สึกผิด วิดกกังวล สงสัย หวาดระแวง คุ้นเคยง่ายและมองโลกในแง่ร้าย
- เจตคติ ได้แก่ ลังเล ขาดความเข้าใจ ขาดสมาธิหรือความตั้งใจ จริยธรรมต่ำ อารมณ์เศร้าหมองและรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าน้อยลง

1.3 พฤติกรรม (Behavioral factor) ได้แก่ การปฏิบัติต่อผู้รับบริการ เหมือนว่าเขาเป็นวัตถุหรือผู้รับบาป จับผิด ตำหนิผู้อื่น ใช้กลไกป้องกันตัวเอง ใช้การสื่อสารแบบเหมารวม แยกตัวเองออกจากสังคม ขาดงาน มีข้อผิดพลาดในการทำงาน สูบบุหรี่ ดื่มสุรา มีความขัดแย้งกับครอบครัว เพื่อนร่วมงานหรือคู่สมรส ย่ำคิดย่ำทำ คุณภาพของงานลดลงหรือมีความคิดฆ่าตัวตาย สิ่งทีกล่าวข้างต้น คือ การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น

2. ผลกระทบต่อบุคคลรอบข้าง บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่าย จะมีแนวโน้มแสดงความโกรธเกรี้ยวต่อบุคคลที่มาติดต่อดำเนินการเนื่องจากมีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งต่างๆ รอบตัวได้น้อยลง มีทัศนคติทางลบต่อผู้อื่น ทำให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานและผู้ที่มาใช้บริการ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีผลกระทบต่อบุคคลซึ่งสอดคล้องกับของมัลดาร์ข้างต้น โดยผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายจะทำงานน้อยลง ใช้เวลาพักมากขึ้น ขาดงานบ่อยครั้ง ไม่สนใจงานในหน้าที่รับผิดชอบ แยกตัวออกจากคนรอบข้าง คนในครอบครัวและสังคม มีเจตคติไม่ดีต่อตนเอง และผู้อื่นและมีปัญหาด้านสุขภาพเจ็บป่วยบ่อย เป็นต้น

2.4.6 วิธีป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

แนวคิดของ ไพน์ นักจิตวิทยาคลินิกและนักจิตวิทยาสังคมและองค์กร หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจ ในมหาวิทยาลัย Ben-Gurion ประเทศอิสราเอล และเอรอนสัน นักจิตวิทยาสังคม ชาวอเมริกัน (Pine and Aronson, 1988, pp. 142-148) ได้เสนอแนวคิดไว้ดังนี้

1. ตั้งเป้าหมายใหม่ โดยคำนึงถึงความเป็นจริงและแรงบันดาลใจ รวมทั้งความจำเป็นก่อนหลังว่าต้องการอะไรจากชีวิตและการทำงาน
2. บริหารเวลา ให้เกิดคุณค่า เพื่อใช้ในการทำงานและพักผ่อนให้เกิดความสมดุล
3. ยอมรับความอ่อนแอ ต้องตระหนักถึงสัญญาณเตือนของความเครียด และ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หากเกิดความเหนื่อยล้าจำเป็นที่จะต้องหาวิธีพักผ่อนเพื่อดูแลตัวเองและหาวิธีการเพื่อใช้ในการแก้ปัญหา อย่าเพิกเฉยต่อสัญญาณของความเครียด ถ้าบุคคลให้ความสำคัญต่ออาการเหล่านี้จะช่วยป้องกันปัญหาไม่ให้เลวร้ายลงไปกว่าเดิม
4. แบ่งส่วนชีวิตและงาน ต้องรักษาสมดุลระหว่างพลังงานที่ใช้ในการทำงานกับพลังงานที่เหลือโดยให้ความสนใจอย่างอื่น บุคคลควรละทิ้งปัญหาจากการทำงานไว้ที่ทำงาน แทนที่จะนำกลับบ้าน ซึ่งนำไปสู่ความเครียด
5. การเสริมแรงตนเอง ควรมีการเสริมแรงหรือการให้รางวัลตัวเองด้วยการเชื่อก่อนตนเองก่อนที่จะไปเชื่อคนอื่น สร้างความเคารพและเห็นคุณค่าในตนเอง
6. ปรับเปลี่ยนเจตคติ ไม่ควรเคร่งเครียดจริงจังกับงานอยู่ตลอดเวลา มีช่วงเวลาที่หัวเราะได้บ้าง มองปัญหาความยุ่งยากให้เป็นเรื่องสนุกสนานหรือมีอารมณ์ขัน

จากแนวคิดทฤษฎี สาเหตุ องค์ประกอบ อาการ ผลกระทบและวิธีป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงานผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง อาการเหนื่อยหน่าย เป็นอาการทางจิตใจมากกว่าอาการทางกาย และเป็นอาการที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การเบื่อหน่ายการทำงาน และความผิดหวังในงานของตน ประสิทธิภาพการทำงานจะลดลงเพราะอาการเหนื่อยหน่ายก่อให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม การทำงานในแง่ลบ โดยสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ว่าเกิดจาก 4 ปัจจัยดังนี้ ภาระงานที่มากเกินไป ความขัดแย้งและคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ การขาดอิสระในการทำงาน การขาดรางวัลจูงใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Maslach & Leiter, 1997) ที่อธิบายสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไว้ดังนี้ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเกิดจากการทำงานหนักเกินไป การขาดการควบคุม การไม่ได้รับรางวัลตอบแทนในการทำงาน การขาดความสัมพันธ์กับผู้อื่น การขาดความยุติธรรม ความขัดแย้งในค่านิยม และ (Maslach, 1990) ยังได้อธิบายสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเพิ่มเติมว่าเกิดได้จากอีก 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจากตัวบุคคล และปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งปัจจัยต่างๆเหล่านี้มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้แนวคิดของ (Maslach & Jackson, 1981) ซึ่งแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยอาการของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะเกิดขึ้นดังต่อไปนี้ ด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ อาจก่อให้เกิดอาการรู้สึกหมดพลังในการทำงาน รู้สึกเหนื่อยในตอนต้นนอน หงุดหงิด ไม่ต้องการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น อาจก่อให้เกิดอาการ เย็นชากับงาน ปฏิบัติกับผู้อื่นเหมือนวัตถุ ไม่สนใจผู้อื่น รู้สึกว่าคนอื่นกำลังกล่าวโทษตนเอง และด้านการรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อาจก่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถมีอิทธิพลทางบวกต่อผู้อื่น ไม่เข้าใจปัญหาและความรู้สึกของผู้อื่น ไม่มีความสุขในการทำงาน จากอาการต่างๆเหล่านี้มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการขององค์กร เมื่อบุคลากรเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานก็จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรลดลง ซึ่งแนวทางในการป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งแนวคิดของ ไพน์และเอรอนสัน (Pine and Aronson, 1988,) ได้เสนอแนวคิดการป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไว้ดังนี้ การตั้งเป้าหมายใหม่ การบริหารเวลา การยอมรับความอ่อนแอ การแบ่งส่วนชีวิตและงาน การเสริมแรงตนเอง การปรับเปลี่ยนเจตคติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เพื่อป้องกันผลกระทบที่เกิดจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากร

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย

2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จะเห็นได้ว่า ความเครียดในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จากการให้ความหมายและนิยามของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนั้นมีสาเหตุที่เกิดมาจากการทำงานที่เกิดขึ้นจากการมีความเครียดเป็นระยะเวลานานจนกลายเป็นความเครียดเรื้อรัง (Duxbury et al., 1984, p. 97) สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ โดยเฉพาะปัจจัยที่เกิดจากความเครียดในการทำงานด้านบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลาในฐานะผู้ให้บริการ (Maslach, 1990, p. 18) จึงมีความสัมพันธ์กับกลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษา คือบุคลากรสายวิชาการที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการพบปะและมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา และผลจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นผลมาจากการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด ซึ่งมี 3 องค์ประกอบ (Maslach & Jackson, 1981, p.101) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษางานวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างของ (สมโภชน์ ทศนา, 2538; นุชรัตน์ สิริประภาวรรณ, 2542; พิมพ์พัชร พุฒิปิพัฒน์, 2557) ส่วนใหญ่พบว่า ตัวแปรด้านความขัดแย้งในบทบาท ด้านปริมาณงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานก่อให้เกิดความเครียดที่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และอายุราชการมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ชนิษฐา ธงชัยกุล, 2556 ; กฤตณัฐ งามแสง, 2557) พบว่าระดับความเครียดของกลุ่มตัวอย่างที่พบส่วนมากอยู่ในระดับปกติ หรือ ระดับปานกลาง โดยงานวิจัยของ (กนกภรณ์ ใจแก้ว, 2551) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับสูง และจากการศึกษางานวิจัยของ (Etizon, 199; ศจีมาจ ขวัญเมือง ,2541;เบญจมา ฦ มหาไชย, 2551) พบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และโดยเฉพาะปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านตัวงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ผู้วิจัยจึงเชื่อว่า การที่บุคลากรมีความเครียดในการทำงาน

จากปัจจัยต่างๆจึงส่งผลให้เกิดความเครียดและเมื่อความเครียดเกิดในระยะเวลาที่ยาวนานจึงก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานขึ้นได้ จากหลักฐานงานวิจัยและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น และเพื่อแสดงให้เห็นว่าความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความเกี่ยวข้องกัน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในองค์กร ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน มีสุขภาพจิตที่ดีและมีความผูกพันต่อองค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ทำการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ (สุทิน สายสงวน, 2553; ประไพพร สิงหเดช, 2539 ; ณัฐสุดา จารุณครานนท์, 2557) พบว่า ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง และจากการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน รายได้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานจะเห็นได้ว่าอยู่ในระดับปานกลางผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งแต่ละปัจจัยอาจจะส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมาย และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สอดคล้องกับ (นุชนาถ ทับเคลียว, 2546; ธีรรัตน์ ศรีกันทา, 2556; กรรณิการ์ วงศ์วารใจ, 2557) ที่พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการ

ทำงานและ (สายสัมพันธ์ จำปาทอง, 2554) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานรายด้านทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านธรรมเนียมการทำงานในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จากหลักฐานงานวิจัยและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น และเพื่อแสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความเกี่ยวข้องกัน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม มีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2.5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่ามีผู้ศึกษาไม่มากนักที่ศึกษาโดยตรงเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แต่ได้มีผู้ศึกษาใกล้เคียง คือ (สุมินพร เป้าธรรม, 2556) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี พบว่าการรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ซึ่งการเป็นสมาชิกที่ดีนั้นเป็นพฤติกรรมเต็มใจยินยอมที่จะปฏิบัติตนเอง เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจของบุคคลไม่เกี่ยวข้องกับรางวัลหรือการลงโทษแต่อย่างใด ซึ่งเป็นพฤติกรรมเชิงบวกต่อองค์กร และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของงาน (กนกพร แจ่มสมบุญ, 2539;

ทริยาพรรณ สุภามณี, 2542; อภิญา คารมปราษฎ, 2543; วรรณภา โอฐยัมพราย, 2545) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้คุณค่าของงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งบางงานวิจัยพบว่า การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงาน และมีงานวิจัยที่ใกล้เคียงคือ (ละม้าย เกิดโคตรทรัพย์, 2548 ; สายสัมพันธ์ จำปาทอง, 2554) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้านได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน และจากการศึกษาตามแนวคิดของ รอยเตอร์และนอร์ทคอตต์ (Reutter & Northcott, 1995) ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลที่ให้การดูแลผู้ป่วยโรคเอดส์มีความพอใจและรู้สึกคุ้มค่าทั้งที่เป็นการทำงานที่มีภาวะเสี่ยง มีการประเมินว่างานที่ทำเป็นสิ่งที่มีความหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ นูฟ (Knoop, 1994) ศึกษาเรื่องการลดความเครียดโดยการรับรู้คุณค่าของงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นครู ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณค่าของงานที่ประสบผลสำเร็จจะทำให้ความเครียดลดลงได้ ซึ่งจากการศึกษาเพื่อลดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้นจากหลักฐานงานวิจัยและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น และเพื่อแสดงให้เห็นว่าการรับรู้คุณค่าของงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความเกี่ยวข้องกัน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ว่า คุณการรับรู้คุณค่าของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม มีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2.5.4 การทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจาก ความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์หรือ แนวโน้มความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กล่าวคือ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) เป็นอาการที่ถดถอย หรือไม่พอใจเนื่องจากการทุ่มเทในการปฏิบัติงานนั้นไม่ได้ก่อให้เกิดผลตามที่คาดหวัง ผู้ปฏิบัติงานที่ต้องทำงานภายใต้ความกดดันเป็นระยะเวลานานๆ ต่อเนื่องกัน จะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ตึงเครียดและอ่อนเพลีย ผู้ปฏิบัติงานอาจมีความรู้สึกท้อแท้และหมดหวังในการทำงานจนเกิดความคิดในแง่ลบต่อตนเอง งานที่ทำ (Freudenberger & Richelson, 1980, p.17; Muldary, 1983, p.3;) และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

จากงานวิจัยของ (พรทิพย์ คุณฉิษฐ์วงศ์, 2534) ที่ได้ทำการศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นหนึ่งตัวแปรที่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ได้ โดยทำนายร่วมกับตัวแปรด้านต่างๆ อีก 6 ตัวแปร ซึ่งสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายได้ร้อยละ 34 และงานวิจัยของ (สายสัมพันธ์ จำปาทอง, 2554) ที่พบว่าองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ด้านลักษณะงานที่มีความส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม ด้านสภาพการทำงาน ที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ร่วมกับตัวแปรด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวม สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 52.9

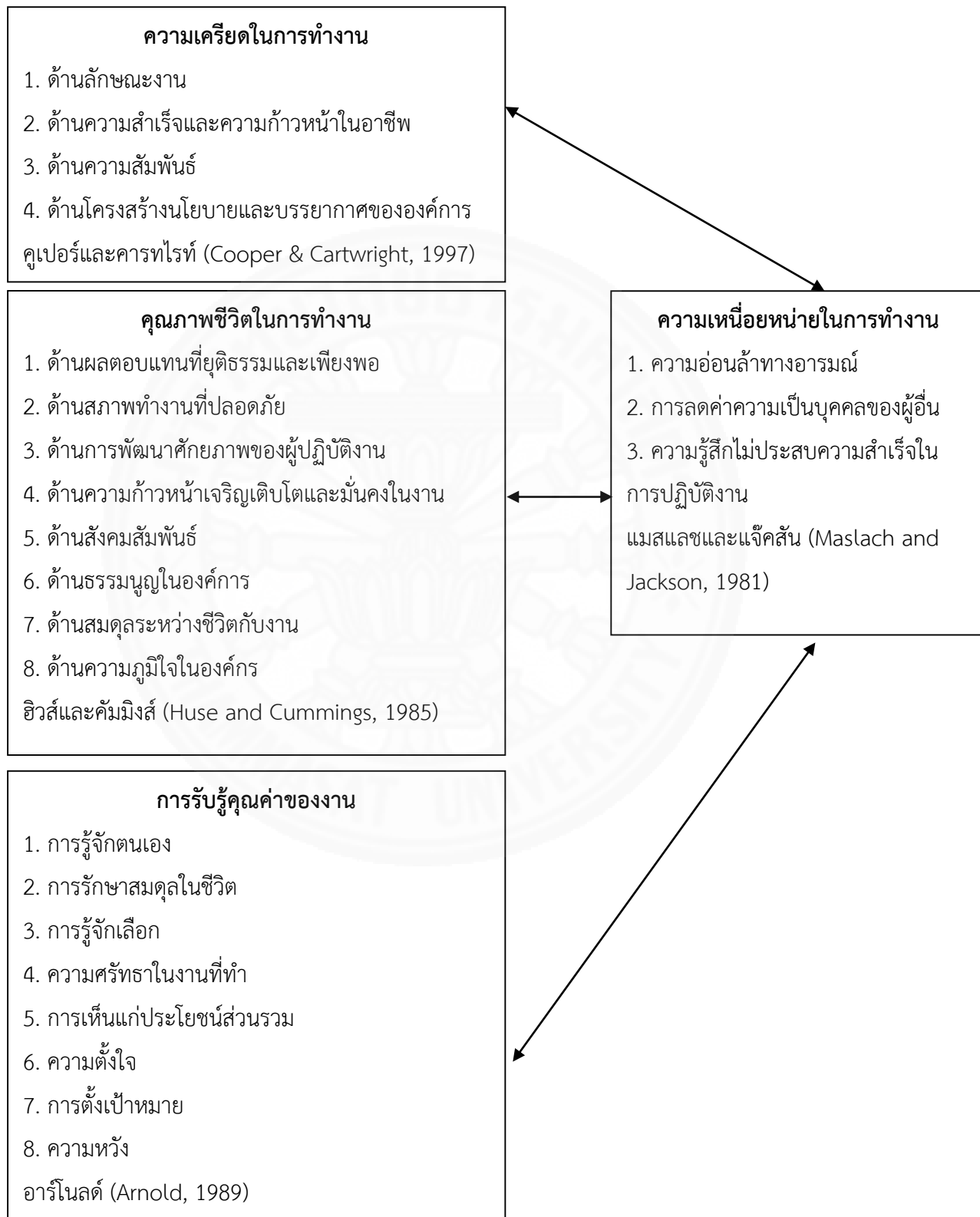
ด้านการรับรู้คุณค่าของงาน ถึงแม้ว่าจะยังไม่พบความสัมพันธ์โดยตรง แต่ก็พบว่าความสามารถของตนเองสามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้เช่นกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเชื่อว่าความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน สามารถร่วมกันทำนาย ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ และจากการศึกษาของ ไพน์และเกวนเดลแมน (Pine & Guendelman, 1995, p.57) ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างคนงานหญิงชาวอเมริกันในโรงงาน พบว่า ตัวทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญของคนงานในโรงงาน คือ ระดับการควบคุมเหตุการณ์ในชีวิตต่ำ ปัญหาทางการเงิน ส่วนตัวทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญของผู้มีอาชีพบริการทางสังคม คือ ภาระงานมากเกินไป

จากการรวบรวมผลงานวิจัยและการตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับ ความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จึงคาดว่าจะมี ตัวแปรที่กล่าวมานี้สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ จึงได้ตั้งสมมติฐานที่ 4 ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้



2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย



บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ ภาควิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากร

ประชากร คือ บุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนบุคลากรสายวิชาการอยู่ทั้งสิ้น 590 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2559) โดยการศึกษา การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากจำนวนบุคลากรสายวิชาการซึ่งมีประชากรจำนวน 590 คน โดยใช้สูตร Taro Yamane (1973) ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ 95%

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดโดยใช้สูตรการหากลุ่มตัวอย่างจากประชากรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, p. 125)

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

N = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5.00

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร} \quad n &= \frac{590}{1 + (590)(0.05)^2} \\ n &= \frac{590}{2.475} \\ n &\approx 238.38 \end{aligned}$$

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 239 คน

เมื่อแทนค่าตามสูตรดังกล่าว จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 239 คน และเพื่อเป็นการป้องกันกรณีที่เป็นแบบสอบถามสูญหายหรือกลุ่มตัวอย่างขอลอนตัวจากการวิจัยจึงได้เพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างอีกประมาณ 10 % ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 262 คน โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 262 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์กลับคืนมาทั้งสิ้น 240 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.60 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังนั้นเพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยการแบ่งชั้นตามสัดส่วนของขนาด (Proportional to size) ตามคณะต่างๆ 7 คณะ ดังรายละเอียดจำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1

จำนวนประชากรและขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ตามจำนวนบุคลากรสายวิชาการ
(ข้อมูล ณ เดือน กันยายน 2559)

หน่วยงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1.คณะครุศาสตร์	90	40
2.คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	126	56
3.คณะวิทยาการจัดการ	135	60
4.คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	97	43
5.คณะพยาบาลศาสตร์	46	20
6.โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ	46	20
7. โรงเรียนการเรือน	50	23
รวม	590	262

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งทางวิชาการและสังกัดหน่วยงาน

3.2.2 ตัวแปรต้น (Independent Variable) 3 ตัวแปร ได้แก่

3.2.2.1 ความเครียดในการทำงาน โดยศึกษาตามแนวคิดของ คูเปอร์และคาร์ทไรท์ (Cooper & Cartwright, 1997) ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

- (1) ด้านลักษณะงาน
- (2) ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ
- (3) ด้านความสัมพันธ์
- (4) ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศขององค์กร

3.2.2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยศึกษาตามแนวคิดของ ฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse and Cummings, 1985) ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่

- (1) ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
- (2) ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัย
- (3) ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน
- (4) ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน
- (5) ด้านสังคมสัมพันธ์
- (6) ด้านธรรมณูในองค์กร
- (7) ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน
- (8) ด้านความภูมิใจในองค์กร

3.2.2.3 การรับรู้คุณค่าของงาน โดยศึกษาตามแนวคิดของ อาร์โนลด์ (Arnold, 1989) ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่

- (1) การรู้จักตนเอง
- (2) การรักษาสสมดุลในชีวิต
- (3) การรู้จักเลือก
- (4) ความศรัทธาในงานที่ทำ
- (5) การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม
- (6) ความตั้งใจ
- (7) การตั้งเป้าหมาย
- (8) ความหวัง

3.2.3 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

3.2.3.1 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยศึกษาตามแนวคิดของ แมสแลชและ แจ็คสัน (Maslach and Jackson, 1981) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

- (1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์
- (2) การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น
- (3) ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3.2

ระดับการวัดของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ความเครียดในการทำงาน	อันตรภาค (Interval Scale)*
คุณภาพชีวิตการทำงาน	อันตรภาค (Interval Scale)*
การรับรู้คุณค่าของงาน	อันตรภาค (Interval Scale)*
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	อันตรภาค (Interval Scale)*

* หมายถึง ตัวแปรนั้นมีระดับการวัดแบบอันดับ (Ordinal Scale) แต่อนุโลมว่าระยะห่างแต่ละสเกลมีค่าเท่ากัน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามประเมินค่าด้วยตนเอง (Self-report scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งทางวิชาการ สังกัดหน่วยงาน โดยกำหนดให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือตอบคำถามลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยเลือกแบบสอบถามความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามความเครียดในการทำงานของ เสาวรส วงศาสุลักษณ์ (2549) ปรับปรุงภาษาและข้อความและพัฒนาข้อคำถามตามแนวคิดของ คูเปอร์และคาร์ทไรท์ (Cooper & Cartwright 1997) ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน โดยมีข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด 40 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ปรับปรุง และพัฒนาข้อคำถามตามแนวคิดของ ฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse and Cummings, 1985) โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานมี 8 ด้านดังนี้

1. ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
2. ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัย
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน
4. ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน
5. ด้านสังคมสัมพันธ์
6. ด้านธรรมเนียมในองค์กร
7. ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน
8. ด้านความภูมิใจในองค์กร

ซึ่งแบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานมีข้อคำถามทั้งหมด 32 ข้อ แบ่งเป็นข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 29 ข้อ ได้แก่ 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20, 23, 24,25,26,27,28,30,31,32 ข้อคำถามเชิงลบ 3 ข้อ ได้แก่ 21,22,29

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามรับรู้คุณค่าของงาน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามการรับรู้คุณค่าของงาน โดยปรับปรุงและพัฒนาจากแบบสอบถามการรับรู้คุณค่าของงาน ของ วรรณภา โอฐยัมพราย (2545) ซึ่งสร้างขึ้นตามแนวคิดของ อาร์โนลด์ (Arnold, 1989) จำนวน 27 ข้อ โดยมีข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด 27 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยปรับปรุงและพัฒนาจากแบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของสายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554) ซึ่งพัฒนามาจากปรับปรุงมาจาก ละม้าย เกิดโภคทรัพย์ (2548) สร้างขึ้นตามแนวคิดของแมสแลช และ แจ็คสัน (Maslach & Jackson, 1986) จำนวน 12 ข้อ แบ่งเป็นข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 10 ข้อ ได้แก่ 1,2,3,4,5,6,7,9,10,11 และคำถามเชิงลบจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ 8,12

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยส่วนที่ 1-4 มีลักษณะของการตอบแบบสอบถามเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ และให้คะแนนตามลิเคิร์ตสเกล (Likert's Scale 1-5) ดังนี้

ตารางที่ 3.3

มาตรประเมินค่าของแบบสอบถามส่วนที่ 2-5

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนน	
	ข้อความเชิงบวก	ข้อความทางเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างมาก	5	1
ค่อนข้างเห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยเล็กน้อย	3	3
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	1	5

การแปลความหมายของผลคะแนนในส่วนที่ 2-5 พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของข้อมูลแต่ละตัวแปรเป็นเกณฑ์ และใช้วิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (รัตนาศิริพานิช, 2535) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}}
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.4

การแบ่งระดับคะแนนของแบบสอบถามความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ระดับคะแนน	ช่วงคะแนนเฉลี่ย
ระดับสูง	3.68 – 5.00
ระดับปานกลาง	2.34 – 3.67
ระดับต่ำ	1.00 – 2.33

3.4 การสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีประสิทธิภาพ

2. พัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาเหมาะสม สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างและสถานการณ์ปัจจุบัน โดยแบ่งข้อคำถามเป็น 5 ส่วน ได้แก่

2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งทางวิชาการ สังกัดหน่วยงาน

2.2 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน ของเสาวรส วงศาสุลักษณ์ (2549) ที่ได้สร้างขึ้น โดยดัดแปลงมาจากแบบสอบถาม ปรับปรุงภาษาและข้อความและพัฒนาข้อคำถามตามแนวคิดของ คูเปอร์และคาร์ทไรท์ (Cooper & Cartwright 1997)

2.3 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ปรับปรุง และพัฒนาข้อคำถามตามแนวคิดของ ฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse and Cumminm, 1980)

2.4 แบบสอบถามการรับรู้คุณค่าของงาน ของวรรณภา โอฐยัมพราย (2545) ซึ่งสร้างขึ้นตามแนวคิดของ อาร์โนลด์ (Arnold, 1989)

2.5 แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของสายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554) สร้างขึ้นตามแนวคิดของแมสแลช และ แจ็คสัน (Maslach & Jackson, 1986)

3. นำไปหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ โดยมีอาจารย์และนักศึกษา จำนวน 15 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์

จากนั้นนำไปหาอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio: CVR) ตามแนวคิดของลอว์ชี (Lawshe, 1975, pp.563-575) โดยใช้สูตรดังนี้

$$CVR = \frac{N_e - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

โดย CVR = ค่า Content Validity Ratio ของข้อคำถามแต่ละข้อ

N_e = จำนวนผู้ประเมินที่ประเมินว่าข้อคำถามนั้นมีความตรงตามนิยามที่กำหนดไว้

N = จำนวนผู้ประเมินข้อคำถามนั้นทั้งหมด

โดยค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต้องไม่ต่ำกว่า 0.49 จึงจะถือว่ามีความสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสามารถนำข้อคำถามไปใช้วัดได้ สำหรับข้อคำถามที่มีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.49 จะไม่นำมาใช้ในแบบสอบถาม

4. จากนั้นผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบกับกลุ่มทดลองที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 60 คน และนำผลที่ได้ไปใช้ปรับปรุงแบบสอบถามโดยวิเคราะห์เป็นรายข้อ (Item Analysis) ด้วยการหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ซึ่งจะได้จากการทดสอบค่าที (t-test) คัดจากร้อยละ 25 ของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ และเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป (ซึ่งถือว่ามีความอำนาจจำแนกสูง)

5. เมื่อผู้วิจัยตัดข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกต่ำออกแล้ว จะนำแบบสอบถามที่ได้ไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นแบบคงที่ภายใน (Internal consistency) ซึ่งได้จากการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ซึ่งข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต่ำกว่า 0.6 จะตัดออกเพื่อให้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสูงขึ้น คงเหลือข้อคำถามที่นำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

5.1 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน คงเหลือข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ .972

5.2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน คงเหลือข้อคำถามจำนวน 32 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ .923

5.3 แบบสอบถามการรับรู้คุณค่าของงาน คงเหลือข้อคำถามจำนวน 27 ข้อ
มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ .948

5.4 แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คงเหลือข้อคำถามจำนวน
12 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวม .807 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามราย
ด้านดังนี้

5.4.1 ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ คงเหลือข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ มีค่า
ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .838

5.4.2 ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น คงเหลือข้อคำถามจำนวน
4 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .776

5.4.3 ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน คงเหลือข้อคำถาม
จำนวน 4 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .548

ตารางที่ 3.5

จำนวนข้อคำถามการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity)

แบบสอบถาม		จำนวนทั้งหมด (ข้อ)		จำนวนข้อที่ ตัดออก (ข้อ)	ข้อคำถาม คงเหลือ (ข้อ)
แบบสอบถาม ความเครียด ในการทำงาน	ด้านลักษณะงาน	10	รวม 40 ข้อ	0 ข้อ	40 ข้อ
	ด้านความสำเร็จและ ความก้าวหน้าในอาชีพ	10			
	ด้านความสัมพันธ์	10			
	ด้านโครงสร้างนโยบายและ บรรยากาศขององค์กร	10			

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

จำนวนข้อคำถามการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity)

แบบสอบถาม		จำนวนทั้งหมด (ข้อ)		จำนวนข้อที่ ตัดออก (ข้อ)	ข้อคำถาม คงเหลือ (ข้อ)
แบบสอบถาม คุณภาพชีวิต การทำงาน	ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม	7	รวม 35 ข้อ	3 ข้อ	32 ข้อ
	ด้านสภาพการทำงานที่ ปลอดภัย	3			
	ด้านการพัฒนาศักยภาพของ พนักงาน	6			
	ด้านความก้าวหน้า เจริญเติบโตและมั่นคงในงาน	3			
	ด้านสังคมสัมพันธ์	4			
	ด้านธรรมเนียมในองค์กร	5			
	ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน	4			
	ความภูมิใจในองค์กร	3			
แบบสอบถาม การรับรู้ คุณค่าของ งานของ	ด้านการรู้จักตนเอง	5	รวม 30 ข้อ	3 ข้อ	27 ข้อ
	ด้านการรักษาสมดุลในชีวิต	4			
	ด้านการรู้จักเลือก	3			
	ด้านความศรัทธาในงานที่ทำ	4			
	ด้านการเห็นแก่ประโยชน์ ส่วนรวม	3			
	ด้านความตั้งใจ	3			
	ด้านการตั้งเป้าหมาย	4			
	ด้านความหวัง	4			

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

จำนวนข้อคำถามการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity)

แบบสอบถาม		จำนวนทั้งหมด (ข้อ)		จำนวนข้อที่ ตัดออก (ข้อ)	ข้อคำถาม คงเหลือ (ข้อ)
แบบสอบถาม ความเหนื่อย หน่ายในการ ทำงาน	ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	5	รวม 15 ข้อ	3 ข้อ	12 ข้อ
	ด้านการลดค่าความเป็น บุคคลของผู้อื่น	5			
	ด้านความรู้สึกไม่ประสบ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	5			

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครโดยนำหนังสือขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลซึ่งได้รับการรับรองจากโครงการจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พร้อมแนบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยส่งไปยังอธิการบดีมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เมื่อได้รับการอนุญาตโดยมีหนังสือหรือการติดต่อกลับมา จะดำเนินการส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างโดยผ่านหัวหน้าสำนักงานของคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 4 สัปดาห์ จากนั้นจะดำเนินการเก็บแบบสอบถามกลับคืน ผ่านหัวหน้าสำนักงานของคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

4. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนเรียบร้อยแล้ว จะนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความครบถ้วน จากนั้นคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่ตอบอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ และนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประมวลผลสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for the Social Sciences) ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคล โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ลักษณะของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยแบ่งช่วงของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) / Spearman rank order Correlation Coefficient ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550, น. 314)

1) ถ้า $r > .90$	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงมากในทิศทางเดียวกัน
2) ถ้า $.70 < r \leq .90$	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงในทิศทางเดียวกัน
3) ถ้า $.30 < r \leq .70$	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน
4) ถ้า $.00 < r \leq .30$	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน
5) ถ้า $r < -.90$	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงมากในทิศทางตรงกันข้าม
6) ถ้า $-.90 \leq r < -.70$	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงในทิศทางตรงกันข้าม

- 7) ถ้า $-0.70 \leq r < -0.30$ แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง ในทิศทางตรงกันข้าม
- 8) ถ้า $-0.30 \leq r < -0.00$ แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำใน ทิศทางตรงกันข้าม

4. วิเคราะห์ความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน อย่างน้อยหนึ่งตัวแปร สามารถร่วมกันทำนาย ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ โดยใช้การวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อสร้างสมการถดถอย และหลังจากนั้นใช้วิธี Stepwise เพื่อคัดเลือกตัวแปรเข้าสมการถดถอย

3.7 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ตารางที่ 3.6

สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้ 1.1 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ 1.2 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น 1.3 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกล้มประสพความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	Pearson's Product Moment Correlation

ตารางที่ 3.6 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม มีสมมติฐานย่อยดังนี้ 2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ 2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น 2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้คุณค่าของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม มีสมมติฐานย่อย ดังนี้ 3.1 การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ 3.2 การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น 3.3 การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	Pearson's Product Moment Correlation

ตารางที่ 3.6 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ
สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน สามารถร่วมกันทำนาย ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้	Multiple regression analysis



บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ ภาคราชการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร” ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนบุคลากรสายวิชาการอยู่ทั้งสิ้น 590 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2559)

จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 262 คน โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 262 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์กลับคืนมาทั้งสิ้น 240 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.60 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมดที่ส่งไป โดยแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล
- 4.2 สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปร
- 4.3 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งทางวิชาการ สังกัดหน่วยงาน โดยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แสดงตามตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1

ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ($n = 240$)

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	64	26.70
หญิง	176	73.30
รวม	240	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ($n = 240$)

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. ระดับการศึกษา		
ปริญญาโท	172	71.70
ปริญญาเอก	68	28.30
รวม	240	100.00
3. อายุ		
20 – 30 ปี	36	15.00
31 - 40 ปี	110	45.80
41 – 50 ปี	69	28.80
มากกว่า 50 ปี	25	10.40
รวม	240	100.00
4. ระยะเวลาปฏิบัติงาน		
ไม่เกิน 5 ปี	56	23.30
5 – 10 ปี	64	26.70
11- 15 ปี	59	24.60
16 – 20 ปี	44	18.30
21- 25 ปี	7	2.90
26 – 30 ปี	4	1.70
มากกว่า 30 ปี	6	2.50
รวม	240	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ($n = 240$)

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ตำแหน่งทางวิชาการ		
อาจารย์	174	72.50
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	62	25.80
รองศาสตราจารย์	4	1.70
ศาสตราจารย์	0	0
รวม	240	100.00
6. สังกัดหน่วยงาน		
คณะครุศาสตร์	40	16.70
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	51	21.30
คณะวิทยาการจัดการ	53	22.10
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	38	15.80
คณะพยาบาลศาสตร์	19	7.90
โรงเรียนการท่องเที่ยว และการบริการ	21	8.80
โรงเรียนการเรือน	18	7.50
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 73.30 และเพศชาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 มีระดับการศึกษา ปริญญาโท จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 71.70 และ ระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 อายุ 31-40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 ลำดับถัดมามี อายุ 41-50 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 ลำดับถัดมา อายุ 20-30 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ

15.00 และลำดับสุดท้าย มากกว่า 50 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5-10 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 ลำดับถัดมามีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11-15 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 ลำดับถัดมามีระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ลำดับถัดมามีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 ลำดับถัดมามีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 21-25 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ลำดับถัดมามีระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และลำดับสุดท้ายของระยะเวลาการปฏิบัติงาน 26-30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตำแหน่งทางวิชาการเป็นตำแหน่งอาจารย์ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50 ลำดับถัดมาตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 ลำดับถัดมาตำแหน่งรองศาสตราจารย์ จำนวน 4 จำนวน คิดเป็นร้อยละ 1.70 และลำดับสุดท้าย ศาสตราจารย์ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม มีสังกัดหน่วยงานในสังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 ลำดับถัดมา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 ลำดับถัดมา คณะครุศาสตร์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ลำดับถัดมา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 ลำดับถัดมา โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ลำดับถัดมา คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 และลำดับสุดท้าย โรงเรียนการเรือน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

4.2 สถิติพรรณนาของตัวแปร

จากข้อมูลการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 ฉบับ สามารถสรุปค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังแสดงในตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ลำดับ
1. ความเครียดในการทำงานโดยรวม	3.77	.589	ระดับสูง	
1.1 ด้านลักษณะงาน	3.79	.603	ระดับสูง	1
1.2 ด้านความสัมพันธ์	3.79	.764	ระดับสูง	1
1.3 ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศขององค์กร	3.75	.676	ระดับสูง	3
1.4 ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	3.72	.700	ระดับสูง	4
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม	3.61	.534	ระดับสูง	
2.1 ด้านความภูมิใจในองค์กร	4.28	.790	ระดับสูง	1
2.2 ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	3.92	.663	ระดับสูง	2
2.3 ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน	3.73	.912	ระดับสูง	3
2.4 ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย	3.58	.849	ระดับปานกลาง	4
2.5 ด้านธรรมเนียมในองค์กร	3.45	.632	ระดับปานกลาง	5
2.6 ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน	3.40	.645	ระดับปานกลาง	6
2.7 ด้านสังคมสัมพันธ์	3.37	.630	ระดับปานกลาง	7
2.8 ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.35	.853	ระดับปานกลาง	8

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร

3.การรับรู้คุณค่าของงาน โดยรวม	4.14	.563	ระดับสูง	
3.1 ด้านการรู้จักตนเอง	4.30	.625	ระดับสูง	1
3.2 ด้านความตั้งใจ	4.27	.630	ระดับสูง	2
3.3 ด้านความศรัทธาในงานที่ทำ	4.24	.750	ระดับสูง	3
3.4 ด้านการตั้งเป้าหมาย	4.22	.670	ระดับสูง	4
3.5 ด้านความหวัง	4.18	.641	ระดับสูง	5
3.6 ด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	4.10	.724	ระดับสูง	6
3.7 ด้านการรู้จักเลือก	3.95	.708	ระดับสูง	7
3.8 ด้านการรักษาสมดุลในชีวิต	3.62	.938	ระดับสูง	8
4.ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม	2.27	.895	ระดับปานกลาง	
4.1 ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	2.69	1.198	ระดับปานกลาง	1
4.2 ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	2.21	.892	ระดับปานกลาง	2
4.3 ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	1.91	.962	ระดับต่ำ	3

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร พบว่า

4.2.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความเครียดในการทำงาน พบว่าระดับคะแนน ค่าเฉลี่ยของของความเครียดในการทำงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .589 ซึ่งเมื่อพิจารณาความเครียดในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่าความเครียดในการทำงานเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับสูง ด้านที่มีระดับคะแนนค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .764 และด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .603 และลำดับถัดมาคือ ด้านโครงสร้างนโยบายและ

บรรยากาศขององค์กร มีค่าเฉลี่ยที่ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .676 ลำดับสุดท้ายคือด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .700

4.2.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่าค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .534 ซึ่งเมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับสูงคือด้านความภูมิใจในองค์กรมีค่าเฉลี่ยที่ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .912 ลำดับถัดมาคือ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .663 ลำดับถัดมาคือด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .912 ลำดับถัดมาคือ ด้านที่อยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยที่ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .849 ลำดับถัดมาคือด้านธรรมณูญในองค์กรมีค่าเฉลี่ยที่ 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .632 ลำดับถัดมาคือด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงานมีค่าเฉลี่ยที่ 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .645 ลำดับถัดมาคือด้านสังคมสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยที่ 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .630 และลำดับสุดท้ายคือด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยที่ 3.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .849

4.2.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้คุณค่าของงาน พบว่าการรับรู้คุณค่าของงาน โดยรวม อยู่ระดับสูง มีค่าเฉลี่ยที่ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .563 ซึ่งเมื่อพิจารณาระดับการรับรู้คุณค่าของงานรายด้าน พบว่า การรับรู้คุณค่าของงานอยู่ในระดับสูงทั้ง 8 ด้านด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ด้านการรู้จักตนเอง มีค่าเฉลี่ยที่ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .625 ลำดับถัดมาคือด้านความตั้งใจ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .630 ลำดับถัดมาคือด้านความศรัทธาในงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .750 ลำดับถัดมาคือด้านการตั้งเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยที่ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .670 ลำดับถัดมาคือด้านความหวัง มีค่าเฉลี่ยที่ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .641 ลำดับถัดมาคือด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีค่าเฉลี่ยที่ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .641 ลำดับถัดมาคือด้านการรู้จักเลือก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .708 และลำดับสุดท้ายคือด้านการรักษาสมดุลในชีวิต มีค่าเฉลี่ยที่ 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .938

4.2.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยรวม พบว่า อยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 2.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .895 ซึ่งเมื่อพิจารณาระดับของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยที่ 2.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.198 ลำดับถัดมาด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 2.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .892 และความเหนื่อยหน่าย

ในการทำงานระดับต่ำ ได้แก่ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยที่ 1.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .962

4.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 เพื่อยอมรับ หรือปฏิเสธสมมติฐาน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.3

ความสัมพันธ์ที่สัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	ความเครียดในการทำงาน	p-value
1.ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม	.169	.004**
1.1 ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	.248	.000***
1.2 ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	.088	.088
1.3 ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	.049	.227

หมายเหตุ : p-value คือ Sig (1 – tailed) , ** $p < .01$, *** $p < .001$

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม และ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ส่วนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4.3.1 สมมติฐานที่ 1 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานที่ 1 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ความเครียดในการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

H_1 : ความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

จากตารางที่ 4.3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม เท่ากับ .169 และมีค่า p-value เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานที่ 1 นั่นคือความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม หมายถึง ถ้าบุคลากรสายวิชาการมีความเครียดในการทำงานโดยรวมมากจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมสูงด้วยเช่นกัน

โดยผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

H_1 : ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

จากตารางที่ 4.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ เท่ากับ .248 และมีค่า p-value ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานที่ 1.1 นั่นคือ ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ หมายถึง ถ้าบุคลากรสายวิชาการมีความเครียดในการทำงานจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับสูงด้วยเช่นกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

H_1 : ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

จากตารางที่ 4.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น เท่ากับ .088 และมีค่า p-value เท่ากับ .088 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.2 นั่นคือ ความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

สมมติฐานที่ 1.3 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

H_1 : ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 4.3 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เท่ากับ .049 และมีค่า p-value เท่ากับ .227 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.3 นั่นคือ ความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.4

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	คุณภาพชีวิตในการทำงาน	p-value
2. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม	-.059	.180
2.1 ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	-.082	.103
2.2 ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	.037	.285
2.3 ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	-.044	.251

จากตารางที่ 4.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และ ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4.3.2 สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

H_1 : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

จากตารางที่ 4.4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม เท่ากับ $-.059$ และมีค่า p -value เท่ากับ $.180$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $.05$ จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

โดยผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

H_1 : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

จากตารางที่ 4.4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ เท่ากับ $-.082$ และมีค่า p -value เท่ากับ $.103$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $.05$ จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.1 นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

สมมติฐานที่ 2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

H_1 : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

จากตารางที่ 4.4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นเท่ากับ $.037$ และมีค่า p -value เท่ากับ $.285$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $.05$ จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.2 นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

สมมติฐานที่ 2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

H₁: คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 4.4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เท่ากับ -0.044 และมีค่า p -value เท่ากับ $.251$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $.05$ จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.3 นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.5

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	การรับรู้คุณค่าของงาน	p-value
3. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม	-.248	.000***
3.1 ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	-.156	.015*
3.2 ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	-.251	.000***
3.3 ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	-.332	.000***

หมายเหตุ : p-value คือ Sig (2 – tailed) , * $p < .05$, *** $p < .001$

จากตารางที่ 4.5 การรับรู้คุณค่าของงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า การรับรู้คุณค่าของงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่

ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และการรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4.3.3 สมมติฐานที่ 3 การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : การรับรู้คุณค่าของงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

H_1 : การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

จากตารางที่ 4.5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างการรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม เท่ากับ $-.248$ และมีค่า p -value เท่ากับ $.000$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $.01$ จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานที่ 3 นั่นคือการรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

โดยผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

H_1 : การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

จากตารางที่ 4.5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างการรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ เท่ากับ -0.156 และมีค่า p -value เท่ากับ $.015$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $.05$ จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานที่ 3.1 นั่นคือการรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : การรับรู้คุณค่าของงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

H_1 : การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

จากตารางที่ 4.5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างการรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น เท่ากับ -0.251 และมีค่า p -value เท่ากับ $.000$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $.01$ จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานที่ 3.2 นั่นคือการรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

สมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

H_1 : การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 4.5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างการรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เท่ากับ $-.332$ และมีค่า p -value เท่ากับ $.000$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $.01$ จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานที่ 3.3 นั่นคือการรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

4.3.4 สมมติฐานที่ 4 ความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน อย่างน้อยหนึ่งตัวแปร สามารถร่วมกันทำนาย ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

ความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน สามารถร่วมกันทำนาย ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้น (Stepwise regression analysis) จากการวิเคราะห์ พบสมการทำนายดังนี้

ตารางที่ 4.6

ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

แบบจำลอง	B	Std. Error	Beta	t	p-value
ความเครียดในการทำงาน	.034	.010	.219	3.509	.000 ***
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	.007	.014	.031	.465	.643
การรับรู้คุณค่าของงาน	-.072	.016	-.297	-4.457	.000***

หมายเหตุ : p -value คือ Sig (2 – tailed) , *** $p < .001$

R Square	: .109
Adjusted R Square	: .098
Std.Error of the Estimate	: 3.52194

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) ของตัวแปรทำนายแต่ละตัว พบว่าความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน สามารถร่วมกันทำนาย ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 10.9 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณเท่ากับ 3.52194 ซึ่งสามารถแสดงเป็นสมการถดถอยได้ดังนี้

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน = .034 (ความเครียดในการทำงาน) + .007 (คุณภาพชีวิตในการทำงาน) + -.072 (การรับรู้คุณค่าของงาน)

สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน = .219 (ความเครียดในการทำงาน) + .031 (คุณภาพชีวิตในการทำงาน) + -.297 (การรับรู้คุณค่าของงาน)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ ภาควิชาการศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จากความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงาน ของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนบุคลากรสายวิชาการอยู่ทั้งสิ้น 590 คน จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ Taro Yamane (1973) ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 262 คน โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 262 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์กลับคืนมาทั้งสิ้น 240 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.60 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามประเมินค่าด้วยตนเอง (Self-report scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งทางวิชาการและสังกัดหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยเลือกแบบสอบถามความเครียดในการทำงาน ของเสาวรส วงศาสุลักษณ์ (2549) ปรับปรุงภาษาและข้อความและพัฒนาข้อคำถามตามแนวคิดของ คูเปอร์และคาร์ทไรท์ (Cooper & Cartwright, 1997) ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน โดยมีข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด 40 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ปรับปรุง และพัฒนาข้อคำถามตามแนวคิดของ ฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse and Cummings, 1985) โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานมี 8 ด้าน โดยแบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานมีข้อคำถามทั้งหมด 35 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามรับรู้คุณค่าของงาน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามการรับรู้คุณค่าของงาน โดยปรับปรุงและพัฒนาจากแบบสอบถามการรับรู้คุณค่าของงาน ของ วรรณภา โอฐยัมพราย (2545) ซึ่งสร้างขึ้นตามแนวคิดของ อาร์โนลด์ (Arnold, 1989) จำนวน 27 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยปรับปรุงและพัฒนาจากแบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของสายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554) ซึ่งพัฒนามาจากปรับปรุงมาจาก ละม้าย เกิดโภคทรัพย์ (2548) สร้างขึ้นตามแนวคิดของแมสแลช และ แจ็คสัน (Maslach & Jackson, 1986) จำนวน 12 ข้อ

5.1 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ ภาควิชาการศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร” สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งทางวิชาการ สังกัดหน่วยงานกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 73.30 และเพศชาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 71.70 และ

ระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 31-40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 ลำดับถัดมา มี อายุ 41-50 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 ลำดับถัดมา อายุ 20-30 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และลำดับสุดท้ายอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 กลุ่มตัวมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5-10 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 ลำดับถัดมา มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11-15 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 ลำดับถัดมา มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ลำดับถัดมา มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 ลำดับถัดมา มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 21-25 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ลำดับถัดมา มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และลำดับสุดท้ายของระยะเวลาการปฏิบัติงาน 26-30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 กลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งทางวิชาการเป็นตำแหน่งอาจารย์ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50 ลำดับถัดมา ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 ลำดับถัดมา ตำแหน่งรองศาสตราจารย์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 และลำดับสุดท้าย ศาสตราจารย์ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีสังกัดหน่วยงานในสังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 ลำดับถัดมา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 ลำดับถัดมา คณะครุศาสตร์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ลำดับถัดมา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 ลำดับถัดมา โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ลำดับถัดมา คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 และลำดับสุดท้าย โรงเรียนการเรือน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงเนื่องจากบุคลากรสายวิชาการส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัยแห่งนี้มีสาขาที่เกี่ยวข้องกับสาขาที่ใช้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะที่ใช้ความสามารถเฉพาะบุคคลของผู้หญิง เช่น สาขาในโรงเรียนการเรือน และเนื่องจากมหาวิทยาลัยมีการพัฒนาหลักสูตรต่างๆให้มีความทันสมัยพร้อมที่จะรับนักศึกษาเข้ามา การจัดการเรียนการสอนจึงต้องรับบุคลากรสายวิชาการเข้ามาเพิ่มเติมเพื่อตอบสนองกับหลักสูตรใหม่ที่ดำเนินการปรับปรุง กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาปริญญาโท ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5-10 ปี และการที่บุคลากรสายวิชาการอยู่ในตำแหน่งทางวิชาการเป็นตำแหน่งอาจารย์ เนื่องจากยังไม่ถึงรอบการกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ หรือกำลังดำเนินการกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีสังกัด

หน่วยงานในสังกัดคณะวิทยาการจัดการเพราะจำนวนบุคลากรสายวิชาการส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัยอยู่ในคณะวิทยาการจัดการ จึงมีส่วนในการตอบมากที่สุด

5.1.2 วิเคราะห์ความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ ภาควิชา มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรสายวิชาการมีระดับคะแนนความเครียดในการทำงานโดยรวม ในระดับระดับความเครียดสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.77 เมื่อพิจารณาความเครียดในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า ความเครียดในการทำงานเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับสูง ด้านที่มีระดับคะแนนค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์และด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.79 และลำดับถัดมา คือ ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศขององค์กร มีค่าเฉลี่ยที่ 3.75 ลำดับสุดท้ายด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.72

จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความเครียดในการทำงานโดยรวมของบุคลากรสายวิชาการอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.77 โดยมีรายละเอียดรายด้าน คือ ความเครียดในการทำงานด้านความสัมพันธ์ ด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศขององค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งความเครียดในด้านต่างๆส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดในระดับที่สูง อันมาจากหลายสาเหตุก่อตัวในปริมาณที่น้อยจนเพิ่มมากขึ้น เช่น ปัจจัยด้านการทำงาน ปริมาณงานที่มากเกินไป หรือปริมาณงานที่มากกว่าความสามารถของบุคลากร ความสับสนและความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ งานที่จะต้องมีความรับผิดชอบในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับ สิริอร วิชชาวุธ (2553) ได้กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด คือ ความกังวลตนเองจะไม่ได้รับในสิ่งที่ตนไม่สามารถทำกิจกรรมที่รับผิดชอบอยู่นั้นได้สำเร็จ ความกังวลกลัวว่าตนจะไม่ได้รับในสิ่งที่ตนปรารถนาเนื่องจากงานที่ทำนั้นมากเกินไปกำลังหรือเกินความสามารถ กำลังถูกประเมินค่าของการกระทำหรือค่าความเป็นคน หรือมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมที่ตนไม่รู้ว่าจะเป็นผลดีหรือผลเสียแก่ตน มีความสับสนขัดแย้งในบทบาทที่ตนจะต้องทำไม่สามารถตัดสินใจว่าตนจะต้องทำอย่างไรจึงจะถูกต้องเป็นผลดีแก่ตนดังนั้นจึงก่อให้เกิดความเครียดในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับ รัตนพร พนพิเชษฐกุล (2544) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งกระทบต่อความเครียดในการทำงานพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ได้แก่ ลักษณะงานที่ไม่ดี การขาดโอกาสในอาชีพ สัมพันธภาพที่ไม่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการรับนโยบายโครงสร้างขององค์กรที่ไม่ดี ดังที่กล่าวมาจึงแสดงถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ

ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงานอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เนื่องจากลักษณะงานของบุคลากรสายวิชาการ เป็นงานที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะที่แตกต่างกันไปในแต่ละสาขาวิชา และปริมาณภาระงานสอนที่มีปริมาณมากเมื่อเทียบกับจำนวนนักศึกษาต่อการเรียนการสอนในแต่ละครั้ง อีกทั้งบุคลากรสายวิชาการจะต้องพัฒนาตนเองให้ทันกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนาการเรียนการสอนให้กับนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ พัชญา มาสินทพันธุ์ (2549) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความเครียดในการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ในด้านลักษณะงาน จึงเป็นสาเหตุที่อาจจะให้ก่อความเครียดในการทำงานได้

ความเครียดในการทำงานด้านความสัมพันธ์อยู่ในระดับระดับความเครียดสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เนื่องจากลักษณะงานของบุคลากรสายวิชาการเป็นงานที่มีความเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่อยู่ในองค์การ จึงทำให้เกิดความเครียดอันเนื่องมาจากปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างเพื่อนร่วมงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน หรือแม้กระทั่งความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและการยอมรับความสามารถของผู้บังคับบัญชารวมทั้งเพื่อรอบข้าง

ความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศขององค์การ อยู่ในระดับความเครียดสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เนื่องจากบุคลากรสายวิชาการอยู่ในมหาวิทยาลัย มีการเปลี่ยนแปลงจากมหาวิทยาลัยของรัฐเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ทำให้การบริหารงานขององค์การมีการเปลี่ยนแปลงไปเป็นการบริหารที่คล่องตัวขึ้น แนวนโยบายจากทางองค์การอาจจะยังไม่ชัดเจน จึงทำให้บุคลากรสายวิชาการอาจจะยังปรับตัวไม่ทัน หรือไม่เคยชินกับการบริหารจัดการในระบบนี้จึงเกิดความเครียดขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cooper and Cartwright (1997) ระบุว่าโครงสร้างการบริหารงานที่แน่นอนตายตัว ขาดการยืดหยุ่น บรรยากาศภายในองค์การไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานไม่เกิดความรู้สึกการเป็นเจ้าของในองค์การ การถูกจำกัดในการสื่อสาร การเมืองในองค์การ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานได้

ความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับสูง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เนื่องจากบุคลากรสายวิชาการเป็นสายอาชีพที่ต้องหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ต้องมีการพัฒนาตนเองในการเรียนหรือการทำผลงานทางวิชาการที่สูงขึ้น แต่เนื่องจากบุคลากรสายวิชาการทั้งหมดในองค์การมีจำนวนมาก และการใช้งบประมาณในการสนับสนุนบุคลากรแต่ละท่านต้องใช้เงินสนับสนุนค่อนข้างสูง ทำให้บุคลากรในองค์การไม่ได้รับการสนับสนุนจากทางมหาวิทยาลัยทั่วถึง อาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับ นุชรัตน์ สิริประภาวรรณ (2542) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้พิพากษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานทั้ง

5 ด้าน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับความเครียดทั่วไปของผู้พิพากษา โดยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์มากที่สุด

5.1.3 วิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.61 ซึ่งเมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า ด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับสูง คือ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.92 ลำดับถัดมาคือด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.73 ลำดับถัดมาคือด้านความภูมิใจในองค์กรมีค่าเฉลี่ยที่ 3.73 ลำดับถัดมาคือด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยที่ 3.58 ลำดับถัดมาคือด้านธรรมณูญในองค์กร ค่าเฉลี่ยที่ 3.45 ลำดับถัดมาคือด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน ค่าเฉลี่ยที่ 3.40 ลำดับถัดมาคือด้านสังคมสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยที่ 3.37 และลำดับสุดท้ายด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ค่าเฉลี่ยที่ 3.35

จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การที่คุณภาพชีวิตโดยรวมของบุคลากรสายวิชาการมีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับที่สูงอาจจะมาจากการรับรู้ของบุคลากรสายวิชาการที่มีต่อมหาวิทยาลัยในการจัดระบบการทำงานหรือกระบวนการต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากรทั้งทางร่างกาย และจิตใจ เพื่อให้อาจารย์เกิดความพึงพอใจในงาน รวมถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ การพัฒนาศักยภาพบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคง บุคลากรทางสังคม สิทธิในการทำงานความสมดุลระหว่างงานและ ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคมนั้น มีความเพียงพอและเหมาะสม ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นผลรวมของคุณค่าของสิ่งที่เป็นวัตถุและไม่ใช่วัตถุซึ่งบุคลากรได้รับนอกเหนือจากค่าจ้างหรือเงินเดือน หรือ ระดับที่คนพึงพอใจในหน้าที่การทำงาน เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนร่วมไปด้วยการควบคุมหรือการมีอิสระถึงระดับหนึ่งในการทำงาน การได้รับการยอมรับ มีการยอมรับว่าบุคคลแต่ละคนเป็นส่วนสำคัญในองค์กรและมีส่วนช่วยเหลือในความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร

ลำดับถัดมา คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.92 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.73 และ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กรมีค่าเฉลี่ยที่ 3.73 โดยทั้ง 3 ด้านนี้มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง เนื่องจากบุคลากรสายวิชาการเป็นบุคลากรที่จะต้องพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ความรู้แก่นักศึกษาได้อย่างเต็มที่และทางองค์กรยังเสริมสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาศักยภาพให้มีการพัฒนาทางด้านผลงานทางวิชาการ และการกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ เพื่อเพิ่มค่าตอบแทนในการทำงาน และองค์กรยังเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถเพื่อพัฒนาตนเอง เพื่อเสริมกับความก้าวหน้าและเป็นที่น่าเชื่อถือและมีความมั่นคงในสายงานสอน และสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กรในที่สุด จึงทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน และด้านความภูมิใจในองค์กรมีสูงมากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยที่ 3.58 ด้านธรรมณูญในองค์กร ค่าเฉลี่ยที่ 3.45 ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน ค่าเฉลี่ยที่ 3.40 ด้านสังคมสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยที่ 3.37 และลำดับสุดท้ายด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ค่าเฉลี่ยที่ 3.35 โดยทั้ง 5 ด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง จะเห็นได้ว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางส่วนใหญ่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะการทำงาน อันเนื่องมาจากสภาพการทำงานของบุคลากรอาจจะมีอยู่จำกัดด้วยพื้นที่การทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน จึงให้ระดับค่าเฉลี่ยในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านธรรมณูญในองค์กร เนื่องจากบุคลากรภายในองค์กรมีจำนวนมากอาจก่อให้เกิดความผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารการรับรู้ถึงการบริหารงาน การเข้าถึงผู้บังคับบัญชาจนทำให้เกิดการรับรู้ที่ผิดพลาดในบางกลุ่มหรือบางคน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ค่าเฉลี่ยในด้านนี้ออกมาอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน เป็นความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน แต่เนื่องจากงานสายวิชาการลักษณะงานเป็นงานที่ต้องคิดและค้นคว้าอยู่ตลอดเวลาจนทำให้บุคลากรบางส่วนเกิดความไม่สมดุลระหว่างเวลาการปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงานจนไม่มีเวลาได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่จึงเกิดความรู้สึกถึงความไม่สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ค่าเฉลี่ยออกมาอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านสังคมสัมพันธ์เป็นการรับรู้ของบุคลากรในการเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน มีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ซึ่งงานสายวิชาการในด้านการสอนลักษณะการทำงานเป็นการสอนแยกกันในแต่ละรายวิชา จึงทำโอกาสใน

การสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นที่เป็นสายวิชาการด้วยกันค่อนข้างน้อย ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ค่าเฉลี่ยออกมาอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม คือการที่บุคลากรมีการรับรู้ถึงการได้รับรายได้ในการทำงานได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและมีความคุ้มค่า มีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ แต่เนื่องจากงบประมาณขององค์การมีอยู่ในจำนวนจำกัดจึงไม่สามารถกระจายค่าตอบแทนได้อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับทุกคน และจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีค่าครองชีพเพิ่มสูงมากขึ้น ส่งผลให้บุคลากรบางกลุ่มรับรู้ถึงรายได้ที่ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต หรือ อาจมีบุคลากรที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลางลงไปที่ไม่ได้มีการปรับขึ้นเงินเดือนจึงไม่เพียงพอต่อการครองชีพ อาจส่งผลต่อการมีรายรับที่ไม่สอดคล้องกับการดำรงชีวิตด้วยเหตุนี้จึงทำให้ค่าเฉลี่ยออกมาอยู่ในระดับปานกลาง

5.1.4 วิเคราะห์การรับรู้คุณค่าของงาน

จากการศึกษาการรับรู้คุณค่าของงานของบุคลากรสายวิชาการ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการรับรู้คุณค่าของงาน โดยรวมอยู่ในระดับระดับสูง มีค่าเฉลี่ยที่ 4.14 ซึ่งเมื่อพิจารณาระดับการรับรู้คุณค่าของงานรายด้าน พบว่าระดับการรับรู้คุณค่าของงานอยู่ในระดับสูงทั้ง 8 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงที่สุด ได้แก่ ด้านการรู้จักตนเอง มีค่าเฉลี่ยที่ 4.30 ลำดับถัดมาด้านความตั้งใจ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.27 ลำดับถัดมาด้านความศรัทธาในงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.24 ลำดับถัดมาด้านการตั้งเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยที่ 4.22 ลำดับถัดมาด้านความหวัง มีค่าเฉลี่ยที่ 4.18 ลำดับถัดมาด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีค่าเฉลี่ยที่ 4.10 ลำดับถัดมาด้านการรู้จักเลือก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.95 และลำดับสุดท้ายด้านการรักษาสมดุลในชีวิต มีค่าเฉลี่ยที่ 3.62

จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการรับรู้คุณค่าของงานของบุคลากรสายวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับระดับสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 การที่บุคลากรสายวิชาการมีความรู้สึกต่องานที่ปฏิบัติเป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ เป็นหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถควบคุมตนเองเพื่อปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้สำเร็จอย่างมีความสุข ซึ่งเมื่อพิจารณาระดับการรับรู้คุณค่าของงานรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนสูงทั้ง 8 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงที่สุดได้แก่

การรับรู้คุณค่าของงานด้านการรู้จักตนเองอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยที่ 4.30 เนื่องจากองค์การมีความพยายามสรรหาคัดเลือกบุคลากรสายวิชาการ เพื่อมาประกอบอาชีพที่ต้องมีความเสียสละทั้งกำลังร่างกายแรงใจ การที่บุคลากรประกอบอาชีพนี้ได้จะต้องรู้จักตัวตนของตนเอง และ

ต้องเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบ เข้าใจในความแตกต่างของแต่ละบุคคล จึงจะสามารถอยู่ในอาชีพนี้ได้อย่างมีความสุขและไม่เกิดการลาออกหรือโยกย้ายไปทำงานในสาขาอาชีพอื่น

การรับรู้คุณค่าของงานด้านความตั้งใจอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยที่ 4.27 เนื่องจากงานสายวิชาการมีความจำเป็นต้องรับบุคลากรที่มีความตั้งใจและมั่นคงในการทำงานสูง เนื่องจากการสอนนักศึกษา จำเป็นต้องใช้ประสบการณ์ความต่อเนื่องของการจัดการเรียนการสอนเพื่อจะได้พัฒนานักศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ดังนั้นบุคลากรส่วนใหญ่จึงมีความตั้งใจที่จะพัฒนาการเรียนการสอนเพื่อให้นักศึกษาสำเร็จการศึกษาล่วงตลอดจนประสบความสำเร็จได้ด้วยดี จึงทำให้การรับรู้คุณค่าของงานด้านความตั้งใจอยู่ในระดับที่สูง

การรับรู้คุณค่าของงานด้านความศรัทธาในงานที่ทำอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยที่ 4.24 เนื่องจากบุคลากรสายวิชาการ เป็นอาชีพที่ต้องอาศัยความศรัทธาในงานที่ทำ เพราะความสำเร็จของนักศึกษาอาจเป็นผลที่ชัดเจนช้า ต้องใช้ระยะเวลาในการเกิดผลนั้น ไม่เห็นเป็นรูปธรรมได้อย่างชัดเจน ถ้าบุคลากรไม่มีความศรัทธาในงานที่ทำอาจจะก่อให้เกิดการล้มเลิกในการสอน หรือการสอนที่ไม่ดี บุคลากรส่วนใหญ่ในองค์กรจึงมีการรับรู้คุณค่าของงานด้านความศรัทธาในงานที่ทำอยู่ในระดับที่สูง

การรับรู้คุณค่าของงานด้านการตั้งเป้าหมายอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยที่ 4.22 เนื่องจากมหาวิทยาลัยจะเกิดการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรได้นั้น ต้องมาจากการที่บุคลากรสายวิชาการมีการตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงาน และมีกฎข้อบังคับของมหาวิทยาลัยตามสัญญาจ้างที่ระบุความก้าวหน้าของบุคลากรสายวิชาการและค่าตอบแทนการกำหนดตำแหน่งทางวิชาการเป็นสิ่งกระตุ้นให้ชีวิตมีคุณภาพในการทำงานของบุคลากรให้มากยิ่งขึ้น ดังนั้น บุคลากรในมหาวิทยาลัยจึงมีความตระหนักถึงการรับรู้คุณค่าของงานด้านการตั้งเป้าหมายอยู่ในระดับที่สูง

การรับรู้คุณค่าของงานด้านความหวังอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยที่ 4.18 เนื่องจากอาชีพในสายสอนเป็นการกระทำที่บุคลากรส่วนใหญ่ทำด้วยความเต็มใจ และยืนหยัดและเชื่อมั่นในการสั่งสมความรู้ทางด้านวิชาการเพื่อสอนให้กับนักศึกษา และคิดว่างานที่ตนเองทำอยู่นั้นเป็นงานที่ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองและไม่ยากเกินความสามารถ รวมถึงงานที่ทำก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวบุคลากรเองและสังคม จึงเกิดผลให้การรับรู้คุณค่าของงานด้านความหวังอยู่ในระดับที่สูงด้วย

การรับรู้คุณค่าของงานด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมอยู่ในระดับสูง 4.10 เนื่องจากการสอนเป็นกิจกรรมที่บุคลากรสายวิชาการมีความต้องการจะมาปฏิบัติหน้าที่ในการสอน เพราะจะสามารถนำความรู้ต่างๆที่ตนเองมี นำมาพัฒนาสังคมหรือประเทศชาติ ด้วยการเผยแพร่ความรู้ ภูมิปัญญาต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองในด้านช่วยเหลือให้เป็นประโยชน์แก่

ส่วนรวมให้มากที่สุด จึงทำให้บุคลากรสายวิชาการส่วนใหญ่มีการรับรู้คุณค่าของงานด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมอยู่ในระดับสูง

การรับรู้คุณค่าของงานด้านการรู้จักเลือกอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.95 เนื่องจากการจัดการเรียนการสอนสามารถส่งผลให้บุคลากรเกิดความก้าวหน้าในการทำงานได้หลายด้าน เช่น การสอนมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจนเป็นที่รู้จัก หรือ การทำผลงานทางวิชาการ หรือแม้กระทั่งการทำวิจัยเพื่อเพิ่มพูนประโยชน์ทางการศึกษา การเป็นวิทยากรในสาขาที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้เรียนมา จึงเป็นหนทางในการประสบความสำเร็จในอาชีพสายวิชาการได้หลายด้าน ดังนั้นจึงทำให้บุคลากรสายสอนเกิดการรับรู้คุณค่าของงานด้านการรู้จักเลือกอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

การรับรู้คุณค่าของงานด้านการรักษาสมดุลในชีวิตอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.62 ถึงแม้ว่าการรับรู้คุณค่าของงานด้านการรักษาสมดุลในชีวิต จะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่ก็ยังอยู่ในระดับที่สูงเนื่องจาก การทำงานในทุกสาขาอาชีพจะต้องมีการจัดสรรส่วนระหว่างครอบครัว การทำงาน การศึกษา และการพักผ่อนหรือการมีกิจกรรมเวลาว่างให้มีความสมดุล โดยรู้ลำดับความสำคัญว่าสิ่งใดควรทำก่อนหลัง ซึ่งทำให้สามารถจัดเวลาให้กับกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตได้อย่างเหมาะสมจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าการตนเองสามารถควบคุมสถานการณ์ในชีวิตได้ จึงเป็นการรักษาสมดุลเฉพาะบุคคล ดังนั้นถ้าบุคลากรสามารถจัดความสมดุลในด้านนี้ได้ก็ยิ่งส่งเสริมให้การรับรู้คุณค่าของงานด้านการรักษาสมดุลในชีวิตอยู่ในระดับสูงด้วยเช่นกัน

5.1.5 วิเคราะห์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม พบว่า มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.27 ซึ่งเมื่อพิจารณาระดับของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานรายด้าน พบว่าระดับของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ย 2.69 ลำดับถัดมาด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 2.21 และระดับของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานระดับต่ำ ได้แก่ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น ค่าเฉลี่ย 1.91

จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการโดยรวม พบว่า มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.27 ซึ่งสอดคล้องกับกนกภรณ์ ใจแก้ว (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยความเครียดในการทำงาน และการเผชิญปัญหา กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับสูง

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.69 เนื่องจากการทำงานของบุคลากรสายวิชาการเป็นงานที่จะต้องทำงานร่วมกับผู้คนเป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความอ่อนล้าทางจิตใจในการเผชิญหน้ากับบุคคลอื่น และการทำงานร่วมกับคนเป็นจำนวนมากจะเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหา หรือความคับข้องใจที่ไม่ได้ดังที่ตนเองคาดหวังไว้ หรือการเกิดความรู้สึกถึงปริมาณงานมากเกินไปจึงทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ แต่จากการวัดระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางจึงไม่ได้เป็นปัจจัยที่ส่งให้บุคลากรสายวิชาการมีความเหนื่อยหน่ายมากนัก

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.21 เนื่องจากการทำงานของบุคลากรสายวิชาการเป็นงานที่มีความท้าทาย ในบางงานอาจจะยากเกินความสามารถของบุคลากร หรือในบางงานอาจจะต้องอาศัยการทำงานร่วมกันเป็นทีมของบุคลากรจึงจะสามารถประสบความสำเร็จได้ หรือการจัดการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาแล้วนักศึกษาไม่สามารถสอบผ่าน หรือไม่สามารณำความรู้ที่สอนไปใช้ประโยชน์ได้จึงเกิดความเหนื่อยหน่าย แต่เนื่องจากบุคลากรสายวิชาการมีความสามารถในการจัดการความรู้สึกของตนเองได้จึงทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อยู่ในแค่เพียงดับปานกลาง ซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อการทำงานเพียงเล็กน้อย

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น อยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ย 1.91 ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีความเหนื่อยหน่ายทางด้านลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น เพราะงานในสายอาชีพนี้จะต้องพบเจอกับคนเป็นจำนวนมาก บุคลากรจึงสามารถจัดการกับสิ่งต่างๆที่จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ จึงทำให้บุคลากรสายวิชาการความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นอยู่ในระดับต่ำ

5.2 อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน

5.2.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานการวิจัยที่1 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.169$, $p<.01$)
สมมติฐานการวิจัยที่1.1 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.248$, $p<.01$)
สมมติฐานการวิจัยที่1.2 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่1.3 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน

จากตารางที่ 5.1 สามารถอธิบายผลการทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่1 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่1.1 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ส่วนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1

จากผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม ($r=.169$, $p<.01$) พบว่า บุคลากรสายวิชาการเมื่อเกิดความเครียดในการทำงานจะก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอีกด้วย สอดคล้องกับ (Maslach, 1986) พบว่า ความเหนื่อยหน่ายมักพบในบุคคลที่มีอาชีพเกี่ยวกับการบริการ เช่น ครู หนายความ ตำรวจ นักสังคมสงเคราะห์ และพยาบาล ซึ่งจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลจำนวนมาก และเป็นเวลานาน ซึ่งสอดคล้องกับ คมคาย พระเอก (2544) กล่าวถึง ความเหนื่อยหน่ายมักเป็นผลมาจากความเครียดเรื้อรังและไม่สามารถตอบสนองต่อความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผลจากการศึกษาของ ศจีมาจ ขวัญเมือง (2541) ที่พบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่าย ทั้งด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคล และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อิวานเซวิชและแมทธิสัน (Ivancevich and Matteson, 1999) มองว่า ความเครียดในการทำงานเกิดจากมุมมองปัจจัยในการทำงาน ใน 2 ระดับ คือ ปัจจัยในการทำงานในระดับบุคคล และปัจจัยในการทำงานในระดับองค์การที่ก่อให้เกิดความเครียด เบญจมา ณ มหาไทย (2551) ได้ศึกษาปัจจัยของความเครียดในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านตัวงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1.1

จากผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r=.248$, $p<.01$) กล่าวคือ เมื่อบุคลากรมีความเครียดในการทำงานระดับสูงจะส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากขึ้น ผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการเผชิญความเครียดของแต่ละบุคคล ซึ่งความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นจะแสดงออกทั้งทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจ ความคิด ทักษะและพฤติกรรม เช่น ร่างกายอ่อนเพลีย ท้อแท้ มีทัศนคติด้านลบ และรู้สึกว่าความสามารถส่วนบุคคลของตนเองลดลง รู้สึกซึมเศร้าและกระวนกระวาย มีความอดทนต่อความเครียดหรือความกดดันจากสิ่งแวดล้อมภายนอกได้น้อยลง (เบญจมา ณ มหาไทย, 2551) การการศึกษาจึงสามารถสรุปได้ว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1.2

จากผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น กล่าวคือ ความเครียดไม่ได้ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น เนื่องจาก บุคลากรสายวิชาการมีลักษณะการทำงานจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลจำนวนมาก ทั้งนักศึกษา หรืออาจารย์ร่วมสถาบันเดียวกัน ดังนั้นจึงทำให้บุคลากรมีทักษะที่ดีเกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลจำนวนมาก จึงทำให้ไม่ก่อให้เกิดความเครียดและความเบื่อหน่ายในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมโภชน์ ทศนา (2538) พบว่า การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานก่อให้เกิดความเครียดที่แตกต่างกัน ซึ่งหมายถึง ความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือแม้กระทั่งนักศึกษา อาจส่งผลให้เกิดความเครียดได้แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ กนกภรณ์ ใจแก้ว (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งจากปัจจัยดังกล่าวที่ทำให้เกิดความเครียดซึ่งมีอิทธิพลที่สามารถทำให้เกิดเกิดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายได้ในระดับต่ำ จึงสามารถสรุปได้ว่าพบว่า ความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1.3

จากผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ พินพรัฏฐรัตน์ภทฺธโชค (2554) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน เงินเดือน นโยบายองค์การ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน และความรับผิดชอบงาน นอกจากนี้ยังพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับปารปฏิบัติงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าบุคลากรสายวิชาการได้รับการตอบสนองในสิ่งต่างๆที่มีอิทธิพลทำให้เกิดความเครียดหรือ กล่าวคือ ความเครียดในการทำงานไม่ได้ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพราะ บุคลากรสายวิชาการนั้น สามารถวางแผนและพัฒนาสายอาชีพเพื่อความก้าวหน้าของตนเองได้ เช่น การทำผลงานทางวิชาการ การทำวิจัยและการนำเสนอผลงานวิจัยต่างๆให้เป็นที่ยอมรับและมีความน่าเชื่อถือในสายอาชีพได้

5.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ตารางที่ 5.2

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน

จากตารางที่ 5.2 สามารถอธิบายผลการทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม และ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และ ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2

จากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม เนื่องจาก ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แมสแลช (Maslach, 1997, pp. 57-70) อธิบายสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแบ่งออกได้เป็น 2 ประการ ได้แก่ ปังจัยจากตัวบุคคลและปังจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาจกล่าวได้ว่าบุคลากรมีระดับพึงพอใจในหน้าที่การทำงาน เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับที่ดี ซึ่งจะเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนประกอบจากการควบคุมหรือการ มีอิสระในการปฏิบัติงานเป็นปังจัยหนึ่งที่มีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน การให้บุคลากรมีอิสระถึงระดับหนึ่งในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตในการทำงาน การได้รับการยอมรับ มีการรับรู้ว่าคุณค่าแต่ละคนเป็นส่วนสำคัญขององค์การและมีส่วนช่วยเหลือต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การ (สายสัมพันธ์ จำปาทอง, 2554) ทำให้ความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังกับความมีประสิทธิผลขององค์การหรืออีกนัยหนึ่งคือคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ประสิทธิภาพขององค์การอันเนื่องมาจากความเป็นอยู่ที่ดี (well-being) ที่พนักงานได้รับรู้ผ่านประสบการณ์จากการทำงานทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพของตนเพื่อให้ทำงานได้ดีขึ้นเพื่อเพิ่มผลผลิต ฮิวส์ และ คัมมิงส์ (Huse & Cummings, 1985, p.198-200) ไม่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จึงส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2.1

คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เพราะความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเกิดมาจากอาการเหนื่อยหน่ายเป็นอาการทางจิตใจมากกว่าอาการทางกาย และเป็นอาการที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การเบื่อหน่ายการทำงาน และความผิดหวังในงานของตน ประสิทธิภาพการทำงานจะลดลงเพราะว่าอาการเหนื่อยหน่ายก่อให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม การทำงานในแง่ลบ กลุ่มอาการที่เป็นผลมาจากการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดทั้งทางกายและจิตใจ ได้แก่ อาการเหนื่อยล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลโดยไม่เอาใจใส่ ปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างแข็งกระด้าง และความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ กลุ่มอาการเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการทำงาน ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีและมีพฤติกรรมการทำงานในแง่ลบ ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง (สุวิมล นันทปรีชาวงศ์, 2552)

แต่เนื่องจากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีสามารถกำจัดความรู้สึกต่างๆไปได้ จึงไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2.2

คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น อันเนื่องมาจากบุคลากรมี ความภาคภูมิใจในองค์กร ที่บุคลากรทำงาน และบุคลากรได้สร้างความภาคภูมิใจให้กับองค์กร และอยู่ในองค์กร บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม มีการประชุมสัมมนาให้ความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพของทีมงาน จึงทำให้เห็นคุณค่าของเพื่อนร่วมงาน จึงไม่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุพันธ์ ฤทธิบัณฑิต (2557) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า คุณภาพในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม ซึ่งหมายถึง บุคลากรมีพฤติกรรมที่ดีให้กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือเกื้อกูลกันของบุคลากร ซึ่งแสดงถึงค่านิยมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมมากกว่าส่วนตนส่งผลให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน จึงทำให้ไม่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2.3

คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรสายวิชาการ มีโอกาสในการใช้และพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ในการปฏิบัติงานมีบุคลากรที่มีความสามารถแตกต่างกัน องค์กรพยายามให้บุคลากรใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะการทำงานให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดการพัฒนาการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน และมีโอกาสในการก้าวหน้า และมีความมั่นคงในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ อภิชัย ศรีเมือง (2539) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน อาจสรุปได้ว่าเมื่อบุคลากรรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถ ประสบความสำเร็จในด้านการทำงานจึงไม่ส่งผลให้บุคลากรเกิดความ เหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

5.2.3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

ตารางที่ 5.3

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน ($r = -.248$, $p < .01$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ยอมรับสมมติฐาน ($r = -.156$, $p < .05$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	ยอมรับสมมติฐาน ($r = -.251$, $p < .01$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r = -.332$, $p < .01$)

จากตารางที่ 5.3 สามารถอธิบายผลการทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

การรับรู้คุณค่าของงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า การรับรู้คุณค่าของงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และการรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม ($r=.169$, $p<.05$) เนื่องจากการรับรู้ของบุคลากรสายวิชาการได้ปฏิบัติงานในงานที่มีความหมายมีลักษณะเฉพาะเจาะจง มีความสำคัญ และมีความสอดคล้องกับความเชื่อ เจตคติ และค่านิยมของตน ทำให้เกิดความภูมิใจ มองว่างานที่มีความสำคัญและมีค่า ซึ่งจะทำให้บุคลากรสายวิชาการเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดแรงจูงใจในการทำงาน อยากทำงานซึ่งเป็นพลังในการทำงาน (Arnold, 1989) ซึ่งจะมีความสัมพันธ์แบบผกผันกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ที่เกิดจากอาการเหนื่อยหน่าย เป็นอาการที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การเบื่อหน่ายการทำงาน และความผิดหวังในงานของตน ประสิทธิภาพการทำงานจะลดลงเพราะว่าอาการเหนื่อยหน่ายก่อให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานในแง่ลบ (สุวิมล นันทปรีชาวงศ์, 2552) ซึ่งเมื่อผู้วิจัยพิจารณาค่าความสัมพันธ์พบว่า การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แต่เมื่อพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์มีแนวโน้มเป็นไปในทางลบ อาจกล่าวได้ว่าเมื่อบุคลากรสายวิชาการมีการรับรู้คุณค่าของงานในระดับสูงจะส่งผลให้บุคลากรไม่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3.1

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r=-.156$, $p<.01$) เนื่องจาก ความอ่อนล้าทางอารมณ์ คือ การหมดกำลังใจหรือแรงจูงใจในการทำงาน วิตกกังวล สิ้นหวัง และขาดความกระตือรือร้น ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบแรกที่สำคัญที่สุดที่แสดงถึงคุณลักษณะของการขาดพลังงานและความรู้สึกอันเป็นแหล่งอารมณ์ของบุคคล อาจแสดงออกเป็นอาการทางร่างกาย เช่น

ตื่นขึ้นมาแล้วรู้สึกเหนื่อยล้า หรือไม่มีแรงจะไปทำงานอื่นอีก หรือไม่มีแรงจะไปพบปะพูดคุยกับใคร ปัจจัยสำคัญต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Cordes & Dougherty, 1993, p. 640) แต่เนื่องจากบุคลาการสายวิชาการ เป็นบุคลากรที่การรู้จักตนเอง รู้ถึงความสามารถของตน เข้าใจในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ สามารถจัดสัดส่วนระหว่างครอบครัว การทำงาน การศึกษา และการพักผ่อนหรือการมีกิจกรรมเวลาว่างให้มีความสมดุล โดยรู้ลำดับความสำคัญว่าสิ่งใดควรทำก่อนหลัง การสามารถจัดเวลาให้กับกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตได้อย่างเหมาะสม (Arnold, 1989) จึงทำให้ผลการวิจัยระหว่างการรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งเมื่อผู้วิจัยพิจารณาความสัมพันธ์พบว่า การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ แต่เมื่อพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์มีแนวโน้มเป็นไปในทางลบอาจส่งผลในทิศทางตรงกันข้ามกัน ซึ่งสอดคล้องกับ เนาวรัตน์ อิ่มใจ (2552) ศึกษาเกี่ยวกับ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า ด้านการสนับสนุนทางอารมณ์และสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3.2

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น ($r = -.251, p < .05$) เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น เป็นเรื่องของกรมองหรือปฏิบัติกับนักศึกษา หรือผู้ร่วมงานเปรียบเสมือนวัตถุหรือสิ่งของมากกว่าการมองว่าเป็นผู้คนที่มีความรู้สึก มองเห็นว่างานที่จะต้องทำเป็นสิ่งที่เพ่งภาระของงานให้กับตนเอง การลดค่าความเป็นบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สองของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นภาวะที่เกิดขึ้นหลังจากเกิดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ โดยการเมินเฉยไม่ยุ่งเกี่ยวกับงาน ซึ่งมีผลโดยตรงต่อสาเหตุของความเครียดในงาน การสูญเสียความเป็นตัวของตัวเองเป็นลักษณะของภาวะไร้ซึ่งอารมณ์และแยกตัว (Cordes & Dougherty, 1993, p. 623) ซึ่งผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ทางด้านการรับรู้คุณค่าของงาน ซึ่งเมื่อผู้วิจัยพิจารณาความสัมพันธ์พบว่า การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น แต่เมื่อพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์มีแนวโน้มเป็นไปในทางลบอาจส่งผลในทิศทางตรงกันข้ามกัน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเมื่อบุคลากรรับรู้คุณค่าของงาน มีมุมมองในการมองเพื่อร่วมงานหรือนักศึกษาเป็นสิ่งที่ดี ที่คอยช่วยเหลือให้งานหรือทำให้หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองลุล่วงไปด้วยดีอยู่ในระดับที่สูง จึงส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ลดลงเช่นกัน

อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3.3

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($r = -.332, p < .05$) เนื่องจากการปฏิบัติตามของแต่ละบุคคล จะส่งผลให้เกิดการรับรู้คุณค่าของงานที่ต่างกัน โดยสิ่งที่มีอยู่คู่กับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผลสำเร็จของงาน การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน การกระตุ้นให้เกิดปัญหา การบริหารจัดการ และความมีสุนทรียภาพ ส่วนอีกด้าน คือ คุณค่างานภายนอก ซึ่งโดยทั่วไป ได้แก่ ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น เงินเดือน เกียรติยศชื่อเสียง ความปลอดภัย สังคมและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องถึงควมมีคุณค่า และสอดคล้องกับ สุมินทร เป้าธรรม (2556) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของงาน พบว่า การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นสมาชิกที่ดีของวิชาชีพ เพราะเมื่อมีการรับรู้ความสำเร็จของตนเองแล้วก็จะทำให้คุณคุณค่าของงานที่ทำและสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข รอยเตอร์และนอร์ทคอต (Reutter & Northcott, 1995) ได้ศึกษาเรื่องการทำภาวะเสี่ยงให้มีคุณค่าโดยการพัฒนาสัมพันธภาพที่มีต่อการดูแลผู้ป่วยโรคเอดส์ ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลที่ให้การดูแลผู้ป่วยโรคเอดส์มีความพอใจและรู้สึกคุ้มค่าทั้งที่เป็นการทำงานที่มีภาวะเสี่ยง มีการประเมินว่างานที่ทําเป็นสิ่งที่มีความคุ้มค่า และ (Knoop, 1994) ศึกษาเรื่องการลดความเครียดโดยการรับรู้คุณค่าของงาน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณค่าของงานที่ประสบผลสำเร็จจะทำให้ความเครียดลดลงได้ เมื่อมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ จึงส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

5.2.4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4

ตารางที่ 5.4

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน สามารถร่วมกันทำนาย ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้	ยอมรับสมมติฐาน

จากการวิจัยพบว่า สมการทำนายจากการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้น (Stepwise regression analysis) ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนาย ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานได้ร้อยละ 10.9 ซึ่งหมายถึง ความเครียดในการทำงานมีแนวโน้มส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เมื่อบุคลากรมีความเครียดในการทำงานสูง ย่อมส่งผลไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงด้วยเช่นกัน เพราะ ความเครียดในการทำงานเป็นสภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณงาน บทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จึงส่งผลกระทบโดยตรงต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลทั้งในทางบวกและทางลบอาจจะออกมาในรูปแบบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานซึ่งก่อให้เกิดผลเสียในการทำงาน โดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

รวมถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่เป็นตัวแปรที่แสดงถึงการที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังกับความมีประสิทธิภาพขององค์กร อันเนื่องมาจากความเป็นอยู่ที่ดีที่พนักงานได้รับรู้ผ่านประสบการณ์จากการทำงานทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพของตนเพื่อให้ทำงานได้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มผลผลิต โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นอีกปัจจัยที่มีความสำคัญ และมีแนวโน้มว่าสามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้วยเช่นกัน เนื่องจากบุคลากรยังไม่สามารถได้รับการตอบสนองหรือการได้รับสิ่งที่คาดหวังพื้นฐานแล้ว ก็ย่อมส่งผลทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีด้วยเช่นกัน

และตัวแปรสุดท้ายคือการรับรู้คุณค่าของงานเป็นตัวแปรที่จะสามารถช่วยชดเชยความเหนื่อยล้าในด้านอื่นๆหรือเป็นตัวแปรให้บุคลากรยังยึดในการประกอบอาชีพเพราะการรับรู้คุณค่าของงาน เป็นองค์ประกอบย่อยของพฤติกรรมด้านอารมณ์และความรู้สึก การให้คุณค่าต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นย่อมหมายถึง สิ่งนั้นมีคุณค่าต่อตัวเรา การให้คุณค่านี้เกิดจากประสบการณ์และการประเมินค่าของบุคคล และขณะเดียวกันก็เป็นผลจากสังคมส่วนหนึ่ง ในขั้นนี้บุคคลจะกระทำปฏิกิริยาหรือมีพฤติกรรม ซึ่งแสดงว่าการยอมรับหรือการรับรู้สิ่งนั้นเป็นสิ่งที่มีความค่าและสามารถทำได้อย่างมีความสุข

จากตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนาย ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานได้ร้อยละ 10.9 นี้จะสรุปได้ว่า ทุกตัวแปรมีความเกี่ยวข้องกัน และสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายได้ ดังนั้นองค์การควรตระหนักและให้ความสำคัญกับระดับความเครียดในการทำงาน และส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานเพราะอาจส่งให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรลด

น้อยลงได้ แต่ถ้ามองการสนับสนุนให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและส่งเสริมให้บุคลากรมีการรับรู้คุณค่าของงาน อาจมีส่วนช่วยให้องค์การพัฒนาประสิทธิภาพทั้งด้านตัวบุคคลและด้านองค์การได้เช่นกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะต่อองค์การ

5.3.1.1 ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความเครียดในทุกด้านอยู่ในระดับสูง แสดงว่า ความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ เป็นสิ่งที่ควรให้ความสนใจและหาแนวทางในการลดความเครียดในการทำงานและเพื่อไม่ให้ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

5.3.1.2 จากผลการวิจัย องค์การสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงาน เช่น พัฒนากลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากร มีคุณภาพชีวิตในการทำงานมากขึ้น ส่งเสริมให้บุคลากรรับรู้ถึงคุณค่าของงาน เพื่อเป็นแนวทางในการลดความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

5.3.1.3 จากผลการวิจัยพบความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ดังนั้นองค์การจึงควรมีนโยบายในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เน้นเรื่องการทำงานอย่างมีความสุขไม่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่อยู่ระดับสูง ส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ให้บุคลากรเห็นความสำคัญของตนและปฏิบัติงานอย่างมีความสุข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้องค์การ โดยองค์การสามารถนำลักษณะการรับรู้คุณค่าของงานนำมามีส่วนร่วมในการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์การ เพื่อป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความเครียดในการทำงาน และส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

5.3.2.1 ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ คือการเก็บแบบสอบถาม ควรนำผลของงานวิจัยมาพัฒนาโดยการสัมภาษณ์ หรือการทดลอง เพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงองค์การให้ได้มากยิ่งขึ้น

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ ระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาล มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐและมหาวิทยาลัยเอกชน เพื่อให้ทราบถึงระดับปัจจัยต่างๆ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถาบันที่มีการบริหารจัดการที่แตกต่างกันไป

5.3.2.3 ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เช่น ความสุขในการทำงาน การระบู้การสนับสนุนขององค์กร การคงอยู่กับงาน การรับรู้ความยุติธรรม ในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หรือศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่น่าจะมีผลต่อความสัมพันธ์ ในฐานะตัวแปรสื่อ และตัวแปรกำกับ

รายการอ้างอิง

หนังสือ

- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2550). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธงชัย สันติวงษ์และชัยยศ สันติวงษ์. (2542). *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- รัตนา ศิริพานิช. (2535). *หลักการสร้างแบบสอบถามทางจิตวิทยาและทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: เจริญวิทย์การพิมพ์.
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ. (2556). *คุณภาพชีวิตการทำงานและความสุข*. พิมพ์ครั้งที่ 1. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2546). *จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สิริอร วิชาวุธ. (2553). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บทความวารสาร

- นพพร ชลารักษ์ (2558). *บทบาทของครูกับการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21*. วารสารมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 , 64
- สงบ ลักษณะ. (2544). *การเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญเสริมสร้างหรือทำลายการศึกษา*. สานปฏิรูป. 43 (ตุลาคม 2544), 76 – 77.
- สุมินทร เบ้าธรรม. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของงาน ความผูกพันในวิชาชีพ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของวิชาชีพของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย*. วารสาร วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 30(1): 115-141.
- อาทิตติยา ดวงสุวรรณ. (2551). *การศึกษาเปรียบเทียบ คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการ กับ พนักงานมหาวิทยาลัย กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่*. วารสารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 5(3), 281-297.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

มติชนออนไลน์ การศึกษาไทยที่มีคุณภาพ ฉบับวันที่ 20 ตุลาคม 2557 สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2557 <https://www.matichon.co.th/category/education>

วารสารสุโขทัยธรรมมาธิราช (2552). การเตรียมตัวเพื่อการออกนอกกระบบ ปีที่ 22 ฉบับที่ 4 สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2556, http://www.stou.ac.th/Train_Professional/stouJournal/searchInfo.asp

วิทยานิพนธ์และงานวิจัยส่วนบุคคล

กนกพร แจ่มสมบูรณ์. (2539). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อค่าของงาน การรับรู้ต่อรูปแบบการบริหาร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยมหิดล, คณะพยาบาลศาสตร์, สาขาการพยาบาลผู้ใหญ่.

กนกพรณ์ ใจแก้ว. (2551). *ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความเครียดในการทำงาน และการเผชิญปัญหา กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดระยอง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยมหิดล, คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, สาขาวิชาประชากรศึกษา.

กรรณิการ์ วงศ์วารใจ. (2557). *ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชนในธุรกิจ FMCGs แห่งหนึ่ง*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

กฤษณ์ธัญญ์ งามแสง. (2557). *ความเครียดในการทำงานของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล1*. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม.

- ชนิษฐา ธงชัยกุล. (2556). ปัจจัยด้านการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อระดับความเครียดของพนักงาน
กลุ่มวิศวกร : กรณีศึกษา บริษัทเอ็นเอ็กซ์พี แมนูแฟคเจอริ่ง (ไทยแลนด์) จำกัด.
(สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, บริหารธุรกิจ
- คมคาย พระเอก. (2544). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลที่
ปฏิบัติงานในกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน สาธารณสุขเขต 6. งานวิจัยส่วนบุคคล, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- จารุนันท์ ฤทธิบันลือ. (2557). ความเชื่ออำนาจตน ค่านิยมการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษานักกรีงสีเทคนิคนประจำ
โรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต)
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ.
- ชุติมา คูหาทอง. (2533). การรับรู้และการปฏิบัติตามบทบาทในงานอนามัยแม่และเด็กและวางแผน
ครอบครัวของแม่ตัวอย่างที่อบรมแล้วในจังหวัดขอนแก่น. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, คณะสาธารณสุขศาสตร์, สาขาวิชาอนามัยครอบครัว.
- ณัฐสุดา จารุนครานนท์. (2557). คุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : กรณีศึกษาโรงงานผลิตอาหารแปรรูปเนื้อไก่แห่งหนึ่ง. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะ
ศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ดาริกา ปีตรุงคพิทักษ์. (2554). การทดสอบแบบจำลองสองปัจจัยของความเหนื่อยหน่ายในการ
ทำงานของไซรอมและคณะ. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต)
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ.
- ดาริณท์ บัวทอง. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับคุณภาพชีวิตใน
การทำงาน of พนักงานบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). (การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, สาขาจิตวิทยาชุมชน, ภาควิชา
จิตวิทยา.

- ธิดารัตน์ ศรีกันทา. (2556). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศิริราช*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหิดล, คณะสาธารณสุขศาสตร์, สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล.
- นันทนุช ตั้งเสถียร. (2546). *บุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเครียดในการทำงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- นุชนาถ ทับเคลียว. (2546). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ธุรกิจการสื่อสารและโทรคมนาคม*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- นุชรรัตน์ สิริประภาวรรณ. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้พิพากษา ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- เนาวรัตน์ อิ่มใจ. (2552). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค การสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: กรณีศึกษาบุคลากรสังกัดบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- เบญจมา ณ มหาไชย. (2551). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ประไพพร สิงห์เดช. (2539). *การศึกษาลักษณะบุคลิกภาพที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- พรทิพย์ คุวนิชย์วงศ์. (2534). *ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์*.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะแพทยศาสตร์,
สาขาวิชาการพัฒนาระบบสุขภาพ.
- พัชญา มาสินทพันธุ์. (2549). *การจัดการกับความเครียดในการทำงานของข้าราชการทหารชั้น
ประทวน กรมการเงินกลาโหม*. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม.
- พินนารัฐ รัตนภัทรโชค. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด
กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ: กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ (มหาชน)
สำนักงานใหญ่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะ
ศิลปศาสตร์, จิตวิทยา
- พิมลภัสร์ พุฒิปิพัฒน์. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานให้บริการโทรศัพท์ในเขต
กรุงเทพมหานคร*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะ
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี, บริหารธุรกิจ
- มนทกานต์ งามสง่า. (2546). *ลักษณะและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับเชาวน์
อารมณ์ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 1 เขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ.
- รัตติพร พนพิเชษฐกุล. (2544). *ความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน: กรณีศึกษาธนาคารไทย
พาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ละม้าย เกิดโรคทรัพย์. (2548). *การรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในงานของ
บุคลากรทางการแพทย์: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง*. (งานวิจัยส่วนบุคคล
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ.
- วรรณภา โอษฐ์มพราย. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์การพยาบาล การ
รับรู้คุณค่าของงานกับการสร้างสรรค์งานในองค์การพยาบาลตามการรับรู้ของ
พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตกรุงเทพมหานคร*.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะพยาบาลศาสตร์,

สาขาการบริหารการพยาบาล.

- วันวิสาข์ พันธุ์พานิช. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีอาวุโส* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- วิภาวรรณ ตั้งฐานทรัพย์. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ กลวิธีจัดการกับปัญหาในเชิงรุก และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานบริษัทจัดหางานแห่งหนึ่ง*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ศรีมาจ ขวัญเมือง. (2541). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความพึงพอใจในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามธิบดี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, ภาควิชาจิตวิทยา.
- ศักดิ์นา บุญเปี่ยม. (2542). *การศึกษาความสัมพันธ์ของความคาดหวังคุณภาพชีวิตในการทำงาน หลังจากเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กับความพึงพอใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานในปัจจุบัน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ศิริมาส อเต็นต้า. (2542). *การรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคาร: ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, ภาควิชาจิตวิทยา.
- สมโภชน์ ทศนา. (2538). *ปัจจัยที่มีต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีของสารวัตรสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.
- สายสัมพันธ์ จำปาทอง. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

- สิระยา สัมมาวาท. (2534). ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) ของผู้บริหารระดับต้นทางการพยาบาล
ศึกษาเฉพาะกรณี หัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรามารัตน. (งานวิจัยส่วนบุคคล
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์.
- สิรินทรา ธรรมพิทักษ์ . (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการบังคับบัญชาและ
ความเครียดในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา.(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ.
- สุทิน สายสงวน. (2533). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภา สันต์ทอง. (2544). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียด การ
สนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กรณีศึกษา : หน่วยงาน
ราชการแห่งหนึ่ง ในสังกัดกรุงเทพมหานคร (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ)
มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ.
- สุวิมล นันทปรีชาวงศ์. (2552). บุคลิกภาพตามแนวทฤษฎีเชอว์นจิตอัจฉริยะ รูปแบบอารมณ์
ตามงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและ
พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์,
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- เสาวรส วงศาสุลักษณ์. (2549) เชอว์นอารมณ์กับวิธีการเผชิญความเครียดของบุคลากร 5 สาขาอาชีพ
: ทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครูและพนักงานขายประกัน.(วิทยานิพนธ์ปริญญา
โทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ.
- อภิชัย ศรีเมือง. (2539). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานและลูกจ้างเทศบาลในจังหวัด
นครศรีธรรมราช. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะ
รัฐศาสตร์.

- อภิญา คารมปราชญ์. (2544). *การรับรู้คุณค่าของงานและการปฏิบัติงานตามบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยขอนแก่น, คณะพยาบาลศาสตร์, สาขาการบริหาร การพยาบาล.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างระดับมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองในการทำงานและระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้ใหญ่วัยตอนต้นและผู้ใหญ่วัยกลางคน: กรณีศึกษาพนักงานที่ปฏิบัติงานในรัฐวิสาหกิจชั้นดี สำนักงานใหญ่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- อารีย์ ไชยมงคล. (2533). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยกับขวัญและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, คณะสาธารณสุขศาสตร์, สาขาการพยาบาลสาธารณสุข.
- อารีรัตน์ ขวาลา. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต) สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล

Books

- Arnold, E. (1989). Burnout as spiritual issue: rediscover meaning in nursing practice. In Carson, V.B. (1989). *Spiritual Dimension of Nursing Practice*, (pp. 320-353). Philadelphia: Saunders.
- Bernadin, J.H. & Russel, J.E.A. (1998). *Human Resource Management: Experimental Approach*. Boston: McGraw Hill.
- Cartwright, Susan, & Cooper, Cary L. (1997). *Managing workplace stress*. California: Sage Publication Inc
- Cascio, W.F. (2003). *Managing Human Resource, Productivity, Quality of work life, Profit*. 6 th ed. USA: McGraw Hill.

- Cherniss, C. (1993). *Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of Burnout*. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek, (Eds), *Professional burnout: Recent development in theory and research*, (pp.135- 143). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Comings, T. G., & Worley, C. G. (1997). *Organization Development and Change* (6thed.). Cincinnati: South Western College Publishing.
- Davis, K., & Newstrom, J.W. (1997). *Organization Behavior. Human Behavior at work*. New York: McGraw-Hill.
- Delamotte, Y. and S. Takesawa. (1984). *Quality of Working Life in International Perspective*. Geneva: International Labour Office.
- Duxbury, M.L. (1984) . *Head Nurses Leadership Style with Staff Nurse Burnout and Job Satisfaction in Neonatal Intensive Care Unit*. Nursing Research. March-April 1984: 97-101.
- Freudenberger, H. J. & Richelson, G. (1980). *Burnout: the high cost of high achievement*. Garden City, NY: Doubleday.
- Frunzi, G. L., & Savini, P. E. (1997). *Supervision: The Art of Management* (4thed.). New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Greenberg J & Baron A.R (2003) "Behaviour in Organisations", Prentice Hall, Vol. 8, pp.188
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Hellriegel, Don., Slocum, John W., & Woodman, Richard W. (1998). *Organizational behavior*. South-Western College Publishing.
- Holly, W. & J. M. Kenneth. (1983). *Personnel Management*. New York: CBS College.
- Huse, E., & Cummings, T. (1985). *Organization Development and Change*. New York: West Publishing.
- Ivancovich, John M., and Matteson, Michael T. *Organizational Behavior and Management*. 5thed. McGraw-hill.
- Kaspar. (1983) . *Burnout in Health the Professional: Coping Strategies Cause and Cost*. St Louis: The C.V. Mosby Company
- Maslach Christina. (1986). *Burnout: The Cost of Caring*. New Jersey: Prentice Hall Inc.

- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *The Maslach burnout inventory manu (2nd ed.)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach. 1990. *Stress, Burnout and Workaholism. Professionals in Distress*. New York: American Psychological Association.
- McConnell, Edwina A, (1982). *Burnout in the Nursing Profession: Coping Strategies. Causes and Cost*. St. Louis: the C.V. Mosby Company.
- Muldary. 1983. *Medical Personal: Burn out (Psychology); Health Occupations; Attitude of Health Personal; Stress, Psychological; Job Satisfaction; Job Stress. Burnout and HealthProfessionals: Manifestations and Management*. Norwalk, CT.
- Pine, A. & Aronson E. (1988). *Career burnout: Cause and cures*. New York: Free Press.
- Rao, Vaska Raghavendra. (1992). *Better Quality of Work Life Through Productivity*. International Productivity Congress. Hong kong: Nordica International Ltd.
- Rice, Phililp L. (1992). *Stress & health*. California: Brook/Cole Publishing Company.
- Robbins, S. P. (2003). *Organizational behavior (10th ed.)*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Ross, Randall R., & Altmaier, Elizabeth M. (1994). *Intervention in occupational stress*. sage Publication Ltd.
- Simendinger, E. A., & Moore, T. F. (1985). *Organization burnout in health care facilities*. Maryland: An aspen publication.
- Sternberg, R.J. 1999. *Handbook of Creativity*. Cambridge: University Press.
- Wofford, J.C. (1989). *Organization Behavior*. Botton: Kent Publishing Company a Division of Wadsworth.
- Yamane, T. (1973). *Statistics an Introductory Analysis*. Tokyo: John Weatherhill, Inc.

