ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษา

โดย

ว่าที่เรือโทพิชัยณรงค์ สุวรรณมยุร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Ref. code: 25595306035501THA

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษา

โดย

ว่าที่เรือโทพิชัยณรงค์ สุวรรณมยุร



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Ref. code: 25595306035501THA

RELATIONSHIP AMONG JOB STRESS, WORKLOAD, EMOTION WORK, SOCIAL COMPARISON, AND JOB BURNOUT OF SECONDARY SCHOOL TEACHERS

BY

ACTING LTJG. PHICHAINARONG SUWANMAYURA

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

COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

Ref. code: 25595306035501THA

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์

วิทยานิพนธ์

ของ

ว่าที่เรือโทพิชัยณรงค์ สุวรรณมยุร

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษา

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2560

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ _____

(ศาสตราจารย์ ดร. รัตนา ศิริพานิช)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ _____

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ _____

(อาจารย์ ดร. รัชนีวรรณ วนิชย์ถนอม)

คณบดี _____

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงค์ อดุลยฤทธิกุล)

Ref.code: 25595306035501THA

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษา
ชื่อผู้เขียน	ว่าที่เรือโทพิชัยณรงค์ สุวรรณมยุร
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร. สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ครูระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 160 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบวัดความเครียดในการทำงาน แบบวัดภาระงาน แบบวัดอารมณ์ในขณะทำงาน แบบวัดการเปรียบเทียบทางสังคม และแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การทดสอบค่าที และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการสร้างสมการทำนายโดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า

1) ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .410$, $p < .01$)

2) ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .425$, $p < .01$)

3) อารมณ์ในขณะทำงานด้านการควบคุมอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .376$, $p < .01$)

4) อารมณ์ในขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางลบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .384$, $p < .01$)

Ref. code: 25595306035501THA

5) อารมณ์ในขณะทำงานด้านการตอบสนองความต้องการทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r= .408, p <.01)

6) อารมณ์ในขณะทำงานด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r= .521, p <.01)

7) อารมณ์ในขณะทำงานด้านการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r= .436, p <.01)

8) การเปรียบเทียบทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r= .389, p <.01)

9) ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงานด้านการควบคุมอารมณ์ อารมณ์ในขณะทำงานด้านการตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ อารมณ์ในขณะทำงานด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ อารมณ์ในขณะทำงานด้านการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ และการเปรียบเทียบทางสังคม สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้ร้อยละ 46.90 (R^2 = 46.90)

คำสำคัญ: ความเครียดในการทำงาน, ภาระงาน, อารมณ์ในขณะทำงาน, การควบคุมอารมณ์, การแสดงอารมณ์ทางลบ, การตอบสนองความต้องการทางอารมณ์, ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์, การควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์, การเปรียบเทียบทางสังคม, ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Ref. code: 25595306035501THA

Thesis Title	RELATIONSHIP AMONG JOB STRESS, WORKLOAD, EMOTION WORK, SOCIAL COMPARISON, AND JOB BURNOUT OF SECONDARY SCHOOL TEACHERS
Author	Acting Ltjg. Phichainarong Suwanmayura
Degree	Master of Arts
Department/Faculty/University	Industrial and Organizational Psychology Faculty of Liberal Arts Thammasat University
Thesis Advisor	Associated Professor Sompoch Iamsupasit, Ph.D.
Academic Years	2016

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the relationship among Job Stress, Workload, Emotion work, Social Comparison, and Job Burnout of Secondary School Teachers in a public school in Samutprakan Province. The subject in this study were 160 teachers in a public school in Samutprakan Province. Occupational Stress indicator and Survey Questionnaire, Workload Questionnaire, Frankfurt Emotion Work Scales – E, Iowa-Netherlands Comparison Orientation Measure, and Maslach Burnout inventory-Educator Survey were used to correct the data. Descriptive statistics, t-test, Pearson's Product Moment Correlation coefficient, and Multiple Regression Analysis were used to analyze the data. The results shown that:

1) Job stress was positively correlated significance with overall Job Burnout at .01 level. ($r = .410$, $p < .01$)

2) Workload was positively correlated significance with overall Job Burnout at .01 level. ($r = .425$, $p < .01$)

3) Emotion work in Emotion Control are positively correlated significance with overall Job Burnout at .01 level. ($r = .376$, $p < .01$)

4) Emotions work in Display of Negative Emotion were positively correlated significance with overall Job Burnout at .01 level. ($r = .384$, $p < .01$)

Ref. code: 25595306035501THA

5) Emotion work in Demands for Sensitivity ware positively correlated significance with overall Job Burnout at .01 level. (r= .408, p <.01)

6) Emotion work in Emotion Dissonance positively correlated significance with overall Job Burnout at .01 level. (r= .521, p <.01)

7) Emotion work in Interaction Control ware positively correlated significance with overall Job Burnout at .01 level. (r= .436, p <.01)

8) Social Comparison was positively correlated significance with overall Job Burnout at .01 level. (r= .389, p <.01)

9) Job stress, Workload, Emotion work in Emotion control, Emotion work in Demands for Sensitivity, Emotion Work in Emotion Dissonance, Emotion work in Interaction Control, and Social Comparison were 46.90 percent. (R^2 = 46.90) accountable for Job Burnout.

Keywords: Job Stress, Workload, Emotion work, Emotion Control, Display of Negative Emotion, Demands for Sensitivity, Emotion Dissonance, Interaction Control, Social Comparison, Job Burnout, Occupational Stress indicator, Survey Questionnaire, Workload Questionnaire, Frankfurt Emotion Work Scales – E, Iowa-Netherlands Comparison Orientation Measure, Maslach Burnout inventory-Educator Survey

Ref. code: 25595306035501THA

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและการสนับสนุนจากคณาจารย์หลายท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต อาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการวิทยานิพนธ์ ทั้งยังให้ความรู้ คำปรึกษารวมถึงคำแนะนำในเรื่องเนื้อหา การเขียนวิทยานิพนธ์ และระเบียบวิธีวิจัยต่าง ๆ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่และเมตตาตลอดมา ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีคุณภาพได้มาตรฐาน ศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ศิริพานิช ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.รัชนีวรรณ วนิชย์ถนอม กรรมการวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ ตรวจทานเนื้อหาให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศสวนกุหลาบวิทยาลัย ปทุมธานี ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการทดสอบแบบวัด และครูโรงเรียนสมุทรปราการ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่โครงการ พี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ MIOP ที่ช่วยให้คำแนะนำให้คำปรึกษา ตลอดจนเป็นกำลังใจที่ดีแก่ผู้วิจัย และช่วยผลักดันให้การทำวิจัยในครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

ขอบพระคุณพ่อ แม่ น้อง ๆ ครอบครัวมยุระสุวรรณ และเพื่อน ๆ รวมถึงผู้ที่สนับสนุนอยู่เบื้องหลัง ที่ให้กำลังใจในการทำวิจัยตลอดมา

สุดท้ายขอขอบพระคุณ Prof. Dr. Dieter Zapf และคณะ จาก The Department of Work & Organizational Psychology, Frankfurt University ผู้สร้างและพัฒนาแบบวัดอารมณ์ในขณะทำงาน และอนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยใช้แบบวัดดังกล่าวในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้

ว่าที่เรือโทพิชัยณรงค์ สุวรรณมยุร

Ref. code: 25595306035501THA

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	6
1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน (Job Stress)	10
2.1.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน	10
2.1.2 ระดับของความเครียด	12
2.1.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน	14
2.1.4 ผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน	18

Ref. code: 25595306035501THA

2.1.5 ผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 20
2.1.6 การลดและการจัดการความเครียดในองค์การ 20
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับภาระงาน (Work Load) 21
2.2.1 ความหมายของภาระงาน 21
2.2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาระงาน 22
2.2.3 ผลของภาระงาน 24
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับอารมณ์ในขณะทำงาน (Emotion Work) 24
2.3.1 ความหมายเกี่ยวกับอารมณ์ในขณะทำงาน 24
2.3.2 องค์ประกอบของอารมณ์ในขณะทำงาน 26
2.3.3 ผลลัพธ์ของกระบวนการอารมณ์ในขณะทำงาน 28
2.3.4 การวัดอารมณ์ในขณะทำงาน 29
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเปรียบเทียบทางสังคม (Social Comparison) 31
2.4.1 ความหมายเกี่ยวกับทฤษฎีการเปรียบเทียบทางสังคม 31
2.4.2 ประเภทของการเปรียบเทียบทางสังคม 32
2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) 34
2.5.1 ความหมายเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 34
2.5.2 สาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 34
2.5.3 อาการของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 37
2.5.4 วงจรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 38
2.5.5 ผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 39
2.5.6 การป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 41
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 43
2.6.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 43
2.6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่าง ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 44
2.6.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่าง อารมณ์ในขณะทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 45
2.6.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่าง การเปรียบเทียบทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 46

Ref. code: 25595306035501THA

บทที่ 3 วิธีการวิจัย 48

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย 48
3.1.1 ประชากร 48
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง 48
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 48
3.2.1 ตัวแปรทำนาย 48
3.2.2 ตัวแปรเกณฑ์ 49
3.3 เครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 49
3.3.1 เครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ 49
3.3.2 เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัด 51
3.3.3 การทดสอบความเข้าใจทางภาษา 53
3.3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 53
3.3.4.1 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม 53
3.3.4.2 การหาค่าความเที่ยง 53
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล 54
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 55

บทที่ 4 สรุปผลการวิจัย 56

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา 56
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 60
4.3 การสร้างสมการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 63
4.4 อภิปรายผลการวิจัย 66

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ 77

5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย 77
5.2 กลุ่มตัวอย่าง 77

Ref. code: 25595306035501THA

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 77
5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล 79
5.5 สรุปผลการวิจัย 79
5.6 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ 80
5.7 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต 81

รายการอ้างอิง 83

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก 93
ภาคผนวก ข 94
ภาคผนวก ค 103
ภาคผนวก ง 118

ประวัติผู้เขียน 119

Ref. code: 25595306035501THA

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 การวัดอารมณ์ในขณะทำงาน	30
3.1 เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดความเครียดในการทำงาน	51
3.2 เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดภาระงานและแบบวัดการเปรียบเทียบทางสังคม	51
3.3 เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดอารมณ์ในขณะทำงาน (1)	52
3.4 เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดอารมณ์ในขณะทำงาน (2)	52
3.5 เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	52
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง และรายได้	57
4.2 ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาฐานของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามอายุ และอายุงาน	59
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน การควบคุมอารมณ์ การแสดงอารมณ์ทางลบ การตอบสนองต่อความต้องการด้านอารมณ์ ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ การควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ การเปรียบเทียบทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	61
4.4 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนายในรูปคะแนนดิบ คะแนนมาตรฐาน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ถดถอย การทดสอบค่า t (t-test) และตัวแปรทำนายทั้งหมดที่ศึกษา ในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง	64
4.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ค่าอำนาจในการพยากรณ์ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนายในรูปคะแนนดิบ คะแนนมาตรฐาน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ถดถอย การทดสอบค่า t (t-test) และตัวแปรทำนายทั้งหมดที่ศึกษาในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง	65

Ref. code: 25595306035501THA

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	9
2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานและผลที่เกิดขึ้น	17
2.2 แนวคิดเรื่องความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	20
2.3 สรุปแนวคิดการเปรียบเทียบทางสังคม	32

Ref. code: 25595306035501THA

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากอดีตจนถึงปัจจุบัน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่ว่าจะในองค์การใด ๆ ก็ตาม ย่อมต้องได้รับการเรียนรู้ การฝึก การสอน ในทักษะด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทักษะทางด้านฝีมือ ทักษะการดำรงชีวิต ทักษะด้านจิตใจ อารมณ์ การใช้เหตุผล ฯลฯ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีบุคคลที่จะทำการถ่ายทอดความรู้ในด้านนั้น ๆ ให้ทั้งสิ้น ไม่ว่าจะอยู่ในระบบการศึกษาหรือนอกระบบการศึกษา โดยเรามักจะเรียกบุคคลนั้นว่า “ครู” และให้ครูเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคคลอื่น ๆ ซึ่งหากขาดบุคลากรที่เรียกว่า “ครู” แล้ว การถ่ายทอดความรู้ ทักษะ ในด้านต่าง ๆ ก็จะไม่บังเกิดผลสำเร็จ

ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2545 ได้ให้ความหมายของครูไว้ว่า “ครู” หมายความว่า บุคลากรวิชาชีพซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอนและการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่าง ๆ ในสถานศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน ดังนั้น “ครู” จึงเป็นผู้มีบทบาทในการให้ความรู้และส่งเสริมผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในด้านวิชาการและทักษะการปฏิบัติต่าง ๆ รวมถึงการอบรมขัดเกลาทางความคิดและจิตใจของผู้เรียน ให้เป็นผู้ที่สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข มีทักษะชีวิต เป็นพลเมืองที่ดีมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ ผู้ที่อยู่ในอาชีพนี้จึงควรได้รับการเอาใจใส่ดูแล ยกย่อง สนับสนุนและพัฒนาอย่างเหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ในด้านการสอน การถ่ายทอดความรู้ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะในการที่จะพัฒนาบุคลากรของประเทศ เพื่อให้พวกเขาเหล่านั้นมีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ การเรียนรู้ ในแขนงวิชาต่าง ๆ มีความประพฤติที่ดี และนำความรู้ที่มีไปใช้เพื่อการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าต่อไปในอนาคต จำเป็นที่จะต้องมี “ครู” ที่ทำหน้าที่อบรมสั่งสอน ให้ความรู้แก่เด็กนักเรียน นักศึกษาทั้งในระบบ และนอกระบบ อาจเรียกได้ว่าเป็นพ่อหรือแม่คนที่สองของเด็กเพราะครูนั้นอยู่กับเด็กนักเรียนตลอดทั้งวันของการเรียน

หน้าที่หลักของครู สามารถสรุปได้เป็นสามด้าน ด้านที่ 1. ต่อตนเอง ได้แก่ การเป็นแบบอย่างที่ดีในการพัฒนาตนเองทั้งในเรื่องสื่อการสอนและการทำแผนการสอน การออกข้อสอบ รวมถึงต้องแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ด้านที่ 2. ต่อผู้เรียน ได้แก่ การสร้างโอกาสพัฒนาผู้เรียนผ่านกิจกรรม พร้อมระบบประเมินผลแบบรายงาน ด้านที่ 3. ต่อองค์กรและสังคม ได้แก่ การให้ความร่วมมือปฏิบัติกิจกรรมตามที่องค์กรมอบหมายร่วมกับชุมชน แต่ในทางปฏิบัติครูผู้สอนนั้นมีภาระงานที่ต้องปฏิบัติมากกว่าหน้าที่ในทางกฎหมายบัญญัติไว้ เช่น มีการประเมินสถานศึกษา

Ref. code: 25595306035501THA

มีกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน การแข่งขันทักษะความสามารถของนักเรียน การซ่อมเสริม งานบุคลากร งานประจำชั้นเรียน งานเยี่ยมบ้านนักเรียน งานดูแลและช่วยเหลือนักเรียน หรือภารกิจอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ เป็นต้น ดังที่กล่าวมา ครูจึงต้องแบกรับภาระงานที่มากเกินกว่างานสอนในห้องเรียนปกติ อีกทั้งต้องทุ่มเทและใส่ใจกับนักเรียนเป็นอย่างมาก ส่งผลให้ครูเกิดความเครียดในการทำงาน อารมณ์ในการทำงานก็เปลี่ยนแปลงไป หากวันใดที่มีเรื่องที่เกี่ยวกับปัญหาครอบครัวของครูเอง หรือเกิดการไม่เข้าใจกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีการเปรียบเทียบกันเรื่องเงินเดือน ตำแหน่ง วิทยฐานะ หรือเรื่องอื่นที่ส่งผลต่ออารมณ์ในการทำงาน ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เมื่อปัญหาไม่ได้รับการดูแลและแก้ไข จะนำไปสู่สภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และอาจจะส่งผลต่อทัศนคติในการทุ่มเทกับการทำงาน และทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (นวลพรรณ ชื่นประโยชน์, 2554) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานยังสามารถขยายและส่งผลต่อเนื่องกับการทำงาน กล่าวคือ หากบุคคลที่เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จะทำให้การทำงานร่วมกันน้อยลงและอาจนำไปสู่ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งส่งผลเสียต่องานที่บุคคลนั้นได้รับมอบหมาย (Malsach, Schaufeli & Leiter, 2001) โดยความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเริ่มต้นจากความอ่อนล้าทางอารมณ์นำไปสู่การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และส่งผลต่อการลดความสำเร็จส่วนบุคคลในที่สุด (Leiter & Maslach, 1998) นอกจากนั้น เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมากจากการประกอบอาชีพในการให้บริการ อาชีพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลจำนวนมาก (Interpersonal) และบทบาทในอาชีพที่จะต้องเผชิญกับความเครียดเช่น ครู แพทย์ พยาบาล ทหาร ตำรวจเป็นต้น (Malsach, 1986)

จากการศึกษาเรื่องของความเครียดในการทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการปฏิบัติงาน โดยเมื่อมีความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้น จะส่งผลทำให้การปฏิบัติงานลดลง (Bashir & Ramay, 2010) เมื่อเกิดความเครียดสะสมจากการทำงาน จะส่งผลกระทบต่อบุคคลและองค์การ ผลกระทบที่เกิดขึ้นทางร่างกาย ได้แก่ อาการปวดท้อง ปวดหัว นอนไม่หลับ ผลทางจิตใจ ได้แก่ ความวิตกกังวล อารมณ์ที่ไม่ปกติ ความไม่มั่นใจในตนเอง การลดคุณค่าในตนเอง ผลที่เกิดขึ้นกับองค์การ ได้แก่ พนักงานขาดความพึงพอใจในการทำงาน ผลการผลิตมีปริมาณที่ลดลง มีการขาดงานสูง มีความผูกพันในการทำงานต่ำ มีความตั้งใจในการลาออก และลาออกในที่สุด (Leiter & Maslach, 2005)

อีกปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้อง คือ ภาระงานของครู ปัจจุบันครูต้องรับผิดชอบในงานทั้งงานสอนและงานที่ได้รับมอบหมายอื่น ๆ หากงานที่อยู่ในความรับผิดชอบที่มีมากเกินไป ครูก็จำเป็นที่จะต้องใช้เวลาในการทำงานเกินเวลาปกติ ก็จะรู้สึกว่ามีภาระงานที่หนักขึ้น มีเวลาว่างน้อยลง ใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น ก็จะเกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงาน จากงานวิจัยที่ศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับภาระงานพบว่าการที่บุคคลต้องรับผิดชอบงานในหน้าที่ประจำที่มี

Ref. code: 25595306035501THA

ภาระมากเกินไปอีกทั้งมีเวลาที่จำกัด ร่วมกับการบริการแก่ผู้ที่มารับบริการจำนวนมาก จะส่งผลให้บุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Maslach, 1982) ในขณะที่ครูมีภาระงานที่มากขึ้น หรืออาจจะ มีปัญหาอื่น ๆ ก็ทำให้มีความเครียดเพิ่มขึ้น การแสดงออกทางด้านอารมณ์ก็จะไม่เหมาะสม จะเห็นได้จากข่าวทางหนังสือพิมพ์หรือทางโทรทัศน์ว่าปัจจุบัน ครูขาดการควบคุมอารมณ์ในการแสดงออกไม่ว่าจะเป็นกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือกับเด็กนักเรียนที่ทำการสอนอยู่ก็ตาม

ซึ่งในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของครู อารมณ์ในขณะทำงานเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งที่สำคัญ อารมณ์ต่าง ๆ สามารถรับรู้ได้ในขณะที่มีปฏิสัมพันธ์กัน เช่น สีหน้า ท่าทาง น้ำเสียงการพูด เป็นต้น (Arvey, Renz & Watson, 1998) การจัดการอารมณ์ในขณะทำงาน จึงมีความสำคัญต่อการเรียนการสอน เพราะครูจำเป็นที่จะต้องแสดงอารมณ์ที่เป็นกลาง หรือแสดงอารมณ์ไปในทางบวก แม้ว่าในขณะนั้นครูอาจจะไม่ได้รู้สึกเช่นนั้น เช่น ครูจำเป็นที่จะต้องใจเย็นขณะที่ทำการสอน ต้องแสดงท่าทีเอาใจใส่ต่อนักเรียน ถึงแม้ว่านักเรียนจะทำให้ครูโกรธก็ตาม เพื่อให้เป้าหมายในการสอนประสบผลสำเร็จ หากครูที่ต้องจัดการอารมณ์ในขณะทำงานอยู่เสมอก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ดังเช่น Hocheschild (1983) ได้นำเสนอผลการศึกษาไว้ว่า หากพนักงานบริการลูกค้าต้องจัดการอารมณ์ที่ขัดแย้งกับความรู้สึกที่แท้จริงอยู่เสมอ ๆ อาจเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

ในการทำงานครูมักเอาตนเองไปเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น หรือเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความรู้ความสามารถ การศึกษา วิทยฐานะ การปรับขั้นเงินเดือน ภาระการสอน ความรับผิดชอบด้านต่าง ๆ ภายในโรงเรียน ตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ เพื่อให้ตนเองเกิดการยอมรับในกลุ่มหรือมีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ส่วนคนที่ถูกเปรียบเทียบก็อาจจะดูด้อยคุณค่าลงไป ในบางครั้งก็อาจจะเกิดการเหยียดหยามกันทะเลาะกัน จนถึงขนาดที่ไม่ทำงานร่วมกัน ทำให้เกิดการแบ่งกลุ่มแบ่งฝ่าย ซึ่งในการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่นหลาย ๆ กรณีบุคคลมักชอบที่จะเปรียบเทียบตนเองกับผู้ที่ประสบความสำเร็จน้อยกว่า เพราะจะทำให้ตนเองรู้สึกดี แต่หากเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่นที่ประสบผลสำเร็จมากกว่าก็อาจรู้สึกล้มเหลวหรือด้อยกว่าคนอื่น แต่ในบางครั้งก็อาจทำให้เกิดแรงบันดาลใจและความหวัง เมื่อบุคคลนั้นอยู่ในกลุ่มเดียวกันกับตนเอง เป็นพวกเดียวกับตน (Forsyth, 2006) การเปรียบเทียบทางสังคมจึงคล้ายกับดาบสองคมว่าครูนั้นจะเลือกเปรียบเทียบตนเองอย่างไรที่จะทำให้เกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนาและก้าวไปสู่ความสำเร็จ หรือจะทำให้ตนเองรู้สึกล้มเหลว ตกต่ำ ด้อยกว่าคนอื่น จนทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากความสำคัญของปัญหาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครู ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครู และตัวแปรที่ยังขาดการศึกษาภายใต้บริบทของครูในประเทศไทย ที่ในงานวิจัยในต่างประเทศพบว่า

Ref. code: 25595306035501THA

มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ อารมณ์ในขณะทำงาน และการเปรียบเทียบทางสังคม และสร้างสมการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เพื่อมุ่งหวังให้องค์การสามารถนำไปประยุกต์ใช้ และเป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาบุคลากรด้านอารมณ์ และจิตใจ ให้เหมาะสมกับงานบริการ และพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนให้มีมาตรฐาน รวมถึงเป็นแนวทางในการลดและป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครู และบุคลากรทางการศึกษาอื่น ๆ ส่งเสริมให้ครูมีศักยภาพในการสอนมากขึ้น มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อยลง มีกำลังใจและกำลังกายที่จะสามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพก้าวสู่การศึกษาในยุคไทยแลนด์ 4.0 ได้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และสร้างสมการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 อารมณ์ในขณะทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 การเปรียบเทียบทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

Ref. code: 25595306035501THA

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

งานวิจัยนี้ศึกษากลุ่มตัวอย่างกับครูระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ มีจำนวนประชากร 160 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2560) เนื่องจากจำนวนประชากรที่ต้องการศึกษามีจำนวนน้อย ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงใช้จำนวนประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

1.4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.4.2.1 ตัวแปรทำนาย

(1) ความเครียดในการทำงาน (Job Stress)

(2) ภาระงาน (Work Load)

(3) อารมณ์ในขณะทำงาน(Emotion Work)

- การควบคุมอารมณ์ (Emotion Control)
- การแสดงอารมณ์ทางลบ (Display of Negative Emotions)
- การตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ (Demands for Sensitivity)
- ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (Emotional Dissonance)
- การควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction Control)

(4) การเปรียบเทียบทางสังคม (Social Comparison)

1.4.2.2 ตัวแปรเกณฑ์

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout)

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึง ระดับความเครียดในการทำงาน ระดับภาระงาน ระดับอารมณ์ในขณะทำงาน ระดับการเปรียบเทียบทางสังคม และระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

Ref. code: 25595306035501THA

4. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ในขณะทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

5. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

6. เพื่อใช้เป็นแนวทางและวางแผนในป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อให้ครูมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดน้อยลง เพื่อให้ครูสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อทั้งโรงเรียน สังคม และประเทศชาติต่อไป

7. เพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในงานวิจัยอื่นต่อไป

1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

1.6.1 ครู หมายถึง บุคลากรวิชาชีพซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอนและการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่าง ๆ ในสถานศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน (พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542) ในการวิจัยนี้ครูหมายถึง ครูที่สอนในระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

1.6.2 ความเครียดในการทำงาน (Job Stress) หมายถึง สภาวะที่บุคคลรับรู้และตอบสนองต่อความรู้สึก พฤติกรรม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นภาระงาน บทบาทที่ไม่ชัดเจน และปัจจัยอื่น ๆ ในองค์การที่ไม่มีความสมดุล ส่งผลเสียต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้แบบวัดความเครียดในการทำงาน Occupational Stress indicator ของ Cooper, Sloan and Williams (1988) และ Survey Questionnaire ของ Davidson and Cooper (1983) ซึ่งปรับปรุงพัฒนาด้านภาษาโดย เสาวรส วงศาสุลักษณ์ (2548) มาปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้

1.6.3 ภาระงาน (Workload) หมายถึง ปริมาณงานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งมีจำนวนมากทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ เช่น งานที่ซับซ้อนเกินไป เร่งด่วนเกินไป มีความเสี่ยงเกินไป โดยใช้แบบวัดภาระงาน ของ Kirmeyer and Dougherty (1988) ซึ่งปรับปรุงพัฒนาด้านภาษาโดย ลลิดา แท่งเพชร (2558) มาปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของกลุ่ม ตัวอย่างในงานวิจัยนี้

Ref. code: 25595306035501THA

1.6.4 อารมณ์ในขณะทำงาน (Emotion work) หมายถึง สภาวะอารมณ์ของบุคคลในการทำงาน ที่บุคคลจะต้องควบคุมอารมณ์ของตนในขณะทำงานตามหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อให้การแสดงอารมณ์ในระหว่างการทำงานของตนถูกต้องตามกาลเทศะ และเป็นไปตามความต้องการขององค์การ ซึ่งอาจจะมีการกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ เพื่อทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกที่ดี รู้สึกประทับใจ พึงพอใจ หรือเพื่อรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับตนเอง โดยใช้แบบวัดอารมณ์ขณะทำงาน FEWS: Frankfurt Emotion Work Scales – E (Version 5.0) ของ Zapf, Mertini, Seifert, Vogt, Isic, and Fischbach (2013) มาแปลและปรับปรุงพัฒนาให้เหมาะสมกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้

1.6.5 การควบคุมอารมณ์ (Emotion Control: EK) หมายถึง การควบคุมอารมณ์ของตนเองในระหว่างที่มีปฏิสัมพันธ์กันกับนักเรียนหรือบุคคลอื่น

1.6.6 การแสดงอารมณ์ทางลบ (Display of Negative Emotions: EV) หมายถึง การแสดงออกทางอารมณ์ที่แสดงออกมาแล้วส่งผลทำให้เกิดความรู้สึกไม่ดีต่อตนเอง นักเรียน บุคคลอื่น หรือองค์การ

1.6.7 การตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ (Demands for Sensitivity: ES) หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกของนักเรียน หรือบุคคลอื่น ในระหว่างที่ปฏิสัมพันธ์กันและตอบสนองความรู้สึกนั้นได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว

1.6.8 ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (Emotional Dissonance: ED) หมายถึง สภาวะภายในจิตใจและอารมณ์ที่ไม่เป็นไปในทางเดียวกัน แต่จะต้องควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ดีที่สุดในเวลาที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับนักเรียนหรือบุคคลอื่น

1.6.9 การควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction Control: EH) หมายถึง การควบคุมหรือตัดสินใจได้ด้วยตนเองว่าในการปฏิสัมพันธ์กับนักเรียนหรือบุคคลอื่นแต่ละครั้งจะใช้เวลาได้นานเท่าใด

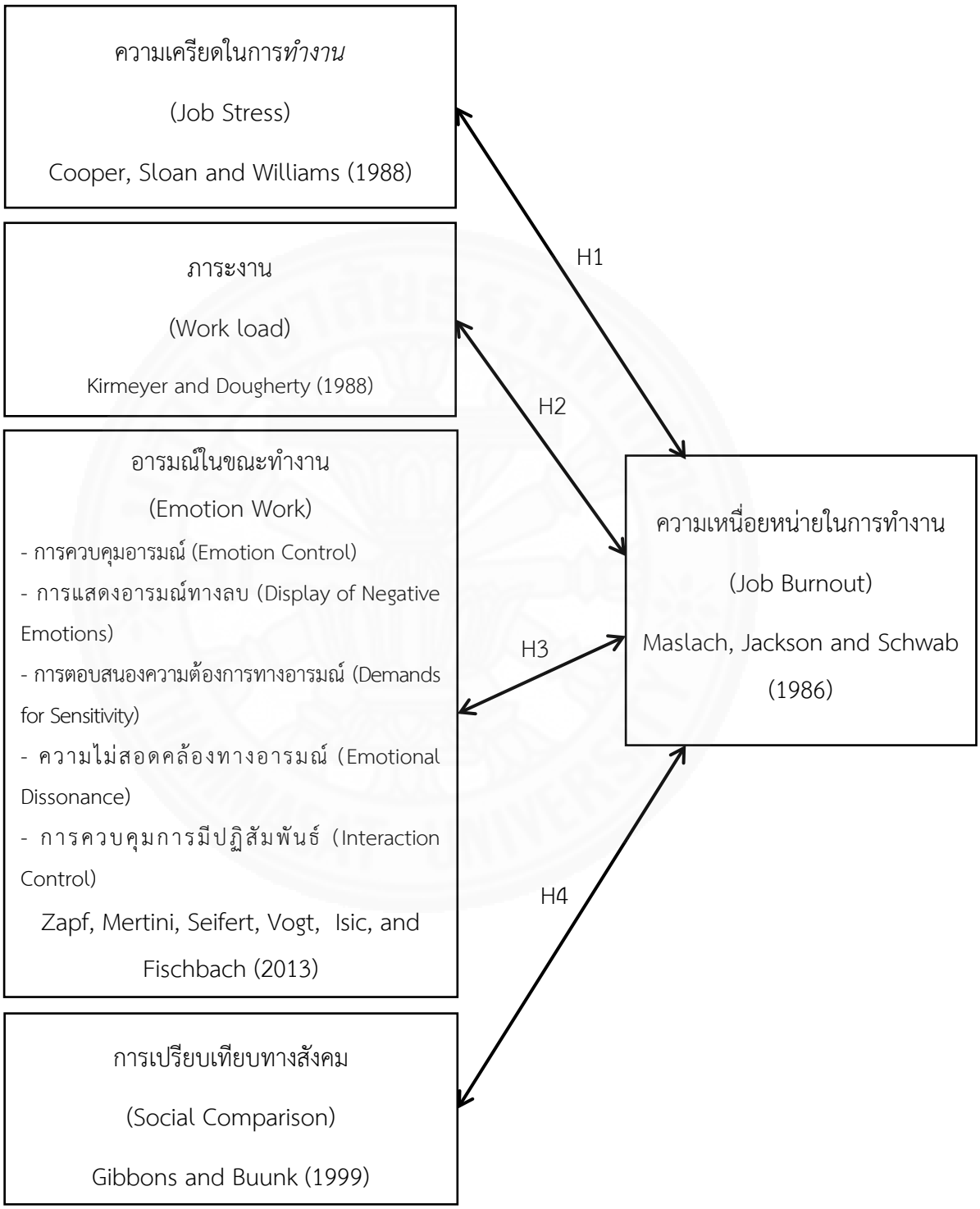
1.6.10 การเปรียบเทียบทางสังคม (Social Comparison) หมายถึง การที่บุคคลเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่นเพื่อประเมินคุณภาพ ประสิทธิภาพของตนเอง และสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ ซึ่งเป็นการตั้งเป้าหมายส่วนตัว เพื่อให้ตนเองรู้สึกดีและพัฒนาตนเอง โดยใช้แบบวัดการเปรียบเทียบทางสังคม Iowa-Netherlands Comparison Orientation Measure ของ Gibbons and Buunk (1999) มาแปลและปรับปรุงพัฒนาให้เหมาะสมกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้

Ref. code: 25595306035501THA

1.6.11 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) หมายถึง อาการที่แสดงออกในลักษณะของความรู้สึกอ่อนล้าทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งอาจเกิดจากความเครียดหรือปริมาณงานที่มากเกินไป จนทำให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น รวมไปถึงความสำเร็จส่วนบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน MBI-ES (Maslach Burnout inventory - Educator Survey) ของ Maslach, Jackson, and Schwab (1986) มาแปลและปรับปรุงพัฒนาให้เหมาะสมกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้

Ref. code: 25595306035501THA

1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

Ref. code: 25595306035501THA

บทที่ 2
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ” มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน (Job Stress)
2.2 แนวคิดของภาระงาน (Work Load)
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับอารมณ์ในขณะทำงาน (Emotion Work)
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเปรียบเทียบทางสังคม (Social Comparison)
2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout)
2.6 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน (Job Stress)

2.1.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

จากการรวบรวมข้อมูล พบว่ามีผู้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานไว้หลากหลาย เช่น Margolis, Kros and Quinn (1974) กล่าวว่าความเครียดในการทำงานนั้นเป็นความเครียดที่เกิดระหว่างความสัมพันธ์ของบุคคลและงาน โดยความสัมพันธ์นี้ทำลายกระบวนการทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยมีผลมาจากสภาพของการทำงานเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการทำลายกระบวนการในร่างกายและจิตใจ จนทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Cooper and Marshall (1976) ที่ได้เสนอว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกด้านลบ อันเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อม เช่น มีปริมาณงานที่มากเกินไป ความคลุมเครือหรือความขัดแย้งในบทบาท อยู่ในสภาพการทำงานที่ไม่ดี มีงานที่ต้องรับผิดชอบสูง มีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับบุคคลอื่น ปัจจัยเหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความกดดัน ส่งผลเสียต่อร่างกายและจิตใจ ในขณะที่ Parker and DeCottis (1983) ได้นิยามความเครียดในการทำงาน ว่าเป็นความกดดันและสภาพอารมณ์ด้านลบที่เกิดจากการทำงานใน 2 มิติหลัก ๆ คือ ความกดดันทางด้านเวลา และความวิตกกังวล ซึ่งความกดดันด้านเวลาจะเชื่อมโยงกับการรับรู้ว่ามีเวลาไม่เพียงพอที่จะจัดการงานต่าง ๆ มากมายที่ต้องทำ ส่วนความวิตกกังวลนั้นเกี่ยวข้องกับภาวะอารมณ์ที่ไม่น่าพึงประสงค์และภาวะ

Ref. code: 25595306035501THA

อารมณ์นี้เองจะนำไปสู่ความเครียดในการทำงาน และในนิยามของ Rodell and Judge (2009) ได้เสนอว่า ความเครียดในการทำงาน เป็นสภาวะที่ผลักดันให้บุคคลออกไปเผชิญกับสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอนที่จะสร้างความกดดันและวิตกกังวลต่อบุคคล ทำให้เกิดการตอบสนองต่อจิตใจและร่างกายในด้านลบ รวมถึงส่งผลให้ความสามารถในการทำงานลดลง

เช่นเดียวกับ Ross and Altmaier (1994) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน คือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับพนักงาน โดยปริมาณงานมีมากกว่าความสามารถของพนักงานที่จะทำได้ ผลที่พนักงานได้รับคือมีความเครียดมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Brief, Schuler, and Sell (1981) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานหมายถึง สภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานของเขา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลและสิ่งนั้นทำให้พวกเขาเปลี่ยนไปจากปกติ และ Weiman (1977) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึงผลรวมของปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานที่มีผลกระทบต่อสภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เมื่อเกิดความเครียดในการทำงานมากจึงส่งผลให้พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาเปลี่ยนไปด้วย ดังเช่น Beehr and Newman (1978) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงาน และเกิดการเปลี่ยนแปลงภายในตัวบุคคล ที่มีผลทำให้มีพฤติกรรมเปลี่ยนไปจากปกติ

และจากการค้นคว้าหาข้อมูลงานวิจัยในภาษาไทย ก็พบว่า มีผู้ให้ความหมายไว้หลายแบบ ซึ่งเป็นไปในลักษณะเดียวกัน ดังเช่น นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่ไม่สมดุลระหว่างบุคคลกับงานของบุคคลนั้น อันส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้นและ สิรินทรา ธรรมพิทักษ์ (2547) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึงการมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่สมดุลกันระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมทั้งประสิทธิภาพในการทำงาน และวันวิสาข์ อ่อนงาม (2549) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะการปฏิสัมพันธ์ที่ไม่สมดุลระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงานต่าง ๆ อันส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางจิตใจ ร่างกาย และพฤติกรรมการแสดงออกต่าง ๆ และ สิริอร วิชชาวุธ (2549) ได้กล่าวว่า ความเครียดเป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลซึ่งสามารถทำร้ายสุขภาพและการทำงานของบุคคล ความเครียดเป็นสาเหตุให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระและสามารถลดพละกำลังที่บุคคลเก็บสะสมให้หมดไปได้ สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด คือความกังวลกลัวว่าตนไม่สามารถทำกิจกรรมที่รับผิดชอบอยู่นั้นได้สำเร็จ ความกังวลกลัวว่าตนจะไม่ได้รับในสิ่งที่ตนปรารถนาเนื่องเพราะงานที่ทำนั้นมากเกินกำลังหรือเกินความสามารถ หรือกำลังถูกประเมินค่าของการกระทำหรือค่าของความเป็นคน หรือมีการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมที่ตนไม่รู้ว่าจะเป็นผลดีหรือผลเสียแก่ตน หรือมีความขัดแย้งในบทบาทที่ตนจะต้องทำไม่สามารถตัดสินใจว่าตนจะต้องทำอย่างไรจึงจะถูกต้อง

Ref. code: 25595306035501THA

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ความเครียดในการทำงานหมายถึง สภาวะที่บุคคลรับรู้และตอบสนองต่อความรู้สึก พฤติกรรม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นภาระงาน บทบาทที่ไม่ชัดเจน และปัจจัยอื่น ๆ ในองค์การที่ไม่มีความสมดุล ส่งผลเสียต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน

2.1.2 ระดับของความเครียด

ในการศึกษาเรื่องความเครียดนั้นมีผู้ที่ศึกษาในเรื่องนี้อย่างแพร่หลาย และได้แบ่งระดับของความเครียดแตกต่างกันออกไป ตั้งแต่ 3 – 5 ระดับ ดังเช่น

Janis (1952) แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) คือ ความเครียดที่เกิดน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาไม่นาน เป็นภาวะปกติที่พบทั่วไปในชีวิตประจำวัน บางครั้งบุคคลจะไม่รู้ตัวหรือรู้สึกบ้างเพียงเล็กน้อย เป็นความเครียดที่ไม่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่เห็นได้ชัดเจน ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินชีวิต โดยเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดระดับต่ำได้แก่เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น ไปทำงานสาย ผิดนัดกับเพื่อน การเตรียมตัวสอบ เป็นต้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลานานเป็นชั่วโมงหรือหลายชั่วโมง หรือหลายวัน เป็นภาวะเครียดที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และการดำเนินชีวิต ซึ่งความเครียดระดับนี้เป็นสัญญาณเบื้องต้นว่าได้เกิดภาวะเสียสมดุลในการปรับตัวของบุคคลแล้ว ดังนั้นต้องรีบแก้ไขหรือผ่อนคลายความเครียดเพราะถ้าปล่อยให้ความเครียดดำเนินต่อไปจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตในทุก ๆ ด้านผู้ที่มีความเครียดในระดับนี้หากได้รับคำปรึกษาก็จะสามารถแก้ไขได้ทันท่วงที ถ้ามีความเครียดเป็นระยะเวลานานจะทำให้บุคคลนั้นมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้ เช่น ติดการพนัน ติดสุรา เป็นต้น

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลานานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี ในสภาวะดังกล่าวนี้ ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงไปจนเห็นได้ชัดเจน มีการเจ็บป่วย การดำเนินชีวิตเสื่อมลง การตัดสินใจผิดพลาด ผู้ที่อยู่ในสภาวะนี้จำเป็นต้องได้รับการรักษาหรือการช่วยเหลือจากบุคลากรทางด้านจิตเวชทันที หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้บุคลิกภาพแปรปรวนและเจ็บป่วยเรื้อรัง

Ref. code: 25595306035501THA

Frain and Valiga (1981) แบ่งระดับความเครียด ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดในชีวิตประจำวัน (Day to Day Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิตและสามารถจัดการหรือแก้ไขได้ในเวลาอันสั้น ในระดับนี้บุคคลจะรู้สึกถึงความสามารถในการปรับตัวต่อความเครียดได้เป็นอย่างดี มีการปรับตัวได้ด้วยความเคยชินและเป็นอัตโนมัติ เช่น การเดินทางในสภาพการจราจรที่ติดขัด การปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง เป็นต้น

2. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่นาน ๆ ครั้งบุคคลจะได้รับสิ่งคุกคาม หรืออาจเป็นประสบการณ์ส่วนตัวของบุคคล เช่น การเกิดเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในชีวิต การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงาน เป็นต้น ความเครียดระดับนี้ช่วยให้บุคคลมีความกระตือรือร้นและตื่นตัวอยู่เสมอ ปฏิกิริยาที่แสดงออกมีลักษณะแสดงถึงความวิตกกังวลเล็กน้อย มีความกลัวหรือความอาย แต่ความเครียดนี้จะหมดไปเมื่อเวลาผ่านไปไม่นาน

3. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่บุคคลได้รับเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวในระยะเวลาอันรวดเร็ว อาจมีพฤติกรรมที่แสดงออกมาในลักษณะของการปฏิเสธ ก้าวร้าว พูดน้อย ซึมเศร้า เนื่องจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นไม่สามารถควบคุมได้ เช่น การเปลี่ยนตำแหน่ง การเปลี่ยนงาน หรือการได้รับการผ่าตัด เป็นต้น

4. ความเครียดระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดที่บุคคลประสบกับความล้มเหลวในการปรับตัวต่อเหตุการณ์ที่คุกคามอยู่ตลอดเวลา จนเกิดภาวะหมดกำลังหรือเบื่อหน่ายในชีวิต

กรมสุขภาพจิต (2542) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 5 ระดับ ที่เหมาะสมในการนำไปใช้กับประชากรไทย คือ

1. ความเครียดในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ เป็นความรู้สึกของบุคคลถึงความรู้สึกความพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตเท่าที่เป็นอยู่ โดยมีแรงจูงใจหรือแรงกดดันในการดำเนินชีวิตที่ต่ำหรือน้อยกว่าบุคคลอื่น

2. ความเครียดในระดับเกณฑ์ปกติ เป็นความรู้สึกที่สามารถแก้ไขหรือจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน และสามารถปรับตัวต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

3. ความเครียดในระดับปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลมีความรู้สึกไม่สบายใจอันเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน รู้สึกถึงปัญหาอุปสรรคและข้อขัดแย้งหรือความคับข้องใจ ที่อาจยังไม่คลี่คลายหรือไม่ได้รับการแก้ไข

4. ความเครียดในระดับสูง เป็นระดับที่บุคคลรู้สึกตึงเครียดค่อนข้างสูง บุคคลได้รับความเดือดร้อน ความไม่สบายใจ จากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากความขัดแย้งและ

Ref. code: 25595306035501THA

เป็นวิกฤตการณ์ของชีวิต มีอาการแสดงออกต่าง ๆ ทั้งการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ความคิด พฤติกรรม และสิ่งที่แสดงออกต่าง ๆ เป็นสัญญาณเตือนขั้นต้นว่ากำลังเผชิญกับภาวะเครียด หรือความขัดแย้ง ซึ่งบุคคลได้พยายามที่จะจัดการหรือแก้ไขด้วยความลำบาก ตราบใดความขัดแย้งยังคงอยู่ก็จะทำให้ลักษณะอาการแสดงออกถึงความเครียดทางร่างกายและจิตใจเพิ่มขึ้น ความเครียดระดับนี้ มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตมากพอสมควร

5. ความเครียดในระดับสูงมาก เป็นระดับที่บุคคลตกอยู่ในภาวะเครียดหรือกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤตของชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดระดับนี้ยังคงอยู่ต่อไปโดยไม่แก้ไขหรือจัดการอย่างเหมาะสม อาจนำไปสู่การเจ็บป่วยทางกายและจิตอย่างรุนแรง ส่งผลเสียอย่างมากต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิด

2.1.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน พบว่ามีผู้ศึกษาและอธิบายสาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ไว้ดังนี้

Smith (1993) แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณและระดับความยากของงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้

2. ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง บทบาทที่บุคคลต้องรับผิดชอบเมื่ออยู่ในองค์การ ได้แก่ บทบาทที่คลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาท บทบาทที่คลุมเครือเกิดจากการกำหนดความรับผิดชอบไม่ชัดเจน ความขัดแย้งในบทบาทเกิดขึ้นเมื่อพนักงานมีความขัดแย้งในหน้าที่การงานกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อุณหภูมิร้อนหรือเย็นเกินไป มีกลิ่นหรือมลพิษต่าง ๆ เป็นต้น

Cooper and Cartwright (1997) ได้สรุปถึงปัจจัย 6 ประการที่เป็นต้นเหตุของความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน (Factor Intrinsic to the Job) ได้แก่

1.1 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ เสียงที่ดัง แสงที่สว่างมากหรือน้อยเกินไป กลิ่น และตัวกระตุ้นอื่น ๆ ที่มารุกเร้าความรู้สึกของบุคคลและกระทบต่อภาวะอารมณ์และจิตใจ

1.2 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

Ref. code: 25595306035501THA

1.2.1 ปริมาณที่มากเกินไป (Quantitative Overload) หมายถึง ความต้องการงานในปริมาณที่มากเกินความสามารถของคนทำงาน มักเกิดในกรณีที่ต้องเร่งทำงานมาก ๆ ภายในระยะเวลาที่สั้นหรือจำกัด

1.2.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative Overload) หมายถึง งานที่ยากและมีความซับซ้อนมากเกินไป ต้องใช้ทักษะและสมาธิอย่างมากในการทำงาน ต้องการผลผลิตที่ดีมีคุณภาพ

1.3 ปริมาณงานที่น้อย (Work Underload) หมายถึง การที่พนักงานเปรียบเทียบงานที่ตนได้รับกับคนอื่นแล้วเห็นว่าตนเองมีงานทำน้อยกว่าก็จะรู้สึกว่าไม่มีโอกาสแสดงความสามารถทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในงานที่ทำ

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

1.5 งานที่ต้องใช้ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Long Hours Work)

1.6 งานที่ต้องมีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical Danger) หมายถึง งานบางประเภทที่ต้องเผชิญกับความคุกคาม เสี่ยงต่อการได้รับบาดเจ็บ

1.7 การเดินทาง (Travel) หมายถึง รถติดในระหว่างการเดินทาง หรือพบมากในงานของผู้บริหารที่ต้องเดินทางบ่อย ๆ

1.8 เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงหรือการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ทำให้พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยี ระบบและอุปกรณ์ใหม่

2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์การ (Role in the Organization) หมายถึง ถ้าบทบาทของพนักงานในองค์การได้ถูกกำหนด และมีการสื่อสารให้พนักงานได้เข้าใจอย่างชัดเจน ความคาดหวังขององค์การที่มีต่อตัวพนักงานในการแสดงบทบาทนั้น ๆ ก็จะไม่เกิดความขัดแย้ง ความเครียดในการทำงานก็จะต่ำ บทบาทในองค์การทำให้เกิดความเครียดในกรณี ดังนี้

2.1 ความไม่ชัดเจน สับสนในบทบาท (Role Ambiguity) หมายถึง พนักงานได้รับข้อมูลไม่ชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขต หน้าที่ เป้าหมายในงาน ความรับผิดชอบ และบทบาทของตนเอง

2.2 ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) หมายถึง ความไม่สอดคล้องกันของค่านิยมของบุคคล ความคิดเห็น ความต้องการ กับบทบาทที่ได้รับมอบหมาย

2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบในองค์การ แบ่งเป็น 2 แบบ คือ

2.3.1 หน้าที่รับผิดชอบต่อสิ่งของ เช่น สถานที่ งบประมาณ อุปกรณ์

Ref. code: 25595306035501THA

2.3.2 หน้าที่รับผิดชอบต่อบุคคล ก่อให้เกิดความเครียดได้มากกว่า

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationship at Work) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์การ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกเป็นสิ่งสำคัญและเป็นสิ่งที่ปรารถนาของบุคคลและองค์การ สำหรับความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดความเครียดมีดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with Boss) หมายถึง การไม่ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้า หรือไม่ได้รับการเอาใจใส่ จนเกิดเหตุของความไม่ลงรอยและนำไปสู่ความเครียด ซึ่งตรงข้ามกับหัวหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและเอาใจใส่

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with Subordinates) หมายถึง หัวหน้าที่คิดว่าการสร้างความสัมพันธ์กับลูกน้องเป็นเรื่องไม่จำเป็น และสนใจในงานมากกว่าบุคคล ทำให้มีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดสูง

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Colleagues) หมายถึง การขัดแย้งทางบุคลิกภาพของคนในกลุ่ม การขาดการสนับสนุนทางสังคม การแข่งขันในหมู่เพื่อนร่วมงาน ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในทางลบ จนทำให้เกิดความเครียดสูงตามมา

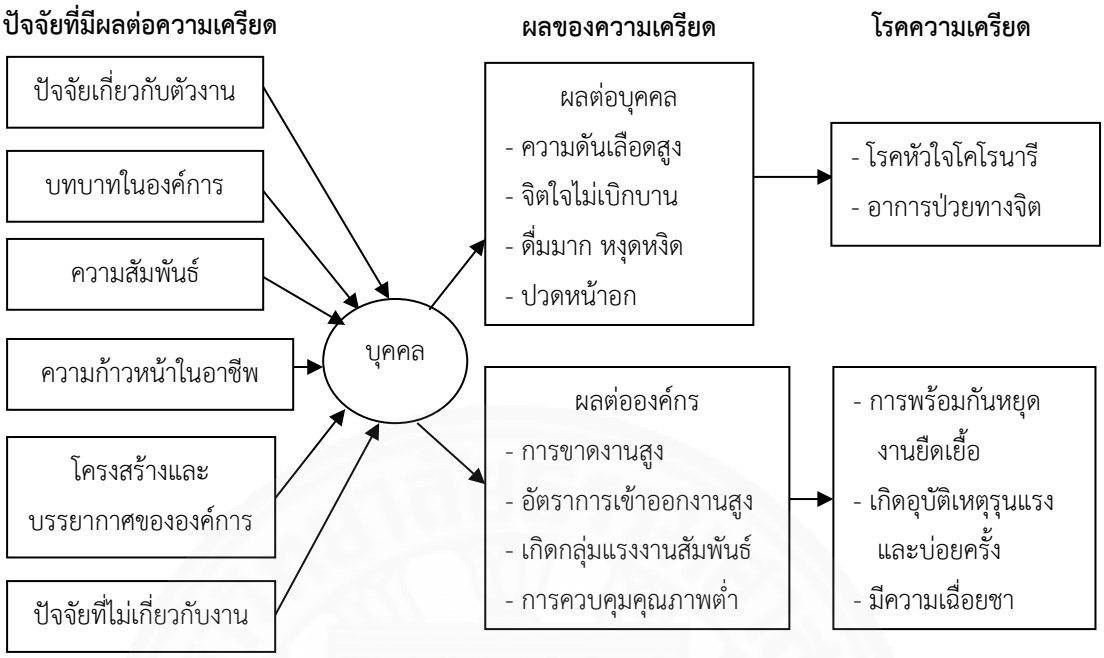
3.4 ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relationship with Client/Customer) หมายถึง การที่พนักงานต้องให้บริการลูกค้า การมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน ลูกค้าไม่ให้ข้อมูลสะท้อนกลับอย่างต่อเนื่อง มีแนวโน้มจะเกิดความเครียดสูง

4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) หมายถึง การที่บุคคลตั้งความหวังไว้กับงานในเรื่องของความก้าวหน้า ต้องการมีรายรับเพิ่มขึ้น ต้องการโอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ การได้รับมอบหมายให้ทำสิ่งใหม่ ๆ แต่เมื่อสิ่งที่คาดหวังไว้ไม่เกิดขึ้นหรือไม่เป็นไปตามที่ต้องการ เช่น งานที่ไม่มั่นคง การเลื่อนขั้นที่เร็วเกินไป หรือการไม่มีการเลื่อนขั้น ความเครียดในการทำงานก็สามารถเกิดขึ้นได้

5. โครงสร้างและบรรยากาศในการทำงาน (Organization Structure and Climate) หมายถึง โครงสร้างการบริหารงานที่ขาดการยืดหยุ่น ตายตัว ไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การถูกจำกัดในการสื่อสาร พนักงานไม่เกิดความรู้สึกการเป็นเจ้าของในองค์การ การเมืองในองค์การ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดความเครียด

6. ปัจจัยที่นอกเหนือจากงาน (Non-Work Factor) หมายถึง การที่บุคคลจัดสรรเวลาระหว่างงานกับครอบครัวไม่สอดคล้องกัน ผลกระทบของครอบครัวมีผลต่อการทำงานและในทางกลับกันการทำหน้าที่สองอย่าง (Dual-Career Stress) โดยเฉพาะในเพศหญิงที่ถูกคาดหวังให้ทำงานบ้านด้วย ส่วนผู้ชายก็อาจจะต้องพร้อมสำหรับการถูกตามตัว (Stand by) ให้มาทำงานได้ตลอดเวลา จึงส่งผลให้เกิดความเครียดได้

Ref. code: 25595306035501THA



ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานและผลที่เกิดขึ้น
ที่มา : Cooper and Cartwright (1997)

Hellriegel, Slocum, and Woodman (1998) อธิบายว่า สาเหตุของความเครียดในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มาก (Workload) หมายถึง บุคคลมีภาระที่ต้องรับผิดชอบงานเป็นจำนวนมากในขณะที่มีเวลาในการทำงานไม่เพียงพอ จึงเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด

2. เงื่อนไขหรือสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (Job Conditions) หมายถึง บุคคลที่ไม่สามารถควบคุมตนเองไม่ให้ถูกรบกวนจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น อันได้แก่ เสียงที่ดังเกินไป อุณหภูมิที่เปลี่ยนแปลง แสงสว่างที่ไม่เหมาะสม หรือปัญหาการสื่อสารในงานที่ทำระหว่างบุคคล หากปล่อยให้เกิดปัญหาดังกล่าวเป็นระยะเวลานาน จะส่งผลให้เกิดความเครียด

3. ความขัดแย้งในบทบาท และบทบาทที่คลุมเครือ (Role Conflict and Ambiguity) หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดจากการที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์การถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องทำหรือไม่ต้องการทำ บทบาทที่คลุมเครือเกิดจากการที่บุคคลไม่ได้รับการอธิบายหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ความชัดเจน หรือความขัดแย้งในบทบาท และบทบาทที่คลุมเครือ มีส่วนสำคัญที่จะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

4. การพัฒนาทางอาชีพ (Career Development) หมายถึง ความเครียดในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและการพัฒนาทางอาชีพ ได้แก่ การสับเปลี่ยนโยกย้าย ความก้าวหน้า การมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง และความมั่นคงในอาชีพ เช่น การได้รับการสนับสนุน

Ref. code: 25595306035501THA

ให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่ง หรือการไม่ได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่ง สามารถทำให้พนักงานเครียดได้ ปัจจุบันกระแสความเปลี่ยนแปลงองค์การและการลดขนาดขององค์การกระทบกระเทือนต่ออาชีพ เมื่อหน่วยงาน หรือทีมงานมีการเปลี่ยนแปลง พนักงานส่วนใหญ่จะได้รับผลกระทบ ความไม่มั่นคงของตำแหน่งที่ดำรงอยู่อาจเกิดการยุบหรือยกเลิก ทำให้เกิดปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง เป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานเครียดมากขึ้น

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) หมายถึง บุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง และเป็นบุคคลที่องค์การปรารถนา เพราะสามารถช่วยเหลือผู้อื่นและองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้ หากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดี ทำให้ขาดความไว้วางใจระหว่างบุคคลและระหว่างหน่วยงาน ทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคลและทำให้ไม่มีการมอบหมายงานเกิดขึ้น บุคคลจะเกิดความเครียดทางใจ และรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง การตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นของพนักงานจะส่งผลไปยังเพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติคล้ายคลึงกัน เช่น การลาหยุดงาน การที่พนักงานคนหนึ่งบ่นให้เพื่อนร่วมงานฟังว่ารู้สึกเครียด ซึ่งหากเพื่อนร่วมงานรู้สึกเครียดก็จะลาหยุดบ้าง เป็นต้น

6. พฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive Behavior) หมายถึง รูปแบบการต่อต้านที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานในลักษณะที่รุนแรง เช่น ประท้วงหยุดงานและทำลายของใช้สำนักงาน หรือการไม่เท่าเทียมกันระหว่างเพศในสถานที่ทำงานที่กำหนดให้เฉพาะเพศชายเท่านั้น ที่สามารถดำรงตำแหน่งบริหาร ส่งผลให้เพศหญิงเกิดพฤติกรรมที่ก้าวร้าวต่อเพศชาย เช่น การพูดเสียดสี เป็นต้น

7. ความขัดแย้งระหว่างบทบาทอื่น ๆ (Conflict between Work and Other Roles) หมายถึง บุคคลมีบทบาทในชีวิตมากมาย (บางคนเปลี่ยนสถานที่ทำงานบ่อย หรือบางคนทำงานมากกว่าหนึ่งแห่งในเวลาเดียวกัน) บทบาทที่ได้รับแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน อาจเป็นสาเหตุของความเครียดได้ บุคคลแต่ละคนมีความต้องการและเป้าหมายในชีวิตที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะขัดแย้งกันกับความต้องการและเป้าหมายในอาชีพการงานได้ เป็นส่วนหนึ่งที่สนับสนุนให้เกิดความเครียด เช่น ความต้องการของพนักงานที่ต้องการพัฒนางานของตนเอง ในขณะเดียวกันก็ ต้องการทุ่มเทเวลาให้ครอบครัว ดังนั้น พนักงานจะเกิดปัญหาในการแบ่งเวลาเพื่อทำตามบทบาทที่ได้รับ ส่งผลให้เกิดความเครียด

2.1.4 ผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน

Slocum and Hellriegel (2009) ได้กล่าวว่าความเครียดมีผลกระทบทั้งในด้านบวกและลบ แต่การศึกษามุ่งเน้นไปที่ผลกระทบทางด้านลบ เพราะอาจจะเกิดผลกระทบในระดับบุคคลและองค์การ ความเครียดในการทำงานอาจจะเกิดผลกระทบขึ้นใน 3 ปัจจัยหลัก ดังนี้

Ref. code: 25595306035501THA

1. ผลกระทบทางร่างกาย ได้แก่ ความดันโลหิตสูง อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น การหายใจขัดข้อง กล้ามเนื้อตึงเครียด ระบบทางเดินอาหารผิดปกติ ฯลฯ

2. ผลกระทบทางอารมณ์ ได้แก่ รู้สึกโมโห กังวล ท้อถอย มองตัวเองไร้ค่า มีความสัมพันธ์ไม่ดีกับหัวหน้า และไม่พึงพอใจในงาน ฯลฯ

3. ผลกระทบทางพฤติกรรม ได้แก่ มีผลการปฏิบัติงานต่ำ อัตราการเกิดอุบัติเหตุสูง ดื่มแอลกอฮอล์ และการใช้สารเสพติด การขาดงานบ่อย รวมถึงอัตราการลาออกจากงานสูงขึ้นอีกด้วย ฯลฯ

Schuler (1980) ได้พบว่า อาการทางพฤติกรรมหลายอย่างมีผลกระทบต่อองค์การ ทำให้ผลงานตกต่ำ ขาดงาน เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน มีส่วนร่วมในงานต่ำและมีความรับผิดชอบในงานลดลงผลทางด้านสุขภาพ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบการทำงานต่าง ๆ ในร่างกายทั้งในระบบการย่อยอาหาร ระบบหมุนเวียนโลหิต ทำให้เกิดโรคมากมายรวมทั้งโรคทางจิตที่มีสาเหตุมาจากทางกาย (Psychosomatic) นอกจากนี้ ความเครียดจากการคร่ำเคร่งอยู่กับงานนานเกินไปอาจทำให้เกิดการเกร็งตัวของกล้ามเนื้อเกิดอาการปวดบริเวณต้นคอเรื้อรัง ปวดบริเวณขากรรไกรกล้ามเนื้อและกระดูกในบริเวณอื่น ๆ ได้ ซึ่งผลกระทบของความเครียดทางบวกอาจจะเพิ่มความพยายามกระตือรือร้น และแรงจูงใจได้ แต่สิ่งที่สำคัญกว่าคือผลกระทบของความเครียดทางลบจะมีผลกระทบที่สำคัญต่อบุคคล แม้ว่าส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากผลกระทบของความเครียดต่อสุขภาพ แต่กระนั้นหลักฐานที่เพิ่มมากขึ้นชี้ให้เห็นว่าความเครียดสามารถมีอิทธิพลต่อเราภายในวิถีทางอื่นด้วย ความเครียดสามารถมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ทางจิตใจ ผลการปฏิบัติงาน และการตัดสินใจ ฯลฯ เมื่อบุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าที่มาจากการทำงานจนทำให้เกิดความเครียดขึ้น บุคคลก็จะมีการตอบสนองต่อความเครียดที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งการตอบสนองเหล่านั้นจะส่งผลกระทบต่อจิตใจ พฤติกรรม และสุขภาพกาย (สมยศ นาวีการ, 2546) โดยมีอาการดังนี้

1. การผัดวันประกันพรุ่งและหลีกเลี่ยงงาน
2. ผลงานและผลผลิตตกต่ำ
3. ใช้ยาในทางที่ผิดและดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น
4. ก่อวินาศกรรมในงาน
5. เข้าร้านขายยาบ่อยขึ้น
6. รับประทานมากขึ้น
7. รับประทานน้อยเนื่องมาจากความรู้สึกกดดัน
8. มีพฤติกรรมเสี่ยง ได้แก่ ขับรถโดยประมาท เล่นการพนัน
9. ก้าวร้าว และลักขโมย

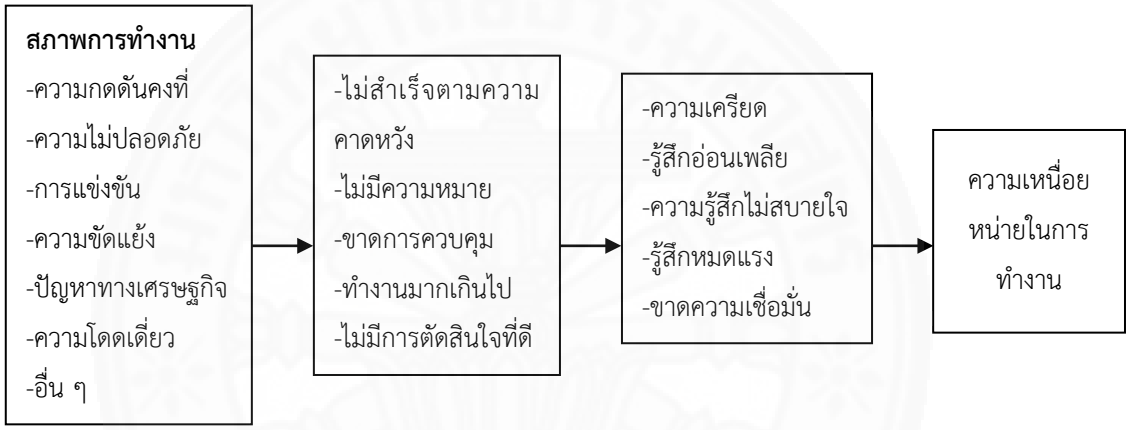
Ref. code: 25595306035501THA

10. ความสัมพันธ์กับครอบครัวและเพื่อนร่วมงานลดลง

11. ฆ่าหรือพยายามฆ่าตัวตาย

2.1.5 ผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Slocum and Hellriegel (2009) ความเครียดเป็นการเป็นจุดเริ่มต้นของความเหนื่อยหน่ายหมดพลัง ข้อบ่งชี้ของความเบื่อหน่ายในงาน ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง และความรู้สึกว่าไม่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ฯลฯ



ภาพที่ 2.2 แนวคิดเรื่องความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ที่มา: Slocum and Hellriegel (2009)

บุคคลที่ทุกข์ทรมานจากความเหนื่อยหน่ายมักจะมีความคาดหวังที่ไม่สมจริงเกี่ยวกับงานและความสามารถในการที่จะบรรลุเป้าหมายที่ต้องการจากภาพที่ 2.2 สภาพการทำงานเป็นตัวก่อให้เกิด กับความคาดหวังที่ไม่สมจริง การทำงานมากเกินไป ไม่มีการตัดสินใจที่ดี ฯลฯ นำไปสู่ความอ่อนล้าทางร่างกายจิตใจและอารมณ์ เมื่อบุคคลไม่สามารถรับมือกับความต้องการของงานตามความคาดหวังของตนเอง ก็จะรู้สึกถึงความเครียดในการทำงาน ขาดความเชื่อมั่นในงาน เกิดความไม่สบายใจ และจะส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามมา

2.1.6 การลดและการจัดการความเครียดในองค์การ

Lazarus and Folkman (1984) ได้แบ่งการจัดการกับความเครียดเป็น 2 แบบ ดังนี้

1. วิธีการเอาชนะความเครียดแบบแก้ที่ปัญหา (Problem-Focus Coping Method) หมายถึง วิธีการปรับตัวที่เกิดจากการใช้กระบวนการทางปัญญาในการประเมิน

Ref. code: 25595306035501THA

สถานการณ์ และจัดการกับสถานการณ์ที่มาคุกคาม โดยการปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมทำให้การประเมินสถานการณ์เป็นไปในทางที่ดีขึ้น หรือจัดการกับสิ่งกระตุ้นความเครียดโดยวิธีแก้ปัญหา

2. วิธีการเอาชนะความเครียดแบบควบคุมอารมณ์ (Emotional-Focus Coping Method) หมายถึง พฤติกรรมการปรับตัวที่เกิดจากการใช้กระบวนการทางปัญญาในการประเมินสถานการณ์ และจัดการกับสถานการณ์ที่มาคุกคาม โดยการปรับเปลี่ยนอารมณ์และความรู้สึกเครียด ไม่ได้แก้ที่ปัญหาโดยตรง เป็นแค่เพียงการลดความรู้สึกเครียดเท่านั้น

เบญจมาภรณ์ อิศรเดช (2552) การเปลี่ยนการบริหารจัดการที่ผู้จัดการสามารถลดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น สร้างบรรยากาศที่สนับสนุนองค์การ พยายามทำให้สภาพแวดล้อมขององค์การมีความเป็นทางการน้อยลง มีความเป็นกันเองมากขึ้นหรือมีการสนับสนุนพนักงานก็จะเป็นการดีการทำให้งานน่าสนใจ ความเครียดก็จะเกิดขึ้นเมื่องานที่ประจำน่าเบื่อหน่ายควรจะมีการจัดวิธีการทำงานที่ให้อิสระบ้างและควรมีการจัดที่ปรึกษาทางอาชีพ บริษัท เช่น IBM มีการทำแผนเกี่ยวกับอาชีพ ซึ่งจะลดความเครียดที่อาจจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานไม่รู้ว่าอาชีพของเขามีทางเลือกอย่างไรบ้างและมีทิศทางอย่างไรในอีกแง่มุมหนึ่งวิธีลดความเครียดควรดูว่าวิธีนั้นเป็นวิธีที่ให้คุณแก่สุขภาพร่างกาย และไม่มีผลข้างเคียงต่อสุขภาพจิตใจ (สิริอร วิชชาวุธ, 2549) ยกตัวอย่างเช่น

1. การออกกำลังกาย (Exercises) เช่น การวิ่ง การเดิน การเต้นรำ ฯลฯ
2. การผ่อนคลาย (Relaxation) เช่น การทำสมาธิ การเล่นโยคะฯลฯ
3. การควบคุมตนเองด้วยวิธีปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (Behavior Modification) ด้วยการสังเกตตนเองว่าในสถานการณ์ใดจะทำให้ตนมีความเครียด ควรหลีกเลี่ยงสถานการณ์นั้นไม่ให้เกิดกับตนหากหลีกไม่ได้และต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อความเครียดแล้ว ถ้าตนเองสามารถสงบเย็นได้ ก็ควรให้รางวัลแก่ตนเอง การเปลี่ยนบทบาทจากการถูกควบคุมโดยสถานการณ์มาเป็นการควบคุมสถานการณ์ด้วยตนเองเป็นหนทางหนึ่งที่จะเอาชนะความเครียดได้ การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด และหาวิธีการแก้ปัญหาให้ตรงจุด เป็นต้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับภาระงาน (Work Load)

2.2.1 ความหมายของภาระงาน

ภาระงาน หมายถึง งานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในช่วงระยะเวลาหนึ่ง (Lee & Ashforth, 1996) งานที่เกินความสามารถหรือขีดจำกัดของพนักงาน เช่น งานมีความซับซ้อนเกินไป เร่งด่วนเกินไป หรือมีความเสี่ยงเกินไป (Coredes & Dougherty, 1993) ซึ่งมีจำนวนมาก

Ref. code: 25595306035501THA

ทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ รวมถึงภาระงานเชิงกายภาพและเชิงอารมณ์ (ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552) โดยงานที่ได้รับมอบหมายที่ต้องทำให้สำเร็จ แบ่งได้ 2 ประเภท คือ ภาระงานที่นับได้ เช่น งานที่นับจำนวนชิ้น และ ภาระงานที่นับไม่ได้ เช่น งานบริการต่าง ๆ ส่งผลให้บุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (ภัณทิลา บุญปั้น, 2554)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ภาระงาน หมายถึง งานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ซึ่งต้องใช้ความพยายาม ความรู้ ทักษะ และความทุ่มเท ทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อให้งานที่รับผิดชอบประสบผลสำเร็จระยะเวลา หรือตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือตามที่องค์การคาดหวังไว้

2.2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาระงาน

ปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องในการทำงานนั้นให้สำเร็จลุล่วง และแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเครียดของบุคคลได้โดย

Demerouti, Bakker, Nachreiner, and Schaufeli (2001) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาระงาน ดังนี้

1. งาน (Task) หมายถึง ตัวงานหรือภารกิจที่บุคคลต้องรับผิดชอบโดยตรง แต่ไม่รวมถึงงานที่นอกเหนือการได้รับมอบหมาย

2. ความกดดันเกี่ยวกับเวลาในการทำงาน (Time Pressure) หมายถึง บุคคลมีเวลาไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ เนื่องจากปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบมีจำนวนมาก และต้องเร่งทำงานให้ทันตามเวลาที่กำหนด

3. การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มาขอรับบริการ (Contact Recipient) หมายถึง การพบปะและการให้บริการแก่บุคคลอื่น เช่น ลูกค้า ผู้มาขอรับบริการ เป็นต้น

4. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน (Physical Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมภายในองค์การที่เอื้อต่อการทำงาน และมีความเหมาะสม เช่น การระบายอากาศ แสงสว่าง ความสะอาด รวมไปถึงเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

5. เงินเดือนและสวัสดิการ (Pay and Benefits) หมายถึง จำนวนเงินที่บุคคลได้รับจากการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการเป็นสิ่งแสดงสถานภาพทางสังคม ตอบสนองความพึงพอใจและมาตรฐานการครองชีพของบุคคล ทำให้บุคคลรู้สึกถึงความมั่นคงในชีวิตและเป็นสิ่งบ่งบอกความสำเร็จในชีวิตอย่างหนึ่ง นอกจากนั้น ยังเป็นสิ่งดึงดูดและจูงใจให้บุคคลอยู่ในองค์การ (Gomez-Mejia, Balkin & Cardy, 2001)

Ref. code: 25595306035501THA

Cooper and Cartwright (1997) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน ดังนี้

1. สภาพการทำงาน (Work Condition) ได้แก่ ตารางการทำงาน ระดับความยาก-ง่ายของงาน การมีอิสระหรือถูกควบคุมในการทำงาน และสภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน เช่น ความอับชื้น ปริมาณแสงสว่าง อุณหภูมิ กลิ่น เสียงแรงสั่นสะเทือน เป็นต้น

2. ปริมาณงาน (Workload) แบ่งได้ 2 ประเภท คือ ปริมาณงานที่มาก-น้อยเกินไป (Quantitative Overload - Underload) ปริมาณงานที่มากเกินไปหรืองานที่ต้องใช้ความสามารถเกินกว่าที่บุคคลจะปฏิบัติได้ภายในเวลาจำกัด จะทำให้บุคคลเกิดความเครียดและวิตกกังวลได้ ในขณะที่ปริมาณงานที่บุคคลได้รับน้อยเกินไปจะทำให้บุคคลรู้สึกเบื่อหน่าย ไม่รู้สึกว่างานนั้นท้าทาย โดยเฉพาะงานที่ทำซ้ำ ๆ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน และไม่มีความตื่นตัวในการทำงาน ปริมาณงานไม่ว่าจะมากหรือน้อยเกินไปสามารถทำให้เกิดความเครียดได้

3. คุณภาพงานสูง-ต่ำเกินไป (Qualitative Overload - Underload) งานที่มีคุณภาพงานต่ำเกินไปจะทำให้บุคคลไม่มีโอกาสพัฒนาทักษะหรือความสามารถของตนเอง ในทางกลับกันงานที่มีคุณภาพงานสูงเกินไปจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าไม่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน

4. ชั่วโมงการทำงาน (Work Hours) การมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานจะส่งผลต่อสุขภาพของบุคคล และมีความสัมพันธ์กับความเครียด ซึ่งแสดงอาการได้ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

5. เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การใช้เทคโนโลยีใหม่ทำให้บุคคลไม่ได้ใช้ทักษะที่มีอยู่ ทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย และการปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ อาจส่งผลให้บุคคลรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน

6. ความเสี่ยงและอันตรายของงาน (Exposure to Risk and Hazards) งานที่มีความเสี่ยงและอันตราย จะทำให้บุคคลต้องตื่นตัว และเตรียมพร้อมอยู่ตลอดเวลา

7. ลักษณะบทบาทที่บุคคลได้รับจากการทำงาน งานที่มีบทบาทไม่ชัดเจน มีความคลุมเครือ (Role Ambiguity) จะทำให้บุคคลไม่เข้าใจและไม่สามารถปฏิบัติบทบาทหน้าที่ของตนเองได้ หากงานที่มีบทบาทที่หลากหลาย (Role Overload) บุคคลจะไม่สามารถทำงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด เนื่องจากบทบาทในงานที่มากเกินไป และถ้ามีความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดอารมณ์ทางลบ และคิดว่าตนเองไม่มีความสามารถในการทำงาน เห็นได้ว่าความไม่ชัดเจนของบทบาทในการทำงานบุคคล

ด้วยปัจจัยที่เกี่ยวกับภาระงานมีหลายปัจจัย โดยผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยที่สำคัญและส่งผลกระทบอย่างยิ่งต่อบุคคล คือ ปริมาณงาน ชั่วโมงในการทำงาน และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการ

Ref. code: 25595306035501THA

2.2.3 ผลของภาระงาน

ด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่บุคคลจะต้องเผชิญ เมื่อดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบให้เสร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ได้ส่งผลกระทบต่อบุคคล สรุปได้ดังนี้

1. ภาระงานเชิงคุณภาพมีมากเกินไป เช่น งานซับซ้อนมาก บุคคลจะรู้สึกว่าตนเองขาดทักษะในการทำงานนั้น และรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ (Coredes & Dougherty, 1993)

2. ภาระงานเชิงปริมาณมีมากเกินไป เช่น มีงานจำนวนมาก แต่มีเวลาในการทำจำกัด บุคคลจะรู้สึกว่าไม่สามารถทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดได้ ส่งผลต่อทัศนคติต่องานไปทางลบ (Coredes & Dougherty, 1993)

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การทำงานที่มีปริมาณมากกเกินไปหรือยากเกินไป เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดความเครียด ดังนั้น ภาระงานน่าจะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ผ่านความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นเดียวกับที่ Tyler, Carrol, and Cunningham (1991) ได้ศึกษาพบว่า ภาระงานที่หนักมากเกินไป มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับอารมณ์ในขณะทำงาน (Emotion Work)

การศึกษาเกี่ยวกับอารมณ์ในขณะทำงาน เริ่มต้นเมื่อ Hochschild (1983) ได้เขียนหนังสือเรื่อง The Managed Heart อธิบายถึงการจัดการเกี่ยวกับอารมณ์ (Emotion Management) ว่าเป็นการปรับแต่งอารมณ์ก่อนที่จะแสดงออกทางสีหน้าและท่าทางในระหว่างมีการติดต่อกับบุคคลอื่นโดยเฉพาะกับลูกค้า

2.3.1 ความหมายเกี่ยวกับอารมณ์ในขณะทำงาน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของอารมณ์ในขณะทำงานไว้หลายประการ สรุปได้ดังนี้

อารมณ์ในขณะทำงาน (Emotional Work) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อให้ตรงกับบทบาททางอารมณ์ที่ต้องการในงาน เป็นการปรับเปลี่ยนอารมณ์ของตนเองให้ดีขึ้น เพื่อให้คนอื่น ๆ ที่อยู่รอบตัวมีความรู้สึกดีกับตนเอง (Strazdins, 2000) โดยการให้ความสำคัญกับพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการทางอารมณ์และด้านการแสดงออกของอารมณ์ (Steinberg & Figart, 1999) และงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับการแสดงออกทางอารมณ์ของพนักงานให้เป็นไปตามความต้องการขององค์การว่าต้องการที่จะให้พนักงานแสดงอารมณ์อย่างไรในระหว่างการทำงาน (Zapf, Mertini, Seifert, Vogt,

Ref. code: 25595306035501THA

Isic, & Fischbach, 1999) ดังนั้น Emotion Work จึงให้ความสำคัญที่การกระทำของบุคคลหนึ่ง ซึ่งจะมีผลต่ออารมณ์ของอีกบุคคลหนึ่ง เช่น การกล่าวคำชมเชยผู้อื่นก็เพื่อต้องการให้คน ๆ นั้นเกิดความรู้สึกภูมิใจในตนเองและมีความสุข หรือการยอมนั่งฟังคนที่รู้สึกเศร้าหรือท้อแท้ใจ เพื่อหวังว่าเขาจะคลายความเศร้า หรือความวิตกกังวลลงได้บ้าง เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมเช่นนี้มักจะเกิดไปพร้อม ๆ กับการจัดการด้านอารมณ์ (Emotion Management) การแสดงออกทางอารมณ์ (Emotion Display) และอีกส่วนหนึ่งจะเป็นความพยายามที่จะทำให้อารมณ์เป็นไปตามความต้องการในบทบาทของงาน (Zapf et al., 1999)

โดย Hochschild (1983) และ Zapf et al. (1999) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับคุณลักษณะสำคัญของงานที่ผู้ทำงานต้องมีการปรับแต่งหรือจัดการเกี่ยวกับอารมณ์ในขณะทำงาน (Emotion Work) ไว้ดังนี้

1. องค์ประกอบที่สำคัญของงานต้องมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงแบบเผชิญหน้า (Face - To - Face) หรือการสนทนากับลูกค้า (Voice - To - Voice) ได้แก่ การทำงานในด้านการให้บริการต่าง ๆ เช่น ครู ตำรวจ พนักงานเก็บเงิน พนักงานคุมประพฤติ พนักงานเร่งรัดหนี้สิน ซึ่ง Zapf et al. (1999) ใช้คำว่างานที่เกี่ยวข้องกับบุคคล (Person - Related Work) เพื่อให้ครอบคลุมถึงงานทุกชนิดที่ต้องมีการติดต่อกับลูกค้าโดยตรงทั้งแบบเผชิญหน้าและหรือใช้เพียงการสนทนากันทางโทรศัพท์

2. อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกขณะทำงานเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่ออารมณ์ของลูกค้าหรือผู้รับการบริการ เช่น พยาบาลในแผนกเด็กต้องแสดงอารมณ์ความรู้สึกที่เอื้ออาทรและพูดน้ำเสียงที่นุ่มนวลต่อเด็กที่กำลังร้องไห้ เพื่อให้เด็กนั้นหยุดร้องไห้และรู้สึกดีขึ้น

3. อารมณ์ในขณะทำงานเป็นไปตามข้อกำหนดขององค์การที่มีอยู่ แม้ในปัจจุบันหลายองค์การ ยังไม่มีข้อกำหนดที่ระบุชัดเจนตายตัวในส่วนของวัฒนธรรมองค์การหรือในรายละเอียดของใบพรรณนางาน (Job Description) ยกเว้นในประเทศแถบยุโรป แต่อย่างไรก็ตามบางครั้งข้อกำหนดของการแสดงอารมณ์ในขณะทำงานของพนักงานจะแทรกอยู่ในเนื้อหาการฝึกอบรมเกี่ยวกับอาชีพ เช่น เรื่องการอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นในอาชีพพยาบาล (Briner, 1995) นอกจากนี้ในบางอาชีพข้อกำหนดการแสดงอารมณ์ในขณะทำงานถูกกำหนดเองโดยอัตโนมัติตามธรรมชาติของงาน เช่น พนักงานขายอาจจะขายสินค้าไม่ได้เลย หากพนักงานขายเป็นผู้ที่ไม่มีความสุภาพ ขาดความเป็นมิตร และไม่มีน้ำใจที่จะช่วยเหลือคนอื่น พนักงานแต่ละคนเองย่อมมีความสามารถแตกต่างกันในการควบคุมอารมณ์ที่จะแสดงออกมาให้ลูกค้าได้เห็น บางครั้งตัวหัวหน้างานอาจจะกำลังถูกจับตามองจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปในเรื่องการควบคุม กำกับดูแลการแสดง

Ref. code: 25595306035501THA

อารมณ์ในขณะทำงานของพนักงาน และยิ่งไปกว่านั้นในบางองค์การมีแบบสอบถามให้ลูกค้าประเมินด้วยว่าพนักงานของตนดูแลลูกค้าด้วยความเป็นมิตรหรือไม่

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าอารมณ์ในขณะทำงาน (Emotion Work) หมายถึงพฤติกรรม หรือ การกระทำใด ๆ ของบุคคลในการควบคุมอารมณ์ของตนในขณะทำงานตามหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อให้การแสดงอารมณ์ในขณะทำงานของตนถูกต้องตามกาลเทศะ และเป็นไปตามความต้องการขององค์การซึ่งอาจจะมีการกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ เพื่อทำให้ลูกค้าหรือผู้อื่นเกิดความรู้สึกที่ดี รู้สึกประทับใจ พึงพอใจ หรือเพื่อรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับตนเองหรือกับองค์การ

2.3.2 องค์ประกอบของอารมณ์ในขณะทำงาน (Emotion Work Elements)

นักทฤษฎีทางอารมณ์ได้เสนอองค์ประกอบของ Emotion work ไว้หลายแนวทาง ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

Strazdins (2000) ได้นำเสนอองค์ประกอบของ Emotion work โดยพิจารณาจากรูปแบบของการแสดงอารมณ์ตามสาเหตุส่วนบุคคลที่แสดงอารมณ์นั้น ๆ ออกไป และผลกระทบของการแสดงอารมณ์นั้น ๆ ต่อความรู้สึกของบุคคลอื่น ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

1. พฤติกรรมการแสดงความเป็นมิตร (Companionship Behaviors) เป็นการกระทำที่บุคคลแสดงออกมาเพื่อให้บุคคลอื่นเกิดอารมณ์ทางบวกต่อตนเอง ก่อให้เกิดความสนิทสนมและความเสมอภาพเท่าเทียมกันทางสังคม ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยได้แก่

1.1 การทำให้บุคคลอื่นเกิดอารมณ์ทางบวก (Build Other's Positive Emotion) เช่น การแสดงความเอื้ออารี การแสดงออกด้วยความรักทะนุถนอม การพูดคุยด้วยน้ำเสียงที่ฟังแล้วรู้สึกอบอุ่น (Speaking Warmly)

1.2 ความใกล้ชิดสนิทสนม (Closeness) เช่น การเปิดเผยตนเอง การแลกเปลี่ยนทางความคิดและความรู้สึกของตนเองกับคนอื่น การสอบถามถึงความเป็นอยู่สารทุกข์สุกดิบของผู้อื่น

1.3 ความเสมอภาพเท่าเทียมกันทางสังคม (Social Integration) เช่น การใช้เวลาว่างร่วมกัน มีการละเล่นที่สนุกสนานร่วมกัน มีส่วนร่วมในเหตุการณ์สำคัญร่วมกัน และมีความเชื่อมโยงกันทางสังคม (Social Link)

2. พฤติกรรมความต้องการที่จะช่วยเหลือผู้อื่น (Help Behaviors) เป็นการกระทำของบุคคลที่แสดงออกเพื่อต้องการให้บุคคลอื่นที่กำลังอยู่ในสภาวะอารมณ์ที่ไม่ปกติกลับมีอารมณ์ที่ดีขึ้นหรือรู้สึกผ่อนคลายมากขึ้น ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยได้แก่

Ref. code: 25595306035501THA

2.1 การช่วยเหลือคนอื่นที่อยู่ในภาวะที่มีอารมณ์ทางลบ (Helping Other's Negative Emotion) เช่น การใส่ใจฟังในปัญหาหรือความวิตกกังวลของคนอื่น การปลอบใจ การแสดงความเห็นอกเห็นใจ ช่วยให้คนอื่นเข้าใจในอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง การช่วยให้คลายเครียด หรือไม่ให้เครียด การปฏิบัติตามที่เขาต้องการหรือขอร้องให้ทำ หรือการช่วยเหลือเพราะเห็นว่าคนอื่นอยู่ในภาวะงานล้นมือหรือเครียดโดยที่เขาไม่ได้ร้องขอ (Do Extra)

2.2 การช่วยแก้ไขสัมพันธภาพ (Repairing Relationships) เช่น การสอบถามถึงปัญหาเกี่ยวกับสัมพันธภาพในงานที่คนอื่นประสบอยู่ การพาไปหาความช่วยเหลือจากคนอื่น เช่น นักบำบัดหรือนักบวช การประนีประนอมหรือการช่วยให้เขาปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อให้สัมพันธภาพเดิมดีขึ้น

2.3 การช่วยให้เกิดความประนีประนอมและจัดการความขัดแย้ง (Mediate and Manage Conflict) เช่น การให้บุคคลต่างฝ่ายกันมาพูดคุยหรือมีประชุมร่วมกันและอธิปรายถึงปัญหาที่เกิดขึ้น แยกแยะความขัดแย้งโดยการค้นหาความต้องการหรือเป้าหมายของบุคคลเหล่านั้น รับฟังคนอื่นและพูดคุยถึงข้อสรุปที่คาดว่าจะเป็นไปได้ กระทำหรือพูดคุยเพื่อให้คนอื่นสงบลงและช่วยให้เขาหันกลับ มาเป็นผู้มีส่วนร่วมในการพูดคุย หรือแก้ไขปัญหา

3. พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่องค์การคาดหวังหรือกำหนดไว้ (Regulation) เป็นการกระทำใด ๆ ที่แสดงออกให้สอดคล้องกับที่องค์การต้องการหรือคาดหวัง มีองค์ประกอบย่อย ได้แก่

3.1 ข้อกำหนดด้านการควบคุมอารมณ์ของคนอื่น (Regulating Other's Emotion Control) เช่น การแนะนำคนอื่นอย่างเป็นขั้นเป็นตอนเพื่อปรับปรุงความอยู่ดีมีสุข (To Improve Their Well-being) การอภิปรายถึงผลที่อาจตามมาเพื่อให้คนอื่นคิดตามถึงผลที่ตามมาของการกระทำของเขา ความพยายามที่จะเสนอแนะหรือโน้มน้าวให้คนอื่นหยุดการกระทำใด ๆ ที่เป็นการเสี่ยงต่ออันตราย หรือเป็นการกระทำใด ๆ ที่จะเป็นการหยุดไม่ให้บุคคลอื่นทำในสิ่งที่เป็นอันตราย

3.2 ข้อกำหนดด้านพฤติกรรมที่สังคมไม่ยอมรับ (Regulating Disruptive Social Behavior) เช่นการอธิบายให้บุคคลอื่นทราบถึงข้อจำกัดทางสังคม หรืออธิปรายถึงกฎข้อบังคับอื่นที่เกี่ยวข้องการยอมรับทางสังคม การให้ข้อมูลย้อนกลับเมื่อเห็นว่าบุคคลอื่นนั้น ประพฤติตัวในทางที่สังคมไม่ยอมรับ หรือการร้องขอให้บุคคลอื่นปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่สังคมไม่ยอมรับ

Zapf et al. (1999) ได้อธิบายองค์ประกอบของ Emotion Work 6 ด้าน โดยใช้กรอบแนวคิดจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Action Theory) ซึ่งเป็นการอธิบายกระบวนการรับรู้การจำ การตัดสินใจหรือการให้เหตุผลที่จำเป็นที่จะทำให้การกระทำต่าง ๆ สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ได้แก่

Ref. code: 25595306035501THA

1. การแสดงอารมณ์ทางบวก (Positive Emotion) หมายถึง การกระทำใด ๆ ของพนักงานที่แสดงออกมาเพื่อให้ลูกค้าเกิดรู้สึกที่ดีต่อตัวพนักงานหรือองค์การ ได้แก่ ความเอื้ออารี ความกระตือรือร้นใส่ใจ การแสดงความชื่นชม ยิ้มแย้ม พูดจาสุภาพเรียบร้อย และ ความมีสัมมาคารวะ

2. การแสดงอารมณ์ทางลบ (Negative Emotion) หมายถึง การกระทำ ใด ๆ ที่พนักงานแสดงออกมาแล้วส่งผลทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่ดีต่อตัวพนักงานหรือองค์การ เช่น พูดจาไม่สุภาพ ไม่สนใจลูกค้า หน้าตาบูดบึ้ง น้ำเสียงการพูดห้วน และไม่มีหางเสียง

3. การแสดงอารมณ์ที่เป็นกลาง (Neutrality Emotion) หมายถึง การกระทำใด ๆ ที่พนักงานแสดงออกมาทำให้ไม่เกิดทั้งผลดีหรือผลเสียแก่ตนเองหรือองค์การ เช่น การแสดงท่าทางเฉย ไม่มีความรู้สึกร่วมใด ๆ กับนักเรียน ในเหตุการณ์หรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ

4. การให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้า (Sensitivity Requirements) หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการตีความหมายความรู้สึกของลูกค้าและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วและถูกต้อง

5. การควบคุมการติดต่อ (Interaction Control) หมายถึง ความสามารถในการตัดสินใจด้วยตัวเองในการควบคุมเวลาที่จะใช้ในระหว่างการให้บริการลูกค้าแต่ละครั้ง

6. ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (Emotional Dissonance) หมายถึง สภาวะที่ความรู้สึกภายในจิตใจและการกระทำใด ๆ ของพนักงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น มีความรู้สึกรำคาญ และอยากเดินหนี เมื่อต้องบริการลูกค้าที่เรื่องมาก จู้จี้และเอาแต่ใจตนเอง แต่ก็ต้องให้บริการและแสดงสีหน้ายิ้มแย้มกับลูกค้าคนนั้นตลอดเวลาที่ให้บริการ เป็นต้น

2.3.3 ผลลัพธ์ของกระบวนการอารมณ์ในขณะทำงาน (Outcomes of the Emotional Work Process)

การวิจัยอารมณ์ขณะทำงานส่วนใหญ่มีจุดประสงค์เพื่อที่จะทำความเข้าใจผลกระทบของอารมณ์ขณะทำงานต่อคนและองค์การ โดยทั่วไปผลการวิจัยพบว่าอารมณ์ขณะทำงานเป็นประโยชน์กับองค์การเพราะบุคคลปฏิบัติได้ตามข้อกำหนดของงานแต่อาจเป็นผลร้ายต่อบุคคลเนื่องจากข้อบังคับ/ข้อกำหนดนั้นอาจก่อให้เกิดความเหนื่อยล้า (Burnout) และความไม่พึงพอใจมีเพิ่มมากขึ้น (Hochschild, 1983)

ในทางตรงกันข้ามมีการถกเถียงกันอยู่บ้างว่าอารมณ์ในขณะทำงานนั้นมีผลกระทบทางลบหรือทางบวกกับบุคคลหรือไม่ (Ashforth & Humphrey, 1993; Wharton, 1993) Jame and Robin (2003) ได้โต้แย้งว่าผลกระทบของอารมณ์ในขณะทำงานขึ้นอยู่กับความสอดคล้องต้องกันของการแสดงอารมณ์ของบุคคลกับเป้าหมายในลำดับชั้นเป้าหมายส่วนตัวของคนเหล่านั้น

Ref. code: 25595306035501THA

บุคคลที่แสดงอารมณ์สอดคล้องต้องกันกับเป้าหมายในลำดับชั้นเป้าหมายส่วนตัว จะมีความรู้สึกจริง ๆ หรือมีความรู้สึกที่แท้จริงและจะได้รับประโยชน์จากงาน (Wharton, 1993) อย่างไรก็ตามถ้าบุคคลจะแสดงอารมณ์ซึ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งในลำดับชั้นเป้าหมายส่วนตัว (Personal Goal Hierarchy) เขาหรือเธออาจประสบกับความไม่พึงพอใจและถ้าความขัดแย้งคงอยู่เป็นระยะเวลานานก็จะเกิดความเหนื่อยล้า (Burnout) ถ้าบุคคลให้คุณค่ากับการแสดงอารมณ์แต่ไม่สามารถแสดงอารมณ์ได้เนื่องจากขัดแย้งกับลักษณะงานที่คาดหวัง (Conflict With Work Expectations) อาจทำให้เกิดความรู้สึกขัดแย้งและไม่พึงพอใจ แท้จริงแล้วสาเหตุของผลกระทบในทางลบของอารมณ์ในขณะทำงานอาจมาจากความขัดแย้งที่มีมากหรือยาวนานระหว่างการแสดงอารมณ์และอารมณ์ที่รู้สึก

2.3.4 การวัดอารมณ์ในขณะทำงาน (Measurement of Emotion Work)

Zapf et al. (2013) ได้สร้างแบบวัดอารมณ์ในขณะทำงาน (Emotion Work) เรียกว่า FEWS – Frankfurt Emotion Work Scales โดยพัฒนาเพิ่มเติมจากแนวคิดของ Holman, Martinez-Inigo, and Totterdell (2009) ใช้วัดความถี่ของการแสดงออกทางอารมณ์ที่หลากหลายและเป็นอารมณ์ที่ทางองค์การต้องการให้พนักงานแสดงออก ได้แก่

1.1 อารมณ์ที่จำเป็นต้องมี (Required Emotions) ได้แก่ การตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ (Demands for Sensitivity) การแสดงถึงความเห็นอกเห็นใจ (Emotional Sympathy) การควบคุมอารมณ์ (Emotion control) การควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction Control) ขอบเขตในการติดต่อลูกค้า (Extent of Client Contact)

1.2 การแสดงออกทางอารมณ์ (Displayed Emotions) ได้แก่ การแสดงอารมณ์ทางบวก (Display of Positive Emotion) การแสดงอารมณ์ทางลบ (Display of Negative Emotion) การแสดงอารมณ์เป็นกลาง (Display of Neutral Emotion) การแสดงอารมณ์แบบเฉพาะเจาะจง (Display of Certain Emotions)

1.3 การแสดงอารมณ์ตามความรู้สึก (Felt Emotions) ได้แก่ ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (Emotional Dissonance) เกณฑ์ปกติในการแสดงอารมณ์ (Norms of Regarding Emotion)

Davies (2002) ได้รวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้วัดอารมณ์ในขณะทำงาน (Measurement of Emotion Work) เป็นตารางดังนี้

Ref. code: 25595306035501THA

ผู้แต่ง / ปี	รูปแบบพื้นฐาน	การพรรณนาระดับการวัด	ค่าแอลฟ่า	งานวิจัยที่นำไปใช้
Adelmann (1989) : การวัดอารมณ์ในขณะทำงาน	Hochschild (1983)	1. ความถี่ (Frequency) 2. ช่วงเวลา (Duration)	ไม่ได้ระบุ ไม่ได้ระบุ	Adelmann (1989); Abraham (1998)
Morris and Feldman (1997)	Morris and Feldman (1996)	ข้อคำถาม 9 ข้อ : มาตรวัดแบบประเมินค่าใช้วัด 1. ความถี่ของการติดต่อ 2. ช่วงเวลาที่ใช้ติดต่อ 3. ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ 4. การแสดงออกระหว่างการติดต่อ	 0.80 0.84 0.79 0.79	Morris and Feldman (1997); Brotheridge And Lee (1998); Tews and Glomb (2000)
Brotheridge and Lee (1998): การวัดอารมณ์ในขณะทำงาน	Morris and Feldman (1996)	15 ข้อคำถามทั่วไปเกี่ยวกับ 1. ความหลากหลาย 2. ความรุนแรง 3. ความถี่ 4. ช่วงเวลา 5. การแสดงอารมณ์ออกภายนอก	 0.76 0.88 0.74 ไม่ระบุ 0.79	Brotheridge and Lee (1998); Tews and Glomb (2000); Brotheridge and Grandy (2001)
Kruml and Geddes (2000)	Hochschild (1983)	4 ข้อคำถาม ใช้วัดความพยายาม (ปิดกั้นการแสดงอารมณ์ภายใน) 2 คำถาม ใช้วัดความไม่สอดคล้อง (การแสดงอารมณ์ภายนอก)	0.66 0.68	Kruml and Geddes (2000a); (2000b)

ตารางที่ 2.1 การวัดอารมณ์ในขณะทำงาน (Measures of Emotion Labor)
ที่มา : Davies (2002)

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าอารมณ์ในขณะทำงานนั้นมีผลกระทบองค์การและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จากการวิจัยของ Hochschild, 1983 พบว่าอารมณ์ขณะทำงานเป็นประโยชน์กับองค์การเพราะบุคคลปฏิบัติได้ตามข้อกำหนดของงาน แต่อาจเป็นผลร้ายต่อบุคคลเนื่องจากข้อบังคับหรือข้อกำหนดนั้นอาจก่อให้เกิดความเหนื่อยล้า (Burnout) และความไม่พึงพอใจมีเพิ่มมากขึ้น ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงวัดอารมณ์ในขณะทำงาน (Emotion Work) โดยการใช้แบบวัด FEWS –

Ref. code: 25595306035501THA

Frankfurt Emotion Work Scales (English Version : 5.0) ที่ Zapf et al. (2013) ได้สร้างขึ้น เป็นการวัดอารมณ์ในขณะทำงานโดยการวัดความถี่ของการแสดงอารมณ์ที่หลากหลาย และเป็นอารมณ์ที่องค์การต้องการให้แสดงออกต่อบุคคลหรือผู้มารับบริการ

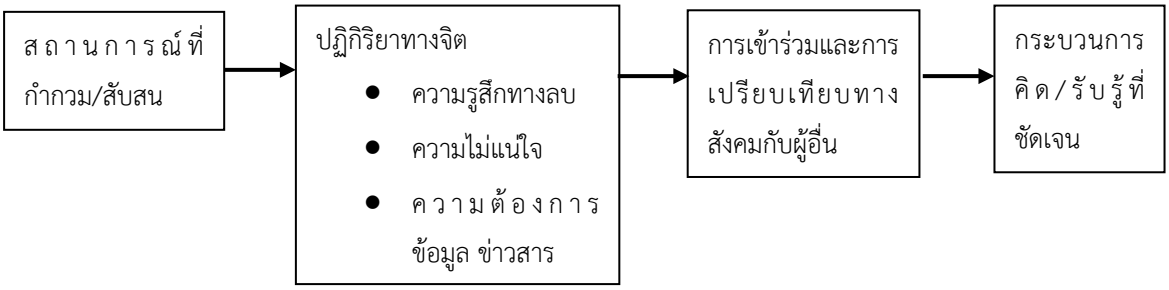
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเปรียบเทียบทางสังคม (Social comparison)

2.4.1 ความหมายเกี่ยวกับการเปรียบเทียบทางสังคม

Festinger (1954) กล่าวว่า การเปรียบเทียบทางสังคม คือ การที่บุคคลมองหาบุคคลอื่น เพราะว่าพวกเขาต้องการข้อมูลเกี่ยวกับตัวของพวกเขาเอง และสภาพแวดล้อม เขาเชื่อว่าการเปรียบเทียบทางสังคมเป็นแนวทางที่ใช้เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอยู่เสมอ สำหรับเหตุผลอื่น ๆ ในการเปรียบเทียบทางสังคมก็เพื่อประเมินคุณภาพ ประสิทธิภาพของตนเอง การตั้งเป้าหมายในส่วนบุคคล การช่วยเหลือบุคคลอื่นเพื่อทำให้ตนเองนั้นพบว่าตนเองนั้นเหนือกว่าบุคคลอื่นรอบ ๆ ตัว

ทฤษฎีการเปรียบเทียบทางสังคมนั้นเป็นการศึกษาเปรียบเทียบทัศนะและความสามารถของบุคคลเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานของสังคม แนวคิดทฤษฎี คือ พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากความต้องการที่จะเปรียบเทียบทัศนะและ ความสามารถของตนว่าเหมาะสมหรือถูกต้องหรือไม่ ผลของการเปรียบเทียบทัศนะและความสามารถกับบุคคลอื่นจะทำให้บุคคลเปลี่ยนพฤติกรรมให้ใกล้เคียงกับบุคคลอื่น ๆ ในกลุ่มที่ใกล้ชิด มีข้อแตกต่างคือ เมื่อมีการเปรียบเทียบทัศนะของตนเองกับบุคคลอื่นแล้ว ผลของการเปรียบเทียบจะทำให้บุคคลนั้นมีทัศนะเปลี่ยนแปลงไปได้ทั้งในทางบวกและทางลบ ส่วนการเปรียบเทียบความสามารถตนเองกับบุคคลอื่นในสังคม ผลของการเปรียบเทียบจะทำให้บุคคลนั้นปรับตัวให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น เพราะว่าถ้ามีความสามารถสูงมากเพียงใด ก็จะได้รับการประเมินว่ามีความเหมาะสมมากเท่านั้น การเลือกบุคคลที่จะเปรียบเทียบด้วยนั้น บุคคลมักจะเลือกเปรียบเทียบกับบุคคลใกล้ชิด โดยเฉพาะคนที่มีทัศนะและความสามารถที่ใกล้เคียงกัน บุคคลจะไม่ชอบสถานการณ์ที่บุคคลอื่น ๆ มีทัศนะและความสามารถแตกต่างกันกับตน หรือก็คือ บุคคลจะถูกดึงดูดไปยังกลุ่มหรือบุคคลที่มีทัศนะเหมือนกับตนและมีแนวโน้มที่จะหลบออกจากกลุ่มที่มีทัศนะและความสามารถแตกต่างกัน สมาชิกในกลุ่มจะไม่ต้องการที่จะเปรียบเทียบทัศนะและความสามารถของตนกับบุคคลในกลุ่ม และจะแยกตัวออกจากกลุ่ม

Ref. code: 25595306035501THA



ภาพที่ 2.3 สรุปแนวคิดการเปรียบเทียบทางสังคมของ Festinger (1954) เรื่องการตอบสนองของบุคคลในสถานการณ์ที่ไม่แน่ใจและสับสน (Forsyth, 2006)

2.4.2 ประเภทของการเปรียบเทียบทางสังคม

Forsyth (2006) ได้แบ่งประเภทของการเปรียบเทียบทางสังคมออกเป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. คนที่มีความทุกข์ต้องได้รับการรับรู้หรือปลอบโยนจากบุคคลอื่น (Misery loves company)

บุคคลที่ไม่มีความสุขอาจจะเข้าร่วมกับบุคคลอื่นเพื่อขอ หรือหาข้อมูลโดยการเปรียบเทียบมุมมองของตนเองกับมุมมองของผู้อื่นที่ไม่มีความสุขเหมือนกับตนเอง เพื่อกำหนดมุมมองของตนเองที่ถูกต้อง เที่ยงตรง หรือเหมาะสม

2. คนที่มีความทุกข์จะหาเพื่อน หรือกลุ่มที่มีความทุกข์เหมือนกับตนเอง (Misery loves miserable company)

บุคคลจะเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลที่เหมือนกับตนเองมากกว่าบุคคลที่ไม่เหมือนกับตนเอง โดยก่อนที่จะไปเข้ากลุ่มกับผู้อื่นจะต้องมีการหาข้อมูลจากการเปรียบเทียบทางสังคม ซึ่งบุคคลนั้นจะให้ความสนใจในข้อมูลที่ช่วยให้เกิดความกระจ่างและร่วมประสบการณ์กับบุคคลที่มีประสบการณ์เหมือนกับตนเอง หรือการที่บุคคลนั้นมีปัญหาเหมือนกับตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเหตุการณ์นั้นเป็นเหตุการณ์ที่ค่อนข้างอันตราย ทำให้บุคคลผู้นั้นพูดคุยอย่างเปิดเผยกับผู้ร่วมประสบการณ์เดียวกันมากกว่าบุคคลอื่นที่ไม่ได้มีประสบการณ์ร่วมกัน เพราะดีกว่าการที่ต้องอยู่คนเดียวโดยไม่ทราบข้อมูล

3. คนที่มีความทุกข์จากความอายจะหลีกเลี่ยงการพบกับเพื่อน หรือกลุ่มคน (Embarrassed misery avoids company)

บุคคลที่มีความอายจะหลีกเลี่ยงการพบกับเพื่อน หรือการไม่อย่างเข้าร่วมกลุ่ม เพราะกลัวความอับอาย มากกว่าการกลัวอันตราย คนที่อายจะสับสนกระวนกระวายใจ มีความรู้สึกกลัว

Ref. code: 25595306035501THA

ไม่มั่นใจ ไม่กล่าที่จะไปพูดคุยกับบุคคลอื่น ทำให้ไม่อยากอยู่กับผู้อื่นจึงเลือกการแยกตัวออกจากกลุ่ม โดยอาจจะเลือกทำกิจกรรมที่สามารถทำคนเดียวได้ เช่น การแยกตนไปอ่านหนังสือ เป็นต้น

4. คนที่มีความทุกข์ ในบางครั้งอาจจะคบกับเพื่อนหรือกลุ่มคนที่มีความทุกข์ (Misery loves more miserable company sometimes)

การเปรียบเทียบทางสังคม ในด้านนี้สามารถแบ่งการเปรียบเทียบได้เป็น 2 ประเภท คือ

4.1 การเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่นที่ประสบความสำเร็จน้อยกว่า (downward social comparison) เมื่อเราเปรียบเทียบตัวเองกับคนอื่น ๆ ที่ด้อยกว่า มีความเลวร้ายยิ่งกว่าตัวเอง เพื่อเพิ่มกำลังใจให้กับตัวเอง ทำให้ตัวเองรู้สึกดีขึ้นเกี่ยวกับความสามารถของตัวเรา เราอาจจะไม่ดีในบางสิ่งบางอย่าง แต่อย่างน้อยเรามีดีกว่าคนอื่น ไม่ได้แย่ไปทั้งหมด ซึ่งยังมีคนที่ลำบากกว่าหรือแย่กว่าเราอีกมากมาย

4.2 การเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่นที่ประสบความสำเร็จมากกว่า (upward social comparison) เมื่อเราเปรียบเทียบตัวเองกับคนอื่นที่เราเชื่อว่ามีความสามารถมากกว่า ทำได้ดีกว่าเรา การเปรียบเทียบกับคนที่อื่นที่ประสบความสำเร็จมากกว่านี้มักจะมุ่งเน้นไปที่ความปรารถนา เพื่อพัฒนาตัวเอง ปรับปรุงระดับความสามารถของเราในปัจจุบันให้เพิ่มขึ้น เราอาจจะเปรียบเทียบตัวเองกับคนที่ดีกว่าและมองหาวิธีที่เราสามารถบรรลุผลที่คล้ายกันหรือบางครั้งอาจจะรู้สึกด้อยกว่าคนอื่นที่เราเอาไปเปรียบเทียบด้วย

ในการเปรียบเทียบทางสังคม บุคคลจะเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเอง หรือเรื่องที่ตนเองให้ความสนใจ ในหลาย ๆ กรณี บุคคลชอบที่จะเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่ประสบความสำเร็จน้อยกว่า (downward social comparison) ตนเอง มากกว่าการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่นที่ประสบความสำเร็จมากกว่า (upward social comparison) เพราะว่าการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่นที่ประสบความสำเร็จน้อยกว่าตน ทำให้บุคคลที่เปรียบเทียบนั้นรู้สึกดีกว่าบุคคลอื่นที่ตนไปเปรียบเทียบด้วย ซึ่งในทางตรงกันข้าม ถ้าเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่นที่ประสบความสำเร็จมากกว่าตนเอง อาจจะรู้สึกล้มเหลว หรือด้อยกว่าบุคคลอื่น แต่ในบางครั้งการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่นที่ประสบความสำเร็จมากกว่า ก็ทำให้เกิดแรงบันดาลใจและความหวัง เมื่อบุคคลนั้นอยู่ในกลุ่มเดียวกับตนเองและเป็นพวกเดียวกันตน (Forsyth, 2006)

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าสังคมหรือกลุ่มบุคคลนั้นมีความสำคัญกับมนุษย์มาก เพราะเป็นเสมือนที่พึ่งทางจิตใจของมนุษย์และยังเป็นแหล่งอ้างอิงทางความคิดทางการกระทำด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาการเปรียบเทียบทางสังคมนั้นนำมาซึ่งความสุขที่เพิ่มมากขึ้น และความสุขที่

Ref. code: 25595306035501THA

ลดน้อยลง ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลใด ถ้าไปเปรียบเทียบกับคนที่ไม่ประสบความสำเร็จ และมีรายได้น้อยกว่าตนก็จะมีความสุขเพิ่มมากขึ้น แต่ถ้าอยู่ในกลุ่มที่ไม่มีความแตกต่างในเรื่องความสามารถ การเข้าถึงทรัพยากร และการประสบความสำเร็จ ความสุขที่มีก็จะไม่แตกต่างจากเดิมที่มีอยู่ เพราะว่าทุกคนเท่าเทียมกัน จึงไม่มีการเปรียบเทียบทางสังคมให้เห็นถึงช่องว่างและความแตกต่าง (Forsyth, 2006)

2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout)

2.5.1 ความหมายเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ด้วยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายหรืออธิบายสภาวะความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไว้หลายท่าน ซึ่งผู้ศึกษาวิจัย สรุปความหมายที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ อาการท้อถอย ผิดหวัง หมดกำลังใจ หรือไม่พอใจในการทำงาน (Freudenberg, 1980) หรือคือกลุ่มอาการที่แสดงออกในลักษณะของความรู้สึกอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและด้านจิตใจ (วิภาวรรณ ตั้งฐานทรัพย์, 2552) ซึ่งมักเกิดจากความเครียดในการพยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมาย งานที่ยาก (Dessler, 1999) หรือเกิดจากการทำงานที่ต้องเผชิญความกดดันเป็นระยะเวลายาวนาน โดยมีสภาวะที่ไม่สมดุลกันระหว่างงานกับบุคคล (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001) นอกจากนี้ยังคงเกิดจากบุคคลอื่นหรือเกิดจากสภาพแวดล้อม ซึ่งพบได้บ่อยในกลุ่มที่ประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับการบริการ (Muldary, 1983) ผลจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะส่งผลเสียต่อร่างกายและจิตใจ โดยส่งผลกระทบไปยังคนรอบข้าง และองค์การอีกด้วย (สายสัมพันธ์ จำปาทอง, 2554)

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ สภาวะที่เกิดขึ้นกับร่างกายและจิตใจของบุคคล โดยปัจจัยที่ก่อให้เกิดสภาวะดังกล่าว เกิดจากความเครียดในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ลักษณะของงานที่ยาก ลักษณะงานที่มีความกดดัน เป็นต้น เกิดจากบุคคลหรือสภาพแวดล้อม เช่น การที่ตนเองมีทัศนคติที่ไม่ได้ต่อเพื่อนร่วมงานหรือผู้ที่อยู่รอบข้าง หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ซึ่งมีผลต่อจิตใจ ร่างกาย และงานของบุคล โดยจะพบมากในกลุ่มบุคคลที่ประกอบอาชีพบริการ เช่น ครู พยาบาล หรือตำรวจ เป็นต้น

2.5.2 สาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Maslach, Schaufeli, and Leiter (2001) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเกิดจากความเครียดเรื้อรังที่เกิดจากความไม่สมดุลกันระหว่างบุคคลกับงานที่ทำอยู่ จะเกิด

Ref. code: 25595306035501THA

หลังจากที่บุคคลได้ทำงานแล้วระยะหนึ่ง ดังนั้น การพิจารณาสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานควรพิจารณาองค์ประกอบร่วมกันระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาบุคลิกภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส เป็นต้น และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หรือระบบบริหารงาน เป็นต้น โดยสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีดังนี้

1. ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ อาจจะมาจากองค์การมีการปรับโครงสร้างโดยการลดจำนวนพนักงานลงและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาแทนที่ ทำให้พนักงานต้องรับผิดชอบงานมากขึ้น ต้องใช้เวลาและความทุ่มเทมากขึ้น มีเวลาส่วนตัวน้อยลง บุคคลจึงเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์

2. การขาดอำนาจในการจัดการ (Lack of Control) เกิดจากหัวหน้างานไม่ให้อำนาจในการตัดสินใจ หรืออาจเกิดจากข้อจำกัดทางนโยบายของบริษัท หากบุคคลขาดอำนาจในการตัดสินใจหรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง และต้องรับผิดชอบงานที่มีปริมาณมาก จนเกิดความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เมื่อเกิดภาวะเช่นนี้เป็นเวลานานจะเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

3. รางวัลที่ได้รับไม่เหมาะสม (Insufficient Reward) เมื่อบุคคลทำงานอย่างเต็มความสามารถ แต่ไม่ได้รับการตอบสนองจากองค์การตามที่คาดหวัง เช่น ความมั่นคงในการทำงาน ผลตอบแทน หรือความก้าวหน้าในอาชีพ บุคคลก็จะขาดแรงจูงใจในการทำงาน และในท้ายที่สุดจะนำไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

4. ความล้มเหลวในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Breakdown Community) บุคคลทุกคนต้องการสัมพันธภาพที่ดีในหมู่เพื่อนร่วมงาน ทำงานร่วมกับบุคคลอื่นด้วยความเต็มใจ และต้องการการยอมรับนับถือจากคนรอบข้าง แต่หากเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน และไม่สามารถแก้ไขความขัดแย้งนั้นได้ จะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดี มีความคับข้องใจกับคนรอบข้าง และนำไปสู่การแยกตัวออกห่างจากสังคม เพราะรู้สึกว่าตนเองโดดเดี่ยวและคิดว่าไม่มีใครสนับสนุนตนเอง

5. การไม่ได้รับความยุติธรรม (Absence of Fairness) การที่บุคคลรับรู้ว่าตนเองไม่ได้รับความยุติธรรมในองค์การ อาจจะเกิดจากการถูกเอารัดเอาเปรียบ การปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียม หรือไม่มีสิทธิในข้อแย้งต่าง ๆ เป็นต้น ทำให้บุคคลเกิดทัศนคติทางลบต่อองค์การ และก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

6. ความขัดแย้งกับค่านิยมในตนเอง (Conflicting Values) เมื่อบุคคลต้องพยายามปฏิบัติตามนโยบายบริษัทที่ขัดต่อหลักจริยธรรมของตนเอง เช่น ต้องให้ข้อมูลกับผู้บริโภคเกินความเป็นจริง เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่บริษัท การลดต้นทุนจนละเลยคุณภาพของสินค้าหรือ

Ref. code: 25595306035501THA

บริการ หรือต้องเผชิญกับเงื่อนไขในการทำงานต่าง ๆ ที่ขัดแย้งกับค่านิยมของตนเอง หากต้องเผชิญกับความขัดแย้งเป็นเวลานานจะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในที่สุด

Cooper, Dewe, and O'Driscoll (2001) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่าย แบ่งเป็น 3 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล

1.1 เพศ งานวิจัยส่วนมากพบว่าเพศชายได้รับการเลี้ยงดูให้มีความเข้มแข็งและอดทน เมื่อเกิดความเครียดจากการทำงานเพศชายจะรู้สึกโดดเดี่ยวเนื่องจากสังคมไม่ยอมรับความอ่อนแอของเพศชาย ในขณะที่เพศหญิงจะมีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่าเพศชาย เนื่องจากไวต่อความรู้สึกของบุคคลอื่นมากกว่า และมีความขัดแย้งในบทบาทที่มาจากการทำงานบ้านและงานประจำ

1.2 อายุ บ่งบอกความมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และประสบการณ์ของบุคคล และมีงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่มีอายุน้อยกว่าจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีอายุมาก

1.3 ทัศนคติ บุคคลที่มีทัศนคติทางลบต่อต่อตนเอง และบุคคลที่อยู่รอบข้างจะไม่พึงพอใจในชีวิต และเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีทัศนคติทางบวก

1.4 สถานภาพสมรส บุคคลที่มีสถานภาพสมรส จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อยกว่าบุคคลที่มีสถานภาพโสด

1.5 ความคาดหวังของบุคคล หากสิ่งที่บุคคลคาดหวังไว้ไม่สอดคล้องกับความต้องการและความเป็นจริง จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน

2.1 การติดต่อระหว่างพนักงานกับลูกค้า การที่พนักงานต้องเผชิญหน้ากับลูกค้า เช่น จำนวนของลูกค้า วิธีการติดต่อลูกค้า ระยะเวลาและความถี่ในการติดต่อ ความยากง่ายของปัญหาที่ต้องการความช่วยเหลือ และบุคลิกภาพของลูกค้าที่ต้องไปติดต่อ เป็นต้น อาจทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ เพราะต้องเจอกับความคาดหวัง ต้องปรับอารมณ์ของตนเองให้เข้ากับลูกค้าแต่ละราย พนักงานจะหลีกเลี่ยงการติดต่อกับลูกค้าเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหา แต่ท้ายที่สุดจะทำให้พนักงานรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน เมื่อต้องเจอกับสถานการณ์เหล่านี้ซ้ำ ๆ เป็นเวลานานจะทำให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์

2.2 บทบาทหน้าที่ขัดแย้งไม่ชัดเจน บทบาทหน้าที่ขัดแย้ง หมายถึง งานที่รับผิดชอบไม่ตรงกับตำแหน่งที่ได้รับ ส่วนบทบาทหน้าที่ไม่ชัดเจน หมายถึง การมอบหมายงาน

Ref. code: 25595306035501THA

ขั้นตอนการทำงาน เป้าหมาย และการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ไม่ชัดเจน ทำให้บุคคลมีข้อมูลในการทำงานไม่เพียงพอ เกิดความสับสนในหน้าที่ที่รับผิดชอบ นำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2.3 ปริมาณงานที่มากเกินไป สามารถแบ่งได้ ดังนี้

1. เชิงปริมาณ หมายถึง จำนวนงานที่ต้องปฏิบัติ บุคคลจะประเมินว่าไม่สามารถปฏิบัติให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดเพราะงานมีปริมาณมาก

2. เชิงคุณภาพ หมายถึง มาตรฐานการปฏิบัติงานที่สูง จนรู้สึกว่าไม่มีทักษะและความสามารถเพียงพอในการทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

3. ปัจจัยด้านองค์การ

3.1 รูปแบบการบริหาร องค์การที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานและมีการทำงานเป็นทีม จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำกว่าองค์การที่ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนรวมในการตัดสินใจในการทำงาน และมีระเบียบเคร่งครัด

3.2 การสนับสนุนทางสังคม การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สามารถป้องกันความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น นอกจากนั้น การให้ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน (Feedback) สามารถป้องกันความเหนื่อยหน่ายได้

3.3 ความก้าวหน้าในอาชีพ บุคคลที่มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในสายงานของตนเอง การเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรมและเหมาะสมจะทำให้บุคคลรับรู้ว่าองค์การมีนโยบาย และระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีและยุติธรรม และจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ

2.5.3 อาการของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Maslach and Jackson (1981) ได้แบ่งอาการของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไว้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion) คือ ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายทางอารมณ์ ซึ่งเกิดจากความขัดแย้งในที่ทำงาน และการทำงานหนัก ความอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบพื้นฐานของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

2. การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) คือ บุคคลจะมีความรู้สึกทางลบต่อบุคคลอื่น ซึ่งเกิดจากการทำงานหนัก ความรู้สึกการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นเป็นองค์ประกอบด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่เกิดจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

3. ความรู้สึกส่งผลต่อความสำเร็จส่วนบุคคล (Personal Accomplishment) บุคคลมีลักษณะของความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความรู้สึกหดหู่ ทำให้บุคคลลดความสามารถในการรับมือกับความกดดันในงาน และความสามารถในการแข่งขัน รู้สึกว่าตนเอง

Ref. code: 25595306035501THA

ไร้ความสามารถ ประเมินตนเองไปในทางที่ไม่ดี นำไปสู่การลดลงของผลผลิตในการทำงาน และไม่สามารถทำให้ผู้มารับบริการประสบผลตามที่คาดหวังได้ ซึ่งเป็นองค์ประกอบด้านการประเมินตนเองที่เกิดจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Muldary (1983) แบ่งลักษณะอาการความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไว้ดังนี้

1. ความอ่อนล้าทางร่างกาย (Physical Exhaustion) เป็นอาการเจ็บป่วยทางร่างกายซึ่งเกี่ยวข้องกับจิตใจ เกิดอาการอ่อนเพลียของร่างกายเรื้อรัง โดยหาสาเหตุไม่ได้ เช่น ปวดศีรษะ นอนหลับยาก ปวดท้อง ปวดหลัง เป็นหวัดบ่อย ปวดกล้ามเนื้อ คลื่นไส้ เป็นต้น (McConnell, 1982)

2. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นความรู้สึกสิ้นหวัง หมดกำลังใจ ซึมเศร้า นำไปสู่ความล้มเหลวทางอารมณ์ ซึ่งความอ่อนล้าทางอารมณ์จะเกิดพร้อมกับความอ่อนล้าทางร่างกาย

3. ความอ่อนล้าทางจิตใจ (Mental Exhaustion) เป็นทัศนคติทางลบต่อตนเอง บุคคลอื่น และงานที่รับผิดชอบ นำไปสู่ความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลของตนเองลง

2.5.4 วงจรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Freudenberger (1980) ได้กล่าวถึงวงจรของความเหนื่อยหน่ายไว้ดังนี้

ระยะที่ 1 พิสูจน์ตนเอง (Compulsion to prove oneself) ในระยะนี้บุคคลจะมีความทะเยอทะยานที่จะพิสูจน์ตนเอง มีภาพตนเองในอุดมคติ จึงต้องการทำงานเพื่อพิสูจน์ศักยภาพของตนเองให้บุคคลอื่นรับรู้

ระยะที่ 2 ทำงานหนัก (Working harder) ระยะนี้บุคคลจะมีความคาดหวังในการทำงานสูง จะสนใจแต่เรื่องงาน และทำงานหนักเพื่อให้บุคคลรอบข้างตระหนักว่าตนเองเป็นบุคคลที่ไม่สามารถหาใครทดแทนได้

ระยะที่ 3 ไม่ใส่ใจความต้องการของตนเอง (Neglecting their needs) ระยะนี้บุคคลจะทุ่มเทกับการทำงานอย่างมากเกินไป จนละเลยความต้องการพื้นฐานของตนเอง เช่น นอนน้อย นำงานกลับไปทำที่บ้าน ทำงานจนดึก ให้เวลากับครอบครัวและเพื่อนฝูงน้อยลง

ระยะที่ 4 เริ่มเกิดความขัดแย้ง (Displacement of conflicts) ระยะนี้บุคคลเกิดความตระหนักว่ามีความผิดปกติเกิดขึ้นในชีวิต แต่ยังไม่สามารถรับรู้ว่าเกิดจากสาเหตุใด บุคคลที่อยู่ในระยะนี้จะมีอาการเจ็บป่วยบ่อย ๆ เช่น ปวดหัว ปวดหลัง นอนไม่หลับ ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ เป็นต้น

Ref. code: 25595306035501THA

ระยะที่ 5 ปรับคุณค่าใหม่ (Revision of values) ระยะนี้บุคคลจะเริ่มละเลยต่อความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง บุคคลจะปรับมุมมองของตนเองว่าสิ่งที่สำคัญที่สุดในชีวิตคืองาน นอกจากนั้นยังหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น หรือไม่สนใจอารมณ์ของตนเอง

ระยะที่ 6 ปฏิเสธไม่รับรู้ปัญหา (Denial of emerging problems) ระยะนี้บุคคลจะเริ่มแสดงอารมณ์ เช่น ก้าวร้าว ขาดความอดทน โกรธง่าย กล่าวโทษว่าสิ่งต่าง ๆ เกิดขึ้นจากงานหรือบุคคลอื่น นอกจากนี้ บุคคลจะเริ่มมีอาการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) โดยแยกตัวออกจากสังคมมากขึ้น

ระยะที่ 7 แยกตัว (Withdrawal) ระยะนี้บุคคลจะรู้สึกว่าขาดแรงจูงใจในการทำงาน เข้าสังคมน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ ขาดความริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาในการทำงาน จะทำงานให้เป็นไปตามคำสั่งหรือแบบแผนเท่านั้น

ระยะที่ 8 เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Obvious behavioral changes) ระยะนี้บุคคลจะมีพฤติกรรมที่แปลกไป เช่น เก็บตัว ฉุนเฉียว หงุดหงิด ขี้กลัว จนบุคคลอื่นสามารถรับรู้ได้

ระยะที่ 9 ขาดความเป็นบุคคล (Depersonalization) ระยะนี้บุคคลจะทำงานเพียงแค่ให้เสร็จไปวัน ๆ จะมองไม่เห็นคุณค่าของตนเองและผู้อื่น ทำให้ไม่สามารถมองเห็นความก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง

ระยะที่ 10 ว่างเปล่าภายใน (Inner emptiness) ระยะนี้บุคคลจะรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า บุคคลจะหากิจกรรมอื่นมาทดแทนเพื่อลดความรู้สึกนี้ เช่น ดื่มสุรา หรือใช้สารเสพติด เป็นต้น

ระยะที่ 11 ซึมเศร้า (Depression) ระยะนี้บุคคลจะมีอาการซึมเศร้า เช่น ไม่อยากทำกิจกรรมใด ๆ รู้สึกว่าตนเองไร้ค่า ไม่มีอนาคต ไม่มีจุดมุ่งหมายในชีวิต

ระยะที่ 12 รู้สึกเหนื่อยหน่าย (Burnout Syndrome) ระยะนี้บุคคลจะหลีกหนีจากสถานการณ์ที่ตนเองประสบอยู่ เช่น อยากลาออก ลางาน บุคคลที่มีอาการเหนื่อยหน่ายขั้นรุนแรงจะมีความคิดอยากฆ่าตัวตาย โดยบุคคลที่มีอาการระยะที่ 11 และระยะที่ 12 ควรรีบไปพบแพทย์เพื่อทำการบำบัดหรือรักษา

2.5.5 ผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Muldary (1983) กล่าวถึงผลกระทบที่เกิดจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไว้ดังนี้

1. ผลกระทบต่อตัวบุคคล บุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายจะได้รับผลกระทบ คือ

1.1 ด้านร่างกาย บุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะมีอาการผิดปกติของร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดหลัง ปวดกล้ามเนื้อ เมื่อยล้า อ่อนล้า นอนหลับยาก ภูมิต้านทานโรคลดลง เป็นต้น

Ref. code: 25595306035501THA

1.2 ด้านจิตใจ บุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะมีความคับข้องใจ วิตกกังวล หงุดหงิด เย็นชา เบื่อหน่าย หมดหวัง มีทัศนคติทางลบต่อตนเองและผู้อื่น ขาดความสุขในการทำงาน สูญเสียสมาธิในการทำงาน

1.3 การปฏิบัติงาน บุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะมีพฤติกรรมการทำงานเปลี่ยนไปจากปกติ เช่น ขาดการเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน การทำกิจกรรมต่าง ๆ ลดลง ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาดความกระตือรือร้น ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ขาดงาน และลาออกจากงาน เป็นต้น

2. ผลกระทบต่อคนรอบข้าง บุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะขาดความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งต่าง ๆ ที่มากระทบ และมีแนวโน้มแสดงความเกรี้ยวกราดต่อบุคคลอื่นได้ง่าย นอกจากนั้น ยังมีทัศนคติทางลบต่อบุคคลอื่น นำไปสู่ความขัดแย้งกับบุคคลอื่นได้ง่ายอีกด้วย

Cooper et al. (2001) ได้สรุปผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีต่อบุคคลไว้ดังนี้

1. ผลทางด้านร่างกายและอารมณ์ บุคคลจะรู้สึกเหนื่อยล้า กระวนกระวาย ซึมเศร้า นอนไม่หลับ รู้สึกขาดความช่วยเหลือจากผู้อื่น

2. ผลทางด้านปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคคลจะมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับคนรอบข้าง

3. ผลทางด้านทัศนคติ บุคคลจะไม่เปิดรับความคิดเห็นจากบุคคลอื่น และมีทัศนคติทางลบกับบุคคลอื่น

4. ผลทางด้านพฤติกรรม ขาดงานบ่อย ผลการปฏิบัติงานลดลง และมีแนวโน้มที่จะลาออก

สงวน ลือเกียรติบัณฑิต (2542) สรุปผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไว้ดังนี้

1. ผลทางกายและใจ Burke and Greenglass (1995); Kahill (1998) ได้อธิบายว่าอาการเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับอาการทางกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดหลัง อ่อนเพลีย นอนไม่หลับ มีความผิดปกติของระบบย่อยอาหาร และยังมีความสัมพันธ์กับอาการทางจิตใจ เช่น การไม่รับถือตนเอง กระวนกระวายใจ ซึมเศร้า โดยความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์สูงกับอาการซึมเศร้า

2. ผลต่อความสัมพันธ์ Maslach and Jackson (1984) ได้ทำการศึกษาในตำรวจ จำนวน 142 นาย พบว่า ตำรวจที่มีอาการเหนื่อยหน่ายในการทำงานระดับสูง จะอารมณ์เสียง่าย มีเพื่อนน้อย มักแยกตัวไปทำกิจกรรมคนเดียว และแยกตัวออกจากครอบครัว และยังพบว่าบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จะมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ใช้เวลาน้อยในการให้บริการ และจะรู้สึกว่างานก่อให้เกิดผลเสียกับครอบครัว

Ref. code: 25595306035501THA

3. ผลต่อทัศนคติ Kahill (1988) อธิบายว่า บุคคลที่มีอาการเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะมีทัศนคติทางลบกับตนเอง งาน องค์การ และผู้ขอรับบริการ Burke and Greenglass (1995) อธิบายว่า ในกลุ่มพยาบาล ทนายความ และบุคลากรในโรงพยาบาลจิตเวช พบว่า อาการเหนื่อยหน่ายในการทำงานสัมพันธ์กับความไม่ผูกพันในองค์การ ในกลุ่มผู้ทำงานด้านสวัสดิการของสาธารณะ พบว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสัมพันธ์กับความไม่ผูกพันในวิชาชีพ และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานยังสัมพันธ์กับความไม่พึงพอใจในงานในหลายอาชีพ

4. ผลต่อพฤติกรรม Firth and Britton (1989) อธิบายว่า บุคคลจะมีผลการปฏิบัติงานลดลงทั้งคุณภาพและปริมาณ ขาดงานบ่อย และจะลาออก หากมีอาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และพบว่า การลาออกของพยาบาลสัมพันธ์กับการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น การขาดงานบ่อยสัมพันธ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์ Kahill (1988) กล่าวว่า พฤติกรรมการสูบบุหรี่ ดื่มสุรา และการใช้สารเสพติด มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2.5.6 การป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Pine and Aronson (1981) เสนอวิธีป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ไว้ดังนี้

1. จัดลำดับกิจกรรม และตั้งเป้าหมาย ในชีวิตประจำวันให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงหลักความเป็นจริง

2. บริหารเวลาในการทำงานและหาเวลาพักผ่อนอย่างสมดุล

3. ยอมรับในความอ่อนแอของตนเอง ซึ่งปกติคนจะเมินเฉยกับอาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ทำให้อาการความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเลวร้ายไปกว่าเดิม หากเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต้องหาเวลาพักผ่อน แล้วหาวิธีจัดการกับความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้น

4. แบ่งสัดส่วนชีวิตและงานให้สมดุล

5. บุคคลควรเสริมแรงตนเอง สร้างความเคารพและเห็นคุณค่าในตนเอง

6. ปรับเจตคติ และควรมีอารมณ์ขัน ไม่เคร่งเครียดจริงจังกับงานตลอดเวลา ปรับมุมมองปัญหาที่เกิดจากการทำงานให้เป็นเรื่องสนุกสนาน

Ramona Pulce (2005) เสนอวิธีป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ไว้ดังนี้

1. ด้านการสนับสนุนจากองค์การ

1.1 พิจารณาจากอัตราการลาออกของพนักงาน หากสาเหตุการลาออกเกิดจากการได้รับมอบหมายงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม พนักงานมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับงานหรือได้รับมอบหมายงานเพิ่มมากขึ้น องค์การควรให้การสนับสนุนโดยการออกนโยบายเพื่อให้พนักงานมีความมั่นใจในการทำงานยิ่งขึ้น

Ref. code: 25595306035501THA

1.2 องค์การควรเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นนโยบาย วิธีการปฏิบัติงาน หรือข้อมูลในส่วนที่พนักงานต้องรับผิดชอบ เพื่อเป็นการลดความกังวล และข่าวลือต่าง ๆ ในองค์การ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารจะทำให้พนักงานเกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงขององค์การและปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้มากขึ้น เพื่อช่วยลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงาน

2. ด้านความยากของการปฏิบัติงาน

2.1 หากงานที่ต้องรับผิดชอบมีเงื่อนไขที่ยากต่อการปฏิบัติงาน เช่น ปริมาณงานที่มีมากเกินไปเนื่องจากพนักงานไม่เพียงพอ พนักงานไม่มีทักษะหรือความสามารถในการปฏิบัติงาน องค์การควรจะต้องแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น การจ้างหรือจัดสรรพนักงานให้สอดคล้องกับปริมาณงานที่แท้จริง หรือปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เป็นต้น

3. ด้านรูปแบบการบริหารจัดการงานบุคคล

3.1 องค์การควรมีการตรวจสอบและพิจารณาปัจจัยในการทำงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ ทักษะในการทำงาน รวมถึงกรอบเวลาในการปฏิบัติงานว่าเหมาะสมและสอดคล้องกับชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงานหรือไม่ เพื่อให้พนักงานนั้นสามารถทำงานตามที่องค์การคาดหวัง นอกจากนี้องค์การอาจเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน โดยการให้รางวัลหรือผลตอบแทน เช่น เงินรางวัล หรือสิทธิประโยชน์อื่น ๆ เพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น

3.2 การที่พนักงานมีการพูดคุยปรึกษาปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานร่วมกัน หรือการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานในระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันเอง ตลอดจนการแสดงความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน เป็นปัจจัยที่ช่วยลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

3.3 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาควรจะบริหารงานโดยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ในทุกสถานการณ์ หรือบริหารการทำงานภายใต้ความกดดัน และหาหนทางให้พนักงานผ่อนคลายความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งถือเป็นภารกิจที่สำคัญของหัวหน้างาน เพื่อลดความสูญเสียที่เกิดจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานและองค์การ

3.4 องค์การควรให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำปรึกษาให้กับพนักงาน ควรให้บริการทั้งภายในและภายนอกเวลางาน เพื่อช่วยแก้ปัญหาในการทำงานหรือความกดดันส่วนบุคคลของพนักงาน

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเกิดมาจากปัจจัยหลายอย่างไม่ว่าจะเป็นความเครียด สภาพแวดล้อม ลักษณะงาน หรือแม้แต่ตัวองค์การ ซึ่งส่งผลทำให้บุคคลนั้นเกิด

Ref. code: 25595306035501THA

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จนทำให้เกิดผลกระทบต่อตนเอง องค์การ และบุคคลอื่น ๆ รอบข้าง องค์การจึงควรหาทางป้องกันเพื่อที่จะทำให้พนักงานสามารถทำงานอยู่ในองค์การได้อย่างมีความสุข และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Maslach, Schaufeli & Leiter (2001) ได้กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อความเครียดที่เกิดจาการทำงาน โดยบุคคลต้องเผชิญความกดดันในการทำงานเป็นระยะเวลายาวนาน ซึ่งมีภาวะที่ไม่สมดุลกันระหว่างงานกับบุคคล ผลของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ทำให้บุคคลเกิดการเจ็บป่วยทางร่างกายและทางจิตใจ มีการแยกตัวเองออกจากงาน สังคม บุคคลจะขาดงานบ่อย และนำไปสู่การลาออกในที่สุด ประกอบกับการศึกษาของ Cordes and Dougherty (1993) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า ความเครียดในการทำงาน ได้แก่ การมีภาระงานที่หนักเกินไป บทบาทของงานคลุมเครือหรือขัดแย้งกัน และการรับรู้การควบคุมต่ำก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ เช่นเดียวกับ Larson (1997) ได้ทำการศึกษาตัวแปรที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในกลุ่มของพนักงานตรวจสอบบัญชี จำนวน 1,500 คน พบว่า ปัจจัยด้านองค์การเป็นตัวแปรระดับสูงที่สุด ปัจจัยความเครียดในการทำงาน อันได้แก่ การให้ผลตอบแทน การพัฒนามนุษย์ การเมืองภายในองค์การ และการมีส่วนร่วมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการเปลี่ยนงาน และ Mayor (2002) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของสาเหตุของความเครียดกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในกลุ่มแพทย์ชาวอังกฤษ จำนวน 800 คน พบว่า ความเครียดและความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ในลักษณะส่งเสริมซึ่งกันและกัน ระดับความสำเร็จส่วนบุคคลที่คาดไว้สูงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ส่วนการลดค่าความเป็นบุคคล กลับเป็นสาเหตุที่ทำให้ความเครียดลดลง การลดภาระงานจะช่วยลดความอ่อนล้าทางอารมณ์ซึ่งจะส่งผลให้ความเครียดลดลง ความมุ่งเน้นให้แพทย์ดูแลผู้ป่วยอย่างเป็นมนุษย์ และการเน้นความประสบความสำเร็จส่วนบุคคลที่สูงภายใต้เวลาไม่เพียงพอ และขาดการสนับสนุน เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในกลุ่มแพทย์ดังกล่าว

Ref. code: 25595306035501THA

2.6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Maslach (1982) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่าบุคคลที่ต้องรับผิดชอบงานในหน้าที่ประจำที่มีมากเกินไป และมีเวลาในการทำงานที่จำกัด รวมทั้งต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการ จะส่งผลให้บุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เนื่องจากไม่สามารถให้บริการตามความต้องการของผู้มารับบริการได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Tappen (1995) ที่พบว่า ภาระงานมีผลโดยตรงกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยบุคคลจะมีความรู้สึกคับข้องใจและเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จากการใช้เวลาในการทำงานที่ไม่ใช่งานโดยตรง เช่น งานด้านเอกสารต่าง ๆ แทนที่จะได้ใช้เวลาในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการที่ตนเองรับผิดชอบดูแลอย่างเต็มที่ เช่นเดียวกับ Schaufeli, Keijsers, and Miranda (1995) ที่ทำการศึกษากับพยาบาลที่ทำงานในหอผู้ป่วยหนัก (ไอซียู) ในสภาพแวดล้อมที่มีความกดดันในงานสูง จำนวน 508 คน พบว่าพยาบาลที่อยู่ในห้องไอซียูมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่ทำงานอยู่ในส่วนอื่นของโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่าภาระงานที่มีมากเกินไปมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในส่วนของ Lee and Ashforth (1996) ได้พบว่าความเครียดในการทำงาน เช่น บทบาทที่คลุมเครือ ความขัดแย้ง ภาระงาน และความกดดันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกับ Spector, Chen, and Connell (2000) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความตึงเครียดในการทำงานของพนักงานที่จบจากมหาวิทยาลัยฟลอริดา จำนวน 110 คน พบว่า ความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ และภาระงานที่มากเกินไปมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความไม่พึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ Hillhouse, Adler, and Walters (2000) ที่ทำการศึกษาระหว่างปี ค.ศ.1994 - 2000 ในแพทย์ฝึกหัด ของประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าภาระงานเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ โดยวัดจำนวนชั่วโมงในการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ส่วนวิไล พัวรักษา (2541) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล ด้านการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

Ref. code: 25595306035501THA

2.6.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ในขณะทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Lewig and Dollard (2003) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานศูนย์บริการแห่งหนึ่ง (Emotional Dissonance , Emotional Exhaustion and Job Satisfaction in Call Center workers) เพื่ออธิบายถึงอารมณ์ในขณะทำงานที่ต้องการ (Emotional Demands หรือ Emotional Labor) ของพนักงานศูนย์บริการ และความสัมพันธ์ของอารมณ์ในขณะทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานและความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ พนักงานในศูนย์บริการแห่งหนึ่งใน South Australian จำนวน 98 คน โดยใช้แบบวัดอารมณ์ในขณะทำงานที่พัฒนาโดย Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini, and Holz (2001) คือ Frankfurt Emotion Work Scales – English (FEWS-E) ในการวัดอารมณ์ในขณะทำงานของพนักงานศูนย์บริการใน 4 ด้านคือ การแสดงอารมณ์ทางบวก การแสดงอารมณ์ทางลบ การให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้า และการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์พบว่า ในงานบริการที่ตนเองทำอยู่เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีการแสดงออกทางอารมณ์ทางบวกและเกี่ยวข้องกับความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ ต้องหลีกเหลี่ยงที่จะแสดงอารมณ์ทางลบและต้องให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้าพนักงานศูนย์บริการ 21 % ระบุว่าตนเองมีความไม่สอดคล้องทางอารมณ์หลายครั้งใน 1 ชั่วโมงเนื่องจากว่าต้องอยู่ในกฎข้อบังคับตลอดเวลาในขณะที่ให้บริการลูกค้า และพนักงานศูนย์บริการประมาณ 78 % ใช้เวลาในการให้บริการแต่ละครั้ง ไม่เกิน 5 นาที พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างอารมณ์ในขณะทำงานด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์และความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และพบความสัมพันธ์ทางบวกของการแสดงอารมณ์ทางบวกและความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญของอารมณ์ในขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางบวกกับการให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้าและความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ อารมณ์ในขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางลบมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความเป็นอิสระในการใช้เวลาและพบความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างอารมณ์ในขณะทำงานด้านการให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้ากับความไม่สอดคล้องทางอารมณ์และการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน จากการศึกษาครั้งนี้มีผลการวิจัยที่พบว่า อารมณ์ในขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางลบ การให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้า และการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ ไม่มีความเกี่ยวข้องใด ๆ เหมือนที่ Zapf et al. (2001) วัดได้ ซึ่งสาเหตุอาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่เล็กเกินไปและอำนาจจำแนกไม่เพียงพอ และเหตุผลอื่นที่น่าจะเป็นไปได้คือ การแสดงอารมณ์ทางลบเป็นสิ่งที่จะไม่เกิดขึ้น

Ref. code: 25595306035501THA

บ่อยนักในลักษณะงานบริการด้าน call center (เมื่อเทียบการแสดงอารมณ์ทางบวก) เนื่องจากพนักงานมีโอกาสที่จะปกปิดอารมณ์ทางลบได้อย่างง่ายเพราะไม่ได้อยู่ต่อหน้าลูกค้าโดยตรง

โดย Tews and Glomb (2003) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Emotion Labor and The Five –Factor Model of Personality เพื่ออธิบายถึงความสัมพันธ์ของรูปแบบบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับพฤติกรรมอารมณ์ในขณะทำงานว่า 1. ลักษณะบุคลิกภาพแบบใดที่จะแสดงออกในทางบวกหรือทางลบอย่างจริงใจ 2. ลักษณะบุคลิกภาพแบบใดที่มักเสแสร้งแสดงออกทางอารมณ์ทางบวกและระงับความรู้สึกทางลบ 3. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการเสแสร้งอารมณ์น้อย จะมีผลกระทบอย่างไรหากพนักงานพนักงานมีการเสแสร้งทางอารมณ์ออกไป พบว่าบุคลิกภาพแบบด้านการเปิดเผยตนเองและการแสดงออกต่อสังคม (Extraversion) และบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการแสดงออกทางอารมณ์ทางบวกและทางลบอย่างจริงใจ (Genuinely Expressing Positive and Negative Emotion) บุคลิกภาพแบบด้านการเปิดเผยตนเองและการแสดงออกต่อสังคม (Extraversion) และบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเสแสร้งแสดงออกทางอารมณ์ทางบวก (Faking Positive Emotion) บุคลิกภาพด้านการเข้ากันได้กับผู้อื่น (Agreeableness) และบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมระงับการแสดงออกทางอารมณ์ทางลบ (Suppressing Negative Emotion) ไม่พบข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบของบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) ต่อความสัมพันธ์ระหว่างการเสแสร้งหรือระงับการแสดงออกทางอารมณ์กับความเหนื่อยล้าของการแสดงออกทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion) จากงานวิจัยที่ข้างต้น แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ และบุคลิกภาพ รวมถึงบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์กับการประสบความสำเร็จในการทำงานโดยเฉพาะในงานด้านการบริการ แต่ในประเทศไทยยังไม่พบว่ามีผู้ใดศึกษาในหัวเรื่องของอารมณ์ในขณะทำงาน (Emotion Work) ของครูโดยตรงมาก่อน

2.6.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการเปรียบเทียบทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Wood, Rhodes, and Whelan (1989) พบว่าการเปรียบเทียบทางสังคมในชีวิตประจำวันทั่วไป บุคคลจะทำการเปรียบเทียบที่ต่ำกว่าเมื่อพวกเขามีความสุขมากกว่า ที่เพิ่มเติมขึ้นมาคือการนับถือตนเองสูงทำนายการเปรียบเทียบที่ต่ำกว่าได้มากกว่าการนับถือตนเองต่ำ ซึ่งผลลัพธ์มีความคงที่กับทฤษฎีความรู้สึกที่แสดงออก การรู้คิด ในลักษณะเฉพาะของความรู้สึกที่แสดงออกที่เท่ากันเกี่ยวกับตนเองกับความไม่คล้ายคลึงกันด้านอื่น แสดงให้เห็นว่าเจตนาของบุคคลเปรียบเทียบพวกเขาเองกับผู้อื่นที่เหนือกว่า และการเปรียบเทียบสามารถทำให้ทัศนะของตนเองเป็น

Ref. code: 25595306035501THA

บวกมากกว่า เป็นเพราะบุคคลต้องการและเชื่อว่าพวกเขามีลักษณะทางบวก ดังนั้น พวกเขาจะรู้สึกความคล้ายคลึงในเป้าหมายที่เหนือกว่าตนเอง

Wood, Rhodes, and Whelan (1989) เสนอว่ามีแรงกระตุ้นการปรับปรุงตนเอง การเปรียบเทียบที่เหนือกว่ากับรูปแบบบทบาทที่เหนือกว่าสามารถหาความหวังและแรงบันดาลใจ แม้ว่าการปรับปรุงตนจะเป็นการพิจารณาในแรงกระตุ้นที่แตกต่าง 3 ด้าน ที่เพิ่มเติมสำหรับการประเมินตนเอง การเพิ่มคุณค่าในตนเองเป็นที่โต้แย้งได้บางทีมันเปลี่ยนไปสำหรับการเพิ่มคุณค่าในตนเองโดยแรงบันดาลใจองความสำเร็จของเป้าหมายที่สูงกว่า ไม่เพียงแต่การเปรียบเทียบเหนือกว่าที่ก่อให้เกิดการประเมินทางบวก แต่การเปรียบเทียบที่ต่ำกว่าก็สามารถก่อให้เกิดการประเมินทางลบ ดังนั้นมีความชัดเจนว่าผลของความรู้สึกในการเปรียบเทียบจะไม่ถูกพิจารณาโดยทิศทางการเปรียบเทียบเป็นการแสดงให้เห็นถึงคนที่มีโชคน้อยกว่าตัวเองสามารถนำไปสู่การประเมินทางบวกและลบ ส่วน Hagerty (2000) พบว่า การกระจายรายได้ของชุมชนตามธรรมชาติและผลของความสุขของชาติจากการทำนายโดยทฤษฎีการเปรียบเทียบทางสังคม การศึกษาที่ 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใหญ่ในอเมริกาและมากกว่า 7,000 คน มากกว่า 300 ชุมชน ผลการศึกษาได้แสดงให้เห็นถึงรายได้สัมบูรณ์มีอิทธิพลมากที่สุดในความสุข ที่พบเพิ่มเติมคือ พิสัยสำหรับปัจเจกบุคคลกับรายได้ ชุมชนกับรายได้สูงสุดที่มากกว่า และความเบ้ที่น้อยกว่า ผลลัพธ์ที่ออกมาคือการลดลงของความสุข ในทางตรงกันข้ามค่าเฉลี่ยของรายได้ชุมชนไม่มีผลกับความสุขเพราะค่าเฉลี่ยของรายได้ที่สูงกว่านั้นมีการปะปนอยู่ในชุมชนเหล่านี้กับรายได้สูงสุดและความเบ้ที่มากกว่า นี่เป็นคำอธิบายว่าทำไมการศึกษาก่อนหน้านี้ที่วัดค่าเฉลี่ยของรายได้ชุมชนไม่พบอิทธิพลจากการเปรียบเทียบทางสังคม จากงานวิจัยนี้มีข้อควรระมัดระวังในการอธิบายคือการวิจัยนี้ไม่มีการสำรวจโดยตรงในการวัดบุคคลกับการเปรียบเทียบกลุ่ม ในการศึกษาชิ้นนี้ ได้สันนิษฐานว่าคนเปรียบเทียบรายได้ของเขากับครอบครัวของเขาเอง แต่ไม่ได้เปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น โดยบุคคลอื่นจะถูกจำกัดความในฐานะสภาพแวดล้อมแทน

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครู Kitchel, Smith, Henry, Robinson, Lawver, Park, and Schell (2012) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผ่านกระบวนการเปรียบเทียบทางสังคมของครูในโรงเรียนมัธยมในหกเมือง (Kentucky, Missouri, New York, Oklahoma, South Dakota, Utah) ของสหรัฐอเมริกา โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นครูที่สอนเกษตรกรรม พบว่า การเปรียบเทียบทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน และเมื่อการเปรียบเทียบเหล่านี้นำไปสู่ความรู้สึกของความต่ำต้อยความพึงพอใจของพวกเขาลดลง และระดับความเหนื่อยหน่ายของพวกเขาเพิ่มขึ้น แต่ในประเทศไทยการศึกษาในเรื่องการเปรียบเทียบทางสังคมของครูยังไม่พบว่ามีผู้ใดศึกษาในหัวเรื่องการเปรียบเทียบทางสังคม (Social Comparison) ของครูโดยตรงมาก่อน

Ref. code: 25595306035501THA

บทที่ 3
วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และสร้างสมการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้แบบวัดเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง รายละเอียดและขั้นตอนการวิจัยมีดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ครูระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 160 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2560)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากจำนวนประชากรที่ต้องการศึกษามีจำนวนน้อย การศึกษาครั้งนี้จึงใช้จำนวนประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างจึงมีจำนวน 160 คน

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ตัวแปรทำนาย ได้แก่

(1) ความเครียดในการทำงาน (Job Stress)

(2) ภาระงาน (Work Load)

(3) อารมณ์ในขณะทำงาน (Emotion Work)

- ด้านการควบคุมอารมณ์ (Emotion Control)
- ด้านการแสดงอารมณ์ทางลบ (Display of Negative Emotions)
- ด้านการตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ (Demands for Sensitivity)
- ด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (Emotional Dissonance)
- ด้านการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction Control)

(4) การเปรียบเทียบทางสังคม (Social Comparison)

Ref. code: 25595306035501THA

3.2.2 ตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout)

3.3 เครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 เครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ

เครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยแบบวัดแบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง และรายได้ เป็นลักษณะแบบ Check List จำนวน 5 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบวัดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง ในส่วนของอายุและอายุงาน เป็นลักษณะแบบเติมข้อความ จำนวน 2 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบวัดเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 2 แบบวัดความเครียดในการทำงาน

ผู้วิจัยได้นำแบบวัดถามความเครียดในการทำงาน Occupational Stress indicator ของ Cooper, Sloan and Williams (1988) และ Survey Questionnaire ของ Davidson and Cooper (1983) ซึ่งได้ปรับปรุงพัฒนาด้านภาษาโดยเสาวรส วงศาสุลักษณ์ (2548) จากนั้นผู้วิจัยนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ จำนวน 35 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน จำนวน 10 ข้อ
2. ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ จำนวน 5 ข้อ
3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงาน จำนวน 10 ข้อ
4. ปัจจัยด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศในองค์การ จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบวัดภาระงาน

ผู้วิจัยได้นำแบบวัดภาระงาน ของ Kirmeyer and Dougherty (1988) ซึ่งปรับปรุงพัฒนาด้านภาษาโดย ลลิดา แท่งเพชร (2558) มาปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 13 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบวัดอารมณ์ในขณะทำงาน

ผู้วิจัยได้นำแบบวัดอารมณ์ขณะทำงาน FEWS: Frankfurt Emotion Work Scales – E (Version 5.0) ของ Zapf et al. (2013) มาแปลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย โดยผู้เชี่ยวชาญทางภาษาและปรับปรุงเนื้อหาให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับบริบทของกลุ่ม

Ref. code: 25595306035501THA

ตัวอย่าง ต่อมานำแบบวัดภาษาไทยแปลเป็นภาษาอังกฤษอีกครั้งหนึ่ง (Back Translation Methods) โดยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทางภาษาที่มีความสามารถในภาษาอังกฤษเป็นหลัก แล้วนำมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาความถูกต้องและเหมาะสมของเนื้อหา ประกอบด้วยข้อคำถามอารมณ์ขณะทำงาน จำนวน 11 ด้าน แต่ผู้วิจัยคัดเลือกมาศึกษาเฉพาะ 5 ด้าน ที่คาดว่าจะส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการควบคุมอารมณ์ (Emotion Control) จำนวน 4 ข้อ
2. ด้านการแสดงอารมณ์ทางลบ (Display of Negative Emotions) จำนวน 7 ข้อ
3. ด้านการตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ (Demands for Sensitivity) จำนวน 4 ข้อ
4. ด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (Emotional Dissonance) จำนวน 5 ข้อ
5. ด้านการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction Control) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบวัดการเปรียบเทียบทางสังคม

ผู้วิจัยได้นำแบบวัดการเปรียบเทียบทางสังคม Iowa-Netherlands Comparison Orientation Measure ของ Gibbons and Buunk (1999) มาแปลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย โดยผู้เชี่ยวชาญทางภาษาและปรับปรุงเนื้อหาให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่าง ต่อมานำแบบวัดภาษาไทยแปลเป็นภาษาอังกฤษอีกครั้งหนึ่ง (Back Translation Methods) โดยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทางภาษาที่มีความสามารถในภาษาอังกฤษเป็นหลัก แล้วนำมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาความถูกต้องและเหมาะสมของเนื้อหา ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 6 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ผู้วิจัยได้นำแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน MBI-ES (Maslach Burnout inventory-Educator Survey) ของ Maslach, Jackson and Schwab (1986) มาแปลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยโดยผู้เชี่ยวชาญทางภาษาและปรับปรุงเนื้อหาให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่าง ต่อมานำแบบวัดภาษาไทยแปลเป็นภาษาอังกฤษอีกครั้งหนึ่ง (Back Translation Methods) โดยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทางภาษาที่มีความสามารถในภาษาอังกฤษเป็นหลัก แล้วนำมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาความถูกต้องและเหมาะสมของเนื้อหา ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 22 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำนวน 9 ข้อ
2. ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล จำนวน 8 ข้อ

Ref. code: 25595306035501THA

3.3.2 เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัด

ลักษณะของการตอบแบบวัดเป็นแบบเลือกตอบ โดยแบบวัดความเครียดในการทำงาน แบบวัดภาระงาน แบบวัดอารมณ์ในขณะทำงาน แบบวัดการเปรียบเทียบทางสังคม และแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนตามลิเคริ์ตสเกล (Likert Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังตารางที่ 3.1 ถึง ตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.1

เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดความเครียดในการทำงาน

ระดับความคิดเห็น	**ค่าคะแนน**	
	ข้อคำถามทางบวก	**ข้อคำถามทางลบ**
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

ตารางที่ 3.2

เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดภาระงาน และแบบวัดการเปรียบเทียบทางสังคม

ระดับความคิดเห็น	**ค่าคะแนน**	
	ข้อคำถามทางบวก	**ข้อคำถามทางลบ**
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

Ref. code: 25595306035501THA

ตารางที่ 3.3

เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดอารมณ์ในขณะทำงาน (1)

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนน	
	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
บ่อยที่สุด	5	1
บ่อยครั้ง	4	2
บางครั้ง	3	3
เคยบ้าง	2	4
ไม่เคยเลย	1	5

ตารางที่ 3.4

เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดอารมณ์ในขณะทำงาน (2)

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนน	
	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
เหมือนบุคคลที่ 1 มากที่สุด	5	1
คล้ายกับบุคคลที่ 1 ในบางครั้ง	4	2
อยู่ระหว่างบุคคลที่ 1 และบุคคลที่ 2	3	3
คล้ายกับบุคคลที่ 2 ในบางครั้ง	2	4
เหมือนบุคคลที่ 2 มากที่สุด	1	5

ตารางที่ 3.5

เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนน	
	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
เป็นประจำ	5	1
บ่อยครั้ง	4	2
นาน ๆ ครั้ง	3	3
น้อยครั้ง	2	4
ไม่เคยเลย	1	5

Ref. code: 25595306035501THA

3.3.3 การทดสอบความเข้าใจทางภาษา

ผู้วิจัยนำแบบวัดทั้ง 6 ส่วน มาทดสอบความถูกต้องและความเข้าใจทางภาษาของผู้ตอบแบบวัดกับครูระดับมัธยมศึกษา จำนวน 10 คน ในโรงเรียนรัฐบาลที่มีสภาพแวดล้อมใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำศึกษา จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธี Focus Group เพื่อสอบถามความเข้าใจในการทำแบบวัดเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบวัดมีความเข้าใจเนื้อหาของแบบวัดเป็นอย่างดี

3.3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบวัดที่ผ่านการตรวจสอบทางภาษาแล้วไปใช้ทดสอบก่อนนำไปใช้วัดจริง (Try Out) โดยนำไปทดสอบกับครูระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลที่มีสภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 60 คน จากนั้นผู้วิจัยนำแบบวัดที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 60 ฉบับ กลับคืนมา เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม และหาค่าความเที่ยง

3.3.4.1 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Corrected Item Total Correlation : CITC)

ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากการสอบถามก่อนใช้จริงมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Correlated Item – Total Correlation, CITC) พบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่า CITC สูงกว่า .23 (ดูรายละเอียดในภาคผนวก)

3.3.4.2 การหาค่าความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยคำนวณเพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบวัดทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากข้อคำถามที่ผ่านการวิเคราะห์โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) (รัตนา ศิริพานิช, 2533, น.182-185) พบว่า

(1) แบบวัดความเครียดในการทำงาน มีจำนวน 35 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ทั้งฉบับเท่ากับ .966 (ดูรายละเอียดในภาคผนวก)

(2) แบบวัดภาระงาน มีจำนวน 13 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ทั้งฉบับเท่ากับ .868 (ดูรายลเอียดในภาคผนวก)

(3) แบบวัดอารมณ์ในขณะทำงาน มีจำนวน 24 ข้อ โดยแยกรายด้านได้ดังนี้ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก)

Ref. code: 25595306035501THA

- ด้านการควบคุมอารมณ์ (Emotion Control) จำนวน 4 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ .871

- ด้านการแสดงอารมณ์ทางลบ (Display of Negative Emotions) จำนวน 7 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ .746

- ด้านการตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ (Demands for Sensitivity) จำนวน 4 ข้อ มีมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ .803

- ด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (Emotional Dissonance) จำนวน 5 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ .710

- ด้านการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction Control) จำนวน 4 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ .716

(4) แบบวัดการเปรียบเทียบทางสังคม มีจำนวน 11 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค ทั้งฉบับเท่ากับ .845 (ดูรายละเอียดในภาคผนวก)

(5) แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีจำนวน 22 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค ทั้งฉบับเท่ากับ .869 (ดูรายละเอียดในภาคผนวก)

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ผู้วิจัยทำเรื่องขออนุมัติการทำวิจัยในคนจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

3.4.2 ผู้วิจัยติดต่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ โดยขออนุญาตแจกแบบวัด จำนวน 160 ฉบับ

3.4.3 นำแบบวัดไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูระดับมัธยมศึกษาทุกคนผ่านทางกลุ่มสาระต่าง ๆ ในโรงเรียน โดยชี้แจงว่าผู้ตอบแบบวัดไม่ต้องระบุชื่อ โดยผลที่ได้จากการศึกษาจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานใด ๆ ผู้ตอบแบบวัด และขอความร่วมมือในการต่อแบบวัดให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ซึ่งหากต้องการปฏิเสธการเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ก็สามารถทำได้ตลอดเวลาโดยการส่งแบบวัดคืน และจะไม่มีผลกระทบใด ๆ หรือเกิดผลเสียใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบวัดทั้งสิ้น และนัดหมายเพื่อเก็บแบบวัดคืนภายใน 2 สัปดาห์ ผ่านทางกลุ่มสาระต่าง ๆ ในโรงเรียน

3.4.4 ผู้วิจัยนำแบบวัดที่ได้รับคืนมา จำนวน 160 ฉบับ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ พบว่ามีความสมบูรณ์ถูกต้องทั้ง 160 ฉบับ จึงนำแบบวัดมาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้วิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

Ref. code: 25595306035501THA

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยนำแบบวัดทั้ง 160 ฉบับ มาตรวจสอบและให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลในการอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าต่ำสุด (Min) ค่าสูงสุด (Max) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลในการอธิบายระดับของตัวแปรความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.3 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

Ref. code: 25595306035501THA

บทที่ 4
ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และสร้างสมการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการขออนุญาตแจกแบบวัด และทำการเก็บแบบวัดกลับคืนมา จากนั้นผู้วิจัยทำการตรวจสอบแบบวัดและนำแบบวัดจำนวน 160 ฉบับ มาวิเคราะห์ข้อมูล สามารถแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของครู แสดงผลการวิเคราะห์เป็นความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ในตารางที่ 4.1 และแสดงผลการวิเคราะห์เป็นค่าต่ำสุด (Min) ค่าสูงสุด (Max) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของข้อมูลอายุตัว และอายุงาน ในตารางที่ 4.2

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ศึกษา แสดงผลการวิเคราะห์เป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Pearson’s Product Moment Correlation) ในตารางที่ 4.3

ส่วนที่ 3 การสร้างสมการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในตารางที่ 4.4 และ ตารางที่ 4.5

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เพื่อแสดงข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง และรายได้ โดยใช้ค่าสถิติค่าความถี่ และร้อยละ ซึ่งแสดงในตารางที่ 4.1 ดังนี้

Ref. code: 25595306035501THA

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง และรายได้ (N = 160)

ปัจจัยส่วนบุคคล	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	57	35.60
หญิง	103	64.40
รวม	**160**	**100.00**
2. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	115	71.90
ปริญญาโท	43	26.90
ปริญญาเอก	2	1.20
รวม	**160**	**100.00**
3. สถานภาพสมรส		
โสด	84	52.50
สมรส	72	45.00
หย่าร้าง	1	0.60
หม้าย	3	1.90
รวม	**160**	**100.00**
4. ระดับตำแหน่ง		
ครูอัตราจ้าง	36	22.50
ครูผู้ช่วย	24	15.00
ครู	24	15.00
ครูชำนาญการ	36	22.50
ครูชำนาญการพิเศษ	40	25.00
รวม	**160**	**100.00**

Ref. code: 25595306035501THA

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง และรายได้ (N = 160)

ปัจจัยส่วนบุคคล	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้		
15,000 – 20,000 บาท	67	41.90
20,001 – 25,000 บาท	19	11.90
25,001 – 30,000 บาท	7	4.30
30,001 – 35,000 บาท	6	3.80
35,001 – 40,000 บาท	3	1.90
40,001 – 45,000 บาท	8	5.00
45,001 – 50,000 บาท	26	16.20
มากกว่า 50,000 บาท	24	15.00
รวม	**160**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของครูระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ มีจำนวน 160 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 64.40 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 35.60 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ในส่วนของระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 71.90 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาจบการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และจบการศึกษาในระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ในส่วนสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สถานภาพหม้ายมี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และสถานภาพหย่าร้าง มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

Ref. code: 25595306035501THA

ในส่วนของตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งงานระดับครูชำนาญการพิเศษ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาอยู่ในตำแหน่งงานระดับ ครูชำนาญการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างอยู่ในตำแหน่งงานระดับ ครูอัตราจ้าง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างอยู่ในตำแหน่งงานระดับ ครู จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และอยู่ในตำแหน่งงานระดับ ครูผู้ช่วย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ในส่วนของรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้อยู่ระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 45,001 – 50,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รายได้มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รายได้อยู่ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รายได้อยู่ระหว่าง 40,001 – 45,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รายได้อยู่ระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รายได้อยู่ระหว่าง 30,001 – 35,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และรายได้อยู่ระหว่าง 35,001 – 40,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เพื่อแสดงข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ อายุงาน โดยใช้ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งแสดงในตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2

ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำแนกตามอายุและอายุงาน (N = 160)

ปัจจัยส่วนบุคคล	Min	Max	*M*	*S.D.*
1. อายุ	24	60	40.70	12.46
2. อายุงาน	1	39	14.11	13.07

Ref. code: 25595306035501THA

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวของอย่างครูระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ มีจำนวน 160 คน มีครูที่อายุน้อยที่สุดคือ 24 ปี และอายุมากที่สุดคือ 60 ปี มีอายุโดยเฉลี่ยเท่ากับ 40.70 ปี และมีอายุงานน้อยที่สุดคือ 1 ปี และอายุงานมากที่สุดคือ 39 ปี มีอายุงานโดยเฉลี่ยเท่ากับ 14.11 ปี

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลรายละเอียดของตัวแปรที่นำมาศึกษา ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่นำมาศึกษา โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation) ซึ่งแสดงในตารางที่ 4.3 ดังนี้

Ref. code: 25595306035501THA

ตารางที่ 4.3

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน การควบคุมอารมณ์ การแสดงอารมณ์ทางลบ การตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ การควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ การเปรียบเทียบทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (N=160)

ตัวแปร	*M*	*S.D.*	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. ความเครียดในการทำงาน	3.31	0.45	1.00								
2. ภาระงาน	3.26	0.45	.407**	1.00							
อารมณ์ในขณะทำงาน											
3. การควบคุมอารมณ์	3.24	0.51	.165*	.143	1.00						
4. การแสดงอารมณ์ทางลบ	2.90	0.50	.214**	.238**	.280**	1.00					
5. การตอบสนองความต้องการทางอารมณ์	3.16	0.54	.195*	.225**	.267**	.351**	1.00				
6. ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์	3.15	0.45	.268**	.377**	.413**	.492**	.413**	1.00			
7. การควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์	3.23	0.47	.205**	.231**	.307**	.351**	.314**	.428**	1.00		
8. การเปรียบเทียบทางสังคม	3.08	0.42	.273**	.224**	.188**	.270**	.210**	.339**	.272**	1.00	
9. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	3.15	0.39	.410**	.425**	.376**	.384**	.408**	.521**	.436**	.389**	1.00

**p < .05, **p <.01*

Ref. code: 25595306035501THA

จากตารางที่ 4.3 ความเครียดในการทำงาน ซึ่งมีคะแนนการประเมินอยู่ระหว่าง 1 - 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

สำหรับภาระงาน ซึ่งมีคะแนนการประเมินอยู่ระหว่าง 1 - 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

สำหรับอารมณ์ในขณะทำงาน ซึ่งมีคะแนนการประเมินอยู่ระหว่าง 1 - 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยด้านการควบคุมอารมณ์ เท่ากับ 3.24 มีคะแนนเฉลี่ยด้านการแสดงอารมณ์ทางลบ เท่ากับ 2.90 มีคะแนนเฉลี่ยด้านการตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ เท่ากับ 3.16 มีคะแนนเฉลี่ยด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ เท่ากับ 3.15 และมีคะแนนเฉลี่ยด้านการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ เท่ากับ 3.23

สำหรับการเปรียบเทียบทางสังคม ซึ่งมีคะแนนการประเมินอยู่ระหว่าง 1 - 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.08

สำหรับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งมีคะแนนการประเมินอยู่ระหว่าง 1 - 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.15

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่าค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้งหมด 36 คู่ มีค่าความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 33 คู่ และ .05 จำนวน 2 คู่ รวมทั้งหมดจำนวน 35 คู่ สำหรับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกมีค่าอยู่ระหว่าง .143 ถึง .521 จะเห็นว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าไม่สูงถึง .80 แสดงว่าไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

1. ความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีค่าเท่ากับ .410 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ภาระงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีค่าเท่ากับ .425 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Ref. code: 25595306035501THA

3. อารมณ์ในขณะทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

อารมณ์ในขณะทำงาน ด้านการควบคุมอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของอารมณ์ในขณะทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีค่าเท่ากับ .376 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อารมณ์ในขณะทำงาน ด้านการแสดงอารมณ์ทางลบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของอารมณ์ในขณะทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีค่าเท่ากับ .384 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อารมณ์ในขณะทำงาน ด้านการตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของอารมณ์ในขณะทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีค่าเท่ากับ .408 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อารมณ์ในขณะทำงาน ด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของอารมณ์ในขณะทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีค่าเท่ากับ .521 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อารมณ์ในขณะทำงาน ด้านการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของอารมณ์ในขณะทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีค่าเท่ากับ .436 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. การเปรียบเทียบทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

การเปรียบเทียบทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการเปรียบเทียบทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีค่าเท่ากับ .389 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.3 การสร้างสมการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

เพื่อสร้างสมการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษา ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter โดยใช้ตัวแปรทำนายทั้งหมด คือ ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน (การควบคุมอารมณ์ การแสดงอารมณ์ทางลบ การตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ การควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์) และการเปรียบเทียบทางสังคม ซึ่งผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.4 และ 4.5

Ref. code: 25595306035501THA

ตารางที่ 4.4

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนายในรูปคะแนนดิบ คะแนนมาตรฐาน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ถดถอย การทดสอบค่า t (t-test) และตัวแปรทำนายทั้งหมดที่ศึกษาในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง (N = 160)

ตัวแปรทำนาย	B	SE_b	β	t
ความเครียดในการทำงาน (JS)	.146	.058	.169	2.536*
ภาระงาน (WL)	.143	.059	.166	2.430*
การควบคุมอารมณ์ (EK)	.101	.051	.133	2.000*
การแสดงอารมณ์ทางลบ (EV)	.041	.055	.053	.746
การตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ (ES)	.098	.049	.035	1.997*
ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (ED)	.142	.068	.165	2.074*
การควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ (ES)	.123	.057	.148	2.158*
การเปรียบเทียบทางสังคม (SC)	.130	.060	.141	2.169*
ค่าคงที่	.195	.263		.743
$R = .686$ $R^2 = .471$				

**p < .05*

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญมีจำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน การควบคุมอารมณ์ การตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ การควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ และการเปรียบเทียบทางสังคม สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญ และตัวแปรการแสดงอารมณ์ทางลบไม่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรทั้ง 7 ตัว มาทำการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ด้วยวิธี Enter อีกครั้งหนึ่ง ได้ผลวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.5

Ref. code: 25595306035501THA

ตารางที่ 4.5

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ค่าอำนาจในการพยากรณ์ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนายในรูปคะแนนดิบ คะแนนมาตรฐาน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ถดถอย การทดสอบค่า t (t-test) และตัวแปรทำนายทั้งหมดที่ศึกษา ในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง (N = 160)

ตัวแปรทำนาย	R	R^2	B	SE_b	β	t
ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (ED)	.521	.271	.156	.065	.182	2.387*
ความเครียดในการทำงาน (JS)	.592	.350	.148	.058	.172	2.574*
การควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ (EH)	.627	.393	.128	.056	.155	2.268*
ภาระงาน (WL)	.645	.416	.144	.059	.167	2.448*
การตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ (ES)	.660	.436	.103	.048	.142	2.129*
การเปรียบเทียบทางสังคม (SC)	.674	.454	.134	.060	.145	2.241*
การควบคุมอารมณ์ (EK)	.685	.469	.104	.051	.135	2.047*
ค่าคงที่			.208	.262		.796
$R = .685$ $R^2 = .469$						

*$p < .05$

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน การควบคุมอารมณ์ การตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ การควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ และการเปรียบเทียบทางสังคม สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 46.90 ($R^2 = .469$) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) พบว่าตัวทำนายที่มีค่า β สูงสุด คือ ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ รองลงมาคือ ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน การควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ การเปรียบเทียบทางสังคม การตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ และการควบคุมอารมณ์ ตามลำดับ ซึ่งสามารถสร้างสมการทำนาย ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

JBO = .208 + .156ED + .148JS + .144WL + .134SC + .128EH + .103ES + .104EK

เมื่อแปลงคะแนนดิบให้เป็นคะแนนมาตรฐาน (Z-Score) แล้ว สามารถเขียนเป็นสมการทำนายในรูปของคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

JBO = .182ED + .172JS + .167WL + .155EH + .145SC + .142ES + .135EK

Ref. code: 25595306035501THA

เมื่อ JBO = ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
ED = ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์
JS = ความเครียดในการทำงาน
WL = ภาระงาน
EH = การควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์
SC = การเปรียบเทียบทางสังคม
ES = การตอบสนองความต้องการทางอารมณ์
EK = การควบคุมอารมณ์

จากสมการดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน การควบคุมอารมณ์ การตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ การควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ และการเปรียบเทียบทางสังคม ทั้ง 7 ตัวแปร สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้ร้อยละ 46.90 โดยทั้ง 7 ตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อมีคะแนน ความเครียดในการทำงานสูง มีคะแนนภาระงานสูง มีคะแนนการควบคุมอารมณ์สูง มีคะแนนการตอบสนองความต้องการทางอารมณ์สูง มีคะแนนความไม่สอดคล้องทางอารมณ์สูง มีคะแนนการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์สูง และมีคะแนนการเปรียบเทียบทางสังคมสูง จะมีคะแนนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วย สำหรับตัวแปรการแสดงอารมณ์ทางลบ พบว่าไม่สามารถร่วมทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างได้

4.4 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และสร้างสมการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson’s Product Moment Correlation) และผลผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

ผลการวิจัย สนับสนุนสมมติฐาน

Ref. code: 25595306035501THA

ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .410 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอธิบายได้ว่า หากครูมีความเครียดในการทำงานสูงจะมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงด้วย เมื่อเกิดความเครียดในระดับสูงเป็นระดับที่บุคคลรู้สึกตึงเครียด ได้รับความเดือดร้อน ไม่สบายใจ จากปัญหาทางจิตใจและร่างกาย ความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต (กรมสุขภาพจิต, 2542) เมื่อครูมีความเครียดในการทำงานมากจะส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากขึ้น กล่าวคือ เมื่อครูต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่จะต้องเกิดความเครียดในการทำงาน เช่น ความขัดแย้งในการทำงาน ภาระงานสอนที่หนักและมากเกินไป มีปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติเพิ่มเติมนอกเหนือจากงานสอนมากเกินไป ทำให้เวลาส่วนตัวลดน้อยลง งานที่ปฏิบัติอยู่มีความซ้ำซากจำเจ และเกิดจากปัจจัยอื่น ๆ ในการทำงาน เช่น นโยบายของรัฐที่ปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา ความขัดแย้งในองค์การ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เอื้ออำนวย เครื่องมือที่จะช่วยในการสอนมีไม่เพียงพอ เป็นต้น เป็นปัจจัยทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลง และส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครู ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Devereux, Hastings, Noone, Firth, and Totsika (2009) พบว่าความเครียดในการทำงานโดยเฉพาะที่เกิดจากปริมาณงานที่มากเกินไปเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Parker and Cotiis (1983) พบว่าเมื่อบุคคลมีความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้นจะมีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) พฤติกรรมการหลีกเลี่ยง (Avoidance Behavior) และผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Needle, Griffin, and Svendsen (1981) พบว่าความเครียดของครูเกิดจากงานที่ทำไม่น่าสนใจ ปริมาณงานมีมากเกินไป ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารไม่ดี และอาชีพครูเป็นอาชีพที่ต้องเผชิญกับปัญหาความเครียดได้มากกว่าอาชีพอื่น ๆ และนับวันจะยิ่งสูงขึ้น และสอดคล้องกับที่ Harmon-Vaught (1985) ที่พบว่า อาชีพครูมีความเครียดสูงกว่าอาชีพอื่น เมื่อครูเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานจะทำให้มีความพยายามในการสอนลดลง ขาดการเอาใจใส่ดูแลผู้เรียน มีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนน้อยลง มีทัศนคติทางลบต่อการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการจัดการเรียนการสอน และยังก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพการศึกษาของประเทศชาติตามมาอีกด้วย

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

ผลการวิจัย สนับสนุนสมมติฐาน

Ref. code: 25595306035501THA

ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .425 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อครูมีภาระงานมากเกินไปจะมีความสำพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงตามไปด้วย เมื่อมีปริมาณงานที่มากเกินไป ทำให้เกิดความเครียดและความวิตกกังวล รู้สึกเบื่อหน่าย โดยเฉพาะงานที่ทำซ้ำ ๆ ทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ไม่มีความตื่นตัวในการทำงาน (Cooper & Cartwright, 1997) หากครูได้รับภาระงานที่เกี่ยวข้องกับการสอน และภาระงานอื่น ๆ นอกเหนือจากการสอนที่ต้องรับผิดชอบมีมากเกินไป ทำให้จำเป็นที่จะต้องทำงานมากเกินเวลาปกติ เช่น การเป็นครูประจำชั้น การออกเยี่ยมบ้านนักเรียน การทำงานพัสดุ งานวิชาการ งานบุคคล การประสานงานกับผู้ปกครองนักเรียน การประเมินสถานศึกษา และอื่น ๆ เป็นต้น งานเหล่านี้ล้วนเป็นงานที่นอกเหนือภาระงานสอน ครูจึงจำเป็นที่จะต้องทำงานนอกเวลา หรือต้องทำในขณะที่เป็นชั่วโมงพัก ทำให้สูญเสียเวลาในการพักผ่อน หรือการเตรียมการสอน จึงเกิดสภาวะอ่อนล้าทางร่างกายและอารมณ์ ร่างกายอ่อนเพลียจากการทำงานที่มีปริมาณมาก เมื่อได้รับภาระงานที่หนักและเป็นเวลานานทำให้ครูเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในที่สุด ซึ่งส่งผลทำให้เกิดความเครียดและทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ลดลง สอดคล้องกับการศึกษาของ Tappen (1995) พบว่า ภาระงานมีผลโดยตรงกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยที่บุคคลมีความรู้สึกคับข้องใจและมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเกิดขึ้นจากการที่ต้องใช้เวลาในส่วนของการทำงานที่ไม่ใช่งานโดยตรง เช่น งานด้านเอกสารต่าง ๆ แทนที่จะใช้เวลาในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการที่ตนเองรับผิดชอบดูแลอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับการศึกษาของ Schaufeli, Keijsers, and Miranda (1995) ที่ศึกษาพยาบาลที่ทำงานในหอผู้ป่วยหนักในภาพแวดล้อมที่มีความกดดันในงานสูง พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลที่อยู่ในห้องผู้ป่วยหนัก สูงกว่าพยาบาลที่ทำงานอยู่ในส่วนอื่นของโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและยังพบว่าภาระงานที่มากเกินไปมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Maslach (1982) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า การที่บุคคลต้องรับผิดชอบในหน้าที่ประจำที่มีปริมาณมากเกินไป และมีเวลาที่จำกัดในการทำงาน รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการอื่น ๆ ส่งผลให้บุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 อารมณ์ในขณะทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

ผลการวิจัย สนับสนุนสมมติฐาน

Ref. code: 25595306035501THA

ผลจากการวิเคราะห์พบว่า อารมณ์ในขณะทำงาน ด้านการควบคุมอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .376 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอธิบายได้ว่า หากมีอารมณ์ในขณะทำงานด้านการควบคุมอารมณ์สูง จะมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงตามไปด้วย จากผลการศึกษาของ Hochschild (1983) พบว่า อารมณ์ในขณะทำงานเป็นประโยชน์กับองค์การ เพราะบุคคลปฏิบัติได้ตามข้อกำหนดของงาน แต่อาจเป็นผลร้ายต่อบุคคลเนื่องจากข้อบังคับหรือข้อกำหนดนั้น อาจก่อให้เกิดความเหนื่อยล้า และความไม่พึงพอใจมากขึ้น จึงสามารถอธิบายได้ว่า การถูกกำหนดกฎเกณฑ์หรือถูกควบคุมอารมณ์ในระหว่างที่มีการเรียนการสอน หรือมีการพูดคุยกับนักเรียน ไม่ว่าจะด้วยคำสั่งของโรงเรียน นโยบายของรัฐ หรือด้วยกฎข้อบังคับจรรยาบรรณวิชาชีพ ทำให้ครูไม่สามารถที่จะแสดงออกทางอารมณ์ที่แท้จริงออกมา แต่ต้องถูกควบคุมให้แสดงออกทางอารมณ์ที่เป็นกลางหรือที่เหมาะสม ซึ่งหากถูกควบคุมในการแสดงออกทางอารมณ์บ่อยครั้งก็จะมีผลต่อความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานยิ่งขึ้น

ผลจากการวิเคราะห์พบว่า อารมณ์ในขณะทำงาน ด้านการแสดงอารมณ์ทางลบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .384 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอธิบายได้ว่า หากมีอารมณ์ในขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางลบสูง จะมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง ในการปฏิบัติหน้าที่การสอนของครูที่จะต้องทำการสอนหรือมีปฏิสัมพันธ์กับนักเรียนเป็นจำนวนมากบ่อยครั้ง นักเรียนหลายคนก็ทำให้ครูเกิดอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์ เช่น อารมณ์โกรธ หงุดหงิด ไม่พอใจ เป็นต้น ทำให้หลายครั้งครูก็แสดงอารมณ์ทางลบกับนักเรียน เพราะนักเรียนไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงเรียนหรือกฎระเบียบภายในชั้นเรียน ซึ่งในการควบคุมนักเรียนในชั้นเรียนเพื่อที่จะทำให้การเรียนการสอนเป็นไปด้วยความสงบเรียบร้อยนั้นค่อนข้างที่จะยากลำบาก เนื่องจากสภาพสังคม สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย ทำให้การควบคุมนักเรียนในปัจจุบันนั้นค่อนข้างที่จะต้องใช้เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ เป็นอย่างมาก ต้องแสดงออกทางอารมณ์ที่เป็นลบกับนักเรียนอยู่บ่อยครั้ง เข้มงวดกวดขันด้วยวิธีการต่าง ๆ ถึงแม้ว่าจะขัดต่อกฎเกณฑ์ของโรงเรียนในการแสดงอารมณ์ก็ตาม ซึ่งครูจำเป็นที่จะต้องแสดงทั้งอารมณ์ทางลบ และต้องควบคุมตนเองให้อยู่ในขอบเขตที่กำหนดอยู่เป็นประจำ เมื่อบ่อยครั้งหรือเกิดขึ้นเป็นเวลานานก็จะส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ผลจากการวิเคราะห์พบว่า อารมณ์ในขณะทำงาน ด้านการตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .408 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อครูมีอารมณ์ในขณะทำงานด้านการตอบสนองความต้องการทางอารมณ์สูง จะมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการ

Ref. code: 25595306035501THA

ทำงานสูง ในการปฏิบัติหน้าที่การสอนที่ต้องพบเจอกับนักเรียนจำนวนมาก หรือแม้แต่จะต้องเจอบุคคลอื่น ๆ เช่น ผู้บริหาร ผู้ตรวจสถานศึกษา หรือผู้ปกครองนักเรียน สิ่งที่ครูมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลมีความหลากหลาย โดยเฉพาะเมื่อปฏิสัมพันธ์กับนักเรียน ทำให้ครูต้องเผชิญกับความรู้สึกของนักเรียนจำนวนมากในขณะที่ทำการสอน และการเป็นครูที่ปรึกษาหรือครูประจำชั้น ครูจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการทางด้านอารมณ์ของนักเรียน โดยเฉพาะในหน้าที่ที่จะต้องเป็นครูประจำชั้นหรือเป็นครูที่ปรึกษา เพราะครูต้องคอยสังเกตพฤติกรรมของนักเรียนแต่ละคนว่าเป็นอย่างไร ในขณะที่ทำการสอนหรือพูดคุยกับนักเรียน และรับรู้ถึงอารมณ์ของนักเรียนในขณะนั้นว่าเป็นอย่างไร แสดงอารมณ์อย่างไร เพื่อที่จะได้ตอบสนองและแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสมกับนักเรียน หรือเพื่อแก้ปัญหาบางอย่างในขณะที่นักเรียนมาพูดคุย ปรึกษาปัญหาต่าง ๆ จึงจำเป็นที่จะต้องตอบสนองต่ออารมณ์ความรู้สึกของนักเรียนให้ได้ ซึ่งในหน้าที่ครูจะต้องตอบสนองความต้องการทางอารมณ์อยู่เสมอนานวันก็จะเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ผลจากการวิเคราะห์พบว่า อารมณ์ในขณะทำงาน ด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .521 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อมีอารมณ์ในขณะทำงานด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์สูง จะมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง ซึ่งการเป็นครูนั้นจำเป็นที่จะต้องควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ดีที่สุดในเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่การสอน หรือการมีปฏิสัมพันธ์กับนักเรียน ครูต้องควบคุมอารมณ์แม้ว่าจะถูกนักเรียนทำให้โกรธ หงุดหงิด หรือเกิดอารมณ์ทางลบก็ตาม ทำให้การแสดงออกทางอารมณ์ในขณะนั้นไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน แม้ว่าครูจะมีอารมณ์โกรธอยู่จริง แต่ก็ต้องพยายามที่จะแสดงอารมณ์ในทิศทางตรงกันข้ามออกมา เพื่อให้นักเรียนเห็นว่าครูสามารถที่จะเป็นที่พึ่งได้ เป็นครูที่น่าเคารพนับถือ น่าเข้าหา เมื่อครูต้องปรับอารมณ์ให้เป็นกลางอยู่เสมอไม่ว่าจะมีอารมณ์ทางบวกหรือทางลบก็ตาม ครูจึงมีความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ค่อนข้างที่จะสูง เมื่อเกิดสภาวะเช่นนี้นานวันก็จะเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ผลจากการวิเคราะห์พบว่า อารมณ์ในขณะทำงาน ด้านการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .436 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อมีอารมณ์ในขณะทำงานด้านการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์สูง จะมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง ในบทบาทหน้าที่ของครูที่จะต้องทำการสอนนักเรียน ครูจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับนักเรียนเป็นจำนวนมาก และบางกรณีก็ใช้เวลาค่อนข้างนาน เช่น การให้คำปรึกษาปัญหาต่าง ๆ การแนะนำการเรียน การอบรมสั่งสอนประจำวัน การอธิบายการบ้าน การทดสอบ การรายงานต่าง ๆ ของนักเรียน หรือการพูดคุยกับผู้ปกครองนักเรียน เป็นต้น เรื่องเหล่านี้ล้วนเป็นภาระงานที่ครูจะต้องใช้การมีปฏิสัมพันธ์เป็นอย่างมาก

Ref. code: 25595306035501THA

และถูกกำหนดเวลาในการพูดคุยด้วยกรอบระยะเวลา ซึ่งอาจจะเป็นคาบพัก หรือเป็นกรณีเร่งด่วนในคาบการสอนซึ่งไม่อาจจะหลีกเลี่ยงได้ และยังมีความถี่ที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับนักเรียน ผู้ปกครอง หรือผู้บริหาร เป็นจำนวนมาก รวมถึงการเรียนการสอนในคาบเรียนปกติแต่ละวัน ถึงแม้ว่าในการพูดคุยหรือการมีปฏิสัมพันธ์ในแต่ละครั้งครูสามารถกำหนดเวลาได้ด้วยตนเองก็ตาม แต่เมื่อเกิดการปฏิสัมพันธ์บ่อยครั้งในแต่ละวันหรือเกิดขึ้นมากเป็นเวลานาน ก็จะส่งผลถึงความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

โดยที่ Zapf et al. (2001) ได้อธิบายว่าอาชีพที่ต้องให้บริการ หรืออาชีพที่ต้องทำงานกับผู้คนเป็น เวลานาน และงานที่ต้องมีการข้องเกี่ยวกับอารมณ์ของผู้มารับบริการโดยตรง ดังเช่น แพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา ครู อาจารย์ นักสังคมสงเคราะห์ ที่ต้องมีการแสดงออกทางอารมณ์อย่างเหมาะสมกับบทบาทที่สังคมคาดหวังไว้ อาชีพเหล่านี้มักมีความเครียดจากงานสูง และต้องปรับตัวให้เข้ากับอารมณ์ของผู้มารับบริการเป็นประจำ เมื่อไม่ได้รับการการบำบัด เยียวยา จะส่งผลให้เกิดภาวะความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 การเปรียบเทียบทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม

ผลการวิจัย สนับสนุนสมมติฐาน

ผลจากการวิเคราะห์พบว่า การเปรียบเทียบทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .389 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอธิบายได้ว่า หากครูมีการเปรียบเทียบทางสังคมสูง จะมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงด้วย การเปรียบเทียบทางสังคมแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลที่มีประสบความสำเร็จน้อยกว่า และการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่นที่ประสบความสำเร็จมากกว่า โดยบุคคลจะเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเอง หรือเรื่องที่ตนเองให้ความสนใจ ซึ่งสามารถส่งผลทางบวกหรือทางลบต่อตนเองก็ได้ (Forsyth, 2006) โดยส่วนใหญ่ครูมักมีการเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่นอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการสอน การเลื่อนตำแหน่ง การปรับเงินเดือน ความเหลื่อมล้ำในสังคมของครู การบริหารงานของโรงเรียนอาจทำให้เกิดการเปรียบเทียบกันในกลุ่มครูด้วยกัน ในเรื่องประสบการณ์ต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นครูที่มีตำแหน่งหรือประสบการณ์มากกว่าตนเอง เมื่อเกิดการเปรียบเทียบเสมอ ๆ ก็จะส่งผลต่อจิตใจและการทำงาน เป็นไปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างของครูในโรงเรียนที่มีจำนวนครูที่อายุ อายุงาน ไม่มาก หรือ

Ref. code: 25595306035501THA

ตำแหน่งงานไม่สูงนัก มักเอาตนเองไปเปรียบเทียบกับครูที่มีอายุงาน ตำแหน่งงานมากกว่า มีความประสบความสำเร็จมากกว่า และมักจะเกิดการเปรียบเทียบกันเองอยู่บ่อย ๆ อาจมาจากการบริหารงานของโรงเรียน การแข่งขันกันภายในหน่วยงาน ความต่างกันของตำแหน่งหน้าที่ หรืออุปนิสัยส่วนบุคคล ซึ่งทำให้เมื่อไม่ได้รับความเท่าเทียม หรือไม่ได้รับความยุติธรรมเป็นเวลานาน ๆ ความสุขในการทำงานก็ลดลง ก็จะส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามมา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Carmona, Buunk, Peiro, Rodriguez, and Bravo (2006) ที่ได้พบว่าครูมักเปรียบเทียบตัวเองบ่อย ๆ กับบุคคลอื่นในอาชีพซึ่งมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เช่นเดียวกับ Van Yperen, Brenninkmeijer, and Buunk (2006) ได้ศึกษาพบว่าเมื่อครูเปรียบเทียบตัวเองกับคนอื่น ๆ ในขณะที่รู้สึกว่ากำลังตนเองด้อยกว่าเป็นการเปรียบเทียบเชิงลบ ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน รวมถึงผลการปฏิบัติงานด้วย เมื่อมีการเปรียบเทียบกับครูในระดับที่สูงกว่าจะเกิดผลกระทบในการแสดงเจตนาที่จะทำงานหนักขึ้นน้อยลงด้วย

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

ผลการวิจัย สนับสนุนสมมติฐาน

ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงานด้านการควบคุมอารมณ์ อารมณ์ในขณะทำงานด้านการตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ อารมณ์ในขณะทำงานด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ อารมณ์ในขณะทำงานด้านการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ และการเปรียบเทียบทางสังคม สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 46.90 (R^2 = .469) สำหรับตัวแปรอารมณ์ในขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางลบ พบว่าไม่สามารถร่วมทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และนำตัวแปรทำนายตัวแรกเข้าสู่สมการแล้วปรากฏว่ามีอำนาจการทำนาย (R^2) เท่ากับ .271 (β = .182) ซึ่งหมายความว่า ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์เป็นตัวทำนายที่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษาได้ร้อยละ 27.10 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (β = .182) ผลการวิจัยพบว่าหากครูมีความไม่สอดคล้องทางอารมณ์สูงก็จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงด้วย เนื่องจากครู

Ref. code: 25595306035501THA

เป็นอาชีพที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะการสอนนักเรียน ครูจะต้องควบคุมอารมณ์ตนเองให้อยู่ในระดับที่เป็นกลางมากที่สุด ในขณะที่จำเป็นจะต้องเข้มงวดกวดขันกับนักเรียน เพื่อที่จะทำให้นักเรียนประสบความสำเร็จในการเรียน ซึ่งความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ของครูนั้นเกิดเป็นประจำทุกวัน ก็จะเกิดการอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน Zapf et al. (2001) ได้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง 5 กลุ่ม ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในบ้านเด็กอนุบาล , พนักงานโรงแรม, พนักงานธนาคาร และพนักงานศูนย์บริการทางโทรศัพท์เกี่ยวกับอารมณ์ในขณะทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า อารมณ์ในขณะทำงานด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตัวแปรทำนายตัวที่ 2 ที่เข้าสู่สมการคือ ความเครียดในการทำงาน หลังจากเพิ่มตัวแปรทำนายตัวที่ 2 แล้ว มีผลทำให้ค่าอำนาจการทำนาย (R^2) เท่ากับ .350 (β = .172) ซึ่งหมายความว่าความไม่สอดคล้องทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานสามารถร่วมทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 35.0 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (β = .172) ผลการวิจัยพบว่าหากครูมีความเครียดในการทำงานค่อนข้างสูง จะส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง เมื่อครูต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่จะต้องเกิดความเครียดในการทำงาน เช่น ความขัดแย้งในการทำงาน ภาระงานสอนที่หนักและมากเกินไป มีปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติเพิ่มเติมนอกเหนือจากงานสอนมากเกินไป ทำให้เวลาส่วนตัวลดน้อยลง งานที่ปฏิบัติอยู่มีความซ้ำซากจำเจ และเกิดจากปัจจัยอื่น ๆ ในการทำงาน เช่น นโยบายของรัฐที่ปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา ความขัดแย้งในองค์การ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เอื้ออำนวย เครื่องมือที่จะช่วยในการสอนมีไม่เพียงพอ เป็นต้น Cordes and Dougherty (1993) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับ Job Stressor กับความเหนื่อยหน่าย พบว่า ความเครียดในการทำงาน ได้แก่ การมีภาระงานหนักเกินไป บทบาทของงานคลุมเครือหรือขัดแย้งกัน และการรับรู้การควบคุมต่ำก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ดังเช่น Harmon-Vaught (1985) ที่พบว่า อาชีพครูมีความเครียดสูงกว่าอาชีพอื่น เมื่อครูเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานจะทำให้มีความพยายามในการสอนลดลง ขาดการเอาใจใส่ดูแลผู้เรียน มีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนน้อยลง มีทัศนคติทางลบต่อการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อจัดการเรียนการสอน และยังก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพการศึกษาของประเทศชาติตามมาอีกด้วย

ตัวแปรทำนายตัวที่ 3 ที่เข้าสู่สมการคือ การควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ หลังจากที่เพิ่มตัวแปรทำนายตัวที่ 3 แล้ว มีผลทำให้ค่าอำนาจการทำนาย (R^2) เท่ากับ .393 (β = .155) ซึ่งหมายความว่าความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ ความเครียดในการทำงานและการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ สามารถร่วมทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 39.3 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยใน

Ref. code: 25595306035501THA

รูปคะแนนมาตรฐาน (β = .155) ผลการวิจัยพบว่าถ้าครูมีการควบคุมการปฏิสัมพันธ์กับนักเรียนสูง ก็จะทำให้ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงด้วย ครูจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับนักเรียนเป็นจำนวนมาก และบางกรณีก็ใช้เวลาค่อนข้างนาน เช่น การให้คำปรึกษาปัญหาต่าง ๆ การแนะนำการเรียน การอบรมสั่งสอนประจำวัน หรือการพูดคุยกับผู้ปกครองนักเรียน เป็นต้น ถึงแม้ว่าในการพูดคุยหรือการมีปฏิสัมพันธ์ในแต่ละครั้งครูสามารถกำหนดเวลาได้ด้วยตนเองก็ตาม เมื่อเกิดการปฏิสัมพันธ์บ่อยครั้งในแต่ละวันหรือเกิดขึ้นมากเป็นเวลานาน ก็จะส่งผลถึงความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

ตัวแปรทำนายตัวที่ 4 ที่เข้าสู่สมการคือ ภาระงาน หลังจากที่เพิ่มตัวแปรทำนายตัวที่ 4 แล้ว มีผลทำให้ค่าอำนาจการทำนาย (R^2) เท่ากับ .416 (β = .167) หมายความว่า ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ ความเครียดในการทำงาน การควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ และภาระงาน สามารถร่วมทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 41.60 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (β = .167) ผลการวิจัยพบว่าหากครูมีภาระงานที่ได้รับมอบหมายเป็นจำนวนมาก ก็จะส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากขึ้น ซึ่งนอกเหนือจากภาระงานสอนครูยังจะต้องรับผิดชอบงานอื่น ๆ อีก เช่น การเป็นครูประจำชั้น การตรวจการบ้าน ออกข้อสอบ ตรวจข้อสอบ ลงคะแนนตัดเกรด ทำสมุดพก หรือการได้รับมอบหมายหน้าที่อย่างอื่นในโรงเรียน เช่น การเป็นเจ้าหน้าที่ห้องสมุด งานแนะแนวการศึกษา ครูฝ่ายปกครอง ครูฝ่ายการเงิน ครูฝ่ายพัสดุ ตลอดจนดูแลนักเรียนให้อยู่ในระเบียบวินัยของโรงเรียน การแต่งกาย ครูเวรประจำวัน การทำรายงานการประเมินสถานศึกษา เป็นต้น หรือครูที่บรรจุใหม่ก็จะมีภาระงานอื่นที่จะต้องทำการประเมินทุก 3 เดือน เป็นระยะเวลา 2 ปี จึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาตนเองและทำผลงานเพิ่มเติมนอกเหนือจากภาระการสอน เช่น สอนนักเรียนนอกเวลาเรียน เตรียมนักเรียนในการแข่งขันต่าง ๆ และกิจกรรมของโรงเรียน หรือเป็นที่ปรึกษาชุมนุม เป็นต้น ทำให้ภาระงานนั้นมีมากกว่าครูประจำการที่บรรจุมาก่อนแล้ว และครูที่เป็นอัตราจ้างชั่วคราวในการจ้างมาสอนตามจำนวนครูที่ขาดแคลนในกลุ่มสาระนั้น ๆ ก็จะถูกมอบหมายงานให้มากกว่าครูประจำการทั่วไป จากการศึกษาของ Tappen (1995) พบว่า ภาระงานมีผลโดยตรงกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยที่บุคคลมีความรู้สึกคับข้องใจและมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเกิดขึ้นจากการที่ต้องใช้เวลาในส่วนการทำงานที่ไม่ใช่งานโดยตรง เช่น งานด้านเอกสารต่าง ๆ แทนที่จะใช้เวลาในการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่ตนเองรับผิดชอบดูแลอย่างเต็มที่ ด้วยความรับผิดชอบทั้งหมดครูจึงรับรู้ว่าตนเองมีปริมาณงานมาก เมื่อเกิดภาระงานมากจนทำไม่ทันต้องใช้เวลานอกเหนือจากเวลางานบ่อย ๆ เป็นประจำ จึงเกิดสภาวะความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ตัวแปรทำนายตัวที่ 5 ที่เข้าสู่สมการคือ การตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ หลังจากที่เพิ่มตัวแปรทำนายตัวที่ 5 แล้ว มีผลทำให้ค่าอำนาจการทำนาย (R^2) เท่ากับ .436 (β = .142)

Ref. code: 25595306035501THA

ซึ่งหมายความว่า ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ ความเครียดในการทำงาน การควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ ภาระงาน และการตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ สามารถร่วมทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 43.60 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (β = .142) ผลการวิจัยพบว่าถ้าครูมีการตอบสนองความต้องการทางอารมณ์สูง ก็จะทำให้ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่การสอนที่ต้องพบเจอกับนักเรียนจำนวนมาก หรือแม้แต่จะต้องเจอบุคคลอื่น ๆ เช่น ผู้บริหาร ผู้ตรวจสถานศึกษา หรือผู้ปกครองนักเรียนสิ่งที่ครูมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลมีความหลากหลาย โดยเฉพาะเมื่อปฏิสัมพันธ์กับนักเรียน ทำให้ครูต้องเผชิญกับความรู้สึกของนักเรียนจำนวนมากในขณะที่ทำการสอน ครูจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการทางด้านอารมณ์ของนักเรียนอยู่เป็นประจำ โดยเฉพาะในหน้าที่ที่จะต้องประจำชั้นหรือเป็นครูที่ปรึกษา โดยการรับฟังปัญหา หรือสังเกตพฤติกรรมของนักเรียนแต่ละคนว่าเป็นอย่างไร และรับรู้ถึงอารมณ์ของนักเรียนในขณะนั้นว่าเป็นอย่างไร มีการแสดงอารมณ์อย่างไร เพื่อที่จะได้ตอบสนองและแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสมกับนักเรียน ซึ่งในบทบาทหน้าที่ของครูมักมีความถี่ในการที่จะต้องตอบสนองความต้องการทางอารมณ์อยู่เป็นประจำ เมื่อเกิดขึ้นเป็นระยะเวลานานก็จะเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เช่นเดียวกับ Zapf et al. (2001) ได้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง 5 กลุ่ม ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในบ้านเด็กอนุบาล , พนักงานโรงแรม, พนักงานธนาคาร และพนักงานศูนย์บริการทางโทรศัพท์เกี่ยวกับอารมณ์ในขณะทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า อารมณ์ในขณะทำงานด้านการตอบสนองความต้องการทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตัวแปรทำนายตัวที่ 6 ที่เข้าสู่สมการคือ การเปรียบเทียบทางสังคม หลังจากที่เพิ่มตัวแปรทำนายตัวที่ 6 แล้ว มีผลทำให้ค่าอำนาจการทำนาย (R^2) เท่ากับ .454 (β = .145) ซึ่งหมายความว่า ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ ความเครียดในการทำงาน การควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ ภาระงาน การตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ และการเปรียบเทียบทางสังคม สามารถร่วมทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 45.40 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (β = .145) ผลการวิจัยพบว่าครูโดยส่วนใหญ่มักเอาตนเองไปเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ไม่ว่าจะด้านตำแหน่ง เงินเดือน หรือการสนับสนุนในการทำงานต่าง ๆ โดยเฉพาะครูที่เป็นอัตราจ้าง หรือครูผู้ช่วย มันจะมีการเปรียบเทียบตนเองกับครูประจำการ อาจเกิดจากการบริหารงานของโรงเรียน หรือการแบ่งแยกชนชั้นของครูเอง ความขัดแย้ง หรือความไม่ยุติธรรมในองค์การ จนทำให้ครูนั้นเกิดการเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น เมื่อมีการเปรียบเทียบกับคนอื่นที่มีความสำเร็จมากกว่าสูง ก็จะส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง การเปรียบเทียบทางสังคมทุกประเภทอาจมีผลกระทบทางอารมณ์ คนรู้สึกโล่งใจเมื่อเห็นว่าคนอื่นทำแย่ ๆ และรู้สึกอิจฉาเมื่อเห็นว่าคนอื่นทำได้

Ref. code: 25595306035501THA

ดีกว่าพวกเขา (Buunk & Ybema, 1997) เมื่อเปรียบเทียบในระดับสูงขึ้นไปบุคคลอาจได้แรงบันดาลใจเพราะรู้สึกว่าพวกเขากลายเป็นเป้าหมายการเปรียบเทียบ ในทางตรงกันข้ามเมื่อเปรียบเทียบกับระดับล่างบุคคลอาจสูญเสียความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตัวเองเพราะกลัวว่าจะจบลงในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน (Buunk & Ybema, 2004)

ตัวแปรทำนายตัวที่ 7 ที่เข้าสู่สมการคือ การควบคุมอารมณ์ หลังจากที่เพิ่มตัวแปรทำนายตัวที่ 7 แล้วมีผลทำให้ค่าอำนาจการทำนาย (R^2) เท่ากับ .469 (β = .135) ซึ่งหมายความว่าความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ ความเครียดในการทำงาน การควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ ภาระงาน การตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ การเปรียบเทียบทางสังคม และการควบคุมอารมณ์ สามารถร่วมทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 46.90 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (β = .135) ผลการวิจัยพบว่าถ้าครูถูกควบคุมอารมณ์สูง ก็จะส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง ในอาชีพครูจะถูกกำหนดกฎเกณฑ์ในการทำงานที่จะรักษาจรรยาบรรณวิชาชีพ การแสดงออกทางอารมณ์ ครูจึงต้องควบคุมอารมณ์ในระหว่างที่มีการเรียนการสอน หรือมีการพูดคุยกับนักเรียน ไม่ว่าจะด้วยคำสั่งของโรงเรียน นโยบายของรัฐ หรือด้วยกฎข้อบังคับจรรยาบรรณวิชาชีพ ทำให้ครูไม่สามารถที่จะแสดงออกทางอารมณ์ที่แท้จริงออกมา แต่ต้องถูกควบคุมให้แสดงออกทางอารมณ์ที่เป็นกลางหรือที่เหมาะสม ในการปฏิสัมพันธ์กับนักเรียนหรือผู้มาติดต่อ ซึ่งเลี่ยงไม่ได้ว่าครูนั้นจะต้องควบคุมอารมณ์ตนเองเป็นอย่างมากในการสอนนักเรียน เป็นเวลาหลาย ๆ ครั้งต่อวัน หากถูกควบคุมในการแสดงออกทางอารมณ์บ่อยครั้งก็จะมีผลต่อความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานยิ่งขึ้น จากผลการศึกษาของ Kovacs, Kovacs, and Hegedus (2010) ที่ศึกษาเรื่องอารมณ์ในขณะทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล และเภสัชกร ในประเทศฮังการี พบว่าอารมณ์ในขณะทำงานด้านการควบคุมอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในด้านความสำเร็จส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Ref. code: 25595306035501THA

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และสร้างสมการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

5.2 กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างคือครูระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ เนื่องจากจำนวนประชากรที่ต้องการศึกษามีจำนวนน้อย ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงใช้จำนวนประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 160 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2560)

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบวัดโดยแบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน ระดับตำแหน่ง และรายได้

ส่วนที่ 2 แบบวัดความเครียดในการทำงาน

ผู้วิจัยได้นำแบบวัดถามความเครียดในการทำงาน Occupational Stress indicator ของ Cooper, Sloan and Williams (1988) และ Survey Questionnaire ของ Davidson and Cooper (1983) ซึ่งปรับปรุงพัฒนาด้านภาษาโดยเสาวรส วงศาสุลักษณ์ (2548) มาปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ จำนวน 35 ข้อ

Ref. code: 25595306035501THA

ส่วนที่ 3 แบบวัดภาระงาน

ผู้วิจัยได้นำแบบวัดภาระงาน ของ Kirmeyer and Dougherty (1988) ซึ่งปรับปรุงพัฒนาด้านภาษาโดย ลลิดา แท่งเพชร (2558) มาปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 13 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบวัดอารมณ์ในขณะทำงาน

ผู้วิจัยได้นำแบบวัดอารมณ์ขณะทำงาน FEWS: Frankfurt Emotion Work Scales – E (Version 5.0) ของ Zapf et al. (2013) มาแปลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย โดยนำมาปรับปรุงภาษาและพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อคำถามอารมณ์ในขณะทำงาน จำนวน 11 ด้าน แต่ผู้วิจัยคัดเลือกมาศึกษาเฉพาะ 5 ด้าน ที่คาดว่าจะส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ด้านการควบคุมอารมณ์ (Emotion Control) จำนวน 4 ข้อ

4.2 ด้านการแสดงอารมณ์ทางลบ (Display of Negative Emotions) จำนวน 7 ข้อ

4.3 ด้านการตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ (Demands for Sensitivity) จำนวน 4 ข้อ

4.4 ด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (Emotional Dissonance) จำนวน 5 ข้อ

4.5 ด้านการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction Control) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบวัดการเปรียบเทียบทางสังคม

ผู้วิจัยได้นำแบบวัดการเปรียบเทียบทางสังคม Iowa-Netherlands Comparison Orientation Measure ของ Gibbons and Buunk (1999) มาแปลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย โดยนำมาปรับปรุงภาษาและพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 6 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ผู้วิจัยได้นำแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน MBI-ES (Maslach Burnout inventory - Educator Survey) ของ Maslach, Jackson and Schwab (1986) มาแปลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยโดยนำมาปรับปรุงภาษาและพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 22 ข้อ

Ref. code: 25595306035501THA

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS) มีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

5.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) ค่าต่ำสุด (Min) ค่าสูงสุด (Max) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.4.2 การวิเคราะห์ลักษณะของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยแสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.4.3 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation)

5.4.4 การสร้างสมการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธีการคัดเลือกตัวแปรเข้าสมการด้วยวิธี Enter

5.5 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และสร้างสมการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า

5.5.1 ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .410 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.5.2 ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .425 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.5.3 อารมณ์ในขณะทำงาน ด้านการควบคุมอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .376 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Ref. code: 25595306035501THA

5.5.4 อารมณ์ในขณะทำงาน ด้านการแสดงอารมณ์ทางลบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .384 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.5.5 อารมณ์ในขณะทำงาน ด้านการตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .408 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.5.6 อารมณ์ในขณะทำงาน ด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .521 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.5.7 อารมณ์ในขณะทำงาน ด้านการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .436 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.5.8 การเปรียบเทียบทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .389 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.5.9 การสร้างสมการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงานด้านการควบคุมอารมณ์ อารมณ์ในขณะทำงานด้านการตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ อารมณ์ในขณะทำงานด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ อารมณ์ในขณะทำงานด้านการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ และการเปรียบเทียบทางสังคม สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 46.90 (R^2 = .469) สำหรับตัวแปรอารมณ์ในขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางลบ พบว่าไม่สามารถร่วมทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

5.6 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

5.6.1 องค์การควรให้ความสำคัญต่อการลดความเครียดในการทำงานของครู ไม่ว่าจะเป็นมิติในด้านต่าง ๆ เนื่องจากครูเป็นบุคลากรที่สำคัญในการให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพของนักเรียน ซึ่งจะเป็นกำลังของชาติต่อไปในอนาคต องค์การควรหากิจกรรมต่าง ๆ ที่จะทำให้ครูสามารถกำจัดความเครียดในการทำงานออกไปได้ เช่น การพัฒนาทางด้านจิตใจ การออกกำลังกาย หรือการไปพักผ่อน เป็นต้น เมื่อครูมีความเครียดน้อยลง ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานก็จะน้อยลงตามไปด้วย

Ref. code: 25595306035501THA

5.6.2 องค์การควรจัดการเรียนการสอน หรือภาระงานอื่น ๆ ที่ครูได้รับมอบหมายให้เหมาะสม ควรจะจัดการกับภาระงานต่าง ๆ ของครูแต่ละคนให้ใกล้เคียงกัน ไม่เหลื่อมล้ำกันมากนัก หรืออาจจะใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนที่ทันสมัยมาใช้ในโรงเรียน ระบบบริหารจัดการนักเรียน หรือระบบการจัดการอื่น ๆ เพื่อให้ครูได้ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการแบ่งเบาภาระงานของครู และควรมีการอบรมสัมมนาเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีได้อย่างเต็มที่ ซึ่งการจัดการภาระงานที่ดีก็จะช่วยลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูได้

5.6.3 องค์การควรให้ความสนใจในด้านอารมณ์ในขณะทำงานของครูในมิติด้านต่าง ๆ เพื่อครูจะได้มีอารมณ์ที่ผ่อนคลาย ไม่เครียดจากการถูกการควบคุมอารมณ์จนมากเกินไป ซึ่งอาจส่งผลต่อสุขภาพจิตใจและร่างกายของครูได้ รวมถึงการควบคุมอารมณ์หรือการแสดงออกทางอารมณ์ต่อนักเรียน หากถูกจำกัดในการแสดงออกทางอารมณ์มากเกินไป ครูอาจแสดงอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมกับนักเรียนออกมาเพื่อเป็นการระบายอารมณ์ อาจทำให้เกิดปัญหาในด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณตามมา และจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอีกด้วย

5.6.4 องค์การควรพิจารณาและปรับปรุงในด้านการเรียนการสอน การให้ผลตอบแทน การจัดตำแหน่งหน้าที่ให้เหมาะสม การมอบหมายงาน การประเมินผลการทำงาน โดยให้ครูได้มีส่วนร่วมในการแสดงออกทางความคิด การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ก็จะทำให้ครูไม่นำตนเองไปเปรียบเทียบกับคนอื่น ซึ่งโดยส่วนใหญ่มักเป็นไปในทางลบกับตนเองจึงเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ฉะนั้นองค์การควรจะส่งเสริมให้ครูรุ่นใหม่ ๆ ใช้ความคิดในทางบวกและอาจหาครูต้นแบบเพื่อให้ครูคนอื่น ๆ นำเป็นตัวแบบและเปรียบเทียบในเชิงบวก ก็จะทำให้ลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลงได้

5.6.5 องค์การควรนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปพิจารณาปรับปรุงในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ครูมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูก็จะต่ำลง เมื่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูต่ำ ครูก็จะทำงานอย่างมีความสุข สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครูมีความตั้งใจเอาใจใส่นักเรียนในการเรียนการสอน ก็จะเกิดผลดีต่อเด็กนักเรียนและองค์การ และต่อประเทศชาติ

5.7 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

เพื่อให้ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวางในอนาคต สำหรับผู้วิจัยที่สนใจในการศึกษาเรื่องนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.7.1 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้สนใจศึกษาในกลุ่มครูสายการสอนในโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่ง การศึกษาครั้งต่อไป จึงควรนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ในบริบทที่หลากหลาย เช่น ครูโรงเรียน

Ref. code: 25595306035501THA

เอกชน อาจารย์ในมหาวิทยาลัย หรือครูที่สอนในสายอาชีพ เพราะครูที่อยู่ในสายการสอนที่ต่างกัน อาจจะมีความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งจะทำให้มีข้อมูลเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูมากขึ้น และนำไปสู่การหาหนทางป้องกันหรือแก้ไขปัญหาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูต่อไป

5.7.2 การศึกษาในครั้งนี้ใช้แบบวัดในการสำรวจ ซึ่งผลสำรวจบอกถึงความสัมพันธ์ของตัวแปร ในการศึกษาต่อไปในอนาคตอาจจะใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพควบคู่กันไป เช่น วิธีการสัมภาษณ์หัวหน้ากลุ่มสาระ เพื่อนครู หรือบุคลากรอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้มีความเข้าใจเชิงลึกในตัวแปรที่ศึกษาได้ดียิ่งขึ้น

5.7.3 ควรศึกษาว่ามีตัวแปรใดอีกบ้างที่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูได้อีก เช่น เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส บุคลิกภาพต่าง ๆ ความตั้งใจคงอยู่ในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม ความสุขในการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้ครอบคลุมกับทุกปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครู

5.7.4 จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าในประเทศไทยยังมีการศึกษาเรื่องอารมณ์ในขณะทำงาน และเรื่องการเปรียบเทียบทางสังคมของครูค่อนข้างน้อย จึงควรมีการศึกษาในเรื่องนี้ให้มากขึ้น เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวาง

5.7.5 ควรมีการพัฒนาแบบวัดอารมณ์ในขณะทำงาน และแบบวัดการเปรียบเทียบทางสังคมให้เหมาะสมกับบริบทของครูให้เพิ่มขึ้น เนื่องจากแบบวัดนี้ผู้วิจัยได้ทำการแปลจากแบบวัดของต่างประเทศ จึงควรพัฒนาแบบวัดให้มีความชัดเจน และอยู่ในบริบทของประเทศไทยมากขึ้น ก็จะเป็นประโยชน์กับวงการวิจัยและเป็นแนวทางในการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของครูได้อีกทางหนึ่ง

Ref. code: 25595306035501THA

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

กรมสุขภาพจิต. *“การพัฒนาแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง สำหรับประชาชนไทยด้วยคอมพิวเตอร์”* รายงานการวิจัย กระทรวงสาธารณสุข, 2542.

เบญจมาภรณ์ อิศรเดช. (2552). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: แมคกรอ-ฮิล.แปลจาก Kinicki, A. and Williams, B. 2007. Management 3/e. McGraw-Hill Companies.

รัตนา ศิริพานิช. (2533). *หลักการสร้างแบบสอบวัดทางจิตวิทยาและทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: เจริญวิทย์การพิมพ์.

สงวน ลือเกียรติบัณฑิต. (2542). *อาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน : ประวัติการพัฒนามโนทัศน์ ความหมาย และการวัด*. วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับมนุษย์ศาสตร์สังคมศาสตร์, 5, 167-180.

สมยศ นาวีการ. (2540). *“แรงจูงใจ” การบริหารพฤติกรรมองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่1). กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์ตะวันออกจำกัด.

สิริอร วิชชาวุธ. (2549). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น.* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Brief, A. P., Schuler, R. S., & Sell, M. V. (1981). *Managing job stress. Little*, Brown and Company.

Buunk, A. P., & Ybema, J. F. (1997). *Social comparisons and occupational stress: The identification–contrast model*. In B. P. Buunk & F. X. Gibbons, (Eds), Health, coping and well–being: Perspectives from social comparison theory (pp. 359–388). Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Cooper, C. L., & Cartwright, S. (1997). *Managing workplace stress*. California: Sage Publication Inc.

_____., Dewe P.J., & O’Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research and application (pp. 79-114)*. Thousand Oads: Sage.

_____., Sloan, S. J., & Williams, S. (1988). *Occupational Stress Indicator: Management Guide*. Great Britain: NFER-Nelson Publishing Company Limited.

Ref. code: 25595306035501THA

Dividson, M., & Cooper, C. L. (1983). *Stress and the Woman Manager*. Oxford: Martin Robertson & Company Ltd.

Forsyth, D. (2006). *Group dynamics* (4th Ed.). Belmont, CA: Wadsworth.

Frain, M. J., & Valiga, T. M. (1981). *The multiple dimension of stress*. In D. C. Sutterly & G. F. Donnelly (Eds.), Coping with stress (pp. 59-68). Rockville: Aspen.

Gomez-Mejia., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2001). *Managing human resource*. (3rd Ed.). NJ: Prentice-Hall. p.421

Hellriegel, D., Slocum, J. W., & Woodman, R. W. (1998). *Organizational behavior*. South-Western College Publishing, pp. 202-206

Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.

Holman, D., Martínez-Iñigo, D., & Totterdell, P. (2009). *Emotional labor, well-being, and performance*. In S. Cartwright & C. L. Cooper (Eds.), The Oxford handbook of organizational well being (pp. 331-355). New York: Oxford University Press.

Janis II. (1952). *Psychological Stress*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Kruml, S., & Geddes, D. (2000). *Catching fire without burning out: Is there an ideal way to perform emotional labor*. In N. M. Ashkanasy, C. E. J. Haertel, & W. J. Zerbe. (Eds.) Emotions in the workplace: Research, theory and practice (pp. 177-188). Westport, CT: Quorum Books.

Larson, L. L. (1997). *Internal Auditor Job Stress and Turnover Intentions (Burnout)*. Master'thesis, Cleveland State University.

Larzarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.

Leiter, M. P., & Maslach, C. (2005). *A mediation model of job burnout*. In A. S. G. Antoniou & C. L. Cooper (Eds.), Research Companion to Organizational Health Psychology (pp. 544–564). Cheltenham, United Kingdom: Edward Elgar.

_____., & Maslach, C. (2005). *Banishing burnout: Six strategies for improving your relationship with work*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Ref. code: 25595306035501THA

Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ. J: Prentice-Hall.

_____., & Jackson, S. E. (1984). *Burnout in organizational settings*. In S. Oskamp (Ed.), Applied social psychology annual, vol. 5 (p.143). Beverly Hills, CA: Sage.

_____., & Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (2nd Ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

_____., Jackson, S. E., & Schwab, R. L. (1986). *Maslach Burnout Inventory: Educators survey*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

McConnell, E. A. (1982). *Burnout in the nursing professional: coping strategies, causes, and costs*. St Louis: The C.V. Mosby.

Muldary, T. W. (1983). *Burnout and health professional manifestation and management*. California: Capistrano Press.

Pines, A., & Aronson, E. (1981). *Burnout: From Tedium to Personal Growth*. Free Press, New York, NY.

Ross, R. R., & Altmaier, M. E. (1994). *Intervention in occupational stress*. Sage Publication Ltd.

Schaufeli, W. B., Keijsers, G. J., & Miranda, D. R. (1995). *Burnout, technology use, and ICU-performance*. In Organizational Risk Factors for Job Stress (Sauter S.L. & Murphy L.R., Eds), APA Books, Washington, DC, pp.259–271.

Slocum, & Hellriegel, (2009). *Principles of Organizational Behavior*. Canada, Cengage Learning.

Smith, J. C. (1993). *Creative stress management the 1-2-3 cope system*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc. pp.187-189

Tappen, R. M. (1995). *Nursing Leadership and Management*. Philadelphia: F.A.Davis.

Tews, M. J., & Glomb, T. M. (2003). *Emotional labor and the five-factor model of personality*. CHR Reports. Ithaca, NY: The Center for Hospitality Research, Cornell University.

Ref. code: 25595306035501THA

วิทยานิพนธ์

ชัยยุทธ กลีบบัว. (2552). *การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน : การประยุกต์โมเดลความต้องการทรัพยากรของงาน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะจิตวิทยา, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

นวลพรรณ ชื่นประโยชน์. (2554). *ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงานและความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

นันทนุช ตั้งเสถียร. (2546). *บุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และความเครียดในการทำงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

ประภาพรรณ ศรีไทย. (2549). *อารมณ์ขณะทำงาน กรณีศึกษาพนักงานบริการลูกค้าของบริษัทขายตรงแบบหลายชั้นแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ภาควิชาจิตวิทยา, สาขาวิขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม.

ภัณทิลา บุญปั้น. (2554). *การศึกษาปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน การรับรู้ภาระงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกภายใต้บทบาทสื่อความผูกพันต่องานของข้าราชการระดับ 1-6 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

ลลิดา แท่งเพชร. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับ*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

วันวิสาข์ อ่อนงาม (2549). *ความสัมพันธ์ของเชาว์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้สินในบริษัทการเงินแห่งหนึ่ง*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

วิภาวรรณ ตั้งฐานทรัพย์. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ กลวิธีจัดการกับปัญหาในเชิงรุก และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานแห่งหนึ่ง*.

Ref. code: 25595306035501THA

(งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

วิไล พัวรักษา. (2541). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับ ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะพยาบาลศาสตร์, สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์.

สายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงานและ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

สิรินทรา ธรรมพิทักษ์. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการบังคับบัญชาและความเครียดในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมแลองค์การ.

เสาวรส วงศาสุลักษณ์. (2548). *เชาว์อารมณ์กับวิธีการเผชิญความเครียดของบุคลากร 5 สาขา อาชีพ: ทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

Briner, R. B. (1995). *Emotional Dissonance, Emotional Deviance, True Feeling and the Self on Organizational Life*. Paper Presented At The 12th EGOS Colloquium, Istanbul.

Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (1998). On the Dimensionality of Emotional Labor: Development and Validation of an Emotional Labor Scale. *Paper Presented at the Frist Conference on Emotions in Organization Life*. San Diego, CA.

Davies, M. A. (2002). *Emotional Labor in Academia: Development and Initial Validation of a New Measure*. Thesis (Ph.D.) Ohio State University, Includes bibliographical references (leaves 123-127).

Harmon-Vaught, D.S. (1985). *Role Conflict, Role Ambiguity, Personal and Professional Variables, and Burnout among Special Education Teachers*. (Doctoral dissertation. University of Louisville). Dissertation Abstracts International, 47-03A, 0862.

Ref. code: 25595306035501THA

Tews, M. J., & Glomb, T. M. (2000). *Emotional labor re-operationalized: A new scale development*. Paper presented at the Second Conference of Emotions in Organizations Life, Toronto.

บทความวารสาร

Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs, 124*(2), pp. 229–246

Adelmann, P. K., & Zajonc, R. B. (1989). Facial efference and the experience of emotion. *Annual Review of Psychology, 40*, pp. 249-280.

Arvey, R. D., Renz, G. L., & Watson, T.W. (1998). Emotionality and job performance: Implications for personnel selection. *Research in Personnel and Human Resources Management, 16*, pp. 103-147.

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review, 18*, pp. 88-115.

Bashir, U., & Ramay, M. S. (2010). Impact of Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan. *International Journal of Marketing Studies*, pp. 122-126.

Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health and organizational effectiveness: a facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology, 31*, pp. 665-699.

Brotheridge, C. M., & Grandey, A. (2001). Emotional labor and burnout: Com paring two perspectives of “People Work”. *Journal of Vocational Behavior, 59*, pp. 1-23.

Burke R. J., & Greenglass, E. (1995). A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations, 48*(2), p. 188, 199.

Buunk, A. P., & Ybema, J. F. (2004). Feeling bad, but satisfied: The effects of upward and downward comparison upon mood and marital satisfaction. *British Journal of Social Psychology, 42*, pp. 613–628.doi: 10.1348/014466603322595301

Ref. code: 25595306035501THA

Carmona, C., Buunk, A. P., Peiro, J. M., Rodriguez, I., & Bravo, M. J. (2006). Do social comparison and copying styles play a role in the development of burnout? Cross–sectional and longitudinal findings. *Journal of Occupational and Organization Psychology, 79*, pp. 85–99.

Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational Source of Stress. *Journal of Occupational Psychology, 49*(1), pp. 11-28.

Cordes, C. L., & Dougherty, C. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review, 18*, pp. 621-656.

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

Devereux, J. M., Hastings, R. P., Noone, S. J., Firth, A., & Totsika, V. (2009). Social support and coping as mediators or moderators of the impact of work stressors on burnout in intellectual disability support staff. *Res Dev Disabil, 30*(2), pp. 367-77.

Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes. *Human Relations, 7*, pp. 117-140.

Firth, H., & Britton, P. (1989). ‘‘Burnout’’, absence and turnover amongst British nursing staff. *Journal of Occupational Psychology, 62*, p. 58.

Freudenberg. (1980). The Impact of Bronchial Asthma on School Attendance and Performance. *Journal of School Health, 50*(9), pp. 522–526.

Gibbons, F. X., & Buunk, B. P. (1999). Individual differences in social comparison: The development of a scale of social comparison orientation. *Journal of Personality and Social Psychology, 76*, pp. 129-142.

Hagerty, M. R. (2000). Social comparisons of income in one’s community: Evidence from national surveys of income and happiness. *Journal of Personality and Social Psychology, 78*, pp. 764-771.

Hillhouse, J.J., Adler, C.M., & Walters, D.N. 2000. A simple model of stress, burnout and symptomatology in medical residents: A longitudinal study. *Psychology, Health & Medicine, 5*(1), pp. 63–73.

James, M. D., & Robin, H. G. (2003). Understanding the Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective. *Journal of Organizational Behavior, 24*, pp. 945-959.

Ref. code: 25595306035501THA

Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology, 29*, pp. 284-297.

Kirmeyer, S. L., & Dougherty, T. W. (1988). Workload, tension, and coping: moderating effects of supervisor support. *Personnel Psychology, 41*(2), pp. 125-139.

Kitchel, T., Smith, R. A., Henry, L. A., Robinson, S. J., Lawver, G. R., Park, D. T. & Schell, A. (2012). Teacher Job Satisfaction and Burnout Viewed through Social Comparisons. *Journal of Agricultural Education, 53*(1), pp. 31-44

Kovacs, M., Kovacs, E., & Hegedus, K. (2010). Emotion Work and Burnout: Cross-sectional Study of Nurses and Physicians in Hungary. *Croatian Medical Journal, 51*(5), pp. 432-442. doi:10.3325/cmj.2010.51.432

Lee, R., & Ashforth, B. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology, 81*, pp. 123-133.

Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call center workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 12*, pp. 366–392.

Margolis, B., Krose, W., & Quinn, R. (1974). Job stress: An unlisted occupational hazard. *Journal of Occupational Medicine, 16*, pp. 654-661.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior, 2*, pp. 99-113.

_____., & Jackson, S. E. (1984). Patterns of burnout among a national sample of public contact workers. *Journal of Health Resources Administration, 7*, p. 210.

_____., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology, 52*, pp. 397-422.

Mayor, S. (2002). Emotional exhaustion and stress in doctors are linked. *British Medical Journal, 324*, p. 1475.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial, 9*, pp. 257–274.

Needle, R. H., Griffin, T., & Svendsen, R. (1981). Occupational stress. Coping and health problems of teachers. *The Journal of school health, 51*(3), pp. 175-181.

Ref. code: 25595306035501THA

Parker, D. F., & DeCottis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance, 32*, pp. 160-177.

Ramona, P. (2005). Burned out employees: Is your workplace stressful or stressful. *Nurse Leader, 3*(2), pp. 9-11.

Rodell, J. B., & Judge, T. A. (2009). Can "good" stressors spark "bad" behaviors? The mediating role of emotions in links of challenge and hindrance stressors with citizenship and counterproductive behaviors. *Journal of Applied Psychology, 94*(6), p. 1438.

Schuler, R. S. (1980). Definition and conceptualization of stress in organizations. *Organizational Behavior and Human Performance*, p. 189.

Spector, P. E., Chen, P. Y., & O'Connell, B. J. (2000). A longitudinal study of relations between job stressors and job strains while controlling for prior negative affectivity and strains. *Journal of Applied Psychology, 85*(2), pp. 211-218.

Steinberg, R. J. & Figart, D. M. (1999). Emotional demands at work: A job content analysis. *Annals of the American Academy of Political and Social Science, 561*, pp. 177-191.

Strazdins, L. M. (2000). Integrating Emotions: Multiple Role Measurement of Emotional Work. *Australian Journal of Psychology, 52*(1), pp. 41-50.

Tyler, P., Carrol, D., & Cunningham, S. E. (1991). Stress and well-being in nurses: a comparison of the public and private sectors. *International Journal of nursing, 28*(22), pp. 125-130.

Van Yperen, N. W., Brenninkmeijer, V., & Buunk, A. P. (2006). People's responses to upward and downward social comparisons: The role of individual's effort–performance expectancy. *British Journal of Social Psychology, 45*, pp. 519–533. doi: 10.1348/014466605X53479

Weiman, & Clinton, G. M.D. (1977). A Study of Occupational Stressor and the Incidence of Disease/Risk. *Journal of Occupational Medicine, 19*(2), pp. 119-122.

Wharton, A. S. (1993). The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job. *Work and Occupations, 20*(2), pp. 205-232.

Ref. code: 25595306035501THA

Wood, W., Rhodes, N., & Whelan, M. (1989). Sex differences in positive well-being: A consideration of emotional style and marital status. *Psychological Bulletin, 106*, pp. 249-264.

Zapf, D., Mertini, H., Seifert, C., Vogt, C., Isic, A. & Fischbach, A. (2013). Frankfurt Emotion Work Scales-E—FEWS 5.0 (English Version). Frankfurt, Germany: *Department of Psychology*, J. W. Goethe-University Frankfurt.

_____., Seifert, C., Schmutte, Mertini, H., & Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology and Health, 16*, pp. 527–545.

_____., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 8*, pp. 371–400.

Ref. code: 25595306035501THA

ภาคผนวก

Ref. code: 25595306035501THA

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญทางภาษา

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญทางภาษาที่ทำการแปลจากแบบวัดต้นฉบับภาษาอังกฤษ และแปลแบบ Backward Translation ของแบบวัดอารมณ์ในขณะทำงาน, แบบวัดการเปรียบเทียบทางสังคม, แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และตรวจสอบความถูกต้องของแบบวัด

1. รองศาสตราจารย์ ดร. สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต
   - อาจารย์คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. นางสาวภาวินี เพ็งพัด
   - ครูชำนาญการพิเศษ หัวหน้างานกิจการนักเรียน โรงเรียนนครนนท์วิทยา 4
3. นางสาวทัศนีย์ ทุมกิ่ง
   - ครู กลุ่มสาระภาษาต่างประเทศ โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย ปทุมธานี

Ref. code: 25595306035501THA

ภาคผนวก ข

ผลการทดสอบค่าความเที่ยง (Reliability) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ (Corrected Item – Total Correlation: CITC) ของแบบวัดความเครียดในการทำงาน (N=60)

ข้อที่	ข้อคำถาม	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ (CITC)
ความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านลักษณะงาน Cronbach's Alpha ทั้งฉบับ = .966		
1.	ถ้าท่านมีปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันมาก	.412
2.	ถ้างานที่ทำมีความเร่งด่วน	.478
3.	เมื่อท่านขาดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ยาก	.493
4.	เมื่อท่านขาดทักษะในการปฏิบัติงาน	.560
5.	ถ้าท่านได้ทำงานไม่ตรงกับความสามารถของตนเอง	.639
6.	ถ้าท่านต้องทำงานไม่ตรงกับความถนัด	.591
7.	เมื่อท่านพบการทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง	.421
8.	ถ้าปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนครู	.485
9.	มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มากเกินไป	.388
10.	ถ้างานที่ท่านทำมีความไม่ชัดเจนของขอบเขตและบทบาทหน้าที่	.615
ความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ		
11.	ถ้าท่านพบว่างานของท่านขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ	.592
12.	ถ้างานของท่านไม่มีโอกาสพัฒนาตนเองตามที่คาดหวัง	.722
13.	เมื่อท่านไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ด้วยตนเองจนเป็นที่น่าพอใจ	.722
14.	เมื่องานของท่านขาดโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน	.648
15.	หากผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนให้หาความรู้เพิ่มเติม	.736
ความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงาน		
16.	เมื่อท่านต้องทำงานอย่างโดดเดี่ยว	.642
17.	ถ้าท่านไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น	.605

Ref. code: 25595306035501THA

ข้อที่	ข้อคำถาม	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ (CITC)
18.	ถ้าท่านมีปัญหาความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน	.761
19.	การขาดความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน	.729
20.	เมื่อท่านพบปัญหาการแก่งแย่งความดีความชอบในหมู่เพื่อนร่วมงาน	.756
21.	ถ้าผู้ร่วมงานไม่ยอมรับความสามารถของท่าน	.681
22.	ถ้าผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับความสามารถของท่าน	.689
23.	ถ้าสัมพันธภาพของท่านกับผู้บังคับบัญชาไม่ดี	.778
24.	ถ้าขาดการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	.763
25.	ถ้าขาดการให้คำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน	.789
ความเครียดอันเนื่องมากจากปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ		
26.	ถ้าความคิดในการทำงานของท่านขัดแย้งกันกับแนวทางขององค์การ	.654
27.	ถ้าท่านมีผู้บังคับบัญชาที่ไม่ยุติธรรม	.788
28.	ถ้าอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะสนับสนุนการทำงาน มีไม่เพียงพอกับงาน	.601
29.	ถ้าลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานที่ท่านสังกัดไม่เหมาะสมกับท่าน	.763
30.	ถ้าบรรยากาศในองค์การไม่มีมิตรภาพ	.848
31.	ถ้าสภาพแวดล้อมขณะทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน	.629
32.	ถ้าท่านมีผู้บังคับบัญชาที่มีนโยบายการบริหารงานที่ไม่ชัดเจน	.766
33.	ถ้าผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความคุ้มครองต่อการปฏิบัติงานของท่าน	.724
34.	ถ้าท่านพบปัญหาการเมืองในหน่วยงานของท่าน	.725
35.	ถ้าขาดการเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	.707

Ref. code: 25595306035501THA

ผลการทดสอบค่าความเที่ยง (Reliability) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ (Corrected Item – Total Correlation: CITC) ของแบบวัดภาระงาน (N=60)

ข้อที่	ข้อคำถาม	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ (CITC)
	Cronbach's Alpha ทั้งฉบับ = .868	
1.	ปริมาณงานที่ท่านทำในแต่ละวันมีมาก	.511
2.	ท่านต้องทำงานล่วงเวลาเสมอ	.565
3.	ท่านรู้สึกว่าปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน	.418
4.	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป	.383
5.	ท่านต้องทำงานแข่งกับเวลาเสมอ	.662
6.	ท่านรู้สึกว่าภาระงานที่ท่านได้รับมีมากกว่าเพื่อนร่วมงาน	.462
7.	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำต้องใช้ความละเอียดรอบคอบสูง ทำให้ท่านต้องใช้ระยะเวลาทำงานนานขึ้นกว่าเดิม	.573
8.	ท่านมักมีปัญหาในการจัดลำดับความสำคัญของงานเสมอ	.290
9.	ท่านรู้สึกว่าต้องรับผิดชอบงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน	.382
10.	งานที่ท่านทำมีความเร่งด่วน	.756
11.	ท่านรู้สึกว่าท่านต้องมีความรับผิดชอบมากขึ้นในการทำงานให้เสร็จภายในระยะเวลาที่จำกัด	.693
12.	ท่านรู้สึกเครียดมากเมื่อต้องทำงานให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	.716
13.	ท่านรู้สึกว่าเมื่อท่านต้องเร่งทำงานให้เสร็จภายในระยะเวลาอันสั้นทำให้งานของท่านไม่มีประสิทธิภาพ	.648

Ref. code: 25595306035501THA

ผลการทดสอบค่าความเที่ยง (Reliability) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ (Corrected Item – Total Correlation: CITC) ของแบบวัดอารมณ์ในขณะทำงาน (N=60)

ข้อที่	ข้อคำถาม	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ (CITC)
การควบคุมอารมณ์ (Emotion Control: EK) Cronbach's Alpha = .871		
1.	บ่อยแค่ไหนที่ท่านสามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้ว่าจะแสดงอารมณ์อย่างไรต่อนักเรียน	.596
2.	ในการปฏิสัมพันธ์กับนักเรียน บ่อยแค่ไหนที่ท่านต้องแสดงอารมณ์ที่เหมาะสม เพื่อให้บรรลุความต้องการของโรงเรียน	.791
3.	บุคคลที่ 1 ได้รับคำสั่งหรือข้อบังคับที่เฉพาะเจาะจงจากผู้บริหารของโรงเรียนว่าควรจะแสดงอารมณ์กับนักเรียนหรือผู้มาติดต่อโรงเรียนอย่างไร บุคคลที่ 2 สามารถตัดสินใจด้วยตนเองว่าจะแสดงอารมณ์ต่อนักเรียนหรือผู้มาติดต่อโรงเรียนอย่างไร	.740
4.	บุคคลที่ 1 มีคำสั่งที่เข้มงวดจากโรงเรียน ว่าต้องจัดการความรู้สึกของตนเองและนักเรียนอย่างไร บุคคลที่ 2 ไม่มีคำสั่งจากโรงเรียน ว่าต้องจัดการความรู้สึกของตนเองและนักเรียนอย่างไร	.796
การแสดงอารมณ์ทางลบ (Display of Negative Emotions: EV) Cronbach's Alpha = .746		
1.	บ่อยแค่ไหนในการสอน ที่ท่านแสดงอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์ต่อนักเรียน เช่น เคร่งเครียดหรือโกรธหากนักเรียนไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้	.503
2.	บ่อยแค่ไหนในการสอน ที่ท่านต้องทำให้นักเรียนมีอารมณ์ทางลบ เช่น ความกังวล หรือตกใจกลัว	.289

Ref. code: 25595306035501THA

ข้อที่	ข้อคำถาม	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ (CITC)
3.	บ่อยแค่ไหนในการสอน ที่ท่านต้องแสดงอารมณ์ทางลบต่อนักเรียนแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ เช่น แสดงอารมณ์โกรธ ความไม่พึงพอใจ แสดงความเข้มงวด	.386
4.	บ่อยแค่ไหนที่ท่านทำตนเอง ให้เห็นว่ามีอารมณ์ทางลบในขณะที่ปฏิสัมพันธ์กับนักเรียน เช่น โกรธ หรือหงุดหงิด	.636
5.	บ่อยแค่ไหนในการสอน ที่ท่านต้องแสดงท่าทางเคร่งขรึม และเข้มงวดอย่างมากต่อนักเรียน เช่น เมื่อนักเรียนไม่ทำตามกฎระเบียบที่วางไว้	.573
6.	<u>บุคคลที่ 1</u> ต้องแสดงอารมณ์ทางลบแบบผิวเผินต่อนักเรียน เช่น ทำดูเหมือนเคร่งขรึม <u>บุคคลที่ 2</u> ต้องแสดงอารมณ์ทางลบอย่างรุนแรงต่อนักเรียน เช่น แสดงความโกรธอย่างรุนแรง	.603
7.	<u>บุคคลที่ 1</u> มักจะแสดงอารมณ์ทางบวกหรืออารมณ์ที่เป็นกลางต่อนักเรียนเสมอ <u>บุคคลที่ 2</u> แสดงอารมณ์ทางบวกและอารมณ์ทางลบต่อนักเรียนเสมอ	.287
การตอบสนองความต้องการทางทางอารมณ์ (Demands for Sensitivity: ES) Cronbach's Alpha = .803		
1.	บ่อยแค่ไหนที่ท่านจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของนักเรียน	.560
2.	บ่อยแค่ไหนที่ท่านจำเป็นจะต้องต้องรู้ว่านักเรียนรู้สึกอย่างไรในขณะนั้น	.664
3.	บ่อยแค่ไหนที่ท่านจำเป็นจะต้องแสดงความสนิทสนมกับนักเรียน	.619
4.	<u>บุคคลที่ 1</u> มีความสำคัญมากที่จะต้องรู้ว่านักเรียนรู้สึกอย่างไร เพื่อให้งานที่ทำประสบความสำเร็จ <u>บุคคลที่ 2</u> สามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จได้โดยไม่สนใจหรือไม่อยากรู้ว่านักเรียนรู้สึกอย่างไร	.637
ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (Emotional Dissonance: ED) Cronbach's Alpha = .710		
1.	บ่อยแค่ไหนในการสอน ที่ท่านต้องระงับอารมณ์เพื่อแสดงความรู้สึกเป็นกลางออกมา	.647

Ref. code: 25595306035501THA

ข้อที่	ข้อคำถาม	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ (CITC)
2.	บ่อยแค่ไหนในการสอน ที่ท่านต้องแสดงออกไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงที่มีต่อนักเรียน	.384
3.	บ่อยแค่ไหนในการสอน ที่ท่านต้องแสดงอารมณ์ที่น่าพอใจ (เช่น ความเป็นมิตร) หรืออารมณ์ไม่น่าพอใจ (เช่น ความเข้มงวด) ออกมา แต่ความจริงท่านไม่ได้มีความรู้สึกเช่นนั้น	.332
4.	บ่อยแค่ไหนในการสอน ที่ท่านต้องแสดงอารมณ์ที่ไม่สอดคล้องกับความรู้สึกที่แท้จริง	.416
5.	<u>บุคคลที่ 1</u> มีความสำคัญมากที่จะต้องปิดบังความรู้สึกส่วนตัว ที่อาจเกิดขึ้นจากนักเรียน <u>บุคคลที่ 2</u> มีความสำคัญน้อยกว่าในการปิดบังความรู้สึกส่วนตัว ที่อาจเกิดขึ้นจากนักเรียน	.585
การควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction Control: EH) Cronbach's Alpha = .716		
1.	บ่อยแค่ไหนในการสอน ที่ท่านต้องตัดบทการสนทนากับนักเรียน หากท่านเห็นว่าเป็นการสมควร	.538
2.	บ่อยแค่ไหนที่ท่านสามารถตัดสินใจด้วยตนเองว่าจะใช้เวลาในการพูดคุยกับนักเรียนนานแค่ไหน โดยไม่ได้ขึ้นอยู่กับความต้องการของนักเรียน	.444
3.	บ่อยแค่ไหนที่โรงเรียนกำหนดกรอบเวลาให้ท่าน ในการพูดคุยกับนักเรียนแต่ละราย	.559
4.	<u>บุคคลที่ 1</u> สามารถจบการสนทนากับนักเรียนได้ต่อเมื่อนักเรียนเหล่านั้นต้องการ <u>บุคคลที่ 2</u> สามารถจบการสนทนากับนักเรียนได้หากพิจารณาว่าเห็นเป็นการสมควร	.479

Ref. code: 25595306035501THA

ผลการทดสอบค่าความเที่ยง (Reliability) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ (Corrected Item – Total Correlation: CITC) ของแบบวัดการเปรียบเทียบทางสังคม (N=60)

ข้อที่	ข้อคำถาม	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ (CITC)
	Cronbach's Alpha ทั้งฉบับ = .845	
1.	ท่านพิจารณาว่าท่านประสบความสำเร็จมากน้อยแค่ไหน โดยการเปรียบเทียบกับคนที่ท่านนับถือ	.551
2.	ถ้าท่านต้องการจะเรียนรู้บางสิ่งบางอย่างให้มากขึ้น ท่านก็จะทำโดยการค้นหาว่าคนอื่นคิดอะไรกับสิ่งเหล่านั้น	.634
3.	ท่านมักที่จะให้ความใส่ใจในสิ่งที่ท่านทำ โดยการเปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลอื่นทำ	.702
4.	ท่านมักจะเปรียบเทียบการกระทำของคนที่ท่านชื่นชม (เช่น คนรัก หรือสมาชิกในครอบครัว) กับการกระทำของบุคคลอื่น	.733
5.	ท่านอยากที่จะรู้ว่าบุคคลอื่นจะทำอย่างไรในสภาพการณ์ที่คล้ายคลึงกับสภาพการณ์ที่ท่านเผชิญอยู่	.592
6.	ท่านไม่ใช่บุคคลประเภทที่ชอบเอาตนเองไปเปรียบเทียบกับผู้อื่น	.250
7.	ถ้าท่านต้องการจะดูว่าท่านทำได้ดีแค่ไหน ท่านมักเปรียบเทียบสิ่งที่ท่านทำกับสิ่งที่บุคคลอื่นทำ	.646
8.	ท่านมักที่จะพยายามค้นหาให้ได้ว่าบุคคลอื่นคิดอย่างไร เมื่อเขาต้องเผชิญสภาพปัญหาเหมือนที่ท่านเผชิญ	.659
9.	ท่านมักจะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ที่เผชิญอยู่กับบุคคลอื่น	.454
10.	ท่านไม่เคยคิดที่จะเปรียบเทียบชีวิตของท่านกับชีวิตของคนอื่น	.266
11.	ท่านมักจะเปรียบเทียบว่าท่านทำได้ดีแค่ไหนในสังคมที่ท่านอยู่ (เช่น การเข้าสังคม การมีชื่อเสียง หรือการได้รับการยอมรับในสังคม)	.385

Ref. code: 25595306035501THA

ผลการทดสอบค่าความเที่ยง (Reliability) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ (Corrected Item – Total Correlation: CITC) ของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (N=60)

ข้อที่	ข้อคำถาม	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ (CITC)
ความอ่อนล้าทางอารมณ์ Cronbach's Alpha ทั้งฉบับ = .869		
1.	ท่านรู้สึกหมดแรงเมื่อถึงเวลาเลิกงาน	.301
2.	ท่านรู้สึกหมดกำลังใจ จิตใจห่อเหี่ยวเนื่องจากการทำงาน	.481
3.	ท่านรู้สึกว่าตนเองทำงานหนักเกินไป	.553
4.	ท่านรู้สึกท้อแท้กับการทำงาน	.308
5.	เมื่อตื่นนอนในตอนเช้า ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าเมื่อรู้ว่าจะต้องเผชิญกับการทำงานในแต่ละวัน	.582
6.	ท่านรู้สึกหมดแรงจากการทำงาน	.528
7.	การทำงานกับผู้อื่นทุกวันเป็นเรื่องที่ทำให้ท่านรู้สึกเครียด	.454
8.	ท่านรู้สึกเหมือนขาดที่พึ่งเมื่อเจอปัญหาในการทำงาน	.526
9.	การทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยตรงทำให้ท่านเกิดความเครียดมากเกินไป	.400
การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น		
10.	ท่านรู้สึกว่านักเรียนตำหนิท่านเมื่อพวกเขามีปัญหาบางอย่าง	.498
11.	ท่านกลายเป็นคนเฉยเมยต่อผู้อื่นตั้งแต่ประกอบอาชีพนี้	.246
12.	ท่านมีความกังวลว่าอาชีพนี้จะทำให้ท่านมีความรู้สึกแข็งกระด้าง	.314
13.	ท่านไม่สนใจว่าจะมีเรื่องอะไรเกิดขึ้นกับนักเรียน	.489
14.	ท่านรู้สึกว่าตนเองปฏิบัติต่อนักเรียนบางคนราวกับว่าเขาเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน	.428
ความสำเร็จส่วนบุคคล		
15.	ท่านรู้สึกมีความสุขหลังจากที่ได้ทำงานอย่างใกล้ชิดกับนักเรียน	.356
16.	ท่านรู้สึกมีพลังมากในการทำงาน	.465
17.	ท่านสามารถจัดการปัญหาทางอารมณ์ในการทำงานได้อย่างราบรื่น	.549

Ref. code: 25595306035501THA

ข้อที่	ข้อคำถาม	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ (CITC)
18.	ท่านสามารถเข้าใจความรู้สึกของนักเรียนได้ง่าย ว่านักเรียนรู้สึกกับสิ่งต่าง ๆ อย่างไร	.626
19.	ท่านได้ทำในสิ่งที่มีคุณค่ามากมายในการทำงาน	.262
20.	ท่านสามารถจัดการกับปัญหาของนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	.655
21.	ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีอิทธิพลหรือส่งผลด้านบวกต่อชีวิตของผู้อื่น	.310
22.	ท่านสามารถสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายให้กับนักเรียนในระหว่างการเรียนการสอน	.597

Ref. code: 25595306035501THA

ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบวัดเพื่อการวิจัยเรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษา

.....

คำชี้แจง แบบวัดชุดนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประกอบการวิจัยในสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แบบวัดประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
ส่วนที่ 2 ความเครียดในการทำงาน
ส่วนที่ 3 ภาระงาน
ส่วนที่ 4 อารมณ์ในขณะทำงาน
ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบทางสังคม
ส่วนที่ 6 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อความลงในช่องว่างให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง หรือตรงกับความรู้สึก ความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ โดยข้อมูลที่ได้เหล่านี้จะถูกเก็บเป็นความลับ และจะนำไปใช้ในการวิจัยโดยภาพรวมเท่านั้น ซึ่งไม่ส่งผลกระทบหรือส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อท่านหรือบุคคลอื่นแต่อย่างใด

ว่าที่เรือโทพิชัยณรงค์ สุวรรณมยุร
นักศึกษาระดับปริญญาโทจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Ref. code: 25595306035501THA

ส่วนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อความ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว (โปรดตอบให้ครบทุกข้อคำถาม)

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ โปรดระบุ..... ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ ปริญญาเอก ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ .....

4. สถานภาพสมรส ☐ โสด ☐ สมรส
☐ หย่า ☐ หม้าย

5. อายุงาน โปรดระบุ ..... ปี

6. ระดับตำแหน่ง ☐ ครูอัตราจ้าง ☐ ครูผู้ช่วย
☐ ครู ☐ ครูชำนาญการ
☐ ครูชำนาญการพิเศษ ☐ ครูเชี่ยวชาญ
☐ ครูเชี่ยวชาญพิเศษ ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ .....

7. รายได้ ☐ 15,000 – 20,000 บาท ☐ 20,001 – 25,000 บาท
☐ 25,001 – 30,000 บาท ☐ 30,001 – 35,000 บาท
☐ 35,001 – 40,000 บาท ☐ 40,001 – 45,000 บาท
☐ 45,001 – 50,000 บาท ☐ มากกว่า 50,000 บาท

Ref. code: 25595306035501THA

ส่วนที่ 2 แบบวัดความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว (โปรดตอบให้ครบทุกข้อคำถาม)

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่บุคคลรับรู้และตอบสนองต่อความรู้สึก พฤติกรรม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นภาระงาน บทบาทที่ไม่ชัดเจน และปัจจัยอื่น ๆ ในองค์การที่ไม่มีความสมดุล ส่งผลเสียต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความเครียด				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านลักษณะงาน						
1.	ถ้าท่านมีปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันมาก					
2.	ถ้างานที่ทำมีความเร่งด่วน					
3.	เมื่อท่านขาดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ยาก					
4.	เมื่อท่านขาดทักษะในการปฏิบัติงาน					
5.	ถ้าท่านได้ทำงานไม่ตรงกับความสามารถของตนเอง					
6.	ถ้าท่านต้องทำงานไม่ตรงกับความถนัด					
7.	เมื่อท่านพบการทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง					
8.	ถ้าปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนครู					
9.	มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มากเกินไป					
10.	ถ้างานที่ท่านทำมีความไม่ชัดเจนของขอบเขตและบทบาทหน้าที่					
ความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ						
11.	ถ้าท่านพบว่างานของท่านขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ					
12.	ถ้างานของท่านไม่มีโอกาสพัฒนาตนเองตามที่คาดหวัง					

Ref. code: 25595306035501THA

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความเครียด				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
13.	เมื่อท่านไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ด้วยตนเองจนเป็นที่น่าพอใจ					
14.	เมื่องานของท่านขาดโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน					
15.	หากผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนให้หาความรู้เพิ่มเติม					
ความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงาน						
16.	เมื่อท่านต้องทำงานอย่างโดดเดี่ยว					
17.	ถ้าท่านไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น					
18.	ถ้าท่านมีปัญหาความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
19.	การขาดความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน					
20.	เมื่อท่านพบปัญหาการแก่งแย่งความดีความชอบในหมู่เพื่อนร่วมงาน					
21.	ถ้าผู้ร่วมงานไม่ยอมรับความสามารถของท่าน					
22.	ถ้าผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับความสามารถของท่าน					
23.	ถ้าสัมพันธภาพของท่านกับผู้บังคับบัญชาไม่ดี					
24.	ถ้าขาดการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน					
25.	ถ้าขาดการให้คำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน					
ความเครียดอันเนื่องมากจากปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ* **						
26.	ถ้าความคิดในการทำงานของท่านขัดแย้งกันกับแนวทางขององค์การ					
27.	ถ้าท่านมีผู้บังคับบัญชาที่ไม่ยุติธรรม					
28.	ถ้าอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะสนับสนุนการทำงาน มีไม่เพียงพอกับงาน					
29.	ถ้าลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานที่ท่านสังกัดไม่เหมาะสมกับท่าน					
30.	ถ้าบรรยากาศในองค์การไม่มีมิตรภาพ					

Ref. code: 25595306035501THA

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความเครียด				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
31.	ถ้าสภาพแวดล้อมขณะทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน					
32.	ถ้าท่านมีผู้บังคับบัญชาที่มีนโยบายการบริหารงานที่ไม่ชัดเจน					
33.	ถ้าผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความคุ้มครองต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
34.	ถ้าท่านพบปัญหาการเมืองในหน่วยงานของท่าน					
35.	ถ้าขาดการเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน					

*** บรรยากาศในองค์การ หมายถึง การรับรู้ ความรู้สึก หรือความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะองค์การในแง่ต่าง ๆ ที่แวดล้อมอยู่รอบ ๆ ตัวเอง

ส่วนที่ 3 แบบวัดภาระงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว (โปรดตอบให้ครบทุกข้อคำถาม)

ภาระงาน หมายถึง ปริมาณงานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งมีจำนวนมากทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ

ข้อที่	ข้อคำถาม	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.	ปริมาณงานที่ท่านทำในแต่ละวันมีมาก					
2.	ท่านต้องทำงานล่วงเวลาเสมอ					
3.	ท่านรู้สึกว่าปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน					
4.	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป					

Ref. code: 25595306035501THA

ข้อที่	ข้อคำถาม	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5.	ท่านต้องทำงานแข่งกับเวลาเสมอ					
6.	ท่านรู้สึกว่าภาระงานที่ท่านได้รับมีมากกว่าเพื่อนร่วมงาน					
7.	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำต้องใช้ความละเอียดรอบคอบสูง ทำให้ท่านต้องใช้ระยะเวลาทำงานนานขึ้นกว่าเดิม					
8.	ท่านมักมีปัญหาในการจัดลำดับความสำคัญของงานเสมอ					
9.	ท่านรู้สึกว่าต้องรับผิดชอบงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน					
10.	งานที่ท่านทำมีความเร่งด่วน					
11.	ท่านรู้สึกว่าท่านต้องมีความรับผิดชอบมากขึ้นในการทำงานให้เสร็จภายในระยะเวลาที่จำกัด					
12.	ท่านรู้สึกเครียดมากเมื่อต้องทำงานให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด					
13.	ท่านรู้สึกว่าเมื่อท่านต้องเร่งทำงานให้เสร็จภายในระยะเวลาอันสั้นทำให้งานของท่านไม่มีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 4 แบบวัดอารมณ์ในขณะทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว (โปรดตอบให้ครบทุกข้อคำถาม)

อามรณ์ในขณะทำงาน หมายถึง สภาวะอารมณ์ของบุคคลในการทำงาน ที่บุคคลจะต้องควบคุมอารมณ์ของตนในขณะทำงานตามหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อให้การแสดงอารมณ์ในระหว่างการทำงานของตนถูกต้องตามกาลเทศะ และเป็นไปตามความต้องการขององค์การ

Ref. code: 25595306035501THA

การควบคุมอารมณ์ (Emotion Control: EK) หมายถึง การควบคุมอารมณ์ของตนเองในระหว่างที่มีปฏิสัมพันธ์กันกับนักเรียนหรือบุคคลอื่น

ข้อ	ข้อคำถาม	ไม่เคยเลย	เคยบ้าง (สัปดาห์ละครั้ง)	บางครั้ง (วันละครั้ง)	บ่อยครั้ง (วันละหลายครั้ง)	บ่อยที่สุด (หลายครั้งต่อชั่วโมง)
EK 1	บ่อยแค่ไหนที่ท่านสามารถ**ตัดสินใจด้วยตนเอง** ได้ว่าจะแสดงอารมณ์ อย่างไรต่อนักเรียน					
EK 2	ในการปฏิสัมพันธ์กับนักเรียน บ่อยแค่ไหนที่ท่านต้องแสดงอารมณ์**ที่เหมาะสม** เพื่อให้บรรลุความต้องการของโรงเรียน					

ข้อ	ข้อคำถาม
EK **3**	**<u>บุคคลที่ 1</u>** ได้รับคำสั่งหรือข้อบังคับที่เฉพาะเจาะจง**จากผู้บริหารของโรงเรียน**ว่าควรจะแสดงอารมณ์กับนักเรียนหรือผู้มาติดต่อโรงเรียนอย่างไร **<u>บุคคลที่ 2</u>** สามารถ**ตัดสินใจด้วยตนเอง**ว่าจะแสดงอารมณ์ต่อนักเรียนหรือผู้มาติดต่อโรงเรียนอย่างไร **ลักษณะงานของบุคคล 2 คนข้างต้น <u>บุคคลใดคล้ายท่านมากที่สุด</u>** ☐ เหมือนบุคคลที่ 1 มากที่สุด ☐ คล้ายกับบุคคลที่ 1 ในบางครั้ง ☐ อยู่ระหว่าง บุคคลที่ 1 และบุคคลที่ 2 ☐ คล้ายกับบุคคลที่ 2 ในบางครั้ง ☐ เหมือนบุคคลที่ 2 มากที่สุด
EK 4	**<u>บุคคลที่ 1</u> มีคำสั่งที่เข้มงวดจากโรงเรียน** ว่าต้องจัดการความรู้สึกของตนเองและนักเรียนอย่างไร **<u>บุคคลที่ 2</u> ไม่มีคำสั่งจากโรงเรียน** ว่าต้องจัดการความรู้สึกของตนเองและนักเรียนอย่างไร **ลักษณะงานของบุคคล 2 คน ข้างต้น <u>บุคคลใดคล้ายท่านมากที่สุด</u>** ☐ เหมือนบุคคลที่ 1 มากที่สุด ☐ คล้ายกับบุคคลที่ 1 ในบางครั้ง ☐ อยู่ระหว่าง บุคคลที่ 1 และบุคคลที่ 2 ☐ คล้ายกับบุคคลที่ 2 ในบางครั้ง ☐ เหมือนบุคคลที่ 2 มากที่สุด

Ref. code: 25595306035501THA

การแสดงอารมณ์ทางลบ (Display of Negative Emotions: EV) หมายถึง การแสดงออกทางอารมณ์ที่แสดงออกมาแล้วส่งผลทำให้เกิดความรู้สึกไม่ดีต่อตนเอง นักเรียน บุคคลอื่น หรือองค์การ

ข้อ	ข้อคำถาม	ไม่เคยเลย	เคยบ้าง (สัปดาห์ละครั้ง)	บางครั้ง (วันละครั้ง)	บ่อยครั้ง (วันละหลายครั้ง)	บ่อยที่สุด (หลายครั้งต่อชั่วโมง)
EV 1	บ่อยแค่ไหนในการสอน ที่ท่านแสดง**อารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์**ต่อนักเรียน เช่น เคร่งเครียดหรือโกรธหากนักเรียนไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้					
EV 2	บ่อยแค่ไหนในการสอน ที่ท่านต้องทำให้นักเรียน**มีอารมณ์ทางลบ** เช่น ความกังวล หรือตกใจกลัว					
EV 3	บ่อยแค่ไหนในการสอน ที่ท่านต้องแสดง**อารมณ์ทางลบ**ต่อนักเรียนแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ เช่น แสดงอารมณ์โกรธ ความไม่พึงพอใจ แสดงความเข้มงวด					
EV 4	บ่อยแค่ไหน**ที่ท่านทำตนเอง ให้เห็นว่ามีอารมณ์ทางลบ**ในขณะที่ปฏิสัมพันธ์กับนักเรียน เช่น โกรธ หรือหงุดหงิด					
EV 5	บ่อยแค่ไหนในการสอน ที่ท่าน**ต้องแสดงท่าทางเคร่งขรึม และเข้มงวด**อย่างมากต่อนักเรียน เช่น เมื่อนักเรียนไม่ทำตามกฎระเบียบที่วางไว้					

Ref. code: 25595306035501THA

ข้อ	ข้อคำถาม
EV 6	**<u>บุคคลที่ 1</u>** ต้องแสดงอารมณ์ทางลบแบบผิวเผินต่อนักเรียน เช่น ทำดูเหมือนเคร่งขรึม **<u>บุคคลที่ 2</u>** ต้องแสดงอารมณ์ทางลบอย่างรุนแรงต่อนักเรียน เช่น แสดงความโกรธอย่างรุนแรง **ลักษณะงานของบุคคล 2 คน ข้างต้น <u>บุคคลใดคล้ายท่านมากที่สุด</u>** ☐ เหมือนบุคคลที่ 1 มากที่สุด ☐ คล้ายกับบุคคลที่ 1 ในบางครั้ง ☐ อยู่ระหว่าง บุคคลที่ 1 และบุคคลที่ 2 ☐ คล้ายกับบุคคลที่ 2 ในบางครั้ง ☐ เหมือนบุคคลที่ 2 มากที่สุด
EV 7	**<u>บุคคลที่ 1</u>** มักจะแสดง**อารมณ์ทางบวกหรืออารมณ์ที่เป็นกลาง**ต่อนักเรียนเสมอ **<u>บุคคลที่ 2</u>** แสดง**อารมณ์ทางบวกและอารมณ์ทางลบ**ต่อนักเรียนเสมอ **ลักษณะของบุคคล 2 คน ข้างต้น <u>บุคคลใดคล้ายท่านมากที่สุด</u>** ☐ เหมือนบุคคลที่ 1 มากที่สุด ☐ คล้ายกับบุคคลที่ 1 ในบางครั้ง ☐ อยู่ระหว่าง บุคคลที่ 1 และบุคคลที่ 2 ☐ คล้ายกับบุคคลที่ 2 ในบางครั้ง ☐ เหมือนบุคคลที่ 2 มากที่สุด

การตอบสนองความต้องการทางทางอารมณ์ (Demands for Sensitivity: ES) หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกของนักเรียน หรือบุคคลอื่น ในระหว่างที่ปฏิสัมพันธ์กันและตอบสนองความรู้สึกนั้นได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว

ข้อ	ข้อคำถาม	ไม่เคยเลย	เคยบ้าง (สัปดาห์ละครั้ง)	บางครั้ง (วันละครั้ง)	บ่อยครั้ง (วันละหลายครั้ง)	บ่อยที่สุด (หลายครั้งต่อชั่วโมง)
ES 1	บ่อยแค่ไหนที่ท่านจำเป็นต้อง**ให้ความสำคัญต่อความรู้สึก**ของนักเรียน					
ES 2	บ่อยแค่ไหนที่ท่านจำเป็นจะต้อง**ต้องรู้ว่านักเรียนรู้สึกอย่างไร**ในขณะนั้น					
ES 3	บ่อยแค่ไหนที่ท่านจำเป็น**จะต้องแสดงความสนิทสนม**กับนักเรียน					

Ref. code: 25595306035501THA

ข้อ	ข้อคำถาม
ES 4	**<u>ในงานของบุคคลที่ 1</u>** มีความสำคัญมากที่**จะต้องรู้ว่านักเรียนรู้สึกอย่างไร** เพื่อให้งานที่ทำประสบความสำเร็จ **<u>ในงานของบุคคลที่ 2</u>** สามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จได้โดย**ไม่สนใจหรือไม่อยากรู้ว่านักเรียนรู้สึกอย่างไร** **ลักษณะของบุคคล 2 คน ข้างต้น <u>บุคคลใดคล้ายท่านมากที่สุด</u>** ☐ เหมือนบุคคลที่ 1 มากที่สุด ☐ คล้ายกับบุคคลที่ 1 ในบางครั้ง ☐ อยู่ระหว่าง บุคคลที่ 1 และบุคคลที่ 2 ☐ คล้ายกับบุคคลที่ 2 ในบางครั้ง ☐ เหมือนบุคคลที่ 2 มากที่สุด

ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (Emotional Dissonance: ED) หมายถึง สภาวะภายในจิตใจและอารมณ์ที่ไม่เป็นไปในทางเดียวกัน แต่จะต้องควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ดีที่สุดในเวลาที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับนักเรียนหรือบุคคลอื่น

ข้อ	ข้อคำถาม	ไม่เคยเลย	เคยบ้าง (สัปดาห์ละครั้ง)	บางครั้ง (วันละครั้ง)	บ่อยครั้ง (วันละหลายครั้ง)	บ่อยที่สุด (หลายครั้งต่อชั่วโมง)
ED 1	บ่อยแค่ไหนในการสอน ที่ท่านต้อง**ระงับอารมณ์**เพื่อแสดงความรู้สึกเป็นกลางออกมา					
ED 2	บ่อยแค่ไหนในการสอน ที่ท่าน**ต้องแสดงออกไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงที่มีต่อนักเรียน**					
ED 3	บ่อยแค่ไหนในการสอน ที่ท่านต้องแสดงอารมณ์ที่น่าพอใจ (เช่น ความเป็นมิตร) หรืออารมณ์ไม่น่าพอใจ (เช่น ความเข้มงวด) ออกมา **แต่ความจริงท่านไม่ได้มีความรู้สึกเช่นนั้น**					
ED 4	บ่อยแค่ไหนในการสอน ที่ท่านต้องแสดง**อารมณ์ที่ไม่สอดคล้องกับความรู้สึกที่แท้จริง**					

Ref. code: 25595306035501THA

ข้อ	ข้อคำถาม
ED 5	**<u>ในงานของบุคคลที่ 1</u>** มีความสำคัญมากที่**จะต้องปิดบังความรู้สึกส่วนตัว** ที่อาจเกิดขึ้นจากนักเรียน **<u>ในงานของบุคคลที่ 2</u> มีความสำคัญน้อยกว่า**ในการปิดบังความรู้สึกส่วนตัว ที่อาจเกิดขึ้นจากนักเรียน **ลักษณะงานของบุคคล 2 คน ข้างต้น <u>บุคคลใดคล้ายท่านมากที่สุด</u>** ☐ เหมือนบุคคลที่ 1 มากที่สุด ☐ คล้ายกับบุคคลที่ 1 ในบางครั้ง ☐ อยู่ระหว่าง บุคคลที่ 1 และบุคคลที่ 2 ☐ คล้ายกับบุคคลที่ 2 ในบางครั้ง ☐ เหมือนบุคคลที่ 2 มากที่สุด

การควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction Control: EH) หมายถึง การควบคุมหรือตัดสินใจได้ด้วยตนเองว่าในการปฏิสัมพันธ์กับนักเรียนหรือบุคคลอื่นแต่ละครั้งจะใช้เวลาได้นานเท่าใด

ข้อ	ข้อคำถาม	ไม่เคยเลย	เคยบ้าง (สัปดาห์ละครั้ง)	บางครั้ง (วันละครั้ง)	บ่อยครั้ง (วันละหลายครั้ง)	บ่อยที่สุด (หลายครั้งต่อชั่วโมง)
EH 1	บ่อยแค่ไหนในการสอน ที่ท่านต้องตัดบทการสนทนากับนักเรียน **หากท่านเห็นว่าเป็นการสมควร**					
EH 2	บ่อยแค่ไหนที่ท่านสามารถ**ตัดสินใจด้วยตนเอง**ว่าจะใช้เวลาในการพูดคุยกับนักเรียนนานแค่ไหนโดยไม่ได้ขึ้นอยู่กับความต้องการของนักเรียน					
EH 3	บ่อยแค่ไหนที่**โรงเรียนกำหนดกรอบเวลา**ให้ท่านในการพูดคุยกับนักเรียนแต่ละราย					

Ref. code: 25595306035501THA

ข้อ	ข้อคำถาม
EH 4	**<u>บุคคลที่ 1</u>** สามารถจบการสนทนากับนักเรียนได้ต่อเมื่อ**นักเรียนเหล่านั้นต้องการ** **<u>บุคคลที่ 2</u>** สามารถจบการสนทนากับนักเรียนได้หาก**พิจารณาว่าเห็นเป็นการสมควร** **ลักษณะงานของบุคคล 2 คน ข้างต้น บุคคลใดคล้ายท่านมากที่สุด** ☐ เหมือนบุคคลที่ 1 มากที่สุด ☐ คล้ายกับบุคคลที่ 1 ในบางครั้ง ☐ อยู่ระหว่าง บุคคลที่ 1 และบุคคลที่ 2 ☐ คล้ายกับบุคคลที่ 2 ในบางครั้ง ☐ เหมือนบุคคลที่ 2 มากที่สุด

ส่วนที่ 5 แบบวัดการเปรียบเทียบทางสังคม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว (โปรดตอบให้ครบทุกข้อคำถาม)

การเปรียบเทียบทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่นเพื่อประเมินคุณภาพ ประสิทธิภาพของตนเอง และสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

ข้อที่	ข้อคำถาม	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.	ท่านพิจารณาว่าท่านประสบความสำเร็จมากน้อยแค่ไหน โดยการเปรียบเทียบกับคนที่ท่านนับถือ					
2.	ถ้าท่านต้องการจะเรียนรู้บางสิ่งบางอย่างให้มากขึ้น ท่านก็จะทำโดยการค้นหาว่าคนอื่นคิดอะไรกับสิ่งเหล่านั้น					
3.	ท่านมักที่จะให้ความใส่ใจในสิ่งที่ท่านทำ โดยการเปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลอื่นทำ					
4.	ท่านมักจะเปรียบเทียบการกระทำของคนที่ท่านชื่นชม (เช่น คนรัก หรือสมาชิกในครอบครัว) กับการกระทำของบุคคลอื่น					

Ref. code: 25595306035501THA

ข้อที่	ข้อคำถาม	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5.	ท่านอยากที่จะรู้ว่าบุคคลอื่นจะทำอย่างไรในสภาพการณ์ที่คล้ายคลึงกับสภาพการณ์ที่ท่านเผชิญอยู่					
6.	ท่านไม่ใช่บุคคลประเภทที่ชอบเอาตนเองไปเปรียบเทียบกับผู้อื่น					
7.	ถ้าท่านต้องการจะดูว่าท่านทำได้ดีแค่ไหน ท่านมักเปรียบเทียบสิ่งที่ท่านทำกับสิ่งที่บุคคลอื่นทำ					
8.	ท่านมักที่จะพยายามค้นหาให้ได้ว่าบุคคลอื่นคิดอย่างไร เมื่อเขาต้องเผชิญสภาพปัญหาเหมือนที่ท่านเผชิญ					
9.	ท่านมักจะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ที่เผชิญอยู่กับบุคคลอื่น					
10.	ท่านไม่เคยคิดที่จะเปรียบเทียบชีวิตของท่านกับชีวิตของคนอื่น					
11.	ท่านมักจะเปรียบเทียบว่าท่านทำได้ดีแค่ไหนในสังคมที่ท่านอยู่ (เช่น การเข้าสังคม การมีชื่อเสียงหรือการได้รับการยอมรับในสังคม)					

ส่วนที่ 6 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว (โปรดตอบให้ครบทุกข้อคำถาม)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง อาการที่แสดงออกในลักษณะของความรู้สึกอ่อนล้าทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งอาจเกิดจากความเครียด หรือปริมาณงานที่มากเกินไป จนทำให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น รวมไปถึงความสำเร็จส่วนบุคคลในการปฏิบัติงาน

Ref. code: 25595306035501THA

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน				
		ไม่เคยเลย	น้อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ
ความอ่อนล้าทางอารมณ์						
1.	ท่านรู้สึกหมดแรงเมื่อถึงเวลาเลิกงาน					
2.	ท่านรู้สึกหมดกำลังใจ จิตใจห่อเหี่ยว เนื่องจากการทำงาน					
3.	ท่านรู้สึกว่าตนเองทำงานหนักเกินไป					
4.	ท่านรู้สึกท้อแท้กับการทำงาน					
5.	เมื่อตื่นนอนในตอนเช้า ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าเมื่อรู้ว่าจะต้องเผชิญกับการทำงานในแต่ละวัน					
6.	ท่านรู้สึกหมดแรงจากการทำงาน					
7.	การทำงานกับผู้อื่นทุกวันเป็นเรื่องที่ทำให้ท่านรู้สึกเครียด					
8.	ท่านรู้สึกเหมือนขาดที่พึ่งเมื่อเจอปัญหาในการทำงาน					
9.	การทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยตรงทำให้ท่านเกิดความเครียดมากเกินไป					
การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น						
10.	ท่านรู้สึกว่านักเรียนตำหนิท่านเมื่อพวกเขามีปัญหาบางอย่าง					
11.	ท่านกลายเป็นคนเฉยเมยต่อผู้อื่นตั้งแต่ประกอบอาชีพนี้					
12.	ท่านมีความกังวลว่าอาชีพนี้จะทำให้ท่านมีความรู้สึกแข็งกระด้าง					
13.	ท่านไม่สนใจว่าจะมีเรื่องอะไรเกิดขึ้นกับนักเรียน					
14.	ท่านรู้สึกว่าตนเองปฏิบัติต่อนักเรียนบางคนราวกับว่าเขาเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน					

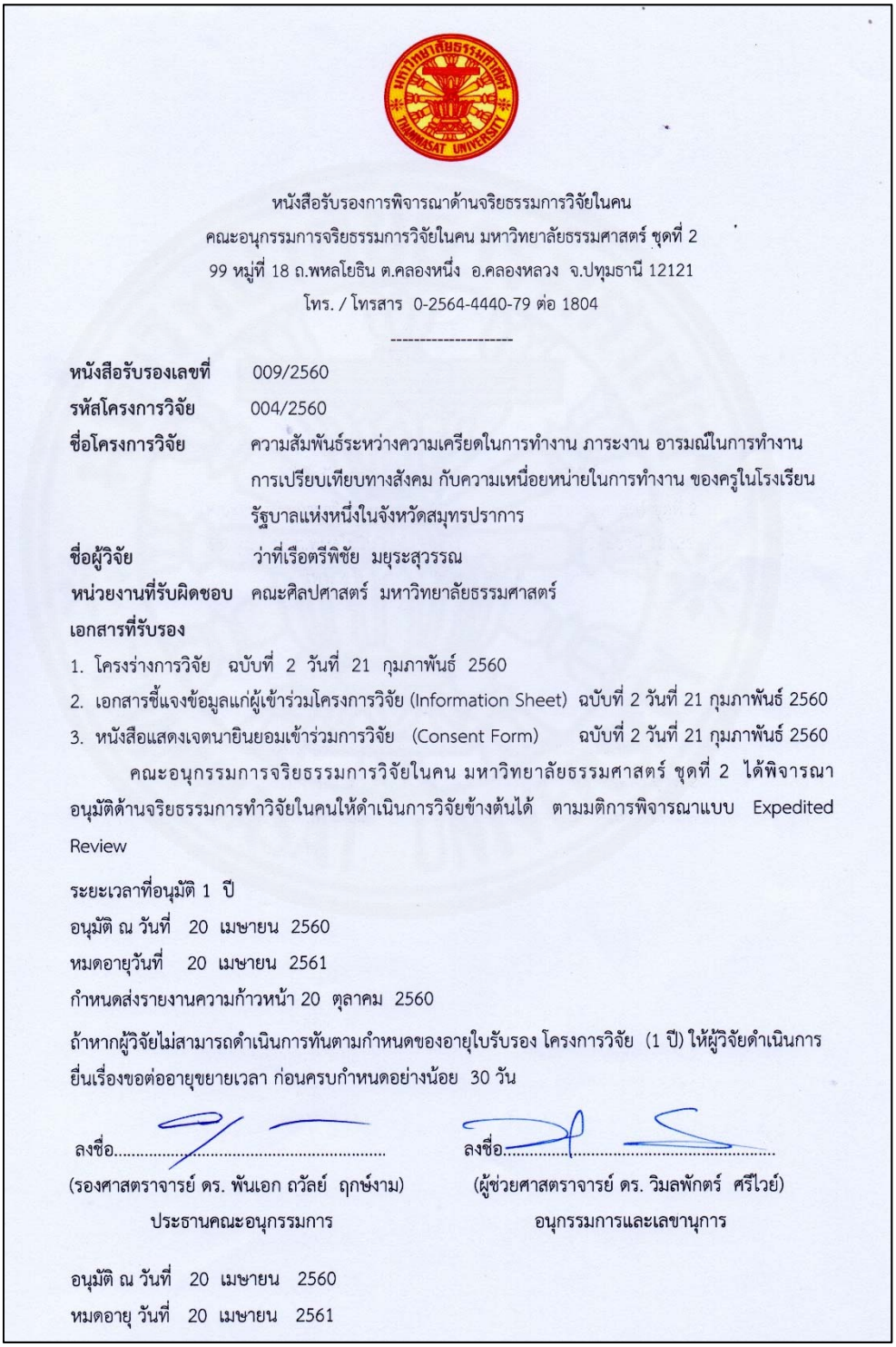
Ref. code: 25595306035501THA

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน				
		ไม่เคยเลย	น้อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ
ความสำเร็จส่วนบุคคล						
15.	ท่านรู้สึกมีความสุขหลังจากที่ได้ทำงานอย่างใกล้ชิดกับนักเรียน					
16.	ท่านรู้สึกมีพลังมากในการทำงาน					
17.	ท่านสามารถจัดการปัญหาทางอารมณ์ในการทำงานได้อย่างราบรื่น					
18.	ท่านสามารถเข้าใจความรู้สึกของนักเรียนได้ง่าย ว่านักเรียนรู้สึกกับสิ่งต่าง ๆ อย่างไร					
19.	ท่านได้ทำในสิ่งที่มีคุณค่ามากมายในการทำงาน					
20.	ท่านสามารถจัดการกับปัญหาของนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
21.	ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีอิทธิพลหรือส่งผลด้านบวกต่อชีวิตของผู้อื่น					
22.	ท่านสามารถสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายให้กับนักเรียนในระหว่างการเรียนการสอน					

Ref. code: 25595306035501THA

ภาคผนวก ง

สำเนาหนังสืออนุมัติด้านจริยธรรมการวิจัยในคน



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 009/2560
รหัสโครงการวิจัย 004/2560
ชื่อโครงการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในการทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของครูในโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ
ชื่อผู้วิจัย ว่าที่เรือตรีพิชัย มยุระสุวรรณ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
เอกสารที่รับรอง

1. โครงร่างการวิจัย ฉบับที่ 2 วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560
2. เอกสารชี้แจงข้อมูลแก่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (Information Sheet) ฉบับที่ 2 วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560
3. หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย (Consent Form) ฉบับที่ 2 วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560

คณะอนุกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ชุดที่ 2 ได้พิจารณาอนุมัติด้านจริยธรรมการทำวิจัยในคนให้ดำเนินการวิจัยข้างต้นได้ ตามมติการพิจารณาแบบ Expedited Review

ระยะเวลาที่อนุมัติ 1 ปี
อนุมัติ ณ วันที่ 20 เมษายน 2560
หมดอายุวันที่ 20 เมษายน 2561
กำหนดส่งรายงานความก้าวหน้า 20 ตุลาคม 2560

ถ้าหากผู้วิจัยไม่สามารถดำเนินการทันตามกำหนดของอายุใบรับรอง โครงการวิจัย (1 ปี) ให้ผู้วิจัยดำเนินการยื่นเรื่องขอต่ออายุขยายเวลา ก่อนครบกำหนดอย่างน้อย 30 วัน

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

ลงชื่อ.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิมลพักตร์ ศรีไวย์)
อนุกรรมการและเลขานุการ

อนุมัติ ณ วันที่ 20 เมษายน 2560
หมดอายุ วันที่ 20 เมษายน 2561

Ref. code: 25595306035501THA

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	ว่าที่เรือโทพิชัยณรงค์ สุวรรณมยุร
วันเดือนปีเกิด	15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2522
ตำแหน่ง	ครูผู้ช่วย โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย ปทุมธานี
ประสบการณ์ทำงาน	2559 – ปัจจุบัน ครูผู้ช่วย โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย ปทุมธานี 2556 – 2559 ครูอัตราจ้าง โรงเรียนสมุทรปราการ 2554 - 2555 ผู้จัดการร้าน Section 9 café 2543 – 2554 เจ้าหน้าที่บริหารโครงการ สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

Ref. code: 25595306035501THA