

คณะจิตวิทยา

ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง ภาระงาน ความเชื่อในอำนาจควบคุม
กับ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

นายธนพล	บุญเลิศ	เลขประจำตัวนิสิต	5137440138
นางสาวศศิมาภรณ์	ชื่นอารมณ์	เลขประจำตัวนิสิต	5137496338
นายสร้างสรรค์	รัตนสงวนวงศ์	เลขประจำตัวนิสิต	5137502438

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RELATIONSHIPS AMONG SELF-ESTEEM, WORKLOAD, LOCUS OF CONTROL
AND JOB BURNOUT

Mr. Thanapon Bunleat	5137440138
Miss Sasimaporn Chuenahrom	5137496338
Mr. Sarngsan Ratasanguanvongs	5137502438

A Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Bachelor of Science Program in Psychology

Faculty of Psychology

Chulalongkorn University

Academic Year 2011

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อโครงการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง ภาระงาน
ความเชื่อในอำนาจควบคุม กับความเหนื่อยหน่ายในการ
ทำงาน

โดย

นายธนพล บุญเลิศ นางสาวศศิมาภรณ์ ชื่นอารมณ์
นายสร้างสรรค์ รัตนสงวนวงศ์

หลักสูตร

ปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการงาน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวดี วัฒนทกโกศล

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นำโครงการวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัณฑิต

เรวดี วัฒนทกโกศล

.....อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการงานวิจัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวดี วัฒนทกโกศล)

นายธนพล บุญเลิศ นางสาวศศิมาภรณ์ ชื่นอารมณ์ และ นายสร้างสรรค์ รัตนสงวนวงศ์: ความสัมพันธ์
ระหว่าง การเห็นคุณค่าในตนเอง ภาระงาน ความเชื่อในอำนาจควบคุม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
(RELATIONSHIPS AMONG SELF-ESTEEM, WORKLOAD, LOCUS OF CONTROL AND JOB
BURNOUT) อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวดี วัฒนทกโกศล, 65 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเชื่อในอำนาจควบคุม การเห็น
คุณค่าในตนเอง และภาระงาน กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างคือนางพยาบาลจาก
โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน ตอบแบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง แบบวัดภาระ
งาน แบบวัดความเชื่อในอำนาจควบคุม และแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสถิติที่ใช้ในการวิจัย
ครั้งนี้คือการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)
ผลการวิจัยพบว่า

1. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับภาระงาน ($r = .58$) มีสหสัมพันธ์ทาง
ลบกับการเห็นคุณค่าในตนเอง ($r = -.59$) และมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเชื่อในอำนาจ
ควบคุม ($r = -.38$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. การเห็นคุณค่าในตนเอง ($\beta = -.38, p < .001$) ภาระงาน ($\beta = .41, p < .001$) และความเชื่อใน
อำนาจควบคุม ($\beta = -.17, p < .05$) สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 36.40, p < .001$) โดยอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 53

หลักสูตร.....ปริญญาบัณฑิต จิตวิทยา.....ลายมือชื่อนิติ.....*ธนาพล บุญเลิศ*.....

ลายมือชื่อนิติ.....*ศศิมาภรณ์ ชื่นอารมณ์*.....

ลายมือชื่อนิติ.....*สร้างสรรค์ รัตนสงวนวงศ์*.....

ปีการศึกษา.....2554.....ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาโครงการวิจัย.....*เรวดี วัฒนทกโกศล*.....

5137440138 ## 5137496338 ## 5137502438: MAJOR BACHELOR OF SCIENCE IN PSYCHOLOGY

KEY WORDS: WORKLOAD/ SELF-ESTEEM/ LOCUS OF CONTROL/ JOB BURNOUT

THANAPON BUNLEAT, SASIMAPORN CHUENAHROM AND SARNGSAN

RATANASANGUANVONGS: RELATIONSHIPS AMONG SELF-ESTEEM, WORKLOAD, LOCUS OF CONTROL AND JOB BURNOUT. PROJECT ADVISOR: ASSISTANT PROFESSOR REWADEE WATAKAKOSOL, Ph. D., 65 PP.

The purpose of this research study was to study the relationships among self-esteem, workload, locus of control and job burnout. The Participants were 100 female nurses from private hospitals in Bangkok. The participants answered questionnaires of Self-Esteem Scale, Workload Scale, Locus of Control Scale and Burnout Scale. Multiple Regression Analysis in Stepwised method was used for statistic analysis

The results are as follows

1. Burnout is positively and significantly correlated with Workload ($r=.58$). Burnout is negatively and significantly correlated with Self-Esteem ($r= -.59$) and with Locus of Control ($r= -.38$).
2. Self-Esteem ($\beta= -.38, p<.001$), Workload ($\beta= .41, p<.001$), and Locus of Control ($\beta= -.17, p<.05$) significantly predict Burnout ($F= 36.40, p< .001$) and account for percent of the total variance of Burnout.

Field of study: ...Bs.c. in Psychology Student's Signature.....*Thanapon Bunleat*.....
 Student's Signature.....SASIMAPORN CHUENAHROM.....
 Student's Signature.....*[Signature]*.....
 Academic Year:2011..... Advisor's Signature.....*Riwadee Watakosol*.....

กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยทางจิตวิทยาฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ดีด้วยความกรุณาอย่างดีที่สุดจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวดี วัฒนทกโกศล อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ที่ได้ช่วยชี้แนะแนวทางในการทำวิจัย การเป็นนักวิจัยที่ดี ให้ความรู้ ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ ตลอดจนช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของโครงการวิจัยโดยเฉพาะกำลังใจอันมีค่ายิ่ง แบบอย่างที่ดีในการทำงานและการดำรงชีวิตให้มีความสุข ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งอย่างยิ่งในความเมตตาของท่าน ขอกราบขอบพระคุณในความปรารถนาดีที่มีต่อลูกศิษย์ ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของโรงพยาบาลเอกชนทั้ง 3 แห่ง และกลุ่มตัวอย่างทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี รวมทั้งขอบคุณเพื่อนๆ คณะจิตวิทยา รุ่น 07 ที่คอยให้กำลังใจ และให้คำแนะนำปรึกษาในด้านต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยครั้งนี้ รวมถึงเจ้าหน้าที่คณะจิตวิทยาทุกคนที่ช่วยอำนวยความสะดวกเพื่อให้การทำวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณญาติ พี่ น้อง ที่คอยให้กำลังใจรวมทั้งขอเสนอแนะที่ดีต่อการทำโครงการวิจัยครั้งนี้ และขอกราบขอบพระคุณ พ่อ แม่ ที่ให้ชีวิต ความคิด การอุปถัมภ์ช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และอิสระในการตัดสินใจแก่ผู้วิจัย

นายธนพล บุญเลิศ

นางสาวศศิมาภรณ์ ชื่นอารมณ

นายสร้างสรรค์ รัตนสงวนวงศ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
วัตถุประสงค์.....	25
ขอบเขตการวิจัย.....	25
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	25
สมมติฐานการวิจัย.....	26
คำจำกัดความ.....	26
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	27
บทที่ 2 ประชากรในการวิจัย.....	28
กลุ่มตัวอย่าง.....	28
การคัดเลือกผู้เข้าร่วมการวิจัย.....	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	29
การเก็บข้อมูล.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
บทที่ 4 อภิปรายผลการวิจัย.....	45
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	53
รายการอ้างอิง.....	57
ภาคผนวก.....	61
ภาคผนวก ก.....	62
ภาคผนวก ข.....	63
ภาคผนวก ค.....	64
ภาคผนวก ง.....	65

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	แสดงการเปรียบเทียบอาการเนื่องจากความเครียด และความเหนื่อยหน่าย..... 5
2	ตารางแสดงค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ (CITC) ของข้อกระทงแต่ละข้อ ของมาตรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....30
3	แสดงค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ (CITC) ของข้อกระทงแต่ละข้อ ของมาตรการเห็นคุณค่าในตนเอง.....33
4	แสดงค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ (CITC) ของข้อกระทงแต่ละข้อของมาตรการงาน..... 35
5	แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามโรงพยาบาล ระดับการศึกษา ช่วงอายุ และ อายุงาน..... 38
6	แสดงคะแนนต่ำสุดและสูงสุดของข้อมูล ค่าเฉลี่ย (M) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของคะแนนในตัวแปร ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน, การเห็นคุณค่าในตนเอง, ภาระงาน และความเชื่อในอำนาจควบคุม..... 39
7	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรตามและตัวแปรต้นแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง..... 40
8	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนายปรับแก้ และการทดสอบความมีนัยสำคัญของ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ วิเคราะห์ด้วยวิธีการคัดเลือกตัวแปรเข้าสู่ สมการแบบขั้นตอนของกลุ่มตัวอย่าง..... 41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
9	แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวทำนายในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน การทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติของ Beta และการวินิจฉัยปัญหาภาวะ ร่วมเส้นตรงพหุในกลุ่มตัวอย่าง..... 42

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กระบวนการความเหนื่อยหน่าย.....	8
2	แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน ของตัวแปรต้นแต่ละตัวต่อตัวแปรตาม.....	46

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนี้การแข่งขันกันระหว่างองค์กรต่างๆ ที่มีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ เพื่อให้องค์กรของตนเป็นองค์กรที่มั่นคงและยั่งยืน องค์กรจึงมีแนวโน้มที่พยายามเพิ่มกำไรและลดต้นทุนลง หนึ่งในวิธีการลดต้นทุนคือการจำกัดบุคลากรของตนให้มีเพียงแค่ว่าที่จำเป็น ซึ่งมักส่งผลให้พนักงานต้องแบกรับภาระงานที่มากขึ้น มีการทำงานหลายบทบาทขึ้น ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความเครียดสูงจนไปถึงเกิดอาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) ได้ สิ่งเหล่านี้อาจตามมาด้วยปัญหาหลายอย่างทั้งที่มีต่อตัวองค์กรเช่น พนักงานลาออก ประสิทธิภาพการผลิตลดลง และปัญหาต่อตัวพนักงานเช่น ปัญหาเสื่อมสุขภาพจิตและสุขภาพกาย

กลุ่มอาชีพที่มักพบว่าพนักงานประสบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ กลุ่มอาชีพที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ ตลอดเวลา เช่น ครู ตำรวจ พยาบาล (ธิดาพร มีกิ่งทอง, 2542) โดยเฉพาะอาชีพพยาบาลเป็นอาชีพที่มักได้รับการศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานบ่อยที่สุดอาชีพหนึ่ง เนื่องจากเป็นอาชีพที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นบ่อยครั้ง บทบาทของพยาบาลจะถูกคาดหวังจากสังคมในระดับสูง เช่น ต้องดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด มีความเสียสละ ยิ้มแย้ม อุตุน และเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น (จินตนา ญาติบรรพต, 2529)

จากปัญหาที่ตามมาของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทำให้มีการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะอาการนี้กันอย่างแพร่หลายเกี่ยวกับสาเหตุ อาการ พฤติกรรม และวิธีการป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หนึ่งในบุคคลที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและมักได้รับการอ้างอิงมากที่สุด คือ Cristina Maslach (1973 อ้างถึงใน ธิดาพร กิ่งทอง 2542; ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552) ที่ให้ความหมายของ Burnout ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงไปสู่สภาวะที่ไม่พึงพอใจจากการทำหน้าที่ปกติ ซึ่งสภาวะที่ไม่พึงพอใจนี้เป็นได้ทั้งต่อตัวบุคคลและองค์กร ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมี 3 องค์ประกอบได้แก่ 1. ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion) 2. ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) และ 3. การรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (Reduced Personal Accomplishment) ซึ่งกลุ่มอาการเหล่านี้เป็นผลเสียทั้งทางร่างกายและจิตใจของพนักงานที่ประสบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนั้นจึงเป็นที่ชัดเจนว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ต่อองค์กรหรือบุคคลใด

ทั้งสิ้น กลุ่มผู้วิจัยเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจถึงที่มาของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกิด
ขึ้นกับพนักงาน การวิจัยครั้งนี้จึงศึกษาปัจจัยที่ทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการค้นคว้างานวิจัยที่ผ่านมากลุ่มผู้วิจัยเห็นถึงความเกี่ยวข้องของตัวแปร 3 ตัวที่มีต่อความ
เหนื่อยหน่ายในการทำงาน ตัวแปรแรกได้แก่ ความเชื่อในอำนาจควบคุม (Locus of control) โดยพบว่า
ความเชื่อในอำนาจควบคุมภายนอก (External locus of control) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อย
หน่ายในการทำงาน (Sunbul, 2003 cited in Akomolafe & Popoola, 2011) ยิ่งไปกว่านี้ มีการวิจัยพบว่า
ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกเป็นหนึ่งในตัวแปรสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
(Byrne, 1994)

ตัวแปรที่สองได้แก่ การเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem) โดยพบว่าบุคคลที่เห็นคุณค่าในตนเอง
สูงสามารถเผชิญกับสถานการณ์หรือจัดการกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าบุคคลที่เห็นคุณค่า
ในตนเองต่ำ (Bellenger, Howell & Wilcox, 1987; Rector & Roger, 1997; Blanton, Lerouge &
Nelson, 2006) ที่สำคัญคือยังพบว่า การเห็นคุณค่าในตนเองเป็นหนึ่งในปัจจัยจากตัวบุคคลที่ส่งผลถึง
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน Byrne (1994)

ในขณะที่การเห็นคุณค่าในตนเองและความเชื่อในอำนาจควบคุมภายนอก ซึ่งสามารถมองได้ว่าเป็น
เป็นตัวแปรที่เป็นปัจจัยจากภายในตัวบุคคล ตัวแปรที่สามก็สามารถมองได้ว่าเป็นปัจจัยซึ่งมีความสำคัญ
จากภายนอกบุคคลอีกปัจจัยหนึ่ง ตัวแปรนี้ได้แก่ ภาระงาน (Workload) โดยการศึกษาพบว่าภาระงานที่มี
ปริมาณมากเกินไปเกินกว่าขีดจำกัดของพนักงาน รวมถึงการเพิ่มภาระงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่าย
ในการทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติของความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Maslach et al., 2001)

ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้กลุ่มผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเชื่อในอำนาจ
ควบคุม การเห็นคุณค่าในตนเอง และ ภาระงาน กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัย

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout)

แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย (Burnout) เริ่มต้นในปี ค.ศ. 1974 โดย Dr. Hebert J.
Freudenberger จิตแพทย์ชาวเยอรมัน ที่ได้บันทึกลักษณะอาการทางลบต่างๆจากการทำงานบริการ

โดยเฉพาะลักษณะทางอารมณ์ของพนักงาน โดยกล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นอาการทางอารมณ์ด้านลบอย่างมากของพนักงาน อารมณ์เสีย หงุดหงิดง่าย อ่อนล้าคับข้องใจ ลดประสิทธิภาพของของการปฏิบัติงาน ไม่อยากทำงานอีกต่อไป รู้สึกประสบความล้มเหลวในสิ่งที่ตนทำ โดยส่วนมากเกิดกับผู้ประกอบอาชีพที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ ตลอดเวลา เช่น ครู ตำรวจ พยาบาล (ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552 ; ธิดาพร มีกิ่งทอง, 2542; สุธีรา พลรักษ์, 2540) โดยเฉพาะอาชีพพยาบาลเป็นอาชีพที่มักได้รับการศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานบ่อยที่สุดอาชีพหนึ่ง จินตนา ญาติบรรพต (2529) กล่าวว่า สภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลนั้น พยาบาลต้องทำทั้งหน้าที่การพยาบาลโดยตรงและสิ่งที่ไม่ใช่หน้าที่ของพยาบาลโดยตรง เช่น พยาบาลต้องใช้เวลาบางส่วนไปทำหน้าที่แพทย์ และพยาบาลยังมีหลายบทบาทที่ต้องรับผิดชอบ เช่น รับผิดชอบต่ออาชีพ รับผิดชอบต่อประชาชน และรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยเหตุนี้ทำให้สังคมคาดหวังสิ่งที่พยาบาลควรเป็นในระดับสูง เป็นต้นว่า ต้องดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด มีความเสียสละ ยิ้มแย้ม อ่อนน้อม และเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น

ในช่วงเวลาต่อมา Maslach และ Jackson (1981, cite in Maslach & Leiter, 2008) ได้ทำการศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีมาตรฐานมากขึ้นด้วยการพัฒนามาตรวัด Maslach Burnout Inventory: MBI ขึ้น อย่างไรก็ตามการศึกษาก็เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในช่วงแรกๆ นั้นสนใจเฉพาะกลุ่มอาชีพบริการ เช่น ครู ตำรวจ พยาบาล เพียงเท่านั้น ต่อมาแนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ถูกพัฒนาให้ครอบคลุมอาชีพต่างๆ ทั่วไปด้วย เช่น มาตรวัด Maslach Burnout Inventory-General Survey: MBI-GS (Cooper, Dewe & Driscoll, 2001; Maslach & Leiter, 2008)

1.1 ความหมายของความเหนื่อยหน่าย

Freudenberger และ Richelson (1980 อ้างถึงใน สุธีรา พลรักษ์, 2540; ธิดาพร มีกิ่งทอง, 2542) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นภาวะของบุคคลที่ตกอยู่ในความผิดหวัง หมดซึ่งความมุ่งหวังที่จะปฏิบัติหน้าที่ อันเป็นผลจากการทุ่มเทในสิ่งที่มุ่งหวัง แต่ต้องประสบความล้มเหลวเป็นประจำ ไม่เคยรู้สึกได้ผลรางวัลตอบแทนตามที่คาดหวังไว้

Muldary (1983) ให้ความหมายความเหนื่อยหน่ายเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดความเสื่อมโทรมทางสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่เกิดขึ้นในกลุ่มอาชีพบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลพยายามจัดการกับอารมณ์ความเครียดที่เกิดขึ้นจากบุคคลอื่นในสภาพแวดล้อมของการทำงาน จนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลง

Cooper, Dewe และ Driscoll (2001) ได้สรุปความหมายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานว่า หมายถึงสภาวะตึงเครียดทางจิตใจในระดับสูง ซึ่งเป็นผลจากการที่บุคคลต้องใช้พลังงานและทรัพยากรในการจัดการกับสาเหตุของความเครียดต่างๆอย่างต่อเนื่องจนมากเกินไปจนกว่าบุคคลจะจัดการได้

จินตนา ญาติบรรพต (2529) ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยในการทำงานของพยาบาลและให้ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานหมายถึง ความอ่อนเพลียทางร่างกาย ท้อแท้ใจ และแสดงพฤติกรรมทางลบต่อผู้ป่วย และผู้ร่วมงาน

มีผู้วิจัยจำนวนมากพยายามชี้ข้อแตกต่างระหว่างความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานซึ่ง ชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ได้ศึกษารวบรวมและสรุปไว้ดังนี้

ความเครียดในการทำงาน คือ ผลที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม เช่น การที่บุคคลต้องเผชิญกับข้อจำกัดของการแก้ปัญหา การพยายามดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายของงาน และการแก้ปัญหาในสภาวะที่มีข้อมูลไม่แน่นอน หรือเป็นผลจากปัญหาทางบทบาทในการทำงานมากเกินไป ซัดแย้ง หรือคลุมเครือ

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ รูปแบบหนึ่งของความเครียด แต่เกิดจากการตอบสนองกับสภาพแวดล้อมที่ควบคุมได้ยากนั้นเป็นประจำ เป็นรูปแบบของความเครียดในการทำงานที่เรื้อรังกินระยะเวลาาน ซึ่งการตอบสนองต่อความเหนื่อยหน่ายมีขอบเขตที่กว้างมีผลต่อความต้องการ และความเครียดภายในบุคคล

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545) รวบรวมความหมายของคำว่าความเหนื่อยหน่าย และอธิบายว่าความเหนื่อยหน่ายเป็นการหมดความสนใจในผู้คนที่บุคคลทำงานด้วย หมดกำลังทางกายภาพ และรู้สึกเบื่อหน่ายในอาชีพโดยไม่มีความรู้สึกทางบวกใดๆ ไม่มีความยินดีในเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้าผู้มาติดต่อ หมดสิ้นสภาพทั้งในทางกายและจิตใจอันเป็นผลเนื่องมาจากการพยายามมากเกินไปที่จะบรรลุเป้าหมายเกี่ยวกับงานที่ไม่อาจเป็นไปได้ในสภาพความเป็นจริง นอกจากนั้นยังกล่าวอีกด้วยว่าความเครียดเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย ในหลายๆกรณีความเหนื่อยหน่ายเป็นผลของความเครียดที่มีสะสมมานาน ดังนั้นความเครียดและความเหนื่อยหน่ายจึงมีความสัมพันธ์กัน

Nichouse (1981 อ้างถึงใน สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2545) เปรียบเทียบอาการเนื่องจากความเครียด และความเหนื่อยหน่าย ตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1

แสดงการเปรียบเทียบอาการเนื่องจากความเครียด และความเหนื่อยหน่าย (Nichouse, 1981 อ้างถึงใน สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2545)

ความเครียด	ความเหนื่อยหน่าย
1. เหนื่อยล้า	1. เหนื่อยล้าอย่างยิ่ง
2. กระวนกระวายใจ	2. ไม่มีการตอบสนองของความต้องการที่จะได้ การยอมรับ
3. ไม่มีความพึงพอใจในงาน	3. เบื่องานและมีการเยาะเย้ย
4. ความผูกพันกับงานน้อย	4. ไม่มีความรู้สึกผูกพัน
5. อารมณ์ไม่ดี	5. ไม่มีความอดทน/จุนเจียวง่าย, ไม่มั่นคง ทางอารมณ์, รู้สึกตนเองมีอำนาจมาก
6. รู้สึกผิด	6. รู้สึกตกต่ำ
7. ไม่มีสมาธิ/หลงลืม	7. ลืมตัว/หลงลืม
8. มีการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพ (อาทิ ความดันโลหิตสูง)	8. มีความคับข้องในทางจิต

ที่มา: สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 161.

ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ได้รับความนิยมและถูกนำไปใช้อ้างอิงโดยอย่างแพร่หลายคือความหมายของ Maslach และ Jackson (1986 อ้างถึงใน Cooper, Dewe และ Driscoll, 2001; ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552) ที่ให้ความหมายว่า เป็นอาการของความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion) ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) และการรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (Reduced Personal Accomplishment) อย่างไรก็ตามต่อมา Maslach และ Leiter (2008) ได้ปรับความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานให้มีความกระชับขึ้นคือ การเปลี่ยนแปลงไปสู่สถานะที่ไม่พึงพอใจจากการทำหน้าที่ปกติ ซึ่งสถานะที่ไม่พึงพอใจนี้เป็นได้ทั้งต่อตัวบุคคลและ/หรือองค์การ

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามแนวคิดของ Maslach และ Leiter (2008) ว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานหมายถึง การเปลี่ยนแปลงไปสู่สถานะที่ไม่พึงพอใจจากการทำหน้าที่ปกติ ซึ่งสถานะที่ไม่พึงพอใจนี้เป็นได้ทั้งต่อตัวบุคคลและ/หรือองค์การ

1.2 องค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

แนวคิดที่ได้รับการยอมรับและนำไปเป็นแนวทางการศึกษาวิจัยต่อเป็นจำนวนมากได้แก่ แนวคิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ Leiter และ Maslach (1988 อ้างถึงใน Cooper, Dewe และ Driscoll, 2001; ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552; ธิดาพร มีกิ่งทอง, 2542; สุธีรา พลรักษ์, 2540) ที่อธิบายว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนั้นประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion) 2. ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) และ 3. การรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (Reduced Personal Accomplishment) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.2.1 ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการอธิบายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีความหมายว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองหมดพลังงานและทรัพยากรในการจัดการกับปัญหาของงานที่ต้องทำเป็นประจำทุกวัน บุคคลรู้สึกว่างานที่ตนต้องทำนั้นมีมากเกินไปเกินจะรับมือไหว โดยที่อารมณ์เหนื่อยอ่อนจะมาร่วมกับความรู้สึกไม่พึงพอใจในที่บุคคลไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการของงานจนบรรลุเป้าหมายของงานได้ บุคคลจะรู้สึกว่าตนเกี่ยวข้องกับงานที่ตนต้องทำน้อยลง จนหมดความรู้สึกอยากทำงาน

1.2.2 ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล เช่น ลูกค้า เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือใครก็ตามที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ด้วยในการทำงาน ความรู้สึกที่มีลักษณะของการเพิกเฉย ไม่แยแส ไม่สนใจ ถูกผู้อื่น มองผู้อื่นเสมือนไม่ใช่มนุษย์ ความรู้สึกดังกล่าวจะถูกแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่ก้าวร้าว ไม่สุภาพกับผู้อื่นในที่ทำงาน ความรู้สึกและพฤติกรรมเหล่านี้เป็นรูปแบบของการป้องกันตัวเองจากความเครียดซึ่งมาจากปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น อย่างไรก็ตามความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นอาจจะช่วยลดความรุนแรงของสิ่งเร้าทางอารมณ์ได้บ้าง แต่ทำให้บุคคลกลายเป็นผู้ที่ไร้ซึ่งการเห็นใจผู้อื่นได้

1.2.3 การรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (Reduced Personal Accomplishment) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จน้อยกว่าที่คาดหวังไว้เพราะตนไม่มีความสามารถ บุคคลดูถูกตนเองและมีแนวโน้มจะประเมินไปในทางลบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตน บุคคลรู้สึกว่าตนเองล้มเหลว ขาดความก้าวหน้าในอาชีพแม้จะพยายามอย่างไรก็ไม่รู้สึกว่ามีความคืบหน้า

อย่างไรก็ตามในเวลาต่อมาความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมไปถึงอาชีพต่างๆมากขึ้น Maslach, Jackson และ Leiter (1996 cite in Cooper, Dewe &

Driscoll, 2001; Maslach & Leiter, 2008) ได้พัฒนาแบบวัดใหม่ขึ้นมาชื่อ Maslach Burnout Inventory-General Survey: MBI-GS โดยได้ปรับนิยามขององค์ประกอบ ดังนี้

1.) ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion) เปลี่ยนชื่อเป็น ความรู้สึกอ่อนล้า (Exhaustion) ความหมายหลักยังคงเหมือนเหมือนเดิม แต่ขยายขอบเขตของความรู้สึกอ่อนล้าให้มีครอบคลุมทั้งความรู้สึกอ่อนล้าทางใจ ทางอารมณ์ และทางกายภาพ

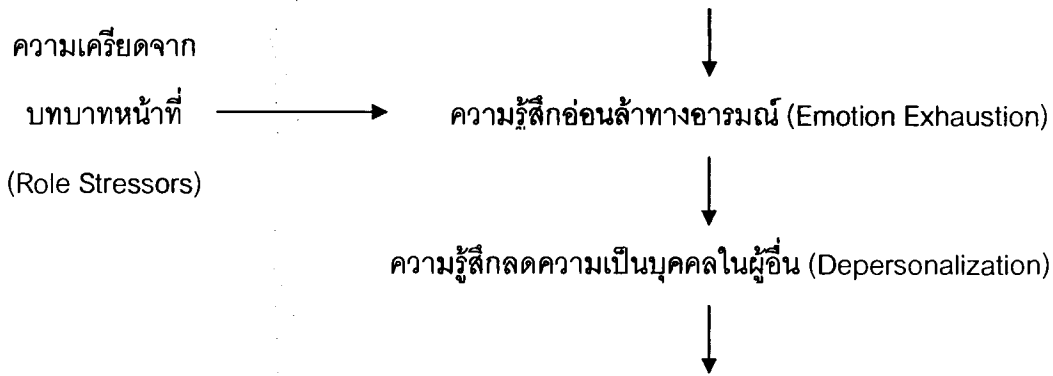
2.) ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) เปลี่ยนชื่อเป็น ความเย็นชา (Cynicism) นิยามใหม่มีความหมายรวมไปถึงความรู้สึกต่องานที่ทำ คือ การเพิกเฉย ไม่สนใจ งานที่ทำอยู่เป็นประจำ และอาจรวมไปถึงบุคคลในครอบครัวอีกด้วย ซึ่งต่างจากความหมายเดิมที่กล่าวถึงเฉพาะความรู้สึกที่บุคคลมีต่อบุคคลในทีมร่วมงานเท่านั้น และอธิบายเพิ่มเติมได้ว่าความเย็นชาเป็นรูปแบบการจัดการปัญหาและความเครียดที่ไม่มีประสิทธิภาพ จนส่งประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลลงอย่างยิ่ง

3.) การรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (Reduced Personal Accomplishment) เปลี่ยนชื่อเป็น ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน (Professional efficacy) ความหมายใหม่นี้ครอบคลุมความสำเร็จในด้านสังคม นอกเหนือเพียงความสำเร็จในอาชีพเพียงอย่างเดียว ในขณะที่ความหมายหลักยังคงเหมือนเดิม

1.3 กระบวนการการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ทฤษฎีที่นำมาอธิบายกระบวนการเกิดขึ้นของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โคนส์วอยมากินิยมแนวคิด 3 องค์ประกอบ คือ 1. ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion) 2. ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) และ 3. การรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (Reduced Personal Accomplishment) ของ Maslach (1982 cite in Cooper, Dewe & Driscoll, 2001) มาอธิบายโมเดลขั้นตอนของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อย่างไรก็ดีในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยขอเสนอโมเดลขั้นตอนของ Leiter และ Maslach (1988 cite in Cooper, Dewe & Driscoll, 2001) เพียงโมเดลเดียว โมเดลนี้เสนอว่าความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบสำคัญในการเริ่มกระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยจะเกิดขึ้นเป็นอันดับแรก โดยมีความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นตามมา และสุดท้ายคือการรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ ดังแผนภาพที่ 1

ความเครียดจากการติดต่อกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน
(Stressful Interpersonal Contact)



การรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (Reduced Personal Accomplishment)

แผนภาพที่ 1 กระบวนการความเหนื่อยหน่ายตามแนวคิดของ Leiter และ Maslach (1988)

ที่มา: Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). A review and critique of theory, research, and applications. *Organization stress* (p. 91). London: Sage.

จากแผนภาพที่ 1 เมื่อพนักงานติดต่อกับบุคคลอื่นในที่ทำงานติดต่อกันเป็นประจำก็จะนำไปสู่ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงาน ดังนั้นพนักงานที่ประสบกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ไม่สามารถจัดการกับความรู้สึกทางลบนี้สำเร็จได้ด้วยวิธีการอื่นๆ พนักงานจะเปลี่ยนวิธีการจัดการกับความรู้สึกนี้ด้วยการรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นเพื่อลดความเครียดเรื้อรังที่ต้องประสบกับการทำงาน และปฏิเสธพันธันในการทำงานลง อย่างไรก็ตามวิธีการรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นนี้เป็นการบั่นทอนคุณค่าและเป้าหมายในอาชีพของพนักงาน ในที่สุดพนักงานจะรู้สึกว่าคุณภาพความสำเร็จในการทำงาน

1.4 ผลกระทบ/อาการของผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Muldary (1983) กลุ่มอาการของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสามารถแสดงออกได้ 3 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม

1) ด้านร่างกาย

บุคคลที่เหนื่อยหน่ายในการทำงานจะแสดงอาการอ่อนเพลียทางกาย เมื่อยล้า นอนไม่หลับ มีปัญหาเกี่ยวกับระบบของร่างกายซึ่งมาจากการตอบสนองต่อความเครียดเรื้อรัง เช่น ระบบทางอาหารมี

ปัญหา คลื่นไส้ วิงเวียนศีรษะ ปวดหลัง ปวดกล้ามเนื้อ รวมไปถึงน้ำหนักเพิ่มขึ้นหรือลดลงอย่างผิดปกติ เนื่องจากนิสัยการรับประทานอาหารเปลี่ยนไป

2) ด้านจิตใจ

2.1) ด้านความรู้สึก วิตกกังวล ซึมเศร้า เบื่อหน่าย ไม่สนใจสิ่งรอบข้าง มักรู้สึกไร้ค่าและไม่พอใจง่าย อารมณ์ไม่มั่นคง ขุนเฉียว แปรปรวน มองผู้อื่นในแง่ร้าย ขาดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เห็นคุณค่าในตนเองต่ำ รู้สึกผิดในตนเอง หลีกหนีจากความเป็นจริง

2.2) ด้านเจตคติ มองตนเองและผู้อื่นในทางลบ มองว่าพฤติกรรมทั้งหมดของมนุษย์ล้วนมาจากความเห็นแก่ตัว

3) ด้านพฤติกรรม

บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายจะมองเห็นคุณค่าของความเป็นมนุษย์ลดลง มักจับผิดและตำหนิผู้อื่น พยายามปกป้องตนเอง แยกตัวออกจากผู้อื่น หลงลืม ทำผิดพลาดเล็กน้อยเป็นประจำ หลีกเลี้ยงงาน ทำงานด้อยประสิทธิภาพ มักสร้างอารมณ์ขึ้นเพื่อปิดบังความเครียด มีพฤติกรรมทดแทนเกิดขึ้น เช่น พุดมาก เกินไปหรือรับประทานอาหารมากขึ้น บางรายอาจติดสารเสพติด เช่น ติดสุรา บุหรี่ หรือยานอนหลับ

Leiter และ Maslach (2005) กล่าวเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ที่ประสบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานว่าเป็นสภาวะเรื้อรังของการออกไปทำงานทุกๆวัน บุคคลจะรู้สึกว่าทุกวันที่ออกไปทำงานเป็นวันที่เลวร้าย การเผชิญกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นสภาวะวิกฤติที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของบุคคล ดังนี้

1) ทำให้สูญเสียพลังงาน

บุคคลจะรู้สึกเหนื่อยล้าอ่อนแรงบ่อยครั้ง รู้สึกตึงเครียด หมดความกระตือรือร้น มีปัญหาเกี่ยวกับการนอนหลับ บุคคลอาจพยายามหาวิธีหลีกเลี่ยงสภาพปัญหาที่เป็นอยู่ แต่ก็ไม่สำเร็จ ประสิทธิภาพในการจัดการกับข้อเรียกร้องของงานลดลง ในขณะที่ข้อเรียกร้องของงานมีเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทำให้บุคคลรู้สึกหมดสิ้นพลังงานมากขึ้น

2) ทำให้สูญเสียความกระตือรือร้น

ความคิดทางลบต่างๆเข้ามาแทนที่ความคิดทางบวกที่บุคคลเคยมีต่อเพื่อนร่วมงาน บุคคลจะมองสิ่งรอบๆตัวในที่ทำงานว่าเป็นอุปสรรคในชีวิต เช่น มองลูกค้าเป็นภาระ มองหัวหน้าเป็นสิ่งคุกคาม และเบื่อหน่ายเพื่อนร่วมงาน ซึ่งความคิดในลักษณะดังที่กล่าว ทำให้บุคคลเบื่อกับที่จะทำงาน รู้สึกไม่สนุกกับการทำงานอีกต่อไป

3) ทำให้ขาดความเชื่อมั่น

เมื่อบุคคลไม่กระตือรือร้นและหมดแรงกับการทำงาน บุคคลจะขาดการมีส่วนร่วมกับงาน ทำให้บุคคลรับรู้ถึงความสามารถของตนเองลดลง ส่งผลในความสามารถของตนเอง บุคคลจะมองตนเองในทางลบอย่างมาก

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) เป็นภาวะความเครียดเรื้อรังซึ่งนำไปสู่สภาวะที่ไม่พึงพอใจจากการทำหน้าที่ปกติ ซึ่งสภาวะที่ไม่พึงพอใจนี้เป็นได้ทั้งต่อตัวบุคคลและ/องค์กร โดยมีองค์ประกอบ 3 อย่างได้แก่ 1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ 2. ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น 3. การรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานส่งผลเสียอย่างมากต่อบุคคลทั้งด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ และด้านพฤติกรรม จนไปถึงส่งผลกระทบต่อเสวยอย่างมากกับองค์กร จึงเป็นที่แน่นอนว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนั้นเป็นสภาวะที่ไม่พึงประสงค์อย่างยิ่งทั้งต่อองค์กรและพนักงานจำเป็นต้องหาวิธีแก้ไขและป้องกัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจควบคุม

2.1 ความหมายของความเชื่ออำนาจควบคุม

ความเชื่อ หมายถึง ความรู้สึก ความคิด ความเข้าใจที่ฝังแน่นในตัวบุคคล ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลโดยตรงในการกำหนดให้บุคคลประพฤติตามสิ่งที่ตนเชื่อ ทั้งที่ความเชื่อนั้นอาจไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง Rokeach (1970)

การที่บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกัน เนื่องจากบุคคลมีพฤติกรรมที่แสดงออกต่อเหตุการณ์แต่ละเหตุการณ์ และมีความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อในอำนาจในการควบคุมตนเองให้ประพฤติปฏิบัติในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ความเชื่อที่มีอิทธิพลเช่นนี้เรียกว่า “ความเชื่ออำนาจในการควบคุม (locus of control)” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ

Rotter (1972) ความเชื่อในอำนาจควบคุมสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความเชื่ออำนาจในตน (Internal locus of control) และความเชื่ออำนาจนอกตน (External locus of control) ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะถูกมองว่าเป็นลักษณะที่มีมาก/น้อยในตัวบุคคล (trait) กล่าวคือ บุคคลจะมีลักษณะความเชื่อทั้งอำนาจในตนและอำนาจนอกตนอยู่ด้วยกัน แต่ในสัดส่วนที่แตกต่างกัน หมายถึง บุคคลที่มีความเชื่อ

อำนาจในตนสูงกว่าความเชื่ออำนาจภายนอกตน จะถูกเรียกว่าเป็นบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจในตน (Internal locus of control) ซึ่งตรงกันข้ามกับ บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจนอกตน (External locus of control) จะเป็นบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจในตนน้อยกว่าความเชื่ออำนาจนอกตน

Rotter (1966) กล่าวว่า คนที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมภายในตน (Internal Locus of Control) จะรับรู้ว่ามีผลของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มาจากการกระทำของตน ตรงกันข้ามกับคนที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมภายนอกตน (External Locus of Control) จะรับรู้ว่ามีเหตุการณ์หรือผลที่เกิดขึ้นกับตนนั้นไม่ได้ เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง แต่เป็นผลลัพธ์ที่อาจจะถูกควบคุมโดย โชคชะตา เคราะห์กรรม ความบังเอิญ อำนาจจากคนอื่น ๆ

2.2 แนวคิดความเชื่ออำนาจภายใน-นอกตน

แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจภายในตนและภายนอกตน (internal-external locus of control) ถูกพัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (social learning theory) โดย Rotter (1972) ที่กล่าวว่า เมื่อบุคคลทำพฤติกรรมใดๆ และได้รับผลตอบแทน ย่อมทำให้บุคคลนั้น เกิดความคาดหวัง (Expectancy) ที่จะได้รับผลตอบแทนในสถานการณ์ข้างหน้า/สถานการณ์ที่ใกล้เคียงกัน ในกรณีที่เกิดสถานการณ์เดียวกันหรือใกล้เคียงกับสถานการณ์ในอดีตเกิดขึ้นมา ย่อมทำให้บุคคลเกิดความคาดหวัง และความคาดหวังนั้นย่อมสูงขึ้น ถ้าเหตุการณ์เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้ ในตรงกันข้าม ความคาดหวังจะลดลงเมื่อ ผลตอบแทนไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวัง การลดหรือเพิ่มความคาดหวังนี้จะก่อตัวขึ้นจากพฤติกรรมอย่างหนึ่งก่อนแล้วจึงขยายครอบคลุมพฤติกรรมหรือเหตุการณ์อื่นๆ ที่คล้ายคลึงหรือเกี่ยวข้องกับสถานการณ์เดิม จนกลายเป็นบุคลิกภาพที่สำคัญในตัวบุคคล หากพฤติกรรมใดๆ ก็ตามที่ถูกระทำขึ้น และได้รับการเสริมแรงบ่อยๆ จะทำให้บุคคลเกิดความเชื่อว่ามีผลของการกระทำนั้นๆ เกิดมาจากการกระทำ ทักษะ หรือความสามารถของตนเอง ซึ่งถูกเรียกว่า ความเชื่ออำนาจในตนเอง (Internal locus of control) ในทางตรงกันข้าม หากไม่ค่อยได้รับการเสริมแรง จะทำให้บุคคลรับรู้ว่ามีผลจากการกระทำนั้นๆ เกิดขึ้นเพราะ อำนาจจากภายนอก อาทิ โชคชะตา ความบังเอิญ หรืออิทธิพลของคนอื่น และทัศนคติดังกล่าวนี้เองที่จะมีผลย้อนกลับไปสู่ความคาดหวังของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นใหม่อีกด้วย

2.3 ลักษณะที่สำคัญของผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน

Strickland (1977 อ้างถึงใน กิ่งทิพย์ พุฒแก้ว, 2545) ได้อธิบายว่าผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนจะมีลักษณะเป็นผู้ที่มีบุคลิกที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง เชื่อมั่นในเหตุผลและการตัดสินใจของตนเอง มีความมั่นคงและเด็ดเดี่ยว ทำงานโดยใช้กระบวนการแก้ปัญหา ทำงานเป็นระบบและเป็นระเบียบ ศึกษาหาความรู้ ปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม เห็นคุณค่าและความพยายามของตนเอง

Miner (1992) กล่าวว่า ผู้ที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมภายในจะเชื่อว่าสิ่งที่เขาทำมาจากการตัดสินใจของเขาเอง และเขาสามารถควบคุมโชคชะตาของตนเอง กล่าวคือ บุคคลเหล่านี้จะเชื่อว่าคุณลักษณะภายในของเขาเป็นตัวกำหนดสิ่งที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ

กล่าวโดยสรุป ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน จะมีบุคลิกลักษณะที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง ตื่นตัว พร้อมรับข่าวสาร ปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ ทำงานเป็นระเบียบ เชื่อมั่นในเหตุผล และการตัดสินใจของตนเอง เห็นคุณค่าและความพยายามของตนเอง

นอกจากนี้ Strickland (1977 อ้างถึงใน กิ่งทิพย์ พุฒแก้ว, 2545) ได้สรุปพฤติกรรมที่แสดงความเชื่ออำนาจภายในตนและความเชื่ออำนาจภายนอกตนไว้ในกลุ่มพฤติกรรมเด่นๆ ดังนี้

1. การต่อต้านและการคล้อยตามต่ออิทธิพลของสังคม (Resistance and Conformity of Social Influence) ความเชื่ออำนาจควบคุม มีความสัมพันธ์กับการ คล้อยตามผู้อื่น และพฤติกรรมให้ความร่วมมืออย่างใกล้ชิด บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน จะมีการตัดสินใจที่มั่นคงและเด็ดเดี่ยว ถึงแม้จะอยู่ภายใต้ความกดดันทางสังคม นอกจากนี้ยังมีความต้องการที่จะรักษาอำนาจของตนไว้ และปฏิเสธอิทธิพลต่างๆที่มาจากที่อื่น แต่บุคคลที่มีความเชื่อในอำนาจภายนอกตน มักจะยอมแพ้แรงกดดันภายนอก โดยเฉพาะบุคคลที่มีอำนาจเหนือตน

2. การค้นหาข้อมูลและการทำงาน (Information Seeking and Task Performance) บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตนจะสนองตอบต่อความต้องการของผู้อื่นมากกว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายใน มีการทำงานตามความต้องการของสังคม แต่บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนจะมุ่งอยู่ที่การทำงานโดยไม่คำนึงถึงอิทธิพลของสังคม ทำงานเป็นระบบระเบียบ ใช้กระบวนการแก้ปัญหาในการทำงาน มีความละเอียดในการทำงาน มีความตั้งใจในการศึกษาหาความรู้ มีการตัดสินใจที่ดี จะเรียนรู้ข้อมูลที่ได้จากการทำงานมากกว่าที่จะเรียนรู้จากบุคคลอื่นหรืออิทธิพลของสังคมเพื่อช่วยในการ ตัดสินใจ บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน จะสนใจต่อการทำงานมากกว่าที่จะสนใจสิ่งแวดล้อม

3. พฤติกรรมความสำเร็จและความสามารถ (Achievement and Competence Behaviors) บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนจะมีความเกี่ยวข้องโดยตรงต่อพฤติกรรมความสำเร็จ โดยจะมีความสนใจในการเรียน แล้วมักจะได้คะแนนในการเรียนดีอีกด้วย ซึ่งเป็นรางวัลอย่างหนึ่งที่กระตุ้นให้บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนประสบความสำเร็จ ในการศึกษา เพราะมีความเชื่อว่า ความสามารถของตนเองมีมากกว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน

4. พฤติกรรมระหว่างบุคคล (Interpersonal Behaviors) บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน มักจะเป็นบุคคลที่ชอบเข้าสังคม สะดวกใจที่ต้องคุยกับคนที่ไม่คุ้นเคย ตรงกันข้ามกับผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตนจะรู้สึกลำบากใจ เมื่อต้องมีความสัมพันธ์กับคนที่ไม่คุ้นเคยมาก่อน ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนมักมีอารมณ์ดี ไม่โกรธง่าย มีสัมพันธภาพดี และเป็นบุคคลที่ดึงดูดความสนใจ

2.4 ลักษณะที่สำคัญของผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน

Mc Connell (1974) ได้อธิบายลักษณะของผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตนว่า มักมีท่าทีที่แข็งกระด้าง ไม่ยืดหยุ่น มีอคติ อารมณ์ไม่ค่อยเบิกบาน ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ ชอบคล้อยตามผู้อื่น มีความระมัดระวังตัวมากเกินไป และมีการฆ่าตัวตายมากกว่าผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน อย่างไรก็ตาม ผู้ที่มีลักษณะความเชื่อในอำนาจนอกตน ก็สามารถปฏิบัติงานได้ดีพอสมควร เมื่ออยู่สภาวะระบบสังคมเผด็จการโดยเฉพาะเมื่ออยู่ในฐานะทหาร

Miner (1992) กล่าวว่าผู้ที่มีความเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก จะเชื่อว่าเขาตกอยู่ภายใต้อำนาจของโชคชะตา เคราะห์ อำนาจหรืออิทธิพลภายนอก

กล่าวโดยสรุป ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน จะมีบุคลิกลักษณะที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติตนเพื่อแก้ไขปัญหาของตนน้อย ขาดความกระตือรือร้น วิตกกังวล ชอบคล้อยตามผู้อื่น ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ ไม่ยืดหยุ่น

2.5 การเปลี่ยนแปลงความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน

การเปลี่ยนแปลงความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน จะเปลี่ยนแปลงไปตามพัฒนาการของวัยที่เจริญเติบโต เนื่องจากเมื่อสูงวัยขึ้นบุคคลจะมองดูสิ่งต่างๆตามความเป็นจริง และกว้างขึ้น ทำให้บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงด้านความเชื่อ นอกจากนี้แล้ว ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตนเปลี่ยนแปลงไปตาม

สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิต เช่น เมื่อคนเราได้รับความทุกข์ยากและรับรู้ว่าคุณไม่มีพลังที่จะแก้ไข เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ บุคคลก็จะเชื่ออำนาจภายนอกตนมากขึ้น แต่ถ้าเหตุการณ์ในชีวิตดำเนินไปในด้านดี และบุคคลรับรู้ว่าคุณเหตุการณ์ต่างที่เกิดขึ้นในชีวิตนั้นเป็นผลที่เกิดมาจากการกระทำของตนเอง ความเชื่ออำนาจภายในตนจะเพิ่มขึ้น ความเชื่ออำนาจภายในตนจะลดต่ำลงเมื่อถึงวัยชรา ทั้งนี้เมื่ออายุมากขึ้น บุคคลช่วยเหลือตนเองได้น้อยลง ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นมากขึ้น อำนาจในการควบคุมสิ่งแวดล้อมของตนจึงน้อยลง บุคคลจึงแสวงหาพลังอำนาจที่อยู่ภายนอกตนมากขึ้น (Strickland , 1977 อ้างถึงใน กิ่งทิพย์ พุฒแก้ว, 2545)

จากการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวนหนึ่ง กลุ่มผู้ศึกษา พบว่าความเชื่อในอำนาจควบคุม (Locus of control) เป็นหนึ่งในตัวแปรสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) (Akomolafe, Popoola & Oluwafolakemi, 2011; Brouwers & Tomic, 2000; Byrne, 1994; Capel, 1992; Schmitza, Neumannb & Oppermannb, 2000; Smith, 1997; Sunbul, 2003)

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ การเห็นคุณค่าในตนเอง (Self - Esteem)

3.1 ความหมายของการเห็นคุณค่าในตนเอง

Coopersmith (1984) กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง การพิจารณาว่าตนเองยอมรับหรือไม่ยอมรับเจตคติที่มีต่อตนเอง และความเชื่อที่บุคคลมีต่อความสามารถ (capable) ความสำคัญ (significant) ความสำเร็จ (successful) และความมีค่า (worthy) ของตนเอง ซึ่งผู้อื่นจะรับรู้การเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลได้จากการแสดงออกทางคำพูดและพฤติกรรมอื่นๆ

Bandura (1986) อธิบายว่าการเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง การประเมินตนเองของบุคคลถึงคุณค่าที่ตนเองมี บุคคลอาจเห็นคุณค่าในตนเองต่ำหรือการเห็นคุณค่าในตนเองสูง เนื่องจากความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองที่มี

Maslow (1970) ได้กล่าวถึงการเห็นคุณค่าในตนเองไว้ว่าประกอบขึ้นด้วย 2 ส่วนคือ

1. ความรู้สึกนับถือตนเอง (self respect) เป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อตนเอง มีความเคารพยอมรับในตนเองว่ามีความสำคัญ และมีความสามารถในการกระทำสิ่งต่างๆได้ประสบความสำเร็จ ซึ่งแสดงออกมาในลักษณะต่างๆได้แก่ การมองเห็นคุณค่าของตน การเป็นคนเข้มแข็งมั่นคง มีความสามารถ มีความชื่นชมตนเอง มีความเชื่อมั่น พึ่งตนเองได้ และมีความเป็นอิสระ

2. ความรู้สึกต่อคุณค่าที่บุคคลอื่นมีต่อตน (esteem from others) ซึ่งเห็นได้จากการมีเกียรติ มีชื่อเสียง มีอำนาจ ได้รับการยอมรับ ต้องให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญ และเป็นที่ยกย่องของสังคม

Rosenberg (1979 อ้างถึงใน ระวีวรรณ ทิพยานนท์ 2551; สมพร เสือช้าง, 2551) กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเอง คือ ความคิดทางบวกหรือทางลบของบุคคลที่มีต่อตนเอง การเห็นคุณค่าในตนเองสูงแสดงถึงการมีความเคารพนับถือตนเองสูงไม่ใช่การหลงตนหรือเห็นแก่ตัว

กลุ่มผู้ศึกษาขอสรุปความหมายของการเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-esteem) ว่าหมายถึง ความคิดทางบวกหรือทางลบของบุคคลที่มีต่อตนเอง ตามแนวคิดของ Rosenberg (1979 อ้างถึงใน ระวีวรรณ ทิพยานนท์ 2551) ซึ่งมีความกระชับ เข้าใจง่ายที่สุด

3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง

Coopersmith (1981) กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเองมีปัจจัยสำคัญ 2 ปัจจัย ได้แก่ 1. ปัจจัยภายในตนและ 2. ปัจจัยภายนอกตน โดยในแต่ละปัจจัยนั้นมีรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

1.) ปัจจัยภายในตน

ปัจจัยภายในตน หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลแต่ละคนที่มีผลทำให้การเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลแต่ละคนแตกต่างกัน ได้แก่

1.1) ลักษณะทางกายภาพ

ลักษณะทางกายภาพหมายถึง รูปร่างหน้าตา ส่วนสูง ผิวพรรณ สุขภาพ หรือสิ่งใดๆ ที่แสดงถึงความตัวตนของบุคคล บุคคลที่มีลักษณะทางกายภาพที่ดีกว่ามีแนวโน้มจะเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่าบุคคลที่มีลักษณะทางกายภาพต่ำกว่า เนื่องจากลักษณะทางกายภาพเป็นสิ่งที่ปรากฏแก่สายตาเป็นอันดับแรก จึงทำให้บุคคลมักจะประเมินหรือตัดสิน ขึ้นชมกับสิ่งที่เป็นลักษณะภายนอกก่อน และเมื่อบุคคลได้รับข้อมูลย้อนกลับที่น่าพึงพอใจก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีกับตัวเองมากขึ้น

1.2) ความสามารถทั่วไป สมรรถภาพ และการกระทำ

ความสามารถทั่วไป สมรรถภาพ และการกระทำนี้ มีความสัมพันธ์กับการประสบความสำเร็จของบุคคลทั้งในสังคม ลักษณะต่างๆ ดังกล่าวนี้ มีความสัมพันธ์และช่วยส่งเสริมให้บุคคลเกิดการเห็นคุณค่าในตนเองโดยมีเรื่องของสติปัญญาเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่อยู่ในวัยเรียน การประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวในเรื่องการเรียนมีผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง กล่าวโดยสรุป สติปัญญาจะมีผลต่อสมรรถภาพและผลการเรียน ซึ่งส่งผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง

1.3) ภาวะทางอารมณ์

ภาวะทางอารมณ์ เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจหรือความวิตกกังวลของบุคคล ภาวะทางอารมณ์ดังกล่าวเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแล้วส่งผลต่อการประเมินตนเอง บุคคลที่ประเมินตนเองไปในทางที่ดีมีความพึงพอใจและแสดงถึงอารมณ์ทางด้านบวกออกมาจะส่งผลให้บุคคลมี

การเห็นคุณค่าในตนเองสูงขึ้น ในขณะที่บุคคลที่ประเมินตนเองไปในทางที่ไม่ดี จะไม่มีความพึงพอใจในภาวะปัจจุบันของตนเอง มองตนเองว่าไม่สามารถประสบความสำเร็จในอนาคตได้ เกิดความรู้สึกด้อยค่า เครียด วิตกกังวล ซึ่งจะส่งผลให้การเห็นคุณค่าในตนเองลดต่ำลง

1.4) ค่านิยมส่วนบุคคล

บุคคลจะประเมินตนเองกับสิ่งที่ตนเองให้คุณค่า ให้ความสำคัญ เช่น หากบุคคลที่ให้คุณค่าต่อความสำเร็จด้านการเรียน การที่บุคคลนั้นประสบความสำเร็จในอนาคตได้ เกิดความรู้สึกด้อยค่า เห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลลดต่ำลงอย่างยิ่ง ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลประสบความสำเร็จด้านการเรียนก็จะส่งผลให้บุคคลประเมินตนเองว่ามีคุณค่าสูงยิ่งขึ้น

นอกจากองค์ประกอบที่เป็นลักษณะเฉพาะภายในตัวบุคคลดังกล่าวแล้วยังมีปัจจัยภายในอื่น ๆ ร่วมด้วย เช่น โรคภัยไข้เจ็บ ความปรารถนา เพศ ฯลฯ

2.) ปัจจัยภายนอก หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลให้บุคคลเกิดการเห็นคุณค่าในตนเองที่แตกต่างกัน ได้แก่

2.1) ความสัมพันธ์กับครอบครัว

ครอบครัวที่มีบิดามารดามีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตัวเองสูง มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีความยืดหยุ่น มีสัมพันธภาพที่ดีกับลูก ให้การยอมรับลูก สิ่งเหล่านี้จะทำให้เด็กพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเอง (ชยาพร ลีประเสริฐ, 2536)

2.2) โรงเรียนและการศึกษา

โรงเรียนเป็นสถานที่ที่พัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองของเด็กต่อเนื่องจากทางบ้าน โดยมีครูเป็นผู้มีอิทธิพลต่อการรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของเด็ก เพราะครูจะเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมของเด็กในด้านต่างๆในโรงเรียน ซึ่งส่งผลให้เด็กมีประเมินคุณค่าของตนเองจากการประเมินของครู ดังนั้นโรงเรียนจึงเป็นสถาบันที่สำคัญที่จะช่วยพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคล

2.3) สถานภาพทางสังคม

อาชีพ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่การงาน บทบาททางสังคม ฯลฯ เป็นตัวอย่างของสถานภาพทางสังคมของบุคคล สถานภาพทางสังคมที่ต่างกันจะทำให้บุคคลได้รับการปฏิบัติจากคนรอบข้างแตกต่าง เนื่องจากสถานภาพทางสังคมเป็นสิ่งที่บ่งบอกหรือชี้วัดถึงความสำเร็จของบุคคลได้ ดังนั้นสถานภาพทางสังคมจึงมีความสัมพันธ์กับการเห็นคุณค่าในตนเอง โดยผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมที่สูงกว่าก็มีแนวโน้มจะเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำ

2.4) กลุ่มเพื่อน

กลุ่มเพื่อนถือได้ว่ามีอิทธิพลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของแต่ละบุคคล เพราะบุคคลจะมีการรับรู้และให้คุณค่าเกี่ยวกับตนเอง โดยประเมินจากการเปรียบเทียบตนเองกับกลุ่มเพื่อน ในด้าน

ทักษะ ความสามารถ ความถนัด ฯลฯ ซึ่งถ้าหากบุคคลมีสิ่งดังกล่าวสูงกว่าเพื่อนในกลุ่มหรือได้รับการยอมรับ บุคคลก็จะเป็นที่นิยมชมชอบจากกลุ่มเพื่อน บุคคลก็จะเห็นคุณค่าในตนเองสูง ขณะเดียวกัน ถ้าหากบุคคลไม่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อนหรือทำการประเมินเปรียบเทียบตนเองกับเพื่อนในกลุ่มแล้วพบว่าตนมีความด้อยกว่าคนอื่น ๆ ในกลุ่ม บุคคลก็จะมีการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำลง

สรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองได้แก่ 1. ปัจจัยภายในตนเอง เช่น ลักษณะทางกายภาพความสามารถ ภาวะทางอารมณ์ ค่านิยมส่วนบุคคล และ 2. ปัจจัยภายนอก เช่น ความสัมพันธ์กับครอบครัว โรงเรียนและการศึกษา สถานภาพทางสังคม กลุ่มเพื่อน เป็นต้น

3.3 ลักษณะของบุคคลที่เห็นคุณค่าในตนเอง

บุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำและสูง จะมีลักษณะของการแสดงออก พฤติกรรม และบุคลิกภาพที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

บุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองสูงเป็นคนที่มองตนเองว่าเป็นคนที่มีความสามารถ มีความเชื่อมั่นในตนเอง พอใจในตนเอง มองโลกในแง่ดี คิดในด้านบวก รู้สึกถึงคุณค่าของตนเอง เปิดรับความคิดเห็นของบุคคลอื่น มีทักษะทางสังคมสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้โดยไม่มีปัญหา เป็นคนที่กล้าคิดกล้าทำ และไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ใช้กลไกในการป้องกันตัวเองน้อยมาก ดังนั้นจึงมีความสุขและใช้ชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ (พรศรี ใจงาม, 2535; Lindenfield, 2000)

ส่วนบุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ มักเป็นผู้ที่ไม่พึงพอใจในชีวิต ไม่รู้สึกได้ถึงคุณค่าของตนเอง ขาดแรงจูงใจ ประเมินความสามารถของตนต่ำกว่าความเป็นจริง มักจะทำลายสุขภาพและความสุขในชีวิตของตนเอง ซึ่งถ้าหากสูญเสียการเห็นคุณค่าในตนเองอย่างรุนแรงมากก็อาจกลายเป็นผู้ที่มีปัญหาทางจิตและพฤติกรรม เช่น ซึมเศร้า พยายามฆ่าตัวตาย (พรศรี ใจงาม, 2535; Lindenfield, 2000)

จากการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวนหนึ่ง กลุ่มผู้ศึกษาพบว่า การเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem) เป็นหนึ่งในตัวแปรสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) (Bellenger, Howell & Wilcox, 1987; Rector & Roger, 1997; Blanton, Lerouge & Nelson, 2006; Meier & Schmeck, 1985; Byrne, 1994)

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาระงาน (Workload)

Leiter และ Maslach (1997 cited in Leiter & Maslach, 1999) อธิบายบริบทขององค์กรที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นหกด้าน (six areas of worklife) ซึ่งหากบางด้านของบริบทดังกล่าวมีความไม่สอดคล้องกันกับลักษณะของบุคคลเป็นระยะเวลาานจะก่อให้เกิดความเครียด

บริบทดังกล่าวประกอบไปด้วย ภาระงาน การควบคุมงาน ผลตอบแทน สิ่งแวดล้อม การรับรู้ความยุติธรรมและค่านิยม หากบริบทดังกล่าวมีความสอดคล้องกันทั้งตัวนายจ้างและพนักงานจะก่อให้เกิดความสำเร็จในงานสูงสุดและก่อให้เกิดความผูกใจในการทำงาน (Job engagement)

4.1 ความหมายของภาระงาน (Workload)

Hart และ Staveland (1988) อธิบายความหมายของภาระงานไว้ว่าเป็น ความสัมพันธ์ที่เกิดจากการรับรู้ปริมาณของกระบวนการคิดหรือทรัพยากรที่ใช้ในงานและภาระงาน

นักวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับภาระงานที่ส่งผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Bakker et al., 2003; Leiter & Maslach, 2005; Maslach & Leiter, 2008) ให้ความหมายของภาระงานไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ ภาระงาน หมายถึง งานที่พนักงานรับผิดชอบในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในระยะเวลาหนึ่ง นอกจากนี้ยังได้ให้ความหมายของภาระงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย คือ ภาระงานที่พนักงานทำหรือรับผิดชอบเกินขีดจำกัดของพนักงานหรือมีปริมาณมากจนเกินไป ทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณในงาน

Meijman และ Mulder (1998 cited in Drenth, Thierry & Wolff, 1998) ให้ความหมายของภาระงานว่าเป็นลักษณะทางกายภาพ ลักษณะทางจิตใจ ลักษณะทางสังคมและลักษณะทางองค์การของตัวงาน โดยภาระงานต้องใช้ความพยายามทางร่างกายและทางสติปัญญา (กระบวนการคิดและอารมณ์) รวมทั้งทักษะในการทำงาน เช่น งานที่มีความกดดันในการทำงานสูง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงานที่ไม่พึงประสงค์ และการต้องควบคุมอารมณ์เพื่อปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า แม้ว่าข้อเรียกร้องของงานจะไม่ได้มีความหมายในด้านลบเสมอไป แต่อาจเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ เมื่อต้องใช้ความพยายามเป็นอย่างสูงเพื่อตอบสนองข้อเรียกร้องของงานดังกล่าว โดยที่บุคคลไม่มีระยะเวลาพักฟื้นตนเอง

ดังนั้น ความหมายภาระงาน คืองานที่พนักงานรับผิดชอบทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในระยะเวลาหนึ่ง ภาระงานมีทั้งทางกายภาพ (Physical workload) และภาระงานทางอารมณ์ (Emotional workload)

4.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับภาระงาน

Demeronuti, Bakker, Nachreiner และ Schaufeli (2001) เสนอทฤษฎีข้อเรียกร้องของงานและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน (Job Demand-Resource Theory) เพื่อทดสอบลักษณะของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่สามารถอธิบายการทำงานในบทบาทและนอกบทบาท โดยสมมติฐานของแนวคิดดังกล่าวคือ แม้ว่าในทุกอาชีพจะมีลักษณะของงานที่เจาะจงซึ่งเชื่อมโยงกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แต่ปัจจัยเสี่ยงที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็นสองประเภท คือ ข้อเรียกร้องของงานและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน

ทรัพยากรในการทำงาน (Job resource) หมายถึง แหล่งทรัพยากรเพื่อการสนับสนุนทางกาย จิตใจ สังคมและองค์กรในด้านงาน แบ่งได้เป็นสองชนิด (Bakker et al., 2003) คือ 1.) ทรัพยากรภายนอก อาทิ การสอนงานจากผู้ดูแล การสนับสนุนทางสังคม รายได้ 2.) ทรัพยากรภายใน เช่น ข้อมูลป้อนกลับที่ดี การมีอิสระในการทำงาน ซึ่งทรัพยากรในการทำงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญในการทำให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย รวมทั้งลดผลกระทบของความตึงเครียดของพนักงาน เพิ่มการมีส่วนร่วมในองค์กร และมีการกระตุ้นการเติบโตและพัฒนาอาชีพของพนักงาน

โมเดล Job Demand-Resource หรือ JD-R สนใจความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับข้อเรียกร้องของงานที่มีระดับสูง กับ ระดับทรัพยากรในงานระดับต่ำ ซึ่งส่งผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยเชื่อว่าข้อเรียกร้องของงานและระดับทรัพยากรในงานที่มีระดับต่ำมีบทบาทสำคัญที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หากข้อเรียกร้องของงานมีระดับสูงแต่ทรัพยากรในงานมีจำกัดหรือไม่เพียงพอ จะก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน กล่าวคือ ก่อให้เกิดความเครียด มีผลให้เกิดความเหนื่อยล้าทางร่างกายและจิตใจของพนักงาน ลดคุณค่าของงาน มีปัญหาสุขภาพ แรงจูงใจในงานต่ำ ถอนตัวจากงานที่เกิน ความมั่นใจในงานและความกล้าในการตัดสินใจงานต่ำลงด้วย

ทรัพยากรในงานเป็นตัวช่วยลดความรู้สึกอ่อนล้าที่เกิดจากข้อเรียกร้องของงานมากเกินไป รวมทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ที่เหมาะสมในการทำงาน โมเดล ตามโมเดล JD-R อธิบายว่ากระบวนการที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเกิดจากสองกระบวนการ คือ ลักษณะของข้อเรียกร้องของงาน (เช่น ข้อเรียกร้องของงานที่สูงมาก)นำไปสู่การที่ต้องใช้ความพยายามในงานอย่างมากเกินไปในที่สุดก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน ดังนั้นข้อเรียกร้องของงานจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดเพื่อทำนายความรู้สึกอ่อนล้าและพฤติกรรมขาดงาน และกระบวนการที่สองคือ การขาดทรัพยากรที่เพียงพอทำให้เกิดปัญหาในความสามารถในการทำงานให้ถึงระดับข้อเรียกร้องของงานในนำไปสู่พฤติกรรมถอนตัวจากงาน

สรุปได้ว่าภาระงานที่มากเกินไปมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Leither & Maslach, 2005; Maslach & Leiter, 2008)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างความเชื่อในอำนาจควบคุม (Locus of control) กับ ความเหนื่อยหน่ายในงาน (Burnout)

ในงานวิจัยของ Sunbul (2003) แสดงให้เห็นว่าความเชื่อในอำนาจภายนอกตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะเหนื่อยหน่ายในงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion) และ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) โดยอธิบายว่า ครูมัธยมที่มีความเชื่อในอำนาจภายนอกตน จะรับรู้ภาวะเหนื่อยหน่ายในงานในด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion) และ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) มากกว่าครูที่มีความเชื่อในอำนาจภายใน ซึ่งผลการวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนโดยงานวิจัยของ Leung et al. (2000 Cited in Sunbul, 2003)

งานวิจัย Brouwers และ Tomic (2000) พบว่า บุคคลที่มีความเชื่อในอำนาจภายนอกตนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในตน (Reduced Personal Accomplishment) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

Schmitza, Neumannb และ Oppermannb (2000) พบว่า พยาบาลที่เชื่อว่าตนควบคุมเหตุการณ์ในชีวิตของตนเองได้น้อย (Internal Locus of Control ที่ต่ำ) สามารถเกิดความเครียดและเกิดภาวะเหนื่อยหน่ายในงานได้ง่ายกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับพยาบาลที่เชื่อว่าตนสามารถควบคุมเหตุการณ์ในชีวิตของตนเองได้ (Internal Locus of control สูง) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shang & Zhang (2007 cited in Akomolafe & Popoola, 2011) ที่พบว่าความเชื่ออำนาจควบคุมภายนอกตนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับภาวะเหนื่อยหน่ายในงาน ยิ่งไปกว่านั้น งานวิจัยของ Byrne (1994) พบว่าความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกเป็นตัวแปรหนึ่งที่เป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่าย

จากการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นจะพบว่าความเชื่อในอำนาจนอกตน (External locus of control) เป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) โดยสามารถอธิบายได้ว่า บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจนอกตนจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน เนื่องจากบุคคลที่มีความเชื่อในอำนาจนอกตนสูงจะมีบุคลิกลักษณะที่มีความตั้งใจน้อยในการแก้ไขปัญหา ขาดความกระตือรือร้น วิตกกังวล ชอบคล้อยตามผู้อื่น ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ และไม่ยืดหยุ่น ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้กลุ่มผู้วิจัยจึงเลือกความเชื่อในอำนาจนอกตนเป็นตัวแปรที่ทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem) กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Bellenger, Howell และ Wilcox, (1987) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง ความเครียดในบทบาท และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายกับผู้จัดการฝ่ายโฆษณา ผลพบว่าผู้จัดการฝ่ายโฆษณาที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองในระดับสูงนั้นรู้สึกว่ามีระดับความเครียดในบทบาทต่ำกว่าผู้จัดการฝ่ายโฆษณาที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองในระดับต่ำ อาจกล่าวได้ว่าการเห็นคุณค่าในตนเองนั้นเป็นตัวแปรซึ่งกำกับความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งที่มาความเครียดกับความเครียด หรือเป็นตัวทำนายความเครียด

นอกจากนั้นยังเสนอผู้จัดการฝ่ายการตลาดสมควรที่จะออกแบบโปรแกรมที่เพิ่มพูนการเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานเพื่อนำไปสู่การลดความรู้สึกเครียดลงและมีความพึงพอใจในการทำงานที่สูงขึ้น เพราะคนที่เห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่าแสดงให้เห็นว่าสามารถจัดการและป้องกันตนเองจากแหล่งที่มาของความเครียดได้ดีกว่า

Rector และ Roger (1997) ทำการวิจัยเชิงทดลองเพื่อศึกษาอิทธิพลของการเห็นคุณค่าในตนเองต่อการประเมินความเครียดและปฏิกิริยาต่อความเครียดกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยปีหนึ่งมหาวิทยาลัยยอร์ค ผลวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างในเงื่อนไขที่จัดกระทำกระตุ้นให้มีการเห็นคุณค่าในตนเองสูงรายงานว่าประสพกับความเครียดน้อยกว่าและมีประสิทธิผลในการทำงานดีกว่ากลุ่มตัวอย่างในเงื่อนไขไม่กระตุ้นให้มีการเห็นคุณค่าในตนเอง

Blanton, Lerouge และ Nelson (2006) กล่าวในงานวิจัยของพวกเขาเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเองกับการเห็นคุณค่าในตนเองมีอิทธิพลในการเป็นตัวกำกับกับความเครียดของบุคคล ปัจจัยที่สนับสนุนข้อแรกคือ บุคคลที่เห็นคุณค่าในตนเองสูงแสดงความยุ่งยากลำบากใจต่ำต่อเหตุการณ์ทางลบ ข้อที่สองคือการเห็นคุณค่าในตนเองสูงจะป้องกันบุคคลจากความยุ่งยากลำบากใจโดยลดความไม่มั่นคงและเพิ่มความยืดหยุ่นเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ที่ยากลำบากที่อาจก่อให้เกิดความเครียดได้ และข้อที่สามคือการเห็นคุณค่าในตนเองสูงส่งผลให้บุคคลมีกลยุทธ์จัดการความเครียดที่ดีกว่า

ในงานวิจัยของ Blanton, Lerouge และ Nelson (2006) ศึกษาเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเองทั้งในเชิงสมมติฐานว่าอาจจะเป็นตัวแปรส่งผ่านหรือจะเป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่าง 3 ตัวแปรคือ ระดับความเครียดในบทบาท ความพึงพอใจในงาน และความผูกมัดกับองค์กร ผลงานวิจัยพบว่า การเห็นคุณค่าในตนเองเป็นตัวกำกับความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดในบทบาทและความพึงพอใจใน

งาน กล่าวคือในระดับความเครียดในบทบาทเท่ากันคนในกลุ่มที่เห็นคุณค่าในตนเองสูงจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ที่เห็นคุณค่าในตนเองต่ำ

Meier และ Schmeck (1985) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการเรียนของนักศึกษามีความสัมพันธ์ทางด้านลบกับการเห็นคุณค่าในตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่นักศึกษาที่มีความเหนื่อยหน่ายในการเรียนสูง จะมีการเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับต่ำ

Byrne (1994) ได้ตรวจสอบความตรงของโมเดลความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของครูระดับประถมศึกษา และครูระดับมัธยมศึกษาเพื่อศึกษาถึงรูปแบบอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยจากตัวบุคคล และตัวแปรที่เป็นสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่าการเห็นคุณค่าในตนเองเป็นหนึ่งในปัจจัยจากตัวบุคคลที่ส่งผลถึงความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นจะพบว่าการเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem) เป็นตัวแปรหนึ่งซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความเครียดรวมถึงความเหนื่อยหน่ายในการทำงานซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของความเครียด โดยมีแนวโน้มว่าการเห็นคุณค่าในตนเองจะมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน บุคคลซึ่งการเห็นคุณค่าในตนเองสูงจะมีจะลักษณะของการมีภูมิต้านทานในการเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้มากกว่าบุคคลซึ่งการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้กลุ่มผู้วิจัยจึงเลือกการเห็นคุณค่าในตนเองเป็นหนึ่งในตัวแปรที่ทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างภาระงาน (Workload) กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

แหล่งที่มาของอาการเหนื่อยหน่ายอีกแหล่งหนึ่ง คือ ภาระงานงานที่มีปริมาณมากเกินไป ซิดจำกัด การเพิ่มภาระงานมีความสัมพันธ์ต่ออาการเหนื่อยหน่ายโดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติความอ่อนล้า (Maslach et al., 2001) ลักษณะโครงสร้างของความเหนื่อยหน่ายได้แสดงให้เห็นว่าความอ่อนล้าเป็นตัวกลางที่มีความสัมพันธ์ต่อมิติอื่น ๆ อีกสองมิติในความเหนื่อยหน่าย คือ ความเย็นชาและความมีประสิทธิผลในการทำงาน (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001; Lee & Ashforth, 1996; Leiter & Harvie, 1998) ทั้งภาระงานที่มากเกินไปในเชิงปริมาณและในเชิงคุณภาพก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าโดยไปลดความสามารถของมนุษย์ที่จะทำได้ตามข้อเรียกร้องของงานนั้นๆ ประเด็นสำคัญคือเมื่อ

บุคคลไม่สามารถฟื้นฟูหรือปรับสภาพตนเองได้หลังจากการทำงานจะส่งผลให้เกิดความเครียดฉับพลันเมื่อต้องทำงานให้ทันกำหนดเวลาหรือเมื่อบุคคลเผชิญกับปัญหา อย่างไรก็ตามหากบุคคลมีเวลาที่จะฟื้นฟูตนเองหลังจากนั้นทั้งในเวลาที่บ้านและที่ทำงานก็อาจจะไม่นำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย (Shinn, Rosario, Morch, & Chestnut, 1984) เมื่อภาระงานที่มากเกินไปเป็นปัญหาเรื้อรังที่ไม่ได้เกิดเพียงช่วงเวลาสั้นๆ จะทำให้ไม่มีเวลาเพียงพอในการพักผ่อนให้ตัวเองสามารถฟื้นฟูและกลับสู่สภาวะสมดุล ในขณะที่งานซึ่งมีความสมดุลนั้นเปิดโอกาสให้บุคคลได้พักผ่อนและมีโอกาสที่จะพัฒนาทักษะใหม่ๆ แต่มีองค์การจำนวนมากที่มักประสบปัญหาเกี่ยวกับภาระงานของพนักงานมีมากเกินไป (overload) ซึ่งอาจเกิดได้จากหลายสาเหตุ เช่น การขาดแคลนบุคลากร หรือการตั้งใจลดจำนวนพนักงานลง ทำให้ภาระงานมีมากเกินไปที่ขีดความสามารถของพนักงานจะตอบสนองได้ ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายมากขึ้นจากเดิม 25-50% (Leiter & Maslach, 2005) ความสัมพันธ์ของภาระงานกับแต่ละองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายสามารถอธิบายแต่ละองค์ประกอบได้ดังนี้

- 1.) ภาระงานที่มากเกินไปทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทำให้เกิดความรู้สึกอ่อนล้า คือ เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกอ่อนล้า จากการที่มีภาระงานเพิ่มมากขึ้นทำให้ความสามารถในการรับมือกับภาระงานของพนักงานลดลง (Leither & Maslach, 2005; Maslach & Leiter, 2008) งานวิจัยพบว่าพนักงานมีความรู้สึกอ่อนล้าอย่างรุนแรง โดยเฉพาะเวลาใกล้ส่งงานเมื่อพนักงานไม่มีเวลาพักผ่อนหรือฟื้นตัวจากงานที่ได้รับ
- 2.) ถ้าพนักงานมีภาระงานที่เน้นเชิงคุณภาพมากเกินไป เช่นงานที่มีความซับซ้อนมาก Coredes และ Dougherty (1993 อ้างถึงใน ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552) พบว่า จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองขาดทักษะเกี่ยวกับงานนั้น ๆ และรู้สึกว่าตนมีความฉลาดไม่เพียงพอที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ในที่สุด ความรู้สึกดังกล่าวก่อให้เกิด ความไม่มีประสิทธิผลในการทำงาน
- 3.) ถ้าพนักงานมีภาระงานที่เน้นเชิงปริมาณมากเกินไป เช่น มีงานปริมาณมากที่ต้องทำให้เสร็จภายในระยะเวลาอันสั้น จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนไม่สามารถทำทันตามกำหนดได้ ทำให้มีทัศนคติทางลบต่องาน ทำให้เกิดความเย็นชา กล่าวคือ ไม่สนใจงานและลูกค้า Coredes และ Dougherty (1993 อ้างถึงใน ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552) และทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน
- 4.) Leiter และ Maslach (2005) พบว่าพนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายจากภาระงาน จะมีคำพูดในแนวโน้มว่า งานของตนทำให้ตนเกิดความเหนื่อยหน่ายอย่างมาก หรือ งานของตนทำให้ตนไม่มีโอกาสพัก

Davidson (1996 cited in Esther, Greenglass, Ronald & Fiksenbaum, 2001) ศึกษาพยาบาลในโรงพยาบาลที่มีการลดปริมาณพนักงานลง ซึ่งส่งผลให้เกิดภาระงานที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ กลุ่มตัวอย่างรายงานถึงระดับความเครียด ระดับความไม่มั่นคงในการทำงานที่สูงขึ้นและระดับจริยธรรมที่ต่ำลง ภาระงานที่เพิ่มสูงขึ้นเป็นตัวทำนายที่สำคัญของผลลัพธ์ทางด้านสุขภาพจิตทางลบในนางพยาบาล (Tyler & Cushway, 1995; Kaufman and Beehr, 1986 cited in Esther, Greenglass, Ronald & Fiksenbaum, 2001)

ดังนั้นพบว่า ภาระงานที่มากเกินไปจะก่อให้เกิดความรู้สึกอ่อนล้า ความเย็นชาและไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าหลายองค์กร รวมทั้งผู้ที่ประกอบอาชีพอิสระ มีปัญหาจากภาระงานที่มากเกินไป จึงทำให้ภาระงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ควรนำมาศึกษา

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเชื่อในอำนาจควบคุม การเห็นคุณค่าในตนเอง และภาระงาน กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจเพื่อชี้วัดความสามารถในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปรได้แก่ การเชื่อในอำนาจควบคุมภายนอก การเห็นคุณค่าในตนเอง และภาระงาน โดยเน้นไปที่การศึกษาวิจัยกับอาชีพที่ต้องให้บริการซึ่งก็คืออาชีพพยาบาลในโรงพยาบาล เอกชน สาเหตุที่เลือกศึกษากับอาชีพพยาบาลเพราะพยาบาลเป็นอาชีพสายบริการที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นบ่อยครั้ง บทบาทของพยาบาลจะถูกคาดหวังจากสังคมในระดับสูง จึงเป็นอาชีพที่มีแนวโน้มจะประสบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ง่าย (Muldary, 1983; จินตนา ญาติบรรทุง, 2529)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. การเชื่อในอำนาจควบคุม (Locus of Control)
2. การเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem)

3. ภาระงาน (Workload)

ตัวแปรตาม ได้แก่

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout)

สมมติฐานการวิจัย

1. ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
2. การเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
3. ความเชื่อในอำนาจควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
4. การเชื่อในอำนาจควบคุม การเห็นคุณค่าในตนเอง และภาระงาน สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

คำจำกัดความในการวิจัย

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงไปสู่สภาวะที่ไม่พึงพอใจจากการทำหน้าที่ปกติ ซึ่งสภาวะที่ไม่พึงพอใจนี้เป็นได้ทั้งต่อตัวบุคคลและ/หรือองค์การ

ความเชื่อในอำนาจควบคุม หมายถึง ความเชื่อที่นำไปสู่การอธิบายว่าสิ่งที่บุคคลได้รับหรือสิ่งที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการกระทำของตนเองนั้น มีสาเหตุมาจากตนเอง หรือปัจจัยภายนอก แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

- ความเชื่อในอำนาจควบคุมภายใน หมายถึง การรับรู้ว่าคุณสมบัติของตนเอง และสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองนั้นเป็นผลมาจากการตัดสินใจของตนเองที่สามารถควบคุมให้เป็นไปในทางที่ตนต้องการได้
- ความเชื่อในอำนาจควบคุมภายนอก หมายถึง การรับรู้ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นไม่ได้เป็นผลมาจากพฤติกรรมของตนเอง แต่เกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก อาทิ โชคชะตา อิทธิพลของผู้อื่น

การเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง ความคิดทางบวกหรือทางลบของบุคคลที่มีต่อตนเอง
 ภาระงาน หมายถึง หมายถึง งานที่พนักงานรับผิดชอบทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในระยะเวลาหนึ่ง ภาระงานมีทั้งทางกายภาพ (Physical workload) และภาระงานทางอารมณ์ (Emotional workload)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบวาระระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างนั้นสามารถทำนายด้วยการเชื่อในอำนาจควบคุมภายนอก การเห็นคุณค่าในตนเอง และภาระงาน หรือไม่
2. เพื่อทราบถึงความแตกต่างของความสามารถในการเป็นตัวทำนายระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานระหว่าง ความเชื่อในอำนาจควบคุมภายนอก การเห็นคุณค่าในตนเอง และภาระงาน
3. เพื่อให้ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้ในการแก้ไขและป้องกันปัญหาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลได้
4. เพื่อให้ผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางในการศึกษาต่อเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลได้

บทที่ 2

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร

นางพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุการทำงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณที่กำหนดเกณฑ์ไว้ว่าตัวแปรต้น 1 ตัว ควรมีการสุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 20 คน (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006) ในการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรทั้งหมด 4 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรตาม 1 ตัวแปร และตัวแปรต้น 3 ตัวแปร เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น กลุ่มผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนางพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีอายุการทำงานมากกว่า 1 ปี จำนวนทั้งสิ้น 100 คน

การคัดเลือกผู้ร่วมวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ กลุ่มผู้วิจัยเลือกเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลเพศหญิง (นางพยาบาล) จากโรงพยาบาลเอกชน 3 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลกรุงเทพ, โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน และโรงพยาบาลสมิติเวช (สาขา ศรีนครินทร์)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ซึ่งแปลและพัฒนาจาก มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ Schaufeli, Leiter, Maslach และ Jackson (1996) จำนวน 16 ข้อ
2. มาตรวัดความเชื่อในอำนาจควบคุมภายนอกของ นฤชยา กองจินดา (2546) ซึ่งปรับปรุงมาจากมาตรวัดความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองของ Robbins (1996) ซึ่งปรับปรุงมาจากมาตรวัดความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง "I-E scale" ของ Rotter (1975)

3. มาตรการวัดการเห็นคุณค่าในตนเองของ ระวังวรรณ ทิพยานนท์ (2551) ซึ่งถูกพัฒนามาจาก มาตรการวัดของสิรินรัตน์ ศรีสรวล (2547) ที่แปลและพัฒนามาจากมาตรการวัดการเห็นคุณค่าในตนเองของ Rosenberg (1979)
4. มาตรการวัดภาระงานทางกายภาพและทางอารมณ์ของ ชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ซึ่งแปลและพัฒนาจาก มาตรการภาระงานทางกายภาพของ Maslach และ Leiter (1997) และ มาตรการภาระงานทางอารมณ์ของ Bakker และคณะ (2003) และ Zapf และคณะ (1999)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการพัฒนามาตรวัด

1. มาตรการวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

กลุ่มผู้วิจัยได้ขออนุญาตนำมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของชัยยุทธ กลีบบัว (2552) มาพัฒนา ลักษณะของมาตรเป็นมาตรประมาณค่าลิเคิร์ต (Likert Scale) 7 ช่วงคะแนน ได้แก่ ไม่เคยรู้สึก เช่นนี้เลย รู้สึกบ้างนานๆครั้ง รู้สึกบ้างแต่ไม่บ่อย รู้สึกค่อนข้างบ่อย รู้สึกบ่อย รู้สึกบ่อยมาก รู้สึกเช่นนี้ทุกวัน จากเดิมที่มาตรวัดมีข้อกระทง 16 ข้อ เมื่อกลุ่มผู้วิจัยพัฒนาเสร็จสิ้นแล้วปรากฏว่าเหลือจำนวนข้อกระทง 16 ข้อเช่นเดิม

1.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

1.1.1 กลุ่มผู้วิจัยขออนุญาตใช้มาตรวัดโดยการติดต่อทางโทรศัพท์โดยตรงกับ ชัยยุทธ กลีบบัว จากนั้นชัยยุทธ กลีบบัวจึงส่งมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานให้กับกลุ่มผู้วิจัยทาง E-mail

1.1.2 นำมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ได้มา ไปทดลองใช้กับนางพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งจำนวนทั้งสิ้น 40 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาทดสอบความเที่ยงของมาตรวัด

1.1.3 นำคะแนนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจากข้อกระทงทั้ง 16 ข้อ มาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ (CITC) โดยเทียบกับค่า r วิกฤติ (Critical - R) ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 [$r(38) = .268, \alpha = .05$] พบว่าข้อกระทงทั้ง 16 ข้อมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงมากกว่าค่า r วิกฤติ ทั้งหมด และเมื่อวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .916 (Cronbach's Alpha coefficient)

ตารางที่ 2

ตารางแสดงค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ (CITC) ของข้อกระทงแต่ละข้อของมาตรฐานความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ข้อที่	ข้อความ	ค่า CITC
1	ฉันรู้สึกหมดอารมณ์จากการทำงาน	.639*
2	ฉันรู้สึกหมดเรี่ยวแรงเมื่อถึงเวลาเลิกงาน	.699*
3	ฉันรู้สึกเหนื่อยเมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้า เพื่อเผชิญกับอีกวันหนึ่งของการทำงาน	.749*
4	การทำงานทั้งวันเป็นความกดดันอย่างยิ่งสำหรับฉัน	.711*
5	ฉันรู้สึกเหนื่อยล้าจากงานของฉัน	.727*
6	ความสนใจในงานของฉันลดน้อยลง นับตั้งแต่เริ่มทำงานนี้	.682*
7	ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงานลดลง	.671*
8	ฉันแค่อยากทำงานของฉัน โดยไม่ต้องสนใจสิ่งรอบข้าง	.657*
9	ฉันรู้สึกขี้ใจในความสำคัญของงานที่ทำ	.492*
10	ฉันรู้สึกเย็นชามากขึ้นและไม่แยแสว่างานที่ฉันทำจะเป็นประโยชน์ต่อใครๆหรือไม่	.626*
11	ฉันสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	.496*
12	ฉันรู้สึกว่าฉันได้ลงแรงอย่างเต็มที่เพื่อพันธกิจขององค์กร	.543*
13	ในความเห็นของฉัน ฉันเก่งในงานของฉัน	.505*
14	ฉันรู้สึกมีความสุขเวลาที่ฉันทำบางสิ่งได้สำเร็จในที่ทำงาน	.432*
15	ในการทำงานของฉัน ฉันรู้สึกว่าฉันได้บรรลุหลายสิ่งหลายอย่างที่มีคุณค่า	.506*
16	ฉันมั่นใจว่าฉันมีประสิทธิภาพในการทำงานต่างๆให้แล้วเสร็จได้	.562*

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ (CITC) ของกระทงทั้ง 16 ข้อ ในมาตรฐานความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนั้น มีค่าสูงกว่าค่าวิกฤติ (Critical - R) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 [$r(38) = .268$, $\alpha = .05$] ดังนั้นมาตรฐานวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจริง จึงยังมีจำนวน 16 ข้อเช่นเดิม

2. มาตรฐานวัดความเชื่อในอำนาจควบคุม

กลุ่มผู้วิจัยได้ขออนุญาตนำมาตราวัดความเชื่อในอำนาจควบคุมของนฤชยา ทองจินดา (2546) จากชัยพร วิชาวุธ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ของนฤชยา ทองจินดา มาพัฒนา โดยลักษณะของมาตรเป็นมาตรมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยใน 1 ข้อคำถามจะมี 2 ข้อความให้เลือก ระหว่างข้อความที่แสดงถึงการมีความเชื่อในอำนาจควบคุมภายในและการมีความเชื่อในอำนาจควบคุมภายนอก เกณฑ์การให้คะแนนคำตอบในข้อคำถามคือ หากผู้ตอบเลือกข้อที่แสดงถึงการมีความเชื่อในอำนาจควบคุมภายในจะได้ 1 คะแนน และถ้าเลือกข้อที่แสดงถึงการมีความเชื่อในอำนาจควบคุมภายนอกจะได้ 0 คะแนน รวมคะแนนของทุกข้อแล้วหาค่าเฉลี่ย จากเดิมที่มาตรวัดมีข้อกระทง 9 ข้อ เมื่อกลุ่มผู้วิจัยพัฒนาเสร็จสิ้นแล้วปรากฏว่าเหลือจำนวนข้อกระทง 9 ข้อเช่นเดิม

2.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

2.1.1 กลุ่มผู้วิจัยขออนุญาตใช้มาตรวัดโดยการติดต่อทางโทรศัพท์ จากชัยพร วิชาวุธ เมื่อได้รับคำอนุญาตแล้ว กลุ่มผู้วิจัยจึงนำมาตรามาพัฒนาในขั้นตอนต่อไป

2.1.2 ทดสอบความเที่ยงของมาตรวัดความเชื่อในอำนาจควบคุมที่ได้มาด้วยวิธีการทดสอบซ้ำ (Test-Retest Method) โดยนำไปทดลองเก็บข้อมูลกับนางพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชน แห่งหนึ่งจำนวนทั้งสิ้น 20 คน เป็นจำนวน 2 ครั้งโดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง 20 คนเดิม ทั้งระยะเวลา ระหว่างการเก็บข้อมูลครั้งแรกกับครั้งหลัง 7 วัน

2.1.3 นำคะแนนความเชื่อในอำนาจควบคุมในครั้งแรกและครั้งหลังของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 20 คนของมาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่าได้ค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .911 [$r(18) = .911, p < .01$]

3. มาตรวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง

กลุ่มผู้วิจัยได้ขออนุญาตนำมาตรวัดการเห็นคุณค่าในตนเองของ ระวังวรรณ ทิพยานนท์ (2551) ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตรประมาณค่าลิเคิร์ต (Likert Scale) 7 ช่วง ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 1 หมายถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไปจนถึง 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 20 ข้อ มาพัฒนา จากเดิมที่มาตรวัดมีข้อกระทงทั้งสิ้น 20 ข้อ เมื่อกลุ่มผู้วิจัยพัฒนาเสร็จสิ้นแล้วปรากฏว่ายังคงเหลือจำนวนข้อกระทง 20 ข้อ เช่นเดิม

3.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

3.1.1 กลุ่มผู้วิจัยขออนุญาตใช้มาตรวัดโดยการติดต่อทางโทรศัพท์โดยตรง กับระวังวรรณ ทิพยานนท์ (2551) จากนั้นระวังวรรณ ทิพยานนท์ จึงส่งมาตรวัดการเห็นคุณค่าในตนเองมาให้กับกลุ่มผู้วิจัยทาง E-mail

3.1.2 นำมาตรวัดการเห็นคุณค่าในตนเองที่ได้มา ไปทดลองใช้กับนางพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งจำนวนทั้งสิ้น 40 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเที่ยงของมาตรวัด

3.1.3 นำข้อมูลที่ได้จากมาตรวัดการเห็นคุณค่าในตนเองทั้ง 20 ข้อมาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ (CITC) โดยเทียบกับค่า r วิกฤติ (Critical - R) ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 [$r(38) = .268, \alpha = .05$] พบว่าข้อกระทงทั้ง 20 ข้อมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงมากกว่าค่า r วิกฤติ ทั้งหมด และเมื่อวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .889 (Cronbach's Alpha coefficient)

ตารางที่ 3

ตารางแสดงค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ (CITC) ของข้อกระทงแต่ละข้อของมาตรการเห็นคุณค่าในตนเอง

ข้อที่	ข้อความ	ค่า CITC
1	โดยทั่วไปฉันรู้สึกพึงพอใจตนเอง	.573*
2	บางครั้งฉันคิดว่าฉันเป็นคนไม่เอาไหนเลย	.291*
3	ฉันรู้สึกว่าฉันมีคุณลักษณะที่ดีหลายอย่าง	.472*
4	ฉันสามารถทำสิ่งต่าง ๆ ได้ดีเท่ากับคนอื่น	.527*
5	ฉันรู้สึกว่าฉันมีสิ่งให้น่าภูมิใจไม่มากนัก	.397*
6	บางครั้งฉันรู้สึกว่าฉันเป็นคนที่ไร้ประโยชน์	.663*
7	ฉันอยากมีความรู้สึกนับถือตนเองให้มากกว่านี้	.728*
8	สรุปแล้วฉันรู้สึกว่าตนเองค่อนข้างล้มเหลว	.683*
9	ฉันมีเจตคติที่ดีต่อตัวเอง	.602*
10	ถึงฉันจะทำอะไรผิด เพื่อน ๆ ก็จะเข้าใจฉัน	.315*
11	ฉันเข้ากับคนได้ง่าย	.587*
12	ฉันสามารถยอมรับความผิดพลาดที่ฉันทำขึ้น	.555*
13	ไม่ว่าฉันจะทำอะไร ก็ดูเหมือนว่าฉันจะทำให้ยุ่งมากขึ้น	.566*
14	ฉันรู้สึกว่า ถึงฉันจะหายตัวไป ก็ไม่มีใครสังเกตเห็น	.388*
15	การหนีปัญหาเป็นทางออกที่ดีที่สุดสำหรับฉันทางหนึ่ง	.615*
16	ฉันชอบการเป็นตัวของตัวเอง	.523*
17	เมื่อฉันเกิดปัญหา ฉันรู้ว่าเพื่อน ๆ จะคอยให้กำลังใจฉัน	.423*
18	ฉันต้องทำในสิ่งที่ไม่เป็นตนเองเพื่อให้กลุ่มเพื่อนยอมรับ	.490*
19	คนส่วนใหญ่รอบ ๆ ตัวฉันดูเหมือนจะดีกว่าฉัน	.599*
20	ฉันรู้สึกว่าตนเองเป็นคนที่พิเศษและมีคุณค่าพอที่ทุกคนให้ความสนใจ	.284*

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ (CITC) ของกระทงทั้ง 20 ข้อ ในมาตรการเห็นคุณค่าในตนเอง มีค่าสูงกว่าค่า r วิกฤติ (Critical - R) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 [$r(38) = .268$, $\alpha = .05$] ดังนั้นมาตรวัดความเหนียวหนำในการทำงานที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจริง จึงยังมีจำนวน 20 ข้อเช่นเดิม

4. มาตรการดำเนินงาน

กลุ่มผู้วิจัยได้ขออนุญาตนำมาตรการดำเนินงาน จากชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตรประมาณค่าลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ช่วง โดยทั้ง 5 ช่วงคะแนน ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่อนข้างไม่เห็นด้วยบ้าง ไม่เห็นด้วยและเห็นด้วยพอ ๆ กัน (ตัดสินใจไม่ได้) ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 14 ข้อ มาพัฒนา จากเดิมที่มาตรวัดมีข้อกระทงทั้งสิ้น 14 ข้อ เมื่อกลุ่มผู้วิจัยพัฒนาเสร็จสิ้นแล้วปรากฏว่าเหลือจำนวนข้อกระทง 12 ข้อ

4.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

4.1.1 กลุ่มผู้วิจัยขออนุญาตใช้มาตรวัดโดยการติดต่อทางโทรศัพท์โดยตรง จากชัยยุทธ กลีบบัว (2552) จากนั้นจากชัยยุทธ กลีบบัว จึงส่งมาตรวัดภาระงานมาให้กับกลุ่มผู้วิจัยทาง E-mail

4.1.2 นำมาตรวัดภาระงานที่ได้มา ไปทดลองใช้กับนางพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งจำนวนทั้งสิ้น 40 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาทดสอบความเที่ยงของมาตรวัด

4.1.3 นำคะแนนที่ได้จากมาตรวัดภาระงานทั้ง 14 ข้อ มาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ (CITC) โดยเทียบกับค่า r วิฤฤติ (Critical - R) ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 [$r(38) = .268$, $\alpha = .05$] พบว่าข้อกระทงทั้ง 12 ข้อมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงมากกว่าค่า r วิฤฤติ ทั้งหมด และเมื่อวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .865 (Cronbach's Alpha coefficient)

ตารางที่ 4

ตารางแสดงค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ (CITC) ของข้อกระทงแต่ละข้อของมาตราภาระงาน

ข้อที่	ข้อความ	ค่า CITC ครั้งที่ 1	ค่า CITC ครั้งที่ 2
1	ฉันไม่มีเวลาที่จะทำงานที่ต้องทำ	.281*	.318*
2	ฉันจัดการเรื่องงานที่สำคัญ และเวลาในการทำงานได้อย่างลงตัว	.070	-
3	ฉันทำงานอย่างคร่ำเคร่ง และต้องทำงานเกินเวลาเสมอ	.318*	.332*
4	หลังเลิกงานในแต่ละวัน ฉันกลับบ้านโดยไม่มีงานค้างค้ำให้ต้องนำกลับไปทำที่บ้าน	-.337	-
5	ฉันมีงานมากมายที่ต้องทำ จนทำให้ฉันห่างเหินจากสิ่งต่างๆที่ฉันสนใจ	.574*	.619*
6	เมื่อฉันกลับบ้านหลังเลิกงาน ฉันรู้สึกเหนื่อยอ่อนเกินกว่าที่จะทำสิ่งต่างๆที่ฉันอยากทำได้	.561*	.516*
7	บ่อยแค่ไหนในการทำงานที่คุณต้องเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆที่ส่งผลกระทบต่อทางอารมณ์ของคุณ	.508*	.436*
8	บ่อยแค่ไหนในการทำงานที่คุณรู้สึกว่า งานของคุณส่งผลกระทบต่อทางอารมณ์ของคุณอย่างมาก	.575*	.538*
9	บ่อยแค่ไหนในการทำงานที่คุณต้องรับมือกับลูกค้าที่ไม่ปฏิบัติต่อคุณอย่างสุภาพและให้เกียรติเท่าที่ควร	.526*	.573*
10	บ่อยแค่ไหนในการทำงานที่คุณต้องรับมือกับลูกค้าที่เขาแต่ใจ	.582*	.632*
11	บ่อยแค่ไหนในงานของคุณ ที่คุณต้องแสดงอารมณ์ที่เหมาะสมต่อลูกค้า ทั้งที่ขัดกับความรู้สึกจริงของคุณ	.571*	.627*
12	บ่อยแค่ไหนในงานของคุณ ที่คุณต้องแสดงอารมณ์ด้านดีออกมาภายนอก (เช่น แสดงความเป็นมิตร) หรืออารมณ์ที่ไม่น่าพึงประสงค์ (เช่น การแสดงความเข้มงวด) ทั้งที่ความรู้สึกภายในที่แท้จริงเป็นอีกอย่างหนึ่ง	.624*	.670*
13	บ่อยแค่ไหนในงานของคุณ ที่คุณต้องแสดงอารมณ์ที่ขัดต่อความรู้สึกที่แท้จริงของคุณ	.533*	.582*
14	บ่อยแค่ไหนในงานของคุณ ที่คุณต้องสะกดกลั้นอารมณ์ไว้ภายในเพื่อให้ภายนอกดู "เฉยๆ"	.654*	.705*

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อกระทงที่ 2 และข้อกระทงที่ 4 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ (CITC) ต่ำกว่าค่า r วิฤติ (Critical - R) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 [$r(38) = .268$, $\alpha = .05$] โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ (CITC) เท่ากับ .070 และ -.337 ตามลำดับ ค่าดังนั้นกลุ่มผู้วิจัยจึงทำการตัดข้อกระทงที่ 2 และข้อกระทงที่ 4 ออกจากมาตรการงานที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจริง ดังนั้นมาตรวัดภาระงานจึงเหลือจำนวนข้อกระทง 12 ข้อ จากเดิมที่มี 14 ข้อ

การเก็บข้อมูล

กลุ่มผู้วิจัยเขียนจดหมายขออนุญาตส่งไปยังผู้อำนวยการของโรงพยาบาลเอกชน 3 แห่งที่จะเข้าไปขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งได้แก่ โรงพยาบาลกรุงเทพ, โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน และโรงพยาบาลสมิติเวช (สาขา ศรีนครินทร์) เมื่อได้รับอนุญาตแล้วกลุ่มผู้วิจัยจึงเดินทางไปฝากแบบสอบถามไว้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของโรงพยาบาลนั้นๆ โดยเจ้าหน้าที่คนนั้นจะรับผิดชอบในการเก็บข้อมูลด้วยให้ เมื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลได้ช่วยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ครบจำนวนคนที่กำหนดแล้ว กลุ่มผู้วิจัยจึงเดินทางกลับไปเก็บแบบสอบถามที่ได้รับการกรอกข้อมูลแล้ว พร้อมกับกล่าวขอบคุณผู้ช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลทุกคน หลังจากนั้นจึงแปลข้อมูลที่ได้ทั้งหมดเป็นคะแนนแล้วนำไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS for Window

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติเชิงวิเคราะห์ หาค่าความสัมพันธ์ที่การเชื่อในอำนาจควบคุมภายนอก การเห็นคุณค่าในตนเอง และปริมาณงานมีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwisel-Multiple Regression Analysis)

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเชื่อในอำนาจควบคุม การเห็นคุณค่าในตนเอง และภาระงาน กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนางพยาบาลที่มีอายุงาน 1 ปีขึ้นไปในโรงพยาบาล 3 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลสมิติเวช (สาขา ศรีนครินทร์) โรงพยาบาลกรุงเทพ และโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสิ้น 100 คน จากนั้นนำเสนอข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อสรุปลักษณะต่างๆของความของกลุ่มตัวอย่าง และใช้สถิติวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise-Multiple Regression Analysis) เพื่อเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเชื่อในอำนาจควบคุม การเห็นคุณค่าในตนเอง และภาระงาน กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

ตอนที่ 2 คะแนนต่ำสุด-สูงสุด, ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรตามและตัวแปรต้นแต่ละตัว

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise-Multiple Regression Analysis)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

ตารางที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามโรงพยาบาล ระดับการศึกษา ช่วงอายุ และ อายุงาน

รายการ		
โรงพยาบาล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โรงพยาบาลกรุงเทพ	38	38
โรงพยาบาลสมิติเวช	37	37
โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน	25	25
รวม	100	100
ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	95	95
ปริญญาโท	5	5
รวม	100	100
ช่วงอายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-30	55	55
31-40	36	36
41- 60	9	9
รวม	100	100
อายุงาน (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-5	36	36
6-10	38	38
11-15	12	12
16-20	7	7
21 ปีขึ้นไป	7	7
รวม	100	100

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาจากโรงพยาบาลกรุงเทพ (38 คน) รองลงมาคือโรงพยาบาลสมิติเวช (37คน) และโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน (37 คน) ตามลำดับ ส่วนการศึกษาพบกว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปริญญาตรี (95 คน) ในขณะที่มีกลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับ

ปริญญาโทเพียง 5 คน นอกจากนั้นจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ ในช่วง 21-30 ปี (55 คน) รองลงมาคือ 31-40 ปี (36 คน) และกลุ่มตัวอย่างที่เหลืออีก 9 คนมีอายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไป นอกจากนั้นเมื่อพิจารณาที่อายุงานของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพียง 14 คนเท่านั้นที่ อายุงานมากกว่า 16 ปีขึ้นไป นอกนั้นอีก 84 คน มีอายุงานไม่เกิน 15 ปี

ตอนที่ 2 คะแนนต่ำสุด-สูงสุด, ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรตามและตัวแปร ต้นแต่ละตัว

ตารางที่ 6

คะแนนต่ำสุดและสูงสุดของข้อมูล ค่าเฉลี่ย (M) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของคะแนนในตัวแปร ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน, การเห็นคุณค่าในตนเอง, ภาระงาน และความเชื่อในอำนาจควบคุม ($N=100$)

ตัวแปร	M	SD	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	33.82	14.30	8.00	65.00
การเห็นคุณค่าในตนเอง	107.69	14.01	72.00	133.00
ภาระงาน	37.43	8.72	20.00	58.00
ความเชื่อในอำนาจควบคุม	7.02	1.73	0.00	9.00

จากตารางที่ 6 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 คน คะแนนเฉลี่ยของมาตราวัดความเหนื่อย หน่ายในงานเท่ากับ 38.82 ความแปรปรวนเท่ากับ 14.30 คะแนนต่ำสุดเท่ากับ 8.00 และคะแนนสูงสุด เท่ากับ 65.00 ($M=33.82$, $SD=14.30$, $Min=8.00$, $Max=65.00$)

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 คน คะแนนเฉลี่ยของมาตราวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง เท่ากับ 107.69 ความแปรปรวนเท่ากับ 14.01 คะแนนต่ำสุดเท่ากับ 72.00 และคะแนนสูงสุดเท่ากับ 133.00 ($M=107.69$, $SD=14.01$, $Min=72.00$, $Max=133.00$)

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 คน คะแนนเฉลี่ยของมาตราวัดภาระงาน เท่ากับ 37.43 ความแปรปรวนเท่ากับ 8.72 คะแนนต่ำสุดเท่ากับ 20.00 และคะแนนสูงสุดเท่ากับ 58.00 ($M=37.43$, $SD=8.72$, $Min=20.00$, $Max=58.00$)

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 คน คะแนนเฉลี่ยของมาตราวัดความเชื่อในอำนาจควบคุม เท่ากับ 7.02 ความแปรปรวนเท่ากับ 1.73 คะแนนต่ำสุดเท่ากับ 0.00 และคะแนนสูงสุดเท่ากับ 9.00 ($M=7.02$, $SD=1.73$, $Min=0.00$, $Max=9.00$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 7

ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรตามและตัวแปรต้นแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง ($N=100$)

ตัวแปร	BO	WL	SE	LC
BO	-			
WL	.58**	-		
SE	-.59**	-.36**	-	
LC	-.38**	-.16	.36**	-

หมายเหตุ * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

BO หมายถึง ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (ตัวแปรตาม)

WL หมายถึง ภาระงาน (ตัวแปรต้น)

SE หมายถึง การเห็นคุณค่าในตนเอง (ตัวแปรต้น)

LC หมายถึง ความเชื่อในอำนาจควบคุม (ตัวแปรต้น)

จากตาราง 7 การพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (ตัวแปรตาม) กับตัวแปรต้นแต่ละตัวพบว่า ตัวแปรต้นที่มีสหสัมพันธ์กับตัวแปรตามโดยสหสัมพันธ์มีทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม ได้แก่ ภาระงาน ($r=.59$, $p<.01$) และตัวแปรต้นที่มีสหสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับตัวแปรตาม ได้แก่ การเห็นคุณค่าในตนเอง ($r=-.59$, $p<.01$) และความเชื่อในอำนาจควบคุม ($r=-.38$, $p<.01$)

ตารางที่ 8

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย (R square) ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนายปรับแก้ (Adjusted R square) และการทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) วิเคราะห์ด้วยวิธีการคัดเลือกตัวแปรเข้าสู่สมการแบบขั้นตอน (Stepwise) ของกลุ่มตัวอย่าง

Step & VARIABLE	R	R square	Adjusted R square	R square change	F
Step 1 SE	.59	.35	.35	.35	53.50***
Step 2 SE, WL	.71	.51	.50	.15	49.76***
Step 3 SE, WL, LC	.73	.53	.52	.03	36.40***

หมายเหตุ * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

WL หมายถึง ภาระงาน

SE หมายถึง การเห็นคุณค่าในตนเอง

LC หมายถึง ความเชื่อในอำนาจควบคุม

จากตาราง 8 พบว่าตัวแปร “การเห็นคุณค่าในตนเอง” ถูกเลือกเข้าในสมการเป็นอันดับแรก ได้ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (R) แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ขนาดความสัมพันธ์ .59 และสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรตามคือ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้ร้อยละ 35 (R square change)

ในขั้นที่สอง ตัวแปรภาระงาน ถูกเลือกเข้าในสมการได้สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ขนาดความสัมพันธ์ .71 และสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงานร่วมกับตัวแปรภาระงาน ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 15 (R square change)

ในขั้นที่สาม ตัวแปรความเชื่อในอำนาจควบคุมถูกเลือกเข้าในสมการได้สหสัมพันธ์พหุคูณแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขนาดความสัมพันธ์ .73 (R) และสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรตามร่วมกับตัวแปรภาระงานและตัวแปรการเห็นคุณค่าในตนเอง ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 3 (R square change)

สรุปแล้วโมเดลการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (ตัวแปรตาม) ของพยาบาล มีตัวแปรทำนายทั้งสิ้น 3 ตัว จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (MRA) ด้วยวิธีการคัดเลือกตัวแปรเข้าสู่สมการแบบขั้นตอน (Stepwise) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) รวมทั้งสิ้น .73 ซึ่งจะเห็นได้ว่าตัวแปรทั้งสามตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามในระดับค่อนข้างสูง และอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรได้ทั้งหมดร้อยละ 53 (R square)

ตารางที่ 9

ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวทำนายในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) การทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติของ Beta และการวินิจฉัยปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ในกลุ่มตัวอย่าง (N=100)

VARIABLE	b	SE	Beta (β)	T	Tolerance	VIF
(Constant)	60.56	10.93	-	5.542	-	-
SE	-.39	.08	-.38	-4.83***	.77	1.29
WL	.68	.12	.41	5.53***	.87	1.15
LC	-1.43	.62	-.17	-2.30*	.87	1.15

หมายเหตุ * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

SE หมายถึง การเห็นคุณค่าในตนเอง

WL หมายถึง ภาระงาน

LC หมายถึง ความเชื่อในอำนาจควบคุม

จากการวิเคราะห์ด้วยสถิติวิเคราะห์ถดถอยถดถอยพหุคูณ (MRA) ด้วยวิธีการ Stepwise พบว่าตัวแปรที่มีความสามารถในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในกลุ่มตัวอย่างพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ การเห็นคุณค่าในตนเอง (SE) ภาระงาน (WL) และความเชื่อในอำนาจควบคุม (LC) โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักสูงที่สุดในการทำนาย ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพยาบาล คือ ภาระงาน ($\beta = .41$) ตัวแปรที่มีน้ำหนักในการทำนายอันดับรองลงมาคือการเห็นคุณค่าในตนเอง ($\beta = -.38$) และ ความเชื่อในอำนาจควบคุม ($\beta = -.17$) ตามลำดับ นอกจากนี้เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b) สามารถเขียนเป็นสมการทำนายความเหนื่อยหน่าย (BO) ในการทำงานของพยาบาลได้ดังนี้

$$BO = 60.56 + (.68 \text{ WL}^{***}) + (-.39 \text{ SE}^{***}) + (-1.43 \text{ LC}^*)$$

หมายเหตุ * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

จากสมการทำนายสามารถแปลความหมายดังนี้

1. ตัวแปรภาระงาน สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b) เท่ากับ .68 นั่นคือ เมื่อพยาบาลมีคะแนนภาระงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนนจะทำให้มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเพิ่มขึ้น.68 เมื่อควบคุมตัวแปรต้นตัวอื่นให้คงที่
2. ตัวแปรการเห็นคุณค่าในตนเอง สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b) เท่ากับ -.39 นั่นคือ เมื่อพยาบาลมีคะแนนการเห็นคุณค่าในตนเอง เพิ่มขึ้น 1 คะแนนจะทำให้มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดลง .39 เมื่อควบคุมตัวแปรต้นตัวอื่นให้คงที่
3. ตัวแปรความเชื่อในอำนาจควบคุม สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b) เท่ากับ -1.43 นั่นคือ เมื่อพยาบาลมีคะแนนความเชื่อในอำนาจควบคุม เพิ่มขึ้น 1 คะแนนจะทำให้มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดลงร้อยละ 1.43 เมื่อควบคุมตัวแปรต้นตัวอื่นให้คงที่

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาค่า VIF (Variance Inflation Factor) และ Tolerance ในตารางที่ 9 ไม่พบปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ของตัวแปรต้นใดๆ เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ค่า VIF ของตัวแปรต้นทุกตัวมีต่ำกว่า 10 และ พบว่าค่า Tolerance ของตัวแปรทุกตัวมีค่าสูงกว่า .10 (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006)

บทที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ภาระงาน การเห็นคุณค่าในตนเอง และความเชื่อในอำนาจควบคุมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation) และความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สามารถอธิบายผลการวิจัยในแต่ละสมมติฐานได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่าภาระงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ($r=.58, N=100$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอธิบายได้ว่า พยาบาลที่รายงานว่าตนมีระดับภาระงานสูง จะพบว่ารายงานระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงเช่นกัน

สมมติฐานที่ 2 การเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า การเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ($r=-.59, N=100$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอธิบายได้ดังว่า พยาบาลที่รายงานว่าตนมีระดับการเห็นคุณค่าในตนเองสูง จะมีพบว่ารายงานระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ

สมมติฐานที่ 3

ความเชื่อในอำนาจควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่าความเชื่อในอำนาจควบคุมแบบภายใน (Internal Locus of control) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ($r=-.38,$

$N=100$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอธิบายได้ดังว่า พยาบาลที่รายงานว่าตนมีระดับความเชื่อในอำนาจควบคุมภายในสูง จะพบว่ารายงานระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ

สมมติฐานที่ 4

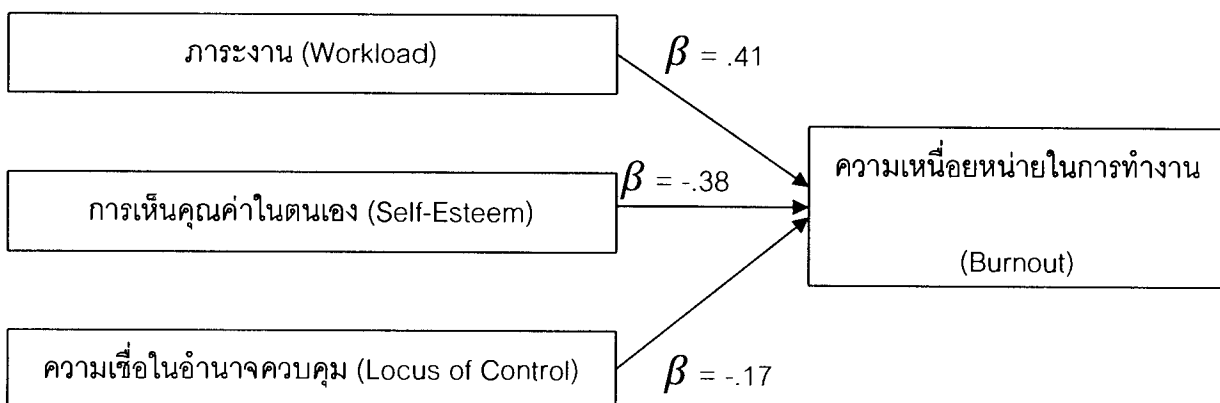
ภาระงาน การเห็นคุณค่าในตนเอง และการเชื่อในอำนาจควบคุม สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

ตัวแปรที่มีสหสัมพันธ์และสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล มีทั้งหมด 3 ตัวแปร ได้แก่ ภาระงาน (WL) การเห็นคุณค่าในตนเอง (SE) และความเชื่อในอำนาจควบคุมภายใน (LC) โดยทั้ง 3 ตัวแปร มีสหสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 53 ดังนั้นผลการวิจัยจึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถอธิบายสมการทำนายได้ ดังนี้

$$BO = 60.57 + (.69 \text{ WL}^{***}) + (-.39 \text{ SE}^{***}) + (-1.43 \text{ LC}^*)$$

หมายเหตุ * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

จากการพิจารณาค่า สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้นในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) ซึ่งแสดงถึงน้ำหนักในการทำนายของตัวแปรต้นแต่ละตัวที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (ตัวแปรตาม) สามารถเขียนโมเดลการทำนายได้ดังแผนภาพที่ 2 ดังนี้



แผนภาพที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) ของตัวแปรต้นแต่ละตัวต่อตัวแปรตาม

ดังนั้นการอธิบายผลการวิจัยในบทนี้จะอธิบายเป็นรายตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล ดังต่อไปนี้

- ภาระงาน
- การเห็นคุณค่าในตนเอง
- ความเชื่อในอำนาจควบคุม

1. ภาระงาน

ภาระงานเป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักเป็นอันดับที่ 1 ในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล และโดยมีน้ำหนักในระดับ .41 (β) เมื่อควบคุมตัวแปรต้นอื่นๆให้คงที่ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ขนาดของตัวแปรภาระงานมีทิศทางเดียวกันกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จึงอาจกล่าวได้ว่า หากกลุ่มพยาบาลมี ภาระงานเพิ่มมากขึ้น กลุ่มพยาบาลก็มีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเพิ่มมากขึ้นด้วย ในทางตรงกันข้าม หากกลุ่มพยาบาลมีภาระงานน้อยลง กลุ่มพยาบาลก็มีแนวโน้มจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อยลงเช่นกัน

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Leither และ Maslach (2005, 2008) ที่ว่า ภาระงานมากเกินไปทั้งเชิงปริมาณของงานและความยากง่ายนั้นทำให้พยาบาลรู้สึกอ่อนล้าได้ง่าย (Exhaustion) ซึ่งความอ่อนล้าเป็นหนึ่งในสามองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อธิบายเพิ่มเติมได้ว่า เมื่อพยาบาลเกิดความรู้สึกอ่อนล้าจากการที่มีภาระงานเพิ่มมากขึ้นทำให้ความสามารถในการรับมือกับภาระงานของพยาบาลลดลง โดยเฉพาะเวลาที่พยาบาลมีความจำเป็นต้องรีบเร่งทำงานให้ลุล่วง พยาบาลจะไม่มีเวลาพักผ่อนหรือฟื้นตัวจากความอ่อนล้าเนื่องจากงานที่ต้องทำ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ยังเป็นไปทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ Coredes และ Dougherty (1993 อ้างถึงใน ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552) ที่พบว่า ถ้าพนักงานมีภาระงานที่เน้นเชิงคุณภาพมากเกินไป เช่นงานที่มีความซับซ้อนมาก จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองขาดทักษะเกี่ยวกับงานนั้น ๆ และรู้สึกว่าตนมีความฉลาดไม่เพียงพอที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ในที่สุด จะก่อให้เกิด ความรู้สึกว่าตนขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นหนึ่งองค์ประกอบสำคัญของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

นอกจากนั้นความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกิดขึ้นดังกล่าว ยังอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานหรือพยาบาลมีภาระงานที่เน้นเชิงปริมาณมากเกินไป เช่น มีจำนวนของงานมากมายที่ต้องทำให้เสร็จภายในระยะเวลาอันสั้น จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณไม่สามารถทำตามกำหนดได้ ทำให้มีทัศนคติทางลบต่องาน ส่งผลให้พยาบาลเกิดความเย็นชา กล่าวคือ ไม่สนใจงานและลูกค้า และทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน (Coredes และ Dougherty 1993 อ้างถึงใน ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552)

ผลงานวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Leiter และ Maslach (2005) ที่พบว่าพนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายจากภาระงาน จะมีคำพูดในแนวโน้มว่า “งานของคุณทำให้คุณเกิดความเหนื่อยหน่ายอย่างมาก หรือ งานของคุณทำให้คุณไม่มีโอกาสพัก” เนื่องจากปริมาณงานที่มากเกินไปนั่นเอง

จากผลการวิเคราะห์ครั้งนี้สรุปได้ว่า ภาระงานมีความสัมพันธ์และสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลได้ จากข้อสรุปนี้ทำให้เห็นความสำคัญของภาระงานว่าเป็นตัวแปรหลักที่ต้องคำนึงถึงเมื่อต้องการศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ไม่เพียงแต่อาชีพพยาบาลเท่านั้น แต่รวมถึงอาชีพอื่นๆ ที่พนักงานอาจต้องเผชิญกับภาระงานที่มากมายทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนั้นองค์การที่ตระหนักถึงผลเสียของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และต้องการหลีกเลี่ยงไม่ให้นักงนเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในองค์การแล้ว องค์การนั้นๆจำเป็นต้องคำนึงถึงปริมาณงานขององค์การทั้งหมดที่มี และปริมาณพนักงานที่กำลังแบกรับปริมาณงานนั้นๆอยู่ ว่าพนักงานคนใดมีภาระงานที่มากเกินไปจนไม่สามารถจัดการงานนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้นักงนเกิดความเครียดสะสมจนเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2. การเห็นคุณค่าในตนเอง

การเห็นคุณค่าในตนเองเป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักเป็นอันดับที่ 2 รองจากตัวแปรภาระงานในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล โดยมีน้ำหนักในการทำนายความความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในระดับ $-0.38 (\beta)$ เมื่อควบคุมตัวแปรต้นอื่นๆให้คงที่ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ขนาดของตัวแปรการเห็นคุณค่าในตนเองมีทิศทางตรงข้ามกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จึงอาจกล่าวได้ว่า หากกลุ่มพยาบาลมี การเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มมากขึ้น กลุ่มพยาบาลจะมีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดลง ในอีกทางหนึ่ง หากกลุ่มพยาบาลมีการเห็นคุณค่าในตนเองลดลง กลุ่มพยาบาลก็มีแนวโน้มจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเพิ่มขึ้น

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Meier และ Schmeck (1985) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการเรียนของนักศึกษาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการเห็นคุณค่าในตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่นักศึกษาที่มีความเหนื่อยหน่ายในการเรียนสูงจะมีการเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ทางลบที่พบระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเองและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนั้น ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Byrne (1994) ที่ได้ตรวจสอบความตรงของโมเดลความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของครูระดับประถมศึกษา และครูระดับมัธยมศึกษาเพื่อศึกษาถึงรูปแบบอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยจากตัวบุคคล และตัวแปรที่เป็นสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่าการเห็นคุณค่าในตนเองเป็นหนึ่งในปัจจัยจากตัวบุคคลที่ส่งผลถึงความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

นอกจากนั้นเมื่อพิจารณาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในฐานะเป็นความเครียดรูปแบบหนึ่งซึ่งมาจากการประสบกับตัวก่อความเครียดอย่างต่อเนื่องเรื้อรังกินระยะเวลานาน (ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552) จะพบว่าผลงานวิจัยในครั้งนี้นี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rector และ Roger (1997) ที่ทำการวิจัยเชิงทดลองเพื่อศึกษาอิทธิพลของการเห็นคุณค่าในตนเองต่อการประเมินความเครียดและปฏิกิริยาต่อความเครียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างในเงื่อนไขที่ได้รับการกระตุ้นให้มีการเห็นคุณค่าในตนเองสูงรายงานว่าประสบกับความเครียดน้อยกว่าและมีประสิทธิผลในการทำงานดีกว่ากลุ่มตัวอย่างในเงื่อนไขไม่ได้รับการกระตุ้นให้มีการเห็นคุณค่าในตนเอง

นอกจากนี้งานวิจัยของ Blanton, Lerouge และ Nelson (2006) ยังได้ศึกษาเพิ่มเติมถึงการเห็นคุณค่าในตนเองที่มีอิทธิพลในการเป็นตัวกำกับกับความเครียดของบุคคล โดยมีปัจจัยสนับสนุนข้อแรกคือบุคคลที่เห็นคุณค่าในตนเองสูงไม่ค่อยแสดงความยุ่งยากลำบากใจต่อเหตุการณ์ทางลบ ข้อที่สองคือ การเห็นคุณค่าในตนเองสูงจะทำให้บุคคลจัดการความเหตุการณ์ยุ่งยากลำบากใจด้วยความเชื่อมั่นในตัวเองได้ และข้อที่สามคือการเห็นคุณค่าในตนเองสูงส่งผลให้บุคคลมีกลยุทธ์จัดการความเครียดที่ดีกว่า

จากผลการวิเคราะห์ครั้งนี้สรุปได้ว่า การเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์และสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลได้ ผลการวิจัยครั้งนี้จึงเป็นสิ่งที่เน้นย้ำความสำคัญของการเห็นคุณค่าในตนเองของพยาบาล ว่าเป็นตัวแปรภายในบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการอธิบายถึงความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กลุ่มผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า โรงพยาบาลหรือองค์กรต่างๆ อาจคาดการณ์ได้ว่าพยาบาลหรือพนักงานที่มีความคิดเกี่ยวกับตนเองว่าไม่มีความสำคัญ ขาดความสามารถ หรือมักจะตำหนิตนเองในแง่ต่างๆนั้น จะเป็นพนักงานที่มีแนวโน้มเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ โดยเฉพาะเมื่อพนักงานที่เห็นคุณค่าในตนเองต่ำเหล่านี้ต้องเผชิญกับภาระงานจำนวนมาก พนักงานที่เห็น

คุณค่าในตนเองต่ำจะไม่สามารถและไม่เชื่อว่าตนสามารถจัดการกับอุปสรรคที่ก่อความเครียดอย่างแท้จริงได้ ในที่สุดพนักงานเหล่านี้จะเกิดความอ่อนล้า (Exhaustion) ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนั้นโรงพยาบาลหรือองค์กรต่างๆสมควรที่จะต้องให้ความสำคัญกับการเห็นคุณค่าในตนเองของพยาบาลและพนักงานขององค์กร โดยคอยสำรวจการเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงาน นอกจากนี้ องค์กรยังต้องมีหน้าที่คอยสนับสนุนให้พนักงานของตนรู้สึกถึงคุณค่าในตนเองอีกด้วย

ทั้งนี้กลุ่มผู้วิจัยมีความเห็นว่าการวิเคราะห์ปริมาณงาน และวิเคราะห์สมรรถภาพการทำงานของพนักงานของแต่ละฝ่ายในองค์กรอย่างถูกต้อง ร่วมกับการแจกจ่ายงานให้พนักงานแต่ละคนอย่างเหมาะสมลงตัว คือ ไม่ยาก-ไม่ง่าย ไม่มาก-ไม่น้อย จนเกินไป จะเป็นทั้งการควบคุมตัวแปรภาระงานไม่ให้สูงเกินไป ในขณะที่เดียวกันยังเป็นการส่งเสริมการเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานด้วยเมื่อพนักงานสามารถทำงานที่ตรงกับระดับความสามารถของตนเองได้อย่างประสบความสำเร็จ

3. ความเชื่อในอำนาจควบคุม

ความเชื่อในอำนาจควบคุมเป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นอันดับที่ 3 เมื่อเปรียบเทียบกับภาระงาน และการเห็นคุณค่าในตนเอง โดยมีน้ำหนักในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในระดับ -0.17 (β) เมื่อควบคุมตัวแปรต้นอื่นๆให้คงที่ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าขนาดของตัวแปรความเชื่อในอำนาจควบคุมมีทิศทางตรงข้ามกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จึงอาจกล่าวได้ว่า หากกลุ่มพยาบาลมี ความเชื่อในอำนาจควบคุมเพิ่มมากขึ้น กลุ่มพยาบาลจะมีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดลง ในอีกทางหนึ่ง หากกลุ่มพยาบาลมีความเชื่อในอำนาจควบคุมลดลง กลุ่มพยาบาลก็มีแนวโน้มจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเพิ่มขึ้น

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Shang & Zhang (2007 cited in Akomolafe & Popoola, 2011) ที่พบว่าความเชื่ออำนาจควบคุมนอกตนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับภาวะเหนื่อยหน่ายในงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของของ Sunbul (2003) ที่ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครูมัธยม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความเชื่อในอำนาจภายนอกตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์ประกอบ ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion) และ องค์ประกอบการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) โดยอธิบายว่า ครูมัธยมที่มีความเชื่อในอำนาจภายนอกตน (ความเชื่อในอำนาจควบคุมต่ำ) จะรับรู้ภาวะเหนื่อยหน่ายในงานในองค์ประกอบด้าน

ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion) และ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) มากกว่าครูที่มีความเชื่อในอำนาจภายใน (ความเชื่อในอำนาจควบคุมสูง)

ผลการวิจัยครั้งนี้ยังได้รับการสนับสนุนโดยงานวิจัยของ Leung et al. (2000 Cited in Sunbul, 2003) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Brouwers และ Tomic (2000) ที่พบว่า บุคคลที่มีความเชื่อในอำนาจภายนอกตน (ความเชื่อในอำนาจควบคุมต่ำ) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในตน (Reduced Personal Accomplishment) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ผลการวิจัยที่พบว่าความเชื่อในอำนาจควบคุมมีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนี้ยังสอดคล้องกับ การศึกษาของ Schmitza, Neumannb และ Oppermannb (2000) ที่พบว่า พยาบาลที่เชื่อว่าตนควบคุมเหตุการณ์ในชีวิตของตนเองได้น้อย (ความเชื่อในอำนาจควบคุมต่ำ) สามารถเกิดความเครียดและเกิดภาวะเหนื่อยหน่ายในงานได้ง่ายกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับพยาบาลที่เชื่อว่าตนสามารถควบคุมเหตุการณ์ในชีวิตของตนเองได้ (ความเชื่อในอำนาจควบคุมสูง)

จากผลการวิเคราะห์ครั้งนี้สรุปได้ว่า ความเชื่อในอำนาจควบคุมมีความสัมพันธ์และสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลได้ ผลการวิจัยในครั้งนี้จึงเป็นการเน้นย้ำความสำคัญของความเชื่อในอำนาจควบคุม ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นตัวแปรทางบุคลิกภาพตัวแปรหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พยาบาลหรือพนักงานที่มีความเชื่อว่าจะตนเองสามารถควบคุมชีวิต ควบคุมความเป็นไปของตนเองได้นั้นจะมีความมั่นคงและเด็ดเดี่ยว ทำงานโดยใช้กระบวนการแก้ปัญหา อย่างเป็นระเบียบ ศึกษาหาความรู้ ปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม เห็นคุณค่าและความพยายามของตนเอง Strickland (1977 อ้างถึงใน กิ่งทิพย์ พุฒแก้ว, 2545) ซึ่งเป็นลักษณะที่ไม่พบในบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานซึ่งบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะมีลักษณะของการทำงานให้ผ่านไปวันๆ ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ดังนั้นในความคิดเห็นของกลุ่มผู้วิจัยคือ หากโรงพยาบาลหรือองค์การที่ต้องการป้องกันหรือลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน องค์การนั้นก็ควรพิจารณาถึงความเชื่อในอำนาจควบคุมของพนักงาน ตั้งแต่ขั้นตอนของการสรรหาและคัดเลือกพยาบาลหรือพนักงาน เพราะความเชื่อในอำนาจควบคุมเป็นลักษณะทางบุคลิกภาพที่ค่อนข้างเปลี่ยนแปลงยาก อย่างไรก็ตามแนวทางหนึ่งที่องค์การสามารถทำขึ้นเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความเชื่อในอำนาจควบคุมภายใน คือการที่องค์การให้รางวัลและลงโทษพนักงานอย่างเหมาะสม โดยมีหลักการดังนี้ 1. ให้รางวัลหรือลงโทษตามสิ่งที่พนักงานกระทำ 2. การให้รางวัลหรือลงโทษ จะต้องกระทำทันทีหลังจากพฤติกรรมเกิดขึ้น 3. ควรพิจารณาเจตนาของผู้กระทำ กล่าวคือ แม้จะเป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง แต่เกิดจากเจตนาที่ดี ก็ควรให้อภัยพนักงาน หรือลงโทษเพียงสถานเบา และ 4. อธิบายเหตุผลของการให้รางวัลหรือลงโทษในขณะที่ให้รางวัลหรือลงโทษ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2541) ซึ่งหลักการให้รางวัลและการลงโทษดังกล่าวนี้ จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณเองสามารถทำนายผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในชีวิตการทำงานของตนเองได้เมื่อแสดงพฤติกรรมในต่างๆใน

การทำงาน ดังนั้นหลักการให้รางวัลและการลงโทษนี้ จึงเป็นสิ่งที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละองค์การ ควรจะบรรจุไว้เป็นแนวทางปฏิบัติของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และสนับสนุนให้หัวหน้าฝ่ายต่างๆเข้าใจถึง หลักการให้รางวัลและการลงโทษดังกล่าว เพื่อที่ผู้เป็นหัวหน้าจะได้ปฏิบัติกับผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่าง ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้พนักงานมีความเชื่อในอำนาจควบคุมภายใน และลดโอกาสที่พนักงานจะเกิด ความเหน้อยในการทำงาน

อย่างไรก็ตามจากที่ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ความเชื่อในอำนาจควบคุมเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลใน การทำนายความเหน้อยหน่ายในการทำงานต่ำที่สุด ($\beta = -.17$) และสามารถอธิบายความแปรปรวนใน ความเหน้อยหน่ายในการทำงานร่วมกับตัวแปรภาระงานและตัวแปรการเห็นคุณค่าในตนเอง ได้เพิ่มขึ้น เพียงร้อยละ 2.6 (R square change) เท่านั้น ในขณะที่ตัวแปรการเห็นคุณค่าในตนเองเพียงตัวแปรเดียว สามารถอธิบายความแปรปรวนในความเหน้อยหน่ายในการทำงานได้ถึงร้อยละ 35.3 (R square change) ส่วนตัวแปรภาระงานก็สามารถอธิบายความแปรปรวนในความเหน้อยหน่ายในการทำงานได้ถึงร้อยละ 15.3 (R square change)

ดังนั้นหากโรงพยาบาลหรือองค์การมีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณหรือข้อจำกัดใดๆก็ตามในการ จัดการกับความเหน้อยหน่ายในการทำงาน องค์การนั้นอาจเลือกที่จะไม่ให้ความสำคัญในการจัดการกับความ เชื่อในอำนาจควบคุมมากนัก แต่หันไปให้ความสำคัญในการเพิ่มพูนการเห็นคุณค่าในตนเอง และลดภาระ งานของพนักงาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเชื่อในอำนาจควบคุม การเห็นคุณค่าในตนเอง และภาระงาน กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่าง

นางพยาบาลจากโรงพยาบาลเอกชน 3 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลสมิติเวช (สาขา ศรีนครินทร์) โรงพยาบาลกรุงเทพ และโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน ซึ่งมีอายุการทำงานมากกว่า 1 ปี จำนวนทั้งสิ้น 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. มาตรฐานวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ซึ่งแปลและพัฒนาจาก มาตรฐานวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ Schaufeli, Leiter, Maslach และ Jackson (1996) จำนวน 16 ข้อ
2. มาตรฐานวัดความเชื่อในอำนาจควบคุมภายนอกของ นฤชยา กองจินดา (2546) ซึ่งปรับปรุงมาจากมาตรฐานวัดความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองของ Robbins (1996) ซึ่งปรับปรุงมาจากมาตรฐานวัดความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง "I-E scale" ของ Rotter (1975)
3. มาตรฐานวัดการเห็นคุณค่าในตนเองของ ระวีวรรณ ทิทยานนท์ (2551) ซึ่งถูกพัฒนามาจากมาตรวัดของสิรินรัตน์ ศรีสรพล (2547) ที่แปลและพัฒนามาจากมาตรฐานวัดการเห็นคุณค่าในตนเองของ Rosenberg (1979)
4. มาตรฐานวัดภาระงานทางกายภาพและทางอารมณ์ของ ชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ซึ่งแปลและพัฒนาจาก มาตรฐานวัดภาระงานทางกายภาพของ Maslach และ Leiter (1997) และ มาตรฐานวัดภาระงานทางอารมณ์ของ Bakker และคณะ (2003) และ Zapf และคณะ (1999)

การเก็บข้อมูล

กลุ่มผู้วิจัยเขียนจดหมายขออนุญาตส่งไปยังผู้อำนวยการของโรงพยาบาลเอกชน 3 แห่งที่จะเข้าไปขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งได้แก่ โรงพยาบาลกรุงเทพ, โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน และโรงพยาบาลสมิติเวช (สาขา ศรีนครินทร์) เมื่อได้รับอนุญาตแล้วกลุ่มผู้วิจัยจึงเดินทางไปฝากแบบสอบถาม

ไว้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของโรงพยาบาลนั้นๆ โดยเจ้าหน้าที่คนนั้นจะรับผิดชอบในการเก็บข้อมูลด้วยให้ เมื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลได้ช่วยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ครบจำนวนคนที่กำหนดแล้ว กลุ่มผู้วิจัยจึงเดินทางกลับไปเก็บแบบสอบถามที่ได้รับการกรอกข้อมูลแล้ว พร้อมกับกล่าวขอบคุณผู้ที่ช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลทุกคน หลังจากนั้นจึงแปลข้อมูลที่ได้ทั้งหมดเป็นคะแนนแล้วนำไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS for Window

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติเชิงวิเคราะห์ หาความสัมพันธ์ที่การเชื่อในอำนาจควบคุมภายนอก การเห็นคุณค่าในตนเอง และปริมาณงานมีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise-Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง ภาระงาน ความเชื่อในอำนาจควบคุม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สามารถสรุปผลการการวิจัยตามแต่ละสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่าภาระงานมีสหสัมพันธ์ทางกับความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ($r=.58, N=100$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 การเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่าการเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ($r=-.59, N=100$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ความเชื่อในอำนาจควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความเชื่อในอำนาจควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ($r = -.38, N=100$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ภาระงาน การเห็นคุณค่าในตนเอง และการเชื่อในอำนาจควบคุม สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

จากการวิเคราะห์ด้วยสถิติวิเคราะห์ถดถอยถดถอยพหุคูณ (MRA) ด้วยวิธีการ Stepwise พบว่าตัวแปรที่มีความสามารถในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในกลุ่มตัวอย่างพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ การเห็นคุณค่าในตนเอง (SE) ภาระงาน (WL) และความเชื่อในอำนาจควบคุม (LC) โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงที่สุดเป็นอันดับแรกในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล คือ ภาระงาน ($\beta = .41$) รองลงมาคือการเห็นคุณค่าในตนเอง ($\beta = -.38$) และ ความเชื่อในอำนาจควบคุม ($\beta = -.17$) และสามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 53 (R square) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ดังนั้นผลการวิจัยจึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b) สามารถเขียนเป็นสมการทำนายความเหนื่อยหน่าย (BO) ในการทำงานของพยาบาลได้ดังนี้

$$BO = 60.56 + (.68 WL^{***}) + (-.39 SE^{***}) + (-1.43 LC^*)$$

หมายเหตุ * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของกลุ่มอาชีพอื่น นอกจากกลุ่มอาชีพพยาบาลหรืออาชีพสายบริการ เช่น พนักงานทั่วไปในสำนักงานเอกชน ข้าราชการทั่วไป หรือผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร
2. งานวิจัยอื่นๆ อาจพิจารณาเพิ่มตัวแปรต้นตัวอื่นๆที่อาจร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ เช่น การสนับสนุนทางสังคม เป็นต้น

3. งานวิจัยอื่นๆ ควรทำการวิจัยเชิงทดลอง (Experiment Research) โดยจัดกระทำตัวแปรต้นตัวใดๆ ที่น่าจะส่งผลให้ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดลงได้ เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถอ้างอิงถึงความ เป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของตัวแปรต้นได้

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กึ่งทิพย์ พุฒแก้ว. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะคิดต่อการเป็นครู และความเชื่อ
อำนาจภายในตนกับการปฏิบัติบทบาทของอาจารย์ วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.
วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จินตนา ญาติบรรทุง (2529). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรร กับระดับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล
วิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาล
ศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชยาพร ลี้ประเสริฐ. (2536). ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มที่มีต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของ
นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยยุทธ กลีบบัว. (2552). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์
โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2541). ตำราชั้นสูง เรื่องการปรับพฤติกรรมเพื่อพัฒนาประเทศ. คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธิดาพร มีกิ่งทอง. (2542). ปัจจัยประชากร รูปแบบการสื่อสาร กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของ
ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา
นิเทศศาสตร์พัฒนาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรศรี ใจงาม. (2535). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความสามารถในการพูด
ภาษาอังกฤษของนักศึกษาวิทยาลัยพลศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง. วิทยานิพนธ์
ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ระวีวรรณ ทิพยานนท์. (2551). ผลของการเห็นคุณค่าแห่งตน การรับรู้โอกาสเลือก และการชี้้นำต่อการเกิด
ความไม่คล่องจงของปัญญา. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาสังคม จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

สุธีรา พลรักษ์. (2540). การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความเหนื่อยหน่ายในการทำวิจัยของนิสิตบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมพร เสือช้าง. (2551). ความภาคภูมิใจของครูแนะแนวในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในเขต ตรวจระซากที่ 6. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

Akomolafe, M. J., Popoola & Grace, O. (2011). Emotional Intelligence and Locus of Control as Predictors of Burnout among Secondary School Teachers in Ondo State. *Journal of Social Sciences*, 20(3), 369-378.

Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Schreurs, J. G. (2003). A multigroup analysis of the job demands-resources model in four home care organizations. *International Journal of Stress Management*, 10(1), 16-38.

Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Brouwers, A. & Tomic, W. (2000). A longitudinal study of teacher burnout and perceived self-efficacy in classroom management'. *Teaching and Teacher Education*, 16 (2), 239-53.

Byrne, B. M. (1994). "Burnout: Testing for the Validity, Replication and Invariance of Causal Structure Across Elementary, Intermediate and Secondary Teachers". *American Educational Research Journal*, 31. 645-671.

Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'driscall, M. P. (2001). A review and critique of theory, research, and applications. *Organization stress*. London: Sage.

- Coopersmith, S. (1981). *The antecedent of self-esteem* (2nd ed.), California: Consulting Psychologist.
- Coopersmith, S. (1984). *Self-Esteem inventories*. San Francisco: Consulting Psychologist.
- Demeronuti, E., Bakker, B. A., Nachreiner, F. & Schaufeli, B. W. (2001) .The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Drenth, P. J. D., Thierry, H. and Wolff, C. J. De. (1998). *Work Psychology* (2nd ed.), UK: Psychology Press.
- Greenglass, E. R., Burke, R. J., & Fiksenbaum, L. (2001). Workload and burnout in nurses. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 11(3), 211-215.
- Hair, Jr. J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Howell, D. R., Bellenger, N. D., & Wilcox, B. J. (1987). Self-Esteem, Role Stress, and Job Satisfaction Among Marketing Managers. *Journal of Business Research*, 15(1), 71-84.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1999). Six area of worklife: A model of the organizational context of burnout. 472-489.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2005). *Banishing burnout: Six strategies for improving your relationship with work*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- LeRouge, C., Nelson, A., & Blanton, J. E. (2006). The impact of role stress fit and self-esteem on the job attitudes of IT professionals. *Information and management*, 43(8), 928-938.
- Lindenfield, G. (2000). *Self Esteem*. London: Thorsons.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement [Electronic version]. *Journal of Applied Psychology*, 93, 498-512.

- Maslach, C., Schaufeli, B. W., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Haper & Row Publishers.
- Mc Connell, J. V. (1974). *Understanding human behavior*. Holt: Rine.
- Meier, S. T., & Schmeck, R. R. (1985). "The Burned-out College Student: A Descriptive Profile". *Journal of College student Personnel*. 63-69.
- Miner, J. B. (1992). *Industrial-Organizational Psychology*. Singapore: McGraw-Hill.
- Muldary, T. W. (1983). *Interpersonal relations for health professionals: a social skills approach*. New York: Macmillan.
- Neil, A. Rector & Roger, D. (1997). The stress buffering effects of self-esteem. *Personality and Individual Differences*, 23(5), 799-808.
- Rokeach, M. (1970). *Belief attitude and values*. San Francisco: Jossey Bass.
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*. 80(1), 1-28.
- Rotter, J. B. (1972). *The development and application of social learning theory*. NewYork: Pracger Publishers.
- Schmitza, N., Neumannb, W., & Oppermannb, R. (2000). Stress, burnout and locus of control in German nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 37(2), 95-99.
- Shin, M, Rosario, M, Morch, H. & Chestnut, D. (1989). Coping with job stress and burnout in the human services. *Journal of Personal Social*, 43, 864– 876.
- Sunbul, A. M. (2003). An analysis of relations among locus of control, burnout and job satisfaction in Turkish high school teachers. *Australian Journal of Education*. 47(1), 58-72.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ง.

ตัวอย่างแบบวัดความเชื่อในอำนาจควบคุม

คำชี้แจง ในแต่ละข้อต่อไปนี้ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่เลือก โดยเลือกตอบเพียงข้อใดข้อ

หนึ่งว่าท่านเห็นด้วยกับข้อ ก. หรือข้อ ข. มากกว่ากัน

1 ก. ผลการประเมินที่ได้รับสัมพันธ์กับระดับการทุ่มเทในการทำงานว่ามากน้อยแค่ไหน ข. บ่อยครั้งที่ปฏิกิริยาของหัวหน้าดูเหมือนว่าขึ้นอยู่กับอารมณ์/ ไม่สม่ำเสมอ
2 ก. จำนวนการหย่าร้างประจำปีของคนจำนวนมากขึ้นไม่พยายามที่จะทำให้ชีวิตแต่งงานเป็นไปได้ด้วยดี ข. การแต่งงานเป็นการเสี่ยงโชค
3 ก. ไม่มีเหตุผลที่จะคิดว่าใครๆ ก็สามารถเปลี่ยนความคิดพื้นฐานของบุคคลอื่นได้ ข. เมื่อฉันเป็นฝ่ายถูก ฉันสามารถทำให้คนอื่นเชื่อตามได้
4 ก. การได้เลื่อนตำแหน่งเป็นเรื่องของคนที่เราคิดว่าคนอื่น ๆ เล็กน้อย ข. ความสามารถในการหาเลี้ยงชีพในอนาคตขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลนั้น
5 ก. บุคคลสามารถจัดการกับคนอื่น ๆ ได้อย่างง่ายดาย ขอเพียงแต่รู้ว่าเขาเป็นคนลักษณะใด ข. ฉันมีอิทธิพลต่อการกระทำของผู้อื่นน้อยมาก
..... ก. ข.
9 ก. ข.