Research and Articles

- Cooper, Carry L. and Marshall, Judi. (1976). *Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental health.* Journal of Occupational Psychology
- Cordes, C.L., & Dougherty, CW. (1993). *A review and intergration of research on job burnout.* Academy of Management Review. 18, 623-640
- Knoop, R. (1994). *Relieving stress through value-rich work.* The Journal of Social Psychology, 134(6)
- Koivula, M., Paunonen, M., & Laippala, P. (2000). *Burnout among nursing staff in two finnish hospitals.* Journal of Nursing Management, 8, 149-158
- Pines, A.M. and S. Guendelman (1995), Exploring the relevance of burnout to Mexican blue collar women Journal of Occupational Behavior. p.57
- Reutter, L. I. & Northcott, H. C. (1995). Managing occupational HIV exposures: a Canadian study. International Journal of Nursing Studies. 32, (5), 493-505.
- Spreitzer, G. M. (1995). *Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement and validation.* Academy of Management Journal, 38, 1442 – 1465.
- Walton, R.E. (1975). *Quality of work life: What is it?* Sloan Management. Review, 15, 11-12
- Weiman, Clinton G. (1977). *A Study of Occupational stress and the incidence of disease/risk.* Journal of Occupational Medicine.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

หนังสือรับรองการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในคน



หนังสือรับรองการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในคน
 คณะอนุกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ชุดที่ 2
 99 หมู่ที่ 18 ถ.พหลโยธิน ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12121
 โทร. / โทรสาร 0-2564-4440-79 ต่อ 1804

หนังสือรับรองเลขที่ 113/2559
 รหัสโครงการวิจัย 131/2559
 ชื่อโครงการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้
 คุณค่าของงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ :
 กรณีศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร
 ชื่อผู้วิจัย นางสาวณัฐธิดา สุพรรณภพ
 หน่วยงานที่รับผิดชอบ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 เอกสารที่รับรอง

1. โครงร่างการวิจัย ฉบับที่ 2 วันที่ 29 มีนาคม 2560
2. เอกสารชี้แจงข้อมูลแก่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (Information Sheet) ฉบับที่ 2 วันที่ 29 มีนาคม 2560
3. หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย (Consent Form) ฉบับที่ 2 วันที่ 29 มีนาคม 2560

คณะอนุกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ชุดที่ 2 ได้พิจารณา
 อนุมัติด้านจริยธรรมการทำวิจัยในคนให้ดำเนินการวิจัยข้างต้นได้ ตามมติการพิจารณาแบบ Expedited
 Review

ระยะเวลาที่อนุมัติ 1 ปี

อนุมัติ ณ วันที่ 4 เมษายน 2560

หมดอายุวันที่ 4 เมษายน 2561

กำหนดส่งรายงานความก้าวหน้า 4 ตุลาคม 2560

ถ้าหากผู้วิจัยไม่สามารถดำเนินการทันตามกำหนดของอายุใบรับรอง โครงการวิจัย (1 ปี) ให้ผู้วิจัยดำเนินการ
 ยื่นเรื่องขอต่ออายุขยายเวลา ก่อนครบกำหนดอย่างน้อย 30 วัน

ลงชื่อ.....
 (รองศาสตราจารย์ ดร. พันเอก ถวัลย์ ฤกษ์งาม)

ประธานคณะอนุกรรมการ

ลงชื่อ.....
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิมลพัทธ์ ศรีไวย์)

อนุกรรมการและเลขานุการ

อนุมัติ ณ วันที่ 4 เมษายน 2560

หมดอายุ วันที่ 4 เมษายน 2561

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ วิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งทางวิชาการ และสังกัดหน่วยงาน ของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 4) เพื่อพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จากความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงาน ของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2: ความเครียดในการทำงาน

ตอนที่ 3: คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตอนที่ 4: การรับรู้คุณค่าของงาน

ตอนที่ 5: ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับ และการสรุปผลการศึกษาค้นคว้าจะเป็นไปในภาพรวม ซึ่ง ไม่มีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายต่อท่านหรือผู้อื่นทั้งทางตรงและทางอ้อมแต่ประการใด

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์เป็นอย่างสูง

ณัฐธิดา สุพรรณภพ

นักศึกษาระดับปริญญาโท

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1.ชาย

☐ 2.หญิง

2. ระดับการศึกษา

☐ 1. ปริญญาโท

☐ 2. ปริญญาเอก

3. อายุ

☐ 1. 20 – 30 ปี

☐ 2. 31 - 40 ปี

☐ 3. 41 – 50 ปี

☐ 4. มากกว่า 50 ปี

4. ระยะเวลาปฏิบัติงาน

☐ 1. ไม่เกิน 5 ปี

☐ 2. 5 – 10 ปี

☐ 3. 11- 15 ปี

☐ 4. 16 – 20 ปี

☐ 5. 21- 25 ปี

☐ 6. 26 – 30 ปี

☐ 7. มากกว่า 30 ปี

5. ตำแหน่งทางวิชาการ

☐ 1. อาจารย์

☐ 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์

☐ 3. รองศาสตราจารย์

☐ 4. ศาสตราจารย์

6. สังกัดหน่วยงาน

☐ 1. คณะครุศาสตร์

☐ 2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

☐ 3. คณะวิทยาการจัดการ

☐ 4. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

☐ 5. คณะพยาบาลศาสตร์

☐ 6. โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ

☐ 7. โรงเรียนการเรือน

คำชี้แจง กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อแบบสอบถามโดยใช้เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องความคิดเห็นของท่าน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างมาก

ระดับ 4 หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยเล็กน้อย

ระดับ 2 หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างมาก

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.เมื่อมีภาระงานสอนมากเกินไป					
2.เมื่อได้รับงานที่มีความเร่งด่วนที่นอกเหนือจากภาระงานสอน					
3.เมื่อขาดความสามารถในการทำงานที่มีความยาก					
4.เมื่อขาดทักษะในการปฏิบัติงาน					
5.เมื่อทำงานไม่ตรงกับความสามารถ					
6.เมื่อทำงานไม่ตรงกับงานที่ถนัด					
7.เมื่อต้องทำงานที่มีความรับผิดชอบสูง					
8.เมื่อปริมาณภาระงานสอนไม่เพียงพอกับจำนวนบุคลากร					
9.เมื่อมีขั้นตอนในการปฏิบัติมากเกินไป					
10.เมื่องานมีความไม่ชัดเจนของขอบเขตและบทบาทหน้าที่					
11.เมื่อพบว่าโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพน้อยกว่าอาชีพอื่น					
12.เมื่องานของท่านไม่มีโอกาสพัฒนาตนเองตามที่คาดหวัง					
13.เมื่อขาดความภูมิใจในผลงานของตนเอง					
14.เมื่อไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ด้วยตนเองจนน่าพอใจ					
15.เมื่องานขาดโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน					
16.เมื่อผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนการเลื่อนตำแหน่งของท่าน					
17.เมื่อผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนให้หาความรู้เพิ่มเติม					
18.เมื่อผู้บังคับบัญชาไม่มีงบประมาณสนับสนุนให้หาความรู้เพิ่มเติม					
19.เมื่อเงินเดือนในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน					
20.เมื่อเงินเดือนในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ					
21.เมื่อต้องแบกรับภาระงานหนักเพียงคนเดียว					
22.เมื่อไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น					
23.เมื่อมีปัญหาความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
24.เมื่อขาดความร่วมมือของผู้ร่วมงาน					

ความเครียดในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
25.เมื่อพบปัญหาการแก่งแย่งความดีความชอบในหมู่เพื่อนร่วมงาน					
26.เมื่อผู้ร่วมงานไม่ยอมรับนับถือในความสามารถของท่าน					
27.เมื่อผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับในความสามารถของท่าน					
28.เมื่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นไปในทิศทางที่ไม่ดี					
29.เมื่อขาดการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน					
30.ไม่มีเพื่อนร่วมงานคนใดสามารถให้คำปรึกษาแก่ท่านได้					
31.เมื่อความคิดในการทำงานของท่านขัดแย้งกับแนวทางขององค์กร					
32.เมื่อท่านไม่ได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา					
33.เมื่ออุปกรณ์ที่จะสนับสนุนในการทำงานมีไม่เพียงพอกับการใช้ งาน					
34.เมื่อลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานที่ท่านอยู่ไม่มีความเหมาะสม กับท่าน					
35.เมื่อบรรยากาศในองค์กรไม่มีมิตรภาพ					
36.เมื่อสภาพแวดล้อมขณะทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศ ร้อน					
37.เมื่อมีผู้บังคับบัญชาที่มีนโยบายการบริหารงานที่ไม่ชัดเจน					
38.เมื่อผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความคุ้มครองต่อการปฏิบัติงาน					
39.เมื่อพบปัญหาการเมืองในหน่วยงาน					
40.เมื่อขาดการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต					
2.ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เป็นไปตามโครงสร้างของเงินเดือนของ บุคลากรสายวิชาการ					
3.เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำ					
4.ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน					
5.ท่านพอใจกับเงินเดือนของบุคลากรสายวิชาการเมื่อเปรียบเทียบกับ อาชีพอื่นๆ					

แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
6.ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรสายวิชาการท่านอื่นในสถาบันเดียวกัน					
7.ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรสายวิชาการท่านอื่นในสถาบันอื่นๆ					
8.หน่วยงานของท่านให้ความสนใจเรื่องการปรับปรุงสภาพการทำงาน เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานมากขึ้น					
9.หน่วยงานของท่านมีการกวดขันเรื่องการป้องกันอันตรายอย่างเข้มงวด					
10.ในการปฏิบัติงานท่านมีอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ที่มีคุณภาพและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ					
11.ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถจากงานที่ได้รับผิดชอบ					
12.ท่านได้ใช้ความรู้ของท่านในการทำงานอยู่เสมอ					
13.ท่านได้รับการสนับสนุนจากทางมหาวิทยาลัยให้พัฒนาการสอนอยู่เสมอ					
14.ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้น					
15.ท่านสามารถกำหนดวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง					
16.บุคลากรสายวิชาการทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าเท่าเทียมกัน โดยพิจารณาจากความสามารถในการทำงานของแต่ละคน					
17.ท่านทำงานในมหาวิทยาลัยที่มีความมั่นคง					
18.ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ท่านมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน					
19.ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเห็นว่าท่านเป็นบุคลากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน					
20.ท่านทำงานในบรรยากาศของความเป็นมิตร					
21.เพื่อนร่วมงานของท่านมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก					
22.ผู้บริหารปฏิบัติต่อบุคลากรไม่เหมาะสม					
23.ท่านได้รับสิทธิตามกฎหมายของสถาบันอุดมศึกษา					
24.ผู้บริหารไม่ก้าวล่วงเรื่องส่วนตัวของท่าน					
25.ผู้บริหารของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน					
26.ท่านได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน					

แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
27.ท่านพอใจในการจัดเวลาทำงานและเวลาว่างในแต่ละวัน					
28.ท่านสามารถใช้เวลาในวันหยุดพักผ่อนกับครอบครัวได้					
29.ท่านรู้สึกกังวลและเครียดจากหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ แม้ว่า จะเป็นนอกเวลางาน					
30.ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพอาจารย์					
31.ท่านภาคภูมิใจในความสำเร็จของนักศึกษา					
32.ท่านรู้สึกว่างานของท่านนั้น เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนา ประเทศชาติ					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการรับรู้คุณค่าของงาน

แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วนตามหน้าที่ของท่านที่ได้รับ มอบหมาย					
2.ท่านรู้ถึงขีดความสามารถของตนเอง					
3.ท่านรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน					
4.ท่านสามารถให้ความรู้แก่นักศึกษาได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ					
5.ท่านคำนึงถึงสิ่งที่นักศึกษาควรจะได้รับอยู่เสมอ					
6.ท่านสามารถใช้เวลาในวันหยุดหรือเวลาหลังจากการปฏิบัติงานเพื่อ ครอบครัวได้อย่างเต็มที่					
7.ท่านมีเวลาพักผ่อน ทำกิจกรรมในเวลาว่างอย่างสม่ำเสมอ					
8.ท่านสามารถจัดการเวลาในการทำงานและเวลาพักผ่อนได้อย่าง สมดุล					
9.ท่านพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นใน การปฏิบัติงาน					
10.ท่านวางแผนการทำงานไว้หลายๆแนวทาง เพื่อเลือกที่จะ ปฏิบัติงานไปสู่จุดมุ่งหมายนั้น					
11.ท่านมีความรักในหน้าที่ของท่าน					
12.ท่านมีความเชื่อมั่นในอาชีพของท่านว่าเป็นอาชีพที่มีคุณค่า					

แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
13.เมื่อท่านได้ประกอบอาชีพนี้ ท่านคิดว่าจะประกอบอาชีพนี้ไปจนกว่าจะไม่สามารถทำได้					
14.เมื่อท่านได้ทำหน้าที่ของท่าน ท่านจะพยายามและมุ่งมั่นในการทำหน้าที่นี้ให้ดีที่สุด					
15.ท่านดูแลนักศึกษาทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและชีวิตความเป็นอยู่เพื่อให้นักศึกษามีคุณภาพชีวิตที่ดี					
16.เมื่อมีกิจกรรมของนักศึกษาที่จัดขึ้นในวันหยุดท่านจะยินดีมาดูแลนักศึกษา					
17.เมื่อท่านปฏิบัติงานท่านคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของหน่วยงาน					
18.ท่านมีความเพียรพยายามในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปด้วยดี					
19.ท่านเต็มใจปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่					
20.ถึงงานที่มีอยู่จะมีจำนวนมากแต่ท่านจะมุ่งมั่นตั้งใจเพราะคิดว่างานที่ท่านทำนั้นมีประโยชน์					
21.ท่านมีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่ชัดเจน					
22.ท่านมีทิศทางในการทำงานที่เป็นขั้นตอนหรือแนวทางในการปฏิบัติงานได้					
23.ท่านมีการวางแผนในการทำงาน					
24.ท่านมีกำลังใจทุกครั้งที่ทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด					
25.แม้ว่างานที่ท่านจะยังไม่ประสบความสำเร็จตามที่ท่านต้องการแต่ท่านก็ยังอดทนทำงานต่อไปจนกว่าจะประสบความสำเร็จ					
26.ท่านเชื่อว่าท่านสามารถสอนให้นักศึกษานำความรู้หรือประสบการณ์นำไปใช้ประโยชน์ได้					
27.นักศึกษาเป็นแรงบันดาลใจให้ท่านพัฒนาตนเองตลอดเวลา					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการรับรู้คุณค่าของงาน

แบบสอบถามการรับรู้คุณค่าของงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วนตามหน้าที่ของท่านที่ได้รับมอบหมาย					
2.ท่านรู้ถึงขีดความสามารถของตนเอง					

แบบสอบถามการรับรู้คุณค่าของงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3.ท่านรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน					
4.ท่านสามารถให้ความรู้แก่นักศึกษาได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ					
5.ท่านคำนึงถึงสิ่งที่นักศึกษาควรจะได้รับอยู่เสมอ					
6.ท่านสามารถใช้เวลาในวันหยุดหรือเวลาหลังจากการปฏิบัติงานเพื่อครอบครัวได้อย่างเต็มที่					
7.ท่านมีเวลาพักผ่อน ทำกิจกรรมในเวลาว่างอย่างสม่ำเสมอ					
8.ท่านสามารถจัดการเวลาในการทำงานและเวลาพักผ่อนได้อย่างสมดุล					
9.ท่านพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน					
10.ท่านวางแผนการทำงานไว้หลายๆแนวทาง เพื่อเลือกที่จะปฏิบัติงานไปสู่จุดมุ่งหมายนั้น					
11.ท่านมีความรักในหน้าที่ของท่าน					
12.ท่านมีความเชื่อมั่นในอาชีพของท่านว่าเป็นอาชีพที่มีคุณค่า					
13.เมื่อท่านได้ประกอบอาชีพนี้ ท่านคิดว่าจะประกอบอาชีพนี้ไปจนกว่าจะไม่สามารถทำได้					
14.เมื่อท่านได้ทำหน้าที่ของท่าน ท่านจะพยายามและมุ่งมั่นในการทำหน้าที่นี้ให้ดีที่สุด					
15.ท่านดูแลนักศึกษาทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและชีวิตความเป็นอยู่เพื่อให้ศึกษามีคุณภาพชีวิตที่ดี					
16.เมื่อมีกิจกรรมของนักศึกษาที่จัดขึ้นในวันหยุดท่านจะยินดีมาดูแลนักศึกษา					
17.เมื่อท่านปฏิบัติงานท่านคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของหน่วยงาน					
18.ท่านมีความเพียรพยายามในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปด้วยดี					
19.ท่านเต็มใจปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่					
20.ถึงงานที่มีอยู่จะมีจำนวนมากแต่ท่านจะมุ่งมั่นตั้งใจเพราะคิดว่างานที่ท่านทำนั้นมีประโยชน์					
21.ท่านมีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่ชัดเจน					
22.ท่านมีทิศทางในการทำงานที่เป็นขั้นตอนหรือแนวทางในการปฏิบัติงานได้					
23.ท่านมีการวางแผนในการทำงาน					

แบบสอบถามการรับรู้คุณค่าของงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
24.ท่านมีกำลังใจทุกครั้งที่ทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด					
25.แม้ว่างานที่ท่านจะยังไม่ประสบความสำเร็จตามที่ท่านต้องการแต่ท่านก็ยังอดทนทำงานต่อไปจนกว่าจะประสบความสำเร็จ					
26.ท่านเชื่อว่าท่านสามารถสอนให้นักศึกษานำความรู้หรือประสบการณ์นำไปใช้ประโยชน์ได้					
27.นักศึกษาเป็นแรงบันดาลใจให้ท่านพัฒนาตนเองตลอดเวลา					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.เมื่อคิดถึงเรื่องงาน ท่านรู้สึกท้อแท้และสิ้นหวัง					
2.ท่านรู้สึกคับข้องใจและเหนื่อยหน่ายเกี่ยวกับการทำงาน					
3.ท่านรู้สึกจิตใจห่อเหี่ยวเมื่อคิดว่าถึงเวลาต้องมาทำงาน					
4.ท่านรู้สึกว่าภาระงานของท่านมากเกินไป					
5.ท่านไม่ค่อยพอใจเมื่อมีนักศึกษามาขอคำปรึกษา					
6.ท่านไม่ชอบติดต่อกับหน่วยงานหรือบุคคลอื่น					
7.ท่านคิดว่าการสอนหนังสือเป็นเรื่องที่น่าเบื่อ					
8.ท่านคิดว่าคนทุกคนมีคุณค่าเท่าๆ กัน					
9.ท่านคิดว่างานที่ท่านทำไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร					
10. ท่านคิดว่าตนเองไม่มีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้					
11.บ่อยครั้งที่ท่านไม่มั่นใจว่าสามารถทำงานได้ผลตามที่คาดหวังไว้					
12.ท่านเป็นที่ไว้วางใจของหน่วยงาน					

โปรดทบทวนและพิจารณาความสมบูรณ์ในการตอบอีกครั้งหนึ่ง

ขอขอบคุณที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค

ตารางแสดงค่าอัตราส่วนของความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) และ ผลการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) และ ความเชื่อมั่น (Reliability)

ข้อความ	CVR	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
			Corrected Item-total Correlati on	Alpha if Item Deleted
แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน มีค่า Alpha (ทั้งฉบับ) =.972				
1.เมื่อมีภาระงานสอนมากเกินไป	1.00	5.447	.624	.972
2.เมื่อได้รับงานที่มีความเร่งด่วนที่ นอกเหนือจากภาระงานสอน	1.00	5.802	.627	.972
3.เมื่อขาดความสามารถในการทำงานที่มี ความยาก	0.87	5.486	.668	.972
4.เมื่อขาดทักษะในการปฏิบัติงาน	1.00	6.167	.582	.972
5.เมื่อทำงานไม่ตรงกับความสามารถ	0.87	6.428	.602	.972
6.เมื่อทำงานไม่ตรงกับงานที่ถนัด	1.00	4.926	.582	.972
7.เมื่อต้องทำงานที่มีความรับผิดชอบสูง	1.00	4.477	.506	.973
8.เมื่อปริมาณภาระงานสอนไม่เพียงพอกับ จำนวนบุคลากร	0.60	5.579	.761	.971
9.เมื่อมีขั้นตอนในการปฏิบัติมากเกินไป	1.00	6.010	.585	.972
10.เมื่องานมีความไม่ชัดเจนของขอบเขต และบทบาทหน้าที่	0.87	7.373	.756	.971

ข้อความ	CVR	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
			Corrected Item-total Correlation	Alpha if Item Deleted
11.เมื่อพบว่าโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพน้อยกว่าอาชีพอื่น	1.00	6.495	.674	.972
12.เมื่องานของท่านไม่มีโอกาสพัฒนาตนเองตามที่คาดหวัง	1.00	4.688	.620	.972
13.เมื่อขาดความภูมิใจในผลงานของตนเอง	1.00	6.366	.658	.972
14.เมื่อไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ด้วยตนเองจนน่าพอใจ	0.87	6.598	.686	.972
15.เมื่องานขาดโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน	1.00	7.186	.698	.972
16.เมื่อผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนการเลื่อนตำแหน่งของท่าน	1.00	12.971	.793	.971
17.เมื่อผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนให้หาความรู้เพิ่มเติม	1.00	6.231	.707	.972
18.เมื่อผู้บังคับบัญชาไม่มีงบประมาณสนับสนุนให้หาความรู้เพิ่มเติม	0.87	5.243	.592	.972
19.เมื่อเงินเดือนในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน	1.00	5.252	.543	.972
20.เมื่อเงินเดือนในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ	1.00	3.959	.440	.972

ข้อความ	CVR	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
			Corrected Item-total Correlation	Alpha if Item Deleted
21.เมื่อต้องแบกรับภาระงานหนักเพียงคนเดียว	0.73	7.438	.645	.972
22.เมื่อไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น	1.00	5.889	.717	.972
23.เมื่อมีปัญหาความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน	1.00	9.192	.792	.971
24.เมื่อขาดความร่วมมือของผู้ร่วมงาน	1.00	7.754	.729	.971
25.เมื่อพบปัญหาการแก่งแย่งความดีความชอบในหมู่เพื่อนร่วมงาน	1.00	7.854	.648	.972
26.เมื่อผู้ร่วมงานไม่ยอมรับนับถือในความสามารถของท่าน	0.87	6.901	.655	.972
27.เมื่อผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับในความสามารถของท่าน	0.73	7.175	.698	.972
28.เมื่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นไปในทิศทางที่ไม่ดี	1.00	5.526	.676	.972
29.เมื่อขาดการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	1.00	6.213	.607	.972
30.ไม่มีเพื่อนร่วมงานคนใดสามารถให้คำปรึกษากับท่านได้	0.87	4.974	.618	.972
31.เมื่อความคิดในการทำงานของท่านขัดแย้งกับแนวทางขององค์กร	1.00	8.163	.763	.971

ข้อความ	CVR	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
			Corrected Item-total Correlation	Alpha if Item Deleted
32.เมื่อท่านไม่ได้รับความยุติธรรมจาก ผู้บังคับบัญชา	1.00	11.693	.734	.971
33.เมื่ออุปกรณ์ที่จะสนับสนุนในการทำงาน มีไม่เพียงพอกับการใช้งาน	0.87	8.196	.738	.971
34.เมื่อลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานที่ ท่านอยู่ไม่มีความเหมาะสมกับท่าน	0.87	7.107	.711	.972
35.เมื่อบรรยากาศในองค์กรไม่มีมิตรภาพ	1.00	7.798	.718	.972
36.เมื่อสภาพแวดล้อมขณะทำงานไม่ เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน	1.00	10.120	.811	.971
37.เมื่อมีผู้บังคับบัญชาที่มีนโยบายการ บริหารงานที่ไม่ชัดเจน	1.00	8.901	.759	.971
38.เมื่อผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความคุ้มครองต่อ การปฏิบัติงาน	1.00	11.831	.841	.971
39.เมื่อพบปัญหาการเมืองในหน่วยงาน	0.73	7.541	.667	.972
40.เมื่อขาดการสร้างขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน	0.87	10.704	.833	.971

ข้อความ	CVR	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
			Corrected Item-total Correlati on	Alpha if Item Deleted
แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่า Alpha (ทั้งฉบับ) = .923				
1.ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอกับการดำรงชีวิต	1.00	4.116	.585	.920
2.ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เป็นไปตามโครงสร้างของเงินเดือนของบุคลากรสายวิชาการ	0.87	5.832	.679	.918
3.เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ	0.73	2.725	.469	.921
4.ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน	0.87	3.760	.600	.919
5.ท่านพอใจกับเงินเดือนของบุคลากรสายวิชาการเมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่นๆ	0.87	4.315	.629	.919
6.ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรสายวิชาการท่านอื่นในสถาบันเดียวกัน	0.87	5.526	.689	.918
7.ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรสายวิชาการท่านอื่นในสถาบันอื่นๆ	1.00	4.198	.558	.920
8.หน่วยงานของท่านให้ความสนใจเรื่องการปรับปรุงสภาพการทำงาน เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานมากขึ้น	1.00	4.094	.651	.919
9.หน่วยงานของท่านมีการกวดขันเรื่องการป้องกันอันตรายอย่างเข้มงวด	1.00	2.711	.457	.921

ข้อความ	CVR	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
			Corrected Item-total Correlation	Alpha if Item Deleted
10.ในการปฏิบัติงานท่านมีอุปกรณ์เครื่องใช้ ต่างๆ ที่มีคุณภาพและไม่เป็นอันตรายต่อ สุขภาพ	1.00	2.508	.393	.922
11.ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถจากงานที่ได้รับผิดชอบ	1.00	7.347	.717	.918
12.ท่านได้ใช้ความรู้ของท่านในการทำงาน อยู่เสมอ	1.00	7.157	.620	.919
13.ท่านได้รับการสนับสนุนจากทาง มหาวิทยาลัยให้พัฒนาการสอนอยู่เสมอ	1.00	5.710	.589	.920
14.ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาในระดับ ที่สูงขึ้น	1.00	2.622	.420	.922
15.ท่านสามารถกำหนดวิธีการทำงานได้ด้วย ตนเอง	1.00	6.343	.644	.919
16.บุคลากรสายวิชาการทุกคนมีโอกาส ก้าวหน้าเท่าเทียมกัน โดยพิจารณาจาก ความสามารถในการทำงานของแต่ละคน	1.00	6.969	.786	.917
17.ท่านทำงานในมหาวิทยาลัยที่มีความ มั่นคง	0.87	6.151	.735	.918
18.ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ท่านมี ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	1.00	6.325	.767	.918
19.ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเห็นว่าท่าน เป็นบุคลากรที่มีความสามารถในการ ปฏิบัติงาน	1.00	4.019	.425	.922

ข้อความ	CVR	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
			Corrected Item-total Correlation	Alpha if Item Deleted
20.ท่านทำงานในบรรยากาศของความเป็นมิตร	1.00	1.886	.184	.924
21.เพื่อนร่วมงานของท่านมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก	1.00	1.177	.153	.925
22.ผู้บริหารปฏิบัติต่อบุคลากรไม่เหมาะสม	0.73	2.948	.349	.924
23.ท่านได้รับสิทธิตามกฎหมายของสถาบันอุดมศึกษา	0.87	5.326	.472	.921
24.ผู้บริหารไม่ก้าวล่วงเรื่องส่วนตัวของท่าน	1.00	4.899	.335	.922
25.ผู้บริหารของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน	1.00	7.814	.751	.917
26.ท่านได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน	1.00	4.954	.650	.919
27.ท่านพอใจในการจัดเวลาทำงานและเวลาว่างในแต่ละวัน	1.00	6.852	.689	.919
28.ท่านสามารถใช้เวลาในวันหยุดพักผ่อนกับครอบครัวได้	1.00	2.071	.289	.923
29.ท่านรู้สึกกังวลและเครียดจากหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ แม้ว่าจะเป็นนอกเวลางาน	1.00	.870	.034	.927
30.ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพอาจารย์	1.00	5.653	.507	.921
31.ท่านภาคภูมิใจในความสำเร็จของนักศึกษา	1.00	3.130	.299	.923
32.ท่านรู้สึกว่างานของท่านนั้น เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติ	1.00	4.538	.370	.922

ข้อความ	CVR	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
			Corrected Item-total Correlati on	Alpha if Item Deleted
แบบสอบถามการรับรู้คุณค่าของงาน มีค่า Alpha (ทั้งฉบับ) = .948				
1.ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วนตามหน้าที่ของท่านที่ได้รับมอบหมาย	0.87	4.849	.625	.947
2.ท่านรู้ถึงขีดความสามารถของตนเอง	1.00	4.375	.594	.947
3.ท่านรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน	0.87	4.894	.713	.945
4.ท่านสามารถให้ความรู้แก่นักศึกษาได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ	1.00	6.278	.814	.945
5.ท่านคำนึงถึงสิ่งที่นักศึกษาควรจะได้รับอยู่เสมอ	0.87	4.746	.728	.945
6.ท่านสามารถใช้เวลาในวันหยุดหรือเวลาหลังจากการปฏิบัติงานเพื่อครอบครัวได้อย่างเต็มที่	1.00	3.842	.389	.950
7.ท่านมีเวลาพักผ่อน ทำกิจกรรมในเวลาว่างอย่างสม่ำเสมอ	0.87	3.051	.221	.952
8.ท่านสามารถจัดการเวลาในการทำงานและเวลาพักผ่อนได้อย่างสมดุล	0.87	3.001	.263	.950
9.ท่านพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	1.00	3.457	.596	.947
10.ท่านวางแผนการทำงานไว้หลายๆแนวทาง เพื่อเลือกที่จะปฏิบัติงานไปสู่จุดมุ่งหมายนั้น	1.00	6.682	.722	.945
11.ท่านมีความรักในหน้าที่ของท่าน	1.00	9.107	.812	.945

ข้อความ	CVR	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
			Corrected Item-total Correlation	Alpha if Item Deleted
12.ท่านมีความเชื่อมั่นในอาชีพของท่านว่าเป็นอาชีพที่มีคุณค่า	0.87	4.676	.654	.946
13.เมื่อท่านได้ประกอบอาชีพนี้ ท่านคิดว่า จะประกอบอาชีพนี้ไปจนกว่าจะไม่สามารถทำได้	0.87	8.781	.743	.945
14.เมื่อท่านได้ทำหน้าที่ของท่าน ท่านจะพยายามและมุ่งมั่นในการทำหน้าที่นี้ให้ดีที่สุด	0.47	7.284	.776	.945
15.ท่านดูแลนักศึกษาทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและชีวิตความเป็นอยู่เพื่อให้ นักศึกษามีคุณภาพชีวิตที่ดี	0.87	5.502	.784	.945
16.เมื่อมีกิจกรรมของนักศึกษาที่จัดขึ้นในวันหยุดท่านจะยินดีมาดูแลนักศึกษา	0.87	5.991	.597	.947
17.เมื่อท่านปฏิบัติงานท่านคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของหน่วยงาน	1.00	12.429	.774	.945
18.ท่านมีความเพียรพยายามในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปด้วยดี	0.87	8.745	.773	.945
19.ท่านเต็มใจปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่	0.87	10.310	.810	.945
20.ถึงงานที่มีอยู่จะมีจำนวนมากแต่ท่านจะมุ่งมั่นตั้งใจเพราะคิดว่างานที่ท่านทำนั้นมีประโยชน์	0.87	10.310	.672	.946
21.ท่านมีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่ชัดเจน	0.87	9.108	.823	.945

ข้อความ	CVR	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
			Corrected Item-total Correlati on	Alpha if Item Deleted
22.ท่านมีทิศทางในการทำงานที่เป็นขั้นตอน หรือแนวทางในการปฏิบัติงานได้	1.00	7.811	.806	.945
23.ท่านมีการวางแผนในการทำงาน	1.00	6.720	.736	.946
24.ท่านมีกำลังใจทุกครั้งที่ทำงานบรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนด	1.00	5.643	.678	.946
25.แม้ว่างานที่ทำจะยังไม่ประสบ ความสำเร็จตามที่ท่านต้องการแต่ท่านก็ยัง อดทนทำงานต่อไปจนกว่าจะประสบ ความสำเร็จ	1.00	4.911	.656	.946
26.ท่านเชื่อว่าท่านสามารถสอนให้นักศึกษา นำความรู้หรือประสบการณ์นำไปใช้ ประโยชน์ได้	0.87	7.612	.796	.945
27.นักศึกษาเป็นแรงบันดาลใจให้ท่านพัฒนา ตนเองตลอดเวลา	1.00	7.603	.848	.945
แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีค่า Alpha (ทั้งฉบับ) = .807				
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่า Alpha = .838				
1.เมื่อคิดถึงเรื่องงาน ท่านรู้สึกท้อแท้และสิ้น หวัง	1.00	3.894	.778	.766
2.ท่านรู้สึกคับข้องใจและเหนื่อยหน่าย เกี่ยวกับการทำงาน	1.00	3.513	.758	.771
3.ท่านรู้สึกจิตใจห่อเหี่ยวเมื่อคิดว่าถึงเวลา ต้องมาทำงาน	0.87	4.850	.814	.754
5.ท่านรู้สึกว่าภาระงานของท่านมากเกินไป	1.00	5.155	.754	.775

ข้อความ	CVR	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
			Corrected Item-total Correlati on	Alpha if Item Deleted
ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น มีค่า Alpha = .776				
6.ท่านไม่ค่อยพอใจในเมื่อมีนักศึกษาเข้ามาขอคำปรึกษา	1.00	7.487	.688	.682
8.ท่านไม่ชอบติดต่อกับหน่วยงานหรือบุคคลอื่น	1.00	6.663	.406	.776
9.ท่านคิดว่าการสอนหนังสือเป็นเรื่องที่น่าเบื่อ	1.00	14.064	.758	.651
10.ท่านคิดว่าคนทุกคนมีคุณค่าเท่าๆ กัน	0.87	4.980	.644	.712
ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน มีค่า Alpha = .548				
11.ท่านคิดว่างานที่ท่านทำไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร	0.87	10.182	.334	.477
13. ท่านคิดว่าตนเองไม่มีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้	1.00	6.701	.554	.307
14.บ่อยครั้งที่ท่านไม่มั่นใจว่าสามารถทำงานได้ผลตามที่คาดหวังไว้	1.00	6.054	.330	.480
15.ท่านเป็นที่ไว้วางใจของหน่วยงาน	0.87	3.849	.409	.458

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวณัฐธิดา สุพรรณภพ
วันเดือนปีเกิด	16 มีนาคม 2531
ตำแหน่ง	ศิลปศาสตรบัณฑิต (จิตวิทยา) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ประสบการณ์ทำงาน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต