

ปัจจัยส่วนบุคคลของภาวะความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรในเขตนครบาล



นางสาวสุพัตรา จันทร์ลีลา

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2545

ISBN 974-17-2578-7

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

PERSONAL FACTORS OF BURNOUT IN THE METROPOLITAN TRAFFIC POLICE

Miss Supattra Chanleela

สถาบันวิทยบริการ

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

Faculty of Psychology

Chulalongkorn University

Academic Year 2002

ISBN 974-17-2578-7

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยส่วนบุคคลของภาวะความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรในเขต นครบาล
โดย	นางสาวสุพัตรา จันทร์ลีลา
สาขาวิชา	จิตวิทยาการศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.โสรัช โพธิ์แก้วน

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยรับเป็นส่วหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะจิตวิทยา
(รองศาสตราจารย์ ดร.พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรรณิการ์ นลราชสุวัจน์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.โสรัช โพธิ์แก้วน)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชุมพร ยงกิตติกุล)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สุพัตรา จันทรลีลา: ปัจจัยส่วนบุคคลของภาวะความเหนื่อยหน่ายของตำรวจในเขตนครบาล
(PERSONAL FACTORS OF BURNOUT IN THE METROPOLITAN TRAFFIC POLICE)
อ. ที่ปรึกษา: รศ.ดร.โสริช โพธิแก้ว, 146หน้า. ISBN 974-17-2578-7.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร
ในสถานีตำรวจนครบาล และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานกับ
ความมุ่งหวังในชีวิต การแสวงหาความหมายในชีวิต และความฉลาดทางอารมณ์ ของตำรวจจราจรใน
สถานีตำรวจนครบาล กลุ่มตัวอย่าง เป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสายจราจร จำนวน 359 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบวัดความเหนื่อยหน่าย แบบวัดความมุ่งหวังในชีวิต แบบวัดการ
แสวงหาความหมายในชีวิต และแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ โดยผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมด้วย
ตนเอง ผลการวิจัยพบว่า

1. ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาลที่มีภูมิลำเนาตามอายุ และประสบการณ์ทำงาน
แตกต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
2. ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาล มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานระดับปาน
กลาง ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้าน
ความสำเร็จส่วนบุคคล
3. ตัวแปรความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางลบกับตัวแปรความมุ่งหวังในชีวิต และตัวแปร
ความฉลาดทางอารมณ์ แต่ไม่พบความสัมพันธ์กับตัวแปรการแสวงหาความหมายในชีวิต

การสัมภาษณ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ
จราจรในสถานีตำรวจนครบาล จำนวน 15 คน คัดเลือกจากกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าคะแนนความเหนื่อย
หน่ายที่อยู่ในระดับที่สูง ($x+2SD$) เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ เทปบันทึกเสียง แนวคำถามในการสัมภาษณ์
จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ
จราจรในเขตนครบาล จำแนกได้เป็น 3 ประเด็น ได้แก่ 1) สภาพทางกายภาพของงานจราจร 2) การมี
ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง และ 3) ความคิด ความรู้สึกของตำรวจจราจร

หลักสูตร.....จิตวิทยาการปรึกษา.....ลายมือชื่ออนิสิต.....
สาขาวิชา.....จิตวิทยาการปรึกษา.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ปีการศึกษา.....2545.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

42781456 : MAJOR COUNSELING PSYCHOLOGY

KEY WORD: BURNOUT / PURPOSE IN LIFE / SEEKING OF NOETIC GOALS / EMOTIONAL INTELLIGENCE / TRAFFIC POLICE

SUPATTRA CHANLEELA: PERSONAL FACTORS OF BURNOUT IN THE METROPOLITAN TRAFFIC POLICE. THESIS ADVISOR: ASSOC.PROF.SOREE POKAEO,Ed.D., 146 pp. ISBN 974-17-2578-7.

The purposes of this research were to study burnout in the metropolitan traffic police and to study the correlations between the burnout of traffic police with purpose in life, seeking of noetic goals and emotion intelligence. The sample was 359 warrant police officer in the metropolitan traffic police department. The instruments used were the Maslach Burnout Inventory, the Purpose in life, the Seeking of Noetic Goals and the 33-item Emotion Intelligence Scales. It was found that

1. metropolitan police officer with difference ages and difference work experiences had no significant difference burnout in work.
2. the police had moderate level of burnout in all three scales i.e. emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment.
3. burnout correlated negatively with the Purpose in life and the Emotion intelligence but did not correlate with the Seeking of Noetic Goals.

Additional interview for the cause of the burnout of the traffic police, fifteen police with score higher than $x+2SD$ in burnout scale were selected for interviews. Instruments used were a tape recorder and a set of questionnaire. It was found that causes of burnout of the metropolitan traffic polices could be categorized into three groups, i.e. (1) physical setting of traffic (2) interaction with those around and (3) thought and feeling of the police.

Program.....Counseling..Psychology..... Student's signature.....
 Field of study...Counseling..Psychology.. Advisor's signature.....
 Academic year...2002..... Co-advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.โสรัช โพธิ์แก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ซึ่งให้ผู้วิจัยได้รับความเข้าใจในชีวิตอันเป็นการวางรากฐานแห่งจิตวิญญาณในการเป็นนักจิตวิทยาการปรึกษาที่แท้จริง ขอบพระคุณในความกรุณาเอาใจใส่คอยชี้แนะ ตักเตือนจนทำให้งานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้

ขอกราบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ชุมพร ยงกิตติกุล ที่กรุณาให้ความเมตตา ชี้แนะให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำในการพัฒนาและปรับปรุงเครื่องมือในการวิจัย ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ กราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรรณิการ์ นลราชสุวัจน์ ที่กรุณาเป็นประธานในการสอบวิทยานิพนธ์ ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ สุภาพรรณ โคตรจรัส อาจารย์ผู้การุณย์ ผู้ซึ่งประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และกราบขอบพระคุณ อาจารย์อรัญญา ดุ้ยคำภีร์ ผู้คอยดูแลให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้วิจัยทุกครั้งที่ยามที่ผู้วิจัยมีปัญหา

กราบขอบพระคุณ ดร.สงวน ลือเกียรติบัณฑิต ผู้เอื้อเฟื้อหนังสือที่เป็นข้อมูลหลักของการทำวิจัยครั้งนี้ กราบขอบพระคุณผู้กำกับสถานีตำรวจนครบาลทั้ง 9 แห่ง ผู้ให้ความช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ และขอบคุณข้าราชการตำรวจจราจรชั้นประทวนในเขตนครบาลทั้ง 277 นาย ที่ให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้ทุนอุดหนุนในการทำวิทยานิพนธ์ ขอขอบคุณผู้มีพระคุณทุกท่านที่ช่วยให้งานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดี ขอขอบคุณเพื่อนๆ Counseling รุ่น15 ทุกคนผู้เป็นลมหายใจและความช่วยเหลือผู้วิจัยมาตั้งแต่ก้าวแรกของการเดินทางร่วมกัน ขอขอบคุณคุณณัฐสุดา เต้พันธ์และครอบครัวที่ช่วยเหลือในเรื่องการเก็บข้อมูล ขอขอบคุณพี่น้องชาวจิตวิทยาการปรึกษาทุกคนที่มอบกำลังใจและความรู้สึกดี ๆ ยามที่ผู้วิจัยที่เหนื่อยล้ากับวิทยานิพนธ์ ขอขอบคุณคุณจุฑารัตน์ เพชรรัตน์และเพื่อนจิตวิทยาและการแนะแนว รุ่น38 มอ.ทุกคนที่ให้อกำลังใจตลอดมา และผู้ที่ให้ความช่วยเหลือตลอดจนการเอื้อเฟื้อไมตรีที่ดีกับผู้วิจัยตลอดมา ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะจิตวิทยาทุกท่าน

ท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอกราบพระคุณ คุณพ่อประสาร และคุณแม่ดาไลด์ จันทร์ลีลา ผู้เป็นเสมือนแหล่งพลังงานที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ เสมอมา ด้วยความรัก ความเข้าใจ ความเสียสละ ขอขอบคุณพี่ชายและพี่สาวทั้ง 2 ที่คอยมอบกำลังใจเสมอมา และขอบคุณ คุณศิลาวัต พลสิทธิ์ ผู้มอบกำลังใจและความห่วงใย ตลอดจนความช่วยเหลือต่างๆ ที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้จนสำเร็จ

สุพัทธา จันทร์ลีลา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
คำจำกัดความในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย.....	9
แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความหมายในชีวิต.....	28
แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์.....	34
ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา.....	45
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	49
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล.....	51
เครื่องมือในการวิจัย.....	51
ขั้นตอนการวิจัย.....	69
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
4 ผลการวิจัย.....	74
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	97
รายการอ้างอิง.....	107

ภาคผนวก.....	113
ภาคผนวก ก สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	114
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลจริง.....	119
ภาคผนวก ค การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม.....	131
ภาคผนวก ง ตารางเปรียบเทียบ Percentile และ Normalized T-score ของ คะแนนความเหนื่อยหน่าย.....	142
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	146



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง(ต่อ)

ณ

ตาราง	หน้า
1. สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย	13
2. ตัวอย่างกลุ่มอาการความเหนื่อยหน่าย	21
3. องค์ประกอบและความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ ตามแนวคิดของBar-On.....	38
4. กรอบแนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของ Goleman.....	40
5. องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของกรมสุขภาพจิต.....	42
6. แสดงการสุ่มตัวอย่าง	50
7. การสุ่มตัวอย่างของสถานีตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1-9	51
8. แสดงการเปรียบเทียบคะแนนดิบ และผลการเทียบข้อมูลในการวิจัยนี้กับค่าตาราง ของ Maslach และค่าตารางของผู้วิจัย.....	60
9. จำนวน ร้อยละของการตอบกลับแบบสอบถามของสถานีตำรวจนครบาล	75
10. จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยประชากร.....	76
11. แสดงระดับความเหนื่อยหน่ายของกลุ่มตัวอย่าง.....	78
12. แสดงค่าสถิติเบื้องต้นของคะแนนความเหนื่อยหน่ายจากกลุ่มตัวอย่าง.....	79
13. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร	80
14. แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความเหนื่อยหน่าย ความมุ่งหวังในชีวิต การแสวงหาความหมายในชีวิต และความฉลาดทางอารมณ์ ด้วยวิธีการหาค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน.....	81
15.การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรความมุ่งหวังในชีวิต การแสวงหาความหมายในชีวิต และความฉลาดทางอารมณ์ กับรายด้านของตัวแปรความเหนื่อยหน่าย(N=277).....	82
16. แสดงการทดสอบเอกพันธ์ของความแปรปรวน	83
17. แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนความเหนื่อยหน่ายใน การปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง.....	84
18.แสดงข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ได้รับการสัมภาษณ์.....	85
19. แสดงผลการวิเคราะห์เนื้อหา สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย.....	87
20. แสดงผลการวิเคราะห์เนื้อหา ความหมายในชีวิตของตำรวจจราจร.....	92
21. แสดงผลการวิเคราะห์เนื้อหา ความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจจราจร.....	94
22. แสดงผลการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาค และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างแบบ วัดความเหนื่อยหน่ายและความซึมเศร้า.....	132

สารบัญตาราง(ต่อ)

ญ

ตาราง	หน้า
23. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยการทดสอบค่าที (t-test) ของคะแนนความเหนื่อยหน่ายกลุ่มต่ำ และกลุ่มสูง.....	133
24. แสดงจำนวนข้อและความเที่ยงของแบบวัดความเหนื่อยหน่าย.....	134
25. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (item total correlation) และผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายข้อด้วยการทดสอบค่าที(t-test) ระหว่างกลุ่มต่ำ (n=15) และกลุ่มสูง (n=15).....	135
26. แสดงจำนวนข้อและความเที่ยงของแบบวัดความมุ่งหวังในชีวิตและแบบวัดการแสวงหาความหมายในชีวิต.....	136
27. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (item total correlation) และผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายข้อด้วยการทดสอบค่าที(t-test) ระหว่างผู้ป่วย AIDS (n=20) และคนปกติ (n=19).....	137
28. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (item total correlation) และผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายข้อด้วยการทดสอบค่าที(t-test) ระหว่างผู้ป่วยจิตเวชระยะก่อนจำหน่าย(n=30) และคนปกติ (n=31)	138
29. แสดงจำนวนข้อและค่าความเที่ยงของแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์.....	139
30. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์.....	140
31. ตารางเปรียบเทียบ Percentile และ Normalized T-score ของคะแนนความเหนื่อยหน่าย.....	143

1. รูปแบบการเกิดความเหน็ดเหนื่อยแนวอัตถิภาวะนิยม.....24



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตำรวจจราจร เป็นด่านแรกที่ต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆบนท้องถนน อันได้แก่ปัญหามลภาวะทางเสียง อากาศ สารพิษ ปัญหารถติด ปัญหาผู้ใช้รถใช้ถนนที่ไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร และอื่นๆ โดยเฉพาะตำรวจจราจรในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวง และยังเป็นศูนย์กลางของความเจริญรุ่งเรือง ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และเทคโนโลยีต่างๆ โดยความเจริญทั้งหมดนี้ ส่งผลต่ออัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเมื่อเทียบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรทั้งสิ้น 3,435 คน (กองกำลังพลกองบัญชาการตำรวจนครบาล, 2541) นับว่าตำรวจจราจรต้องรับภาระในการปฏิบัติหน้าที่อย่างหนักยิ่ง และประกอบกับจำนวนรถและยานพาหนะซึ่งเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ยิ่งเป็นการเพิ่มวิกฤตให้กับปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ปัญหาการจราจรซึ่งเป็นหน้าที่หลักที่ต้องรับผิดชอบ ตำรวจจราจรยังต้องเผชิญกับปัญหาที่เกิดเนื่องจากปัญหาจราจร เช่น อารมณ์ผู้ใช้รถใช้ถนนที่มีหลากหลาย มลพิษทางอากาศที่ค่อนข้างรุนแรงในบางย่านธุรกิจ ด้วยหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจจราจร ซึ่งเริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่ 05.00 – 19.00 น.(โกเมท ทิมา, 2539) และเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่บนท้องถนน จึงทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรมักอยู่ในสายตาของประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนตลอดเวลา ประชาชนจะมองตำรวจจราจรเป็น 2 ภาพลักษณ์หรือ 2 มิติที่ซ้อนกันอยู่ กล่าวคือ ในมิติหนึ่งประชาชนมองภาพของตำรวจจราจรว่าเป็นผู้ให้บริการที่มีความเสียสละ อุทิศแรงกาย แรงใจและเวลาเพื่อให้บริการอย่างเต็มที่ ช่วยบรรเทาปัญหาการจราจรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่อีกมิติหนึ่ง ประชาชนมองภาพตำรวจจราจรในทางลบ ว่าปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรมและมุ่งแสวงหาประโยชน์ส่วนตัว (ธิดาพร มีกิ่งทอง, 2542) นับเป็นแรงกดดันในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ด้วยสาเหตุจากแรงกดดันที่กล่าวมาประกอบกับสภาพการทำงานที่ตรากตรำบนท้องถนน อาจทำให้ตำรวจจราจรรู้สึกอ่อนล้าทางกาย ทางอารมณ์ และจิตใจ ที่เกิดจากการทำงานภายใต้ความกดดันเป็นเวลานาน ลักษณะอาการเหล่านี้เป็นสัญญาณบ่งบอกถึงอาการเหนื่อยหน่ายที่กำลังเกิดขึ้น

ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) เป็นลักษณะของความอ่อนล้าทางกายและทางอารมณ์ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกทางลบกับตนเอง กับงานที่ทำและสูญเสียการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น (Pine & Maslach, 1978 cited in Evans & Hubbs, 1991) ภาวะดังกล่าวนี้จะมีลักษณะ

เรื้อรัง สามารถเกิดขึ้นมาในช่วงเวลาเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือแม้แต่เป็นปี ความเหนื่อยหน่ายเป็นการทำให้ทรัพยากรทางกายและใจของตนเองหมดสิ้นลง การทำตนเองให้สิ้นเรี่ยวแรงด้วยการดิ้นรนไขว่คว้าจนเกินไปเพื่อจะให้บรรลุสิ่งที่ตนหรือค่านิยมของสังคมได้ตั้งความคาดหวังอันไม่อาจเป็นจริงได้เอาไว้ บุคคลผิดหวังเกิดจากการอุทิศตัวให้แก่วิถีทาง วิถีชีวิต หรือความสัมพันธ์อันหนึ่งอันใดที่ไม่เคยให้ผลตอบแทนตามที่เขาคาดหวัง หรือพูดอีกนัยหนึ่งคือเมื่อความคาดหวังไม่เป็นไปตามความเป็นจริง แต่เขาก็กังพวยงที่จะเฝ้ามองไปถึงสิ่งที่ตนคาดหวังไว้ ความขัดแย้งจึงก่อตัวขึ้น ผลที่เลียงไม่ได้คือการบั่นทอนทรัพยากรในตัวของคุณเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทำให้ความแข็งแรง พลังงานและความสามารถในการทำงานหมดลง ผลที่ตามมาคือเกิดภาวะความเหนื่อยหน่าย(Freudenberger & Richelson, 1980 อ้างถึงใน มาลินี พงศ์พานิช, 2531)

อาการของความเหนื่อยหน่ายจะแสดงออกในรูปของความอ่อนล้า 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความอ่อนล้าทางกาย (physical exhaustion) เป็นอาการอ่อนเพลีย เหนื่อยล้าด้านร่างกายอย่างเรื้อรัง บ่อยครั้งที่มีอาการนอนไม่หลับ และพลังงานลดลง (2) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) ซึ่งจะเกิดพร้อมกับอาการทางกาย ความอ่อนล้าทางอารมณ์จะเป็นความรู้สึกซึมเศร้า ความรู้สึกสิ้นหวัง และขาดความพึงพอใจทั้งด้านครอบครัว เพื่อน และชีวิต และ(3) ความอ่อนล้าทางจิตใจ (mental exhaustion) ซึ่งเป็นทัศนคติทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ และรู้สึกลดคุณค่าแห่งความเป็นมนุษย์ (dehumanizing)(Ross & Altemaier, 1994)

การศึกษาของ McConnel (1982) ระบุว่าความเหนื่อยหน่ายเป็นความเครียดเรื้อรังในงานทั้งจากปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และปัจจัยตัวบุคคล ซึ่ง Burke และ Richardson (1993) ระบุถึงปัจจัยด้านการปฏิบัติงานว่า เป็นลักษณะของการมีภาระงานที่มากเกินไป เกิดความขัดแย้งในงานหรือความคลุมเครือในบทบาท การไม่สามารถทำตามความคาดหวังของตนตามบทบาท การขาดโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดแรงสนับสนุนทางสังคม การขาดระบบการให้แรงจูงใจที่ดี และขาดการประเมินย้อนกลับ สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ปัจจัยหนึ่งคืออายุ Maslach(1986) กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุน้อยมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ที่มีอายุมาก เนื่องจากอายุจะสะท้อนถึงประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์มาก มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักชีวิต มองชีวิตกว้างไกล และลึกซึ้งมากขึ้น สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์จริงได้มาก โอกาสเสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายจึงน้อยลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดาพร มีกิงทอง(2542) พบว่าปัจจัยด้านอายุของตำรวจจราจรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประสบการณ์ทำงานเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย Maslach(1986) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่าย ในกลุ่มบุคคลที่มีอาชีพทางการบริการ สังคมหลายอาชีพ พบว่ามักจะมีอาการเหนื่อยหน่ายในช่วงระยะ 1-5 ปีของการทำงาน ในกลุ่มบุคลากรที่มิจิตเวช พบว่ามีความเหนื่อยหน่ายในระยะเวลา 1 ปี ทัศนคติ 2-4 ปี และนักสังคมสงเคราะห์ 1-5 ปี(อ้างถึงในสิระยา สัมมาวาจ, 2532)

นอกจากปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับภูมิหลังของบุคคลแล้ว Powers(1980) ระบุว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นผลจากความล้มเหลวในการรับรู้ความหมายในชีวิตของบุคคลหรือเป็นความล้มเหลวที่จะเติมเต็มความหมายทั้งส่วนตัวและวิชาชีพในงาน (Powers, 1980 cited in Burke & Richardson, 1993) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Pines (1993) ที่ระบุว่าความเหนื่อยหน่ายเป็นความล้มเหลวในการค้นหาความหมายในชีวิตผ่านการทำงานของคุณค่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นภาวะที่บุคคลแสดงลักษณะทางลบในความนึกคิด อารมณ์ สัมพันธภาพ การเจ็บป่วยทางกาย การทำงาน และจิตวิญญาณ Figley (1997) ได้อธิบายว่าในระดับจิตวิญญาณของบุคคลที่เหนื่อยหน่ายจะมีลักษณะของการตั้งคำถามเกี่ยวกับความหมายในชีวิต สูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกสิ้นหวัง และขาดเป้าหมายในชีวิต

ความหมายในชีวิต(Meaning of life) คือการรับรู้ได้ว่า ตนต้องมีชีวิตอยู่เพื่ออะไรบางอย่าง เป็นการตระหนักได้ถึงสิ่งที่มีความหมายต่อชีวิตตน และมีจุดมุ่งหมายในการดำเนินชีวิต(Frankl cited in Crumbaugh & Maholick, 1969) ความหมายและความมุ่งหวังในชีวิตนี้ยังเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวให้มนุษย์ดำรงอยู่อย่างเต็มไปด้ด้วยความหมาย ความหวัง และความพึงพอใจในชีวิตตน ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลนั้นรู้สึกไร้ความหมาย(meaninglessness)เขาจะแยกออกจากโลก เป็นความแปลกแยกในชีวิต และตกอยู่ในความอ้างว้างภายในที่เรียกว่า “สูญญากาศของชีวิต”(Existential Vacuum) ความรู้สึกเช่นนี้เป็นความเบื่อหน่าย ท้อแท้ สิ้นหวัง สับสน มีดมนในชีวิต (Fabry, 1988)การศึกษาของ Yiu-kee, Chan & Tang, Catherine So-ku (1995) ยืนยันคำกล่าวของ Fabry ซึ่งเขาได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความเหนื่อยหน่ายและการรับรู้ความหมายในชีวิตของผู้เชี่ยวชาญที่ทำงานด้านสุขภาพจิตในฮ่องกง จำนวน 132 คน พบว่าความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ความหมายในชีวิต กล่าวคือ หากว่าบุคคลนั้นรับรู้ในสิ่งที่ตนกระทำว่ามีคุณค่า มีความหมายสำหรับตนเอง ตนก็จะกระทำกรนั้นด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถจนเกิดความสำเร็จในกิจการนั้น ผู้ที่เกิดอาการเหนื่อยหน่ายมักจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน ขาดงานบ่อย การศึกษาของ Harlow & Newcomb (1990) เรื่องความหมายในชีวิตของบุคคลพบว่า การรับรู้ความหมายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสัมพันธภาพ การดำรงชีวิตอย่างมีความหมาย และความพึง

พอใจในงาน ข้อมูลดังกล่าวแสดงว่าความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความหมายในชีวิตของบุคคล

นอกจากนี้ องค์การอนามัยโลก(World Health Organization, 2000) ได้เสนอแนะถึงลักษณะบุคลิกภาพที่ทำให้บุคคลนั้นมีแนวโน้มการเกิดความเหนื่อยหน่าย ซึ่งได้แก่ บุคคลที่ยึดมั่นในอุดมคติอย่างไม่รู้จักผ่อนหนักผ่อนเบา ตั้งความคาดหวังไว้โดยไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงในสภาพการทำงานหรือการมีอุดมการณ์กับความเป็นจริงที่ห่างไกลกันมาก การเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ ลักษณะสำคัญอีกอย่างหนึ่งคือความยืดหยุ่น นั่นคือ คนที่มีความยืดหยุ่นมีแนวโน้มในการจัดการกับความกดดันที่เกิดจากความขัดแย้งในบทบาทได้มากกว่าบุคคลที่ยึดติดกับอุดมคติของตนเอง เพราะบุคคลที่มีความยืดหยุ่นนั้นยากที่จะตั้งข้อจำกัดและปฏิเสธสิ่งที่ตนได้รับตามความจริง ความยืดหยุ่นเป็นลักษณะหนึ่งของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์(Emotional Quotient)หรือที่รู้จักกันว่า EQ

Bar-On (1977 อ้างถึงใน อรพินทร์ ชูชม, 2542) กล่าวถึง ความฉลาดทางอารมณ์หรืออีคิวว่าเป็นความสามารถ สมรรถนะ และทักษะทางจิตพิสัย ที่ส่งผลต่อความสามารถของบุคคลที่จะประสบความสำเร็จในการจัดการกับสภาพแวดล้อม และแรงกดดัน นอกจากนี้ Bar-On ระบุถึงองค์ประกอบของอีคิว 5 ด้านที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ คือ 1)การตระหนักรู้ตนเอง 2)การเข้าใจผู้อื่น 3)ความสามารถในการปรับตัวมีความยืดหยุ่น 4)การจัดการความเครียด และ 5)อารมณ์ทั่วไปในทางบวก เช่น มองโลกในแง่ดี อีคิวเป็นทักษะเฉพาะตน สามารถสร้างขึ้นและพัฒนาได้ด้วยตนเองและนำไปสู่การค้นพบอัจฉริยภาพของตนเองที่จะส่งเสริมให้ประสบผลสำเร็จในด้าน การงาน และชีวิตครอบครัว ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นที่บุคคลควรจะมีหรือพัฒนามากขึ้น เพื่อการดำเนินชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคต เนื่องจากโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงมากกว่าแต่ก่อน องค์การต่างๆมีขนาดเล็กลง จำนวนคนทำงานถูกจำกัดให้น้อยลง คนที่ทำงานในองค์กรถูกคาดหวังว่าจะต้องมีคุณภาพ ไม่เพียงแต่ความสามารถทางด้านสติปัญญาเท่านั้น แต่ต้องมีความสามารถทำงานเป็นทีม มีความเข้าใจและเอื้ออาทรผู้ร่วมงาน เรียนรู้และพัฒนาตนเองเสมอ ดังนั้น บุคคลต้องมีการปรับตัวอย่างมากเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข ซึ่งหากบุคคลนั้นไม่สามารถปรับตัวกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้ ผลที่เกิดขึ้นต่อมาคือความเครียด เนื่องจากไม่สามารถปรับตัวเข้ากับเหตุการณ์นั้น ทำให้เกิดความไม่สมดุลทางอารมณ์ ภาวะนี้ยังคงดำเนินต่อไป ความไม่สมดุลจะเพิ่มสูงขึ้น นำไปสู่ภาวะความเฉยเมยและความเหนื่อยหน่าย(กัลยา เดชนันท์รัตน์, 2535) ดังนั้น ความฉลาดทางอารมณ์จึงเข้ามามีบทบาทต่อผู้คนในยุคปัจจุบัน

จากที่กล่าวข้างต้นแสดงถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ความหมายในชีวิต ความฉลาดทางอารมณ์ กับความเหนื่อยหน่าย ดังนั้นหากบุคลากรที่มีหน้าที่รับใช้และบริการประชาชนมีการรับรู้ความหมายในชีวิตและมีความฉลาดทางอารมณ์ ปัญหาความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรในหน่วยงานก็อาจจะลดลงหรืออาจจะไม่เกิดขึ้น หน่วยงานนั้นก็จะมีบุคลากรที่มีคุณภาพทั้งด้านการงานและจิตใจ ซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าต่อสังคมอย่างยิ่ง งานวิจัยในประเทศไทยที่ผ่านมาส่วนใหญ่ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในรูปแบบของสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ผลการวิจัยส่วนใหญ่พบว่า อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาว่าตัวแปรเหล่านี้เป็นตัวแปรที่ช่วยในการตรวจสอบต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายซึ่งยังไม่ครอบคลุมปัจจัยที่เป็นตัวแปรทางจิตวิทยา อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอาชีพพยาบาล ด้วยประเด็นที่สังเกตข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงประโยชน์ที่ศึกษาตัวแปรทางจิตวิทยาเพิ่ม คือการรับรู้ความหมายในชีวิต และความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งเป็นตัวแปรที่สามารถจัดการและเปลี่ยนแปลงได้เพื่อขยายความเข้าใจเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือตำรวจจราจร ซึ่งเป็นกลุ่มอาชีพอีกกลุ่มหนึ่งที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาในข้างต้นนี้ เป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยหันมาศึกษาความเหนื่อยหน่ายซึ่งเป็นภาวะที่ส่งผลเสียระดับรุนแรงในทุกด้านของชีวิต กับตัวแปรด้านภูมิหลัง ได้แก่ อายุ และประสบการณ์ทำงาน และตัวแปรทางจิตวิทยา ได้แก่ ความหมายในชีวิต และความฉลาดทางอารมณ์ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาเป็นตำรวจจราจรที่คาดว่าจะมีความเสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยหน่าย การศึกษาครั้งนี้อาจนำไปสู่การประยุกต์ใช้ข้อมูลต่างๆ เพื่อนำไปสู่การทำความเข้าใจภาวะความเหนื่อยหน่าย และแนวทางการลดและการป้องกันความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรในเขตกรุงเทพมหานครได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่าย กับความหมายในชีวิต และความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาล
3. เพื่อศึกษาข้อมูล เกี่ยวกับสาเหตุความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาล

สมมติฐานการวิจัย

1. ตำรวจจราจรที่มีภูมิลำเนาต่างด้านอายุ และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความมุ่งหวังในชีวิตของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาล
3. ความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสวงหาความหมายในชีวิตของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาล
4. ความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาล

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับภาวะความเหนื่อยหน่าย โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ชั้นประทวน (สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล) ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2544
2. ความเหนื่อยหน่าย เป็นภาวะที่เนื่องกับการปฏิบัติงาน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย อายุ ประสบการณ์ทำงาน ความหมายในชีวิต และความฉลาดทางอารมณ์

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความเหนื่อยหน่าย หมายถึง อาการหรือสภาวะทางจิตวิทยาที่ประกอบด้วยกลุ่มอาการ 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านความรู้สึกล้มเหลวที่ไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นอาการที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่ปฏิบัติงานในด้านการให้บริการและเกี่ยวข้องกับผู้อื่น ซึ่งในที่นี้หมายถึงค่าคะแนนที่ได้จากแบบวัด MBI ของ Maslach และ Jackson (1986)

สำหรับการแปลผล ผู้วิจัยนำด้านความสำเร็จส่วนบุคคลตามลักษณะแบบวัดของ Maslach และ Jackson ซึ่งเป็นข้อคำถามทางบวกมากลบคะแนน ดังนั้นด้านความสำเร็จส่วนบุคคล จึงกลายเป็นด้านความรู้สึกล้มเหลวที่ไม่ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้เพื่อความถูกต้องในการวิเคราะห์ผลความเหนื่อยหน่าย

ความหมายในชีวิต หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อบางสิ่งซึ่งทำให้เขาดำรงอยู่อย่างมีความหมาย เป็นบางสิ่งที่คุณเคยเข้าไปในใจและเป็นสิ่งที่“ดึง”เขาให้มีความตั้งใจในการดำรงชีวิตอย่างมั่นคงและมุ่งมั่น เมื่อเผชิญกับอุปสรรคหรือวิกฤตของชีวิต ประกอบด้วย

1. ความมุ่งหวังในชีวิต หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณค่าเป้าหมายในชีวิตที่ชัดเจนเป็นเป้าหมายที่มีความหมายและได้มีการกระทำเพื่อทุ่มเทตนเองเพื่อเป้าหมายนั้น มีความรู้สึกที่ชีวิตในปัจจุบันเต็มไปด้วยคุณค่าและความหมาย มีความรู้สึกพึงพอใจตนเองและพึงพอใจในชีวิต มีความกระตือรือร้นและมองว่ากิจกรรมต่างๆในชีวิตตนมีความแปลกใหม่เสมอ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงค่าคะแนนความมุ่งหวังในชีวิตที่ได้จากแบบวัด PIL ของ Crumbaugh และ Maholick(1968)

2. การแสวงหาความหมายในชีวิต หมายถึง การรับรู้ว่าคุณค่าตนเองมีแรงกระตุ้นอย่างมากในการค้นหาตนเองและค้นหาความหมายที่เหมาะสมกับชีวิตของตน มีการแสวงหาความสำเร็จสูง มีลักษณะใฝ่หาการผจญภัย มีความพยายามจะเติมเต็มความรู้สึกล้มเหลวอย่างกว้างขวางในชีวิตด้วยการกระทำที่มุ่งสู่เป้าหมายและความหมายในชีวิต ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงค่าคะแนนที่ได้จากแบบวัด SONG ของ Crumbaugh (1975)

ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักและเข้าใจถึง ความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ตนเองและผู้อื่น มีความสามารถในการปรับตัว มีความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม และสามารถนำความรู้สึกและ อารมณ์ของตนมาสร้างพลังในการกระทำสิ่งต่างๆ ซึ่งในที่นี้หมายถึงค่าคะแนนที่ได้จากแบบวัด ความฉลาดทางอารมณ์ The 33 – Item Emotional Intelligence Scale ของ Schutte และคณะ (1998)

ตำรวจจรรยาจร หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจ และหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และทำหน้าที่อันเกี่ยวกับการจับกุมปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย ซึ่งตนมีหน้าที่จับกุมหรือปราบปราม (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา 2477: 8) โดยในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจระดับชั้นประทวนในสายงานจราจรที่ปฏิบัติหน้าที่ในปี พ.ศ. 2544

ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง จำนวนปีที่ตำรวจได้ประกอบอาชีพตำรวจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ความหมายในชีวิต และความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาล
2. ขยายความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายทั้งในด้านภาพรวมและธรรมชาติของปรากฏการณ์ความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจร เพื่อเป็นแนวทางสำหรับให้บริการการปรึกษาในการลดความเหนื่อยหน่ายต่อไป
3. ผลการวิจัยนี้ สามารถเป็นพื้นฐานสำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายต่อไป

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตามหมวดหมู่ ดังนี้

1. แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย
2. แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความหมายในชีวิต
3. แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์
4. ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา

1. แนวคิดเรื่องความเหนื่อยหน่าย

1.1 ความเป็นมาและความหมายของความเหนื่อยหน่าย

ความเหนื่อยหน่ายเริ่มได้รับความสนใจตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 โดย Dr.Herbert J.Freudenberger, Ph.D. จิตแพทย์ชาวเยอรมัน เขาได้บันทึกปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ของตนเอง ขณะปฏิบัติหน้าที่เป็นแพทย์อาสาสมัคร แม้ว่า Freuderberger จะเป็นบุคคลแรกที่ใช้คำนี้ในรายงานการวิจัย แต่ผู้ที่ได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้พัฒนาแนวคิดนี้ให้เป็นที่ยอมรับในทางสังคมศาสตร์คือ Maslach, Jackson และ Cherniss ความสนใจในเรื่องความเหนื่อยหน่ายนี้แบ่งได้เป็น 2 ช่วง กล่าวคือ ช่วงแรกตั้งแต่ปี ค.ศ. 1974 ถึง 1980 เป็นช่วงการศึกษาโดยเน้นหลักฐานเชิงประจักษ์ ในช่วงแรกนี้อาการเหนื่อยหน่ายถูกหยิบยกออกมาเป็นปัญหาที่เกิดในสังคม ไม่ใช่ฐานะของหมโนทัศน์ทางจิตวิทยาหรือเชิงวิชาการ ในช่วงนี้ผู้ที่ศึกษาปัญหานี้มักไม่ใช่บุคคลในวงวิชาการ แต่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ในการแก้ปัญหาที่เกิดจากอาการเหนื่อยหน่ายในองค์กรต่าง ๆ เช่น นักจิตวิทยาคลินิก นักจิตวิทยาอุตสาหกรรม (Maslach & Schaufeli, 1993) ต่อมาในช่วงที่สองซึ่งจัดอยู่ในช่วงตั้งแต่ ค.ศ. 1980 – ปัจจุบัน การศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายเริ่มมีการใช้หลักฐานเชิงประจักษ์อย่างเป็นระบบ มีการพัฒนาหมโนทัศน์ มีการกำหนดความหมายชัดเจนและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และมีการพัฒนาแบบวัดอาการเหนื่อยหน่ายที่มีคุณสมบัติที่ดีในการวัดทางจิตวิทยา เช่น Maslach Burnout inventory (Maslach & Jackson, 1981, 1986 ; Pines, Aronson and Kafry, 1981 อ้างถึงใน สงวน ลือเกียรติบัณฑิต, 2542)

ในประเทศไทย พบว่ามีการศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายกัน ตั้งแต่ปี 2525 – 2541 ในประเด็นของอาการเหนื่อยหน่าย สาเหตุ และผลลัพธ์ของการเกิดอาการดังกล่าว ซึ่งคัดเฉพาะงานวิจัยที่ใช้ Maslach Burnout Inventory (MBI) เป็นเครื่องมือในการวัดความเหนื่อยหน่าย เนื่องจากงานวิจัยในประเทศไทยประมาณครึ่งหนึ่ง(อย่างน้อย 15 จาก 29 เรื่อง)ใช้นิยามของ Maslach และ Jackson และ MBI เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งพบว่าสาเหตุสำคัญของอาการเหนื่อยหน่ายเป็นปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน เช่น 1) สิ่งเร้าก่อความเครียด 2) ลักษณะงาน 3) วิธีการให้แรงเสริมขององค์กร 4) การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน องค์กรและครอบครัว 5) ปัจจัยด้านประชากร เช่น อายุ เพศ รายได้ และระยะเวลาปฏิบัติงาน (สงวนสิทธิ์ตีพิมพ์, 2542) นอกจากนี้การศึกษาที่ผ่านมากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอาชีพชีพพยาบาล ซึ่งผู้วิจัยมองว่าตำรวจจราจรเป็นอีกกลุ่มอาชีพหนึ่งที่มีโอกาสเกิดความเหนื่อยหน่ายไม่ต่างจากพยาบาล เนื่องจากเป็นผู้มีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้รถใช้ถนนซึ่งมีจำนวนมากอย่างยิ่ง ซึ่งต้องเผชิญความยุ่งยากและปัญหาจากผู้ใช้รถใช้ถนนที่ไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร รวมทั้งปัญหามลพิษทางอากาศและมลพิษทางเสียง อาชีพตำรวจจึงน่าจะนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายได้

Freudenberger (1980) เป็นบุคคลแรกที่อธิบายความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นลักษณะอาการอ่อนล้า, คับข้องใจ อันเป็นผลเนื่องมาจากการทุ่มเทกระทำสิ่งที่มุ่งหวังแต่ต้องประสบกับความล้มเหลว(อ้างถึงใน สงวนสิทธิ์ตีพิมพ์, 2542)

Chemiss (1980) กล่าวว่ากระบวนการพัฒนาการเกิดความเหนื่อยหน่ายนั้น เริ่มจากภาวะความกดดันในงานที่มากและต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน ผลของภาวะความกดดันนี้ก่อให้เกิดความตึงเครียดกับผู้ปฏิบัติงาน(ความรู้สึกเครียด, ฉุนเฉียวง่าย และเกิดความอ่อนล้า) กระบวนการเช่นนี้จะจบลงเมื่อผู้ปฏิบัติงานจัดการกับความกดดันที่เกิดขึ้นในลักษณะแยกตัวเอง ออกจากงาน กลายเป็นคนเฉยเมย ไม่ใส่ใจความรู้สึกของผู้รับบริการ ยึดติดกับตนเอง (Chemiss, 1980 cited in World Health Organization, 2000)

Maslach & Jackson (1981) อธิบายถึงความเหนื่อยหน่าย (burnout) ว่าเป็นกลุ่มอาการที่ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบได้แก่ อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และการรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งความอ่อนล้าทางอารมณ์หมายถึง การหมดกำลังใจหรือแรงจูงใจในการทำงาน ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นหมายถึง การมองผู้รับบริการเสมือนวัตถุหรือสิ่งของ มากกว่าการมองว่าเป็นผู้คนที่มีความรู้สึก ผู้มีอาการนี้จะแข็งกระด้างกับผู้รับบริการ ไม่พยายามเข้าใจหรือไม่เอาใจใส่ผู้รับบริการ อีกทั้งยังมองผู้รับบริการในแง่ลบ และความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จหมายถึง การประเมินตนเองในแง่ลบ

ซึ่งผู้มีอาการนี้จะรู้สึกว่าเป็นตนเองมีความสามารถลดลงหรือไม่ถึงขั้นที่ดีและไม่มีควมก้าวหน้าที่ดี (Maslach & Jackson, 1981)

Pine & Aronson (1988) กล่าวว่าอาการเหนื่อยหน่ายคือ การอ่อนล้าทางกาย ทางอารมณ์และทางจิตใจ ที่เกิดจากการทำงานภายใต้ความกดดันเป็นเวลานาน การอ่อนล้าทางกาย แสดงออกในรูปของการอ่อนเพลีย การหมดแรงของผู้ปฏิบัติงาน การอ่อนล้าทางอารมณ์คือ ความรู้สึกท้อแท้หมดหวังในการทำงาน ส่วนอ่อนล้าทางจิตใจคือการเกิดความคิดในแง่ลบต่อตนเอง งานที่ทำ ตลอดจนการดำเนินชีวิตในด้านอื่นๆ (Pine & Aronson, 1988 อ้างถึงใน สงวน ลือเกียรติบัณฑิต, 2542)

จากนิยามดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าทุกนิยามมีความคาบเกี่ยวกันในเรื่องของจิตใจ (ความรู้สึก, เจตคติ, แรงจูงใจ และความคาดหวัง และเป็นประสบการณ์ทางลบต่อผู้ที่เกิดภาวะความเหนื่อยหน่าย) จึงพอสรุปได้ว่าความเหนื่อยหน่ายเป็นภาวะที่มีผลต่อจิตใจของมนุษย์ นอกจากนี้ผู้วิจัยมองว่านิยามของ Maslach & Jackson ปี ค.ศ.1981 เป็นนิยามที่ครอบคลุมและอธิบายความเหนื่อยหน่ายได้ดีที่สุด ซึ่งอธิบายความเหนื่อยหน่ายในรูปแบบสามมิติและตามหลักฐานเชิงประจักษ์สนับสนุนแนวคิดที่มองอาการเหนื่อยหน่ายว่ามีสามองค์ประกอบ (Maslach, 1993 อ้างถึงใน สงวน ลือเกียรติบัณฑิต, 2542) ผู้วิจัยจึงขอใช้นิยามของ Maslach & Jackson (1981) เป็นเกณฑ์การวัดความเหนื่อยหน่ายในภาพรวมของตำราวจรจรรยาครั้งนี้

1.2 ทศนะเรื่องความเหนื่อยหน่ายของ Maslach (1982 a)

Maslach (1982a) ได้แบ่งองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่าย เป็น 3 ด้าน ตามกลุ่มอาการ ดังนี้ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านการรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (Maslach, 1982a cited in Schaufeli & Enzmann, 1998)

1. ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) เป็นอาการที่บุคคลเกิดความรู้สึกหมดกำลังหรือขาดพลังที่จะดำเนินชีวิตต่อไป ท้อแท้สิ้นหวัง หมดกำลังใจ ไม่สามารถที่จะเสียสละตัวเองเพื่อผู้อื่นได้อีกต่อไป เนื่องจากอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ มักจะมีทางออกโดยการแยกตัวเองและลดอาการติดต่อเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น หลีกเลียงการพบปะผู้อื่น ซึ่งการเห็นห่างจากผู้อื่นนี้อาจมีผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพตามหน้าที่ของตน โดยจากการศึกษาพบว่า ตำรวจจราจรที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์จากการปฏิบัติงานมักจะนำอารมณ์ดังกล่าวกลับไปบ้าน โดยจะมีอารมณ์โกรธ กังวลใจ และบ่นเรื่องปัญหาในการทำงานเสมอ

2. ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (depersonalization) เป็นการมองผู้อื่นในแง่ลบหรือคาดเดาไปในทางร้าย รวมไปถึงความรู้สึกที่มักเกลียดผู้คนที่ได้ง่ายๆ ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบต่อผู้รับบริการ โดยจะดูหมิ่นและเหยียดหยามผู้รับบริการ ไม่สุภาพอ่อนโยน ไม่ใส่ใจต่อคำร้องขอหรือความต้องการของผู้รับบริการ โดยจะแยกตัวออกจากผู้รับบริการ

3. การรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (lack personal accomplishment) เป็นการประเมินตนเองในแง่ลบ โดยผู้ที่มีอาการนี้จะรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถลดลง ดูถูกในความสามารถของตนเองและไม่มีความก้าวหน้าในงาน ตัดสินว่าตนเองประสบความสำเร็จล้มเหลว เกิดอาการซึมเศร้า

1.3 สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย

การศึกษาที่ผ่านมา พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายสามารถจำแนกเป็นลักษณะของบุคคล ทัศนคติกับงาน ลักษณะงานและองค์กร นอกจากนี้ ลักษณะส่วนบุคคล (biographical characteristics) อาจเป็นอีกสาเหตุของความเหนื่อยหน่าย ซึ่งทำให้เข้าใจความเหนื่อยหน่ายชัดเจนขึ้น แต่สิ่งที่ปรากฏอธิบายว่าเพศไม่ได้เป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายแต่อาจจะมีการผสมกับองค์ประกอบอื่น เช่น ความคาดหวังในบทบาทของตน ขณะเดียวกันอายุไม่ได้เป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายแต่อาจจะสัมพันธ์กับองค์ประกอบทางสังคมที่มีต่อช่วงอายุนั้นๆ (ดังตารางที่ 1)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย

1. ลักษณะส่วนบุคคล(biographical characteristics)	
อายุ	- -
เพศ	+
ประสบการณ์การทำงาน	-
สถานภาพ	-
ระดับการศึกษา	(+)
2. ลักษณะของบุคลิกภาพ(personality characteristics)	
ความเข้มแข็งอดทน	- - -
ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอก (external locus of control)	+ +
การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา	- -
การเห็นคุณค่าในตนเอง	- -
รูปแบบความรู้สึก "feeling type"	+
พฤติกรรมแบบ A	+
วิตกกังวล	+ + +
คนเปิดเผย	-
3. ทักษะคติกับงาน(work related attitudes)	
ความคาดหวังสูง(ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง)	(+)
4. ลักษณะของงานและองค์การ(work and organizational characteristics)	
งานหนักและความกดดันเรื่องเวลา(time pressure)	+ + +
ความขัดแย้งและคลุมเครือในบทบาท	+ +
ชั่วโมงทำงาน จำนวนผู้รับบริการ และปัญหาของผู้รับบริการ	+
การปฏิสัมพันธ์ทางตรงกับผู้รับบริการ	+ +
แรงสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า	- -
ขาดการประเมินย้อนกลับ(lack of feedback)	+ +
5. ลักษณะของงานและองค์การ(work and organizational characteristics)	
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	- -
การมีอิสระในการทำงาน	-

หมายเหตุ จำนวนของเครื่องหมายบวกและลบเป็นสัญญาณของความเข้มและทิศทางความสัมพันธ์ของความเหนื่อยหน่าย

1. ลักษณะส่วนบุคคล (biographical characteristics)

1.1 อายุ ในลักษณะของส่วนบุคคลทั้งหมด อายุสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายมากที่สุด (- -) ส่วนใหญ่บุคคลที่มีอายุน้อยจะเกิดความเหนื่อยหน่ายมากกว่าบุคคลที่มีอายุมากกว่า 30 - 40 ปีขึ้นไป หรืออาจกล่าวได้ว่าบุคคลที่อายุน้อยมีโอกาสเกิดความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าคนอายุมาก

1.2 เพศ ความสัมพันธ์ของเพศกับความเหนื่อยหน่ายยังไม่มีการระบุชี้ชัด แม้ว่าจากการศึกษาพบว่า ผู้หญิงจะเกิดความเหนื่อยหน่ายมากกว่าผู้ชาย (Maslach & Jackson, 1981 b; Büssing & Perrar, 1991 Poulin & Walter, 1993a cited in Schaufeli & Enzmann, 1998) แต่บางครั้งสิ่งที่พบตรงกันข้ามคือผู้ชายและผู้หญิงเกิดความเหนื่อยหน่ายพอกัน (Price & Spence, 1994; Van Horn et al., 1997 cited in Schaufeli & Enzmann, 1998) Ogus et al., 1990 อธิบายว่า ผู้ชายจะยึดติดกับทัศนคติ ขณะที่ผู้หญิงจะมีการตอบสนองในเรื่องของอารมณ์ ผู้หญิงจะอิงกับอารมณ์ความรู้สึกและเกิดปัญหาทางด้านอารมณ์บ่อยครั้ง

1.3 ประสบการณ์การทำงาน ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสบการณ์ทำงาน ความเหนื่อยหน่ายจะเกิดขึ้นในช่วงเริ่มต้นของการทำงาน Maslach (1982 b) พบว่า พยาบาลทางจิตเวชจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในช่วง 1 ½ ปี หลังจากเริ่มทำงาน ทนายความช่วง 2 ปีแรก นักสังคมสงเคราะห์ประมาณ 2 - 4 ปีแรก ซึ่งจะเห็นว่าระยะของการเกิดความเหนื่อยหน่ายจะอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการทำงานนั้นๆ

1.4 สถานภาพ พบว่าผู้ที่เป็นโสดจะเกิดความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ที่แต่งงานแล้ว (โดยเฉพาะผู้ชาย) (McDermott, 1984; Maslach & Jackson, 1985 cited in Schaufeli & Enzmann, 1998) บุคคลที่มีสถานภาพเป็นโสดจะเกิดความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าบุคคลที่หย่าร้าง อาจอธิบายได้จากองค์ประกอบอื่นๆ เช่น อายุ หรือปัญหาจิตวิทยาสังคม ซึ่งอาจนำมาเป็นตัวประเมินร่วมกับสถานภาพ

1.5 ระดับการศึกษา เป็นตัวชี้ถึงความเหนื่อยหน่ายอีกอย่างหนึ่ง พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงเกิดความเหนื่อยหน่ายมากกว่าบุคคลที่มีการศึกษาน้อย (Mor & Laliberte, 1984; Birch et al., 1986; Cash, 1988 cited in Schaufeli & Enzmann, 1998) บางทีการที่บุคคลมีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังสูงซึ่งตนเองรู้สึกว่าจะต้องทำได้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวระบุเพียงด้านของลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นเท่านั้น ขณะที่ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์จะเกิดขึ้นสูงในกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาน้อย และในกลุ่มที่มีการศึกษาเพิ่มเติมหลังจากจบในระดับปริญญาตรี แต่ในส่วนของด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จแสดงค่าในระดับสูงกับกลุ่มผู้ที่จบระดับวิทยาลัย

2. ลักษณะของบุคลิกภาพ (personality characteristics)

ลักษณะของบุคลิกภาพ หรือ traits เป็นส่วนที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ซึ่งเป็นประเด็นที่ซับซ้อนและทำให้บุคคลเกิดความเหนื่อยหน่าย คนที่มีลักษณะดังกล่าวไม่ใช่จะต้องเกิดความเหนื่อยหน่าย แต่อาจเนื่องจากบุคคลนั้นอยู่ในสถานการณ์ที่เหมาะสมกับบุคลิกลักษณะของเขาและสถานการณ์นั้นก็อาจเอื้อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ลักษณะของบุคลิกภาพ 8 ลักษณะที่นำมากล่าวถึงนี้เป็นลักษณะที่มีการศึกษาบ่อย

2.1 ความเข้มแข็งอดทน (hardy personality) เป็นลักษณะที่มีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมในชีวิตประจำวัน มีความรู้สึกถึงความสามารถในการควบคุมเหตุการณ์ต่างๆได้ มีลักษณะของการเปิดรับประสบการณ์เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในชีวิตที่ดี ลักษณะของความเข้มแข็งอดทนสอดคล้องกับทั้ง 3 ด้านของแบบวัดความเหนื่อยหน่าย (MBI) บุคคลที่มีลักษณะเข้มแข็ง อดทนจะไม่ค่อยเกิดความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลของผู้อื่นจะต่ำ และมีความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ (e.g. Nowack, 1986; Pierce & Molloy, 1990 cited in Schaufeli & Enzmann, 1998)

2.2 ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอก (external locus of control) เป็นลักษณะของบุคคลที่เชื่อว่าความสำเร็จของตนมาจากบุคคลอื่นหรือสิ่งอื่นภายนอก ขณะที่ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายใน (internal locus of control) ให้เหตุผลของความสำเร็จเกิดจากความสามารถและความพยายามของตนเอง หรือความมุ่งมั่นตั้งใจ Byrne (1994) ศึกษาพบว่าความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกเป็นตัวแปรหนึ่งที่เป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่าย

2.3 การเผชิญปัญหา (coping styles) กับความเหนื่อยหน่าย จากการรายงาน Enzmann(1996)พบว่า บุคคลที่มีรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (confronting coping) มีโอกาสเกิดความเหนื่อยหน่ายน้อย Leiter (1990) พบว่า การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาสัมพันธ์กับความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จ

2.4 การเห็นคุณค่าในตนเอง (self-esteem) Pfenning & Hüscher(1994) พบว่าลักษณะทั้ง 3 ด้านของความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ในระดับนัยสำคัญทางสถิติกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง (Pfenning & Hüscher,1994 cited in Schaufeli & Enzmann, 1998) Byrne (1994) ได้ศึกษาพบว่า ครูที่เห็นคุณค่าในตนเองจะรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จ ในทางกลับกันครูที่ไม่เห็นคุณค่าในตนเองจะรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จน้อยลง และเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2.5 รูปแบบความรู้สึก "feeling type" เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการทำงาน บุคคลที่อิงความรู้สึกจะเกิดความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าบุคคลที่อิงความคิด โดยเฉพาะด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Garden, 1988; 1989 cited in Schaufeli & Enzmann, 1998)

2.6 พฤติกรรมแบบ A (Type-A behaviour) เป็นลักษณะที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่าย โดยเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ Type-A เป็นลักษณะของบุคคลที่มีแนวโน้มการดำเนินชีวิตแบบมุ่งแข่งขัน แข่งชิง และเวลาเป็นตัวกดดันวิธีการดำเนินชีวิต มีการแสดงถึงความต้องการควบคุมสิ่งต่างๆ จากงานวิจัยพบว่า Type-A มีความสัมพันธ์สูงกับความเครียดและเจ็บป่วย (Miller et al., 1996)

2.7 ความวิตกกังวล ที่มีลักษณะของโรคจิตประสาท (neuroticism) และการเก็บตัว (introversion) ร่วมด้วย พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย ไม่ค่อยมีความสุขในการดำเนินชีวิต, มักมีการปนเกี่ยวกับสุขภาพ, การปรับตัวไม่ดี ความรู้สึกไม่เป็นมิตร (hostility), ซึมเศร้า, ความหมกมุ่นแต่ตนเอง (self-consciousness) และความรู้สึกไม่มั่นคง (vulnerability) อารมณ์จะไม่คงที่และมีแนวโน้มของการเกิดความเครียด

2.8 คนที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดเผย (extroversion) มีลักษณะความเป็นผู้นำ การทำกิจกรรม แสวงหาความตื่นเต้น การเปิดเผยตนเองนั้นแสดงถึงอารมณ์ทางบวก การมีสัมพันธภาพที่ดีมากกว่าบุคคลอื่น และต้องการแรงกระตุ้นในการทำกิจกรรมต่างๆ จากการศึกษาของ Denry et al. พบว่า ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับนัยสำคัญทางสถิติกับลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 4 คือ โรคจิตประสาท บุคลิกภาพแบบเปิดเผยตนเอง การยอมรับ และ มโนธรรม (Denry et al. cited in Schaufeli & Enzmann, 1998)

3. ทัศนคติกับงาน (work related attitudes)

ความคาดหวังสูงและไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง เป็นลักษณะของการนำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย พวกจิตนิยมได้ตั้งข้อสังเกตของการใช้พลังงานมากเกินไป และเป็นทางสู่ความรู้สึกดับช้อใจ 50% ของการศึกษา พบว่าความคาดหวังและความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์กันทางบวก (e.g. Schwab et al., 1986; Dymont, 1989 cited in Schaufeli & Enzmann, 1998) นอกจากนี้ ความไม่สอดคล้องกันระหว่างความจริงกับความคาดหวังมีความสัมพันธ์กันสูงมากในด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ Maslach & Jackson (1981) กล่าวว่าบุคคลที่เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายมักเป็นบุคคลที่มีความคาดหวังสูงหรือต้องการการยอมรับสูง ชอบแสดงตนว่ามีทักษะในการปฏิบัติงานมาก และเนื่องจากเขาคาดหวังที่จะประสบความสำเร็จสูงแต่ความคาดหวังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงจึงเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่าย แยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน

4. ลักษณะของงานและองค์กร(work and organizational characteristics)

ลักษณะของงานและองค์กรได้มีการแบ่งเป็น 4 กลุ่มคือ 1) สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในตัวเอง 2) สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากผู้มารับบริการ 3) แรงสนับสนุนทางสังคม และ 4) องค์กรประกอบที่ใช้ประเมินวินัยในการทำงานของบุคคล ซึ่งกลุ่ม 1-2 สามารถพิจารณาได้จากตัวงานที่บุคคลรับผิดชอบ (job demand) และกลุ่ม 3-4 พิจารณาจากแหล่ง (resources) สนับสนุนภายนอก

4.1 งานหนักและความกดดันเรื่องเวลา Lee & Ashforth (1996) กล่าวว่างานหนักและความกดดันเรื่องเวลาทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย 25 – 50% โดยเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งการศึกษาของเขาด้วยวิธี meta-analysis แสดงถึงงานหนักและความกดดันเรื่องเวลา (จาก 11 การศึกษา) พบว่ามีความผันแปรกับด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ งานหนักมีความสัมพันธ์กันสูงกับสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความเครียดบ่อยครั้งเป็นลักษณะของประสบการณ์ที่เครียด

ความขัดแย้งและความคลุมเครือในบทบาท เป็นตัวสำคัญอีกตัวหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ความขัดแย้งในบทบาทเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังที่บุคคลต่างๆมีต่อตัวผู้ปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกัน ส่วนความคลุมเครือในบทบาทเกิดขึ้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่มีข้อมูลเพียงพอว่างานหรือบทบาทของตนคืออะไร มีขอบเขตแค่ไหน ขณะเดียวกันความขัดแย้งในบทบาทเป็นผลให้เกิดความขัดแย้งกันระหว่างเป้าหมายและพฤติกรรม ความคลุมเครือในบทบาทเป็นตัวขัดขวางการพัฒนาเป้าหมายและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 ชั่วโมงทำงาน โดยทั่วไปผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเหนื่อยหน่ายเมื่อทำงานมาก (จำนวนชั่วโมง) ต่อสัปดาห์

การมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้รับบริการบ่อยครั้ง ลักษณะปัญหาที่หนัก รุนแรงและมีหลากหลายของผู้รับบริการที่นำมาพุดคุย (e.g. Maslach & Jackson, 1984b Gibson et al., 1989 cited in Schaufeli & Enzmann, 1998)

4.3 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับแรงสนับสนุนจากภายนอกกับความเหนื่อยหน่ายจะมีบทบาทน้อยกว่าลักษณะงาน (job demand) แต่งานวิจัยชี้ชัดว่า การขาดแรงสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่าย (Lee & Ashforth, 1996)

4.4 ขาดการประเมินแบบย้อนกลับ (feedback) เป็นการประเมินวินัยในการทำงานของบุคคล ซึ่งการประเมินแบบย้อนกลับเป็นการประเมินการทำงานของเราโดยบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทั้ง 3 ด้านของความเหนื่อยหน่าย ลักษณะคล้ายกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการมีอิสระในการทำงานซึ่งสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย

1.4 ผลกระทบที่เกิดจากความเหนื่อยหน่าย

ความเหนื่อยหน่ายในงาน เป็นภาวะที่บุคคลหมดแรงจูงใจในการทำงานซึ่งจะเริ่มด้วยสัญญาณเตือนเล็กๆ เช่น รู้สึกไม่สมหวัง มีอารมณ์ฉุนเฉียวรุนแรง ถอยหนีจากบุคคลอื่น มีปัญหาสุขภาพ การแสดงออกลดลงและการใช้สารเสพติดเพิ่มขึ้น ความเหนื่อยหน่ายมักแสดงอาการไม่บ่อยนักในที่ทำงานแต่พลังงานและความอ่อนล้าต่างๆจะปรากฏที่บ้าน (Potter, 1987)

การปฏิบัติงานของตำรวจจราจรเป็นการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้ให้บริการต่อสังคม และประชาชนในฐานะของผู้ใช้รถใช้ถนนซึ่งนับวันมีแต่จะเพิ่มขึ้น ดังนั้น ตำรวจจราจรมีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดภาวะความเหนื่อยสูงซึ่งภาวะดังกล่าวนี้ส่งผลทางลบในหลายๆด้าน ดังนี้

1. ระดับตัวบุคคล

อารมณ์เสีย

บุคคลที่มีอาการเหนื่อยหน่ายบางครั้งจะเกิดความรู้สึกคับข้องใจ, โกรธ, ซึมเศร้า, ไม่พึงพอใจกับสิ่งที่ตนเองมี และมีความวิตกกังวลเป็นพื้นฐานของชีวิตการทำงาน บุคคลทั่วไปจะเกิดความเหนื่อยหน่ายวนเวียนกับอารมณ์เสียและเกิดบ่อยครั้งจนกระทั่งเป็นภาวะเรื้อรัง

ปัญหาสุขภาพ

อารมณ์ของคนที่อยู่ในภาวะเหนื่อยหน่ายเหมือนคนที่หมดสิ้นทุกอย่างและสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นก็ลดลง การเคลื่อนไหวร่างกายช้า การป่วย เช่น เป็นไข้, ปวดศีรษะ, นอนไม่หลับและปวดหลังจะเป็นบ่อยขึ้น โดยทั่วไปจะเริ่มเหนื่อยและเพลีย

การใช้สารเสพติด

การเผชิญกับความเครียดรวมถึงความขัดแย้งในงานและการแสดงตัวน้อยลง ความเหนื่อยหน่ายเป็นผลมาจากความขัดแย้งระหว่างความคาดหวังของตนเองกับสภาพการปฏิบัติงานทำให้เกิดความคับข้องใจ กังวลขาดสมาธิ ซึมเศร้า ขาดความกระตือรือร้นในการทำงานและการดำเนินชีวิต พลังในการทำงานลดลง รู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จซึ่งมีการกระทำต่างๆเพื่อลดความรู้สึกทางลบนี้ Potter (1987) กล่าวว่า บุคคลเหล่านี้บ่อยครั้งจะดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น อาจกินมากหรือน้อยขึ้น ใ้ยามมากขึ้น สูบบุหรี่มากขึ้นและดื่มกาแฟมากขึ้น มีการใช้สารเสพติด ตรงกับผลการศึกษาของ Alcorn(2000) พบว่า ตำรวจ 700 นายหรือประมาณ 10% ของตำรวจใน Queensland มีพฤติกรรมการดื่มสุรา และ 1 ใน 12 คน พฤติกรรมการติดสุราในระดับที่อันตราย

ความรู้สึกไร้ความหมาย

ผู้ที่ตกอยู่ในภาวะเหนื่อยหน่ายจะเกิดความคิด ความรู้สึก “อะไรเนี่ย” “ทำไมน่าเบื่อจัง” เริ่มมีความรู้สึกเช่นนี้มากขึ้นและมากขึ้นเรื่อยๆ จนกระทั่งรู้สึกมีความรู้สึกเช่นนี้ตลอด ผู้มีอาการเหนื่อยหน่ายส่วนใหญ่จะเกิดความอ่อนล้า คนเหล่านี้จะเกิดความรู้สึกเห็นแก่ตัว ทำงานเหมือนไม่มีจุดหมาย สอดคล้องข้อมูลที่ว่าผู้มีอาการเหนื่อยหน่ายมักลาออกจากงาน

การหย่าร้างและส่วนตัว

ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน จะส่งผลต่อสัมพันธภาพในครอบครัว ทำให้เกิดความเครียดแล้วระบายนามณ์กับสมาชิกในครอบครัว หรือหมกมุ่นครุ่นคิดแต่เรื่องงาน จนอาจจะเลหยหน้าทีต่อสมาชิกในครอบครัว และเกิดปัญหาความแตกแยกในครอบครัวได้ (Maslach, 1982 อ้างถึงในกัลยา เดชนันท์รัตน์, 2536)

2. ทัศนคติต่องานที่ทำ

ความพึงพอใจในงาน

Kahill (1988) กล่าวว่าผู้มีอาการเหนื่อยหน่ายจะมีทัศนคติในแง่ลบกับงานที่ทำ ต่อองค์กร ต่อตนเองและชีวิตโดยทั่ว ๆ ไป ความไม่พึงพอใจในงานยังคงเป็นส่วนสำคัญที่มาพร้อมกับความรู้สึกเหนื่อยหน่าย ความผูกพันกับองค์กรเป็นลักษณะที่มีความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบเพราะเป็นความมุ่งมั่นที่ยังคงอยากทำงานให้กับองค์กร (Mowday et al., 1979 cited in Schaufeli & Enzmann, 1998) ความพึงพอใจในงานสัมพันธ์กับทั้ง 3 ด้านของความเหนื่อยหน่ายแต่เมื่อเทียบกับด้านอื่นพบว่ามีความสัมพันธ์สูงสุดกับด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Schaufeli & Enzmann, 1998)

ความผูกพันกับองค์กร

ความผูกพันกับองค์กรซึ่งประเมินจาก Organizational Commitment Questionnaire (Mowday et al., 1979) ซึ่งประเมินการยอมรับเป้าหมายหรือคุณค่าขององค์กร ความเต็มใจ ความปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พบว่าความผูกพันกับองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยสรุปความเหนื่อยหน่ายเป็นผลทางลบกับทัศนคติและความตั้งใจในการทำงาน นอกจากนี้ความเหนื่อยหน่ายยังมีผลกระทบกับผู้ปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมในองค์กร (Schaufeli & Enzmann, 1998)

3. ระดับองค์กร

การขาดงาน

ในองค์กรนั้นความเหนื่อยหน่ายมักมาพร้อมกับ การขาดงานบ่อยและความไม่กล้าแสดงออก พฤติกรรมดังกล่าวสามารถบ่งบอกถึงภาวะความเหนื่อยหน่าย บางครั้งการลางานหรือการขออนุญาตลาป่วยสามารถประเมินได้จากปัญหาสุขภาพกายและใจของผู้ปฏิบัติงาน

การเปลี่ยนงาน(Turnover)

จากการศึกษา พบว่าผลของความเหนื่อยหน่ายในด้านลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นคือการเปลี่ยนงาน (Firth & Britton, 1989) และการศึกษาของ Jackson (1986) พบว่า Turnover มีผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ของอาชีพครูในระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Jackson et al.,1986 cited in Schaufeli & Enzmann, 1998)

การแสดงออกและการให้บริการ

บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายมักจะขาดความคิดสร้างสรรค์ และขาดแรงจูงใจในการแสวงหาความก้าวหน้าทางวิชาชีพ อันเป็นอุปสรรคในการส่งเสริมและพัฒนาวิชาชีพ และสุดท้ายนำมาสู่การลาออกจากวิชาชีพนั้น (Lee & Ashforth, 1993a) ตรงกับข้อความของ Leidy(1992) ที่ว่าความเหนื่อยหน่ายทำให้บุคคลขาดงาน และประสิทธิภาพการทำงานลดลง นอกจากนี้ Schaufeli & Enzmann(1998) พบว่าความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จมีผลต่อความไม่กล้าแสดงออก สิ่งที่เขาทำสะท้อนถึงการประเมินตนเองในทางลบ ความสำคัญของความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จกับความไม่กล้าแสดงออก นั้นแสดงถึงคุณภาพในการให้บริการขององค์กรลดลงในหลายด้าน เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความเหนื่อยหน่าย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 ตัวอย่างกลุ่มอาการความเหนื่อยหน่าย

ความนึกคิด	อารมณ์	พฤติกรรม	จิตวิญญาณ	สัมพันธภาพ	การเจ็บป่วยทางกาย	การทำงาน
<ul style="list-style-type: none"> - สมมติค่า - การเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ - ขาดความเอาใจใส่ - ไม่ยืดหยุ่น,ตายตัว - ขาดความสามารถในการรับรู้สถานที่และเวลา - เน้นการทำงานต้องถูกต้องสมบูรณ์ - หมกมุ่นกับความทุกข์ - คิดทำลายตนเองหรือผู้อื่นจะมาทำลาย 	<ul style="list-style-type: none"> - หมดกำลัง - รู้สึกผิด - โกรธ - รู้สึกผิดในอดีต - หมดความรู้สึกรู้สึก,เมื่ิน - ความรู้สึกกลัว - ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ - เศร้า,ไม่ผ่อนคลาย - ซึมเศร้า - อารมณ์แปรปรวน - อารมณ์อ่อนไหวง่าย 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่อดทนอดกลั้น - ปลีกตัวอยู่คนเดียว - หงุดหงิด - พฤติกรรมถดถอย - หลับไม่สนิท - ผื่นร้าย - เบื่ออาหาร - รุกรึกรุกรัน - ตระหนก - พฤติกรรมที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ - ซ้ำหลังซ้ำลิ้ม 	<ul style="list-style-type: none"> - ตั้งคำถามเกี่ยวกับความหมายของชีวิต - ขาดเป้าหมาย - ประเมินตนเองต่ำ - รู้สึกสิ้นหวัง - โทษสิ่งศักดิ์สิทธิ์ - ตั้งข้อสงสัยเกี่ยวกับความเชื่อ,ศาสนา - สูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง - greater degree of skepticism 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่อยากเกี่ยวข้องกับผู้อื่น - ความรู้สึกทางเพศลดลง - ขาดความไว้วางใจ - แยกตัวออกจากผู้อื่น - ปกป้องครอบครัว/สามีมากเกินไป (overprotective as parent/spouse) - แสดงอาการโกรธ ไม่พอใจ กล่าวหาผู้อื่น - ไม่ยืดหยุ่น - อ้างว้าง อยู่คนเดียว - เกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นเพิ่มขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ซีด - เหงื่อออก - หายใจเร็ว - หัวใจเต้นเร็ว - หายใจลำบาก - ปวดตามข้อและกล้ามเนื้อ - เวียนศีรษะ, หน้ามืด - ตาลาย - มีการใช้ยาเพิ่มขึ้น - ภูมิต้านทานโรคต่ำ - ปั่นถึงความเจ็บป่วยทางกายอื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - ขวัญและกำลังใจต่ำ - แรงจูงใจต่ำ - เลี้ยงงาน - ย่ำคิดย่ำทำกับ - รายละเอียด - ความคิดขัดแย้งในตนเอง (dichotomous thinking) - เฉยเมย (apathy) - ปฏิเสธงาน - ไม่เห็นคุณค่าในงาน - ละทิ้งงานที่ทำ - การติดต่อสื่อสารและคุณภาพงานต่ำ - ขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน - ขาดงาน - หมดแรง และหงุดหงิดกับงาน - ปลีกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน

ที่มา: Figley, C. (1997). *Crisis Y2K*. Institute on crisis management in higher education.

1.5 ความเหนื่อยหน่ายในทัศนะแนวคิดอัตถิภาวะนิยม

การอธิบายถึงความเหนื่อยหน่ายนั้นสามารถอธิบายได้หลากหลาย และหนึ่งในการอธิบายที่น่าสนใจคือ ความเหนื่อยหน่ายในแง่ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้

สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายเริ่มมาจากการที่บุคคลนั้นเชื่อว่าชีวิตมีความหมาย สิ่งที่เกิดกระทำและผลที่ได้รับนั้นมีประโยชน์มีความสำคัญ(Pine & Aronson, 1988) เมื่อบุคคลพยายามค้นหาความหมายของชีวิตผ่านงาน และรู้สึกว่าการค้นหาความหมาย ผลิตผลคือความเหนื่อยหน่าย

Pines (1993) ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในแนวคิด Existential พบว่าความเหนื่อยหน่ายมีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความหมายในชีวิตของบุคคล กล่าวคือความเหนื่อยหน่ายเป็นลักษณะของความอ่อนล้าทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นผลขั้นสุดท้ายจากการรับรู้ของกระบวนการขาดความเข้าใจผิด(disillusionment)ที่ละเล็กละน้อยในการค้นหาความหมายผ่านการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายเป็นภาวะที่บุคคลรับรู้ที่ตนเองล้มเหลวในการค้นหาความหมายของชีวิต กล่าวอีกนัยหนึ่งว่าความเหนื่อยหน่ายเกิดจากการความล้มเหลวหรือไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งจะเกิดกับบุคคลที่ต้องทำงานกับคน “people work”และมีความเกี่ยวข้องทางอารมณ์กับบุคคลเหล่านั้นเป็นเวลานาน

Hall(1976) กล่าวถึงกล่าวว่าแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานจะเพิ่มขึ้น เมื่อบุคคลนั้นรู้สึกผูกพันกับเป้าหมาย(goal) มีความเป็นตัวของตัวเองและได้รับการสนับสนุนเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเป้าหมายควรมีความหมายต่อบุคคลนั้น (personally meaning) เช่น ความสำเร็จทำให้บุคคลรับรู้ที่ตนเองมีความสามารถ เห็นคุณค่าของตนเองเพิ่มขึ้น และเกิดความพึงพอใจกับงานเพิ่มขึ้น ทั้งหมดนี้เป็นการรับรู้ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสำเร็จในงาน(psychological success) แนวคิดนี้สอดคล้องกับ Harrison(1983) และ Cherniss ในเรื่องของการรับรู้ที่ตนเองมีความสามารถในการทำงาน สำหรับ Cherniss ใช้คำว่า การรับรู้ถึงความสามารถและความสำเร็จของตนเอง (feeling of competence and success) และการรับรู้ถึงความสามารถและประสิทธิภาพของตน(sense of competence and feeling of efficacy) ซึ่งทั้งหมดเป็นเรื่องของการรับรู้ความสามารถของตนเอง(self-efficacy)ทั้งสิ้น นอกจากนี้ ยังมีการสนับสนุนจากปัจจัยอื่นๆ เช่น ความชัดเจนในงาน ความคาดหวัง แหล่งข้อมูล ข้อมูล ฯลฯ สิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และเกิดการรับรู้ที่ตนเองมีความสามารถในการทำงาน ในทางกลับกัน เมื่อแรงจูงใจเริ่มต้นเกิดอุปสรรค ผลก็คือประสิทธิภาพการทำงานต่ำลง

การรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy) นั้น เป็นเพียงส่วนหนึ่งของการรับรู้ในการดำรงอยู่อย่างมีความหมาย ซึ่งการรับรู้การดำรงอยู่อย่างมีความหมายนี้สามารถเกิดขึ้นจากการทำงานของเขา การกล่าวถึงความสำเร็จ ความสามารถ และประสิทธิภาพในตนเองเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากสำหรับบุคคลที่รับรู้ว่าจะทำอะไรและผลที่เขาจะได้รับนั้นมีความสำคัญ มุมมองนี้จะแสดงถึงรูปแบบความเหนื่อยหน่ายในแนวอัตถิภาวะ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

แรงจูงใจ

การนำเสนอของ Hall(1976) Harrison(1983) และแนวอัตถิภาวะนิยมเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ภายใต้สมมติฐานที่ว่า

บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงเท่าไรนั้นจะเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่าย ซึ่งบุคคลที่มีแรงจูงใจสูงจะเลือกงานที่สร้างความสำเร็จสูงให้กับตนเอง และคาดหวังจากงานนั้นสูง

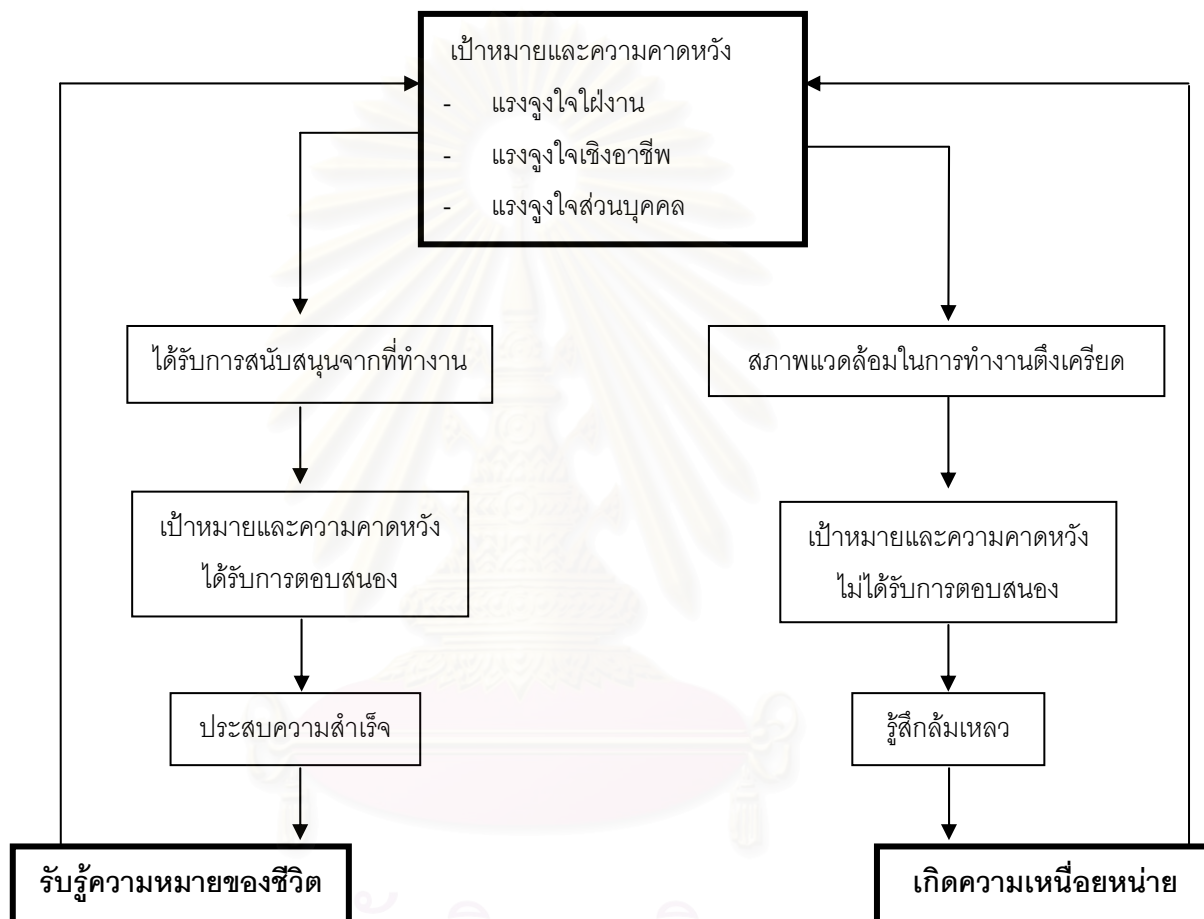
Pines (1993) กล่าวว่า แรงจูงใจและความคาดหวังในการทำงานของบุคคลในแนวอัตถิภาวะ จะมี 3 ชนิดคือ

1. แรงจูงใจใฝ่งาน (universal work motivatives) เกิดจากการที่บุคคลประสบความสำเร็จและพึงพอใจในงานที่ตนกระทำ รู้สึกประทับใจกับผลงานของตนเอง การศึกษาของ Pines และ Aronson (1981) พบว่า ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความสำเร็จในการงาน ($r = -0.48$) และการได้คำชมในผลงานจากบุคคลอื่น ($r = -.31$) กล่าวคือ บุคคลที่ไม่ค่อยประสบความสำเร็จในงาน หรือไม่ได้รับคำชมในงานที่ตนรับผิดชอบจากบุคคลอื่น บุคคลนั้นจะรู้สึกเหนื่อยหน่าย

2. แรงจูงใจเชิงอาชีพ (profession – specific work motivatives) เกิดจากการที่บุคคลรับรู้ว่าคุณมีส่วนร่วมและเป็นคนสำคัญในอาชีพนั้น สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ หรือช่วยเหลือผู้อื่นในงานได้ดี แรงจูงใจนี้เป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่าง 2 สิ่ง คือ 1) การเลือกงาน : ลักษณะงานที่กระทำสามารถช่วยเหลือบุคคลที่มีความสำคัญต่อเราได้ 2) การอาชีพ : เป็นความประทับใจในบทบาทหน้าที่ของอาชีพนั้น รับรู้ถึงพฤติกรรมและคุณค่าเชิงวิชาชีพ เป้าหมายและความคาดหวังนี้เป็นลักษณะเฉพาะของแรงจูงใจในแต่ละอาชีพ

3. แรงจูงใจใฝ่งานส่วนบุคคล (personal work motivatives) อยู่บนพื้นฐานของความใฝ่ฝันหรือมุ่งมั่นส่วนบุคคลในงานนั้น เมื่อรับรู้ว่าจะทำงานนั้นสำคัญ ตัวอย่างเช่น บทบาทของพยาบาลผู้ดูแลบุคคลอื่น ๆ ตอนที่ได้รับบาดเจ็บในวัยเด็ก ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกประทับใจและเห็นคุณค่าของงานพยาบาล เป็นต้น

แรงจูงใจทั้ง 3 อย่างนี้จะเป็นตัวสร้างความคาดหวังและเป้าหมายในงานของบุคคล และความคาดหวังนี้จะขยายไปเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และมีความสำคัญต่อการรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถในการทำงาน (sense of competence) ซึ่งเป็นตัวนำไปสู่การรับรู้ความหมายในชีวิต



แผนภาพที่ 1 รูปแบบการเกิดความเหนื่อยหน่ายในทัศนะของแนวคิดอัตถิภาวะ

ที่มา: Pines, A. M. (1993). Burnout: An existential perspective. In Professional Burnout:

Recent Development in Theory and Research ed. W.B. Schaufeli, C. Maslach and T.

Marek, Washington, DC: Taylor & Francis.

สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

Pines ได้เสนอ รูปแบบการเกิดความเหนื่อยหน่ายในทัศนะของแนวคิด Existential ว่ามีปัจจัยมาประกอบ 2 ปัจจัย คือ 1. การได้รับการสนับสนุนจากสิ่งแวดล้อม และ 2. การที่สิ่งแวดล้อมเป็นอุปสรรค

แผนภาพที่ 1 แสดงเส้นทางได้ 2 เส้นทาง คือ 1) ทางบวก(หรือได้รับการสนับสนุน) คือ การที่บุคคลได้ตั้งเป้าหมายและเป้าหมายได้รับการสนับสนุนจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน บุคคลนั้นจะรู้สึกถึงความท้าทาย ความสำเร็จในงานและรับรู้ว่ามีเป้าหมายดังกล่าวมีความหมายต่อตนเอง ซึ่งการที่บุคคลจะรับรู้ความหมายในชีวิตของตนเอง อาจต้องมีองค์ประกอบอื่น เช่น ความชัดเจนในงาน, ความคาดหวัง, แหล่งข้อมูล, ข้อมูล ฯลฯ ที่ทำให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ซึ่งเป็นลักษณะของการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ(sense of competence)บุคคลนั้นจะมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น 2) ทางลบมีลักษณะตรงกันข้าม (หรือเมื่อมีอุปสรรคหรือความล้มเหลว) คือการที่บุคคลตั้งเป้าหมายและเป้าหมายไม่ได้รับการตอบสนองจากสิ่งแวดล้อม การทำงานเต็มไปด้วยอุปสรรคและความกดดันที่เพิ่มขึ้น เช่น การถูกกดดันจากหน่วยงาน การขาดอิสระในการทำงาน ภาวะเหล่านี้เป็นเสมือนตัวขัดขวางไม่让他ได้รับโอกาสหรืออำนาจที่เขาต้องการเพื่อบรรลุเป้าหมายของตนเองซึ่งทำให้บุคคลนั้นไม่เกิดการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ(sense of competence) ประสบการณ์เช่นนี้ทำให้เขารับรู้ว่าเขาล้มเหลวและนำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย ดังนั้นสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความกดดันในหน่วยงานทำให้บุคคลรู้สึกถูกจำกัดอิสระในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาในลำดับต่อจากแรงจูงใจของบุคคลซึ่งเมื่อแรงจูงใจของบุคคลในการทำงานไม่ได้รับการตอบสนองจากสิ่งแวดล้อมภาวะเช่นนี้จะนำไปสู่ความรู้สึกเหนื่อยหน่าย และเป็นสาเหตุให้คนทำงาน และหลีกเลี่ยงงาน

ความเหนื่อยหน่ายในทัศนะของแนวคิดอัตถิภาวะ กล่าวถึงลักษณะสำคัญ 3 อย่างคือ 1.แรงจูงใจในการทำงาน 2. การรับรู้ถึงความสำเร็จและความหมายแห่งการดำรงอยู่(significant) และ 3. การรับรู้ถึงความล้มเหลวและความเหนื่อยหน่าย(burnout) ซึ่งการรับรู้ทั้ง 2 คือการรับรู้ถึงความสำเร็จและการรับรู้ถึงความล้มเหลวนั้น เป็นการรับรู้ผ่านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน กล่าวคือเงื่อนไขทางสิ่งแวดล้อมมีความสำคัญต่อบุคคลที่มีแรงจูงใจสูงให้เกิดความรู้สึกว่าสิ่งที่ตนกระทำมีความหมาย หรือไม่ก็นำไปสู่ความรู้สึกเหนื่อยหน่าย Pine(1993) กล่าวว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจสูงอาจรู้สึกว่างงานที่ทำงานนั้นมีความหมายหรือไม่ก็รู้สึกถึงความเหนื่อยหน่าย ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของแต่ละบุคคล แม้ว่ารูปแบบของความเหนื่อยหน่ายแนวอัตถิภาวะมีลักษณะเป็นนามธรรม และชีวิตจริงในการทำงานนั้นเป็นไปได้ที่บุคคลจะได้รับการสนับสนุนหรือความกดดันในสิ่งแวดล้อมจากการ

ทำงานด้านใดด้านหนึ่งทั้งหมด ความเหนื่อยหน่ายจึงน่าจะเกิดขึ้นจากปัจจัยหลักระหว่างองค์ประกอบของการได้รับการสนับสนุนและอุปสรรคในสิ่งแวดล้อม โดยขึ้นอยู่กับความรู้ผ่านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกันของบุคคล ความเหนื่อยหน่ายในแนวคิดอัตถิภาวะ อธิบายได้ว่าเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งรอบตัว ซึ่งทัศนะดังกล่าวนี้เป็นหลักสำคัญของอัตถิภาวะนิยม ดังที่ Frankl(1967) กล่าวว่า มนุษย์คือโลกภายในของตนเอง(eigenwelt)ซึ่งเป็นการรวมภาคการรับรู้ตนเองที่เกี่ยวข้องกับโลกกายภาพ(unwelt)และโลกทางสังคม(mitwelt) มนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของโลกรอบตัวเขา และสัมพันธ์กันอย่างแยกกันไม่ได้ โดยมนุษย์จะยึดภาวะการมีอยู่ของตนเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมตนกับโลก เกิดเป็นประสบการณ์ชีวิตแต่ละขณะ ประสบการณ์ในโลกก็คือความจริงของมนุษย์ มนุษย์รับรู้โลกเป็นเช่นไร โลกของเขาก็เป็นเช่นนั้น ความดังกล่าวสอดคล้องกับข้อสรุปของ Pine (1993)ที่ว่า ถ้าสิ่งแวดล้อมเครียดแต่ถ้าบุคคลรับรู้ถึงความสำเร็จ บุคคลจะไม่เกิดความเหนื่อยหน่ายและในสิ่งแวดล้อมเหมือนกัน บุคคลหนึ่งอาจรู้สึกเครียดแต่อีกบุคคลหนึ่งอาจไม่รู้สึกเช่นนั้น ซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ของแต่ละบุคคล ความเหนื่อยหน่ายซึ่งมีลักษณะไม่คงที่ บุคคลนั้นสามารถปรับการรับรู้ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมด้านหนึ่งสู่อีกด้านหนึ่งของความเหนื่อยหน่ายในเวลาใดก็ได้

ดังนั้น ความเหนื่อยหน่ายในทัศนะของแนวคิดอัตถิภาวะนิยม อธิบายได้จากปฏิภริยาระหว่างบุคคลนั้นกับสิ่งรอบตัวที่เขารับรู้ กล่าวคือหากบุคคลนั้นรับรู้สิ่งที่ทำอย่างมีความหมาย บุคคลดังกล่าวก็จะรับรู้ถึงความสำเร็จในตัวเอง ทางกลับกันหากบุคคลรับรู้สิ่งที่ทำนั้นไม่มีความหมาย เมื่อเกิดอุปสรรคเขาก็จะรู้สึกถึงความล้มเหลวซึ่งนำไปสู่ภาวะความเหนื่อยหน่ายในที่สุด เป็นลักษณะของการที่บุคคลลงมือกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งแต่มีการรับรู้ต่อสิ่งที่ลงมือกระทำต่างกัน ซึ่งทั้งหมดนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ และการรับรู้นี้เป็นลักษณะที่ไม่คงที่ สามารถปรับการรับรู้ด้านหนึ่งสู่อีกด้านหนึ่งในเวลาใดก็ได้

งานวิจัยที่เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย

สิระยา สัมมาวาจ (2532) ศึกษาความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวน 546 คน พบว่า พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบัติ มีค่าคะแนนความเหนื่อยหน่ายทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และความสำเร็จส่วนบุคคล โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน และพยาบาลประจำการที่มีความแตกต่างทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส แผนกที่ปฏิบัติงาน และ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายของแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทัศนัย ศิริสนธิ (2536) ศึกษาความเครียดในตำรวจชั้นประทวน : ศึกษาเฉพาะกรณีแผนก 5 กองกำกับการ 2 กองปราบปราม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยตำรวจชั้นประทวนที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุราชการ ชั้นยศ เงินเดือน จำนวนบุตรและจำนวนผู้อยู่ในอุปการะที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดแตกต่างกัน ในขณะที่ระดับความพึงพอใจลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน และสวัสดิการที่แตกต่างกันไม่พบว่ามีความเครียดที่แตกต่างกัน

วิไล พัชรักษา (2541) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางด้านการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับต่ำ โดยภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่าย ในขณะที่แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว สัมพันธภาพในหน่วยงาน การรับรู้ต่อระบบบริหาร และการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย โดยภาระงาน การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพสัมพันธ์ภาพในหน่วยงานและประเภทของผู้ป่วย สามารถร่วมพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพได้

ธิดาพร มีกิ่งทอง (2541) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประชากร รูปแบบการสื่อสารกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร จำนวน 400 นาย ผลปรากฏว่า ความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรโดยรวมอยู่ในระดับนาน ๆ ครั้ง ที่ค่าเฉลี่ย 2.49 ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นเกิดขึ้นมากกว่าด้านอื่น ๆ ในระดับบ่อยครั้งที่ค่าเฉลี่ย 2.94 นอกจากนี้อายุและแรงสนับสนุนทางสังคมสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย

Mccain (1994) ศึกษาพยาบาลวิชาชีพจำนวน 161 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาล 3 แห่ง พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับปานกลาง อายุ และประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเหนื่อยหน่ายในงาน และพฤติกรรมภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยแบบมุ่งคนมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกล่อล้าทางอารมณ์ของพยาบาลประจำการ

2. แนวคิดเรื่องความหมายในชีวิต

2.1 ความหมายของความหมายในชีวิต (meaning of life)

ความหมายในชีวิต (meaning of life) เป็นการรับรู้หรือการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อบางสิ่ง ซึ่งทำให้เขาดำรงอยู่อย่างมีความหมาย เป็นบางสิ่งที่บุคคลเติมเข้าไปในใจและเป็นสิ่งที่ “ดึง” เขาให้มีความตั้งใจในการดำรงชีวิตอย่างมั่นคงและมุ่งมั่น เมื่อเผชิญกับอุปสรรคหรือวิกฤตของชีวิต การรับรู้หรือการตอบสนองเป็นสิ่งที่มีความเฉพาะตัว (uniqueness) ของบุคคลในแต่ละขณะ แต่ละสถานการณ์ที่บุคคลนั้นประสบ และเป็นการรับรู้ส่วนตัวของบุคคล Frankl (Frankl cited in Crumbaugh & Maholick, 1969) กล่าวถึงชีวิตที่มีความหมาย (Meaningfulness) ว่า เป็นภาวะที่บุคคลรับรู้ได้ว่าตนต้องมีชีวิตอยู่เพื่อ (to live for) อะไรบางอย่าง เป็นการตระหนักถึงสิ่งที่มีความหมายต่อตนเองและมีจุดมุ่งหมายในการดำเนินชีวิต ภาวะเช่นนี้ Paloutzian และคณะ (Paloutzian et al., 1991 อ้างถึงใน อรรถนญา ตัญคำภีร์, 2536) กำหนดว่า มันเป็นคุณภาพภายในชีวิต (subjective quality of life) ความหมายในชีวิตจึงเป็นทั้งคุณค่า ความหวัง และเหตุผลในการมีชีวิต

ความหมายในชีวิตนี้ไม่สามารถเข้าใจได้โดยตรงหรือด้วยกระบวนการเชิงเหตุผล บุคคลจะเข้าถึงความหมายของชีวิตได้เขาต้องลงมือกระทำบางสิ่งอย่างมุ่งมั่นในแต่ละสถานการณ์ชีวิต หรือการกระทำที่มุ่งสู่เป้าหมายบางประการ หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือว่า ความหมายในชีวิตเป็นการรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งที่ทำให้เขาดำรงอยู่ เป็นสิ่งที่บุคคลนั้นเติมเข้าไปในใจและ “ดึง” เขาให้มีความตั้งใจ ดำรงชีวิตอยู่อย่างมั่นคงและมุ่งมั่นในยามเผชิญกับอุปสรรคหรือวิกฤตของชีวิต ความหมายในชีวิตเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงบุคคลให้สัมพันธ์กับโลกรอบๆตัวเขา ในลักษณะของการกระทำกิจกรรมต่างๆในชีวิตอย่างมุ่งมั่น ผ่านสัมพันธภาพต่อคนรอบข้าง และผ่านการมีทัศนคติต่อชีวิตที่เข้มแข็งเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ต่อไปได้ ดังประโยคที่กล่าวว่า “ในชีวิตของคนๆหนึ่ง หากเขารู้ว่าเขามีใครบางคนหรือมีบางสิ่งที่เขาชีวิตอยู่เพื่อคนนั้นหรือสิ่งนั้นแล้ว เขาจะรู้สึกว่ามันมีค่า” (อรรถนญา ตัญคำภีร์, 2544) ผลการศึกษาพบว่าความมุ่งหวังในชีวิตไม่ได้เกี่ยวข้องกับเพศ หรืออายุ และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในสุขภาพ ชีวิตการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ตลอดจนแรงสนับสนุนทางสังคม การรับรู้คุณค่าของตนเอง เหตุผลในการมีชีวิต แรงจูงใจสู่ความหมาย การปรับตัว การรับรู้จุดหมายที่สร้างสรรค์ และการดำรงชีวิตอย่างมีความหวัง แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการดื่มสุรา การใช้สารเสพติด ความกังวลเกี่ยวกับความตาย (อุทัยทิพย์ จันทรเพ็ญ, 2539)

2.2 ลักษณะของความหมายในชีวิต

1. ความหมายในชีวิตเป็นการทำงานในระดับจิตวิญญาณ Fabry (1988) ระบุว่า ความหมายในชีวิตเป็นภาวะทางจิตวิญญาณ(spiritual dimension) โดยเฉพาะความตายทางจิตวิญญาณ(spiritual dead) ซึ่งตรงกับที่ Frankl(1970 cited in Fabry,1988) กล่าวว่า ความหมายชีวิตคือ จิตวิญญาณของมนุษย์(spirituality หรือ noos) ที่ทำให้บุคคลดำรงอยู่อย่างมีความหมาย มีความหวัง และพึงพอใจในภาวะชีวิตของตน แม้ท่ามกลางความทุกข์ หรือสถานการณ์ที่ยากจะเปลี่ยนแปลง

จิตวิญญาณเป็นคุณสมบัติเฉพาะของมนุษย์ ซึ่งเป็นสิ่งเดียวที่ทำให้มนุษย์ต่างจากสรรพสิ่งในโลก(Fabry, 1988) โดยเป็นคุณภาพชีวิตภายใน(subjective quality of life)ที่แตกต่างไปจากมิติทางจิตใจ(psychological dimension)อย่างสิ้นเชิง เนื่องจากจิตใจเป็นมิติที่มีข้อจำกัดทางชีวเคมี(biochemical)ที่เกี่ยวข้องอยู่กับร่างกาย อันประกอบด้วย สัญชาตญาณและแรงขับต่างๆ การมีชีวิตภายใต้มิติของจิตใจ มนุษย์จึงเสมือนถูกขับเคลื่อนด้วยแรงขับอารมณ์ สัญชาตญาณ และความต้องการ แต่ในมิติจิตวิญญาณมนุษย์จะเป็นผู้เลือก หรือผู้ตัดสินใจว่าตนต้อง “เป็น” หรือ “ทำ” สิ่งใด แม้ท่ามกลางข้อจำกัดต่างๆของชีวิต

2. ชีวิตมีความหมายโดยตัวของมันเอง

ความหมายในชีวิตเป็นการรับรู้และการตอบสนองของบุคคลต่อความหมายจำเพาะที่ปรากฏในแต่ละขณะของแต่ละประสบการณ์ในชีวิต Frankl(cited in Fabry,1988)เชื่อว่า ชีวิตมีความหมายโดยตัวของมันเอง ชีวิตคือ ภาพปริศนาที่ซ่อนความหมายไว้เพื่อการค้นพบ ไม่ใช่สิ่งที่ถูกสร้างขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับพระคริสตธรรม(Bible) ซึ่งบันทึกถึงการค้นพบสัจธรรมว่า “ จงหาแล้วจะพบ จงเคาะแล้วจะเปิดให้ท่าน เพราะว่าทุกคนที่ขอก็ได้ ทุกคนที่แสวงหาก็จะพบ ทุกคนที่เคาะก็จะเป็นเปิดให้เขา”

Fabry (1988) เสนอว่า“เราไม่อาจพูดได้ว่า เอลละ! พอกันเสียที่ ชีวิตที่ไร้ความหมาย นับจากนี้ไป ฉันจะสร้างความหมายให้แก่ชีวิตเอง” หากแต่ความหมายจะเข้ามาสู่ชีวิตได้ ก็ต่อเมื่อบุคคลแสวงหาความหมายของตนเอง ความหมายจึงไม่ใช่ “อะไร” ที่ “ใคร” จะมอบให้แก่กันได้ แต่ขึ้นอยู่กับตนเองเท่านั้น ที่จะแสวงหาให้พบว่าสิ่งใดคือความหมายที่แท้จริงสำหรับตนเอง Frankl อธิบายประเด็นนี้อย่างตรงไปตรงมาว่า “ความหมายก็คือสิ่งที่มีความหมาย(meaning is what is meant)” ซึ่งบุคคลเลือกสิ่งใดเป็นความหมายนั้นต้องเป็นไปตามมโนธรรม(conscience) ความหมายนั้นจึงเป็นความหมายที่แท้และมีค่าต่อการมีชีวิตอยู่เพื่อสิ่งนั้น(Fabry, 1968, 1988) โดยสรุป กล่าวได้ว่า ความหมายชีวิตเป็นงานหรือหน้าที่ของมนุษย์ทุกคน ที่จะต้องแสวงหา เพื่อการมีชีวิตที่มีค่า มีความหมาย

3. ความหมายชีวิตเป็นแรงจูงใจเบื้องต้นในการดำรงชีวิตของมนุษย์

Frankl (Frankl cited in Fabry, 1968) กล่าวว่า การมีชีวิตเป็นผลพลอยได้ของการแสวงหาและการค้นพบความหมายในแต่ละขณะ มนุษย์มีชีวิตอยู่เพื่ออะไรบางสิ่งและจำเป็นต้องแสวงหาความหมาย ดังนั้น ในการดำเนินชีวิต มนุษย์จึงมีความหมายและความมุ่งหวังเป็นแรงจูงใจพื้นฐาน

Frankl (Frankl, 1970) ไม่ปฏิเสธว่า มนุษย์มีแรงขับ ความปรารถนาหรือสัญชาตญาณต่างๆ แต่มนุษย์ก็มีความหมายและความมุ่งหวังเป็นแรงจูงใจในการดำเนินชีวิต โดยเป็นแหล่งทรัพยากรภายในที่สำคัญที่สุด เนื่องจาก ความหมายและความมุ่งหวังเป็นแก่นแท้ หรือศูนย์กลางในการกำหนดชีวิตตนเอง

4. ความหมายชีวิตคือการเติมเต็มชีวิต

Fabry(1988) กล่าวว่า มนุษย์ไม่อาจมีชีวิตเพียงเพื่อแสวงหาความสนุกสนานความเพลิดเพลิน รวมทั้งอำนาจและลาภยศใดๆ หากบุคคลใดหมกมุ่นหรือเลือกสิ่งเหล่านี้เป็นความหมาย เขาก็จะมุ่งทำกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตเพียงเพื่อความสนุกสนาน ทำให้กระบวนการทางจิตทั้งหมดถูกจำกัดไว้ภายใต้กฎแห่งความเพลิดเพลิน(The principle of pleasure) และสิ่งเหล่านี้ก็จะกลับกลายเป็นเงาบังความหมายที่แท้จริง และเบี่ยงเบนไปสู่ชีวิตที่กลวงเปล่า เพราะลำพังสิ่งเหล่านี้โดยตรงไม่สามารถเป็นความหมายแก่ชีวิตได้เลยหรือแม้จะพยายามให้เป็น ชีวิตก็จะพบความหมายได้น้อยมาก แต่ด้วยความหมายต่างหากที่จะนำมาซึ่งความสุขที่แท้จริง คือ ความสุขที่ได้สัมผัสชีวิตอย่างมีความหมาย มีคุณค่า และเป็นชีวิตที่แท้(self-actualization) Frankl ย้ำว่าความสุขคือสิ่งที่ติดตามมา(to ensue)เมื่อมีเหตุผลที่จะมีความสุข ซึ่งเหตุผลนั้นคือ การมีความหมายในชีวิต

2.3 รูปของความหมายชีวิต(Pragmatic Approach)

มนุษย์สามารถรับรู้ความหมายชีวิตของตนเองได้ในทุกสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งท่ามกลางวิกฤตการณ์และความทุกข์ เนื่องจากในช่วงเวลาเหล่านี้ ชีวิตจะบีบบังคับมนุษย์ให้หันกลับไปสู่ความหมายที่ถูกละเลยไป ความหมายชีวิตอาจแตกต่างกันไปตามแต่ละขณะ อย่างไรก็ตามนักจิตวิทยาแบบโลโกเธอราปีได้จัดกลุ่มความหมายชีวิตในรูปคุณค่าของการดำรงอยู่(Existential Value) 3 แบบ ได้แก่ คุณค่าการสร้างสรรค์ คุณค่าประสบการณ์ และคุณค่าโลกทัศน์(Frankl, 1967)ดังนี้

1. คุณค่าการสร้างสรรค์(Creative Value)

คุณค่าการสร้างสรรค์ เป็นคุณค่าที่บุคคลสามารถบรรลุความหมายและความมุ่งหวังในชีวิตของตนได้ด้วยการทำกิจกรรม หรืองานบางอย่างด้วยความมุ่งมั่นและทุ่มเทจนอย่างเต็มที่ โดยตระหนักว่าตนเองมีหน้าที่ต้องทำชีวิตให้มีคุณค่าต่อการดำรงอยู่และเป็นประโยชน์ต่อโลก

คุณค่าการสร้างสรรค์จึงเป็นการให้ความสำคัญแก่การทำกิจกรรม หรือการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิมด้วยความรัก ความต้องการที่แท้จริงของตนเอง หรือจากส่วนที่ลึกซึ้งของมนุษย์ อันเป็นการนำศักยภาพของตนมาใช้อย่างสูงสุด เพื่อเปลี่ยนความตั้งใจให้กลายเป็นรูปธรรม ตัวอย่างคุณค่าการสร้างสรรค์ ได้แก่ ความหมายของการทำงาน

ความหมายของการทำงาน (Meaning of Work)

ในการทำงาน มนุษย์ต้องทุ่มเทจนกระทั่งทำการในสิ่งที่เขาเลือก โดยรับฟังเสียงเรียกแห่งความหมายที่แสดงออกมาในรูปของแรงบันดาลใจ หรือความมุ่งมาดปรารถนาที่นำมนุษย์ไปสู่ชีวิตที่มีค่า ความหมายของการทำงานไม่ใช่สิ่งที่เกิดจากตัวงานโดยตรง แต่เกิดจากการแสดงออกของบุคคลที่มีต่องานขึ้นนั้นที่ส่งเสริมต่อการเป็นเอกบุคคคลของตนเอง คุณค่าการสร้างสรรค์จึงมักเกิดจากงานที่เปิดเผยเอกลักษณ์ของบุคคล ดังนั้น บุคคลที่มองงานว่ามีความหมายเป็นเพียงการสร้างรายได้ หรือเป็นเพียงอาชีพเลี้ยงชีพ เมื่อหยุดทำงานเขาจะเกิดความรู้สึกสูญเสีย และรู้สึกตนไร้ความหมาย

ความหมายของการทำงาน ทำให้มนุษย์มีหนทางที่จะนำชีวิตไปสู่เสรีภาพภายในตนเอง แม้จะต้องเผชิญกับสถานการณ์เลวร้าย อีกทั้งยังสอนให้บุคคลมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ยังคงยากลำบากในชีวิต

2. คุณค่าประสบการณ์(Experience Value)

คุณค่าประสบการณ์ เป็นคุณค่าที่ลึกซึ้งอันเกิดจากการที่มนุษย์มีส่วนร่วมหรือผูกพันกับสิ่งต่างๆในโลกเช่น มีความรู้สึกดีๆในสัมพันธภาพระหว่างมนุษย์ หรือการรู้สึกถึงมนุษย์ธรรมในตนเองหรือผู้อื่น เช่น การได้ช่วยเหลือเกื้อกูล หรือการอุทิศตนเพื่อผู้อื่น หรืออาจเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกดีที่สุดในความงามตามธรรมชาติ รวมไปถึงประสบการณ์สุดยอด(peak experience) ต่างๆในชีวิต เช่น ความซาบซึ้งใจในคุณธรรมความดีงามของตนเองและผู้อื่น

คุณค่าประสบการณ์นี้เป็นการค้นพบความหมายชีวิตผ่านความรัก ความสัมพันธ์ ความศรัทธา มโนธรรม คุณงามความดี และสัจธรรม ซึ่งเป็นประสบการณ์ล้ำค่าในชีวิต Frankl (Frankl, 1967 อ้างถึงใน อรรถญา ตูย์คำภีร์, 2536)กล่าวว่า คุณค่าประสบการณ์เป็นคุณค่าที่มนุษย์ได้จากโลก(by what he takes)

3. คุณค่าโลกทัศน์(Attitude Value)

คุณค่าโลกทัศน์ เป็นคุณค่าที่เกิดจากการมองโลกอย่างมีความหมายในทุกขณะของการมีชีวิต Frankl(1967)วิเคราะห์โลกของมนุษย์ตามแนวอัตถิภาวะนิยม ว่า มนุษย์คือโลกภายในของตนเอง(eigenwelt)ซึ่งเป็นการรวมภาคการรับรู้ตนเองที่เกี่ยวข้องกับโลกกายภาพ(unwelt)และโลกทางสังคม(mitwelt) มนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของโลกรอบตัวเขา และสัมพันธ์กันอย่างแยกกันไม่ได้ โดยมนุษย์จะยึดภาวะการณ์มีอยู่ของตนเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมตนกับโลก เกิดเป็นประสบการณ์ชีวิตแต่ละขณะ ประสบการณ์ในโลกก็คือความจริงของมนุษย์ มนุษย์รับรู้โลกเป็นเช่นไร โลกของเขาก็เป็นเช่นนั้น ดังนั้นมนุษย์รับรู้โลกอย่างมีความหมาย ชีวิตของเขาย่อมมีความหมาย Antonovsky(1988) เรียกคุณค่าโลกทัศน์ว่า การมองโลกอย่างมีความหมาย

การมองโลกอย่างมีความหมาย เป็นโลกทัศน์ในการแสวงหาความหมาย ที่นำไปสู่การค้นพบความหมาย Frankl (cited in Fabry, 1968) เปรียบว่า การมองโลกอย่างมีความหมายเป็นกุญแจสำคัญสำหรับชีวิตที่มีความหมาย และเป็นทักษะที่ดีในการยกชีวิตมนุษย์ออกจากด้านลบของมนุษย์ Antonovsky(1988) กล่าวว่า การมองโลกอย่างมีความหมายเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดของความเข้มแข็งในการมองโลก(sense of coherence)

การมองโลกอย่างมีความหมาย เช่น เมื่อเราต้องเผชิญกับชะตาชีวิตที่ลำบาก เรามองความลำบากว่าเป็นยาวิเศษ ทำให้เราแข็งแกร่งกว่าบุคคลทั่วไปทั้งทางร่างกาย จิตใจ ในการดำเนินชีวิต เป็นทักษะอันเข้มแข็งในการยืนหยัดต่อชะตากรรมที่ยากจะหลีกเลี่ยง โดยคุณค่าโลกทัศน์เป็นการปรับมุมมองต่อสภาพที่ยากลำบากด้วยความรู้สึกลับมั่นคง อดทน ยืนหยัด และมุ่งแสวงหาความหมายของความทุกข์และความตายในเบื้องลึกของชะตากรรม ซึ่งเขาจะพบว่าชะตากรรมที่มีอาจเลี้ยวได้ยังมีความหมายอย่างเต็มเปี่ยม ซึ่งช่วยให้บุคคลก้าวพ้นความสิ้นหวัง มาสู่ความจริง ยอมรับและอยู่กับภาวะชีวิตอย่างที่เป็นได้โดยไม่รู้สึกลับแปลกแยก ทำให้เกิดความพอใจในความเป็นอยู่ของตนเอง

Frankl(cited in May, 1969 อ้างถึงใน อรรถกฤษณ์ ตูย์คำภีร์, 2536) ยืนยันว่า ชีวิตเป็นสิ่งที่มีความหมายในตัวของมันเองแม้ในยามยากลำบากก็ตาม คุณค่าโลกทัศน์เป็นสิ่งเดียวที่ช่วยให้มนุษย์ค้นพบความหมายและยืนหยัดต่อชะตากรรมอย่างองอาจและเข้มแข็ง ซึ่งเป็นศักดิ์ศรีของมนุษย์ทุกคน Frankl(อ้างถึงใน อภิลิทธิ์ กฤษราลัมภ์ และเจริญ อาทิตยา, 2533) กล่าวถึงคุณค่าโลกทัศน์ว่า เป็นเสรีภาพที่แท้จริง คือเป็นเสรีภาพที่จะเลือกทักษะที่ยืนหยัดอยู่ในชะตากรรมเบื้องหน้า แม้ว่าเสรีภาพนี้จะไม่ได้ทำชะตากรรมเปลี่ยนแปลง แต่มันได้เปลี่ยนมนุษย์โดยสิ้นเชิง ดังนั้นมนุษย์อาจไม่สามารถควบคุมสถานการณ์นั้นได้ แต่อย่างน้อยเขาก็สามารถหันชีวิตเข้าสู่ชัยชนะภายในจิตใจ

คุณค่าโลกทัศน์นี้เป็นคุณค่าที่มนุษย์รับรู้ผ่านการยืนหยัด(through the stand he takes) ในรูปการเสียสละและมีความหวัง

กล่าวโดยสรุปแล้วความหมายในชีวิต เป็นการรับรู้ของบุคคลต่อบางสิ่งที่คุณคนเต็มเข้าไปในใจ และเป็นสิ่งที่ “ดึง” เขาให้มีกำลังใจดำรงชีวิตอย่างมั่นคงและมุ่งมั่นเมื่อเผชิญกับอุปสรรคหรือวิกฤตของชีวิต ความหมายในชีวิตเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงบุคคลในสัมพันธ์กับโลกรอบๆตัว ในรูปแบบของการกระทำกิจกรรมต่างๆในชีวิตอย่างมุ่งมั่น ผ่านสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นรอบตัว และผ่านการมีทัศนคติต่อชีวิตอย่างเข้มแข็งเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่อย่างเต็มไปด้วยความหมาย ความหวัง และพึงพอใจในชีวิตของตน

งานวิจัยที่เกี่ยวกับความหมายในชีวิต

Harlow และคณะ(1987) ศึกษาความสัมพันธ์ของความมุ่งหวังในชีวิตกับลักษณะอื่น ๆ ในคนไข้ที่มาพบแพทย์ พบว่า ความมุ่งหวังในชีวิตมีความสัมพันธ์ด้านบวกกับการรับรู้เป้าหมายในชีวิตด้านบวกและการมีแรงจูงใจค้นหาความหมายในชีวิต นั่นคือบุคคลที่มีความมุ่งหวังในชีวิตสูง จะมีการรับรู้เป้าหมายในชีวิตทางบวกและมีแรงจูงใจค้นหาความหมายในชีวิตสูง นอกจากนี้ยังพบว่าความมุ่งหวังในชีวิตมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรู้สึกสับสนในการดำรงชีวิต นั่นคือบุคคลที่มีความมุ่งหวังในชีวิตสูงจะมีความสับสนในการดำรงชีวิตต่ำ Harlow และคณะ ยังพบอีกว่าบุคคลส่วนใหญ่ที่มาพบจิตแพทย์ด้วยสาเหตุของการพยายามฆ่าตัวตาย มีความท้อแท้หมดหวังในชีวิต เป็อน่วยสิ่งรอบตัว เป็นบุคคลที่มีความมุ่งหวังในชีวิตต่ำ

Yiu – kee , Chan and Tang , Catherine So – ku (1995) ศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอัตถิภาวะกับความเหนื่อยหน่ายทางสุขภาพจิต 5 กลุ่ม จำนวน 132 คน ที่อาศัยอยู่ในฮ่องกง พบว่า ความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นและการแสวงหาเป้าหมายและความหมายในชีวิต ($r = .51 , .33$) สำหรับความรู้สึกประสบความสำเร็จในชีวิตสัมพันธ์เชิงบวกกับความมุ่งหวังในชีวิต ($r = .56$) สำหรับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 กลุ่ม มีต่างกันในด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นและการแสวงหาเป้าหมายและความหมายในชีวิตและชี้ให้เห็นว่าจิตแพทย์มีระดับการแสวงหาเป้าหมายต่ำ และมีนัยสำคัญทางสถิติต่างจากกลุ่มอื่นๆ ทั้งหมด ขณะที่อีก 4 กลุ่มที่เหลือคือ ผู้ให้การปรึกษาทางสุขภาพจิต นักจิตวิทยาคลินิก พยาบาลทางจิตเวชและนักสังคมสงเคราะห์ ไม่แตกต่างกันในส่วนนี้ สำหรับความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น พยาบาลทางจิตเวชมีระดับที่สูงสุด

Bonebright และคณะ (2000) ศึกษาความสัมพันธ์ของบุคคลที่ทำงานหนักกับความขัดแย้งในงานและชีวิต ,ความพึงพอใจในชีวิตและเป้าหมายในชีวิต พบว่า บุคคลที่ทำงานหนักในลักษณะแบบเฉื่อยชา มีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งในงานและชีวิตและสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เป้าหมายในชีวิตน้อย ส่วนบุคคลที่ทำงานหนักและมีความกระตือรือร้นสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตและเป้าหมายในชีวิตสูงกว่าผู้ที่ทำงานแบบเฉื่อยชา ซึ่งสรุปได้ว่าบุคคลที่มีเป้าหมายในชีวิตจะมีความพึงพอใจในชีวิตด้วยและทำให้บุคคลดังกล่าวสามารถทำงานหนักได้อย่างกระตือรือร้น

3. แนวคิดเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence)

3.1 ความหมายของแนวคิดความฉลาดทางอารมณ์

แนวคิดเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ เริ่มขึ้นเมื่อปี 1983 จากหนังสือชื่อว่า “Frames of Mind.The Theory of Multiple Intelligences” เขียนโดย Howard Gardner ซึ่งเน้นว่าความสำเร็จในชีวิตของมนุษย์นั้น มิใช่ขึ้นอยู่กับความสามารถทางสติปัญญาแต่เพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถทางอารมณ์ของเขาด้วยเช่นกัน(Goleman,1995 อ้างถึงในพรรณราย ทรัพย์ะประภา) และแนวความคิดดังกล่าวได้รับการตอบสนองอย่างขว้าง จนกระทั่งปัจจุบันนี้ ได้มีผู้รู้และผู้สนใจศึกษาด้านความฉลาดทางอารมณ์จำนวนมากที่ให้คำนิยาม หรือความหมาย ไว้ต่าง ๆ ดังนี้

Bar-On (1992 อ้างถึงใน ทศพร ประเสริฐสุข, 2542) ได้ให้ความหมายความฉลาดทางอารมณ์(Emotional Intelligence)ว่า เป็นองค์ประกอบด้านความสามารถในด้านส่วนตัว อารมณ์ และสังคมของบุคคลที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ ต่อมาในปี 1997 Bar-On ได้ให้ความหมาย ความฉลาดทางอารมณ์ใหม่ว่าเป็นองค์ประกอบของขีดความสามารถสมรรถนะ และทักษะทางจิตพิสัย(affective domain)ที่ส่งผลต่อความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการมีสุขภาพจิตที่ดีและประสบความสำเร็จในชีวิต

Goleman (1998) ได้ให้ความหมายความฉลาดทางอารมณ์ ว่าเป็น“ความสามารถที่จะจูงใจตนเองและอดทนเมื่อต้องเผชิญกับความคับข้องใจ ควบคุมแรงกระตุ้น และอดได้รอได้ (delay gratification)สามารถกำกับอารมณ์ชั่วขณะและความเครียดไม่ให้ปิดหนทางการใช้ความสามารถเพื่อการคิด การเอาใจใส่และความหวัง” ในปี 1998 เขาได้ให้นิยามที่คล้ายคลึงกับ

ของเดิมว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็น“ความสามารถในการรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อที่จะจูงใจตนเอง และจัดการกับอารมณ์ภายในตนเองในความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี”

Cooper & Sawaf (1997) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และประยุกต์ใช้พลังในการรู้จักอารมณ์เป็นรากฐานในการสร้างสายสัมพันธ์ เพื่อการโน้มนำผู้อื่น

Mayer & Salovey (1997 อ้างถึงใน นิรดา อุดลยพิเชฐกร, 2542) นิยามความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็น ความสามารถในการรับรู้อารมณ์ต่าง ๆ เพื่อนำอารมณ์นั้นมาสนับสนุนการคิด เพื่อให้เข้าใจอารมณ์และความรู้ทางอารมณ์ และกำกับอารมณ์นั้นอย่างได้ตรงตรงเป็นการแสดงถึงการเติบโตของอารมณ์และสติปัญญา ซึ่งได้เสนอแนวคิดที่ว่าอารมณ์สามารถทำให้การคิดมีสติปัญญามากขึ้นและการคิดอย่างมีสติปัญญานั้นเกี่ยวข้องกับอารมณ์

จากนิยามที่กล่าวมา ทำให้สามารถสรุปความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ได้ว่าเป็นความสามารถของบุคคลในการตระหนักรู้เท่าทันถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รวมทั้งความสามารถจัดการและควบคุมภาวะอารมณ์ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความฉลาดทางอารมณ์

มีผู้เสนอแนวคิดในเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ไว้มากมาย ในงานวิจัยนี้จะนำแนวคิดของผู้นำเสนอความฉลาดทางอารมณ์ที่ถือว่าเป็นหลัก มาเสนอ 4 แนวคิด เนื่องจากแนวคิดทั้ง 4 มีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน ประกอบกับเป็นแนวคิดที่ประเทศไทยให้ความสนใจกันค่อนข้างมาก ซึ่งประกอบด้วย

1. ความฉลาดทางอารมณ์ในแนวคิดของ Salovey & Mayer
2. ความฉลาดทางอารมณ์ในแนวคิดของ Bar-On
3. ความฉลาดทางอารมณ์ในแนวคิด Daniel Goleman
4. ความฉลาดทางอารมณ์ในแนวคิดของกรมสุขภาพจิต

1. ความฉลาดทางอารมณ์ในแนวคิดของ Salovey & Mayer

ในช่วงแรก Salovey & Mayer(1990 อ้างถึงใน อรพินทร์ ชูชม, 2542)เสนอเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ซึ่งเน้นเรื่องของอารมณ์เป็นประเด็นหลัก โดยแนวคิดประกอบด้วยความสามารถที่ปรับตัวได้(adaptive abilities) 3 ขั้นตอน ได้แก่ การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ การจัดการระบบอารมณ์ การใช้ประโยชน์ของอารมณ์ในการแก้ปัญหา โดยแต่ละประเภทมีองค์ประกอบย่อยดังนี้

1.1 การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ (Appraisal and Expression of Emotion) เป็นความสามารถในการรับรู้และเข้าใจ ความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างถูกต้องและตรงตามเป็นจริง สามารถประเมินตนเองได้อย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา และมีความสามารถที่เข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา

1.2 การจัดการอารมณ์ (Regulation of Emotion) เป็นความสามารถที่จะจัดการกับอารมณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วยความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเอง เป็นคนที่น่าไว้วางใจได้ มีความสามารถในการปรับตัว สามารถจัดการกับความวิตกกังวล ความเศร้า และความโกรธได้อย่างเหมาะสม มีเทคนิคในการช่วยทำให้อารมณ์คืนสู่สภาพปกติได้อย่างรวดเร็ว คิดไตร่ตรองก่อนตัดสินใจ

1.3 การใช้อารมณ์ให้เป็นประโยชน์ (Utilization of Emotion) ความสามารถในการจูงใจตนเอง สามารถควบคุมความต้องการได้อย่างเหมาะสม สามารถนำอารมณ์และความรู้สึกของตนเองมาสร้างพลังในการกระทำสิ่งต่างๆได้อย่างสร้างสรรค์ และเป็นพลังในการให้กำลังใจตนเอง

ต่อมา Mayer & Salovey (1997)ได้เพิ่มเติมปรับปรุงแนวคิดเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ โดยเน้นที่ความนึกคิด(ต่างจากเดิมที่เน้นเรื่องอารมณ์)ว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ และนิยามที่เปลี่ยนไปโดยเขาได้นิยามความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นศักยภาพการเติบโตทางอารมณ์และสติปัญญา ความฉลาดทางอารมณ์มี 4 องค์ประกอบ เป็นองค์ประกอบในมิติของความสามารถในแง่ต่างๆ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 คือความสามารถในการรับรู้(perception) ประเมินค่า(appraisal) และการแสดงออก(expression)ทั้งของตนเองและผู้อื่น

1.1 ความสามารถในการระบุมารมณ์ ตลอดจนความรู้สึกนึกคิดของตนเองได้ เช่น ทราบว่าขณะนั้นรู้สึกโกรธ น้อยใจ เนื่องจากเหตุใด

1.2 ความสนใจในการระบุภาวะอารมณ์ของผู้อื่นได้ (จากการดูงานนอกแบบ งานศิลป์ที่ผ่านทางภาษา เสียง พฤติกรรม และรูปลักษณ์ที่ปรากฏ)

1.3 ความสามารถในการแสดงอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง แสดงความต้องการได้ ตรงกับความรู้สึก ได้เหมาะสม ถูกกาลเทศะ (รู้สึกโมโห แต่สำรวมเพราะอยู่ต่อหน้าผู้ใหญ่)

1.4 ความสามารถในการจำแนกความรู้สึกต่างๆออกได้อย่างถูกต้อง จริงหรือไม่ จริงใจ(การขอขอบคุณ ขอโทษ หรือการแสดงความเสียใจด้วยนั้น ทำไปโดยมารยาท หรือออกมาจากใจจริง)

องค์ประกอบที่ 2 คือ ความสามารถที่จะใช้อารมณ์เพื่อต่อการคิด

2.1 ความรู้สึก/อารมณ์ ช่วยจัดลำดับความสำคัญ หรือช่วยในการคิดจัดลำดับความสำคัญ(รู้ว่าตนเองเครียด บอกสมองให้แบ่งเวลาออกกำลังกาย)

2.2 อารมณ์ที่ชัดเจนพร้อมจะเกื้อหนุนต่อการตัดสินใจ และจดจำความรู้สึกต่างๆได้ดี(เจ็บแล้วจำ ได้บทเรียน รู้ว่าจะไม่ให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีก)

2.3 อารมณ์/ความรู้สึกที่เปลี่ยนไป ทำให้ความคิดและจุดยืนเปลี่ยนไปจากแง่ลบเป็นบวก จากคิดแง่เดียวมุมเดียว เป็นคิดได้หลากหลาย(รู้สึกโกรธ จะดูดำ แต่พอรู้เหตุผลที่แท้จริง ก็เห็นอกเห็นใจเขา)

2.4 ภาวะอารมณ์ต่างๆทำให้คิดหาแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆได้ดีขึ้น รู้สึกเป็นสุข ทำให้จิตใจเปิดกว้าง รับฟังเหตุผล มีความคิดสร้างสรรค์(จิตใจที่ผ่อนคลาย พิจารณาได้รอบคอบมากขึ้น)

องค์ประกอบที่ 3 เป็นความสามารถเข้าใจ วิเคราะห์อารมณ์ตนเอง และใช้ความรู้สึกทางอารมณ์

3.1 ระบุอารมณ์/ความรู้สึก เห็นความเชื่อมโยงระหว่างอารมณ์กับถ้อยคำต่างๆ ได้ เช่นความชอบพอกับอารมณ์รัก ความรู้สึกไม่ชอบกับเกลียด ความสมหวังกับการดีใจ

3.2 ตีความหมายของอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้ อันสืบเนื่องจากอารมณ์หนึ่งๆได้ เช่น การพลัดพลาด การสูญเสีย ทำให้เกิดความเข้าใจ

3.3 เข้าใจอารมณ์ที่ซับซ้อนได้ เกิดความรู้สึกหลายอย่างในเวลาไล่เลี่ยกัน ทั้งรัก ทั้งเกลียด อากาารขะเขย่ง ที่เป็นผลร่วมของความโกรธและความกลัว

3.4 เข้าใจความผันแปรของภาวะอารมณ์ต่างๆ การแปรเปลี่ยนจากความโกรธ มาเป็นความพึงพอใจ หรือจากความโกรธมาเป็นความละอายใจ

องค์ประกอบที่ 4 เป็นความสามารถจัดระบบกับอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น เพื่อความเติบโตทางสติปัญญาและอารมณ์ต่อไป

- 4.1 เปิดใจรับต่อความรู้สึกทางบวกที่รุ่มรอมย์ และลบที่ไม่น่าอภิรมย์ได้
- 4.2 เมื่อใคร่ครวญให้ดีแล้ว สามารถยึดถือ/ปลดปล่อยตนจากภาวะอารมณ์ความรู้สึกอันใดอันหนึ่งได้ โดยพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับ และความเป็นประโยชน์
- 4.3 คิดอย่างพินิจพิเคราะห์ถึงภาวะอารมณ์ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับตนเองและผู้อื่น เล็งเห็นได้ว่าความรู้สึกเหล่านั้นชัดเจนคงอยู่ มีเหตุผล และส่งผลต่อการปฏิบัติของตนเช่นไร
- 4.4 บริหารจัดการภาวะอารมณ์ของตนและคนอื่นได้ ลดความรุนแรงของอารมณ์ทางลบได้ แสดงออกอารมณ์ทางบวกโดยไม่ปิดเป็นหรือมีกลวิธีในการป้องกันตัวเองมากเกินไป

องค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบ จะสัมพันธ์กับระดับความสามารถของบุคคลที่จะพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ขึ้นไป โดยองค์ประกอบแรกนั้น ซึ่งได้แก่ความสามารถในการรับรู้ (perception) ประเมินค่า (appraisal) และการแสดงออก (expression) ทั้งของตนเองและของผู้อื่น เป็นองค์ประกอบของกระบวนการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ที่เป็นขั้นพื้นฐานที่สุด ส่วนองค์ประกอบที่ 4 นั้น ซึ่งได้แก่ ความสามารถจัดระบบอารมณ์ของตนเองและบุคคลอื่น ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ซับซ้อนที่สุดในกระบวนการพัฒนา

2. ความฉลาดทางอารมณ์ในแนวคิดของ Bar-On

Bar-On(1992 อ้างถึงใน เพียงพนอ เปลี่ยนดวง, 2544) ได้เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งเป็น 5 หมวด 15 คุณลักษณะย่อยสำคัญ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 องค์ประกอบและความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ ตามแนวคิดของ Bar-On(1992)

หมวด/องค์ประกอบ	ความหมาย/องค์ประกอบย่อย
1. ทักษะภายในบุคคล	1.1 การตระหนักรู้จักตนเอง 1.2 เข้าใจภาวะอารมณ์ของตน 1.3 กล้าแสดงความคิดและความรู้สึกของตน
2. ทักษะของความเก่งเรื่องคน	2.1 ตระหนักรู้เท่าทันในความคิดความรู้สึกของผู้อื่นได้ดี 2.2 ใส่ใจสวัสดิภาพ และห่วงใยผู้อื่น 2.3 สร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

ตารางที่ 3 องค์ประกอบและความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ ตามแนวคิดของ Bar-On(1992)(ต่อ)

หมวด/องค์ประกอบ	ความหมาย/องค์ประกอบย่อย
3. ความสามารถในการปรับตัว	3.1 ตรวจสอบความรู้สึกที่ดีของตนได้ 3.2 สามารถตีความและเข้าใจสถานการณ์ต่างๆได้ดี 3.3 มีความยืดหยุ่นในความคิด ความรู้สึกของตนอย่างดี 3.4 แก้ไขปัญหา และสถานการณ์เฉพาะหน้าได้
4. กลยุทธ์ในการบริหารความคิด	4.1 จัดการกับความเครียดได้ดี 4.2 ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี
5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจและอารมณ์	5.1 มองโลกในแง่ดี 5.2 สามารถสร้างความสนุกสนานให้เกิดขึ้นกับตนเองและผู้อื่นได้ดี 5.3 สามารถรู้สึกและแสดงออกซึ่งความเป็นสุขให้ปรากฏได้

3. ความฉลาดทางอารมณ์ในแนวคิด Daniel Goleman

Goleman (1995) ได้พัฒนาหนังสือชื่อ Emotional Intelligence ซึ่งกล่าวถึง non-cognitive intelligence ว่ามีการเปลี่ยนแปลงตลอดชีวิต ทักษะทางอารมณ์และสังคมสามารถเพิ่มความสามารถของบุคคลในการกระทำให้ดีขึ้น และประสบความสำเร็จในชีวิต (อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต, 2543) ซึ่ง Goleman (1995) กล่าวว่า โครงสร้างของความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

1. การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง (Know One's Emotion) หรือเรียกว่า การตระหนักรู้จักตนเอง(Self Awareness) คือ ความหยั่งรู้การเปลี่ยนแปลงในภาวะอารมณ์ ความต้องการของตนในแต่ละช่วงเวลาและสถานการณ์ หรือเป็นผู้ที่รู้จักตนเอง และเอาชนะตนเองได้

2. การจัดการอารมณ์ของตนเอง(Managing Emotion) คือ ความสามารถในการจัดการและควบคุมความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและชาญฉลาด มีสติและสามารถเลื่อนการสนองความพึงพอใจของตนออกไปก่อนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และเมื่อมีความทุกข์ใจก็สามารถกลับสู่สภาพปกติได้ดี

3. การจูงใจตนเอง(Motivating Oneself) คือ การกระตุ้นเตือนตนให้คิดอย่างสร้างสรรค์ ผลักดันตนมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ นำมาซึ่งความสำเร็จ สามารถอดได้รอได้ ผู้ที่สามารถทำได้ ดังนี้คือผู้ที่ประสบความสำเร็จในงาน มุ่งสู่เป้าหมายอย่างมีความมุ่งมั่น

4. การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น(Recognizing Emotion in Other) คือ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้เท่าทันความรู้สึกความต้องการของผู้อื่น และสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลหลายแบบได้

5.ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพ (Handing Relationships) คือ เป็นผลสรุปที่กล่าวมาทั้งหมดตั้งแต่ข้อ 1-4 การทำอย่างไรที่สามารถสร้างและรักษาสายสัมพันธ์กับคนรอบข้างได้

ต่อมา Goleman(1998: 26-27) ได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ไว้ 2 หมวด 5 องค์ประกอบ ดังนี้

ตารางที่ 4 กรอบแนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของ Daniel Goleman(1998)

หมวด/องค์ประกอบ	ความหมาย/ปัจจัยย่อย
ความสามารถส่วนบุคคล(personal competence) 1.การตระหนักรู้ในตนเอง(self-awareness) หมายถึงการตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความโน้มเอียงของตน หยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนและความพร้อมต่างๆ 2. การควบคุมตนเอง(self regulation) ความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกภายในตนเอง 3. การจูงใจตนเอง(self-motivation) แนวโน้มของอารมณ์อันนำไปสู่เป้าหมาย	1.1 รู้เท่าทันอารมณ์ตน สาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้นๆและผลที่ตามมา 1.2 ประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จุดเด่น จุดด้อยของตน 1.3 มั่นใจตนเอง มั่นใจความสามารถ คุณค่าของตน 2.1 การควบคุมตนเองสามารถจัดการกับภาวะอารมณ์หรือความฉุนเฉียวได้ 2.2 ความเป็นที่ไว้วางใจ รักษาความเป็นผู้ที่ซื่อสัตย์ และคุณงามความดีได้ 2.3 ความเป็นผู้ที่ใช้สติปัญญาแสดงความรับผิดชอบ 2.4 การปรับตัวได้ ยืดหยุ่นในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงได้ 2.5 การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ การเปิดรับความคิด วิธีการและข้อมูลใหม่ 3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พยายามที่จะปรับปรุงเพื่อให้ได้ดี 3.2 ภาวะผูกพัน การยึดมั่นกับเป้าหมายและกลุ่มเป้าหมายขององค์กร

ตารางที่ 4 กรอบแนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของ Daniel Goleman(1998)(ต่อ)

หมวด/องค์ประกอบ	ความหมาย/ปัจจัย
3. การจูงใจตนเอง(self-motivation) แนวโน้มของ อารมณ์อันนำไปสู่เป้าหมาย	3.3 ความคิดริเริ่ม การมีความคิดใหม่ และพร้อมที่จะ ปฏิบัติเมื่อมีโอกาส 3.4 การมองโลกในแง่ดี การมุ่งสู่เป้าหมายถึงแม้มีอุปสรรค หรือเป้าหมาย
ความสามารถทางสังคม(social competence) 4. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา(empathy)การ ตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการ และข้อ ห่วงใยของผู้อื่น	4.1 การเข้าใจผู้อื่น การเข้าใจถึงความรู้สึก มุมมอง และข้อ วิตกกังวลของผู้อื่น 4.2 การพัฒนาผู้อื่น การทราบถึงข้อควรปรับปรุงของผู้อื่น และการส่งเสริมความรู้และความสามารถผู้อื่น 4.3 การมีใจใฝ่บริการ การคาดคะเน รับรู้ และตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการ 4.4 การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล การสร้าง โอกาสจากความแตกต่างระหว่างบุคคล 4.5 การตระหนักรู้สถานการณ์ในกลุ่ม การทราบความ คิดเห็นของกลุ่ม และทราบความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม
5. ทักษะทางสังคม(social skills)	5.1 การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น การมีกลยุทธ์ในการโน้มน้าวผู้อื่น อย่างได้ผล 5.2 การสื่อสาร การฟังผู้อื่น และการส่งสารที่น่าเชื่อถือ 5.3 การบริหารความขัดแย้ง การเจรจาต่อรอง และแก้ไขความไม่ลงรอยกัน 5.4 ความเป็นผู้นำ การเป็นแรงบันดาลใจ และการเป็น ตัวอย่างให้บุคคลหรือกลุ่ม 5.5 การกระตุ้นให้เกิดความเปลี่ยนแปลง การริเริ่มให้เกิด การเปลี่ยนแปลงที่ดี 5.6 การสร้างพันธมิตรผูกพัน การสร้างความ สัมพันธ์เพื่อ ให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติ 5.7 ความร่วมมือร่วมใจ การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี 5.8 การสร้างทีมงาน การสร้างพลังร่วมของกลุ่ม ในการมุ่ง สู่เป้าหมาย

4. ความฉลาดทางอารมณ์ในแนวคิดของกรมสุขภาพจิต

สำหรับกรมสุขภาพจิตได้แบ่งองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์เป็น 3 ด้าน ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ตามแนวคิดของกรมสุขภาพจิต

องค์ประกอบ	องค์ประกอบย่อย	รายละเอียด
ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และ ความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความ รับผิดชอบต่อส่วนรวม	1.1 ควบคุมอารมณ์และ ความต้องการของตนเอง 1.2 เห็นใจผู้อื่น 1.3 รับผิดชอบต่อ	- รู้จักอารมณ์และความต้องการของตนเอง - ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้ - แสดงออกอย่างเหมาะสม - ใส่ใจผู้อื่น - เข้าใจและยอมรับผู้อื่น - แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม - รู้จักให้/รู้จักรับ - รับผิดชอบ/ให้อภัย - เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม
เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จัก ตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาและแสดงออกได้ อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดี กับผู้อื่น	2.1 รู้จักและมีแรงจูงใจใน ตนเอง 2.2 ตัดสินใจและแก้ปัญหา 2.3 มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น	- รู้ศักยภาพตนเอง - สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้ - มีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย - รับรู้และเข้าใจปัญหา - มีขั้นตอนในการแก้ปัญหา - มีความยืดหยุ่น - สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น - กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม - แสดงความเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์
สุข หมายถึง ความสามารถในการ ดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข	3.1 ภูมิใจในตนเอง	- เห็นคุณค่าตนเอง - เชื่อมั่นในตนเอง

ตารางที่ 5 องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ตามแนวคิดของกรมสุขภาพจิต(ต่อ)

องค์ประกอบ	องค์ประกอบย่อย	รายละเอียด
สุข หมายถึง ความสามารถในการ ดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข	3.2 พึงพอใจในชีวิต	- มองโลกในแง่ดี - มีอารมณ์ขัน - พึงพอใจในสิ่งที่ตนเองมีอยู่
	3.3 มีความสงบทางใจ	- มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข - รู้จักผ่อนคลาย - มีความสงบทางใจ

จากแนวคิดและทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์ข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดเชิงทฤษฎีของ Salovey & Mayer(1990)ช่วงแรกมีกรอบแนวคิดที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน และเน้นเรื่องการรับรู้เกี่ยวกับอารมณ์เป็นหลัก โดยมีโครงสร้างการรู้คิดและทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออก การจัดระบบและการใช้ประโยชน์ของอารมณ์ประกอบอยู่ด้วย ซึ่งเหมาะกับการนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายจะปรากฏชัดเจนในเรื่องของอารมณ์และการแสดงออก ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างการวิจัยนี้เป็นตำรวจจราจร มีการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนอย่างมาก ต้องระวังและควบคุมเรื่องของการแสดงออกต่อสาธารณะชนอย่างเหมาะสม ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีช่วงแรกของ Salovey & Mayer(1990) มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และนำมาตรวจวัดความฉลาดทางอารมณ์ของ Schutte et.al.1998 ที่พัฒนามาตรวจวัดความฉลาดทางอารมณ์โดยอิงรูปแบบความฉลาดทางอารมณ์ช่วงแรกของ Salovey & Mayer(1990) เป็นมาตรฐานแบบรายงานตนเอง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

งานวิจัยที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

Pellitteri (1999) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ การหาเหตุผล และกลไกการป้องกัน หรือการปรับตัว กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัย 2 แห่ง จำนวน 107 คน ประกอบด้วยคนผิวขาว อเมริกันดำ และกลุ่มที่มีเชื้อสายสเปน (พูดภาษาสเปนได้) ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการหาเหตุผลทางการรับรู้และการปรับตัว กระบวนการในการปรับตัวสามารถช่วยพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในด้านความเข้าใจ อารมณ์ และการหาเหตุผล และยังพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับทักษะการติดต่อทางจิตสำนึกมากกว่ากลไกการป้องกันโดยไม่รู้ตัว(อย่างจิตไร้สำนึก)

ลักษณะ แพทยานันท์(2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม และความผาสุกทางจิตวิญญาณ กับเซวาร์นอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาล จำนวน 428 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม ความผาสุกทางจิตวิญญาณ และแบบวัดเซวาร์นอารมณ์โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า

1. เซวาร์นอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง
2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเซวาร์นอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ ระดับชั้นปี การสนับสนุนทางสังคม และความผาสุกทางจิตวิญญาณ ตามลำดับ
3. ความผาสุกทางจิตวิญญาณ และการสนับสนุนทางสังคม ร่วมกันพยากรณ์เซวาร์นอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาล ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพียงพนอ เปลียนดวง(2544) ศึกษาตัวแปรคัดสรรที่ส่งผลกระทบต่อระดับเซวาร์นอารมณ์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายสังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2544 จำนวน 600 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบวัดเซวาร์นอารมณ์ และแบบสอบถามรูปแบบการอบรมเลี้ยงดู โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า

1. เซวาร์นอารมณ์สามารถทำนายได้โดยใช้ การอบรมเลี้ยงดู สายการเรียน และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
2. ค่าเฉลี่ยของระดับเซวาร์นอารมณ์ของนักเรียนชายและนักเรียนหญิงไม่แตกต่างกัน
3. ค่าเฉลี่ยของระดับเซวาร์นอารมณ์ของนักเรียนเมื่อจำแนกตามอายุไม่แตกต่างกัน

4. นักเรียนที่ได้รับการเรียนรู้แบบผสมผสานระหว่างการเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตยและแบบให้ความคุ้มครองมีค่าเฉลี่ยของระดับเชาวน์อารมณ์สูงสุด ในขณะที่นักเรียนที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบทอดทิ้งมีค่าเฉลี่ยของระดับเชาวน์อารมณ์ต่ำสุด

5. ค่าเฉลี่ยของระดับเชาวน์อารมณ์ของนักเรียนสายวิทยาศาสตร์มีค่าต่ำที่สุด ในขณะที่นักเรียนสายศิลป์ภาษามีค่าเฉลี่ยของระดับเชาวน์อารมณ์สูงที่สุด

6. นักเรียนที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมระหว่าง 2.01 – 3.00 มีค่าเฉลี่ยของระดับเชาวน์อารมณ์สูงสุด รองลงมาคือกลุ่มที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมสูงกว่า 3.01 และกลุ่มที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 มีระดับเชาวน์อารมณ์ต่ำสุด

4. ความสัมพันธ์ของตัวแปร

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับความหมายในชีวิต

ความเหนื่อยหน่าย เป็นภาวะความอ่อนล้าทางกาย ทางอารมณ์และทางจิตใจ ที่เกิดจากการทำงานภายใต้ความกดดันเป็นเวลานาน การอ่อนล้าทางกายแสดงออกในรูปของการอ่อนเพลีย การหมดแรงของผู้ปฏิบัติงาน การอ่อนล้าทางอารมณ์คือ ความรู้สึกท้อแท้หมดหวังในการทำงาน ส่วนอ่อนล้าทางจิตใจคือการเกิดความคิดในแง่ลบต่อตนเอง งานที่ทำ ตลอดจนการดำเนินชีวิตในด้านอื่นๆ (Pine & Aronson, 1988 อ้างถึงใน สงวน ลือเกียรติบัณฑิต, 2542) Cherniss (1980) กล่าวว่า กระบวนการพัฒนาความเหนื่อยหน่ายนี้จะจบลงเมื่อผู้ปฏิบัติงานจัดการกับความกดดันที่เกิดขึ้นในลักษณะแยกตัวเองออกจากงาน เป็นคนเฉยเมย ไม่ใส่ใจ ความรู้สึกของผู้รับบริการ ยึดติดกับตนเอง นอกจากนี้ Figley (1997) ได้อธิบายในระดับจิตวิญญาณของบุคคลที่เหนื่อยหน่ายจะมีลักษณะของการตั้งคำถามเกี่ยวกับความหมายในชีวิต สูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกสิ้นหวัง และขาดเป้าหมายในชีวิต ตามแนวคิดของ Logotherapy กล่าวว่า บุคคลที่ขาดเป้าหมายหรือบุคคลนั้นรู้สึกไร้ความหมาย (meaninglessness) เขาจะแยกออกจากโลก เป็นความแปลกแยกในชีวิต และตกอยู่ในความอ้างว้างภายในที่เรียกว่า “สูญญากาศของชีวิต” ความรู้สึกเช่นนี้เป็นความเบื่อหน่าย ท้อแท้ สิ้นหวัง สับสน มีดমনในชีวิต (Fabry, 1988) ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลนั้นรับรู้ได้ว่า ตนต้องมีชีวิตอยู่เพื่อ (to live for) อะไรบางอย่าง เป็นการตระหนักได้ถึงสิ่งที่มีความหมายต่อชีวิตตน และมีความมุ่งหมายในการดำเนินชีวิต (Frankl cited in Crumbaugh & Maholick, 1969) การศึกษาของ Harlow & Newcomb (1990) เรื่องความหมายในชีวิตของบุคคล พบว่า การรับรู้ความหมายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสัมพันธภาพ การดำรงชีวิตอย่างมีความหมาย และความพึงพอใจในงาน

ความหมายในชีวิต(meaning of life) เป็นการรับรู้หรือการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อบางสิ่ง ซึ่งทำให้เขาดำรงอยู่อย่างมีความหมาย เป็นบางสิ่งที่คุณคิดเข้าไปในใจและเป็นสิ่งที่ "ดี" เขาให้กำลังใจในการดำรงชีวิตอย่างมั่นคงและมุ่งมั่น เมื่อเผชิญกับอุปสรรคหรือวิกฤตของชีวิต Frankl(Frankl cited in Crumbaugh & Maholick, 1969) กล่าวถึงชีวิตที่มีความหมาย (Meaningfulness)ว่า เป็นภาวะที่บุคคลรับรู้ได้ว่าตนต้องมีชีวิตอยู่เพื่อ(to live for)อะไรบางอย่าง เป็นการตระหนักถึงสิ่งที่มีความหมายต่อตนเองและมีจุดมุ่งหมายในการดำเนินชีวิต ประกอบด้วย

1. ความมุ่งหวังในชีวิต หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณค่าของตัวเองในชีวิตที่ชัดเจน เป็นเป้าหมายที่มีความหมายและได้มีการกระทำเพื่อทุ่มเทตนเองเพื่อเป้าหมายนั้น มีความรู้สึกว่าคุณค่าในปัจจุบันเต็มไปด้วยคุณค่าและความหมาย มีความรู้สึกพึงพอใจตนเองและพึงพอใจในชีวิต มีความกระตือรือร้นและมองว่ากิจกรรมต่างๆในชีวิตตนมีความแปลกใหม่เสมอ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงค่าคะแนนความมุ่งหวังในชีวิตที่ได้จากแบบวัด PIL ของ Crumbaugh และ Maholick(1968)

2. การแสวงหาความหมายในชีวิต หมายถึง การรับรู้ว่าคุณค่าของตัวเองมีแรงกระตุ้นอย่างมากในการค้นหาตนเองและค้นหาความหมายที่เหมาะสมกับชีวิตของตน มีการแสวงหาความสำเร็จสูง มีลักษณะใฝ่หาการผจญภัย มีความพยายามจะเติมเต็มความรู้สึกว่างเปล่าอ้างว้างในชีวิตด้วยการกระทำที่มุ่งสู่เป้าหมายและความหมายในชีวิต ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงค่าคะแนนที่ได้จากแบบวัด SONG ของ Crumbaugh (1975)

จากความเกี่ยวเนื่องกันของตัวแปรความเหนื่อยหน่ายกับความหมายในชีวิตที่กล่าวข้างต้น ประกอบกับงานวิจัยของ Yiu – kee, Chan & Tang, Catherine So – ku (1995) ศึกษาความสัมพันธ์ของความเหนื่อยหน่ายและการรับรู้ความหมายในชีวิตของผู้เชี่ยวชาญที่ทำงานด้านสุขภาพจิตในฮ่องกง จำนวน 132 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ความหมายในชีวิต กล่าวคือ หากว่าคุณค่าที่รับรู้ในสิ่งที่ตนกระทำว่ามีคุณค่า มีความหมายสำหรับตนเอง ตนก็จะกระทำการนั้นด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถจนเกิดความสำเร็จในกิจการนั้น

2. ความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นสัมพันธ์ทางบวกกับการแสวงหาความหมายในชีวิต Yiu – kee, Chan & Tang, Catherine So – ku (1995) อธิบายว่า การแสวงหาความหมายในชีวิตอาจสัมพันธ์กับพฤติกรรมแบบ A ซึ่งลักษณะทั้ง 2 นี้ สะท้อนถึงพฤติกรรมผลักดัน(driving behavior) เกี่ยวข้องกับเป้าหมายและพฤติกรรมความสำเร็จ สอดคล้องกับ Schaufeli & Enzmann (1998) กล่าวว่า พฤติกรรมแบบ

A เป็นลักษณะที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่าย โดยเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ Type-A เป็นลักษณะของบุคคลที่มีแนวโน้มการดำเนินชีวิตแบบมุ่งแข่งขัน แข่งชิง และเวลาเป็นตัวกดดันวิถีการดำเนินชีวิต มีการแสดงถึงความต้องการควบคุมสิ่งต่างๆ

จากข้อมูลและงานวิจัยดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยเห็นความเกี่ยวเนื่องกันของตัวแปรความเหนื่อยหน่าย และตัวแปรความหมายในชีวิต ซึ่งนำมาสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความมุ่งหวังในชีวิตของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาล
2. ความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสวงหาความหมายในชีวิตของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาล

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับความฉลาดทางอารมณ์

Freudenberger & Richelson (1980 อ้างถึงในมาลินี พงศ์พานิช, 2531) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายมักจะเกิดขึ้นกับบุคคลที่มีลักษณะเป็นนักอุดมคติที่ต้องการให้ชีวิตของเขาเป็นชีวิตที่ดีที่สุด Schaufeli & Enzmann (1998) กล่าวถึง บุคลิกภาพที่มีลักษณะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย เช่น การเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ พฤติกรรมแบบ A สอดคล้องกับองค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2000) ที่กล่าวถึง ลักษณะบุคลิกภาพที่ทำให้บุคคลนั้นมีแนวโน้มการเกิดความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ บุคคลที่ยึดมั่นในอุดมคติอย่างไม่รู้จักผ่อนหนักผ่อนเบา ตั้งความคาดหวังไว้โดยไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงในสภาพการทำงานหรือการมีอุดมการณ์กับความ เป็นจริงที่ห่างไกลกัน การเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ ลักษณะสำคัญอีกอย่างหนึ่งคือความไม่ยืดหยุ่น ยึดติดกับอุดมคติของตนเอง กล่าวคือ คนที่ไม่มีความยืดหยุ่น หรือยึดติดกับตนเองมีแนวโน้มในการจัดการกับความกดดันที่เกิดจากความขัดแย้งในบทบาทได้น้อยกว่าบุคคลที่มีความยืดหยุ่นในตนเอง ลักษณะที่กล่าวข้างต้นนี้เป็นลักษณะบุคคลที่มีแนวโน้มการเกิดความเหนื่อยหน่ายสูง ซึ่งเป็นลักษณะตรงข้ามกับบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงอย่างสิ้นเชิง กล่าวคือ บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีความยืดหยุ่นในความคิด ความรู้สึกของตนได้ดี จัดการกับความเครียดได้ดี มองโลกในแง่ดี มีความคิดริเริ่มไม่ย่อท้อกับอุปสรรค มีความรู้สึกที่ดีกับตนเอง มีความสุขและสนุกกับชีวิต (วีระวัฒน์ บันนิตามัย, 2542; เพียงพนอ เปลี้นดวง, 2544; Goleman, 1995)

จากที่กล่าวข้างต้น ทำให้เห็นลักษณะที่ตรงข้ามกันระหว่างบุคคลที่มีแนวโน้มการเกิดความเหนื่อยหน่ายสูง กับบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง นอกจากนี้ อัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์ (2544) กล่าวว่า หากบุคคลนั้นขาดความฉลาดทางอารมณ์ จะนำไปสู่ความตึงเครียด ซึ่งเมื่อ

บุคคลประสบความสำเร็จในการทำงานแล้วไม่สามารถปรับตัวเข้ากับเหตุการณ์นั้นได้เกิดความรู้สึกไม่สมดุลทางอารมณ์ ซึ่งถ้าภาวะนี้ดำเนินต่อเนื่องกันไป ความไม่สมดุลจะเพิ่มสูงขึ้นไปสู่ภาวะเฉยเมย และความเบื่อหน่าย นั้นเป็นภาวะที่ต่อเนื่องไปสู่ความเหนื่อยหน่าย (Aguilera & Messick, 1986 อ้างถึงใน กัลยา เดชนันทรัตน์, 2536)

ข้อสังเกตที่กล่าวมานี้ ทำให้เห็นความเกี่ยวข้องกันในลักษณะตรงกันข้าม กล่าวคือถ้าคนที่เหนื่อยหน่ายมีลักษณะยึดมั่นกับตนเอง คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะมีลักษณะที่ไม่ยึดติดหรือมีความยืดหยุ่นในตนเอง ซึ่งลักษณะทั้ง 2 นี้มีความตรงข้ามกันอย่างเห็นได้ชัด ประกอบกับการศึกษาของDean(1996) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเซวอร์อารมณ์ กับการปรับตัวทางสถานภาพการสมรสของคู่สมรสที่มาจากชนชั้นกลาง จำนวน 117 คู่ โดยใช้แบบวัด Dean Emotional Maturity Scale ที่พัฒนาขึ้นเอง และแบบวัด The Scale of Marital Adjustment โดยแต่ละคนจะประเมินตนเอง และประเมินคู่สมรสของตน ผลการศึกษาพบว่า เซวอร์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวที่ดีทางสถานภาพการสมรส

จากข้อมูลและงานวิจัยดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยเห็นความเกี่ยวเนื่องกันของตัวแปรความเหนื่อยหน่าย และความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งนำมาสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ คือ

ความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาล

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการหาความสัมพันธ์ของภาวะความเหนื่อยหน่ายกับความมุ่งหวังในชีวิต การแสวงหาความหมายในชีวิตและความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจจราจรในเขตนครบาล ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัยแบ่งเป็นหัวข้อต่าง ๆ ได้แก่ ระเบียบวิธีการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนการวิจัยและ การวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร(Population) ได้แก่ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสายจราจร ในสังกัด กองบัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่งประกอบด้วย 9 กองบังคับการตำรวจนครบาล แต่ละกองบังคับการตำรวจนครบาลประกอบด้วย สถานีตำรวจนครบาลต่างๆ จำนวนไม่เท่ากันรวมทั้งหมด 87 สถานี ตามตารางที่ 6 จำนวนทั้งสิ้น 3,435 คน (กองบัญชาการตำรวจนครบาล 2541)

กลุ่มตัวอย่าง(Sample) คือ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสายจราจร ในสังกัด กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่ถูกสุ่มเลือกโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ได้จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 277 คน

ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน(Multi-Stage Sampling) มีขั้นตอนการสุ่ม ดังนี้

1. กองบังคับการตำรวจนครบาล ประกอบด้วย 9 กองบังคับการตำรวจนครบาล แต่ละกองบังคับการแบ่งออกเป็นสถานีตำรวจนครบาลต่างๆจำนวนไม่เท่ากัน รวมเป็น 87 สถานี
2. สุ่มเลือกกองอย่างง่ายโดยวิธีจับสลากรายชื่อสถานีตำรวจนครบาล 1 สถานี ในแต่ละกองบังคับการตำรวจนครบาล จะได้ 9 สถานีตำรวจนครบาล(ดังตารางที่ 6)
3. กำหนดให้ตำรวจชั้นประทวนสายจราจร ที่สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล มีทั้งหมด 359 คนเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane ที่ 95% มีขนาดกลุ่มตัวอย่างตามความคลาดเคลื่อน + 5% ขนาดประชากร 3,500 คน

ตารางที่ 6 แสดงการสุ่มตัวอย่าง

กองบัญชาการตำรวจนครบาล								
บก.น.1 (10 สถานี)	บก.น.2 (12 สถานี)	บก.น.3 (12 สถานี)	บก.น.4 (9 สถานี)	บก.น.5 (9 สถานี)	บก.น.6 (9 สถานี)	บก.น.7 (12 สถานี)	บก.น.8 (12 สถานี)	บก.น.9 (11 สถานี)
อำนวยการ ดุสิต พญาไท มักกะสัน ห้วยขวาง ดินแดง นางเล็ง สามเสน ชนะสงคราม บางโพ	อำนวยการ บางซื่อ สุทธิสาร พหลโยธิน เตาปูน ประชาชื่น โคกคราม คันนายาว บางเขน สายไหม ทุ่งสองห้อง ดอนเมือง	อำนวยการ มีนบุรี นิมิตรใหม่ ลำหิน ลำผักชี สุวินทวงศ์ หนองจอก ประชาสำราญ ลาดกระบัง ร่มเกล้า คลองกรุง จวเข้้น้อย	อำนวยการ หัวหมาก ลาดพร้าว วังทองหลาง โชคชัย บึงกุ่ม บางชัน ประเวศ อุดมสุข	อำนวยการ วัดพระยาไกร บางโพพวง ทุ่งมหาเมฆ ลุมพินี ทองหล่อ คลองตัน พระโขนง บางนา	อำนวยการ พระราชวัง จักรวรรดิ สำราญราษฎร์ พลับพลาไชย1 พลับพลาไชย2 บางรัก ปทุมวัน ยานนาวา	อำนวยการ บางพลัด บางยี่ขัน บางขุนนนท์ บางกอกใหญ่ บางกอกน้อย บางเสาธง ท่าพระ ดลิ่งชัน ธรรมศาลา ศาลาแดง บวรมงคล	อำนวยการ บางยี่เรือ ตลาดพลู บุปผาราม บุคคโล สำเหร่ สมเด็จเจ้าพระยา ราษฎร์บูรณะ บางมด ทุ่งครุ ปากคลองสาน บางคอแหลม	อำนวยการ ท่าข้าม แสมดำ เทียนทะเล บางขุนเทียน บางบอน ภาษีเจริญ หลักสอง เพชรเกษม หนองแขม หนองค้างพลู

สุ่มจาก บก.น. ละ 1 สถานี คิดเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 9 สถานี

ตารางที่ 7 แสดง สถานีดำรวจนครบาลที่ได้รับการสุ่มมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง สังกัดกองบังคับการ
ตำรวจนครบาล1-9

กองบังคับการตำรวจนครบาล	สถานีดำรวจนครบาล	จำนวน(คน)
บก.น. 1	สน.สามเสน	33
บก.น. 2	สน.บางซื่อ	23
บก.น. 3	สน.มีนบุรี	37
บก.น. 4	สน.โชคชัย	30
บก.น. 5	สน.พระโขนง	29
บก.น. 6	สน.บางรัก	52
บก.น. 7	สน.ตลิ่งชัน	29
บก.น. 8	สน.ราชวรานุวัตร	28
บก.น. 9	สน.แสมดำ	16

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลวิจัย

- 1) เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม ตั้งแต่ กุมภาพันธ์ 2545 - มีนาคม 2545
- 2) เก็บข้อมูลสัมภาษณ์(ช่วงแรก) เดือนมีนาคม 2545 - เมษายน 2545 (ข้อมูลส่วนนี้ใช้ตรวจสอบกระบวนการสัมภาษณ์)
- 3) เก็บข้อมูลสัมภาษณ์(ปรับปรุง) เดือนเมษายน 2545 - พฤษภาคม 2545 (ข้อมูลส่วนนี้นำมาใช้ในการวิจัย)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูล อายุ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2. แบบวัดความเหนื่อยหน่าย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่าย Maslach Burnout Inventory (MBI) ในรูปแบบ MBI-Human Service Survey หรือ MBI-HSS คือแบบวัดที่ใช้กับกลุ่มคนที่มีหน้าที่บริการประชาชน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นตำรวจจราจรในเขตนครบาลที่

ปฏิบัติงานบนท้องถนน ทำหน้าที่ในการควบคุมและอำนวยความสะดวกด้านการจราจรทางบกในเขตนครบาล

2.1 ลักษณะของแบบวัดความเหนื่อยหน่าย

แบบวัดนี้เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 7 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถาม 22 ข้อ ข้อคำถามทั้งหมดแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion Subscale-EE)

จำนวน 9 ข้อ

2. ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization Subscale-DP)

จำนวน 5 ข้อ

3. ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล (Personal Accomplishment Subscale-PA)

จำนวน 8 ข้อ

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ด้านความตรง(Validity)

ความตรงชนิดลู่เข้าหา (convergent validity)

ความตรงชนิดลู่เข้าหาเป็นการตรวจสอบว่า (1) MBI มีความสอดคล้องกับอาการความเหนื่อยหน่ายหรือไม่ (2) MBI เป็นตัวแทนของลักษณะที่คาดว่าจะมีอาการความเหนื่อยหน่ายหรือไม่ และ (3) คะแนน MBI สอดคล้องกับตัวแปรที่ตั้งสมมติฐานว่ามีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายหรือไม่ ผู้วิจัยมีการนำเสนอข้อมูลโดยอาศัยหลักต่างๆดังนี้

1 ความตรงภายนอกบุคคล (External validity of personal experience) เป็นลักษณะของความตรงจากการให้บุคคลอื่นประเมิน ซึ่งผู้ประเมินจะเป็นผู้ที่ทำงานที่เดียวกันกับผู้ถูกประเมิน มีหน้าที่คอยสังเกต และนำผลนั้นมาประเมินบุคคลดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานด้านสุขภาพจิตจำนวน 40 คน เป็นการประเมินด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ และความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น พบว่าคะแนนที่ได้มีความสัมพันธ์กับคะแนนจากแบบวัด MBI โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.28 – 0.56

นอกจากนี้ โดยมีการตรวจสอบความตรงภายนอกจากคู่สมรส กลุ่มตัวอย่างเป็นตำรวจและภรรยาจำนวน 142 คน ภรรยาจะถูกถามความบ่อยครั้งของพฤติกรรมสามีที่สะท้อนถึงด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ และความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ โดยใช้แบบวัด MBI (ภรรยาไม่เห็นสามีทำงานกับผู้คนจึงไม่ประเมินความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น) ผลลัพธ์ที่ได้

มีสอดคล้องกับการพยากรณ์(line with the predictions) ตำรวจที่ค่าคะแนนสูงด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ บ่อยครั้งกลับถึงบ้านจะอารมณ์เสีย หงุดหงิด กังวล เพลียและบ่นถึงปัญหาที่ทำงาน คะแนนความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ และความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จต่ำ มีความสัมพันธ์กับคะแนน MBI โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.34 - 0.24

2 ด้านของงาน (Dimensions of the job experience) เป็นการยืนยันข้อมูลจากสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานและความเหนื่อยหน่าย Maslach และ Jackson (1977) ตั้งข้อสมมติฐานจากผู้รับบริการที่ติดต่อกับผู้ให้บริการที่มีค่าคะแนน MBI สูง Maslach และ Jackson (1984b) พบว่าผู้ให้บริการประชาชนเมื่อทำงานหนัก(ให้บริการมากกว่า 40คน/ วัน) ระดับคะแนนความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ และความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นจะสูง ส่วนด้านความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จจะต่ำ การศึกษาแพทย์จำนวน 43 คน ใน California (cited in Maslach & Jackson, 1982) พบว่าแพทย์ที่ใช้เวลาทั้งหมดหรือส่วนใหญ่อยู่กับผู้ป่วยโดยตรง ค่าคะแนนความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์จะสูง สำหรับผู้ให้เวลาบางส่วนกับด้านการสอนและการบริหาร ค่าคะแนนความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ต่ำ

สำหรับการประเมินที่ตัวบุคคลจะประเมินในเรื่องของงาน โดยใช้แบบวัด Job Diagnostic Survey (JDS) ประเมินควบคู่กับแบบวัด MBI กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้บริการสังคมและผู้ทำงานด้านสุขภาพจิต พบว่า คะแนนด้านความพึงพอใจในงานของแบบวัด JDS มีสหสัมพันธ์กับ ค่าคะแนนต่ำในด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และค่าคะแนนสูงในด้านความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ

3 ผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล (Personal outcomes) เป็นข้อมูลที่เพิ่มขึ้นเพื่อยืนยันความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับผลที่เกิดขึ้นในแง่ของปฏิสัมพันธ์ส่วนบุคคล ซึ่งกล่าวว่าบุคคลที่ประสบกับอาการเหนื่อยหน่ายจะไม่รู้สึกอยากพัฒนาตนเองและงาน สมมติฐานนี้ได้รับการสนับสนุนจากการศึกษาพยาบาลผู้ให้บริการสังคมและผู้ทำงานด้านสุขภาพจิต จำนวน 180 คน ค่าคะแนน Job Diagnostic Survey (JDS) ผลการประเมินด้านความพึงพอใจในการพัฒนา (Growth satisfaction) มีสหสัมพันธ์ในทางลบกับด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ และความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับด้านความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ Maslach(1976) กล่าวว่าความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์กับความต้องการทำงาน ข้อมูลสนับสนุนจากการสำรวจตำรวจ 142 คน (Maslach & Jackson, 1982 ; Maslach & Jackson, 1979) พบว่าค่าคะแนน MBI สูงทำนายความตึงเครียดที่นำหน้าการทำงาน $R(6,135) = 0.68, p < .001$ คล้ายกับการศึกษาบุคคลที่ทำงานติดต่อกับบุคคลทั่วไป (Maslach & Jackson, 1984b) และครู (Jackson, Schwab & Schuler, 1986) ระดับคะแนนความเหนื่อยหน่ายสูงมักสอดคล้องกับความตึงเครียดที่แสดงออกให้เห็นในงานภายในเวลา 1 ปี

สมมติฐานอื่นๆแสดงผลลัพธ์ของความเหนื่อยหน่าย โดยบุคคลที่มีอาการเหนื่อยหน่าย จะสูญเสียความสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไปทั้งในและนอกที่ทำงาน เส้นการทำนายในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นแพทย์ พบว่า แพทย์ที่มีระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง จะคอยอยู่ห่างบุคคล, เจ้าหน้าที่สุขภาพจิตที่คะแนนความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง ซึ่งประเมินจากเพื่อนร่วมงาน พบว่าเจ้าหน้าที่สุขภาพจิตเหล่านี้จะไม่เอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน สำหรับผู้ให้บริการประชาชน พบว่าคะแนนด้านความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ส่วนคะแนนความอ่อนล้าทางอารมณ์และความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นอยู่ในระดับสูง จากผลการประเมินของเพื่อนและผู้ร่วมงาน การวิจัยต่อมาพบว่าพยาบาลที่ไม่พอใจหัวหน้างานจะมีคะแนนความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์สูง ขณะที่พยาบาลที่พอใจเพื่อนร่วมงานค่าคะแนนความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จจะสูง (Leiter & Maslach, 1988)

อาการเหนื่อยหน่ายเป็นอุปสรรคในครอบครัวและเพื่อน Maslach (1976) ศึกษาตำรวจและภรรยา 142 คน ตำรวจที่มีอาการเหนื่อยหน่ายบ่อยครั้งจะหงุดหงิดและอารมณ์เสียใส่ภรรยาและลูก ถ้าคะแนนความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์สูง บ่อยครั้งที่เขาต้องการอยู่ตามลำพังมากกว่าให้เวลากับครอบครัว เขาเกิดความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นและคะแนนความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จจะต่ำ จากการศึกษา Maslach(1976) กล่าวว่าความเหนื่อยหน่ายเชื่อมโยงกับผลของความเครียด การนอนไม่หลับ และการดื่มแอลกอฮอล์และใช้สารเสพติดเพิ่มขึ้น จากการศึกษาครอบครัวตำรวจ ผู้คะแนนความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์สูงซึ่งประเมินจากภรรยาบ่อยครั้งมีปัญหาการนอนไม่หลับมีการดื่มแอลกอฮอล์และพูดคุยอย่างไร้ความรู้สึก(tranquilizers) ค่าคะแนนความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จจะต่ำ จากการศึกษาการวิจัยมีการใช้ยาระงับประสาท ถ้าคะแนนความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จนั้นต่ำและจะสูงด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์

ความตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity)

ความตรงเชิงจำแนกในที่นี้ เป็นการตรวจสอบว่า ตัวแปรความเหนื่อยหน่ายสามารถจำแนกจากตัวแปรอื่นที่มีลักษณะคล้ายกันด้วยนิยามที่ชัดเจนได้หรือไม่ โดยมีทดสอบกับตัวแปรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับตัวแปรความเหนื่อยหน่าย 3 ตัวแปร คือ 1).ความไม่พึงพอใจในงาน 2). ความซึมเศร้า และ3). ความตึงเครียดจากงาน

1 ความไม่พึงพอใจในงาน (dissatisfaction) อาจมีลักษณะคล้ายกับความเหนื่อยหน่าย แต่จากการเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายจากแบบวัด MBI กับความพึงพอใจในงานจากแบบวัด JDS ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้บริการสังคมและผู้ทำงานสุขภาพจิต(n = 91) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านความรู้สึกลดความเป็น

บุคคลในผู้อื่นของแบบวัด MBI ($r = -.23, p < 0.05$) และ ($r = -.22, p < 0.2$) ตามลำดับ แต่มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับด้านความสำเร็จส่วนบุคคลเล็กน้อย ($r = 0.17, p < 0.6$) นอกจากนี้ พบว่าแบบวัด MBI มีความสัมพันธ์ต่ำกับด้านต่างของแบบวัดความพึงพอใจในงาน ในกลุ่มตัวอย่างนักกฎหมาย (Jackson, Turner & Brief, 1985) นักสุขภาพจิต (Leiter, 1985) ผู้ให้บริการประชาชน (Zedeck, Maslach, Mosier & Skitka, 1988)

2 ความซึมเศร้า (depression) เป็นอีกตัวแปรที่น่าสนใจ Meier (1984) อธิบายความเหนื่อยหน่ายต่างจากความซึมเศร้า โดยใช้ multitrait-multimethod ทดสอบ พบว่าคะแนนรวมความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์กันสูงกับความซึมเศร้า กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัย 320 คน ซึ่งผลที่ได้สนับสนุนความตรงเชิงจำแนกเล็กน้อย หลังจากนั้น Firth & Britton (1986) ทดสอบระหว่างความซึมเศร้าโดยใช้แบบวัด Beck Depression Inventory กับด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ของแบบวัด MBI โดยศึกษาจากพยาบาลจำนวน 200 คน พบว่า ค่าความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์สัมพันธ์กับอาการซึมเศร้า ($r = 0.50$) ขณะที่ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นและความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จมีค่าสหสัมพันธ์กับความซึมเศร้าเพียง 0.32 และ -0.17 ตามลำดับ แต่สิ่งสำคัญที่ชี้ความต่างระหว่างความซึมเศร้ากับความเหนื่อยหน่าย คือความซึมเศร้าเป็นสภาวะทางจิตที่ส่งผลต่อทุกด้านของการดำเนินชีวิต ขณะที่ความเหนื่อยหน่ายเกี่ยวข้องกับด้านงานเท่านั้น

3 ความเครียดจากงาน (occupational stress) Cox, Kuk, & Leiter (1993) นิยามความเครียดในงานว่าเป็นความไม่สมดุลของความต้องการที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้ได้กับความเป็นจริง Lee และ Ashforth (1990) พบว่า ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับคะแนนความเครียดซึ่งวัดโดยแบบวัดอาการทางสรีรวิทยาและทางจิตใจ (physiological strain and psychological strain) ($r = 0.76$ และ 0.46) ซึ่งมีค่าสูงกว่าความสัมพันธ์คะแนนความเครียด และด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ ($r = 0.56$ และ 0.31) และความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ ($r = -.34$ และ $-.12$)

ด้านความเที่ยง (Reliability)

ความเที่ยงของแบบวัดความเหนื่อยหน่าย (MBI) Jackson, Schwab & Schuler (1986) ได้หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในแต่ละด้านของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1,316 คน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ เท่ากับ 0.90, 0.79, 0.71 ตามลำดับ และการหาความเที่ยงโดยวิธีการทดสอบซ้ำในกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยมีนักศึกษาปริญญาโททางสังคมสงเคราะห์และผู้บริหารทางสังคมสงเคราะห์ เป็นกลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 53 คน โดยทำการทดสอบซ้ำ 2 ครั้งระยะห่างกัน 4 สัปดาห์ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์, ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และความรู้สึกว่าตนเอง ประสบความสำเร็จ เท่ากับ 0.82, 0.62, 0.80 ตามลำดับ การตรวจสอบกับครูจำนวน 248 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของการทดสอบซ้ำระยะห่าง 1 ปี ในด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์, ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ เท่ากับ 0.60, 0.54, 0.67 ตามลำดับ (Jackson, Schwab & Schuler, 1986 cited in Maslach, Jackson & Leiter, 1996) Lee & Ashforth (1993) พบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความเที่ยง 0.74, 0.72 และ 0.65 โดยมีระยะห่าง 8 เดือน Leiter (1990) พบค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง 0.59, 0.50 และ 0.63 โดยมีการทดสอบซ้ำห่างกัน 6 เดือน Leiter & Durup (1996) พบค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง 0.75, 0.64 และ 0.62 ระยะห่าง 3 เดือน การศึกษาทั้ง 5 ครั้งนี้ พบว่าค่าความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าความเที่ยงสูงสุด ทั้งหมดนี้เป็นการศึกษาระยะยาวของแบบวัด MBI-HSS ซึ่งพบค่าความเที่ยง (Reliability) ที่ระดับคะแนนสูงตลอดในแต่ละด้านเป็นการแสดงถึงคุณภาพของแบบวัด

นอกจากนี้ สิริระยา สัมมาวาท (2532) ได้นำแบบวัด MBI มาใช้และแปลเป็นภาษาไทย เพื่อวัดความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการโรงพยาบาล รามาธิบดี จำนวน 546 คน และรายงานค่าความเที่ยงตามสูตรการหาค่าแอลฟาของครอนบาค ดังนี้ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ .92 ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น .66 และความรู้สึก ประสบความสำเร็จลดลง .65 ต่อมา พรทิพย์ คุ้มวิชยวงศ์ (2535) ได้นำแบบวัด MBI ฉบับแปล เป็นภาษาไทยฉบับนี้มาใช้วัดความเหนื่อยหน่ายในพยาบาลจำนวน 25 คน พบค่าความเที่ยงแบบ ทั้งฉบับโดยวิธีทดสอบซ้ำ เท่ากับ .94

กัลยา เดชนันทรรัตน์ (2536) นำแบบวัดความเหนื่อยหน่าย MBI ไปทดลองใช้กับพยาบาล ประจำการ 30 คนจัดเป็นกลุ่มที่มีลักษณะความเหนื่อยหน่ายสูงและกลุ่มที่มีลักษณะความเหนื่อยหน่ายต่ำ กลุ่มละ 15 คน แล้วนำมาวิเคราะห์รายข้อ โดยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วย ค่าที (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีการตัดข้อกระทงที่ไม่สามารถแยกกลุ่มสูง กลุ่มต่ำได้ เหลือข้อกระทงที่นำมาใช้จริง 19 ข้อและประเมินค่าความเที่ยงด้วยวิธีหาค่าคงที่ภายใน โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .94

สุธีรา พลรักษ์ (2540) นำแบบวัดความเหนื่อยหน่าย (MBI) ของ Maslach มาทำการแปล เป็นภาษาไทย โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นอาจารย์ภาควิชาการศึกษาด้านจิตวิทยาจำนวน 4 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ แล้วนำมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตที่กำลังศึกษาหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิตแผน ก. (วิทยานิพนธ์) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มตัวอย่าง และนำแบบวัดไปทดสอบใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ 1 จำนวน 5 คน

สัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความเข้าใจในข้อคำถาม เพื่อตรวจสอบสำนวนภาษา จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่ 2 จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงเชิงความสอดคล้องภายใน(internal consistency of reliability)เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบค่าความเที่ยงของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายเท่ากับ .93 ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ .91 ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น .83 และความรู้สึกประสบความสำเร็จลดลง .83 และกลุ่มที่ 3 จำนวน 395 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

ธิดาพร มีกิ่งทอง (2543) ได้นำแบบวัดความเหนื่อยหน่าย ซึ่งแปลและดัดแปลงมาจากแบบวัดความเหนื่อยหน่าย Maslach&Jackson (MBI) ไปใช้กับตำรวจจราจร โดยการพัฒนาแบบวัดดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิของกองบังคับการตำรวจจราจรที่มีประสบการณ์ด้านการบริหาร จำนวน 3 ท่าน พิจารณารายละเอียดให้สอดคล้องความเป็นจริงในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร หลังจากนั้นผู้วิจัยได้แก้ไขแบบวัดตามความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำแบบวัดที่ได้แก้ไขแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาขั้นสุดท้าย จากนั้นนำแบบวัดไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบคุณภาพความน่าเชื่อถือของแบบวัด โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นตำรวจจราจรสังกัดสถานีตำรวจ 4 สถานี จำนวน 64 คน (ร้อยละ 16 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง) สุดท้ายนำมาวิเคราะห์ค่าความเที่ยงโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่าความเที่ยงของแบบวัดมีค่าเท่ากับ .81

เกณฑ์ให้คะแนนของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายของMBI (Maslach Burnout Inventory)

เนื้อหาแบบวัดความเหนื่อยหน่าย มีองค์ประกอบ 3 ด้านคือ ด้านที่ 1 ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านที่ 2 ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านที่ 3 ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ถ้าเลือก ไม่เคยรู้สึกเช่นนั้นเลย	ได้	0 คะแนน
ถ้าเลือก แทบจะไม่เคย	ได้	1 คะแนน
ถ้าเลือก นานๆครั้ง	ได้	2 คะแนน
ถ้าเลือก บางครั้ง	ได้	3 คะแนน
ถ้าเลือก บ่อยครั้ง	ได้	4 คะแนน
ถ้าเลือก บ่อยครั้งมาก	ได้	5 คะแนน
ถ้าเลือก รู้สึกเช่นนั้นทุกๆวัน	ได้	6 คะแนน

สำหรับด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ผู้ที่ได้คะแนนสูงหมายถึง ผู้นั้นรับรู้ว่าคุณสามารถจะประสบความสำเร็จได้สูง โอกาสเกิดความเหนื่อยหน่ายก็ต่ำ สำหรับผู้ที่ได้คะแนนต่ำหมายถึง ผู้นั้นรับรู้ว่าคุณมีโอกาสประสบความสำเร็จต่ำ โอกาสเกิดความเหนื่อยหน่ายก็สูง

2.3 การพัฒนาแบบวัดความเหนื่อยหน่าย (MBI) ของผู้วิจัย

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัด (Maslach Burnout Inventory) ของ Maslach & Jackson (1986) มาพัฒนาเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดความเหนื่อยหน่ายของ Maslach & Jackson
2. ผู้วิจัยมีการพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้

2.1 นำแบบวัดความเหนื่อยหน่ายของ คุณพรทิพย์ คุณนิษฐ์วงศ์ คุณกัลยา เดชนันท์รัตน์ และคุณธิดาพร มีกิ่งทอง ซึ่งเป็นฉบับที่แปลมาจากของ Maslach & Jackson มาศึกษาแก้ไขและปรับปรุงสำนวนภาษา โดยนำแบบวัดของทั้ง 3 คน มาเปรียบเทียบสำนวนและค่าความเที่ยงทั้งฉบับ จากนั้นทำการคัดเลือกข้อคำถามที่ละข้อ โดยเลือกข้อที่สื่อความหมายได้ชัดเจนเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างตำรวจจราจร ซึ่งมีรศ.ดร.ชุมพร ยงกิตติกุล เป็นผู้ตรวจสอบอีกครั้ง

2.2 นำแบบวัดความเหนื่อยหน่ายไปตรวจสอบความถูกต้องของสำนวนภาษาอีกครั้งกับผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นอาจารย์ประจำคณะจิตวิทยาจำนวน 3 ท่านคือ รศ.ดร.โสริช โพธิ์แก้ว รศ.ดร. ชุมพร ยงกิตติกุล และ อ.ดร.กวรรณิการ์ นิลราชสุวัจน์ หลังจากนั้นผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการตัดสินข้อคำถามโดยพิจารณาจากข้อคำถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ใน 3 ท่านมีความเห็นสอดคล้องกัน และปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ข้อคำถามที่ผ่านการตรวจสอบสำนวนภาษาทั้งสิ้น 22 ข้อ

2.3 นำแบบวัดความเหนื่อยหน่ายที่ได้จากข้อ 2.2 ไปทดลองใช้คู่กับแบบวัดความซึมเศร้า ของ Beck เพื่อเป็นการหาความตรงตามสภาพ(concurrent validity) เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายมักมีอาการซึมเศร้าร่วมด้วยเสมอ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นตำรวจจราจรนครบาลจำนวน 45 คน ซึ่งต้องตอบแบบวัด คนละ 2 ชุด คือ 1.แบบวัดความเหนื่อยหน่าย และ 2.แบบวัดความซึมเศร้า แล้วนำคะแนนของแบบวัดทั้ง 2 มาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน (internal-consistency reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) ผลการวิเคราะห์พบว่า แบบวัดความเหนื่อยหน่ายทั้งฉบับ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .79 และแบบวัดความซึมเศร้าทั้งฉบับ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .90 จากนั้นนำคะแนนแบบวัดทั้ง 2 มาหาค่าสหสัมพันธ์ตามวิธีการของเพียร์สัน โดยมีระดับ

นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 พบว่ามีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .47** (ดังรายละเอียดตารางที่ 22 ในภาคผนวก ค) แสดงว่าความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์กับความซึมเศร้า

2.4 นำคะแนนรวมเฉพาะแบบวัดความเหนื่อยหน่าย จำนวน 45 คน มาเรียงคะแนนจากคะแนนต่ำสุดไปหาคะแนนสูงสุด โดยนำคะแนนที่ต่ำสุด และสูงสุดอย่างละ 15 คน มาเป็นกลุ่มต่ำ (n=15) กลุ่มสูง(n=15) จากนั้นนำคะแนนทั้ง 2 กลุ่มนี้หาค่า x และ SD เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดด้วยการทดสอบ t-test ระหว่างคะแนนกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ ซึ่งผู้วิจัยจะคัดเลือกข้อกระทงที่มีค่าอำนาจจำแนกสูงหรือค่าที่มากกว่า 1.7ขึ้นไป และนำมาวิเคราะห์ข้อกระทงรายข้อ (item analysis) โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(item total correlation)โดยใช้คะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ (ดังรายละเอียดตารางที่ 23 และ 25 ในภาคผนวก ค) ซึ่งเป็นการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อกระทงทั้งหมด

2.5 นำแบบวัดความเหนื่อยหน่ายมาปรับปรุงแก้ไขสำนวนภาษาในข้อกระทงที่ไม่ผ่านเกณฑ์อีกครั้ง แล้วนำแบบวัดทั้งหมดนี้ไปทดลองใช้อีกครั้งกับตำรวจจราจร จำนวน 30 คน แล้วนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน (internal consistency reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .84

2.6 ผู้วิจัยได้สร้างเกณฑ์ปกติของค่าคะแนนความเหนื่อยหน่ายขึ้นมาใหม่เพื่อขยายความเข้าใจเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายให้มากขึ้น โดยนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ของ Maslach ดังตารางที่ 8 และการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้ตารางค่าคะแนนความเหนื่อยหน่ายที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองมานำเสนอข้อมูล เนื่องจากมีฐานข้อมูลเป็นของกลุ่มตัวอย่างจราจรไทย ส่วนการวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายที่ผ่านมาเป็นการใช้ค่าตารางของ Maslach มาวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งเป็นค่าตารางที่เก็บจากชาวต่างประเทศ

ตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนของMaslach และของผู้วิจัย ที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ

ระดับความ เหนื่อย หน่าย	ค่าคะแนนดิบของ Maslach			ผลการเทียบข้อมูลในการวิจัยกับ ค่าตารางของ Maslach (N=277)		
	ความอ่อน ล้า	ลดความเป็น บุคคลใน ผู้อื่น	ความสำเร็จ ส่วนบุคคล	ความอ่อน ล้า (จำนวนคน)	ลดความเป็น บุคคลในผู้อื่น (จำนวนคน)	ความสำเร็จ ส่วนบุคคล (จำนวนคน)
ระดับสูง	27 ขึ้นไป	13 ขึ้นไป	0-31	101 (36.5%)	51 (18.4%)	89 (32.13%)
ระดับ ปานกลาง	17-26	7-12	32-38	81 (29.2%)	116 (41.9%)	106 (38.27%)
ระดับต่ำ	0-16	0-6	39 ขึ้นไป	95 (34.3%)	10 (3.7%)	82 (29.60%)
ระดับความ เหนื่อย หน่าย	ค่าคะแนนดิบของผู้วิจัย			ผลการเทียบข้อมูลในการวิจัยกับ ค่าตารางของผู้วิจัย (N=277)		
	ความอ่อน ล้า	ลดความเป็น บุคคลใน ผู้อื่น	ความสำเร็จ ส่วนบุคคล	ความอ่อน ล้า (จำนวนคน)	ลดความเป็น บุคคลในผู้อื่น (จำนวนคน)	ความสำเร็จ ส่วนบุคคล (จำนวนคน)
ระดับสูง	29 ขึ้นไป	11 ขึ้นไป	0-10	82 (29.60%)	86 (31.05%)	1 (0.36%)
ระดับ ปานกลาง	16-28	6-10	11-18	108 (38.99%)	111 (40.07%)	3 (1.08%)
ระดับต่ำ	0-15	0-5	19 ขึ้นไป	87 (31.41%)	80 (28.88%)	273 (98.56%)

ตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนของMaslach และของผู้วิจัย ที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ พบว่าเมื่อนำคะแนนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มาเทียบในค่าคะแนนดิบของ Maslach กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 36.5) มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ระดับสูง เนื่องจากค่าคะแนนกลุ่มสูงของ Maslach คือคะแนน 27 ขึ้นไป ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ระหว่าง 27-28 จำนวนถึง 19 คน ทำให้ 19 คนนี้จัดอยู่ในกลุ่มสูง และเมื่อรวมจำนวนผู้ที่มีคะแนนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ตั้งแต่ 27 ขึ้นไป พบว่ามีจำนวน 101 คน แต่เมื่อนำข้อมูลมาเทียบในค่าคะแนนดิบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่(ร้อยละ 38.99) มีความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้วิจัยตัดกลุ่มสูงที่ คะแนน 29 ขึ้นไป (การกำหนดค่าคะแนนดังกล่าว ผู้วิจัยใช้เกณฑ์กลุ่มสูงที่เปอร์เซ็นต์ไทล์ 70 และกลุ่มต่ำที่เปอร์เซ็นต์ไทล์ 30 ดังตารางที่ 31 ภาคผนวก ง) ทำให้ผู้ที่มีคะแนนความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในกลุ่มสูง คือ คะแนน 29 ขึ้นไปมีจำนวน 82 คน

สำหรับด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคล ข้อมูลทั้ง 2 ตาราง มีค่าที่ได้ใกล้เคียงกัน คือกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางโดยในตารางของ Maslach และตารางของผู้วิจัย คิดเป็นร้อยละ 41.9 และ 40.07 ตามลำดับ

ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล พบว่า บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายต่ำจะมีคะแนนด้านความสำเร็จส่วนบุคคลสูง ซึ่ง Maslach กำหนดคะแนนตั้งแต่ 39 คะแนนขึ้นไป พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 29.06 แต่สำหรับผู้วิจัยกำหนดคะแนนด้านความสำเร็จส่วนบุคคลสูง คือตั้งแต่ 19 คะแนนขึ้นไป พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 98.56 ทำให้ผลที่ได้แตกต่างกัน เนื่องจากการกำหนดคะแนนผู้ที่มีความสำเร็จส่วนบุคคลสูงนั้นต่างกัน และเมื่อนำข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด(N=277) มาเทียบค่าคะแนน Maslach พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีคะแนนด้านความสำเร็จส่วนบุคคลระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.27 คือช่วงคะแนน 32 – 38 แต่หากนำมาเทียบค่าคะแนนของผู้วิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคะแนนด้านความสำเร็จส่วนบุคคลสูง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่ามีระดับความเหนื่อยหน่ายต่ำ คิดเป็นร้อยละ 98.56

จากการเทียบค่าคะแนนดิบของความเหนื่อยหน่าย ทั้ง 3 ด้าน ระหว่าง Maslach กับผู้วิจัย ทำให้เห็นถึงการแปลผลที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยพิจารณาว่าการนำเสนอข้อมูลครั้งนี้ ควรนำค่าคะแนนดิบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาใช้ในการประเมินความเหนื่อยหน่ายครั้งนี้ เนื่องจากค่าคะแนนดิบครั้งนี้มีฐานข้อมูลเป็นกลุ่มตัวอย่างตำรวจจราจรไทย ดังนั้น ตารางที่ 8 พบว่า คะแนน

ความเหนื่อยหน่ายของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 277 คน กลุ่มตัวอย่างมีความเหนื่อยหน่ายในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ 1) ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ คิดเป็นร้อยละ 38.99 2) ด้านลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น คิดเป็นร้อยละ 40.07 ส่วนด้านที่ 3) ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคะแนนความสำเร็จส่วนบุคคลสูง หรืออาจกล่าวว่ามีระดับความเหนื่อยหน่ายต่ำ คิดเป็นร้อยละ 98.56

3. แบบวัดความมุ่งหวังในชีวิต (Purpose in life: PIL)

ความมุ่งหวังในชีวิต(Purpose in life) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณค่าเป้าหมายในชีวิตชัดเจนและได้ลงมือกระทำด้วยตนเองเพื่อเป้าหมายนั้น บุคคลมีความรู้สึกที่ชีวิตปัจจุบันเต็มไปด้วยคุณค่าและความหมาย รู้สึกพึงพอใจในตนเองและพึงพอใจในชีวิต มีความกระตือรือร้นและมองกิจกรรมต่างๆในชีวิตมีความแปลกใหม่ รับรู้ถึงโอกาสและทางเลือกในชีวิตตนเอง สามารถควบคุมและกำหนดชีวิตตนเองได้

3.1 ลักษณะของแบบวัดความมุ่งหวังในชีวิต

Crumbaugh & Maholick (1964) เป็นผู้พัฒนาแบบวัดความมุ่งหวังในชีวิต เพื่อให้ใช้ประเมินการรับรู้เป้าหมายและความหมายในชีวิต ตามทฤษฎีโลโกเทอราปี แบบวัดPIL เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบรายงานตนเอง จำนวน 20 ข้อ ลักษณะแบบวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า(rating scale) 7 ระดับ โดยกำหนดให้ ค่า 1 หมายถึงไม่เห็นด้วยมากที่สุด ค่า 4 หมายถึง ไม่แน่ใจ และค่า 7 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 20 ข้อ คะแนนแบบวัดอยู่ระหว่าง 20 ถึง 140 คะแนน

3.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ด้านความตรง (validity)

Crumbaugh & Maholick (1968) รายงานผลการตรวจสอบความตรง โดยนำแบบวัดไปใช้กับกลุ่มคนปกติ 805 คน และกลุ่มคนไข้โรคจิตโรคประสาทไม่แยกวินิจฉัย 346 คน ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยแบบวัดPILกลุ่มคนปกติ และกลุ่มคนไข้โรคทางจิตเวช พบว่าค่าของสองกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($F=2.2, p<.01$) แสดงให้เห็นว่าแบบวัด PIL สามารถวัดกลุ่มคนไข้โรคทางจิตเวชได้คะแนนต่ำกว่าขณะที่วัดกลุ่มคนไข้ปกติได้คะแนนที่สูงกว่า ซึ่งสนับสนุนว่าแบบวัด PIL มีความตรง

ด้านความเที่ยง (Reliability)

Crumbaugh(1964) รายงานความเที่ยงของแบบวัด PIL แบบแบ่งครึ่ง (split half reliability) ในกลุ่มคนปกติและคนไข้โรคทางจิตเวช รวม 225 คน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.81 และค่าสัมประสิทธิ์แบบสเปียร์แมนรราวด์ เท่ากับ 0.90 และการทดสอบในกลุ่มนักบุญโปรเตสแตนต์ 120 คน Crumbaugh(1968) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.85 และค่าสัมประสิทธิ์แบบสเปียร์แมนรราวด์ เท่ากับ 0.92 Reker & Cousins (1979) รายงานความเที่ยงแบบทดสอบซ้ำ(ระยะเวลา 6 สัปดาห์) ในกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัย พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.87 นอกจากนี้ อรัญญา ต้อยคำภีร์ (2542) รายงานค่าความเที่ยงแบบความสอดคล้องภายในตามสูตรการหาค่าแอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.84

3.3 การพัฒนาแบบวัดความมุ่งหวังในชีวิตของผู้วิจัย

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดความหมายในชีวิตตามกรอบทฤษฎีโลกเทออราปี
2. ผู้วิจัยมีการพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้

2.1 นำแบบวัดความมุ่งหวังในชีวิตฉบับแปลของอาจารย์อรัญญา ต้อยคำภีร์ มาศึกษาแก้ไขและปรับปรุงรูปแบบเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างตำรวจจราจร

2.2 นำแบบวัดความมุ่งหวังในชีวิตไปตรวจสอบความถูกต้องของการแปลการใช้สำนวนภาษาอีกครั้งกับอาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ดร.โสรัช โพธิ์แก้ว

2.3 ผู้วิจัยทำการหาความตรงตามสภาพ(concurrent validity) ของแบบวัดความมุ่งหวังในชีวิต ใช้เทคนิคการจำแนกกลุ่มที่รู้ลักษณะแล้ว(known group) 2 กลุ่มคือ

กลุ่ม 1 เป็นผู้ป่วยด้วย AIDS ที่เข้ารับการรักษาที่ ร.พ.บำราศนราดูร จำนวน 20 คน

กลุ่ม 2 เป็นกลุ่มคนปกติ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และโท จำนวน 19 คน

2.4 นำแบบวัดความมุ่งหวังในชีวิต มาวิเคราะห์รายข้อ (item analysis) โดยทดสอบค่าที(t-test) ระหว่างกลุ่มผู้ป่วย AIDS กับกลุ่มคนปกติ แล้วทำการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อของแบบวัด(item total correlation) ซึ่งในการคัดเลือกข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์จะพิจารณาทั้งค่าที(t-test)และค่าสหสัมพันธ์รายข้อไปพร้อมๆกัน ข้อกระทงที่ถูกคัดเลือกจะต้องผ่านเกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่งดังนี้ (1)เป็นข้อกระทงที่มีค่าที (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 ขึ้นไป หรือ (2)เป็นข้อกระทงที่มีค่าสหสัมพันธ์ (item total correlation) ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ ที่มีค่าตั้งแต่ .214 ขึ้นไป หรือ(3)เป็นข้อกระทงที่ผ่านทั้ง 2 ข้อ ผลการวิเคราะห์พบว่า มีข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์ทั้งสิ้น 17 ข้อ (ดังรายละเอียดตารางที่ 27 ในภาคผนวก ค)

2.5 นำข้อที่ไม่ผ่านเกณฑ์ จำนวน 4 ข้อ คือข้อ 5, 14, 15, 16 มาปรับปรุงแก้ไข และให้ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นอาจารย์ประจำคณะจิตวิทยาจำนวน 2 ท่านคือ รศ.ดร.โสรัจ โภธิแก้ว และรศ.ดร. ชุมพร ยงกิตติกุล ตรวจสอบสำนวนภาษาทั้งฉบับจำนวน 20 ข้ออีกครั้ง

2.6 นำแบบวัดความมุ่งหวังในชีวิตฉบับแก้ไข มาทดลองใช้อีกครั้งกับตำรวจ สภอ.เมืองนครพนม จำนวน 30 คนมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน(internal consistency reliability)โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .7120

4. แบบวัดการแสวงหาความหมายในชีวิต (Seeking of Noetic Goals: SONG)

การแสวงหาความหมายในชีวิต หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณเองมีแรงกระตุ้นอย่างมาก ในการค้นหาตนเองและค้นหาความหมายที่เหมาะสมกับชีวิตตนเอง บุคคลมีการแสวงหาความสำเร็จสูง มีลักษณะใฝ่หาการผจญภัย มีความพยายามจะเติมเต็มความรู้สึกกว้างเปล่า อ้างว้างในชีวิตด้วยการกระทำที่มุ่งสู่เป้าหมายและความหมายในชีวิต (Crumbaugh, 1977)

บุคคลที่มีการแสวงหาความหมายในชีวิตสูง มักจะมีความมุ่งหวังในชีวิตต่ำ เนื่องจาก รู้สึกไม่พอใจชีวิตปัจจุบัน ตลอดจนเป็นผู้ที่มีการทุ่มเทตนเองด้วยการกระทำเพื่อบรรลุเป้าหมายในชีวิต หากรู้สึกว่าคุณเองไร้ความหมายจะแสดงออกด้วยความรู้สึกเบื่อหน่าย บุคคลที่มีการแสวงหาความหมายในชีวิตต่ำ มักจะเป็นผู้ใช้ชีวิตไปวันๆ รับรู้ชีวิตอย่างไร้ทิศทาง ไร้ความหมายใดๆและปล่อยให้ผู้อื่นและสิ่งแวดล้อมกำหนดชีวิตตนเอง

4.1 ลักษณะของแบบวัดการแสวงหาความหมายในชีวิต

Crumbaugh(1975) ได้พัฒนาแบบวัดการแสวงหาความหมายในชีวิต เพื่อให้ประเมินการแสวงหาเป้าหมายและความหมายในชีวิต แบบวัด SONG เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบรายงานตนเอง มีจำนวน 20 ข้อ ลักษณะแบบวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 7 ระดับ โดย ค่า 1 หมายถึงไม่เห็นด้วยมากที่สุด ค่า 4 หมายถึง ไม่แน่ใจ และค่า 7 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด คะแนนแบบวัดอยู่ระหว่าง 20 ถึง 140 คะแนน

4.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ด้านความตรง (validity)

Crumbaugh(1977) รายงานผลการตรวจสอบความตรง โดยนำแบบวัดไปใช้ในกลุ่มคนปกติที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัย 206 คน และกลุ่มคนไข้ติดสารเสพติด คนไข้โรคทางจิตเวช 103 คน ค่าคะแนนเฉลี่ยของทั้งสองกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) ซึ่งสนับสนุนว่าแบบวัด SONG มีความตรง

ด้านความเที่ยง (Reliability)

Crumbaugh (1977) รายงานความเที่ยงของแบบวัด SONG แบบแบ่งครึ่งข้อคู่ ข้อคี่ (odd even method) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.71 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมนบราวน์ เท่ากับ 0.83 Reker(1979) รายงานความเที่ยงแบบทดสอบซ้ำ (ระยะเวลา 6สัปดาห์) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เท่ากับ 0.88 และ อรัญญา ต้อยคำภีร์ (2542)รายงานค่าความเที่ยงแบบความสอดคล้องภายในตามสูตรการหาค่าแอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.79 ซึ่งแสดงถึงแบบวัด SONG มีค่าความเที่ยงอยู่ในระดับสูง

4.3 การพัฒนาแบบวัดการแสวงหาความหมายในชีวิตของผู้วิจัย

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดความหมายในชีวิตตามกรอบทฤษฎีโลกเทออราปี
2. ผู้วิจัยมีการพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้

2.1 นำแบบวัดการแสวงหาความหมายในชีวิตฉบับแปลของอาจารย์อรัญญา ต้อยคำภีร์ มาศึกษาแก้ไขและปรับปรุงรูปแบบเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างตำรวจจราจร

2.2 นำแบบวัดการแสวงหาความหมายในชีวิตไปตรวจสอบความถูกต้องของการแปลการใช้สำนวนภาษาอีกครั้งกับอาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ดร.โสรัช โภธิแก้ว

2.3 ผู้วิจัยการหาความตรงตามสภาพ (concurrent validity) ของแบบวัดการแสวงหาความหมายในชีวิต ใช้เทคนิคการจำแนกกลุ่มที่รู้ลักษณะแล้ว(known group) 2 กลุ่มคือ กลุ่ม 1 ผู้ป่วยจิตเวช ระยะก่อนจำหน่าย ที่เข้ารักษาที่ ร.พ.ศรีรัษฎา จำนวน 30 คน กลุ่ม 2 กลุ่มคนปกติ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และโท จำนวน 31 คน

2.4 นำแบบวัดการแสวงหาความหมายในชีวิต มาวิเคราะห์รายข้อ (item analysis) โดยการทดสอบค่าที (t-test) ระหว่างกลุ่มผู้ป่วยจิตเวชกับกลุ่มคนปกติแล้วหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อของแบบวัด(item total correlation) ซึ่งในการคัดเลือกข้อกระทงที่ผ่าน

เกณฑ์จะพิจารณาทั้งค่าที (t-test) และค่าสหสัมพันธ์รายข้อไปพร้อมๆกัน ข้อกระทงที่ถูกคัดเลือกนั้นต้องผ่านเกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่งดังนี้ (1)เป็นข้อกระทงที่มีค่าที (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 ขึ้นไป หรือ (2)เป็นข้อกระทงที่มีค่าสหสัมพันธ์(item total correlation) ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ ที่มีค่าตั้งแต่ .214 ขึ้นไป หรือ (3)เป็นข้อกระทงที่ผ่านทั้ง 2 ข้อ ผลการวิเคราะห์พบว่า มีข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์ทั้งสิ้น 18 ข้อ (ดูรายละเอียดตารางที่ 28 ในภาคผนวก ค)

2.5 นำแบบวัดการแสวงหาความหมายในชีวิตมาปรับปรุงแก้ไขข้อที่ไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 2 ข้อ คือข้อ 3, 4 และให้ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นอาจารย์ประจำคณะจิตวิทยาจำนวน 2 ท่าน คือ รศ.ดร.โสริช โพธิแก้ว และ รศ.ดร.ชุมพร ยงกิตติกุล ตรวจสอบสำนวนภาษาทั้งฉบับจำนวน 20 ข้ออีกครั้ง

2.6 นำแบบวัดการแสวงหาความหมายในชีวิตฉบับแก้ไข มาทดลองใช้อีกครั้งกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ สภ.เมืองนครพนม จำนวน 30 คนมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน (internal consistency reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .70

5. แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์

แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ที่ใช้เก็บข้อมูลในการวิจัยนี้ เป็นแบบวัดที่สร้างตามแนวคิดโครงสร้างความฉลาดทางอารมณ์ Mayer & Salovey (1990) แบบวัดที่สร้างตามแนวคิดนี้และมีผู้ใช้แพร่หลายในงานวิจัย คือ แบบวัดฉบับที่ Schutte และคณะ (1998) ได้พัฒนาขึ้นชื่อ The 33-item Emotional Intelligence Scale แบบวัดนี้วัดองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ 3 ด้าน ดังนี้

1. การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ (Appraisal and Expression of Emotion) เป็นความสามารถในการรับรู้และเข้าใจ ความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างถูกต้องและตรงตามเป็นจริง สามารถประเมินตนเองได้อย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา และมีความสามารถที่เข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา

2. การควบคุมอารมณ์ (Regulation of Emotion) เป็นความสามารถที่จะจัดการกับอารมณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วยความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเองเป็นคนที่น่าไว้วางใจได้ มีความสามารถในการปรับตัว สามารถจัดการกับความวิตกกังวล ความ

เศร้า และความโกรธได้อย่างเหมาะสม มีเทคนิคในการช่วยทำให้อารมณ์คืนสู่สภาพปกติได้อย่างรวดเร็ว คิดไตร่ตรองก่อนตัดสินใจ

3. การใช้ประโยชน์ของอารมณ์ (Utilization of Emotion) ความสามารถในการจูงใจตนเอง สามารถควบคุมความต้องการได้อย่างเหมาะสม สามารถนำอารมณ์และความรู้สึกของตนเองมาสร้างพลังในการกระทำสิ่งต่างๆได้อย่างสร้างสรรค์ และเป็นพลังในการให้กำลังใจตนเอง

5.1 ลักษณะของแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์

แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์นี้ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 33 ข้อ ซึ่งเป็นแบบรายงานตนเองแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดย ค่า 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยมากที่สุด ค่า 3 หมายถึง ไม่เห็นด้วยและเห็นด้วยพอ ๆ กัน ค่า 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด ข้อคำถามจำนวน 33 ข้อเกี่ยวกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ 3 แบบ ดังนี้

1. การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ (Appraisal and Express of Emotion) มีจำนวนข้อคำถาม 13 ข้อ
2. การควบคุมอารมณ์ (Regulation of Emotion) มีจำนวนข้อคำถาม 8 ข้อ
3. การใช้ประโยชน์ของอารมณ์ (Utilization of Emotion) มีจำนวนข้อคำถาม 12 ข้อ

5.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในรายงานการวิจัยของ Schutte และคณะ (1998) ซึ่งได้สำรวจถามกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ตัวเมืองทางตอนใต้ของอเมริกา 346 คน ประกอบไปด้วยนักศึกษามหาวิทยาลัยและบุคคลทั่วไป เป็นหญิง 218 คน ชาย 111 คน อายุประมาณ 29.27 ปี พบว่าแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ของ Schutte มีค่าความเที่ยงชนิดสอดคล้องภายในตามสูตรการหาแอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .90 และค่าความเที่ยงแบบทดสอบซ้ำ (ภายใน 2 สัปดาห์) เท่ากับ .78 การตรวจสอบความตรง พบว่ามีความสัมพันธ์กับโครงสร้างทางทฤษฎี ได้แก่ การเอาใจใส่ความรู้สึก ความกระฉับกระชวย ในความรู้สึก การปรับปรุงสภาวะอารมณ์ การมองโลกแง่ดี และการอดกลั้น มีความตรงเชิงจำแนกเมื่อเทียบกับผลของแบบทดสอบได้ดี

อรพินท์ ชูชม, อัจฉรา สุซารมณี และวิลาศลักษณ์ ชั่ววัลลี (2542) ได้ทดลองใช้และตรวจสอบคุณภาพมาตรวัดเชาวน์อารมณ์ของ Schutte และคณะ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตปริญญาตรีจากสถาบันราชภัฏพระนคร จำนวน 51 คน และนิสิตปริญญาโทมหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 11 คน ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2542 ผลการศึกษาพบว่ามาตรวัดดังกล่าวเมื่อนำมา

ทดลองใช้กับนิสิตคนไทย ตรวจสอบความตรง พบว่าเซาว์นอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดสร้างสรรค์ ($r = 0.37$) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวล ($r = -.42$) ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการทางสังคม ($r = 0.11$) และมีแนวโน้มที่จะสัมพันธ์กับอายุ ($r = 0.22$) และทำการวิเคราะห์ความเที่ยงชนิดสอดคล้องภายใน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.80

นิรดา อุดลยพิเชษฐ (2542) นำแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ของ Schutte และคณะ ที่รองศาสตราจารย์ ดร.ประสาร มาลากุล ณ อยุธยาแปลและเรียบเรียง โดยนำแบบวัดดังกล่าวไปทดลองใช้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 209 คน ไปวิเคราะห์ค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรของครอนบาคแอลฟา ได้ค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.82 แยกวิเคราะห์ออกเป็นรายด้านดังนี้ ด้านการประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์เท่ากับ 0.65 ด้านการควบคุมอารมณ์ 0.65 ด้านการใช้ประโยชน์ของอารมณ์ 0.68

สุนิสา ละสุวรรณวงศ์ (2543) นำแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ของ Schutte และคณะ (1998) ซึ่งแปลโดย รศ.ดร.ชুমพร ยงกิตติกุล และได้มีการสร้างข้อคำถามด้านการควบคุมอารมณ์เพิ่มขึ้นอีก 3 ข้อ คือ 34, 35, 36 และด้านที่ 4 การอดได้รอได้และมานะพากเพียร จำนวน 6 ข้อ คือ 37, 38, 39, 40, 41, 42 และได้้นำแบบวัดดังกล่าวไปใช้กับนักศึกษา กลุ่มสถาบันราชภัฏ เขตภูมิภาคภาคตะวันตก ได้แก่ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง สถาบันราชภัฏนครปฐม และสถาบันราชภัฏกาญจนบุรี จำนวน 728 คน ได้ค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .76 และสามารถวิเคราะห์ออกเป็นรายด้านดังนี้ ด้านการประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์เท่ากับ 0.37 ด้านการควบคุมอารมณ์ 0.58 ด้านการใช้ประโยชน์ของอารมณ์ 0.61 และด้านการอดได้รอได้และมานะพากเพียร 0.41

5.3 การพัฒนาแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ของผู้วิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบวัด The 33-Item Emotional Intelligence Scale ของ Schutte และคณะ (1998) มาพัฒนาเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาโครงสร้างความฉลาดทางอารมณ์ของ Mayer & Salovey (1990) เนื่องจาก Schutte และคณะ (1998) ได้นำมาเป็นกรอบในการสร้างแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ฉบับนี้

2. ผู้วิจัยมีการพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้

2.1 นำแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ของคุณนิรดา อุดลยพิเชษฐ และคุณสุนิสา ละวรรณวงษ์ ฉบับที่แปลจาก แบบวัด The 33-Item Emotional Intelligence Scale ของ Schutte และคณะ (1998) มาศึกษาแก้ไขและปรับปรุงเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างตำรวจจราจร

2.2 นำแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้อง ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นอาจารย์ประจำคณะจิตวิทยาจำนวน 2 ท่านคือ รศ.ดร.โสริช โพธิแก้ว และรศ.ดร.ชุมพร ยงกิตติกุล

2.3 นำแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์มาทดลองใช้กับตำรวจจราจร สภอ.เมืองชลบุรี จำนวน 30 คน และนำคะแนนจากแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์มาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อ กับคะแนนรวมทั้งฉบับ (corrected item-total correlation)

2.4 วิเคราะห์หาค่าความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน (internal consistency reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .8727 (ดูรายละเอียดตารางที่ 29 และ 30 ในภาคผนวก ค)

ขั้นตอนการวิจัย

1. การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากตารางสำเร็จรูปสำหรับการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับประชากร(Yamane,1964) สำหรับการวิจัยนี้มีประชากรข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสายจราจรจำนวน 3,435 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 359 คน เมื่อระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ $\pm 5\%$ และค่าความเชื่อมั่น 95%

1.2 การใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งพวก ผู้วิจัยทำการสุ่มแบบหลายขั้นตอนนายตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาล ในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาลจำนวน 9 กองบังคับการ ซึ่งมีจำนวนตำรวจจราจรชั้นประทวนทั้งหมด 3,435 คน โดยทำการสุ่มแบ่งชั้นตามสถานีตำรวจนครบาล

2. การเก็บข้อมูลวิจัย

2.1 ผู้วิจัยทำหนังสือติดต่อขออนุญาตและประสานงานเพื่อขอเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยแจกแบบสอบถามไปยังสถานีตำรวจที่ผู้วิจัยได้คัดเลือกจำนวน 9 สถานี

2.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้วิธีแจกแบบวัดและเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

2.3 รวบรวมแบบวัดที่ได้รับการตอบกลับ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

2.4 แปลงข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเป็นรหัส แล้วบันทึกข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้แปลงรหัส ตามคู่มือที่จัดเตรียมไว้ มาสร้างแฟ้มข้อมูล บันทึกลง ไมโครคอมพิวเตอร์ ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS PC for Windows วิเคราะห์ ข้อมูลโดย

1. หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ มัชฌิมเลขคณิต(mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของคะแนนความมุ่งหวังในชีวิตตามแบบวัด PIL คะแนนการแสวงหา ความหมายในชีวิตตามแบบวัด SONG คะแนนความฉลาดทางอารมณ์ตามแบบวัด The 33-Item Emotional Intelligence Scale และคะแนนความเหนื่อยหน่ายตามแบบวัด MBI

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่า x ในความเหนื่อยหน่าย ระหว่างช่วงอายุและ ประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน โดยวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบสองทาง(Two-way ANOVA) หากผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ Dunnett's T3

3. วิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างค่าคะแนนจากแบบวัดความเหนื่อยหน่าย(MBI) กับค่า คะแนนแบบจากวัดPIL ค่าคะแนนจากแบบวัดSONG และค่าคะแนนจากแบบวัดThe 33-Item Emotional Intelligence Scale โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อหา ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว

การสัมภาษณ์เพื่อข้อมูลเพิ่มเติม

เพื่อศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับปรากฏการณ์ความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรใน เขตนครบาเพิ่มเติม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสายจราจร ซึ่งผู้วิจัยคัดเลือก จากคะแนนความเหนื่อยหน่ายที่อยู่ในระดับสูง ($x + 2SD$) จำนวนทั้งสิ้น 20 คน จึงได้ถามความ สัมครใจที่จะรับการสัมภาษณ์ พบว่าทั้ง 15 คน สัมครใจเข้าร่วมสัมภาษณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยส่วนนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยวิธีการสัมภาษณ์ ตามแนวคำถาม ที่สร้างขึ้น ซึ่งประกอบด้วยเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

1. ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลในการสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้วิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการเตรียมความพร้อมก่อนทำการสัมภาษณ์
2. เครื่องบันทึกเสียง
3. แนวทางการสัมภาษณ์เกี่ยวกับภาวะความเหนื่อยหน่ายขณะปฏิบัติหน้าที่จรรยา ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

3.1 รวบรวมและคัดเลือกประเด็นคำถามต่างๆไป จากสาระเนื้อหาตามแนวคิดความเหนื่อยหน่าย ความหมายในชีวิต และความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกเป็นคำถามปลายเปิดอย่าง ไม่มีการกำหนดจำนวนคำถาม หรือลำดับคำถามอย่างตายตัว ส่วนคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์จริงจะมีความยืดหยุ่น เพื่อเอื้อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงออกถึงการรับรู้ของตนเองอย่างอิสระ และนำแนวทางการสัมภาษณ์ดังกล่าวให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบแนวทางการสัมภาษณ์ นำไปทดลองใช้กับผู้ให้ข้อมูล จำนวน 6 คน

3.2 ภายหลังจากสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการถอดข้อความแบบคำต่อคำ(verbatim) ออกเป็นบทสนทนาที่เป็นตัวอักษร(script) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเหล่านั้นอีกครั้ง โดยเปรียบเทียบจากการฟังเทปบันทึกเสียงซ้ำ ผู้วิจัยพบว่ายังมีข้อความบางข้อไม่ชัดเจนหรือถามซ้ำซ้อน ผู้วิจัยได้ทำการปรับและเพิ่มข้อความเพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้น ภายหลังจากตรวจสอบข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้นำแนวทางการสัมภาษณ์ไปปรึกษาและวิเคราะห์กับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อปรับข้อความให้เหมาะสมอีกครั้ง

3.3 นำข้อความที่ปรับแล้วไปทดลองทำการสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คน

3.4 ในการแก้ไขครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการปรับและเพิ่มข้อความให้เหมาะสม ครอบคลุมครบถ้วนเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและลึกถึงความรู้สึกเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่จรรยา จนมีความสมบูรณ์พร้อมที่จะนำไปใช้จริง

3.5 แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และแนวคิดในการวิจัย สามารถยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ สำหรับแนวตัวอย่างคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ มีดังนี้

- ลักษณะงานของตำรวจจราจรเป็นอย่างไร รับผิดชอบอะไรบ้างแต่ละวัน
- รู้สึกอย่างไรต่ออาชีพตำรวจจราจร
- เคยมีประสบการณ์ใดบ้างที่รู้สึกว่ามันหนัก มันแย่ สำหรับตัวคุณ
- การที่คุณปฏิบัติหน้าที่ทุกวันนี้ คุณนึกถึงอะไร คุณทำเพื่ออะไร
- ขณะที่คุณอยู่กลางถนน คุณกำกับใจหรือควบคุมอารมณ์ตนเองอย่างไร

หมายเหตุ แนวข้อคำถามเหล่านี้ เป็นเพียงข้อคำถามที่นำไปสู่การเปิดประเด็นของตัวแปรต่างๆเท่านั้น ซึ่งการสัมภาษณ์จริงนั้นยังมีคำถามอื่นแทรกในลักษณะที่เอื้อต่อความรู้สึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกิดจากผู้ได้รับการสัมภาษณ์

ขั้นตอนการวิจัย

1. การคัดเลือกผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ พิจารณาจากค่าคะแนนแบบวัดความเหนื่อยหน่าย ที่อยู่ในเกณฑ์สูง $x+2SD$ และมีความสมัครใจ จำนวน 15 คน

2. การเตรียมความพร้อมของผู้วิจัย ตัวของผู้วิจัยเองเป็นเครื่องมือหลักที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนั้นก่อนการทำวิจัย ผู้วิจัยได้เตรียมความพร้อมดังนี้

2.1 การเตรียมความพร้อมทางด้านความรู้ความเข้าใจของตัวแปรความเหนื่อยหน่าย จากการค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัย

2.2 การเตรียมความพร้อมทางด้านระเบียบวิธีวิจัย ผู้วิจัยศึกษาวิชาเกี่ยวกับวิจัยเชิงคุณภาพ 1 รายวิชา จำนวน 3 หน่วยกิต เพื่อเรียนรู้ทำความเข้าใจในระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและก่อนทำการวิจัย ผู้วิจัยได้มีการทบทวนเนื้อหาในการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเป็นพื้นฐานในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก

3.1 การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย

3.2 ติดต่อประสานงานกับผู้ร่วมการสัมภาษณ์ จำนวน 15 คน ตามเกณฑ์ที่กำหนด

3.3 ทำความเข้าใจข้อคำถาม เพื่อให้ผู้ได้รับการสัมภาษณ์ตอบในเรื่องที่ผู้วิจัยต้องการ

3.4 ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้ได้รับการสัมภาษณ์จากแบบสอบถาม จัดเตรียมวางแผนการสัมภาษณ์ทั้งกำหนดเวลา สถานที่ เครื่องบันทึกเสียง

4. การเข้าสู่สนามและการเก็บข้อมูล

4.1 ติดต่อยืนยันนัดหมายวัน เวลา สถานที่กับผู้ได้รับการสัมภาษณ์

4.2 การแนะนำตัว ผู้วิจัยบอกบทบาทของผู้วิจัยว่าเป็นใคร มาทำอะไร พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยต่อผู้ได้รับการสัมภาษณ์

4.3 ดำเนินการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรจำนวน 15 คน ที่มีค่าคะแนนความเหนื่อยหน่ายในระดับสูง และมีความสนใจในการให้สัมภาษณ์

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์รายบุคคลเป็นหน่วยในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยถอดความการสนทนาจากเทปบันทึกการสนทนาแบบคำต่อคำออกมาเป็นบทสนทนาที่เป็นตัวอักษร จากนั้นทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยการเปรียบเทียบกับการฟังเทปบันทึกการสัมภาษณ์ซ้ำ

2. วิเคราะห์จัดกลุ่ม(categorize) ของรหัสข้อความนั้นออกมาเป็นประเด็น(theme) ได้แก่ สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย ความหมายในชีวิต ความฉลาดทางอารมณ์

3. การตรวจสอบข้อมูลและความน่าเชื่อถือของงานวิจัย ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูลเพราะต้องการค้นหาความจริงตามการรับรู้ของผู้ได้รับการสัมภาษณ์

3.1 ถอดเทปบันทึกการสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ(verbatim) ทั้งหมด 15 คน ออกเป็นบทสนทนาที่เป็นตัวอักษร และมีการตรวจสอบความถูกต้องด้วยการฟังเทปบันทึกการสัมภาษณ์ซ้ำ เพื่อได้ข้อมูลที่ถูกต้องมากที่สุด

3.2 ขั้นตอนการถอดรหัสข้อความ ได้มีการตรวจสอบโดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 คนคือ คุณวรวิทย์ ธิประกฤต บัณฑิตสาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา (member checking) บทสนทนาที่เป็นตัวอักษร(script) และทำการถอดรหัสข้อความ(coding)และนำมาเปรียบเทียบดูความสอดคล้องหรือความแตกต่างจากการมอง/ถอดรหัส

3.3 นำเนื้อหาที่ทำการถอดรหัส ตรวจสอบยืนยัน วิเคราะห์กับอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งในที่นี้เป็นการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ(peer debriefing)

3.4 ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลที่ละเอียด ครบคลุม และครบถ้วน

3.5 สามารถยืนยันผลการวิจัยได้ เพราะได้ทำการวิจัยอย่างมีขั้นตอน จากการจดบันทึกที่มีระบบ(audit trail)โดยมีการเข้าพบอาจารย์เพื่อขอคำปรึกษากับ รศ.ดร.โสรัช โพธิ์แก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

3.6 ผู้วิจัยไม่นำผลการวิจัยส่วนนี้ไปอ้างอิงสู่กลุ่มอาชีพอื่น(transferability) หากแต่ใช้อ้างอิงได้ในกรณีที่อธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในกลุ่มเฉพาะที่เป็นตำรวจจราจรในเขตนครบาลเท่านั้น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของภาวะความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรในเขตนครบาล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่าย กับความหมายในชีวิต และความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาล

กลุ่มประชากร เป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสายจราจรจำนวน 3,435 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยคำนวณจากตารางสำเร็จรูปสำหรับการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม (Yamane, 1964) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้จำนวน 359 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 277 คน คิดเป็นร้อยละ 77.16

ในการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยส่วนที่ 1 นี้ นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามกลับมายังผู้วิจัย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงระดับความเหนื่อยหน่ายของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ส่วนที่ 1 .ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามกลับมายังผู้วิจัย

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละของการตอบกลับแบบสอบถามของสถานีดำรงจรรยาบรรณ ตาม กองบัญชาการตำรวจนครบาล

กองบัญชาการตำรวจนครบาล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 1(สน.สามเสน)	33	11.9
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 2(สน.บางซื่อ)	23	8.3
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 3(มีนบุรี)	37	13.4
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 4(โชคชัย)	30	10.8
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 5(พระโขนง)	29	10.5
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 6(บางรัก)	52	18.8
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 7(ตลิ่งชัน)	29	10.5
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 8(ราษฎร์บูรณะ)	28	10.1
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 9(แสมดำ)	16	5.7
รวม	277	100

ตารางที่ 9 แสดง จำนวนตำรวจจราจรเขตนครบาลที่ตอบแบบสอบถามกลับ จำนวนทั้งสิ้น 277 คน ส่วนใหญ่เป็น สน.บางรัก ซึ่งเป็นตัวแทนของกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บก.น.) 6 คิดเป็นร้อยละ 18.8 และ สน. แสมดำ ตัวแทนของกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บก.น.) 9 ได้กลุ่มตัวอย่างน้อยสุด คิดเป็นร้อยละ 5.8

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรภูมิหลังต่างๆ

ปัจจัยประชากร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ		
24 - 30 ปี	54	19.5
31 - 40 ปี	153	55.2
41 - 60 ปี	63	22.7
ไม่ตอบ	7	2.5
	Mean = 36.7 Min = 24	Max = 59
สถานภาพ		
โสด	59	21.3
อยู่ด้วยกัน	194	70.0
หย่า	10	3.6
แยกกันอยู่	11	4.0
หม้าย	2	.7
ไม่ตอบ	1	.4
จำนวนบุตร		
ไม่มี	78	28.2
1 คน	69	24.9
2 คน	77	27.8
3 คน	32	11.6
มากกว่า 3 คน	11	4.0

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรภูมิหลังต่างๆ(ต่อ)

ปัจจัยประชากร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
วุฒิการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	23	8.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	164	59.2
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	19	6.9
ปริญญาหรือเทียบเท่า	49	17.7
ไม่ตอบ	22	7.9
ประสบการณ์ทำงาน (ปี)		
6 เดือน – 5 ปี	26	9.4
6 – 10 ปี	96	34.7
11 ปี ขึ้นไป	128	46.2
ไม่ตอบ	27	9.7
Mean = 13.44		

ตารางที่ 10 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31-40 ปีคิดเป็นร้อยละ 55.2 มีอายุเฉลี่ย 36.71 ปี สถานภาพสมรสแบบอยู่ด้วยกัน ร้อยละ 70 และไม่มีบุตรคิดเป็นร้อยละ 28.2 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 59.2 สำหรับประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 11ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.2 ประสบการณ์การทำงานเฉลี่ย 13.44 ปี

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงระดับความเหนื่อยหน่ายของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 11 แสดงระดับความเหนื่อยหน่ายของกลุ่มตัวอย่าง(N=277)

ระดับความ เหนื่อย หน่าย	ค่าคะแนนดิบ			ผลการเทียบข้อมูลในการวิจัยนี้		
	ความอ่อน ล้า	ลดความเป็น บุคคลใน ผู้อื่น	ความสำเร็จ ส่วนบุคคล	ความอ่อน ล้า (จำนวนคน)	ลดความเป็น บุคคลในผู้อื่น (จำนวนคน)	ความสำเร็จ ส่วนบุคคล (จำนวนคน)
ระดับสูง	29 ขึ้นไป	11 ขึ้นไป	0-10	82 (29.60%)	86 (31.05%)	1 (0.36%)
ระดับ ปานกลาง	16-28	6-10	11-18	108 (38.99%)	111 (40.07%)	3 (1.08%)
ระดับต่ำ	0-15	0-5	19 ขึ้นไป	87 (31.41%)	80 (28.88%)	273 (98.56%)
รวม				277	277	277

ตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเหนื่อยหน่ายอยู่ระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ 1) ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ตั้งแต่ค่าคะแนน 16 – 28 มีจำนวน 108 คนคิดเป็นร้อยละ 38.99 2) ด้านลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น ตั้งแต่ค่าคะแนน 6 – 10 มีจำนวน 111 คนคิดเป็นร้อยละ 40.07 สำหรับด้านที่ 3) ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีคะแนนด้านความสำเร็จส่วนบุคคลสูง หรืออาจกล่าวว่ามีเหนื่อยหน่ายระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 98.56

ส่วนที่ 4 ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร

สำหรับการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรความเหนื่อยหน่าย ผู้วิจัยได้นำคะแนนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มารวมกับคะแนนด้านลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น แต่สำหรับด้านความสำเร็จส่วนบุคคลซึ่งเป็นข้อคำถามทางบวก ผู้วิจัยจำเป็นต้องนำคะแนนด้านความสำเร็จส่วนบุคคลมาลบคะแนนเสียก่อนและเปลี่ยนชื่อเป็นด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งทำให้ค่าคะแนนที่ได้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น เพื่อความถูกต้องในการนำมาวิเคราะห์ผลความเหนื่อยหน่าย

ตารางที่ 12 แสดงค่าสถิติเบื้องต้นของคะแนนความเหนื่อยหน่ายของกลุ่มตัวอย่าง(N = 277)

ความเหนื่อยหน่าย	คะแนนดิบ		คะแนนเต็ม (จำนวนข้อx6)	เทียบตามเกณฑ์ ของมาตรฐานวัด		N
	x	S.D.		x	S.D.	
ความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำนวน 9 ข้อ	21.81	11.28	54	2.42	1.25	277
ลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น จำนวน 5 ข้อ	8.29	4.41	30	1.66	0.88	277
ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ จำนวน 8 ข้อ	14.16	7.33	48	1.77	0.92	277
รวมทั้ง3ด้าน จำนวน 22 ข้อ	42.63	17.82	132	1.94	0.81	277

ตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับนานๆครั้ง (2.42) สำหรับด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ กลุ่มตัวอย่างแทบจะไม่เคยรู้สึก(1.66) และ (1.77) ตามลำดับ และเมื่อดูในภาพรวมของการเกิดความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับแทบจะไม่เกิดจนถึงนานๆครั้ง (1.94)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร อันได้แก่

- 1) ความเหนื่อยหน่าย
- 2) ความมุ่งหวังในชีวิต
- 3) การแสวงหาความหมายในชีวิต และ
- 4) ความฉลาดทางอารมณ์

ตัวแปร	จำนวน(N)	X	SD.	ต่ำสุด	สูงสุด
ความเหนื่อยหน่าย	277	44.25	19.01	6	92
ความมุ่งหวังในชีวิต	277	95.29	14.52	63	134
การแสวงหาความหมาย ในชีวิต	277	81.81	13.01	23	125
ความฉลาดทางอารมณ์	277	119.84	15.29	56	186

ตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 277 คน มีคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรความเหนื่อยหน่าย ความมุ่งหวังในชีวิต การแสวงหาความหมายในชีวิต และ ความฉลาดทางอารมณ์ดังนี้ ความเหนื่อยหน่ายเท่ากับ 44.25 ความมุ่งหวังในชีวิตเท่ากับ 95.29 การแสวงหาความหมายในชีวิตเท่ากับ 81.81 และความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 119.84

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความเหนื่อยหน่าย ความมุ่งหวังในชีวิต การแสวงหาความหมายในชีวิต และความฉลาดทางอารมณ์ ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (N=277)

	ความเหนื่อยหน่าย	ความมุ่งหวังในชีวิต	การแสวงหาความหมายในชีวิต	ความฉลาดทางอารมณ์
ความเหนื่อยหน่าย	1.000			
ความมุ่งหวังในชีวิต	-.733**	1.000		
การแสวงหาความหมายในชีวิต	.051	.133*	1.000	
ความฉลาดทางอารมณ์	-.389**	.514**	.382**	1.000

ตารางที่ 14 แสดงผลการทดสอบค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของ 1)ความมุ่งหวังในชีวิต 2)การแสวงหาเป้าหมายและความหมายในชีวิต และ 3)ความฉลาดทางอารมณ์ กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาล พบว่า

(1) ความมุ่งหวังในชีวิตกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาลมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยเป็นความสัมพันธ์กันในทางกลับกัน

(2) การแสวงหาความหมายในชีวิตไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(3) ความฉลาดทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาลมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยเป็นความสัมพันธ์กันในทางกลับกัน

ตารางที่ 15 การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรความมุ่งหวังในชีวิต การแสวงหาความหมายในชีวิต และความฉลาดทางอารมณ์ กับรายด้านของตัวแปรความเหนื่อยหน่าย(N=277)

ความเหนื่อยหน่าย	ความมุ่งหวังในชีวิต	การแสวงหาความหมายในชีวิต	ความฉลาดทางอารมณ์
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	-.571**	.243**	-.176**
ลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น	-.626**	.009	-.366**
ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ	-.644**	-.249**	-.519**

ตารางที่ 15 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์แบบเพียร์สันของ 1)ความมุ่งหวังในชีวิต 2)การแสวงหาความหมายในชีวิต และ 3)ความฉลาดทางอารมณ์ กับรายด้านของตัวแปรความเหนื่อยหน่ายกับ พบว่า

ความมุ่งหวังในชีวิตกับด้านทั้ง 3 ของความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ 1)ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ 2)ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และ3)ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยเป็นความสัมพันธ์ในทางกลับกัน

การแสวงหาความหมายในชีวิตกับด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยเป็นความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยเป็นความสัมพันธ์ในทางกลับกัน

ความฉลาดทางอารมณ์กับด้านทั้ง 3 ของความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ 1) ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ 2) ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และ 3) ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยเป็นความสัมพันธ์ในทางกลับกัน

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลปัจจัยประชากรทางด้านอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มาทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความเหนื่อยหน่าย เพื่อขยายความเข้าใจเกี่ยวกับตัวแปรความเหนื่อยหน่ายมากขึ้น ซึ่งในเบื้องต้นก่อนที่ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบสองทางนั้น เนื่องจากอายุ และประสบการณ์ทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแตกต่างกันมาก (ดังตารางที่ 10) ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบเอกพันธ์ของค่าความแปรปรวน (test of homogeneity of variance) ของตัวแปรตาม (ดังตารางที่16) ผลการวิเคราะห์ พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบสองทาง(ดังตารางที่ 17) และหากพบว่ามี ความแตกต่างระหว่างกลุ่มถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ Dunnett's T 3

ตารางที่ 16 แสดงการทดสอบเอกพันธ์ของความแปรปรวน

ตัวแปร	ค่า F	ระดับนัยสำคัญ
ความเหนื่อยหน่าย	1.253	.275

$$p < .05 \quad F(7, 236) = 2.05$$

ตารางที่ 17 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนรวมความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ และประสบการณ์ทำงาน (N=243)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
อายุ	1057.54	2	528.77	1.535
ประสบการณ์ทำงาน	192.45	2	96.224	.28
อายุ X ประสบการณ์ทำงาน	585.85	3	195.28	.57
ความคลาดเคลื่อน	550480.0	236	344.49	
รวม	86157.38	243		

$$p < .05 \quad F(7, 236) = 2.05$$

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง จำแนกตามอายุ และประสบการณ์ทำงาน ดังตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า คะแนนความเหนื่อยหน่ายของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า อายุ ประสบการณ์ทำงาน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างอายุกับประสบการณ์ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การสัมภาษณ์ข้อมูลเพิ่มเติม

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับปรากฏการณ์ความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรในเขตนครบาลเพิ่มเติม

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสายจราจร ซึ่งผู้วิจัยคัดเลือกจากคะแนนความเหนื่อยหน่ายที่อยู่ในระดับสูง ($x + 2 SD$) จำนวนทั้งสิ้น 20 คน จึงได้ถามความสมัครใจที่จะรับการสัมภาษณ์ พบว่าทั้ง 15 คน สมัครใจเข้าร่วมสัมภาษณ์ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 18 ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ได้รับการสัมภาษณ์ จำนวน 15 คน

ผู้ให้ข้อมูล	อายุ(ปี)	ประสบการณ์ทำงาน(ปี)	พื้นที่ที่รับผิดชอบ
ID 1	34	7	สน.บางรัก
ID 2	35	6	สน.บางรัก
ID 3	39	8	สน.บางรัก
ID 4	29	2	สน.บางรัก
ID 5	42	15	สน.บางรัก
ID 6	37	8	สน.บางรัก
ID 7	34	7	สน.ตลิ่งชัน
ID 8	39	13	สน.ตลิ่งชัน
ID 9	30	10	สน.ตลิ่งชัน
ID 10	30	5	สน.พระโขนง
ID 11	32	8	สน.พระโขนง
ID 12	33	3	สน.พระโขนง
ID 13	31	6	สน.โชคชัย
ID 14	29	6	สน.โชคชัย
ID 15	36	10	สน.โชคชัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ถอดเทปจากการสัมภาษณ์และนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ จำแนก เป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย
2. ความหมายในชีวิตของตำรวจจราจร
3. การจัดการกับปัญหาด้วยความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจจราจร

1) ความเหนื่อยหน่าย(เหนื่อยใจ ท้อแท้ เบื่อ)

ความเหนื่อยหน่ายเป็นการสูญเสียอุดมการณ์ (idealism) พลังงาน (energy) และเป้าหมายในการทำงาน อันเป็นผลเนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น งานล้นมือ การมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวเกิน เงินเดือนและผลตอบแทนน้อยเกินไป นโยบายของหน่วยงานที่เคร่งครัด และช่องว่างระหว่างความมุ่งหวังปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จกับความสำเร็จจริงๆ ที่ตนได้รับ เนื่องมาจากความคาดหวังไม่ตรงกับความเป็นจริง

ข้อมูลจากสัมภาษณ์ในประเด็นปรากฏการณ์ความเหนื่อยหน่าย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีการใช้คำอื่นอธิบายหรือสื่อสารหรือให้ความหมายแทนคำว่าเหนื่อยหน่าย เช่น คำว่าเหนื่อยใจ ท้อแท้ เบื่อ ดังนั้น ผู้วิจัยจะนำคำเหล่านี้มาวิเคราะห์เป็นปรากฏการณ์เดียวกับปรากฏการณ์ความเหนื่อยหน่าย

หัวข้อความเหนื่อยหน่าย ผู้วิจัยนำเสนอในส่วนสาเหตุของความเหนื่อยหน่าย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายมากที่สุด สามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเด็น (Theme) ดังนี้ คือ

- 1) สภาพทางกายภาพของงานจราจร
- 2) การมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง
- 3) ความคิด ความรู้สึกของตำรวจจราจร

ตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์เนื้อหา สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย

ประเด็นหลัก(Theme)	
1. สภาพทางกายภาพของงานจราจร	
หมวดหมู่ (Categorize)	ตัวอย่างประโยค
1.1 ลักษณะของตัวงาน ได้แก่ ปริมาณงาน ความจำเจ ระบบบริหาร	<p>“งานจราจรเป็นงานที่เหนื่อยมากที่สุด มันมีหลายปัจจัยมารวมตัวงานก็เหนื่อยอยู่แล้ว งานก็ต้องทำมากกว่า มากกว่าหน่วยงานตำรวจอื่น วันหนึ่งไม่ค่อยมีเวลาให้กับตนเอง...” (ID 1)</p> <p>“เหนื่อย งานตำรวจมันงานจิตปาละ ทำมันทุกอย่าง มีคำสั่งให้ทำอะไรเราก็ต้องทำ บางทีโบกรถอยู่ นร.ตีกันเราก็ต้องไประงับเหตุ เข้าบ้านก็ตำรวจ เดินเห็นถนนก็ตำรวจ ทุกอย่างเราปฏิเสธไม่ได้ อย่างระบบงานมันซ้ำ ซาดอิสระการตัดสินใจ อย่างมีเหตุอะไรเกิดขึ้นบางที่จัดการก่อน ยังไม่มีคำสั่ง มันเป็นระบบต้องเป็นขั้น เราแค่ชั้นประทวนไม่มีสิทธิ์ หากเราจัดการก่อนก็จะมีแบบว่า...ลื้อไปทำอย่างนี้ได้ยังไง อ้าวยังไม่ได้สั่งเลย คุณทำเกินที่ผมสั่งทำไม” (ID 11)</p> <p>“ตอนนี้เรามีภารกิจเยอะ เช่น โครงการจากรัฐบาลให้จราจรเข้าอบรมยุวชนจราจรในสถานศึกษา จราจรรับมาและจัดวิทยากร...เราต้องดึงเวลาอยู่ประจำจุดไปสถานศึกษา” (ID 8)</p> <p>“พื้นที่รับผิดชอบกว้าง...การที่เราเดินทางจากถนนบรมราชชนนีถึงถนนกาญจนาภิเษก อย่างมีเหตุที่หนึ่งและเราอยู่อีกที่หนึ่ง มันไม่ทัน...” (ID 10)</p> <p>“ผมว่าเยอะมาก ผมว่าทำงานวันหนึ่งตก 12 ชั่วโมงได้ วันศุกร์วันเสาร์จะมีรถแข่ง...สมมติเข้าบาย ปล่อยแถวบายโมงอยู่จุดโบกรถถึง 4 ทุ่มจากนั้นจะมีด่านเยอะมากถึงเที่ยงคืนเยอะมาก รอบแรก 4 ทุ่มถึงเที่ยงคืน รอบสองเที่ยงคืนบางที่ยัน 05.00เลย ถ้าจับได้ต้องมาเขียน มันไม่ค่อยมีเวลา เข้าก็ต้องมาเสริมอีก” (ID 4)</p>

ตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์เนื้อหา สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย(ต่อ)

ประเด็นหลัก(Theme)	
1. สภาพทางกายภาพของงานจราจร(ต่อ)	
หมวดหมู่ (Categorize)	ตัวอย่างประโยค
1.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลเสียต่อสุขภาพ	<p>“...งานที่เหนื่อย ส่วนมากจราจรกรุงเทพไม่มีใครเขาอยากอยู่กับหรือ เขาไปอยู่ตามต่างจังหวัดสบายกว่า แคมป์เจอดิน เจอฝุ่น เจอควันพิษ เจอ..เราก็อำใจ เจอสภาพคนหลายแบบเยอะ เราก็อำใจ” (ID 1)</p> <p>“งานค่อนข้างหนักกว่าสายอื่น ต้องยืนตลอด ตากแดดตากฝนอยู่อย่างนั้น ช่วงเช้าเวร แดดออกก็ต้องยืน ฝนตกก็ต้องยืน” (ID 4)</p> <p>“ถ้ามีโอกาส ผมไม่เลือกจราจรหรือ(หัวเราะ) ผมเลือกที่สบายกว่านี้ที่มันไม่เสี่ยง โดนรถเฉี่ยวไปเฉี่ยวมา ที่มันไม่ต้องมาดมควันดมอะไร...” (ID 7)</p>
2. การมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง	
2.1 ผู้บังคับบัญชา/ผู้ร่วมงาน	<p>“ผู้บังคับบัญชาเราก้...ไม่ค่อยดูแลผู้บังคับบัญชา ไม่ให้กำลังใจต่างคนต่างทำงาน” (ID 8)</p> <p>“บางครั้งมันก็ลำบาก การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาไม่ลงรอยกัน เช่น การพูดกับลูกน้อง อย่างงี้เราก้ขึ้นชื่อว่าเป็นราชการ...อย่างเขาขึ้นต้นว่าไอ้ห่า...รู้สึกไม่ไหวกับเรา เราเป็นตำรวจแท้ๆ” (ID 15)</p>
2.2 ผู้ใช้รถใช้ถนนที่มีพฤติกรรมต่อไปนี้	
2.2.1 การฝ่าฝืนกฎระเบียบ/ไม่ยอมรับผิดชอบ	<p>“ผิดกฎระเบียบ และมักอ้างอย่างโน้นอย่างนี้ ...บางทีก็เถียงเรา” (ID 5)</p> <p>“คนใช้รถใช้ถนนบางคน อย่างรถมันไปไม่ได้แล้วเนี่ยก็หน้าจะดูนิดนึง เออไปไม่ได้ก็ต้องหยุดไฟแดง ก็ยังไปเห็นคนข้างหน้าไปก็จะไป ไปแล้วก็ไปคาแยกมีให้เห็นประจำ” (ID 3)</p> <p>“ประชาชนไม่ค่อยให้ความร่วมมือ อย่างกรณีเรากำหนดเส้นจราจรไม่ให้กลับรถ เขาก้ฝ่าฝืนกลับกัน” (ID 15)</p>

ตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์เนื้อหา สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย(ต่อ)

ประเด็นหลัก(Theme)	
2. การมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง(ต่อ)	
หมวดหมู่ (Categorize)	ตัวอย่างประโยค
2.2.2 การระบายอารมณ์ใส่ตำรวจ	<p>“ส่วนมากจะพบปัญหากับผู้ใช้งาน เอาแต่ใจตัวเอง...บางทีก็เปิดกระจกมาว่าข้างอะไรข้าง...ไอ้เราก็อยากให้เป็นได้หมดทุกคน จะเก็บไว้ทำไม...บางคนเอาแต่ใจตัวเองมากเกินไป และก็ไประบายกับตำรวจจรรยา หาว่าอย่างนั้นอย่างนี้ ...” (ID 1)</p> <p>“...อย่างถนนขาออก เขาก็โวยวายเก็บเขาไว้นาน” (ID 1)</p> <p>“พอเจ้าหน้าที่เข้าไปจับกุม เขียนใบสั่ง ก็โดนด่าแหละ โดนว่าแหละ ทั้งๆที่รู้ว่าทำผิด” (ID 8)</p> <p>“ท้อ...อย่างบางคนเราหวังดีให้ไปทางนั้นรถจะได้ไม่ติด แต่ก็ไม่ฟัง ไม่เชื่อเราจะไปทางนี้ บางครั้งยังพูดจาไม่ดี” (ID 8)</p>
2.2.3 รู้สึกว่าถูกมองทางลบ	<p>“ส่วนที่ประชาชนมองเข้ามา สิ่งที่ได้รับคือ เขามองเราไม่ดี มองเราแง่ลบอันนี้มันหนักใจ” (ID 10)</p> <p>“มันทำให้เราเหนื่อยใจ เพราะคนที่อยู่จุดอื่นเขาไม่เข้าใจ เขา มองว่าเราโบกรถไม่เป็นมั้ง โทษเราบ้าง ทำให้เราท้อ...” (ID 13)</p> <p>“...มาว่าโบกรถไม่เป็น ต้นเหตุรถติดมาจากเรา” (ID 13)</p>
3. ความคิด ความรู้สึกของตำรวจจราจร	
3.1 ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	<p>“...ตรงที่ท้อมากกว่าคือ เราทำดีที่สุดแล้วแต่ผลที่เราได้รับทำไมเป็นอย่างนี้” (ID 10)</p> <p>“บางครั้งเราเหนื่อยก็นึกท้อ ว่าเราทำไปทำไมวะ...ทำไปแล้วไม่ได้ดี เราก็อ้อครับ” (ID 9)</p>

ตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์เนื้อหา สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย(ต่อ)

ประเด็นหลัก(Theme)	
3.ความคิด ความรู้สึกของตำรวจจราจร(ต่อ)	
หมวดหมู่ (Categorize)	ตัวอย่างประโยค
3.2 ความรู้สึกคับข้องใจในหน้าที่	<p>“ส่วนมาก เป็นข้าราชการทำผิดเสียเอง เราจับเขียนใบสั่งให้ไม่ได้... บางทีก็เป็นนายตำรวจเองบ้าง” (ID 5)</p> <p>“ถ้าเราไปยื่นจับก็หาว่าเราเจตนาไม่ดี ส่อในทางไม่ดี ซึ่งจริงๆแล้ว ถ้าเขาไม่ผิด ตำรวจไม่จับเขาหรอก ถ้าคนเราเข้าใจนะว่าถ้าไม่ผิด ไม่มีตำรวจไปยื่นแกลังจับหรอก แต่ส่วนมากที่เรียกมามันผิด แต่ที่นี้ มันผิด คนขับรถทุกคนนะมีเงินมีทอง มีการศึกษา ส่วนมากก็เนียทุกอย่าง...เรื่องเส้นสายลำบากใจ” (ID 3)</p> <p>“ตำรวจจับรถคันนี้ จับเสร็จเขาไม่เปิดประตูรถ ไม่ทำอะไรเลย นั่งในรถเฉยๆ ตำรวจทำอะไรได้บ้าง จราจรทำอะไรได้...เขาเฉยอย่างเดียว นี่เจอมาแล้ว เราไปดึงประตูรถเขามองในลักษณะไม่ดีไม่งาม” (ID 3)</p>
3.3 ความรู้สึกว่าคุณค่าในตัวของตำรวจจราจร/งานจราจร	<p>“ส่วนมากพวกมีเส้นสายจะไม่ค่อยให้เกียรติตำรวจ มันก็ลำบากใจ...อย่างจราจรมันดีเบา โทษฐานเบา ซึ่งคนมีเงินไปเสียค่าปรับมันก็แค่นั้น” (ID 3)</p> <p>“เหมือนเขาถูกตำรวจ เครื่องแบบตำรวจไม่มีความหมาย...ตามจริงเขาต้องมองว่าตัวเองผิดหรือเปล่า ถ้าคุณผิดคุณให้ตั้งค์เขาทำไม” (ID 15)</p> <p>“เขาถือว่าเขามีพวก เขาถือว่าเขาเป็นตำรวจชั้นผู้น้อย ไม่ค่อยสนใจเรา เขาใช้ตะเบาะดับเราจนบางครั้งต้องยอม” (ID 9)</p>

ตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์เนื้อหา สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย(ต่อ)

ประเด็นหลัก(Theme)	
3.ความคิด ความรู้สึกของตำรวจจราจร(ต่อ)	
หมวดหมู่ (Categorize)	ตัวอย่างประโยค
3.4 รู้สึกไม่พึงพอใจในสวัสดิการ	<p>“อีกส่วนหนึ่งรายได้ตอบแทนมันน้อย งานมันหนัก” (ID 4)</p> <p>“สวัสดิการ เช่น ค่ายา ค่ารักษาพยาบาล มีเหตุอะไรเราต้องออกไปก่อนกว่าจะเบิกได้ ค่าใช้จ่ายที่ออกไปก็ตกอยู่กับเรา ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ก็ไม่พอ...เงินเดือนทั่วไปก็ไม่พอล้วนแล้วมันกระทบกันหมด” (ID 11)</p> <p>“...ต่างจังหวัดบ้านนอก ผมไม่เคยเห็นตำรวจมาขึ้นโบกมือไม่หยุดเหมือนในกรุงเทพ อยากให้เขาให้สวัสดิการต่างกัน เพราะนครบาลงานหนักพิเศษกว่าจังหวัดอื่น อยากได้รายได้ต่างกัน ให้ความสำคัญแรงงานที่เขาทำงานต่างกัน” (ID 13)</p>

2) ความหมายในชีวิต

ความหมายในชีวิต เป็นการรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งที่ทำให้เขาดำรงอยู่ เป็นสิ่งที่บุคคลนั้นเติมเข้าไปในใจและ “ตั้ง” เขาให้มีกำลังใจดำรงชีวิตอยู่อย่างมั่นคงและมุ่งมั่นในยามเผชิญกับอุปสรรคหรือวิกฤตของชีวิต จะมีลักษณะของการกระทำกิจกรรมต่างๆในชีวิตอย่างมุ่งมั่น ผ่านสัมพันธภาพต่อคนรอบข้าง และผ่านการมีทัศนคติต่อชีวิตที่เข้มแข็งเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ต่อไป

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน พบว่า ความหมายในชีวิตของตำรวจจราจร สามารถอธิบายตามแนวคิดพื้นฐานทฤษฎีโลโกเทอราปี(Logotherapy) ที่ว่าบุคคลสามารถพบความหมายในชีวิตในประสบการณ์แต่ละขณะ ในรูปของคุณค่าต่างๆ ได้เป็น 2 คุณค่า ดังนี้

2.1 คุณค่าเชิงสร้างสรรค์ (creative value) เป็นการให้คุณค่าแก่การกระทำต่างๆในชีวิต หรือ การงานที่เขามีหน้าที่มีหน้าที่ผูกพันอยู่ ที่มาจากแรงบันดาลใจ ความใฝ่ฝัน ความปรารถนาของเขา ถือว่าเป็นความหมายที่คนเราได้กระทำสิ่งต่างๆให้แก่ชีวิต

2.2 คุณค่าเชิงประสบการณ์ (experience value) เป็นคุณค่าแก่การดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่น และโลกรอบๆตัว ในรูปของความผูกพันระหว่างคน เช่นคนกับสิ่งรอบตัว คนกับสิ่งที่ยิ่งใหญ่กว่าตัวเขา เช่น ความดีงาม ความศรัทธาที่ได้รับภรณ์ทางจากพระเจ้า

ตารางที่ 20 แสดงผลการวิเคราะห์เนื้อหา ความหมายในชีวิตของตำรวจจรรยา

ประเด็นหลัก(Theme)	
ความหมายในชีวิตของตำรวจจรรยา	
หมวดหมู่ (Categorize)	ตัวอย่างประโยค
1. คุณค่าเชิงสร้างสรรค์ (creative value)	
1.1 ความก้าวหน้า	“...อยากที่จะดีกว่านี้ คิดว่าตัวเองมีโอกาสที่จะได้เข้าไปจุดที่ดีกว่านี้”(ID 2)
	“ตอนนี้กำลังเรียนปริญญาตรี เรียนต่อ เพื่อสอบเลื่อนขั้นเป็นสัญญาบัตร” (ID 4)
1.2 ความเสียสละ	“ครับ ในส่วนที่เราตั้งใจทำงาน อุทิศชีวิตให้กับราชการ” (ID 8)
1.3 การเห็นคุณค่าในตนเอง	“เราก็อาชีพด้านนี้ มันเป็นความภูมิใจที่รถมันเล่นได้ เป็นความภูมิใจอย่างหนึ่ง อย่างรถติดเนี่ยเขาก็มองหาจรรยา ถ้าไม่มีเรา เขาก็ยิ่งเครียด คล้ายเราเป็นกรรมการตัดสินให้เขา” (ID 9)
2. คุณค่าเชิงประสบการณ์ (Experience value)	
2.1 เสียสละเพื่อครอบครัว	“...ทำเพื่อครอบครัว ถ้าไม่มีครอบครัวคงไม่ทำงาน คงไม่เห็น้อย คงไม่ต้องทน อยู่อย่างนี้ได้” (ID 2)
	“ ทำทุกอย่างก็เพื่อลูก ให้ลูกได้เรียนมีงานทำ ทำทุกวันนี้ก็เพื่อครอบครัว” (ID 12)
2.2 เสียสละเพื่อผู้อื่น	“อีกอย่างหนึ่ง เราทำงานนี้เราได้ปฏิญาณต่อพระบรมรูป ร.9 ว่า จะบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน” (ID 8)

3) ความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถในการรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อที่จะจูงใจตนเอง และจัดการกับอารมณ์ภายในตนเองในความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน ผู้วิจัยนำข้อมูลเหล่านี้มา วิเคราะห์และจำแนกตามแนวคิด Salovey&Mayer (1990) ที่เน้นเรื่องของอารมณ์ สามารถแบ่ง ออกเป็น 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

3.1 การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ (Appraisal and Expression of Emotion) เป็นความสามารถในการรับรู้และเข้าใจ ความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างถูกต้องและตรงตามเป็นจริง สามารถประเมินตนเองได้อย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา และมีความสามารถที่เข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา

3.2 การควบคุมอารมณ์ (Regulation of Emotion) เป็นความสามารถที่จะจัดการกับ อารมณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วยความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเอง เป็นคนที่น่าไว้วางใจได้ มีความสามารถในการปรับตัว สามารถจัดการกับความวิตกกังวล ความ เศร้า และความโกรธได้อย่างเหมาะสม มีเทคนิคในการช่วยทำให้อารมณ์คืนสู่สภาพปกติได้อย่าง รวดเร็ว คิดไตร่ตรองก่อนตัดสินใจ

3.3 การใช้อารมณ์ให้เป็นประโยชน์ (Utilization of Emotion) เป็นความสามารถในการจูง ใจตนเอง สามารถควบคุมความต้องการได้อย่างเหมาะสม สามารถนำอารมณ์และความรู้สึกของ ตนเองมาสร้างพลังในการกระทำสิ่งต่างๆได้อย่างสร้างสรรค์ และเป็นพลังในการให้กำลังใจตนเอง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 21 แสดงผลการวิเคราะห์เนื้อหา ความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจจราจร

ประเด็นหลัก(Theme)	
ความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจจราจร	
หมวดหมู่ (Categorize)	ตัวอย่างประโยค
<p>1. การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ (Appraisal and Expression of Emotion)</p> <p>การรู้จักอารมณ์ตนเองและผู้อื่น</p>	<p>“เป็นอาชีพที่เหนื่อย กตสันมาก เราต้องรู้จักตนเอง รู้จักผู้อื่น ตลอดเวลา...คือต้องรู้จักอารมณ์ ต้องรู้ว่าเวลาคนโดนจับส่วนใหญ่ เขาก็จะมีอารมณ์ ถ้าเราไปมีอารมณ์ร้อนก็จะเกิดปัญหาในการทำงาน เราต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา” (ID 2)</p> <p>“อันดับแรกต้องดูก่อนว่าเขามาด้วยอารมณ์อย่างไร...” (ID 15)</p>
<p>2. การควบคุมอารมณ์(Regulation of Emotion)</p> <p>2.1 การควบคุมอารมณ์ตนเอง</p>	<p>“บางครั้งก็ต้องทำใจ มันเป็นหน้าที่ เป็นหน้าที่ที่ต้องทำมันเป็นเรื่อง รู้สึกเครียด”(ID 5)</p>
<p>2.2 สามารถจัดการกับอารมณ์ทางลบได้อย่างเหมาะสม</p>	<p>“จัดการกับตัวเราก่อน เรา รู้ เราเข้าใจมันมีอยู่แล้วการปะทะอารมณ์ มันเป็นงานหนึ่งของจราจร แต่เราต้องจัดการกับตัวเอง” (ID 2)</p>
<p>2.3 เทคนิคในการช่วยทำให้อารมณ์คืนสู่สภาพปกติ</p>	<p>“เราก็คิดว่าเราเป็นวัตถุอย่างหนึ่ง อารมณ์พวกนี้ก็เป็นวัตถุอย่างหนึ่ง เปรียบเทียบให้ดู เอามาใส่เราถึงเวลาเราก็ระบายออกไป รู้จักระบายไป หันเข้าศาสนา หาทางอะไรก็ได้ที่มันดีกับเรา” (ID 2)</p> <p>“พยายามคิดว่าเราทำทุกอย่างให้ได้ดังใจเราไม่ได้ และเราก็ทำให้ตัวเราทุกขใจตลอดไม่ได้เหมือนกัน ต้องเข้าใจ พยายามมองโลกในแง่กว้าง” (ID 10)</p> <p>“บางทีเกิดโมโหก็จะร้องเพลงในใจ เพราะถ้าเราไปเครียดกับเขา เราก็จะยิ่งโมโห” (ID 9)</p>
<p>2.4 การคิดไตร่ตรองก่อนตัดสินใจ</p>	<p>“ก็นั่งมองตัวเอง ชั่งน้ำหนักดูระหว่างการทำที่เราถูกเรียกร้องจากประชาชนกับการที่เราปฏิบัติหน้าที่..หากเราผิดจริงก็ยอมรับผิด” (ID 3)</p>

ตารางที่ 21 แสดงผลการวิเคราะห์เนื้อหา ความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจจราจร(ต่อ)

ประเด็นหลัก(Theme)	
ความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจจราจร	
หมวดหมู่ (Categorize)	ตัวอย่างประโยค
3. การใช้อารมณ์ให้เป็นประโยชน์ (Utilization of Emotion)	
3.1 กระทำสิ่งต่างๆอย่างสร้างสรรค์ เช่น เสียสละเพื่อสังคม	“...สังคมอย่างไรก็เป็นสังคม ถ้ามีเราแล้วสังคมดีขึ้น ลดปัญหาสังคม เราก็ถือว่าเราเกิดมาเราได้ทำอะไรให้สังคมบ้าง มันดีอะ” (ID 10)
3.2 สร้างพลัง และกำลังใจให้ตนเอง	“อดทน บอกตัวเองว่าอดทน นึกเสมอว่าคนลำบากกว่าเราเขายังอยู่รอดได้” (ID 13)
3.3 การผ่อนคลายอารมณ์และความรู้สึกของตนเองอย่างสร้างสรรค์	“บางทีก็ไปเล่นกีฬาบ้าง อะไรบ้าง ออกกำลังกายบ้างช่วยคลายเครียด” (ID 7)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ตำรวจจราจรในเขตนครบาล การพิจารณากลุ่มเนื้อหาและความรู้สึกในประเด็นของตัวแปรทั้ง 3 ได้แก่ 1) ความเหนื่อยหน่าย 2) ความหมายในชีวิตของตำรวจจราจร 3)ความฉลาดทางอารมณ์ สามารถจัดเป็นประเด็นต่างๆเพื่อทำความเข้าใจได้ดังนี้

ความเหนื่อยหน่าย เมื่อพิจารณาในภาพรวมจากข้อมูลการสัมภาษณ์ สามารถอธิบายได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นการสูญเสียแนวคิด พลังงาน และเป้าหมายในการทำงาน อันเนื่องจากสาเหตุ 3 ประการ ดังนี้

1. สาเหตุจากสภาพทางกายภาพของงานจราจร

- 1.1 ลักษณะของตัวงาน ได้แก่ ปริมาณงาน ความจำเริญ ระบบบริหาร
- 1.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน และส่งผลเสียต่อสุขภาพ ได้แก่ เผชิญกับฝุ่นละออง ควันรถ เสียงต่อการถูกรถเฉี่ยวชน

2. สาเหตุจากการมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง

- 2.1 บุคคลในสายงานจราจร ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา
- 2.2 ตัวผู้ใช้รถใช้ถนน ได้แก่ การฝ่าฝืนกฎระเบียบ การระบายอารมณ์ใส่ตำรวจ การกล่าวโทษต่อตำรวจ

3. สาเหตุจากความคิด ความรู้สึกของตำรวจจราจร

3.1 ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน

3.2 ความรู้สึกคับข้องใจในหน้าที่

3.3 ความรู้สึกว่าคุณค่าคนอื่นไม่เห็นคุณค่าในตัวตำรวจจราจร/งานจราจร

ความหมายในชีวิต เมื่อพิจารณาตามข้อมูลการสัมภาษณ์ สามารถจัดเป็นหมวดหมู่ (Categorize) ของการรับรู้ตนเองอย่างมีความหมาย ได้เป็น 2 แนวทาง

1. แนวทางของคุณค่าเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นการให้คุณค่าแก่การกระทำสิ่งต่างๆ ในชีวิต การงานที่เขามีหน้าที่ผูกพันอยู่ ถือว่าเป็นความหมายที่คนเราได้กระทำสิ่งต่างๆ ให้แก่ชีวิต
2. แนวทางของคุณค่าเชิงประสบการณ์ เป็นคุณค่าแก่การดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่น และโลกรอบๆตัว ในรูปของความผูกพัน เช่น คนกับคน คนกับสิ่งรอบตัว คนกับสิ่งที่ยิ่งใหญ่กับตัวเขา เช่น ความดีงาม ความศรัทธา

การวิเคราะห์นี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Frankl(1976) กล่าวว่า บุคคลค้นพบความหมายของชีวิต ในรูปของคุณค่าต่างๆ 3 แนวทาง

1. แนวทางของคุณค่าเชิงสร้างสรรค์
2. แนวทางของคุณค่าเชิงประสบการณ์
3. แนวทางของคุณค่าเชิงทัศนคติ (ข้อมูลการสัมภาษณ์ไม่พบความหมายในชีวิตในแนวทางนี้)

ความฉลาดทางอารมณ์ เมื่อพิจารณาตามข้อมูลการสัมภาษณ์ในประเด็นความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจจราจรในเขตนครบาล พบว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของ Salovey & Mayer(1990) ซึ่งสามารถจัดเป็นหมวดหมู่และจำแนกได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

3.1 การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ เป็นความสามารถในการรับรู้และเข้าใจ ความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างถูกต้องและตรงตามเป็นจริง

3.2 การควบคุมอารมณ์ เป็นความสามารถที่จะจัดการกับอารมณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วยความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเอง มีความสามารถในการปรับตัว สามารถจัดการกับความวิตกกังวล ความเศร้า และความโกรธได้อย่างเหมาะสม มีเทคนิคในการช่วยทำให้อารมณ์คืนสู่สภาพปกติได้อย่างรวดเร็ว

3.3 การใช้อารมณ์ให้เป็นประโยชน์ เป็นความสามารถในการจูงใจตนเอง สามารถควบคุมความต้องการได้อย่างเหมาะสม สามารถนำอารมณ์และความรู้สึกของตนเองมาสร้างพลังในการกระทำสิ่งต่างๆได้อย่างสร้างสรรค์ และเป็นพลังในการให้กำลังใจตนเอง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของภาวะความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรในเขตนครบาล มุ่งเน้นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คือ ความหมายในชีวิต และความฉลาดทางอารมณ์ กับความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรในเขตนครบาล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่าย กับความหมายในชีวิต และความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาล
3. เพื่อศึกษาถึงข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาล

สมมติฐานการวิจัย

1. ตำรวจจราจรที่มีภูมิลำเนาต่างถิ่น และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความมุ่งหวังในชีวิตของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาล
3. ความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสวงหาความหมายในชีวิตของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาล
4. ความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาล

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสายจราจร ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 277 คน ที่ได้มาโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามจำนวน 5 ชุด คือ

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป
2. แบบวัดความเหนื่อยหน่าย Maslach Burnout Inventory (MBI)
3. แบบวัดความมุ่งหวังในชีวิต Purpose in Life (PIL)
4. แบบวัดการแสวงหาความหมายในชีวิต Seeking of Noetic Goals (SONG)
5. แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ The 33-item Emotional Intelligence Scale

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยทำหนังสือติดต่อขออนุญาตและประสานงานเพื่อขอเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยแจกแบบสอบถามไปยังสถานีตำรวจที่ผู้วิจัยได้คัดเลือกจำนวน 9 สถานี

2. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับตำรวจจราจร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 277 คน และโดยแบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป
2. แบบวัดความเหนื่อยหน่าย Maslach Burnout Inventory (MBI)
3. แบบวัดความมุ่งหวังในชีวิต Purpose in Life (PIL)
4. แบบวัดการแสวงหาความหมายในชีวิต Seeking of Noetic Goals (SONG)
5. แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ The 33-item Emotional Intelligence Scale

3. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ดังนี้

3.1 หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ มัชฌิมเลขคณิต (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของคะแนนความมุ่งหวังในชีวิตตามแบบวัด PIL คะแนนการแสวงหาความหมายในชีวิตตามแบบวัด SONG คะแนนความฉลาดทางอารมณ์ตามแบบวัด The 33-Item Emotional Intelligence Scale และคะแนนความเหนื่อยหน่ายตามแบบวัด MBI

3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่า x ในความเหนื่อยหน่าย ระหว่างช่วงอายุและประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน โดยวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบสองทาง(Two-way ANOVA)

3.3 วิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างค่าคะแนนแบบวัดความเหนื่อยหน่าย(MBI) กับค่าคะแนนจากแบบวัดPIL ค่าคะแนนจากแบบวัดSONG ค่าคะแนนจากแบบวัดThe 33-Item Emotional Intelligence Scale โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว

สรุปผลการวิจัย

1. ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาลที่มีภูมิลำเนาหลังด้านอายุ และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2. ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาลมีความเหนื่อยหน่ายที่ระดับปานกลาง 2 ด้าน ดังนี้ 1)ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ 2) ด้านลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น สำหรับด้านที่ 3) ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาลมีคะแนนความสำเร็จส่วนบุคคลระดับสูง เมื่อดูภาพรวมความถี่ของการเกิดความเหนื่อยหน่าย พบว่า อยู่ในระดับแทบจะไม่เกิดขึ้นถึงนานๆครั้ง

3. การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 1) ความมุ่งหวังในชีวิต 2) การแสวงหาความหมายในชีวิต และ 3) ความฉลาดทางอารมณ์ กับความเหนื่อยหน่าย

3.1 ความมุ่งหวังในชีวิตกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาลมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยเป็นความสัมพันธ์กันในทางกลับกัน

3.2 การแสวงหาความหมายในชีวิตไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ความฉลาดทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาลมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยเป็นความสัมพันธ์กันในทางกลับกัน

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าว มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาลที่มีภูมิลำเนาหลังด้านอายุและประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ข้อค้นพบนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของสิระยา สัมมาวาจ(2532)พบว่า พยาบาลที่มีอายุน้อยจะมีความเหนื่อยหน่ายมากกว่าพยาบาลที่มีอายุมาก และพยาบาลที่ปฏิบัติงานมา 1-5 ปี มีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานมา 6-10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป แต่การศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญศรี ชัยชิตามร(2534) พบว่า พยาบาลที่มีอายุแตกต่างกันมีความ

เหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จจากการทำงานไม่แตกต่างกัน และพยาบาลที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายไม่แตกต่างกัน อาจอธิบายได้ว่า เนื่องจากอาชีพตำรวจจราจรที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่เขตนครบาลมีลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเครียดไม่แตกต่างกัน เช่น ปริมาณงานที่มาก ปัญหามลพิษบนท้องถนน และพฤติกรรมของผู้ใช้รถใช้ถนน ซึ่ง Muldary (1983) กล่าวว่า ต้นเหตุหนึ่งที่สำคัญของความเหนื่อยหน่าย เกิดจากความเครียดที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่ง Brown & Moberg ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของบุคคลทั่วไปมีดังนี้ ความเครียดที่เกิดจากงานที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย งานที่ยาก งานที่คลุมเครือ และงานที่หนักเกิน ความเครียดที่เกิดจากบทบาท เป็นความเครียดที่เกิดจากความคาดหวังของผู้อื่นที่มีต่องานหรือพฤติกรรมการทำงานของตน โดยเฉพาะสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน ความเครียดจากสิ่งแวดล้อมด้านสังคม ได้แก่ สถานที่แออัด ขาดอิสรภาพ การมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ และความเครียดจากสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ความร้อน ความเย็นที่มีผลต่อร่างกายและสุขภาพของบุคคล ซึ่งสาเหตุทั้งหมดนี้มีผลกระทบต่อการทำงานทั้งสิ้น (อ้างถึงใน จันทรา วีรปฏิญญา, 2537)

2. ผลการวิจัยพบว่า ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาลมีความเหนื่อยหน่ายที่ระดับปานกลาง 2 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ 2) ด้านลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น สำหรับด้านที่ 3) ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาลมีคะแนนความสำเร็จส่วนบุคคลระดับสูง เมื่อดูภาพรวมความถี่ของการเกิดความเหนื่อยหน่าย พบว่า แทบจะไม่เกิดขึ้นถึงนานๆ ครั้ง

ข้อค้นพบนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยในต่างประเทศที่พบว่า บุคคลที่ประกอบอาชีพตำรวจจราจร มักมีความเครียดระดับสูง (Selye, 1965) และผลของความเครียดทำให้ตำรวจจราจรในสหรัฐอเมริกาเกิดการเจ็บป่วยทางจิต และมีอาการด้านร่างกายรุนแรง (Muldary, 1983) แต่การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศไทย ทศนีย์ ศิริสนธิ (2536) ศึกษาความเครียดในตำรวจชั้นประทวน: ศึกษาเฉพาะกรณีแผนก 5 กองกำกับการ 2 กองปราบปราม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดอยู่ระดับปานกลาง ธิดาพร มีกิ่งทอง (2542) พบว่า ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร มีระดับความเหนื่อยหน่ายไม่สูงมากนัก อยู่ในระดับนานๆ ครั้ง ซึ่งผู้วิจัยมีข้อสังเกตเกี่ยวกับประเด็นพื้นที่ที่รับผิดชอบของกลุ่มตัวอย่างตำรวจจราจร จากข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมในการส่งผลกระทบให้เกิดปัญหาการจราจรในกรุงเทพฯ ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ตำรวจจราจรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นตำรวจจราจรที่รับผิดชอบในพื้นที่ที่มี

ปัญหาการจราจรเพียง 5 สถานีตำรวจนครบาลเท่านั้น ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาลสามเสน สถานีตำรวจนครบาลมีนบุรี สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย สถานีตำรวจนครบาลบางรัก สถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบูรณะ (กองบัญชาการตำรวจนครบาล, 2544) ซึ่งเมื่อรวมจำนวนตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาลดังกล่าวที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 64.98 แสดงว่า ตำรวจจราจรที่ทำงานหนัก เนื่องจากพื้นที่ที่รับผิดชอบมีปัญหาอุปสรรค มีเกินกว่าครึ่งคิดเป็นร้อยละ 64.98 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งประเด็นที่แสดงถึงพื้นที่ที่มีปัญหาการจราจร อาจเนื่องจากเป็นย่านชุมชน พื้นที่ถนนที่คับแคบไม่สัมพันธ์กับปริมาณรถ ปัญหาเหล่านี้นำมาซึ่งปัญหาอุบัติเหตุ มลภาวะทางอากาศ และเนื่องถึงความรู้สึกเหนื่อย ท้อในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า

“...งานที่เหนื่อย ส่วนมากจราจรกรุงเทพไม่มีใครเขาอยากอยู่กันหรอก เขาไปอยู่ตามต่างจังหวัดสบายกว่า แอมยังเจอดิน เจอฝุ่น เจอควันพิษ เจอ...เราก็อำใจ เจอสภาพคนหลายแบบเยอะ เราก็อำใจ” (ID 1)

ประเด็นของพื้นที่ที่รับผิดชอบมีปัญหาและอุปสรรค จึงอาจเป็นเหตุให้ค่าคะแนนความเหนื่อยหน่ายอยู่ระดับปานกลาง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเพียงร้อยละ 64.98 ที่ทำงานในพื้นที่ที่มีปัญหาการจราจรและเป็นสาเหตุนำมาสู่ความรู้สึกเหนื่อยหน่าย อีกประเด็นหนึ่งตำรวจจราจรในประเทศมีการตรวจสุขภาพประจำปีทุกปี ซึ่งพบว่ามีตำรวจจราจรจำนวนมากเป็นโรคเกี่ยวกับมลพิษเช่น โรคปอด และหอบหืด (สมศักดิ์ บุญถม, 2541)เนื่องจากสภาพรถติด ประกอบกับปัญหามลพิษบนท้องถนนกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับคำกล่าวของผู้ได้รับการสัมภาษณ์ที่ว่า

“...งานที่เหนื่อย ส่วนมากจราจรกรุงเทพไม่มีใครเขาอยากอยู่กันหรอก เขาไปอยู่ตามต่างจังหวัดสบายกว่า แอมยังเจอดิน เจอฝุ่น เจอควันพิษ เจอ...เราก็อำใจ เจอสภาพคนหลายแบบเยอะ เราก็อำใจ” (ID 1)

จึงเป็นเหตุให้กรมตำรวจมีนโยบายที่จะผ่องถ่ายตำรวจจราจรที่ปฏิบัติงานในท้องถนนเป็นเวลานานๆเข้าไปพักผ่อนและรักษาสุขภาพ โดยเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านธุรการหรืองานด้านอื่นๆที่ไม่ต้องสัมผัสกับมลพิษดังกล่าวมานานๆ (สมศักดิ์ บุญถม, 2541) ทำให้ตำรวจจราจรได้มีระยะเวลาในการพักผ่อนสุขภาพบ้าง

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาคะแนนรวมความมุ่งหวังในชีวิตที่ประเมินจากแบบวัด PIL พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนนความมุ่งหวังในชีวิตเฉลี่ย 95.5 จากคะแนนเต็ม 140 คะแนน สามารถอธิบายได้ว่าตำรวจมีความมุ่งหวังในชีวิตค่อนข้างสูง ระบุว่าตนเองมีเป้าหมายที่ชัดเจนและลงมือกระทำเพื่อเป้าหมายนั้น รู้สึกพึงพอใจในชีวิต

ตัวอย่างเช่น “เราก็อาชีพด้านนี้ มันเป็นความภูมิใจที่รถมันแล่นได้ เป็นความภูมิใจอย่างหนึ่ง อย่างรถติดเนี่ยเขาก็มองหาจรรยา ถ้าไม่มีเราเขาก็ยิ่งเครียด คล้ายเราเป็นกรรมการตัดสินให้เขา” (ID 9)

Fabry(1988) กล่าวว่า ความมุ่งหวังในชีวิตเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวให้มนุษย์ดำรงอยู่อย่างเต็มไป ด้วยความหมาย ความหวัง และพึงพอใจในภาวะของตน กอปรกับคะแนนรวมความฉลาดทาง อารมณ์ พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 119.84 จากคะแนนเต็ม 169 คะแนน ซึ่งแสดงถึงว่าตำรวจ จรรยา มีความสามารถในการจัดการกับสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ค่อนข้างดี

ตัวอย่างเช่น “...เป็นอาชีพที่เหนื่อย กดดันมาก เราต้องรู้จักตนเอง รู้จักผู้อื่นตลอดเวลา...คือต้องรู้จัก อารมณ์ ต้องรู้ว่าเวลาคนโดนจับส่วนใหญ่เขาจะมีอารมณ์ ถ้าเราไปมีอารมณ์หรือก็จะเกิดปัญหาในการทำงาน เราต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา” (ID 2)

และงานวิจัยของ พรทิพย์ สุรโยธี ณ ราชสีมา (2537) พบว่าบุคลิกภาพเชิงสภาพอารมณ์ และการแสดงออก สามารถร่วมอธิบายการเปลี่ยนแปลงคะแนนความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพยาบาลได้ร้อยละ 27.93 ซึ่งตัวแปรเหล่านี้อาจเป็นตัวที่ทำให้ความเหนื่อยหน่ายลดลง เพราะ เมื่อพิจารณาถึงคะแนนในภาพรวมทั้ง 3 ตัวแปรคือ ความเหนื่อยหน่าย ($x = 42.63$ จากคะแนน เต็ม 132 คะแนนหรือกล่าวได้ว่าโดยภาพรวมความถี่ของการเกิดความเหนื่อยหน่าย พบว่าอยู่ใน ระดับแทบจะไม่เกิดจนถึงนานๆครั้ง $x = 1.94$ จากระดับความถี่การเกิดความเหนื่อยหน่ายสูงสุด คือ 6) ความมุ่งหวังในชีวิต ($x = 95.5$) และความฉลาดทางอารมณ์ ($x = 119.84$) พบว่า ความ เหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความมุ่งหวังในชีวิต และความฉลาดทางอารมณ์ อาจ กล่าวได้ว่า ความมุ่งหวังในชีวิตและความฉลาดทางอารมณ์เป็นตัวลดการเกิดความเหนื่อยหน่าย เนื่องจากเมื่อบุคคลนั้นมีเป้าหมายและความปรารถนาอย่างแรงกล้า กอปรกับมีความสามารถในการรับรู้อารมณ์ต่างๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ตนเองและอดทนเมื่อเผชิญกับอุปสรรคความคับข้องใจ ดังนั้น เมื่อตำรวจจราจรเผชิญกับสถานการณ์ที่กดดัน เขาก็สามารถที่จะจัดการกับเหตุการณ์และ ความรู้สึกกดดันได้ด้วยสติปัญญา จึงเป็นเหตุให้ค่าคะแนนความเหนื่อยหน่ายที่ออกมามีค่าใน ระดับปานกลาง

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่าย กับความหมายในชีวิต และความ ฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาล

3.1 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานกับความ มุ่งหวังในชีวิตของตำรวจจราจร ในสถานีตำรวจนครบาล

ผลการวิจัยพบว่า ความมุ่งหวังในชีวิตกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาลมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยเป็นความสัมพันธ์กันในทางกลับกัน ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้สอดคล้องกับสมมติฐาน

Fabry(1988) กล่าวว่า ความมุ่งหวังในชีวิตเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวให้มนุษย์ดำรงอยู่อย่างเต็มไปด้วยความหมาย ความหวัง และพึงพอใจในภาวะของตน ซึ่งหากตำรวจจราจรมีความมุ่งหวังในชีวิต รับรู้ว่าชีวิตมีความหมาย รู้ว่าการทำงานอย่างหนักทุกวันนี้เพื่อใคร หรือเพื่อสิ่งใดบางอย่าง เช่น ทำงานหนักทุกวันนี้ ก็เพื่อครอบครัว-เพื่อลูก หวังจะให้ครอบครัวมีความสุข รับรู้สิ่งที่ตนกระทำว่ามีความหมายสำหรับคนที่เรารัก เกิดความสุขใจ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แสดงว่าตำรวจจราจรมีความมุ่งหวังในชีวิต เห็นได้ข้อมูลการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ทำเพื่อครอบครัว ถ้าไม่มีครอบครัวคงไม่ทำงาน คงไม่เห็น้อยคงไม่ต้องทน อยู่อย่างไงก็ได้” (ID 2)

“ครับ ในส่วนที่เราตั้งใจทำงาน อุทิศชีวิตให้กับราชการ” (ID 8)

“เราก็อาชีพด้านนี้ มันเป็นความภูมิใจที่รถมันแล่นได้ เป็นความภูมิใจอย่างหนึ่ง อย่างรถติดเนี่ยเขาก็มองหาจราจร ถ้าไม่มีเราเขาก็ยิ่งเครียด คล้ายเราเป็นกรรมการตัดสินให้เขา” (ID 9)

นอกจากนี้ Frankl (1959, 1985 cite in Yiu-kee, Chan; Tang, Catherine So-ku(1995)) กล่าวว่าความรู้สึกมีความหมายและเป้าหมายในชีวิต เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดทุกข์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทางตรงกันข้าม หากบุคคลขาดความหมายในชีวิต (meaninglessness)เขาจะเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ ลึนหวัง เนื่องจากไม่รับรู้ถึงคุณค่าในสิ่งที่ตนกระทำว่าทำไปเพื่ออะไร หรือเพื่อใคร สิริยะยา สัมมาวาจ (2539 cited in Muldary, 1983) กล่าวว่า การที่บุคคลรับรู้สิ่งแวดล้อมในการทำงานเป็นความเครียด งานของตนไม่เป็นประโยชน์ ไม่เป็นที่พอใจ สะสมเป็นความเครียดเรื้อรังก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย

3.2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาความหมายในชีวิตกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาล

ผลการวิจัยพบว่า การแสวงหาความหมายในชีวิตไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อค้นพบดังกล่าวไม่สนับสนุนสมมติฐาน และงานวิจัยของ Yiu-kee, Chan; Tang, Catherine So-ku(1995) พบว่า สเกลย่อยของแบบวัดความเหนื่อยหน่าย ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สัมพันธ์เชิงบวกกับการแสวงหาความหมายในชีวิต($r = .33$) อาจเป็นข้อสังเกตอย่างหนึ่งว่า แบบวัดทั้ง 2 คือ แบบวัดการแสวงหาความหมายในชีวิต และแบบวัดความเหนื่อยหน่าย มีความแตกต่างกัน เป็นการวัดคนละมิติ กล่าวคือ แบบวัดการแสวงหาความหมายในชีวิต(SONG) เป็นการประเมินการแสวงหาความหมายในชีวิต ในลักษณะของแรงกระตุ้นจากภายในให้ค้นหาตนเอง (Crumbaugh, 1977) แต่สำหรับด้วยแบบวัดความเหนื่อยหน่าย(MBI) เป็นการประเมินภาวะความเหนื่อยหน่ายของบุคคล ซึ่งเป็นภาวะที่เกิดขึ้นจากการบุคคลนั้นผิดหวังจากการอุทิศตัวให้แก่วิถีทาง วิถีชีวิต หรือความสัมพันธ์อันหนึ่งอันใดที่ไม่เคยได้รับผลตอบแทน(มาลินี พงศ์พานิช, 2531) หรืออธิบายได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายจะเกิดขึ้นจากการที่บุคคลนั้นทุ่มเททั้งกำลังกาย กำลังใจเพื่อผลตอบแทนจากภายนอก เช่น คำชมเชย ตำแหน่ง หรือของกำนัลตอบแทน และเมื่อการทุ่มเทนั้นไม่ได้รับผลตอบแทนดังที่คาดหวังไว้ ผลที่เกิดขึ้นคือการหมดสิ้นทั้งพลังกายและพลังใจในการทำงาน

จากแบบวัดทั้ง 2 สามารถสังเกตลักษณะที่แตกต่างกันคือ แบบวัด SONG เป็นการประเมินการแสวงหาความหมายในชีวิต ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นภายในตนเอง ส่วนแบบวัด MBI เป็นการประเมินความเหนื่อยหน่าย มีสิ่งภายนอกเป็นตัวสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวนี้อาจเป็นสาเหตุให้ตัวแปรทั้ง 2 ไม่มีความสัมพันธ์กัน

อีกประการ แบบวัดการแสวงหาความหมายในชีวิต(SONG) เป็นแบบวัดที่สร้างขึ้นมาประกอบ เพื่อให้แบบวัดความมุ่งหวังในชีวิต(PIL)นั้นสมบูรณ์ยิ่งขึ้น (Crumbaugh, 1977) เนื่องจากแบบวัดการแสวงหาความหมายในชีวิตเป็นแบบวัดที่สร้างขึ้นเพื่อช่วยตรวจสอบโอกาสสำเร็จในการเข้ารับการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ซึ่งบุคคลที่มีค่าจากแบบวัดการแสวงหาความหมายในชีวิตมาก เชื่อว่าจะมีความกระตือรือร้นอย่างมากในการค้นหาตนเองและค้นหาความหมายที่เหมาะสมกับชีวิตตนเอง พยายามเติมเต็มความรู้สึกว่างเปล่าในชีวิต ดังนั้น บุคคลเหล่านี้จะมีลักษณะของการให้ความร่วมมือในการเข้ารับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาอย่างมาก ซึ่งโอกาสสำเร็จก็มีสูง

3.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความฉลาดทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาล

ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในสถานีตำรวจนครบาลมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยเป็นความสัมพันธ์กันในทางกลับกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ สุดารัตน์ หนูหอม (2543) พบว่า เชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์(2542) ได้เสนอคุณลักษณะผู้มีความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้ มีพลังใจ มีแรงบันดาลใจที่จะกระทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุเป้าหมายในชีวิต สามารถอดทนอดกลั้นต่อสภาพต่างๆที่เกิดขึ้น ตลอดจนสามารถเผชิญต่อสภาพแวดล้อมต่างๆที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม เช่น ข้อความจากคำให้สัมภาษณ์ที่แสดงถึงการมีความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจจราจรนายหนึ่ง

“...อดทน บอกตัวเองว่าอดทน นี่ก็เสมอว่าคนลำบากแล้วเราเขายังอยู่รอดได้” (ID 13)

ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลนั้นประสบความเครียดในการทำงาน เขาย่อมมีความทุกข์กายทุกข์ใจ เนื่องจากไม่สามารถปรับตัวเข้ากับเหตุการณ์นั้นได้ เกิดความไม่สมดุลทางอารมณ์ ซึ่งภาวะนี้จะยังคงดำเนินต่อเนื่องกันไป ความไม่สมดุลจะเพิ่มสูงขึ้น นำไปสู่ภาวะเฉยเมยและความเหนื่อยหน่าย (กัลยา เดชนนท์รัตน์, 2535) Cherniss(1980 อ้างถึงใน กัลยา เดชนนท์รัตน์, 2535) กล่าวว่า กระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่าย เริ่มต้นขึ้นเมื่อบุคคลเผชิญกับความเครียดในการทำงาน แล้วไม่สามารถจัดการกับความเครียดหรือแก้ปัญหา นั้นได้ ความเหนื่อยหน่ายจะส่งผลกระทบต่อทุกด้านของชีวิต เช่น คิดทำลายตนเอง หมกมุ่นกับความทุกข์ ภูมิด้านทานโรคต่ำ การติดต่อสื่อสารและคุณภาพงานต่ำ

ข้อเสนอแนะ

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของความเหนื่อยหน่าย ความหมายในชีวิต และความฉลาดทางอารมณ์ โดยเป็นการศึกษาในภาพรวมของแต่ละตัวแปร เท่านั้น ซึ่งไม่ได้ศึกษาองค์ประกอบย่อยของตัวแปร อนาคตหากมีผู้สนใจศึกษาความสัมพันธ์ที่ละเอียดของตัวแปรดังกล่าว ควรทำการศึกษาในรายละเอียดขององค์ประกอบย่อยของตัวแปร เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่กว้างขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของภาวะความเหนื่อยหน่าย โดยศึกษาความสัมพันธ์นี้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจำนวนมากมาวิเคราะห์ ทำให้เห็นภาพความสัมพันธ์ของตัวแปร เหล่านี้ไม่ชัดเจน หากการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเชิงลึกเป็นรายบุคคล เพื่อเห็นภาพความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ซึ่งอาจจะน่าสนใจสำหรับการให้ความช่วยเหลือในรายบุคคล



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กองบัญชาการตำรวจนครบาล. (2544). *กิจกรรมในทางที่ส่งผลกระทบต่อให้เกิดปัญหาการจราจรในกรุงเทพ 2544*.
- กัลยา เดชนันท์รัตน์. (2536). *ผลการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มต่อการลดความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2539). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โกเมท ทิมา. (2539). *ความต้องการการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพและสมรรถภาพของตำรวจจราจรในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทศพร ประเสริฐสุข. *ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษา*. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*. ปีที่ 5 (ฉบับที่ 1), 2542.
- ทัศนัย ศิริสนธิ. (2536). *การศึกษาความเครียดในตำรวจชั้นประทวน: ศึกษาเฉพาะกรณีแผนก 5 กองกำกับการ 2 กองปราบปราม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธิดาพร มีกิ่งทอง. (2542). *ปัจจัยประชากร รูปแบบการสื่อสาร กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท ศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิรดา อุดลยพิเชฐร์. (2542). *ผลของการใช้โปรแกรมพัฒนาเชาวน์อารมณ์ที่มีต่อระดับเชาวน์อารมณ์ ของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยกองทัพเรือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญศรี ชัยชิตามร. (2534). *สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในหออภิบาลผู้ป่วยอาการหนัก โรงพยาบาลของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. *คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับ EQ*. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*. ปีที่ 5 (ฉบับที่ 1), 2542.

- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2538). *ไอคิวกับอีคิว*. เอกสารอัดสำเนา. คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรเทพ รุ่งคุณากร. (2544). *ชีวิตที่มีความหมาย: ความหมายชีวิตตามมุมมองของ LOGOTHERAPY*. (อัดสำเนา).
- เพียงพนอ เปลียนดวง. *การศึกษาดัชนีแปรผันที่ส่งผลต่อระดับเชาวน์อารมณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มาลินี พงศ์พานิช. (2531). *จิตสลาย: ราคาของความสำเร็จที่แพงลิบ*. งานแปลของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- วิไล พัชรักษา. (2541). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). *เชาวน์อารมณ์(EQ) ดัชนีวัดความสำเร็จในชีวิต*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร.
- สงวน ลือเกียรติบัณฑิต. (2542). *อาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: ประวัติการพัฒนามโนทัศน์ ความหมายและการวัด*. วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 5 (พฤษภาคม-สิงหาคม): 168-180.
- สงวน ลือเกียรติบัณฑิต. (2542). *อาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การวิจัยในประเทศไทย สาเหตุ และผลที่ตามมา*. วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 5 (พฤศจิกายน-ธันวาคม): 282-297.
- สมศักดิ์ บุญถม. (2541). *ปัจจัยที่มีผลต่อการบังคับใช้กฎหมายจราจรของตำรวจจราจร*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิระยา สัมมาวาจ. (2532). *ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบดี*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุภาพจิต, กรม. (2543). *อีคิว ความฉลาดทางอารมณ์*. กรุงเทพมหานคร. สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต.

- สุดารัตน์ หนูหอม. (2543). อิทธิพลของเซาว์อารมณ์ที่มีต่อความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญ
ความเครียดของพยาบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนิสา ละวรรณวงษ์. (2543). ปัจจัยคัดสรรที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักศึกษากลุ่ม
สถาบันราชภัฏ เขตภูมิภาคตะวันตก. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุธีรา พลรักษ์. (2540). การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการ
ทำวิจัยของนิสิตบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์
ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- อรพินทร์ ชูชม. (2542). สถานภาพการวัด EQ. วารสารพฤติกรรมศาสตร์. ปีที่ 5 (ฉบับที่ 1).
- อรัญญา ต้อยคำภีร์. (2542). รายงานการวิจัย: การพัฒนาแบบวัดแบบวัดความมุ่งหวังในชีวิต
ของนักศึกษาไทย. คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรัญญา ต้อยคำภีร์. (2544). จิตบำบัดแนวความหมายชีวิต ทฤษฎีและการประยุกต์. (อัดสำเนา)
- อุทัยทิพย์ จันทร์เพ็ญ. (2539). ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแนวโลกอสต่อการเพิ่มความเข้ม
แข็งในการมองโลกของผู้ติดสุรา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิต
วิทยา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

- Alcorn. (2000). *Police burnout study reveals disturbing trend*. [online]. Available from:
[http:// www.corpeomm.qut.edu.au](http://www.corpeomm.qut.edu.au). [June 1 – July 17, 2000].
- Bonebright, C. A., Clay, D. L., & Ankenmann, R. D. (2000). The relationship of
workaholism with work-life conflict, life satisfaction, and purpose in life.
Journal of Counseling Psychology, 47(4), 469-477.
- Burke, R. J., & Richardson, A. M. (1993). Psychological burnout in organizations. In R.
T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of Organizational Behavior*. New York: Marcel
Dekker.
- Byrne, B.M. (1994). Burnout: Testing for the validity, replication and invariance of
causal structure across elementary, intermediate and secondary teacher. *American
Educational Research Journal*, 31, 645-671.

- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1998). *Executive EQ: Emotional intelligence on business*. London: Orion Business.
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in the human service organization*. New York: Praeger.
- Crumbaugh, J. C. (1977). The seeking of noetic Goals test (SONG): A complementary scale to the Purpose in Life test (PIL). *Journal of Clinical Psychology, 33*(3), 900-907.
- Crumbaugh, J. C., & Maholick, L. (1969). *Manual of instruction for the Purpose in Life Test*. Munster, CA: Psychometric Affiliates.
- Dean, D. G. (1996). Emotional maturity and marital adjustment. *Journal of Marriage and the Family, 58*, 451-457.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam.
- Goleman, D. (1998). "What Make the Leader?" *Harvard business review, 76*, 93-104.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam.
- Figley, C. (1997). *Crisis Y2K*. Institute on Crisis Management in Higher Education.
- Firth, H., & Britton, P. (1989). Burnout, absence and turnover among British nursing staff. *Journal of Occupational Psychology, 62*, 55-60.
- Frankl, V. E. (1967). *Psychotherapy and existentialism: Selected Paper on Logotherapy*. USA: Washington Square.
- Frankl, V. E. (1970). *The will to meaning: Foundation and application of Logotherapy*. New York: New American Library.
- Harlow, L. L., & Newcomb, D. M. (1990). Towards a general hierarchical model of meaning and satisfaction in life. *Multivariate Behavioral Research, 25*(3), 387-405.
- Harlow, L. L., Newcomb, D. M., & Bente, M. P. (1987). Purpose in Life Test assessment using latent variable methods. *British Journal of Clinical Psychology, 26*, 235-236.
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology, 71*, 630-340.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology, 81*, 923-133.

- Leiter, M. P. (1990). The impact of family resources, control coping, and skill utilization on the development of burnout: A longitudinal study. *Human Relations*, 43, 1067-1083.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational*, 2; 99—113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *The Maslach Burnout Inventory Manual* (3rd ed.). Palo Alto: Consulting Psychologists.
- Mccain, A. K. (1995). The relationship between head nurse leadership behavior and staff nurse burnout. Doctoral dissertation, University of Bridgeport, 1994. *Dissertation Abstracts International*, 5: 2561 B.
- Miller, T. Q., Smith, T. W., Turner, C. W., Guijarro, M. L., & Hallet, A. J. (1996). A meta-analytic review of research on hostility and physical health. *Psychology Bullentin*, 116, 322-348.
- Muldary, T. W. (1983). *Burnout and health professional manifestation and management*. New York: Appleton—Century—Croffs.
- Ogus, E. D., Greenglass, E. R., & Burke, R. J. (1990). Gender-role differences, work stress and depersonalization. *Journal of Social Behavior and Personality*, 5, 387-398.
- Pines, A. M. (1993). Burnout: An existential perspective. In W.B. Schaufeli, C. Malach & T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent Development in Theory and Research*, (pp.33-52). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Potter, B.A. (1987). *Preventing job burnout*. California: Crisp.
- Reker, T. G., & Cousins, B. J. (1979). Factor structure, construct validity and reliability of the Seeking of Noetic Goals (SONG) and Purpose in Life (PIL). *Journal of Clinical Psychology*, 35(1), 85-91.
- Ross, R. R., & Altmaier, E. M. (1994). *Intervention in occupational stress*. London: Sage.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Taylor & Franceis.

Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, J. T., Golden, C. G., & Dornhiem, L. (1998). Development and validation of measure emotional intelligence. *Personality and Individual Differences, 25*, 167-177.

World Health Organization. (1998). *Primary prevention of mental, neurological and psychology disorders*. Geneva.

Yalom D. Irvin. (1980). *Existential psychotherapy*. USA: Basic.

Yiu-kee, Chan., & Tang, Catherine So-ku. (1995). Existential correlates of burnout among mental health professional in Hong Kong. *Journal of Mental Health Counseling, 17(2)*, 220-230.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก.

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร

$$SD = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ SD แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum (X - \bar{X})^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับการวิเคราะห์เครื่องมือ ได้แก่

2.1 วัดค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ α (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's Alpha)

$$\alpha = \left[\frac{n}{n - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_X^2} \right]$$

เมื่อ n แทน จำนวนข้อ
 S_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 S_X^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนผู้รับการทดสอบทั้งหมด

2.2 ค่าอำนาจจำแนกระหว่างคะแนนกลุ่มสูง กลุ่มต่ำ จากคะแนนแบบวัดความ
เหนียวหน่าย สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ t-test

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1) S_1^2 + (n_2 - 1) S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \cdot \frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2}}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ \bar{X}_1 แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1

\bar{X}_2 แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มที่ 2

S_1^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1

S_2^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มที่ 2

2.3 ค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมของข้อทั้งหมดด้วยวิธีการคำนวณค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product – moment correlation coefficient)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยส่วนที่หนึ่ง

3.1 การทดสอบค่าความแปรปรวนสองทาง (TWO – WAY ANOVA with INTERACTION)

$$F = \frac{MS_A}{MS_E}$$

$$F = \frac{MS_B}{MS_E}$$

$$F = \frac{MS_{AB}}{MS_E}$$

$$MS_A = \frac{SS_A}{a - 1}$$

$$MS_B = \frac{SS_B}{b - 1}$$

$$MS_{AB} = \frac{SS_{AB}}{(a - 1)(b - 1)}$$

$$SS_T = SS_A + SS_B + SS_{AB} + SS_E$$

โดยที่ SS_T แทน ผลบวกของความผันแปรทั้งหมดที่มีองศาอิสระ $abn - 1$

SS_A แทน ผลบวกของความผันแปรที่เกิดจากปัจจัย A ที่มีองศาอิสระ $(a - 1)$

SS_B แทน ผลบวกของความผันแปรที่เกิดจากปัจจัย B ที่มีองศาอิสระ $(b - 1)$

SS_{AB} แทน ผลบวกของความผันแปรที่เกิดจากอิทธิพลร่วมของปัจจัย A และ B ที่มีองศาอิสระ $(a - 1)(b - 1)$

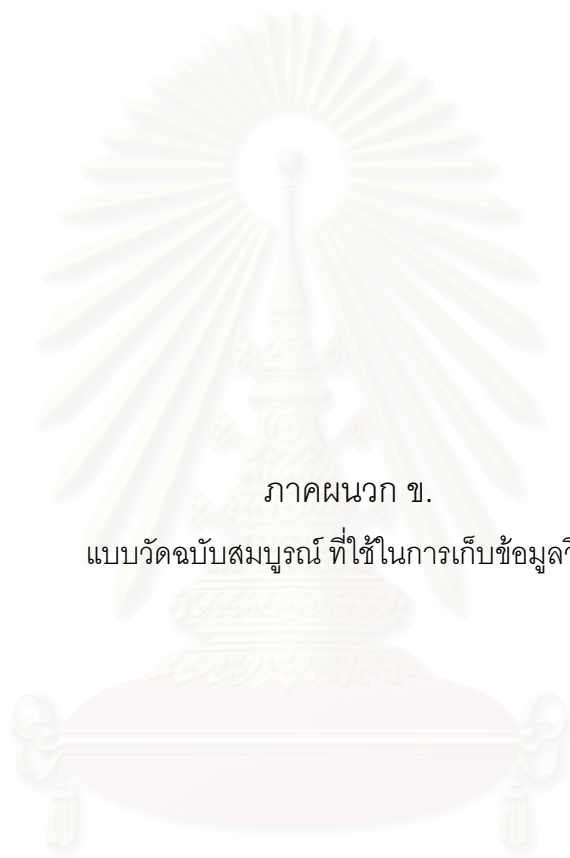
SS_E แทน ผลบวกของความคลาดเคลื่อนยกกำลังสองที่มีองศาอิสระ $ab(n - 1)$

3.2 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product – moment correlation coefficient)

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - \Sigma X\Sigma Y}{\sqrt{[N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ข.

แบบวัดฉบับสมบูรณ์ ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะจิตวิทยา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กุมภาพันธ์ 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวสุพัตรา จันทร์ลีลา นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความประสงค์จะทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ **“ปัจจัยส่วนบุคคลของภาวะความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรในเขตนครบาล”** โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ก่อให้เกิดภาวะความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจร ในเขตนครบาล

ดิฉันจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม โดยที่คำตอบของท่านจะ ไม่ถูกเปิดเผยในที่ใดๆ เป็นรายบุคคล นอกจากจะแสดงเป็นภาพรวมเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดิฉันหวัง ในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างยิ่งและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(นางสาวสุพัตรา จันทร์ลีลา)
ผู้วิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความซึ่งตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นปัจจุบัน

สำหรับผู้วิจัย

- | | | |
|--|---|--|
| 1. อายุ _____ ปี | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 5-6 |
| 2. สถานภาพสมรส | | |
| <input type="checkbox"/> 1. โสด | <input type="checkbox"/> 2. สมรส | <input type="checkbox"/> 7 |
| | <input type="checkbox"/> อยู่ด้วยกัน | |
| | <input type="checkbox"/> หย่า | |
| | <input type="checkbox"/> แยกกันอยู่ | |
| | <input type="checkbox"/> หม้าย | |
| 3. จำนวนบุตร | | |
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่มี | <input type="checkbox"/> 2. 1 คน | <input type="checkbox"/> 8 |
| <input type="checkbox"/> 3. 2 คน | <input type="checkbox"/> 4. 3 คน | |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 3 คน | | |
| 5. วุฒิการศึกษา | | |
| 1. มัธยมศึกษาตอนต้น | 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | <input type="checkbox"/> 9 |
| 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 4. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | |
| 6. ประสบการณ์ในการทำงาน _____ ปี (เกิน 6 เดือน นับเป็น 1 ปี) | | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 10 |
| 7. ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจรมากน้อยเพียงใดและกรุณาบอกเหตุผล | | |
| 1.น้อยที่สุด 2.น้อย 3.ปานกลาง 4.มาก 5.มากที่สุด | | |
| เพราะ _____ | | <input type="checkbox"/> 11 |
| 8. ถ้าต้องมีการสัมภาษณ์ให้ข้อมูลเชิงลึก เพื่อประโยชน์ต่องานวิจัยขึ้นนี้ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือไม่ | | |
| <input type="checkbox"/> ยินดี | | <input type="checkbox"/> 12 |
| <input type="checkbox"/> ไม่ยินดี | | |

แบบประเมินตนเอง (ส่วนที่ 1)

คำชี้แจง แบบสำรวจนี้มีทั้งหมด 22 ข้อประกอบด้วยข้อความที่อธิบายความรู้สึกของท่านที่มีต่องาน
 จรรยา โปรดอ่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อแล้วเลือกคำตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลง
 ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ไม่เคย รู้สึก (0)	แทบจะไม่ เคย (1)	นานๆ ครั้ง (2)	บางครั้ง (3)	บ่อยครั้ง (4)	บ่อยครั้ง มาก (5)	ทุกวัน (6)
1. ฉันรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากการ ทำงาน							
2. ฉันรู้สึกหมดแรงเมื่อหมดเวลา ทำงาน							
3. ฉันรู้สึกอ่อนเพลียเมื่อตื่นเช้าและ เมื่อนึกถึงว่าจะต้องไปเผชิญกับ สภาพการทำงานเช่นเดิม							
4. ฉันเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้ใช้รถ ใช้ถนนได้							
5. ฉันรู้สึกว่าฉันได้ปฏิบัติต่อผู้ใช้รถ ใช้ถนนบางคนเหมือนเขาเป็นสิ่งที่ ที่ไม่มีชีวิตจิตใจ							
6. การที่ต้องทำงานกับผู้คนตลอดทั้ง วัน ทำให้ฉันเครียด							
7. ฉันสามารถจัดการปัญหาบนท้อง ถนนได้อย่างมีประสิทธิภาพ							
8. ฉันรู้สึกหมดแรงจากงานที่ทำ							
9. ฉันรู้สึกว่ากรปฏิบัติหน้าที่ของฉัน มีส่งผลดีต่อผู้อื่น							
10. ตั้งแต่งานนี้ ฉันใส่ใจต่อความ รู้สึกของผู้อื่นมากขึ้น							

ข้อความ	ไม่เคย รู้สึก (0)	แทบจะ ไม่เคย (1)	นานๆ ครั้ง (2)	บางครั้ง (3)	บ่อยครั้ง (4)	บ่อยครั้ง มาก (5)	ทุกวัน (6)
11. ฉันกังวลว่า งานนี้กำลังทำให้ จิตใจของฉันแข็งกระด้าง							
12. ฉันรู้สึกเปี่ยมไปด้วยพลังในการ ทำงาน							
13. ฉันรู้สึกคับข้องใจกับงานของ ตนเอง							
14. ฉันรู้สึกว่าตนเองทำงานหนัก เกินไป							
15. ฉันไม่สนใจว่าจะอะไรจะเกิดขึ้น กับผู้ใช้อรถใช้ถนน							
16. การที่ต้องทำงานกับคนโดยตรง ทำให้ฉันเครียดมากเกินไป							
17. ฉันสามารถทำให้บรรยากาศดู ผ่อนคลายขณะปฏิบัติงาน							
18. ฉันรู้สึกสบายใจ เมื่อได้ทำงาน อย่างใกล้ชิดกับผู้ใช้อรถใช้ถนน							
19. ฉันได้สร้างสรรค์สิ่งที่มี ประโยชน์ต่องานจราจร							
20. ฉันรู้สึกว่างานจะไม่ไหวแล้ว)							
21. ในขณะที่ทำงานฉันสามารถ เผชิญปัญหาทางอารมณ์ของฉันได้ อย่างราบรื่น							
22. ฉันรู้สึกว่าได้รับการตำหนิจากผู้ ใช้อรถใช้ถนนเมื่อเกิดปัญหาขึ้น							

แบบประเมินตนเอง (ส่วนที่ 2)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 20 ข้อ ในแต่ละข้อให้ท่านเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ไม่เคย เลย (1)	แทบจะ ไม่เคย (2)	นานๆ ครั้ง (3)	บางครั้ง (4)	บ่อยครั้ง (5)	บ่อยครั้ง มาก (6)	ทุกวัน (7)
1. ฉันดำรงชีวิตด้วยความ กระตือรือร้น							
2. ฉันรู้สึกว่าคุณชีวิตตนเองซ้ำซาก จำเจ							
3. ฉันมีเป้าหมายชัดเจนในชีวิต							
4. ฉันรู้สึกว่าชีวิตฉันมีความหมาย							
5. ฉันรู้สึกว่าชีวิตของฉันเหมือน เดิมๆ ทุกวัน							
6. หากต้องเกิดใหม่อีก ฉันก็จะ เลือกชีวิตให้เหมือนชาตินี้							
7. หลังเกษียณ ฉันไม่คิดจะเริ่มต้น ทำอะไรใหม่ๆ							
8. ฉันสร้างความสำเร็จที่ละขั้น ๆ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายในชีวิต							
9. ชีวิตของฉันดำเนินไปด้วยสิ่งดีๆ ที่ตื่นตาตื่นใจ							
10. หากต้องตายในวันนี้ ฉันก็ไม่ เสียใจเพราะได้ดำเนินชีวิตมาอย่าง คุ้มค่า							
11. ฉันรู้สึกว่าชีวิตมีเหตุผลในการ ดำรงอยู่							

ข้อความ	ไม่เคย เลย (1)	แทบจะ ไม่เคย (2)	นานๆ ครั้ง (3)	บางครั้ง (4)	บ่อยครั้ง (5)	บ่อยครั้ง มาก (6)	ทุกวัน (7)
12. ฉันรู้สึกว่าการจัดสรรของโลก รอบๆตัว เหมาะเจาะกับตัวเอง							
13. ฉันเป็นคนที่มีความรับผิดชอบ							
14. ฉันเชื่อว่าคนเรามีเสรีภาพเต็ม ที่ในการเลือกประพฤติปฏิบัติตน							
15. ฉันไม่เคยเตรียมตัวและรู้สึก กลัวเมื่อนึกถึงความตาย							
16. ความคิดเรื่อง..การทำร้ายตน เองทั้งกาย และใจ							
17. ฉันค้นหาอยู่เสมอว่า ฉันอยู่ เพื่ออะไร ?							
18. ฉันคิดว่าฉันกำหนดชีวิตของ ตนเองไม่ได้							
19. ฉันเบื่อและรู้สึกทรมานกับงาน ในหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง							
20. ฉันมีเป้าหมายชีวิตชัดเจนและ น่าพอใจ							

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบประเมินตนเอง (ส่วนที่ 3)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 20 ข้อ ในแต่ละข้อให้ท่านเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ไม่เคยเลย (1)	แทบจะไม่เคย (2)	นานๆครั้ง (3)	บางครั้ง (4)	บ่อยครั้ง (5)	บ่อยครั้งมาก (6)	ทุกวัน (7)
1.ฉันถ้ามถึงเป้าหมายในชีวิตกับตนเองเสมอ							
2.ความสำเร็จในชีวิตของฉันได้มาอย่างไม่คาดหมาย							
3.กิจกรรมใหม่ที่ดูว่าน่าสนใจ แต่พอได้ลงมือทำแล้วก็พบว่าไม่มีอะไรน่าสนใจ							
4.ฉันรับรู้ถึงความรู้สึกที่สำคัญของชีวิตกำลังหายไป							
5.ฉันมักจะรู้สึกกระวนกระวายใจ							
6.ฉันรู้สึกว่ามีความสำเร็จจรดคอยอยู่ข้างหน้าเสมอ							
7.อนาคตจะมีสิ่งที่น่าสนใจสำหรับฉัน							
8.ฉันคิดถึงชีวิตที่ดีกว่าเสมอ							
9.ฉันไม่แน่ใจว่ามีชีวิตอยู่ทำไม							
10.ฉันคิดถึงความสำเร็จในสิ่งใหม่ๆ							
11.ฉันรู้สึกเหมือนกับกำลังเปลี่ยนเป้าหมายหลักของชีวิต							

ข้อความ	ไม่เคย เลย (1)	แทบจะไม่ เคย (2)	นานๆ ครั้ง (3)	บางครั้ง (4)	บ่อยครั้ง (5)	บ่อยครั้ง มาก (6)	ทุกวัน (7)
12.ฉันไม่แน่ใจว่าตัวเองต้องการ อะไร							
13.ฉันค้นหาแนวทางการดำเนิน ชีวิตที่นำไปสู่ความสำเร็จ							
14. ทั้ๆที่เรื่องเดิมยังไม่สำเร็จ ฉันก็มักจะเปลี่ยนไปเรื่องอื่น							
15. ฉันอยากผจญภัย เพื่อพบสิ่ง ใหม่ๆ							
16.ฉันตั้งคำถามกับตัวเองตลอด ว่า ตัวเองเป็นใคร ?							
17.ฉันเคยคิดว่าได้พบสิ่งที่ ต้องการ แต่ก็รักษามันไว้ไม่ได้							
18.ฉันมีกำลังทำในสิ่งดีๆให้ กับตนเอง							
19.ฉันรู้สึกภูมิใจในงาน							
20.ฉันมุ่งค้นหาชีวิตที่ดีกว่าเดิม							

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบประเมินตนเอง (ส่วนที่ 4)

คำชี้แจง ข้อความทั้งหมดประกอบด้วย 33 ข้อ อธิบายความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ และการแสดงออก ขอให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อแล้วเลือกคำตอบ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ไม่จริงเลย (1)	ส่วนมากไม่จริง (2)	จริงและไม่จริงพอๆกัน (3)	ส่วนมากจริง (4)	จริงที่สุด (5)
1. ฉันรู้ว่าเมื่อใดควรและไม่ควรพูดปัญหาส่วนตัวของฉันกับคนอื่น					
2. เมื่อฉันประสบกับปัญหา ฉันจะนึกถึงปัญหาคคล้ายกันที่เกิดขึ้นและสามารถเอาชนะมันได้					
3. เมื่อฉันลงมือทำอะไรฉันหวังไว้ว่าจะทำให้ดีเกือบทั้งหมด					
4. คนอื่นไว้วางใจฉันได้โดยง่าย					
5. ฉันมักไม่เข้าใจภาษาท่าทางของคนอื่น					
6. เหตุการณ์สำคัญบางอย่างในชีวิต ทำให้ฉันกลับมาทบทวนว่าจริงๆแล้วสิ่งใดสำคัญและสิ่งใดไม่สำคัญ					
7. เมื่อสภาวะอารมณ์ของฉันเปลี่ยนไป ฉันจะมองเห็นโอกาสใหม่ๆ					
8. อารมณ์เป็นสิ่งที่ทำให้การมีชีวิตอยู่มีคุณค่า					
9. ฉันรู้เท่าทันอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเอง					
10. ฉันหวังว่าจะมีสิ่งดีๆบังเกิดขึ้น					
11. ฉันชอบเปิดเผยอารมณ์ของตนเองกับคนอื่น					

ข้อความ	ไม่จริง เลย (1)	ส่วนมาก ไม่จริง (2)	จริงและไม่ จริงพอๆกัน (3)	ส่วนมาก จริง (4)	จริงที่สุด (5)
12. เมื่อฉันมีอาการดี ฉันรู้วิธีเก็บอาการนั้นให้คงอยู่นานๆ					
13. ฉันจัดงานให้คนสนุกสนานได้					
14. ฉันสรรหากิจกรรมที่ทำให้ตนเองมีความสุข					
15. ฉันรู้ตัวเมื่อฉันสื่อสารด้วยภาษาท่าทางให้คนอื่นรู้					
16. ฉันทำให้ตัวเองดูดีในสายตาของผู้อื่น					
17. เมื่อฉันอารมณ์ดี การแก้ปัญหาก็เป็นเรื่องง่าย					
18. ฉันรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นได้จากการดูสีหน้า					
19. ฉันรู้ว่าทำไมอารมณ์ฉันจึงเปลี่ยนไป					
20. เมื่อฉันอารมณ์ดี ฉันจะเกิดความคิดใหม่					
21. ฉันควบคุมอารมณ์ได้					
22. เมื่อมีอาการใดเกิดขึ้น ฉันก็รู้ตัวทันที					
23. ฉันให้กำลังใจตนเองโดยคิดว่างานที่สำคัญอยู่ผลจะออกมาดี					
24. ฉันชมเชยคนอื่นเมื่อเขาทำสิ่งต่างๆได้ดี					
25. ฉันเข้าใจภาษาท่าทางของผู้อื่น					
26. เมื่อฟังคนอื่นเล่าเรื่องสำคัญที่เกิดขึ้นกับตัวเขา					

ฉันรู้สึกราวกับว่าสิ่งนั้นเกิดขึ้นกับตัวฉันเอง					
ข้อความ	ไม่จริง เลย (1)	ส่วนมาก ไม่จริง (2)	จริงและไม่ จริงพอๆกัน (3)	ส่วนมาก จริง (4)	จริงที่สุด (5)
27. เมื่อฉันรู้สึกว่าการณ์เปลี่ยนไป ความคิดใหม่ๆมักผุดขึ้นมา					
28. เวลาเผชิญกับสิ่งที่ท้าทาย ฉันจะเลิกทำเพราะฉันเชื่อว่าฉันทำไม่ได้					
29. ฉันรู้ว่าผู้คนรู้สึกอย่างไรเพียงแต่ดูจากสีหน้าของเขา					
30. ฉันช่วยคนอื่นให้รู้สึกดีขึ้นในยามที่เขากำลังท้อแท้หมดกำลังใจ					
31. ฉันทำเป็นใจดีสู้เสือเมื่อเผชิญกับอุปสรรคเพื่อช่วยให้ตนเองมีพลังสู้ต่อไป					
32. เพียงฟังน้ำเสียงฉันก็รู้ว่าผู้พูดรู้สึกอย่างไร					
33. ยากที่ฉันจะเข้าใจว่าทำไมคนจึงรู้สึกอย่างที่เขาคือ					



ภาคผนวก ค
การตรวจสอบคุณภาพแบบวัด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้วิจัยหาค่าความเที่ยงของแบบวัดความเหนื่อยหน่าย โดยนำแบบวัดความเหนื่อยหน่ายที่มีความตรงตามเนื้อหาไปทดลองใช้คู่กับแบบวัดความซึมเศร้า ของ Beck เพื่อหาความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบวัดทั้ง 2 ชุด ในกลุ่มตัวอย่าง 45 คน หลังจากนั้นนำคะแนนแบบวัดความเหนื่อยหน่ายกับแบบวัดความซึมเศร้ามารวบรวมวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง และหาค่าสหสัมพันธ์ของแบบวัดทั้ง 2 ฉบับ โดยใช้โปรแกรม SPSS

ผลการวิเคราะห์พบว่า ทั้งแบบวัดความเหนื่อยหน่ายและแบบวัดความซึมเศร้ามีค่าความเที่ยงอยู่ในเกณฑ์สูง แบบวัดความเหนื่อยหน่ายทั้งฉบับ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .7949 และแบบวัดความซึมเศร้าทั้งฉบับ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .9009 และเมื่อนำมาหาค่าสหสัมพันธ์ตามวิธีการของเพียร์สัน พบว่ามีค่าสหสัมพันธ์เป็นบวก เท่ากับ .467** หมายความว่าบุคคลใดที่มีลักษณะอาการเหนื่อยหน่ายก็จะมีลักษณะซึมเศร้าให้เห็นด้วย แสดงว่าแบบวัดความเหนื่อยหน่ายมีค่าความเที่ยงและความตรงที่เชื่อถือได้

ตารางที่ 22 แสดงผลการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาค และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างแบบวัดความเหนื่อยหน่ายและความซึมเศร้า

แบบวัด	ความเที่ยง(Reliability)	สหสัมพันธ์(Correlation)
แบบวัดความเหนื่อยหน่าย	.7949	.467**
แบบวัดความซึมเศร้า	.9009	

** p มีระดับนัยสำคัญที่ .01

ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยการทดสอบค่าที (t-test) ของคะแนนความเหนื่อยหน่าย โดยผู้วิจัยนำคะแนนรวมของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายมาเรียงคะแนนต่ำไปหาสูง จำนวน 45 คนและนำคะแนนกลุ่มต่ำ(n=15) กลุ่มสูง(n=15) หาค่า \bar{x} และ SD และวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกด้วยการทดสอบ t-test ระหว่างคะแนนกลุ่มสูง กลุ่มต่ำ คัดเลือกข้อกระทงที่มีค่าอำนาจจำแนกสูงหรือค่าที่มากกว่า -1.701 ขึ้นไป และวิเคราะห์ข้อกระทงรายข้อ (item Analysis) โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(item total correlation)โดยใช้คะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ

ตารางที่ 23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยการทดสอบค่าที(t-test) ของคะแนนความเหนื่อยหน่ายกลุ่มต่ำ และกลุ่มสูง

กลุ่ม	n	\bar{x}	SD	t-test
กลุ่มต่ำ	15	31.40	7.48	-10.566
กลุ่มสูง	15	60.80	7.76	

* p .05(t-test .05,28 = 1.701)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนข้อและความเที่ยงของแบบวัดความเหนื่อยหน่าย

องค์ประกอบ	จำนวนข้อ	ข้อความนิมาน	ข้อนิเสธ	ค่าความเที่ยง	ค่าสัมประสิทธิ์ของรายด้าน-คะแนนรวม
1.ความอ่อนล้าทางอารมณ์	9	-	1,2,3,6,8,13,14, 16,20	.9200	.860*
2. ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น	5	10	5,11,15,22	.5665	.569*
3. ความสำเร็จส่วนบุคคล	8	4,7,9,12,17,18, 19,21		.5657	.620**
รวมทั้งฉบับ	22	9	13	.8413	

ตารางที่ 25 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (item total correlation) และ ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายข้อด้วยการทดสอบค่าที(t-test) ระหว่างกลุ่ม ต่ำ(n=15)และกลุ่มสูง (n=15)

ข้อที่	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	การทดสอบค่าที (t-test)
1. ฉันรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน	-.2054	-.270
2.ฉันรู้สึกหมดแรงเมื่อหมดเวลาทำงาน	.4224*	3.035*
3.ฉันรู้สึกอ่อนเพลียเมื่อตื่นเช้าและเมื่อนึกถึงว่าจะต้องไปเผชิญกับสภาพการทำงานเช่นเดิม	.4351*	2.862*
4.ฉันเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้ใช้รถใช้ถนนได้	.1487	.621
5.ฉันรู้สึกว่าฉันได้ปฏิบัติต่อผู้ใช้รถใช้ถนนบางคนเหมือนเขาเป็นสิ่งที่ไม่มีชีวิตจิตใจ	.3824*	2.060*
6.การที่ต้องทำงานกับผู้คนตลอดทั้งวัน ทำให้ฉันเครียด	.5887*	2.826*
7. ฉันสามารถจัดการปัญหาบนท้องถนนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	.4037*	2.190*
8.ฉันรู้สึกหมดแรงจากงานที่ทำ	.4084*	2.955*
9.ฉันรู้สึกว่า การปฏิบัติหน้าที่ของฉันมีส่งผลดีต่อผู้อื่น	.4499*	3.106*
10.ตั้งแต่ทำงานนี้ ฉันใส่ใจต่อความรู้สึกของผู้อื่นมากขึ้น	.6400*	4.109*
11.ฉันกังวลว่า งานนี้กำลังทำให้จิตใจของฉันแข็งกระด้าง	.5582*	4.298*
12.ฉันรู้สึกเปี่ยมไปด้วยพลังในการทำงาน	.1362	.381
13.ฉันรู้สึกคับข้องใจกับงานของตนเอง	.6890*	4.980*
14.ฉันรู้สึกว่าตนเองทำงานหนักเกินไป	.4910*	3.076*
15.ฉันไม่สนใจว่าอะไรจะเกิดขึ้นกับผู้ใช้รถใช้ถนน	.4162*	2.747*
16.การที่ต้องทำงานกับคนโดยตรง ทำให้ฉันเครียดมากเกินไป	.5737*	3.484*
17.ฉันสามารถทำให้บรรยากาศดูผ่อนคลายขณะปฏิบัติงาน	.6054*	3.559*
18.ฉันรู้สึกสบายใจ เมื่อได้ทำงานอย่างใกล้ชิดกับผู้ใช้รถใช้ถนน	.4629*	2.974*
19.ฉันได้สร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ต่องานจราจร	.5501*	3.214*
20.ฉันรู้สึกว่า จะทนไม่ไหวแล้ว	.7133*	5.594*
21.ในขณะที่ทำงานฉันสามารถเผชิญปัญหาทางอารมณ์ของฉันได้อย่างราบรื่น	.3433*	1.319
22.ฉันรู้สึกว่าได้รับการตำหนิจากผู้ใช้รถใช้ถนนเมื่อเกิดปัญหาขึ้น	.2144*	1.565

ทดสอบทางเดียว *p .05 (t-test .05,28 = 1.701)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนข้อและค่าความเที่ยงของแบบวัดความมุ่งหวังในชีวิต และแบบวัด
การแสวงหาความหมายในชีวิต

แบบวัด	จำนวนข้อ	ค่าความเที่ยง
ความมุ่งหวังในชีวิต	20	.7120
การแสวงหาความหมายในชีวิต	20	.7004



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 27 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (item total correlation) และผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายข้อด้วยการทดสอบค่าที(t-test) ระหว่างผู้ป่วย AIDS(n=20) และคนปกติ (n=19)

ข้อที่	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	การทดสอบค่าที (t-test)
1.ฉันดำรงชีวิตด้วยความกระตือรือร้น	.6354*	3.663*
2.ฉันรู้สึกว่าคุณชีวิตตนเองซ้ำซากจำเจ	.4410*	1.776*
3.ฉันมีเป้าหมายชัดเจนในชีวิต	.7154*	5.303*
4.ฉันรู้สึกว่าชีวิตฉันมีความหมาย	.8389*	4.819*
5.ฉันรู้สึกว่าชีวิตของฉันเหมือนเดิมๆ ทุกวัน	.0718	-.106
6.หากต้องเกิดใหม่อีก ฉันก็จะเลือกชีวิตให้เหมือนชาตินี้	.2316*	3.040*
7.หลังเกษียณ ฉันไม่คิดจะเริ่มทำอะไรใหม่ๆ	.4692*	3.782*
8.ฉันสร้างความสำเร็จทีละขั้น ๆ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายในชีวิต	.7023*	3.172*
9.ชีวิตของฉันดำเนินไปด้วยสิ่งๆที่ตื่นตาตื่นใจ	.6435*	3.117*
10.หากต้องตายในวันนี้ ฉันก็ไม่เสียใจเพราะได้ดำเนินชีวิตมาอย่างคุ้มค่า	.5720*	1.793*
11.ฉันรู้สึกว่าชีวิตมีเหตุผลในการดำรงอยู่	.6316*	2.156*
12.ฉันรู้สึกว่ากาการจัดสรรของโลกรอบๆตัว เหมาะจะเข้ากับตัวเอง	.8312*	4.440*
13.ฉันเป็นคนที่มีความรับผิดชอบ	.4747*	3.760*
14.ฉันเชื่อว่าคนเรามีเสรีภาพเต็มที่ในการเลือกประพฤติปฏิบัติตน	-.2474	-1.122
15.ฉันไม่เคยเตรียมตัวและรู้สึกกลัวเมื่อนึกถึงความตาย	.1628	.574
16.ความคิดเรื่อง..การทำร้ายตนเองทั้งกาย และใจ	-.4459	-2.196
17.ฉันค้นหาอยู่เสมอว่า ฉันอยู่เพื่ออะไร ?	.5808*	1.722*
18.ฉันคิดว่าฉันกำหนดชีวิตของตนเองไม่ได้	.5267*	2.357*
19.ฉันเบื่อและรู้สึกทรมานกับงานในหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง	.6126*	3.675*
20.ฉันมีเป้าหมายชีวิตชัดเจนและน่าพอใจ	.6157*	2.624*

ทดสอบทางเดียว *p .05 (t-test .05,37 = 1.6

ตารางที่ 28 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม(item total correlation) และผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายข้อด้วยการทดสอบค่าที(t-test) ระหว่างผู้วิจัยจิตเวชระยะก่อนจำหน่าย(n=30) และคนปกติ (n=31)

ข้อที่	ค่าสหสัมพันธ์(r)	การทดสอบค่าที (-test)
1.ฉันถามถึงเป้าหมายในชีวิตกับตนเองเสมอ	.2515*	1.802*
2.ความสำเร็จในชีวิตของฉันได้มาอย่างไม่คาดหมาย	.3698*	-.343
3.กิจกรรมใหม่ที่ดูว่าน่าสนใจ แต่พอได้ลงมือทำแล้วก็พบว่าไม่มีอะไรน่าสนใจ	.1953	-.209
4.ฉันรับรู้ถึงความรู้สึกที่สำคัญของชีวิตกำลังหายไป	.1407	-1.049
5.ฉันมักจะรู้สึกกระวนกระวายใจ	.2770*	4.321*
6.ฉันรู้สึกว่ามีความสำเร็จรอคอยอยู่ข้างหน้าเสมอ	.2551*	3.171*
7.อนาคตจะมีสิ่งที่น่าสนใจตื่นเต้นสำหรับฉัน	.2820*	3.200*
8.ฉันคิดถึงชีวิตที่ดีกว่าเสมอ	.3869*	1.808*
9.ฉันไม่แน่ใจว่ามีชีวิตอยู่ทำไม	.3589*	-1.417
10.ฉันคิดถึงความสำเร็จในสิ่งใหม่ๆ	.2961*	-.474
11.ฉันรู้สึกเหมือนกับกำลังเปลี่ยนเป้าหมายหลักของชีวิต	.5736*	-1.155
12.ฉันไม่แน่ใจว่าตัวเองต้องการอะไร	.4567*	1.680*
13.ฉันค้นหาแนวทางการดำเนินชีวิตที่นำไปสู่ความสำเร็จ	.3607*	1.740*
14.ทุกๆที่เรื่องเดิมยังไม่สำเร็จ ฉันก็มักจะเปลี่ยนไปเรื่องอื่น	.2151*	1.677*
15.ฉันอยากผจญภัย เพื่อพบสิ่งใหม่ๆ	.5788*	.567
16.ฉันตั้งคำถามกับตัวเองตลอดว่า ตัวเองเป็นใคร ?	.6124*	.216
17.ฉันเคยคิดว่าได้พบสิ่งที่ต้องการ แต่ก็รักษามันไว้ไม่ได้	.3349*	2.803*
18.ฉันมีกำลังทำในสิ่งดีๆให้ กับตนเอง	.2763*	.173
19.ฉันรู้สึกภูมิใจในงาน	.3144*	3.584*
20.ฉันมุ่งค้นหาชีวิตที่ดีกว่าเดิม	.5158*	.374

ทดสอบทางเดียว *p .05 (t-test .05,59 = 1.671)

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนข้อและค่าความเที่ยงของแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์

องค์ประกอบ	จำนวนข้อ	ข้อ	ค่าความเที่ยง	ค่าสัมประสิทธิ์ของรายด้าน-คะแนนรวม
1. การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์	13	1, 4, (-)5, 9, 11, 15, 18, 22, 25, 26, 29, 32, (-)33	.7158	.911*
2. การควบคุมอารมณ์	8	12, 13, 14, 16, 19, 21, 24, 30	.7870	.918**
3. การใช้ประโยชน์ของอารมณ์	12	2, 3, 6, 7, 8, 10, 17, 20, 23, 27, (-)28, 31	.5987	.846**
รวมทั้งฉบับ	33		.8727	

** p<.01

หมายเหตุ (-) คือข้อความนิเสธ

ตารางที่ 30 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของแบบวัด
ความฉลาดทางอารมณ์

ข้อ	จำนวน ข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างคะแนนแต่ละข้อ กับคะแนนรวม	ค่าความเที่ยง ของแบบวัด
ด้านการประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์	13		
1.ฉันรู้ว่าเมื่อใดควรและไม่ควรพูดปัญหาส่วนตัวของฉัน กับคนอื่น		.3532**	
4.คนอื่นไว้วางใจฉันได้โดยง่าย		.6190**	
5.ฉันมักไม่เข้าใจภาษาท่าทางของคนอื่น		.3931**	
9.ฉันรู้เท่าทันอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเอง		.3904**	
11.ฉันชอบเปิดเผยอารมณ์ของตนเองกับคนอื่น		.6626**	
15.ฉันรู้ตัวเมื่อฉันสื่อสารด้วยภาษาท่าทางให้คนอื่นรู้		.5727**	
18.ฉันรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นได้จากการดูสีหน้า		.0780	
22.เมื่อมีอารมณ์ใดเกิดขึ้น ฉันก็รู้ตัวทันที		.6033**	
25.ฉันเข้าใจภาษาท่าทางของผู้อื่น		.5896**	
26.เมื่อฟังคนอื่นเล่าเรื่องสำคัญที่เกิดขึ้นกับตัวเขา ฉันรู้ สึกราวกับว่าสิ่งนั้นเกิดขึ้นกับตัวฉันเอง		.2736**	
29.ฉันรู้ว่าผู้คนรู้สึกอย่างไรเพียงแต่ดูจากสีหน้าของเขา		.3104**	
32.เพียงฟังน้ำเสียงฉันก็รู้ว่าผู้พูดรู้สึกอย่างไร		.5043**	
33.ยากที่ฉันจะเข้าใจว่าทำไมคนจึงรู้สึกอย่างที่เขาเป็น		-.2844	
ความเที่ยงรวมของด้าน			.7158
ด้านการควบคุมอารมณ์	8		
12.เมื่อฉันมีอารมณ์ดี ฉันรู้วิธีเก็บอารมณ์นั้นให้คงอยู่ นานๆ		.3893**	
13.ฉันจัดงานให้คนสนุกสนานได้		.6699**	
14.ฉันสรรหากิจกรรมที่ทำให้ตนเองมีความสุข		.7045**	
16.ฉันทำให้ตัวเองดูดีในสายตาของผู้อื่น		.4617**	
19.ฉันรู้ว่าทำไมอารมณ์ฉันจึงเปลี่ยนไป		.5354**	
21.ฉันควบคุมอารมณ์ได้		.4503**	
24. ฉันชมเชยคนอื่นเมื่อเขาทำสิ่งต่างๆได้ดี		.3756**	

ชื่อ	จำนวน ชื่อ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับ คะแนนรวม	ค่าความเที่ยง ของแบบวัด
ด้านการควบคุมอารมณ์			
30.ฉันช่วยคนอื่นให้รู้สึกดีขึ้นในยามที่เขากำลังท้อแท้ หมดกำลังใจ ความเที่ยงรวมของด้าน		.7089**	.7870
การใช้ประโยชน์ของอารมณ์	12		
2.เมื่อฉันประสบกับปัญหา ฉันจะนึกถึงปัญหาคล้ายกัน ที่เกิดขึ้นและสามารถเอาชนะมันได้		.1252	
3.เมื่อฉันลงมือทำอะไรฉันหวังไว้ว่าจะทำให้ดีเกือบทั้ง หมด		.6792**	
6.เหตุการณ์สำคัญบางอย่างในชีวิต ทำให้ฉันกลับมาท บทวนว่าจริงๆ แล้วสิ่งใดสำคัญและสิ่งใดไม่สำคัญ		.0845	
7.เมื่อสภาวะอารมณ์ของฉันเปลี่ยนไป ฉันจะมองเห็น โอกาสใหม่ๆ		.2562**	
8.อารมณ์เป็นสิ่งที่หนึ่งที่ทำให้การมีชีวิตอยู่มีคุณค่า		.1471	
10.ฉันหวังว่าจะมีสิ่งดีๆ เกิดขึ้น		.4862**	
17.เมื่อฉันอารมณ์ดี การแก้ปัญหาก็เป็นเรื่องง่าย		.3520**	
20.เมื่อฉันอารมณ์ดี ฉันจะเกิดความคิดใหม่		.5026**	
23.ฉันให้กำลังใจตนเองโดยคิดว่างานที่สำคัญอยู่ผลจะ ออกมาดี		.5587**	
27.เมื่อฉันรู้สึกว่าอารมณ์เปลี่ยนไป ความคิดใหม่ๆ มัก ผุดขึ้นมา		.4684**	
28.เวลาเผชิญกับสิ่งที่ทำทนาย ฉันจะเลิกทำเพราะฉันเชื่อ ว่าฉันทำไม่ได้		-.1508	
31.ฉันทำเป็นใจดีผู้เสียเมื่อเผชิญกับอุปสรรค เพื่อช่วยให้ ตนเองมีพลังสู้ต่อไป ความเที่ยงรวมของด้าน		.3717**	.5987
	33	ค่าความเที่ยงทั้งฉบับ	.8727

* $p < .05$ ** $p < .01$

หมายเหตุ จากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อ กับคะแนนรวมขององค์ประกอบย่อย(corrected item-total correlation)พบว่าไม่มีข้อที่ไม่ผ่านเกณฑ์ จำนวน 6 ข้อ คือข้อ 2, 6, 8, 18, 28, 33 แต่ผู้วิจัยยังคงไว้เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด



ภาคผนวก ง

ตารางเปรียบเทียบ Percentile และ Normalized T-score ของคะแนนความเหนียวหน้า

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 31 ตารางเปรียบเทียบ Percentile และ Normalized T-score ของคะแนนความเหนื่อยหน่าย

ความเหนื่อยหน่าย (n = 277)								
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์			ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น			ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล		
คะแนน ดิบ	Percentile	Normalized T-score	คะแนน ดิบ	Percentile	Normalized T-score	คะแนน ดิบ	Percentile	Normalized T-score
0	1	26	0	1	27	0	1	27
1	1	29	1	2	31	1	2	31
2	3	31	2	6	35	2	4	33
3	4	33	3	11	38	3	7	35
4	5	34	4	18	41	4	9	37
5	7	36	5	25	44	5	11	38
6	8	36	6	34	46	6	14	40
7	9	37	7	42	48	7	18	41
8	11	38	8	50	50	8	21	42
9	14	39	9	58	52	9	24	43
10	16	40	10	65	54	10	28	44
11	19	42	11	72	56	11	33	46
12	21	42	12	79	58	12	38	47
13	23	43	13	84	60	13	43	48
14	26	44	14	88	62	14	49	50
15	29	45	15	91	64	15	55	52
16	32	46	16	95	67	16	61	53
17	36	47	17	97	69	17	65	54
18	40	48	18	98	72	18	69	55
19	43	48	19	99	75	19	74	56
20	46	49	20	99	76	20	78	58
21	49	50	21	99	77	21	82	59
22	51	50	22	99	77	22	86	61
23	53	51	23	99	79	23	89	63
24	55	51	24	99	79	24	92	64

ตารางที่ 31 ตารางเปรียบเทียบ Percentile และ Normalized T-score ของคะแนนความเหนื่อยหน่าย (ต่อ)

ความเหนื่อยหน่าย (n = 277)								
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์			ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น			ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล		
คะแนน ดิบ	Percentile	Normalized T-score	คะแนน ดิบ	Percentile	Normalized T-score	คะแนน ดิบ	Percentile	Normalized T-score
25	58	52				25	93	65
26	61	53				26	95	67
27	65	54				27	96	68
28	68	55				28	96	69
29	71	56				29	97	70
30	74	57				30	97	70
31	77	58				31	98	71
32	80	59				32	98	71
33	83	60				33	98	71
34	86	61				34	98	72
35	87	62				35	99	74
36	90	63				36	99	76
37	92	64				37	99	77
38	93	65				38	99	79
39	94	66						
40	94	66						
41	94	66						
42	95	67						
43	96	68						
44	97	69						
45	97	70						
46	98	71						
47	98	72						
48	98	73						
49	98	73						

ตารางที่ 31 ตารางเปรียบเทียบ Percentile และ Normalized T-score ของคะแนนความเหนื่อยหน่าย (ต่อ)

ความเหนื่อยหน่าย (n = 277)								
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์			ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น			ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล		
คะแนน ดิบ	Percentile	Normalized T-score	คะแนน ดิบ	Percentile	Normalized T-score	คะแนน ดิบ	Percentile	Normalized T-score
50	99	75						
51	99	77						
52	99	77						

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวสุพัตรา จันทร์ลีลา เกิดวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2520 จังหวัดชลบุรี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต(เกียรตินิยมอันดับ 2)สาขาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในปีการศึกษา 2541 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2542

ประสบการณ์ในการเข้าร่วมกลุ่มการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

- | | |
|----------------------------|----------------|
| 1. เป็นสมาชิกกลุ่มพัฒนาตน | จำนวน 2 ครั้ง |
| เป็นสมาชิกกลุ่มจิตสัมพันธ์ | จำนวน 1 ครั้ง |
| 2. เป็นผู้นำกลุ่มพัฒนาตน | จำนวน 12 ครั้ง |

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย