

ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานต่อความเหนื่อยล้าในการทำงาน โดยมีงานที่มีความหมายเป็นตัวแปร  
กำกับ ในพนักงานรับฝากพัสดุ องค์การขนส่งและโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาจิตวิทยา ไม่สังกัดภาควิชา/เทียบเท่า  
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2564  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RELATIONSHIP BETWEEN WORKLOAD AND WORK FATIGUE: THE MODERATING ROLE OF  
MEANINGFUL WORK IN PARCEL SHOP COUNTER SERVICE OFFICERS OF A POSTAL AND  
LOGISTICS COMPANY IN BANGKOK



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts in Psychology  
Common Course  
FACULTY OF PSYCHOLOGY  
Chulalongkorn University  
Academic Year 2021  
Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานต่อความเหนื่อยล้าในการทำงาน โดยมีงานที่มีความหมายเป็นตัวแปรกำกับ ในพนักงานรับฝากพัสดุ องค์การขนส่งและโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
โดย	น.ส.พรพิเศษ ศศิวิมล
สาขาวิชา	จิตวิทยา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑาทิพย์ วิวัฒน์นาพันธุวงศ์

---

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

----- คณบดีคณะจิตวิทยา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐสุดา เต๋อพันธ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

----- ประธานกรรมการ  
(อาจารย์ ดร.วิทสินี บวรอัศวกุล)

----- อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑาทิพย์ วิวัฒน์นาพันธุวงศ์)

----- กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิธัญญา วัฒนโณ)

พรพิเศษ ศศิวิมล : ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานต่อความเหนื่อยล้าในการทำงาน โดย  
 มีงานที่มีความหมายเป็นตัวแปรกำกับ ในพนักงานรับฝากพัสดุ องค์การขนส่งและโลจิสติกส์  
 สตีกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. ( RELATIONSHIP BETWEEN WORKLOAD AND  
 WORK FATIGUE: THE MODERATING ROLE OF MEANINGFUL WORK IN PARCEL  
 SHOP COUNTER SERVICE OFFICERS OF A POSTAL AND LOGISTICS COMPANY  
 IN BANGKOK) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.จุฬาทิพย์ วิวัฒนาพันธุ์วงศ์

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานต่อความเหนื่อยล้าใน  
 การทำงาน และศึกษาอิทธิพลกำกับของงานที่มีความหมายต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับ  
 ความเหนื่อยล้าในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานรับฝากพัสดุ องค์การขนส่งและโลจิสติกส์  
 แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 441 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วย  
 (1) ข้อคำถามข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุงาน (2) มาตรวัดภาระงาน (workload scale) 3 ด้าน  
 ได้แก่ ด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ (3) มาตรวัดงานที่มีความหมาย (the Work and Meaning  
 Inventory scale: WAMI scale) และ (4) มาตรวัดความเหนื่อยล้าในการทำงาน (the Three-  
 Dimensional Work Fatigue Inventory: 3D-WFI scale) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย จิตใจ และ  
 อารมณ์ ผลการวิเคราะห์พบว่า งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่าง  
 ภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ ( $\beta = -.24, p < .05$ ) และมีอิทธิพล  
 กำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้าน  
 อารมณ์ ( $\beta = -.26, p < .05$ ) อย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยนี้ยืนยันสมมติฐานหลักที่ว่า การที่พนักงาน  
 รับรู้ถึงคุณค่าและงานที่มีความหมายจะช่วยลดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจและอารมณ์  
 อันเกิดจากความตึงเครียดของภาระงานทางด้านจิตใจได้ ดังนั้น องค์การควรมีการสนับสนุนในด้าน  
 การรับรู้ถึงงานที่มีความหมายของพนักงาน เพื่อช่วยลดความเสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยล้าในการ  
 ทำงานโดยเฉพาะด้านจิตใจและด้านอารมณ์

สาขาวิชา จิตวิทยา  
 ปีการศึกษา 2564

ลายมือชื่อนิสิต .....  
 ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 6370044138 : MAJOR PSYCHOLOGY

KEYWORD: work fatigue, workload, meaningful work, Parcel Shop Counter  
Service Officers

Ponpiset Sasivimol : RELATIONSHIP BETWEEN WORKLOAD AND WORK  
FATIGUE: THE MODERATING ROLE OF MEANINGFUL WORK IN PARCEL SHOP  
COUNTER SERVICE OFFICERS OF A POSTAL AND LOGISTICS COMPANY IN  
BANGKOK. Advisor: Asst. Prof. JUTHATIP WIWATTANAPANTUWONG, Ph.D.

This research aims to study the relationship between workload and work fatigue and the moderating effect of meaningful work on the relationship between workload and work fatigue. The participants of this research were 441 parcel shop counter service officers of a postal and logistics company in Bangkok. The data were collected through questionnaires including (1) general information questions (e.g., gender, work experience), (2) Workload scale including 3 dimensions (physical, mental, emotional), (3) the Work and Meaning Inventory scale: WAMI scale, and (4) the Three-Dimensional Work Fatigue Inventory: 3D-WFI scale including 3 dimensions (physical, mental, emotional). Significantly, the result showed that meaningful work negatively moderated the relationship between mental workload and mental work fatigue ( $\beta = -.24, p < .05$ ), and negatively moderated the relationship between mental workload and emotional work fatigue ( $\beta = -.26, p < .05$ ) significantly. This research confirmed the main hypothesis that when the employees perceived the value and the meaning of their work, it will help to reduce mental and emotional work fatigue which caused by the stress of mental workload. Therefore, the organization should support employees' awareness of the meaningful work to reduce the risk of mental work fatigue and emotional work fatigue.

Field of Study: Psychology

Student's Signature .....

Academic Year: 2021

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุฑาทิพย์ วิวัฒนาพันธุ์วงศ์ ที่กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และได้มอบความรู้ ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ พร้อมทั้งให้กำลังใจในทุกขั้นตอนตลอดจนการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.วิทลีนี บวรอัสวกุล ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิธัญญา วัฒนโณ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่ยินดีสละเวลาอันมีค่าในการเป็นกรรมการสอบและให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัยของข้าพเจ้า

ขอขอบพระคุณคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้สนับสนุนทุนการศึกษาอันเป็นประโยชน์ และเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้การศึกษานี้สัมฤทธิ์ผล

สุดท้ายนี้ อยากขอบคุณกำลังใจอันอบอุ่นจากครอบครัวที่คอยเป็นพื้นที่ปลอดภัยทางจิตใจมาโดยตลอด ขอขอบคุณทุกการช่วยเหลือจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานที่สนับสนุนผู้วิจัยเป็นอย่างดี รวมถึงขอขอบคุณกำลังใจอันยอดเยี่ยมจากกัลยาณมิตรทุกคนที่คอยผลักดันแม้วันที่ผู้วิจัยไม่เชื่อมั่นในตนเอง และท้ายที่สุดขอขอบคุณกำลังใจที่แสนพิเศษจากคุณคนดีที่คอยอยู่เคียงข้างผู้วิจัยเสมอ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการศึกษานี้ด้วยใจจริงมา ณ ที่นี้

พรพิเศษ ศศิวิมล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....ค	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....ง	ง
กิตติกรรมประกาศ.....จ	จ
สารบัญ.....ฉ	ฉ
สารบัญตาราง.....ณ	ณ
สารบัญแผนภาพ.....ญ	ญ
บทที่ 1 บทนำ..... 1	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1	1
ทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง..... 2	2
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง..... 13	13
คำถามในงานวิจัย..... 23	23
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย..... 23	23
ขอบเขตในงานวิจัย..... 23	23
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย..... 24	24
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย..... 24	24
กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 25	25
บทที่ 2 วิธีการดำเนินการวิจัย..... 28	28
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 28	28
เกณฑ์การคัดเข้า (Inclusion criteria)..... 29	29
เกณฑ์การคัดออก (Exclusion criteria)..... 29	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 29	29

การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
สัญลักษณ์ตัวแปร.....	39
สัญลักษณ์ทางสถิติ.....	39
ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง.....	40
ส่วนที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลกับตัวแปรตาม.....	42
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	42
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทำนายและการทดสอบอิทธิพลกำกับ.....	44
บทที่ 4 อภิปรายผล.....	54
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์.....	63
ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต.....	65
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย.....	67
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	67
สมมติฐานการวิจัย.....	67
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	67
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
ผลการวิจัย.....	69
ข้อค้นพบ.....	71
บรรณานุกรม.....	72
ภาคผนวก.....	81
ประวัติผู้เขียน.....	99



## สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 ข้อมูลเพศ ตำแหน่ง ระดับ และการศึกษาสูงสุด .....	41
ตารางที่ 2 ข้อมูลอายุ อายุงาน และระยะเวลาการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ (ชั่วโมง/สัปดาห์) .....	42
ตารางที่ 3 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรในการวิจัย .....	43
ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิจัย .....	44
ตารางที่ 5 ค่าความแปรปรวนเพื่อและค่าความคาดเคลื่อนยินยอมของตัวแปรทำนายในการทดสอบสมมติฐานที่ 2 .....	45
ตารางที่ 6 โมเดลที่ 1-3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้นเพื่อทดสอบอิทธิพลกำกับของงานที่มีความหมายต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานด้านต่าง ๆ กับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย .....	46
ตารางที่ 7 โมเดลที่ 4-6 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น เพื่อทดสอบอิทธิพลกำกับของงานที่มีความหมายต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานแต่ละด้านกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ .....	47
ตารางที่ 8 ค่าอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจตามเงื่อนไขของงานที่มีความหมาย .....	49
ตารางที่ 9 โมเดลที่ 7-9 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น เพื่อทดสอบอิทธิพลกำกับของงานที่มีความหมายต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานแต่ละด้านกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ .....	50
ตารางที่ 10 ค่าอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ ตามเงื่อนไขของงานที่มีความหมาย .....	52
ตารางที่ 11 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	53

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่ 1 แบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน.....	16
แผนภาพที่ 2 สมมติฐานที่ 1: ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงาน ในกลุ่มพนักงานรับฝากพัสดุ .....	25
แผนภาพที่ 3 สมมติฐานที่ 2.1: งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่าง ภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย .....	26
แผนภาพที่ 4 สมมติฐานที่ 2.2: งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่าง ภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ .....	26
แผนภาพที่ 5 สมมติฐานที่ 2.3: งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่าง ภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ .....	27
แผนภาพที่ 6 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจ (WL_men) ต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ (WF_men) ในกลุ่มพนักงานที่มีการรับรู้งานที่มีความหมาย (MFW) ในระดับสูง ปานกลาง และต่ำ .....	49
แผนภาพที่ 7 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจ (WL_men) ต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ (WF_emo) ในกลุ่มพนักงานที่มีการรับรู้งานที่มีความหมาย (MFW) ในระดับสูง ปานกลาง และต่ำ .....	52

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์มีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้นจากการขยายตัวของตลาด e-Commerce ผู้คนจึงนิยมสั่งซื้อสินค้าออนไลน์เพิ่มมากขึ้น โดยมูลค่าธุรกิจ e-Commerce จากรายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2563 คาดว่าจะมีมูลค่าถึง 4,923.83 พันล้านบาท และมีการขยายตัวถึงร้อยละ 22.26 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564) ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้ความต้องการขนส่งพัสดุจากผู้ส่งไปยังผู้รับเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการแข่งขันด้านขนส่งและโลจิสติกส์เพิ่มมากขึ้น และถือเป็นธุรกิจที่มีบทบาทอย่างมากในปัจจุบัน ส่งผลไปยังพนักงานรับฝากพัสดุที่จะต้องมีการทำงานที่เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งพนักงานรับฝากพัสดุที่ถือเป็นตำแหน่งที่มีบทบาทสำคัญในธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์เพราะเป็นจุดแรกที่ลูกค้า มาใช้บริการ ภาระงานดังกล่าวจึงอาจส่งผลให้พนักงานเหล่านี้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงานทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ จนนำไปสู่ผลกระทบเชิงลบกับพนักงานและองค์กร

ภาระงานที่มากเกินไปถือเป็นข้อเรียกร้องในงานที่มากเกินไปข้อจำกัดที่จะรับได้ ส่งผลลัพท์เชิงลบต่อการทำงาน เช่น ประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลงและความรู้สึกไร้ความสามารถ (Maslach et al., 2001) ในบริบทการทำงานของพนักงานรับฝากพัสดุในองค์กรขนส่งและโลจิสติกส์ ซึ่งมีการทำงานที่ต้องพบเจอ สัมผัส และเคลื่อนย้ายพัสดุลากหลายรูปแบบในทางกายภาพ อีกทั้งยังต้องมีการทำงานแบบเข้ากะ มีการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความถูกต้องและแม่นยำ เช่น การจดจำรูปแบบบริการ รวมทั้งพนักงานเหล่านี้ยังต้องการทำงานกับลูกค้าที่มาใช้บริการส่งพัสดุ ทำให้อาจมีความเหนื่อยล้าในการทำงานทั้งด้านจิตใจและอารมณ์จนนำไปสู่ผลลัพธ์ในทางลบกับองค์กรได้ ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานในด้านต่าง ๆ

การที่พนักงานรับรู้ถึงความสำคัญของงานที่มีความหมาย นอกจากจะนำไปสู่การมีส่วนร่วม ความมุ่งมั่นของพนักงานที่มากขึ้น และเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแล้ว (Allan, Batz-Barbarich, et al., 2019) ยังช่วยลดผลกระทบของความเครียดที่เกิดจากภาระงานมากขึ้น (Allan et al., 2016) มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในงานและพึงพอใจในชีวิตมากขึ้น อีกทั้งพนักงานที่มีความสุขก็มักจะรู้สึกเหนื่อยหน่ายน้อยลงและทำงานผิดพลาดน้อยลง (Allan et al., 2019) หากพนักงานรับ

ฝากพัสดุได้รับการสนับสนุนด้านการรับรู้ความหมายของงานในระดับที่เพียงพอจึงอาจช่วยลดความเสี่ยงต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานลงได้

บุคลากรในองค์กรจึงควรมีการรับรู้ถึงความหมายในงานเพื่อปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและอาจช่วยลดความเหนื่อยล้าในการทำงาน ซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาในเชิงลบต่อบุคคลและองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานรับฝากพัสดุ ซึ่งเป็นตำแหน่งงานที่มีบทบาทสำคัญในธุรกิจหลักขององค์กร (core business) ด้านขนส่งและโลจิสติกส์ และถือเป็นจุดแรกที่ลูกค้ามาใช้บริการในการรับฝากพัสดุเพื่อนำไปสู่การส่งมอบให้ถึงมือผู้รับอย่างมีคุณภาพ และลูกค้าได้รับความพึงพอใจที่มาใช้บริการ

งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถลดระดับความเหนื่อยล้าในการทำงาน อันเกิดมาจากการรับรู้ภาระงานที่มากขึ้น โดยพิจารณาปัจจัยด้านการรับรู้ความหมายของงานที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับ แม้ว่าภาระงานจะถูกระบุเป็นสาเหตุทั่วไปของความเหนื่อยล้าในการทำงาน (Bakker & Demerouti, 2007; Fan & Smith, 2017) แต่ที่ผ่านมายังไม่มีการศึกษาตัวแปรการรับรู้ถึงความหมายของงาน หรืองานที่มีความหมายร่วมด้วย งานวิจัยนี้จึงสนใจศึกษาบทบาทของการรับรู้ถึงงานที่มีความหมายในการช่วยให้พนักงานรับมือกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านต่าง ๆ การวิจัยนี้จึงเป็นประโยชน์ทั้งทางวิชาการ และการประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการป้องกันไม่ให้นักงาเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพ ความเป็นอยู่ที่ดี ความปลอดภัย และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Caldwell et al., 2019; Lerman et al., 2012) โดยการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการรับรู้ถึงคุณค่าและงานที่มีความหมาย

### **ทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง**

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานในการวิจัย โดยจะนำเสนอานิยามและขอบเขต แนวคิด องค์ประกอบของแต่ละตัวแปร รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยล้าในการทำงาน ภาระงาน และงานที่มีความหมายตามลำดับ ดังนี้

#### **1. ความเหนื่อยล้าในการทำงาน (Work Fatigue)**

##### **ความเป็นมาของความเหนื่อยล้าในการทำงาน**

การศึกษาที่ผ่านมาได้อธิบายว่าความเหนื่อยล้าเป็นโครงสร้างที่ซับซ้อน และยังไม่มีการนิยามที่ชัดเจน (Åhsberg, 2000; Hockey, 1983) อีกทั้งยังเกิดได้จากหลายสาเหตุและหลายมิติ โดยความ

เหนื่อยล้าเกิดจากกิจกรรมที่ยืดเยื้อ รวมถึงปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยเกี่ยวกับเศรษฐกิจและสังคม และปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ที่ส่งผลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ (Tiesinga et al., 1996) ซึ่งเป็นมุมมองความคิดของบุคคลหรือเป็นปรากฏการณ์เชิงอัตวิสัย (subjective)

งานวิจัยที่ศึกษาความเหนื่อยล้าในบริบทการทำงาน มีการเรียกชื่อที่แตกต่างกันไปแต่ให้นิยามไว้ใกล้เคียงกัน อาทิ ความเหนื่อยล้าที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (work-related fatigue) หรือ ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน (occupational fatigue) ซึ่งอธิบายว่าเป็นการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมหลายมิติและหลายเงื่อนไขจากการปฏิบัติงานเป็นเวลานานที่ส่งผลต่อการทำงานทางร่างกาย การทำงานทางจิตใจ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เช่น การนอนหลับ (Khanade & Sasangohar, 2017) ตัวอย่างงานวิจัยของ Rahman et al. (2017) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคม ความผิดปกติของระบบกล้ามเนื้อ และความเหนื่อยล้าในการทำงานของพยาบาลในประเทศบรูไน พบว่า ระยะเวลาการเข้ากะที่ยาวนานและชั่วโมงการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยล้าด้านร่างกาย นอกจากนี้ยังมีการศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าทางจิตใจ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความเหนื่อยหน่ายที่ส่งผลต่อความปลอดภัยและประสิทธิภาพในการทำงาน (Barker & Nussbaum, 2011) ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ Rahme et al. (2020) ที่ศึกษาความเหนื่อยล้าในการทำงานในกลุ่มเภสัชกรในประเทศเลบานอน พบว่า ความเหนื่อยล้าทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ที่สูงขึ้นมีความสัมพันธ์กับความเครียดที่สูงขึ้น อีกทั้งระดับของความเหนื่อยล้ายังสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้าด้วยเช่นกัน ในขณะที่งานวิจัยบางส่วนที่ศึกษาความเหนื่อยล้าในการทำงานที่มีการปรับใช้แนวคิดของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (burnout) เช่น งานวิจัยของ พิศาล ถาวรวงษ์ (2021) ซึ่งได้ประยุกต์แนวคิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ Maslach et al. (2001) จึงอธิบายได้ว่า ความเหนื่อยล้าในการทำงานเป็นการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เกิดจากการปฏิบัติงานเป็นเวลานาน และสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์

ในด้านสภาวะของความเหนื่อยล้า งานวิจัยที่ผ่านมาได้แบ่งความเหนื่อยล้าเป็นสภาวะความเหนื่อยล้าแบบเฉียบพลัน (acute fatigue) กับสภาวะความเหนื่อยล้าแบบเรื้อรัง (chronic fatigue) โดยความเหนื่อยล้าแบบเฉียบพลันเป็นสภาวะชั่วคราว มักพบในผู้ที่มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงที่สามารถทำงานหรือทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันได้อย่างปกติ ในขณะที่ความเหนื่อยล้าแบบเรื้อรังจะเป็นความเหนื่อยล้าที่สะสมเรื้อรัง เป็นอาการเจ็บป่วยในระยะยาว โดยสันนิษฐานว่าความเหนื่อยล้าในการทำงานนั้นเป็นสภาวะแบบเฉียบพลัน (Barker & Nussbaum, 2011)

จนกระทั่งในปี 2015 Frone and Tidwell นักวิจัยชาวอเมริกันได้พัฒนามาตรวัดความเหนื่อยล้าในการทำงานที่มีชื่อว่า ‘the Three-Dimensional Work Fatigue Inventory (3D-WFI)’ และให้คำนิยามของความเหนื่อยล้าในการทำงาน (work fatigue) รวมทั้งได้จำแนกองค์ประกอบของความเหนื่อยล้าในการทำงานไว้อย่างชัดเจนทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ (Frone & Tidwell, 2015) และปัจจุบันมีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าในการทำงานหลายงานได้นำงานวิจัยนี้ไปอ้างอิง รวมทั้งได้เริ่มนำมาตราวัดไปใช้ในการศึกษามากขึ้นจนถึงปัจจุบัน ตัวอย่างงานวิจัยเช่น (Blais et al., 2020; Frone & Blais, 2019; Rahme et al., 2020)

### คำนิยามของความเหนื่อยล้าในการทำงาน

ความเหนื่อยล้าในการทำงาน (work fatigue) หมายถึง ความรู้สึกเหนื่อยล้า (weariness) ความเหนื่อย (tiredness) หรือขาดพลังงาน (lack of energy) เป็นสภาวะของความเหนื่อยล้าหลังจากช่วงเวลาของการออกแรงหรือทำงานอย่างหนักทั้งทางร่างกายหรือจิตใจ โดยมีลักษณะเด่นคือความสามารถในการทำงานลดลงและประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าลดลง (Frone & Tidwell, 2015) สอดคล้องกับ Santika et al. (2021) ที่อธิบายว่าความเหนื่อยล้าในการทำงานเป็นภาวะที่มีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่ลดลง มีความอ่อนล้าทางร่างกาย และมีแรงจูงใจลดลง

Frone and Tidwell (2015) นักวิจัยชาวอเมริกันได้พัฒนามาตรวัดความเหนื่อยล้าในการทำงาน และให้คำนิยามของความเหนื่อยล้าในการทำงานว่าเป็นความสามารถในการทำงานที่ลดลงเนื่องจากการเหน็ดเหนื่อยแบบเกินขีดจำกัด (extreme tiredness) ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ในระหว่างวันและเมื่อสิ้นสุดวันทำงาน โดยได้อธิบายความเหนื่อยล้าในการทำงานว่ามีคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1. ความเหนื่อยล้าในการทำงานจะสะท้อนถึงความสามารถและ/หรือแรงจูงใจที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้า การมีส่วนร่วมในกิจกรรม หรือการแสดงพฤติกรรมบางประเภทลดลง
2. ความเหนื่อยล้าในการทำงานสามารถเกิดขึ้นได้กับทรัพยากรของพลังงานทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ ด้านร่างกาย เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อ ด้านจิตใจ เกี่ยวข้องกับกระบวนการด้านการรู้คิด และด้านอารมณ์ เกี่ยวข้องกับการแสดงอารมณ์ความรู้สึกและการควบคุมซึ่งการแสดงออก
3. ความเหนื่อยล้าในการทำงานเป็นผลมาจากข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรต่าง ๆ ในงาน แต่ก็อาจเกิดขึ้นได้จากปัจจัยอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานด้วยเช่นกัน อาทิ บุคลิกหรือลักษณะนิสัย

ที่คงอยู่ถาวร (เช่น การแสดงออกของบุคลิกภาพจากโรคประจำตัวเรื้อรัง เป็นต้น) รวมทั้งความต้องการที่เกิดขึ้นภายนอกสถานที่ทำงาน ซึ่งทำให้ทรัพยากรพลังงานหมดไปในระหว่างวันทำงานได้เช่นกัน (เช่น การจัดการกับปัญหาครอบครัวที่เรื้อรังของตนเองในที่ทำงาน เป็นต้น)

นอกจากนี้ พิศาล ถาวรพงษ์ (2021) ได้ศึกษาความเหนื่อยล้าในการทำงานของบุคลากรเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ให้นิยามความเหนื่อยล้าในการทำงาน (work fatigue) โดยประยุกต์มาจากแนวคิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ (Maslach, 1986) โดยนิยามความเหนื่อยล้าในการทำงานว่าเกิดจากการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกอ่อนล้าทั้งร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาชีพที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้คนเป็นเวลานาน เช่น งานด้านบริการ เป็นต้น และบุคคลที่มีความเหนื่อยล้าในการทำงาน ถือเป็นกลุ่มของความอ่อนล้าทางอารมณ์ และจะมีความรู้สึกลดความเป็นบุคคล และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ซึ่ง 3 สิ่งนี้เป็นองค์ประกอบของภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (burnout) รวมทั้งยังส่งผลลัพท์ในทางลบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ เช่น โกรธง่าย อารมณ์ฉุนเฉียว แยกตัว ส่งผลให้ชีวิตในที่ทำงานและที่บ้านไม่มีความสุขจนทำให้เกิดผลกระทบด้านลบต่อผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นพบว่า ความเหนื่อยล้านี้มีผู้ให้นิยามไปในทิศทางเดียวกันที่มุ่งเน้นที่ความเหนื่อยล้าอย่างเกินขีดจำกัดและความสามารถในการทำงานที่ลดลง และลักษณะสองประการนี้ยังแสดงถึงความแตกต่างของความเหนื่อยล้ากับความรู้สึกเมื่อยล้าทั่วไป ซึ่งความเหนื่อยล้าในการทำงานอาจเกิดจากการทำกิจกรรมที่ใช้ทรัพยากรทางร่างกาย จิตใจ หรืออารมณ์ และอาจเกิดขึ้นในอาชีพที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้คนเป็นเวลานาน เช่น งานด้านบริการ งานวิจัยนี้จึงสนใจศึกษาความเหนื่อยล้าในการทำงานในกลุ่มพนักงานรับฝากพัสดุที่มีภารกิจหลักในการให้บริการลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์และมีปริมาณงานค่อนข้างมาก

### องค์ประกอบของความเหนื่อยล้าในการทำงาน

Frone and Tidwell (2015) ได้อธิบายว่า ความเหนื่อยล้าในการทำงานที่เกิดขึ้นนั้นจะคำนึงถึงทรัพยากรพลังงาน (energy resources) ที่ได้แบ่งความเหนื่อยล้าจากการทำงานออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านร่างกาย จะแสดงถึงความเหนื่อยล้าทางร่างกายแบบเกินขีดจำกัด และความสามารถในการทำกิจกรรมที่ต้องใช้ร่างกายลดลง ซึ่งเกิดขึ้นทั้งในระหว่างวันทำงานและเมื่อสิ้นสุดวันทำงาน

2. ด้านจิตใจ จะแสดงถึงความเหนื่อยล้าทางจิตใจแบบเกินขีดจำกัด และความสามารถในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ (cognitive activity) ลดลง ซึ่งเกิดขึ้นทั้งในระหว่างวันทำงานและเมื่อสิ้นสุดวันทำงาน

3. ด้านอารมณ์ จะแสดงถึงความเหนื่อยล้าทางอารมณ์แบบเกินขีดจำกัด และความสามารถในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางอารมณ์ (emotional activity) ลดลง ซึ่งเกิดขึ้นทั้งในระหว่างวันและเมื่อสิ้นสุดวันทำงาน

ดังนั้น ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยจึงนิยามว่าความเหนื่อยล้าในการทำงาน หมายถึงความสามารถในการทำงานที่ลดลง เนื่องจากการเหน็ดเหนื่อยเกินขีดจำกัดที่เกิดขึ้นทั้งในระหว่างวันทำงานและเมื่อสิ้นสุดวันทำงาน ประกอบด้วยความเหนื่อยล้าในการทำงานทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์

#### **ผลลัพธ์ของความเหนื่อยล้าในการทำงาน**

ความเหนื่อยล้าในการทำงานมักส่งผลลัพธ์ในเชิงลบในองค์การหลายประการ อาทิ ประสิทธิภาพในการทำงาน ความพึงพอใจในงานลดลง ความมุ่งมั่นต่อองค์การที่ลดลง ความตั้งใจในการลาออกที่เพิ่มขึ้น และมีความยากลำบากในการผ่อนคลายหลังจากเลิกงาน และความเหนื่อยล้าในการทำงานยังส่งผลกระทบต่อทางร่างกายและจิตใจ เช่น คุณภาพและปริมาณการนอนหลับที่ลดลง อีกทั้งยังส่งผลให้เกิดเจตคติด้านลบในการทำงาน (Barker & Nussbaum, 2011; Frone & Tidwell, 2015) ความเหนื่อยล้าในการทำงานจึงเป็นปัญหาสำคัญในด้านความปลอดภัยในที่ทำงาน (Frone & Blais, 2019) อีกทั้งยังเพิ่มค่าใช้จ่ายขององค์การในด้านการดูแลสุขภาพพนักงาน เนื่องจากความเหนื่อยล้าในการทำงานจะลดการทำงานของภูมิคุ้มกัน เพิ่มความเสี่ยงของการเจ็บป่วย และการขาดงาน (Rahman et al., 2017)

นอกจากนี้ ยังพบว่าความเหนื่อยล้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาในการพักผ่อน หากผู้ปฏิบัติงานทำงานเป็นเวลานานหลายชั่วโมง ไม่หยุดพักงานหรือไม่มีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอ อาจประสบกับความบกพร่องทางสติปัญญา จิตใจ และพฤติกรรม ซึ่งนำไปสู่การตอบสนองที่ช้าลง ความสามารถในการตัดสินใจขาดหายไป แรงจูงใจในการทำงานลดลง อาจนำไปสู่ความเหนื่อยล้าจากการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นและส่งผลเสียต่อสุขภาพได้ (Khanade & Sasangohar, 2017; Rahman et al., 2017)



ในด้านข้อเรียกร้องในงานพบว่า ยิ่งผู้ปฏิบัติงานมีภาระงานและมีชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้น จะทำให้ความเหนื่อยล้าในการทำงานทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ส่งผลต่อความเครียดที่เพิ่มขึ้น และหากบุคคลเกิดความเครียดเรื้อรังจะนำไปสู่ภาวะเหนื่อยหน่ายได้ (Frone & Blais, 2019; Rahme et al., 2020; Santika et al., 2021) และหากผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับการสนับสนุนในด้านการมีอิสระในงานและไม่ได้รับรู้ความหมายของงานในระดับที่เพียงพอจะมีความเสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน (Blais et al., 2020)

เห็นได้ว่า ความเหนื่อยล้าในการทำงานจะส่งผลกระทบต่อทางด้านลบโดยส่วนมาก ทั้งผลกระทบต่อบุคคลและองค์กร ความเหนื่อยล้าในการทำงานจึงถือเป็นปัจจัยที่องค์กรควรให้ความสำคัญ โดยงานวิจัยที่ผ่านมามักมุ่งเน้นไปที่การศึกษาเฉพาะความอ่อนล้าด้านอารมณ์หรือการศึกษาเฉพาะความเหนื่อยล้าทางในเชิงกายภาพ งานวิจัยในครั้งนี้จึงสนใจศึกษาความเหนื่อยล้าในการทำงานทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ของภาระงานและความเหนื่อยล้าในการทำงานได้อย่างครอบคลุมและมีความชัดเจนในแต่ละองค์ประกอบของความเหนื่อยล้าในการทำงาน

## 2. ภาระงาน (workload)

### ความเป็นมาของภาระงาน

ภาระงานมักถูกอธิบายจากมุมมองของข้อเรียกร้องในงาน (job demand) ที่มากเกินไป และนำไปสู่ผลลัพธ์ในเชิงลบ โดยภาระงานเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (Job Demands and Resources Model: JD-R Model) ที่อธิบายว่า ภาระงานจัดอยู่ในข้อเรียกร้องในงานที่มากเกินไป ทำให้เกิดการใช้พลังงานเกินกำลังเป็นระยะเวลาอันยาวนานจนเรื้อรังและนำไปสู่ความอ่อนล้าในระยะยาวได้ (Bakker et al., 2003) การศึกษาที่ผ่านมาส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นไปที่ผลกระทบของภาระงานในด้านประสิทธิภาพการทำงาน (Fan & Smith, 2017)

Cooper et al. (2001) ได้อธิบายว่า ภาระงานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องทำเป็นอีกหนึ่งปัจจัยกดดันที่มีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความเครียดทั้งทางจิตใจและทางกายภาพ ซึ่งสามารถเป็นได้ทั้งภาระงานที่มากเกินไป (work overload) และภาระงานที่น้อยเกินไป (work underload) โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ภาระงานในเชิงปริมาณ (quantitative workload) และภาระงาน

ในเชิงคุณภาพ (qualitative workload) โดยในการศึกษานี้ผู้วิจัยจะมุ่งเน้นไปที่การศึกษาเกี่ยวกับภาระงานที่มากเกินไป

นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยอื่น ๆ ที่ศึกษาผลกระทบและความสัมพันธ์ของภาระงานกับแง่มุมที่นอกเหนือจากผลลัพธ์ในเชิงลบ (เช่น ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน) โดยศึกษาเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดี เช่น ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงานและด้านสุขภาพ (Sonnetag & Bayer, 2005) และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Gonnelli & Raffagnino, 2017) เป็นต้น

### คำนิยามของภาระงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ภาระงานได้มีนักวิจัยที่ให้นิยามไว้ไปในทิศทางเดียวกันว่า หมายถึง ปริมาณงานหรือภาระงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบในระยะเวลาหนึ่งที่มีมากจนเกินขีดจำกัดหรือเกินกว่าความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (การรับรู้ถึงงานที่มากเกินไปที่จะทำให้สำเร็จในเวลาที่กำหนด) ทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ (Cooper et al., 2001; Cordes & Dougherty, 1993) เช่น งานมีความซับซ้อนเกินไป เสี่ยงเกินไป หรือเร่งด่วนเกินไป (Leiter & Maslach, 2005) ภาระงานอาจเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้บุคลากรต้องใช้ความอดทนและความพยายามทั้งด้านร่างกายและจิตใจมากขึ้นเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย อาจส่งผลให้บุคคลเกิดความกดดันและความเครียดหากไม่สามารถทำให้สำเร็จได้ เช่น ภาระงานที่มากเกินไปหรือมีระยะเวลาการทำงานที่จำกัด (Bakker et al., 2003) จึงเป็นสาเหตุของแรงกดดันในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแต่ละบุคคลต้องทุ่มเทพลังงานภายในทั้งทางร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ และทรัพยากรภายนอกจำนวนมากเพื่อทำงานให้สำเร็จลุล่วง (Theron, 2021)

ชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ได้ให้นิยามของภาระงานโดยอ้างอิงจากนิยามของ Cordes and Dougherty (1993), Bakker et al. (2003), Bakker et al. (2005), Leiter and Maslach (2005), Maslach and Leiter (2008) ว่าหมายถึง งานที่พนักงานทำหรือรับผิดชอบในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในระยะเวลาหนึ่ง และภาระงานนี้รวมถึง ภาระงานในเชิงกายภาพและภาระงานในเชิงอารมณ์ เช่น งานที่ต้องแสดงออกทางอารมณ์ งานต้อนรับลูกค้าที่ต้องใช้อารมณ์ไปกับงานมาก หรืองานที่ต้องแสดงอารมณ์ออกมาโดยตรงข้ามกับความรู้สึกอีกด้วย

Demerouti et al. (2001) ได้อธิบายภาระงาน ผ่านแบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (Job Demands-Resources Model) ว่าภาระงานเป็นข้อเรียกร้องในงานที่จะต้อง

ใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่องทั้งทางกายภาพและทางจิตใจ ดังนั้นจึงมีความเกี่ยวข้องกับต้นทุนทางด้านร่างกายและจิตใจ (เช่น ความเหนื่อยล้า เป็นต้น)

นอกจากนี้ มีงานวิจัยยังได้อธิบายเพิ่มเติมในด้านภาระงานทางจิตใจด้วย เช่น Dewi and Riana (2019) ได้อธิบายว่า ภาระงานเป็นภาระงานที่มากเกินไปที่พนักงานได้รับและปฏิบัติ ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง นำไปสู่ความเครียดจากการทำงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งภาระงานทางกายภาพ เช่น การยกสิ่งของ และภาระงานทางจิตใจ เช่น ความซับซ้อนของงาน เป็นต้น

### องค์ประกอบของภาระงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ภาระงานมักถูกอธิบายว่าเป็นทั้งภาระงานในเชิงปริมาณ และภาระงานในเชิงคุณภาพ โดยมีงานวิจัยต่าง ๆ แบ่งภาระงานได้เป็น 2 ประเภท (Cartwright & Cooper, 1997; Cooper et al., 2001) ดังนี้

1. ภาระงานเชิงปริมาณ (quantitative workload) หมายถึง ภาระงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายและจะต้องปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันด้านเวลาเพื่อให้งานนั้นเสร็จภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความเครียด ความวิตกกังวล และภาวะซึมเศร้าในระดับที่สูงขึ้น ตลอดจนผลการปฏิบัติงาน

2. ภาระงานเชิงคุณภาพ (qualitative workload) หมายถึง ภาระงานที่ผู้ปฏิบัติงานเชื่อว่าตนเองไม่มีทักษะหรือความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติงานให้น่าพึงพอใจได้ หรือเป็นคุณภาพของภาระงานที่มากเกินไปกว่าความรู้ ความสามารถของบุคลากร และมีความสัมพันธ์กับความนับถือตนเองในระดับต่ำ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดทางจิตใจ และสัมพันธ์กับปฏิกิริยาทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานของตนเอง

ชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ได้หมายความรวมถึงภาระงาน 2 ลักษณะ โดยได้เพิ่มเติมมิติด้านลักษณะของภาระงาน ได้แก่

1. ภาระงานในเชิงกายภาพ หมายถึง เนื้องานที่พนักงานต้องทำหรือรับผิดชอบในระยะเวลาหนึ่ง
2. ภาระงานในเชิงอารมณ์ หมายถึง การที่พนักงานต้องควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ของตนให้สอดคล้องเหมาะสมกับงาน ซึ่งอาจต้องแสดงอารมณ์ที่ตรงข้ามกับความรู้สึกของตนเอง เช่น งานต้อนรับลูกค้า หรือพนักงานประจำเคาน์เตอร์

ในขณะที่ Dewi and Riana (2019) ได้นิยามและแบ่งภาระงานเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ภาระงานทางกายภาพ (physical workload) หมายถึง ข้อเรียกร้องทางด้านกายภาพ หรือความพยายามที่เกี่ยวกับด้านร่างกาย (เช่น การควบคุม การยกสิ่งของ การผลัก การดึง เป็นต้น)
2. ภาระงานทางจิตใจ (mental workload) หมายถึง ข้อเรียกร้องทางด้านจิตใจ ซึ่งเป็น ข้อเรียกร้องชั่วคราวที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานและความไม่พึงพอใจ และเกี่ยวข้องกับกิจกรรม ด้านการรู้คิด เช่น การดู การจดจำ การสืบค้น รวมไปถึงความซับซ้อนของงาน ระยะเวลาที่มีจำกัดในการ ทำงาน ความรู้สึกไม่ปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ Van Veldhoven (1998 อ้างถึงใน สุดาทิพย์ วรเนติโพธิ์, 2563) ยังได้อธิบาย ภาระงานโดยแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ภาระงานด้านความเร็วและปริมาณ หมายถึง ปริมาณของงานที่บุคคลได้รับในช่วง ระยะเวลาหนึ่ง
2. ภาระงานทางด้านจิตใจ หมายถึง ความซับซ้อนและความแม่นยำในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมี ความเกี่ยวข้องกับการรู้คิด
3. ภาระงานทางอารมณ์ หมายถึง งานที่จะต้องรองรับอารมณ์และความรู้สึกของบุคคลอื่น เช่น การให้บริการลูกค้า เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น เห็นได้ว่า ภาระงานมักถูกแบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ เช่น ภาระงานทางกายภาพกับภาระงานทางจิตใจ และแบ่งเป็นภาระงานทางกายภาพกับภาระงาน ทางอารมณ์ ซึ่งมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน คือ เป็นภาระงานที่เกี่ยวข้องกับทั้งทางกายภาพ ทางจิตใจ และทางอารมณ์ จึงสอดคล้องกับงานวิจัยอภิมาน (meta-analysis) ของ Bowling et al. (2015) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์และผลลัพธ์ของภาระงานที่อธิบายว่า ภาระงานเป็นโครงสร้างที่ สามารถอธิบายได้หลายแง่มุม

ภาระงานของพนักงานรับฝากพัสดุ ซึ่งมีขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบในงาน คือ การ เป็นผู้ให้บริการลูกค้าที่มาฝากส่งพัสดุที่หน้าเคาน์เตอร์ โดยถือเป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะเข้ามาใช้บริการ โดยภาระงานของพนักงานรับฝากพัสดุสอดคล้องกับภาระงานทั้งทางกายภาพ จิตใจ และอารมณ์ อาทิ (1) ภาระงานทางกายภาพ ที่จะต้องปฏิบัติงานโดยการสัมผัส การยก การเคลื่อนย้ายพัสดุที่ ลูกค้ามาใช้บริการฝากส่ง และมีการปฏิบัติงานแบบเข้ากะ/การทำงานล่วงเวลา (2) ภาระงานทาง จิตใจ ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความถูกต้องแม่นยำ เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เนื่องจากลูกค้ามาใช้บริการฝากส่งพัสดุในปริมาณมาก การต้องจดจำข้อมูลใหม่ ๆ เช่น บริการใหม่ โปรโมชันพิเศษ รวมถึงการคิดเงินค่าใช้บริการและการสรุยอดเงินประจำวัน และ (3) ภาระงานทางอารมณ์ มีการปฏิบัติงานที่จะต้องให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการฝากส่งพัสดุที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก และความต้องการควบคุมอารมณ์เมื่อให้บริการลูกค้าที่หลากหลายเป็นระยะเวลาหนึ่ง เป็นต้น

จึงเห็นได้ว่าพนักงานรับฝากพัสดุนั้นมีภาระงานที่เกี่ยวข้องกับทางกายภาพ ภาระงานทางจิตใจ และภาระงานทางอารมณ์ งานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นไปที่การศึกษาภาระงานโดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะงานของพนักงานรับฝากพัสดุที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ภาระงานทางกายภาพ ภาระงานทางจิตใจ และภาระงานทางอารมณ์ และเพื่อให้เกิดการศึกษาภาระงานมีความสอดคล้องกับองค์ประกอบของความเหนื่อยล้าในการทำงานทั้ง 3 ด้านเช่นเดียวกัน เนื่องจากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า บุคคลต้องทุ่มเทพลังงานภายในทั้งทางร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ และทรัพยากรภายนอกจำนวนมากเพื่อทำงานให้สำเร็จลุล่วง (Theron, 2021)

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงให้นิยาม ภาระงาน ว่าหมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติงานทำหรือรับผิดชอบทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในระยะเวลาหนึ่งที่มีมากจนเกินขีดจำกัดหรือเกินกว่าความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงภาระงานทางกายภาพ คือ หน้าที่ที่พนักงานต้องทำหรือรับผิดชอบในระยะเวลาหนึ่ง ภาระงานทางจิตใจ คือ กิจกรรมด้านการรู้คิดซึ่งเป็นความซับซ้อนและความแม่นยำในการทำงาน และภาระงานทางอารมณ์ คือ การต้องควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ของตนให้สอดคล้องเหมาะสมกับงาน

### ผลลัพธ์ของการมีภาระงานที่มากเกินไป

Bakker et al. (2003) ได้อธิบาย ภาระงานในแบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (Job Demands and Resources Model: JD-R Model) ว่าภาระงานจัดอยู่ในข้อเรียกร้องในงานที่มากเกินไป ทำให้เกิดการใช้พลังงานเกินกำลังเป็นระยะเวลานานจนเกิดความเรื้อรังและนำไปสู่ความอ่อนล้าในระยะยาวได้ และยังพบว่าชั่วโมงทำงานและระยะการเข้ากะที่ยาวนานต่อสัปดาห์ มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยล้าทางร่างกายและจิตใจ (Barker & Nussbaum, 2011) โดย Frone and Blais (2019) ได้อธิบายว่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานทำงานเป็นเวลานานมากกว่า 40 ชั่วโมงจะส่งผลให้ความเหนื่อยล้าในการทำงานเพิ่มขึ้นอย่างมาก

ภาระงานถือเป็นหนึ่งในปัจจัยด้านความเครียด เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานอาจทำให้เกิดปฏิกิริยาด้านจิตใจในเชิงลบ เช่น ความเครียด ความวิตกกังวล และความเหนื่อยล้า และยังมีความสัมพันธ์กับอัตราการขาดงานที่สูง (Bakker et al., 2003)

Shirom (1989) ได้อธิบายว่า ข้อเรียกร้องในงานที่สูงมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับความเหนื่อยหน่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งความอ่อนล้าทางอารมณ์ และข้อเรียกร้องในงานสูงเป็นหนึ่งในตัวทำนายความเหนื่อยล้า และสัมพันธ์กับการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง เพิ่มความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุมากขึ้น และส่งผลให้ระยะเวลาตอบสนองช้าลง (Smith & Smith, 2017) ภาระงานที่มากเกินไปจะต้องทำให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดทอนความเป็นบุคคล ที่บ่งชี้ว่าบุคคลนั้นขาดประสิทธิภาพ ไร้ความสามารถ หรือไม่ได้รับการชื่นชม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Cordes & Dougherty, 1993)

นอกจากนี้ มีงานวิจัยที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานพบว่า ภาระงานที่มากเกินไปมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ (Frone & Blais, 2019; Theron, 2021)

อย่างไรก็ตาม Maslach and Leiter (2008) อธิบายว่า การทำงานที่มากเกินไปทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทำให้เกิดความอ่อนล้าและความสามารถในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องในงานลดลง ซึ่งจุดวิกฤตจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถฟื้นตัวจากข้อเรียกร้องในงานได้ กล่าวคือ ความเหนื่อยล้าแบบเฉียบพลันที่เกิดจากเหตุการณ์ที่มีข้อเรียกร้องในงานเป็นพิเศษ อาจไม่จำเป็นต้องนำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย หากบุคคลนั้นมีโอกาสที่จะฟื้นตัวในช่วงเวลาพักผ่อนในที่ทำงานหรือที่บ้าน (Shinn et al., 1984) อีกทั้งภาระงานหรือปริมาณงานที่มีความแน่นอน จะทำให้บุคคลมีโอกาใช้ในการใช้และปรับแต่งทักษะที่มีอยู่ เพื่อให้เกิดกิจกรรมในงานใหม่ ๆ นำไปสู่ประสิทธิผลในการทำงาน (Maslach & Leiter, 2008)

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยได้รวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับภาระงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรนี้มีการศึกษามาแล้วอย่างแพร่หลาย และสามารถอธิบายได้ด้วยแบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (JD-R Model)

## ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (Job Demands and Resources Model: JD-R Model) (Bakker et al., 2005; Demerouti et al., 2001) เป็นแบบจำลองที่อธิบายความเครียดและความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานที่แสดงให้เห็นว่า ความเครียดคือการตอบสนองต่อความไม่สมดุลระหว่างข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน ซึ่งหากความไม่สมดุลนี้มีระยะเวลาที่ยืดเยื้อระหว่างความต้องการที่เพิ่มขึ้นและทรัพยากรที่ลดลงจะส่งผลให้เกิดความเครียดที่เพิ่มขึ้นและนำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย

แบบจำลอง JD-R พัฒนาขึ้นจากทฤษฎีและแบบจำลองอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลและมีความเกี่ยวข้อง เช่น แบบจำลองข้อเรียกร้องในงาน-การควบคุมงาน (Demands Control Model) โดย Karasek Jr (1979) แบบจำลองคุณลักษณะงาน (The Job Characteristics Theory) โดย Hackman and Oldham (1976) และ ทฤษฎีการปกป้องทรัพยากร (Conservation Of Resources Theory: COR) โดย Hobfoll (1989) ซึ่งแบบจำลองนี้ได้พัฒนาให้มีความยืดหยุ่นกว่าทฤษฎีก่อนหน้าที่ผ่านมา

แบบจำลอง JD-R ถือเป็นแบบจำลองที่ครอบคลุมซึ่งอาจนำไปใช้กับอาชีพต่าง ๆ โดยไม่คำนึงถึงข้อเรียกร้องเฉพาะและทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง โดยอธิบายว่า บุคคลในอาชีพที่แตกต่างกันอาจเผชิญกับข้อเรียกร้องในงานประเภทต่างๆ และทรัพยากรในงานที่แตกต่างกัน แบบจำลองนี้จึงตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่าทุกอาชีพอาจมีปัจจัยเสี่ยงเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากงาน ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท (Bakker & Demerouti, 2007; Bakker et al., 2003; Demerouti et al., 2001) ดังนี้

1. ข้อเรียกร้องในงาน (job demands) หมายถึง ลักษณะของงานที่ทำ ซึ่งต้องใช้ความพยายามหรือทักษะทางร่างกายหรือจิตใจ การรับรู้และอารมณ์อย่างต่อเนื่อง เช่น ความกดดันในการทำงานสูง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ไม่เอื้ออำนวย และปฏิสัมพันธ์ที่เรียกร้องทางอารมณ์กับลูกค้า เป็นต้น ถึงแม้ว่าข้อเรียกร้องในงานจะไม่ใช่อุปสรรคทางด้านลบเสมอไป แต่ก็อาจกลายเป็นแรงกดดันจากงานได้ เมื่อการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องในงานนั้นต้องใช้ความพยายามอย่างมาก และไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ฟื้นตัวจากความเหนื่อยล้าอย่างเพียงพอ (Bakker & Demerouti, 2007)

2. ทรัพยากรในงาน (job resource) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ จิตวิทยา สังคม องค์กร ที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายในการทำงาน ลดผลกระทบของข้อเรียกร้องในงาน และเพิ่มต้นทุนที่เกี่ยวข้องทางกายภาพและจิตใจ หรือ กระตุ้นการเติบโต การเรียนรู้ และการพัฒนาของ

บุคคล โดยทรัพยากรนี้อาจอยู่ที่ระดับขององค์การโดยรวม (เช่น ค่าจ้าง โอกาสในการทำงาน หรือ ความปลอดภัยในการทำงาน) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสังคม (เช่น การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศของทีมงาน) การจัดระเบียบงาน (เช่น ความชัดเจนในบทบาท การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ) หรือในระดับของงาน (เช่น ความหลากหลายของทักษะ เอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระ หรือผลตอบรับประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะของงานเหล่านี้ เป็น ทรัพยากรงานที่เป็นมิติงานหลักที่รวมอยู่ในแบบจำลองลักษณะงาน (job characteristics model) ของ Hackman and Oldham (1976) ที่อธิบายว่า ลักษณะงานเหล่านี้จะช่วยสร้างแรงบันดาลใจ และส่งผลให้งานของแต่ละบุคคลมีความหมาย ทั้งนี้ ทรัพยากรงานอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ทรัพยากรภายนอกงาน (extrinsic to the job) เช่น เงินรางวัล การสนับสนุนทางสังคม การสอนงานของผู้บังคับบัญชา และทรัพยากรภายในงาน (intrinsic to the job) เช่น ความมีอิสระในงาน คำติชม และการพัฒนาวิชาชีพ (Bakker et al., 2003; Bakker & Demerouti, 2007)

ข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานนี้ ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและความเครียดในการทำงาน ด้วยกระบวนการที่ก่อให้เกิดความบกพร่องทางสุขภาพ (health-impairment process) ซึ่งเกิดจากข้อเรียกร้องในงานที่มากเกินไป ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเหนื่อยล้าและนำไปสู่ปัญหาด้านสุขภาพได้ และอีกกระบวนการหนึ่งคือ กระบวนการสร้างแรงจูงใจ (motivation process) ซึ่งเกิดจากทรัพยากรในงาน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานและรู้สึกผูกพันกับงาน ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะมุ่งเน้นการศึกษาไปที่กระบวนการของความบกพร่องทางสุขภาพ (health-impairment process) โดยสนใจศึกษาตัวแปรภาระงาน ซึ่งเป็นข้อเรียกร้องในงานที่มากเกินไป ที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน

ความเหนื่อยล้าในการทำงาน ถือเป็นผลลัพธ์ที่สำคัญส่วนบุคคลและที่เกี่ยวข้องกับงาน สามารถเชื่อมโยงการทำงานเข้ากับสุขภาพของพนักงาน เจตคติในการทำงาน ความปลอดภัย และผล การปฏิบัติงาน โดยความเหนื่อยล้าจากการทำงานเป็นองค์ประกอบหลักในแบบจำลองภาวะเหนื่อยหน่าย ในการทำงาน (Demerouti et al., 2003) โดยสันนิษฐานว่า การเปิดรับข้อเรียกร้องในงานทำให้ ทรัพยากรที่มีหมดลง และต้องใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่องทางร่างกาย การรับรู้หรืออารมณ์ ส่งผล ให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน ซึ่งจะไปขัดขวางการบรรลุเป้าหมายที่แท้จริงทำให้เกิดความ ล้มเหลวและความยุ่งยากในการทำงาน (Bakker et al., 2003; Bakker & Demerouti, 2007) ส่งผล ให้ระดับความเหนื่อยล้าในการทำงานเพิ่มขึ้น ความเหนื่อยล้าจากการทำงานที่ตามมาจะส่งผลต่อ



ผลลัพธ์ส่วนบุคคล (เช่น สุขภาพร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม) และผลลัพธ์ขององค์การ (เช่น เจตคติในการทำงาน การลาออก ผลการปฏิบัติงานไม่ดี และการบาดเจ็บจากการทำงาน) (Khanade & Sasangohar, 2017) ในขณะที่ทรัพยากรในงานจะช่วยปกป้องหรือฟื้นฟูพลังงานต่าง ๆ ส่งผลให้ระดับความเหนื่อยล้าในการทำงานลดลง

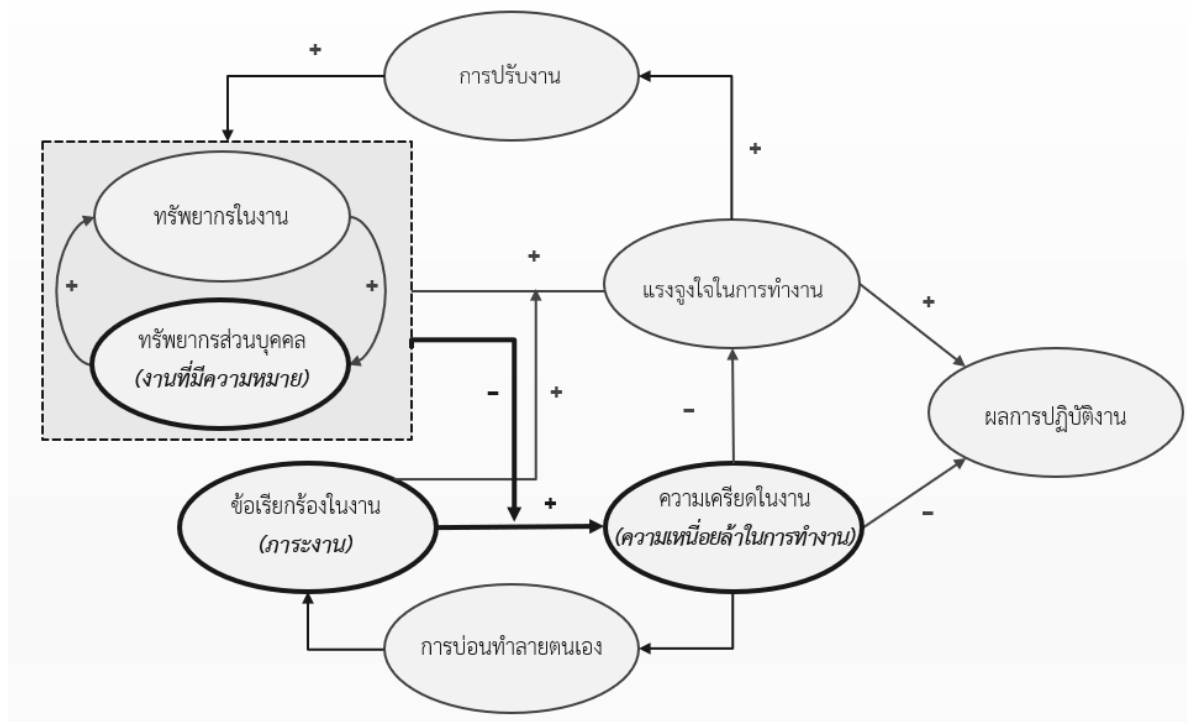
ในระยะต่อมา แบบจำลอง JD-R ที่ก่อนหน้านี้ได้มุ่งเน้นไปที่การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของงาน (job elements) (Demerouti et al., 2001) ได้มีการขยายกรอบของทฤษฎี โดยให้ความสนใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านทรัพยากรส่วนบุคคล (personal resource) เป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดความสามารถของบุคคลในการส่งผลกระทบต่อควบคุมสภาพแวดล้อมของตนเอง ตัวอย่างงานวิจัยที่มีการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของทรัพยากรส่วนบุคคล เช่น การรับรู้ความสามารถของตนเอง การฟื้นฟูพลังงาน มองโลกในแง่ดี การรับมือในเชิงรุก สติ และทุนทางจิตวิทยา เป็นต้น (Grover et al., 2017; Grover et al., 2018; Searle & Lee, 2015; Xanthopoulou et al., 2007)

นอกจากนี้ Bakker and Demerouti (2017) ยังอธิบายว่า ทรัพยากรส่วนบุคคลอาจมีบทบาทคล้ายคลึงกับทรัพยากรในงาน (job resource) ที่อาจช่วยลดผลของข้อเรียกร้องในงานที่มากเกินไป เช่น บุคคลที่มองโลกในแง่ดีและรับรู้ความสามารถในตนเองสูง จะมีความเชื่อว่าสิ่งดี ๆ จะเกิดขึ้นกับตน อีกทั้งทรัพยากรส่วนบุคคลพบว่ามีความสัมพันธ์ในทางลบกับความอ่อนล้า ซึ่งพนักงานที่มองโลกในแง่ดีจะมีระดับความเหนื่อยล้าที่ต่ำกว่า หมายความว่าพนักงานเหล่านี้จะมีความสามารถในการรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดหรือสภาวะที่ไม่พึงประสงค์ได้ดีกว่า เป็นต้น (Hobfoll, 1989)

จากทฤษฎีแบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (Job Demands and Resources Model: JD-R Model) ในด้านกระบวนการความบกพร่องทางสุขภาพ (health impairment process) ที่อธิบายว่าข้อเรียกร้องในงาน เช่น ภาระงานที่มากเกินไป ทำให้บุคคลต้องใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่องทางร่างกายและจิตใจจนนำไปสู่ความอ่อนล้าในระยะยาว (Bakker et al., 2003; Demerouti et al., 2001) จึงอาจอธิบายได้ว่า ภาระงานเป็นข้อเรียกร้องในงาน (job demand) ในขณะที่ความเหนื่อยล้าในการทำงานเป็นภาวะความเครียด (strain) ดังแผนภาพที่ 1

## แผนภาพที่ 1

แบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (ปรับจาก Bakker & Demerouti, 2017)



ภาระงานสำหรับพนักงานรับฝากพัสดุ นั้น ถือเป็นงานด้านบริการที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวและมีความต้องการทรัพยากรทั้งในระดับร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ เนื่องจากในการทำงานต้องสัมผัสและเคลื่อนย้ายสิ่งของหลากหลายรูปแบบในทางกายภาพ ส่วนในด้านจิตใจมีการปฏิบัติงานที่ต้องใช้การจดจำและความถูกต้องแม่นยำ และในด้านอารมณ์มีการให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการส่งพัสดุและต้องควบคุมอารมณ์เมื่อให้บริการลูกค้าที่หลากหลาย อาจทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ได้

นอกจากนี้ งานวิจัยที่ผ่านมาได้อธิบายว่า ภาระงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยล้าจากการทำงาน (Maslach & Leiter, 2008; Smith & Smith, 2017) โดยภาระงานส่งผลให้เกิดการใช้พลังงานเกินกำลังเป็นระยะเวลาจนเรื้อรังและนำไปสู่ความอ่อนล้าในระยะยาว (Bakker et al., 2003) ภาระงานที่มากเกินไปยังเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Cordes & Dougherty, 1993) ความเครียดและความวิตกกังวล (Bakker et al., 2003) อีกทั้งงานวิจัยที่ผ่านมา ยังได้อธิบายว่า ภาระงานที่มากเกินไปมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยล้าในการทำงานทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ (Frone & Blais, 2019; Theron, 2021)

จึงสามารถสรุปได้ว่า ภาระงานอาจมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยล้าในการทำงานทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ อย่างไรก็ตามยังไม่มี การทดสอบความสัมพันธ์นี้ในกลุ่มพนักงานรับฝากพัสดุ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอสมมติฐานดังต่อไปนี้ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าวกับกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัย

สมมติฐานที่ 1: ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานในกลุ่มพนักงานรับฝากพัสดุ

สมมติฐานที่ 1.1: ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย

สมมติฐานที่ 1.2: ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ

สมมติฐานที่ 1.3: ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์

### 3. งานที่มีความหมาย (Meaningful work)

#### ความเป็นมาของงานที่มีความหมาย

งานที่มีความหมายในการศึกษาที่ผ่านมามีผู้ที่ให้ความหมายในหลายมุมมอง อาทิ งานที่มีความหมายในเชิงจริยศาสตร์ ในเชิงจิตวิญญาณในการทำงาน และมุมมองอื่น ๆ ในเชิงบวก ตัวอย่างงานวิจัยของ Bowie (1998) ได้ให้คำจำกัดความงานที่มีความหมายจากปรัชญาจริยศาสตร์ โดยพัฒนาทฤษฎี ‘A Kantian Theory of Meaningful Work’ จากรากฐานแนวคิดของอิมมานูเอล คานท์ (Immanuel Kant) นักปรัชญาชาวเยอรมันที่สร้างขึ้นจากคุณลักษณะของเสรีภาพในเชิงบวกมาใช้เป็นพื้นฐานของแนวคิดงานที่มีความหมาย โดยได้อธิบายว่างานที่มีความหมายจะมีคุณลักษณะ 6 ประการ อันได้แก่

1. งานที่มีความหมาย คือ งานที่สามารถปฏิบัติหรือเข้าถึงได้อย่างเสรี
2. งานที่มีความหมาย คือ งานที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถมีอิสระในงานของตนเอง
3. งานที่มีความหมาย คือ งานที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนาความสามารถของตนเองได้
4. งานที่มีความหมาย คือ งานที่ให้ค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับสวัสดิการทางกายภาพ
5. งานที่มีความหมาย คือ งานที่สนับสนุนการพัฒนาคุณธรรมของผู้ปฏิบัติงาน
6. งานที่มีความหมาย คือ งานที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถคิดได้อย่างอิสระในความปรารถนาที่จะ  
ได้รับความสุข

อีกทั้งงานที่มีความหมายยังถูกอธิบายในมุมมองของจิตวิญญาณในการทำงาน (workplace spirituality) โดยมณฑล สรไกรกิติกุล และ สุนันทา เสียงไทย (2556) ได้อธิบายว่างานที่มีความหมาย คือ การตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญในการทำงาน ซึ่งได้มีการเชื่อมโยงคุณค่าส่วนบุคคลเข้ากับคุณค่าในการทำงาน เป็นการที่บุคคลค้นหาความหมาย คุณค่า และเป้าหมายในชีวิตกับการทำงาน อย่างลึกซึ้ง ทำให้เกิดความรู้สึกถึงความสำคัญและความสุขที่ได้รับจากการทำงาน โดยจะมีผลย้อนกลับมาเสริมแรงให้รู้สึกถึงการมีคุณค่าในตนเอง รวมความหมายในชีวิต สอดคล้องกับ Milliman et al. (2003) ที่อธิบายว่า งานที่มีความหมายเป็นลักษณะพื้นฐานของจิตวิญญาณในการทำงาน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณค่าและเป้าหมายในการทำงาน เป็นแรงจูงใจภายในและความปรารถนาของบุคคลที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดคุณค่าต่อชีวิตของตนเองและผู้อื่นมากยิ่งขึ้น

Zigarmi et al. (2011) อธิบายว่า งานที่มีความหมายถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรักและมุ่งมั่นในงาน (employee work passion) โดยการรับรู้และเข้าใจถึงความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ในงานเชื่อมโยงกับองค์การและความเชื่อว่างานที่ตนเองทำอยู่มีความสำคัญและก่อให้เกิดผลลัพธ์ในเชิงบวกกับองค์การ

นอกจากนี้ แนวคิดเรื่องการมีความหมาย (meaningfulness) เป็นความต้องการทางจิตวิทยาพื้นฐานที่เสริมสร้างคุณค่าในตนเองและตัวตนของบุคคล (Fletcher & Schofield, 2021) และมีความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์มากขึ้นในปัจจุบัน (Albrecht et al., 2021)

### คำนิยามของงานที่มีความหมาย

งานที่มีความหมายได้มีผู้ให้นิยามและมีการใช้คำจำกัดความที่ค่อนข้างหลากหลาย เช่น ความหมายของงาน (meaning of work) เป็นประเภทของความหมายของงานของบุคคล และ การมีความหมายของงาน (meaningfulness of work) เป็นระดับความมากน้อยของความหมายของงานของบุคคล (Rosso et al., 2010) สอดคล้องกับ Lips-Wiersma et al. (2016) ที่ได้อธิบายว่า งานที่มีความหมาย (meaningful work) การมีความหมาย (meaningfulness) หรือ ความหมายในงาน (meaning in work) หมายถึง ความสำคัญหรือคุณค่าของงาน และงานที่มีความหมายมักจะมี ความหมายในเชิงบวก (Lips-Wiersma et al., 2016; Wrzesniewski, 2003)

Hackman (1980) นักวิจัยที่ได้พัฒนาแบบจำลองคุณลักษณะของงาน (job characteristics model) ได้อธิบายว่า ผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้และเข้าใจว่างานของตนเองมีความหมายนั้น มีความจำเป็นและสำคัญต่อแรงจูงใจและประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน โดยนิยามงานที่มีความหมายว่าเป็นการรับรู้

ของผู้ปฏิบัติงานต่องานที่ทำว่าเป็นสิ่งที่มีความหมาย มีคุณค่ามีประโยชน์ และคุ้มค่าต่อการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่างานที่มีความหมายเป็นสภาวะทางจิตวิทยา (psychological states) ที่จะส่งผลให้บุคคลเกิดแรงจูงใจและพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นการศึกษาที่กำหนดองค์ประกอบของงานที่มีความหมาย สาเหตุหรือแหล่งที่มาของความหมาย เช่น งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย หรือความมีอิสระในงานจะส่งผลให้บุคคลรับรู้ถึงงานที่มีคุณค่าและนำไปสู่ผลลัพธ์ในเชิงบวก

Rosso et al. (2010) ได้อธิบายว่า แหล่งที่มาของงานที่มีความหมายเกิดขึ้นได้จากหลายกระบวนการ ได้แก่ (1) ตัวตนของตนเอง ที่จะเป็นตัวกำหนดการรับรู้คุณค่า แรงจูงใจ และความเชื่อเกี่ยวกับงานของตนเอง (2) ผู้อื่น หมายถึงปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์ของปัจเจกบุคคลกับบุคคลหรือกลุ่มอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงงานที่มีความหมาย เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว (3) บริบทสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้ความหมายในงาน ได้แก่ การออกแบบงาน พันธกิจขององค์การ สถานการณ์ทางการเงิน ขอบเขตที่นอกเหนือจากงาน และวัฒนธรรมของชาติ ที่ควบคุมดูแลการทำงาน และ (4) จิตวิญญาณของชีวิต อาทิ เสียงเรียก (callings) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากมุมมองด้านเทววิทยาและศาสนา

อย่างไรก็ตาม ดิซิลลา พ็ชรดำรงกุล (2560) ได้อธิบายว่า งานที่มีความหมายมักจะมุ่งเน้นไปที่แหล่งที่มาหรือสาเหตุของความหมายซึ่งจะมีความแตกต่างกันออกไป แต่ว่า Steger et al. (2012) ซึ่งเป็นผู้ให้นิยามและพัฒนามาตรวัดงานที่มีความหมายที่ได้รับนิยามอย่างมากในการนำไปใช้วัดงานที่มีความหมาย (Morrison, 2018) ได้นิยามงานที่มีความหมายว่ามาจากจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นต่อตัวผู้ปฏิบัติงานเอง (experiential dimension) ว่าเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานตระหนักและรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายของงานจากประสบการณ์ทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งได้พัฒนาจากกรอบแนวคิดของ Rosso et al. (2010) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความหมายทางบวกในงาน การสร้างความหมายและคุณค่าผ่านงาน รวมถึงแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน โดยงานที่มีความหมายนั้นจะให้ผลลัพธ์ในทางบวก ซึ่งส่งผลให้รู้สึกภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน พุ่มเทแรงกายแรงใจ อุทิศตนให้กับการทำงานและคงอยู่กับองค์การ

นอกจากนี้ ได้มีผู้นิยามคำว่าความหมายในงาน (meaning at work) หมายถึง ประสบการณ์เชิงอัตวิสัยที่บุคคลมีเกี่ยวกับงานว่ามีจุดประสงค์และความหมายหรือไม่ และช่วยให้บุคคลสร้างผลประโยชน์ที่สำคัญกว่าได้หรือไม่ (Pratt & Ashforth, 2003) และนับว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ที่ขาดไม่ได้สำหรับบุคคล กลุ่ม และองค์การ (Wrzesniewski, 2003) นอกจากนี้ งานที่มีความหมาย

สามารถกำหนดได้ว่าเป็น ‘งานระดับโลก’ ซึ่งเป็นการตัดสินว่างานของตนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่มีนัยสำคัญ มีค่า หรือคุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกับงานที่สอดคล้องกับค่านิยมอัตถิภาวนิยมของตนเอง (Allan et al., 2019)

### องค์ประกอบของงานที่มีความหมาย

แนวคิดของ Steger et al. (2012) ได้อธิบายงานที่มีความหมาย (meaningful work) ว่าเป็น การที่บุคคลตระหนักและรับรู้ถึงคุณค่าและความสำคัญของงาน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความหมายเชิงบวกในการทำงาน (positive meaning in work) หมายถึง การตัดสินงานของบุคคลว่างานสำคัญหรือมีคุณค่าหรือไม่ คุณค่าทางด้านจิตใจที่สะท้อนออกมาจากความคิด โดยการรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานนั้นมักจะเป็นประสบการณ์ส่วนบุคคล เป็นการรับรู้ความรู้สึกของบุคคลที่จะตัดสินงานว่างานสำคัญและมีความหมายมากน้อยเพียงใด

2. การสร้างความหมายผ่านงาน (meaning making through work) หมายถึง การเชื่อมโยงการทำงานเข้ากับความหมายในชีวิต โดยบุคคลอาจเกิดความเข้าใจตนเอง เข้าใจโลก และเกิดการรองงามผ่านการทำงาน สื่อถึงระดับของความรู้สึกเชื่อมโยงระหว่างความหมายของความสำเร็จของงานและความหมายของชีวิตของบุคคลนั้น

3. แรงจูงใจที่ดีในการทำงาน (greater good motivation) หรือ แรงจูงใจเพื่อสิ่งที่ยิ่งใหญ่กว่าตน หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะสร้างผลกระทบในเชิงบวกโดยเชื่อว่างานจะมีคุณค่าและความหมายมากที่สุด เมื่องานนั้นส่งผลดีต่อผู้อื่นในวงกว้าง บ่งบอกถึงการพิจารณาถึงความหมายในการทำงานในการอ้างอิงในระดับที่มีอิทธิพลต่อผู้อื่น อาจกล่าวได้ว่าแรงจูงใจที่ดีในการทำงานจะสะท้อนถึงการทำงานมีความหมายเมื่อบุคคลรู้สึกว่าได้สร้างความแตกต่างที่โดดเด่นและมีการเสริมพลัง และส่งผลทางบวกของงานต่อผู้อื่น

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้นิยามว่า งานที่มีความหมาย หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานตระหนักและรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายของงานจากประสบการณ์ทำงานของแต่ละบุคคล ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความหมายเชิงบวกในการทำงาน คือ การตัดสินเกี่ยวกับคุณค่าและความหมายในงานของบุคคล การสร้างความหมายผ่านงาน คือ การเชื่อมโยงการทำงานเข้ากับความหมายในชีวิต และแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน คือ ความปรารถนาของบุคคลที่จะสร้างผลกระทบของงานในเชิงบวกต่อผู้อื่น

### ผลลัพธ์ของงานที่มีความหมาย

Allan et al. (2019) ได้ศึกษางานวิจัยอภิมาน (meta-analysis) อธิบายว่า งานที่มีความหมายมักเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ในเชิงบวกหลายประการ ได้แก่ ความผูกใจมั่นในงาน ความยึดมั่นต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานความพึงพอใจในชีวิต ความหมายของชีวิต ประสิทธิภาพในการทำงาน และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พนักงานก็จะเกิดความมุ่งมั่นมากขึ้น มีแรงจูงใจมากขึ้น และมีความสามารถจัดการกับความเครียดในการทำงานที่ดีขึ้น (Morrison, 2018) มีประสบการณ์การทำงานที่เพลิดเพลินที่มากขึ้น มีความตั้งใจที่จะทำงานต่อไป (Steger & Dik, 2010; Steger et al., 2012) และมีความผาสุกทางจิตใจที่สูงขึ้น (Arnold et al., 2007) จึงกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานที่มีความหมายจึงสามารถช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จของบุคคล ทีมงาน และองค์กร ที่เหมาะสมและยั่งยืน (Albrecht et al., 2021)

นอกจากนี้ งานที่มีความหมายยังสัมพันธ์กับผลลัพธ์ในเชิงลบต่อองค์กรที่ลดลง เช่น ความตั้งใจในการลาออกลดลง (Allan et al., 2019) ความเบื่อในงานลดลง (Sánchez-Cardona et al., 2020) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดลง (Meng et al., 2022) และงานที่มีความหมายจะช่วยให้ความวิตกกังวลและภาวะซึมเศร้าลดลง (Steger et al., 2012) หากผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเหนื่อยหน่ายน้อยลง มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในงานและพึงพอใจในชีวิตมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสุขมักจะรู้สึกเหนื่อยหน่ายน้อยลงและทำงานผิดพลาดน้อยลง (Allan et al., 2019) สอดคล้องกับ Hobfoll (1989) ที่อธิบายว่าบุคคลที่มองว่าความพยายามของตนมีความหมายน้อยลงจะพบกับความเหนื่อยล้ามากขึ้น และหากองค์กรสามารถพัฒนาให้พนักงานในองค์กรรู้สึกถึงการได้ทำงานที่มีความหมาย พนักงานจะมีความมุ่งมั่นในการทำงานและสามารถจัดการกับความเครียดในการทำงานได้เป็นอย่างดี (Morrison, 2018) งานที่มีความหมายจึงเปรียบเสมือนตัวแปรพิเศษสำหรับองค์กร (Rosso et al., 2010)

### บทบาทของงานที่มีความหมายในการเป็นตัวแปรกำกับ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา จึงเห็นได้ว่า นอกจากงานที่มีความหมายจะนำไปสู่ผลลัพธ์ในเชิงบวกต่อบุคคลและองค์กรแล้ว ยังสามารถช่วยลดผลกระทบในเชิงลบต่อบุคคลและองค์กรอีกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลดหรือป้องกันความเสี่ยงต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านต่าง ๆ อันเกิดจากภาระงานที่มากเกินไป ซึ่งหากพนักงานรับรู้ว่างานของตนเองมีความหมายอาจช่วยให้บุคคลสามารถรับมือกับความเหนื่อยล้าในการทำงานได้มากกว่าบุคคลที่มีการรับรู้งานที่มี

ความหมายต่ำ งานวิจัยนี้จึงสนใจศึกษางานที่มีความหมายในบทบาทของการเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยล้าในการทำงาน

ประกอบกับทฤษฎีแบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (Job Demands and Resources Model: JD-R Model) ที่ได้อธิบายทรัพยากรส่วนบุคคล (personal resources) ว่าเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดความสามารถของบุคคลในการส่งผลกระทบหรือควบคุมสภาพแวดล้อมของตนเอง และทรัพยากรส่วนบุคคลอาจมีบทบาทคล้ายคลึงกับทรัพยากรในงานที่อาจช่วยลดผลของข้อเรียกร้องในงานที่มากเกินไป (Bakker & Demerouti, 2017; Xanthopoulou et al., 2007) เช่น ภาระงานที่อาจส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน โดยงานวิจัยที่ผ่านมาได้มีการศึกษาว่า งานที่มีความหมาย ถือเป็นทรัพยากรส่วนบุคคลที่สามารถลดผลกระทบด้านลบของข้อเรียกร้องในงานได้ เช่น งานที่มีความหมายในการช่วยลดผลกระทบของแหล่งความเครียดที่เป็นอุปสรรคต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Meng et al., 2022)

จึงอาจอธิบายจากแบบจำลอง JD-R ได้ว่างานที่มีความหมายเป็นทรัพยากรส่วนบุคคลที่อาจทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยล้าในการทำงาน ตัวอย่างงานวิจัยที่ศึกษาบทบาทของงานที่มีความหมายในการเป็นตัวแปรกำกับ อธิบายว่างานที่มีความหมายสามารถกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณสมบัติในงานที่มากเกินไปและความเบื่อในงานอย่างมีนัยสำคัญ (Sanchez-Cardona et al., 2020) อีกทั้ง งานที่มีความหมายยังสามารถลดผลกระทบด้านลบของแหล่งความเครียดที่เป็นอุปสรรคที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Meng et al., 2022) และยิ่งบุคคลสามารถสร้างความหมายในงานได้มากเท่าไร ความเครียดจากการทำงานจะส่งผลต่อความหมายของชีวิตน้อยลงเท่านั้น กล่าวคืองานที่มีความหมายสามารถช่วยลดผลกระทบของความเครียดในการทำงาน (Allan et al., 2016; Hobfoll, 1989) และช่วยให้ความวิตกกังวลและภาวะซึมเศร้าลดลง (Steger et al., 2012)

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมดข้างต้นและแบบจำลอง JD-R จึงสามารถสรุปได้ว่า งานที่มีความหมายอาจสามารถลดอิทธิพลของข้อเรียกร้องในงานที่รวมไปถึงภาระงานที่มากเกินไป อันจะนำไปสู่ความเหนื่อยล้าในการทำงานได้ จึงทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยล้าในการทำงาน ในบริบทของพนักงานรับฝากพัสดุ กล่าวคือพนักงานรับฝากพัสดุที่รับรู้ถึงงานที่มีความหมาย น่าจะมีความสามารถในการรับมือกับความเหนื่อยล้าในการทำงานได้



มากกว่าพนักงานรับฝากพัสดุที่มีการรับรู้งานที่มีความหมายต่ำ หากมีภาระงานที่สูงใกล้เคียงกัน  
ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 2 : งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความ  
เหนื่อยล้าในการทำงานในกลุ่มพนักงานรับฝากพัสดุ

สมมติฐานที่ 2.1: งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน  
กับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย

สมมติฐานที่ 2.2: งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน  
กับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ

สมมติฐานที่ 2.3: งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน  
กับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์

### คำถามในงานวิจัย

พนักงานรับฝากพัสดุที่มีภาระงานมาก การรับรู้ว่างานที่ตนเองทำนั้นมีความหมาย จะช่วยให้  
พนักงานมีความเหนื่อยล้าในการทำงานลดน้อยลงหรือไม่

### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลกำกับของงานที่มีความหมายที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานต่อความ  
เหนื่อยล้าในการทำงาน

### ขอบเขตในงานวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน  
ต่อความเหนื่อยล้าในการทำงาน โดยมีงานที่มีความหมายเป็นตัวแปรกำกับ ประชากรที่ใช้  
ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานรับฝากพัสดุในองค์การด้านขนส่งและโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง  
ในกรุงเทพมหานคร (พนักงาน ลูกจ้าง ลูกจ้างประจำ) จำนวน 5,245 คน (ข้อมูลเดือนตุลาคม พ.ศ. 2564)  
กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานรับฝากพัสดุในองค์การด้านขนส่งและโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง  
ในกรุงเทพมหานคร (พนักงาน ลูกจ้าง ลูกจ้างประจำ) และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 1 ปี  
จำนวนทั้งสิ้น 430 คน (นับเป็น 8.19% ของกลุ่มประชากรที่ตรงตามเกณฑ์การศึกษาวิจัย)

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. ตัวแปรต้น คือ ภาระงาน (workload)
2. ตัวแปรตาม คือ ความเหนื่อยล้าในการทำงาน (work fatigue)
3. ตัวแปรกำกับ คือ งานที่มีความหมาย (meaningful work)
4. ตัวแปรควบคุม คือ อายุงาน เนื่องจากการศึกษาในอดีตที่ผ่านมาพบว่าอายุงานมีความสัมพันธ์กับระดับของความเหนื่อยล้า (Rahme et al., 2020; Theron, 2021) ทั้งนี้หากข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บด้านใดมีค่าสหสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ ความเหนื่อยล้าในการทำงาน โดยหากพบค่าสหสัมพันธ์เท่ากับหรือมากกว่า .80 จะนำมาพิจารณาเป็นตัวแปรควบคุม

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความเหนื่อยล้าในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานที่ลดลง เนื่องจากการเหน็ดเหนื่อยเกินขีดจำกัดที่เกิดขึ้นทั้งในระหว่างวันทำงานและเมื่อสิ้นสุดวันทำงาน ประกอบด้วย ความเหนื่อยล้าในการทำงานทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ซึ่งความเหนื่อยล้าในการศึกษานี้คือคะแนนที่ได้จากมาตรวัดความเหนื่อยล้าในการทำงาน (the Three-Dimensional Work Fatigue Inventory (3D-WFI) ของ Frone and Tidwell (2015) ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านร่างกาย จำนวน 6 ข้อ ด้านจิตใจ จำนวน 6 ข้อ และด้านอารมณ์ จำนวน 6 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 18 ข้อ

ภาระงาน หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติงานทำหรือรับผิดชอบทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในระยะเวลาหนึ่งที่มีมากจนเกินขีดจำกัดหรือเกินกว่าความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงภาระงานทางกายภาพ คือ ภาระงานที่พนักงานต้องทำหรือรับผิดชอบในระยะเวลาหนึ่ง ภาระงานทางจิตใจ คือ กิจกรรมด้านการรู้คิดซึ่งเป็นความซับซ้อนและความแม่นยำในการทำงาน และภาระงานทางอารมณ์ คือ การต้องควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ของตนให้สอดคล้องเหมาะสมกับงาน โดยภาระงานทางกายภาพและภาระงานทางอารมณ์วัดได้จากมาตรวัดที่พัฒนาจากแบบประเมินภาระงานของ ชัยยุทธ กลีบบัว (2552) จำนวน 14 ข้อ และภาระงานทางจิตใจ วัดได้จากมาตรวัดภาระงานทางจิตใจของ Van Veldhoven and Meijman (1994) จำนวน 7 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งสิ้น จำนวน 21 ข้อ

งานที่มีความหมาย หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานตระหนักและรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายของงานจากประสบการณ์ทำงานของแต่ละบุคคล ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความหมายเชิงบวกในการทำงาน คือ การตัดสินใจเกี่ยวกับความสำคัญและความหมายในงานของบุคคล การสร้างความหมายผ่านงาน คือ การเชื่อมโยงการทำงานเข้ากับความหมายในชีวิต และแรงจูงใจที่ดีในการ

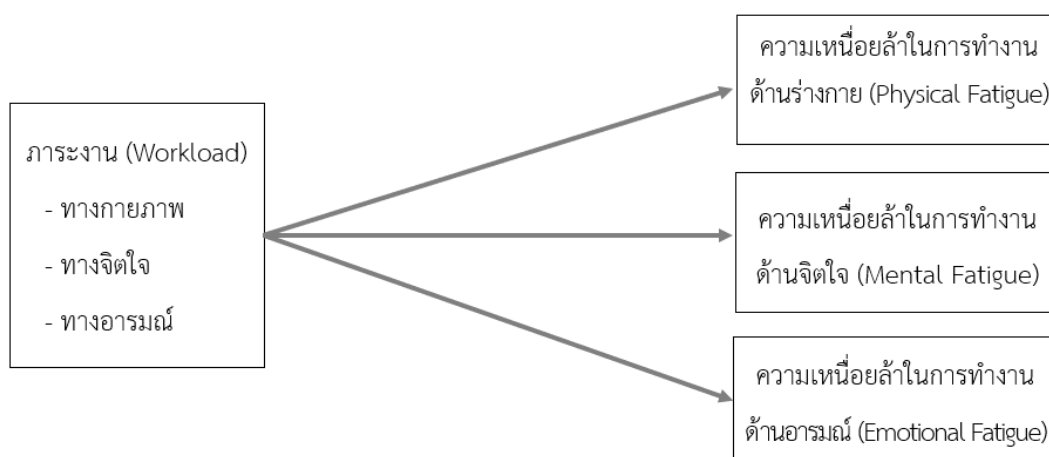
ทำงาน คือ ความปรารถนาของบุคคลที่จะสร้างผลกระทบของงานในเชิงบวกต่อผู้อื่น ประเมินจากค่าคะแนนของมาตรวัดงานที่มีความหมายที่พัฒนาจากมาตรที่ใช้ในงานวิจัยของ ดิซิดา พ็ชรดำรงกุล (2560) ซึ่งมีที่มาจาก the Work and Meaning Inventory (WAMI) ของ Steger et al. (2012) รวมข้อคำถามทั้งสิ้น จำนวน 10 ข้อ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยแบ่งตามสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

### แผนภาพที่ 2

สมมติฐานที่ 1: ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานในกลุ่มพนักงานรับฝากพัสดุ



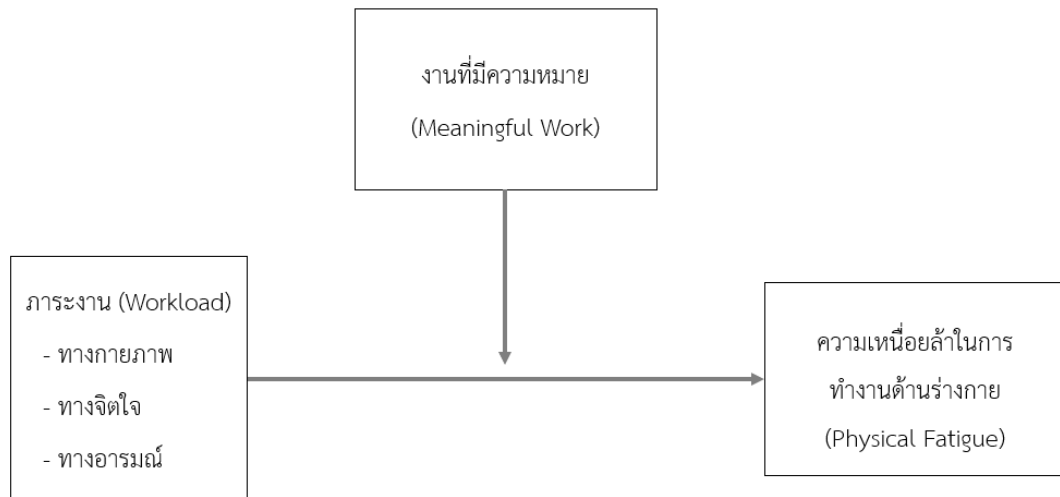
สมมติฐานที่ 1.1: ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย

สมมติฐานที่ 1.2: ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ

สมมติฐานที่ 1.3: ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์

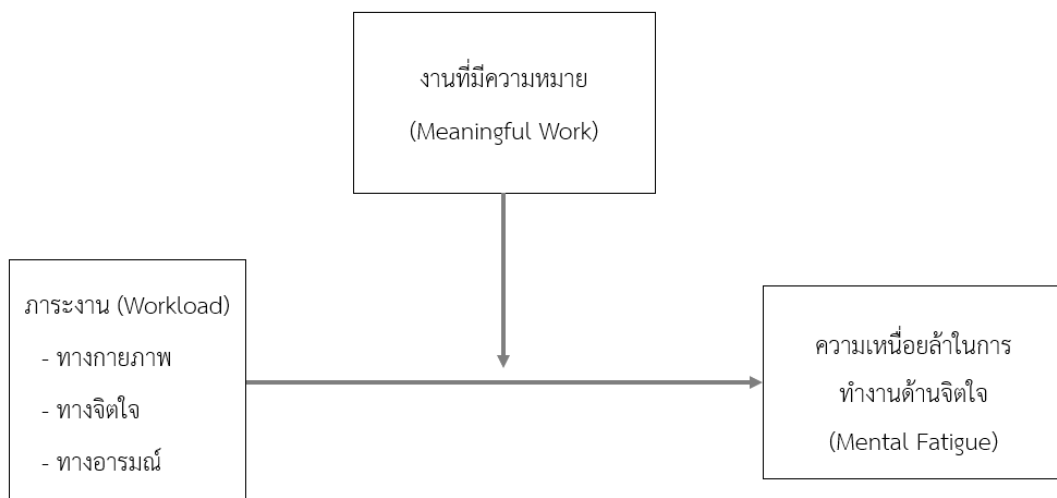
สมมติฐานที่ 2 : งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานในกลุ่มพนักงานรับฝากพัสดุ

**แผนภาพที่ 3** สมมติฐานที่ 2.1: งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย



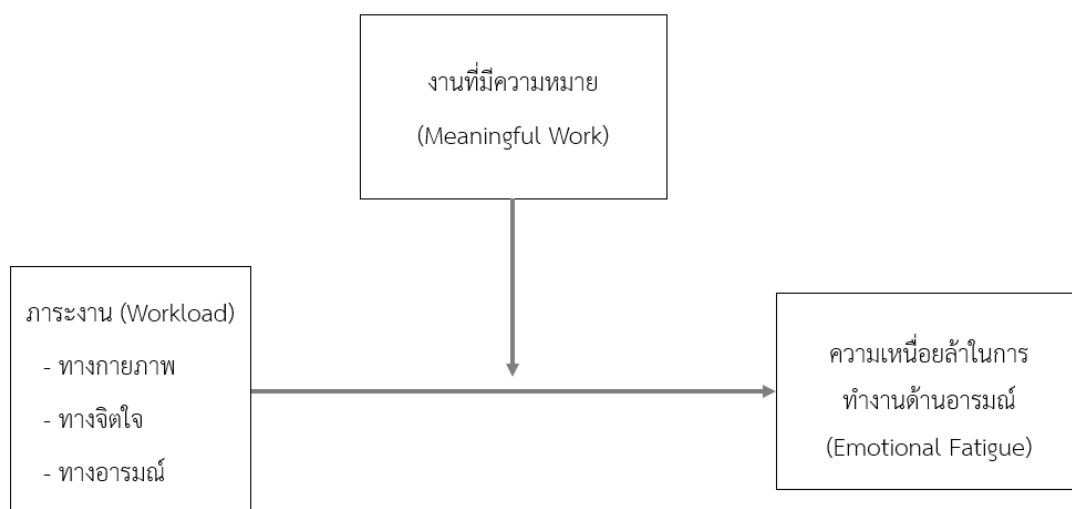
**แผนภาพที่ 4**

สมมติฐานที่ 2.2: งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ



## แผนภาพที่ 5

สมมติฐานที่ 2.3: งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์



### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงอิทธิพลของงานที่มีความหมายในการลดทอนความเหนื่อยล้าในการทำงานอันเกิดจากภาระงาน ของพนักงานรับฝากพัสดุในบริบทองค์การด้านขนส่งและโลจิสติกส์
2. ข้อมูลและผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำมาประยุกต์เป็นแนวทางในการป้องกันหรือลดความเหนื่อยล้าในการทำงานของพนักงาน โดยการส่งเสริมกลยุทธ์ด้านการรับรู้ถึงงานที่มีความหมายให้กับพนักงานในองค์การ

## บทที่ 2

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative study) และเป็นการศึกษาแบบตัดขวาง (cross-sectional study) หรือการศึกษา ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจออนไลน์ (online survey design) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านต่าง ๆ โดยมีงานที่มีความหมายเป็นตัวแปรกำกับ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานรับฝากพัสดุในองค์การด้านขนส่งและโลจิสติกส์แห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร โดยประมาณการประชากรของกลุ่มที่ต้องการศึกษาไว้ที่จำนวน 5245 คน (อ้างอิงจากข้อมูลพนักงานองค์การขนส่งและโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ณ วันที่ 11 ตุลาคม พ.ศ. 2564)

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มแบบตามสะดวก (convenience sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ โดยมีขั้นตอนคือ หลังจากส่งหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลภายในหน่วยงาน ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยการกระจายผ่านกลุ่ม LINE ของผู้ปฏิบัติงานด้านบุคคล เพื่อกระจายไปยังกลุ่ม LINE ที่ผู้ปฏิบัติงานใช้งานเป็นหลัก และให้ผู้ที่มีคุณสมบัติตรงร่วมตอบ คือ พนักงานรับฝากพัสดุในองค์การด้านขนส่งและโลจิสติกส์แห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร และมีประสบการณ์การปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Yamane, 1967) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้ความคลาดเคลื่อนที่ .05 ซึ่งคำนวณได้ 400 คน โดยมีขั้นตอน ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	จำนวนประชากร (คน)
e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

แทนค่า

$$n = \frac{5245}{1+5245(0.05)^2}$$

$$= 399.77 \text{ คน}$$

$$\approx 400 \text{ คน}$$

จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Yamane, 1967) ซึ่งคำนวณได้ 400 คน และเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือในงานชิ้นนี้ ผู้วิจัยได้ปรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คาดหวังเพิ่มเป็น 430 คน ซึ่งคิดเป็น 7.5% ของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ ในกรณีผู้ตอบแบบสอบถามบางรายอาจให้ข้อมูลไม่สมบูรณ์ เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการเก็บข้อมูล

#### เกณฑ์การคัดเลือก (Inclusion criteria)

1. เป็นพนักงานในองค์กรด้านขนส่งและโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง (พนักงาน ลูกจ้าง ลูกจ้างประจำ)
2. ปฏิบัติหน้าที่รับฝากพัสดุในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. มีประสบการณ์การปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี

โดยพิจารณาเกณฑ์คัดเลือกที่ 1 2 และ 3 มีกลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามเกณฑ์ทั้งหมด 441 คน

#### เกณฑ์การคัดออก (Exclusion criteria)

1. มีข้อความที่ไม่ได้ตอบมากกว่าร้อยละ 10 ของข้อความทั้งหมด หรือ
2. เลือกตอบคำตอบเดียวกันในทุกข้อความ

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 586 คน หลังจากผู้วิจัยได้ตรวจสอบตามเกณฑ์การคัดเลือกและเกณฑ์การคัดแบบสอบถามออกข้างต้นแล้ว มีข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 441 คน ที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ผลทางสถิติได้ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 75.26 ของจำนวนข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เก็บได้ทั้งหมด

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานที่แตกต่างกัน และเพื่อลดการติดต่อสัมผัสโดยตรง ตามนโยบายของการควบคุมโรคระบาดในปัจจุบัน โดยเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย 4 ส่วน (ภาคผนวก ก) ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 มาตรฐานภาระงาน

ส่วนที่ 3 มาตรฐานความเหนื่อยล้าในการทำงาน

ส่วนที่ 4 มาตรฐานงานที่มีความหมาย

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วยข้อคำถามที่มีลักษณะแบบเลือกตอบ โดยให้เลือกตอบตามความเป็นจริงมากที่สุด เช่น เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับของตำแหน่งงาน อายุงาน ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน (ชั่วโมง/สัปดาห์) เป็นต้น

## ส่วนที่ 2 มาตรการภาระงาน

ผู้วิจัยใช้มาตรการภาระงานที่มีความครอบคลุมทั้งภาระงานทางกายภาพ ภาระงานทางอารมณ์ และภาระงานทางจิตใจตามลำดับ ดังนี้

1. มาตรการภาระงานทางกายภาพ (ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552) ที่ศึกษาการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยการประยุกต์ทฤษฎีแบบจำลองข้อเรียกร้องในงาน และทรัพยากรในงาน (Job Demands and Resources Model: JD-R Model) ซึ่งได้พัฒนามาตรการภาระงานทางกายภาพจากมาตรต้นฉบับของ Maslach and Leiter (1997 อ้างถึงใน ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552) จำนวน 6 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก 4 ข้อ และข้อคำถามทางลบ 2 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของมาตรวัดต้นฉบับอยู่ที่ .80

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดประเมินค่าแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert scale) คำตอบจะเป็นแบบเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไปจนถึง 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยคะแนนต่ำหมายถึงมีภาระงานทางกายภาพต่ำ และคะแนนสูงหมายถึงภาระงานทางกายภาพสูง

ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “ฉันไม่มีเวลาที่จะทำงานที่ต้องทำ” , “ฉันจัดการเรื่องงานที่สำคัญและเวลาในการทำงานได้อย่างลงตัว”

2. มาตรการภาระงานทางอารมณ์ (ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552) มีที่มาจากมาตรวัดของ Bakker et al. (2003) และมาตรวัดความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ของ Zapf et al. (1999 อ้างถึงใน ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552) รวมข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ (1) มาตรการของ Bakker et al. (2003) จำนวน 4 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค .81 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดประเมินค่าแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert scale) คำตอบเป็นแบบเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 = ไม่เคยเลย ไปจนถึง 5 = เป็นประจำ (2) มาตรการความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ ของ Zapf et al. (1999) จำนวน 4 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของมาตรวัดต้นฉบับอยู่ที่ .91



ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดประเมินค่าแบบ ลิเคิร์ตสเกล (Likert scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 = นาน ๆ ครั้งหรือไม่เคยเลย ไปจนถึง 5 = บ่อยมาก (หลายครั้งต่อชั่วโมง) โดยคะแนนต่ำ หมายถึงมีภาระงานทางอารมณ์ต่ำ และคะแนนสูง หมายถึง ภาระงานทางอารมณ์สูง

ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “บ่อยแค่ไหนในการทำงานที่คุณต้องเผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อทางอารมณ์ของคุณ” , “บ่อยแค่ไหนในงานของคุณที่คุณต้องแสดงอารมณ์ที่เหมาะสมต่อลูกค้าทั้งที่ขัดกับความรู้สึกจริงของคุณ” เป็นต้น

3. มาตรวัดภาระงานด้านจิตใจของ Van Veldhoven & Meijman (1994) ที่พัฒนาจากมาตรวัด The Questionnaire on the Experience and Evaluation of Work (QEEW) ซึ่งเป็นมาตรวัดที่พัฒนาเพื่อการเก็บข้อมูลแบบรายงานตนเอง (self-report) (Van Veldhoven et al., 2015) โดยยึดหลักทฤษฎีแบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (Job Demands and Resources Model: JD-R Model) เป็นทฤษฎีหลักที่ใช้ในการศึกษา ได้มีการวัดภาระงานออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1.) ความรวดเร็วและปริมาณ 2.) ภาระงานทางจิตใจ และ 3.) ภาระงานทางอารมณ์ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกนำข้อคำถามเฉพาะด้านภาระงานทางจิตใจมาใช้ในการวัดภาระงานเพื่อให้นักวิจัยมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด จำนวน 7 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดประเมินค่าแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert scale) คำตอบจะเป็นแบบเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น โดยในมาตรวัดต้นฉบับจะเป็น 4 ระดับ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับเป็น 5 ระดับเพื่อให้มีความสอดคล้องกันในแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยและมีความเจาะจงในระดับความคิดเห็นมากยิ่งขึ้น ตั้งแต่ 1 = ไม่เคยเลย ไปจนถึง 5 = ตลอดเวลา และจากงานวิจัยของสุดาทิพย์ วรเนติโพธิ์ (2563) ที่ได้นำมาตราวัดมาดัดแปลงและแปลเป็นภาษาไทย มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของมาตรวัดภาระงานทางจิตใจอยู่ที่ .81

ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “คุณต้องใช้สมาธิอย่างมากในการจัดจ้อกับงานบ่อยแค่ไหน” และ “คุณต้องทำงานที่ต้องใช้ความถูกต้องแม่นยำมาก ๆ บ่อยแค่ไหน” เป็นต้น

ในส่วนของมาตรวัดภาระงาน แบ่งได้เป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ภาระงานทางกายภาพ (6 ข้อ) ภาระงานทางอารมณ์ (8 ข้อ) และภาระงานทางจิตใจ (7 ข้อ) รวมทั้งหมด 21 ข้อ โดยแยกคะแนนของแต่ละองค์ประกอบ เพื่อวัดระดับการรับรู้ถึงภาระงานของพนักงานรับฝากพัสดุ<sup>1</sup>

### ส่วนที่ 3 มาตรวัดความเหนื่อยล้าในการทำงาน

มาตรวัดความเหนื่อยล้าในการทำงาน (the Three-Dimensional Work Fatigue Inventory: 3D-WFI) ของ Frone and Tidwell (2015) มีข้อคำถามจำนวน 18 ข้อ แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย จำนวน 6 ข้อ ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ จำนวน 6 ข้อ และความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ จำนวน 6 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดประเมินค่าแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert scale) คำตอบจะเป็นแบบเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 = ไม่เคย ไปจนถึง 5 = ทุกวัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของมาตรวัดต้นฉบับของ Frone & Tidwell (2015) ดังนี้ ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกายอยู่ที่ .94 ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจอยู่ที่ .95 ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์อยู่ที่ .96

ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย “รู้สึกยากที่จะใช้ร่างกาย ทำกิจกรรมต่าง ๆ อีก ” ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ “รู้สึกยากที่จะคิดและมีสมาธิจดจ่อ กับสิ่งใด” ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ “รู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ความรู้สึก” เป็นต้น

### ส่วนที่ 4 มาตรวัดงานที่มีความหมาย

มาตรวัดงานที่มีความหมาย (ประจำ 2 สัปดาห์) (ติชิตา พ็ชรดำรงกุล, 2560) ซึ่งดัดแปลงมาตรวัดงานที่มีความหมาย (the Work and Meaning Inventory [WAMI], 2012) ของ Steger et al. (2012) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ความหมายทางบวกของงาน การสร้างความหมายจากงาน และแรงจูงใจเพื่อสิ่งที่ยิ่งใหญ่กว่าตน มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อคำถามมาประยุกต์ใช้ โดยไม่กำหนดระยะเวลา 2 สัปดาห์ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบที่ตรงกับประสบการณ์ของตนเองที่เกิดขึ้นมากกว่า 2 สัปดาห์ได้

<sup>1</sup> หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดแล้ว พบว่า ภาระงานมีผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันในรูปแบบโมเดล 3 องค์ประกอบ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับที่ดีกว่าโมเดล 1 องค์ประกอบ (รายละเอียดหน้า 34) ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงใช้การวิเคราะห์โมเดลแบบแยก 3 องค์ประกอบ (คิดคะแนนแยกในแต่ละมิติ)

ทั้งนี้ ในการศึกษาที่ผู้วิจัยได้พิจารณาวัตแบบรวมองค์ประกอบของงานที่มีความหมาย เนื่องด้วยแต่ละองค์ประกอบนั้นจะเป็นลักษณะของการขยายระดับการรับรู้ถึงงานที่มีความหมายที่กว้างยิ่งขึ้น ซึ่งประเมินจากการรับรู้ผ่านประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เช่น การตัดสินใจความหมายในงานของบุคคล การเชื่อมโยงการทำงานเข้ากับความหมายในชีวิต และความปรารถนาที่จะสร้างงานที่ส่งผลดีต่อผู้อื่น เป็นต้น ผู้วิจัยจึงพิจารณานำมาวัดแบบรวมองค์ประกอบ เพื่อให้เห็นถึงภาพรวมของงานที่มีความหมายที่บุคคลรับรู้ต่องานของตนเอง ตัวอย่างงานวิจัยที่ผ่านมาที่ได้นำงานที่มีความหมายเป็นตัวแปรกำกับและวัดงานที่มีความหมายแบบวัดรวม เช่น Meng et al. (2022)

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดประเมินค่าแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert scale) คำตอบจะเป็นแบบเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น ตั้งแต่ 1 = ไม่เป็นจริงอย่างยิ่ง ไปจนถึง 5 = เป็นจริงอย่างยิ่ง และจากงานวิจัยของ ดิชีลา พัชรดำรงกุล (2560) ที่ได้นำมาตรวัดมาดัดแปลงและแปลเป็นภาษาไทย มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคโดยรวมเท่ากับ .91 และรายองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความหมายทางบวกของงาน .87 การสร้างความหมายผ่านการทำงาน .83 และแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน .70

ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “ฉันพบว่างานของฉันมีคุณค่าและมีความหมาย”, “ฉันมองว่างานของฉันมีส่วนช่วยให้ฉันได้พัฒนาตนเอง” เป็นต้น

#### **การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ**

1. ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามภาษาไทย โดยนำแบบสอบถามต้นฉบับ (ภาษาอังกฤษ) ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการแปลภาษาอังกฤษเป็นไทย และแปลย้อนกลับจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ (backward translation) ตามหลักการแปลมาตรวัดทางจิตวิทยา (Tyupa, 2011) จากนั้นจึงนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมและตรวจสอบความถูกต้องของภาษา

2. นำมาตรวัดทั้งหมดไปทดลองใช้ (pilot testing) กับผู้ปฏิบัติงานรับฝากพัสดุจำนวนทั้งสิ้น 25 คน เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นเกี่ยวกับแบบสอบถาม เช่น คำถามที่มีความกำกวม ไม่เข้าใจ มีความทับซ้อนกับข้ออื่น หรือไม่ชัดเจน เป็นต้น หลังจากปรับปรุงแล้วจึงนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบอีกครั้ง

3. นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจริงในงานวิจัยจำนวน 441 คน มาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัดทั้งหมด โดยการตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) ของมาตรวัด จากการประเมินค่าความสอดคล้องภายใน (internal consistency) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) เพื่อทดสอบว่าองค์ประกอบของมาตรวัดภาระงานและมาตรวัดความเหนื่อยล้าในการทำงาน แต่ละด้าน สามารถแยกออกจากกันเป็นคนละองค์ประกอบได้ และไม่มีข้อคำถามใดในมาตรวัดที่ถ่วงน้ำหนักข้ามไปยังตัวแปรอื่น (cross loadings) โดยกำหนดจำนวนองค์ประกอบไว้ที่ 3 และเลือกการหมุนแกนแบบ Varimax แสดงรายละเอียดในภาคผนวก ข

3.2 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ด้วยโปรแกรม AMOS เวอร์ชัน 24 เพื่อพิจารณาโครงสร้างโมเดลและองค์ประกอบของมาตรวัดภาระงานและมาตรวัดความเหนื่อยล้าในการทำงาน ที่เหมาะสมกับการนำมาใช้ในงานวิจัยนี้ เนื่องจากตัวแปรภาระงานเมื่อวิเคราะห์แยกองค์ประกอบตามแต่ละด้านของภาระงานจะทำให้การศึกษาด้านภาระงานมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น และเพื่อยืนยันองค์ประกอบของมาตรวัดความเหนื่อยล้าในการทำงานในการวัดแยกองค์ประกอบ โดยเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ได้แก่ (1) ค่าไคสแควร์ ( $\chi^2$ ) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (2) RMSEA มีค่าไม่เกิน .08 (3) GFI และ CFI มีค่า .90 ขึ้นไป (Byrne, 2001) แสดงรายละเอียดในภาคผนวก ค

3.3 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อคำถามอื่นในมาตรวัด (corrected item-total correlation [CITC]) โดยเกณฑ์ที่ยอมรับได้คือ .30 ขึ้นไป (Cristobal et al., 2007) แสดงรายละเอียดในภาคผนวก ง

3.4 ตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) ของมาตรวัด จากการประเมินค่าความสอดคล้องภายใน (internal consistency) ซึ่งพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค โดยเกณฑ์ที่ยอมรับได้คือ .70 ขึ้นไป (Cortina, 1993)

ผลการตรวจสอบคุณภาพของแต่ละมาตรวัดที่ใช้ในงานวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### มาตรวัดภาระงาน

มาตรวัดภาระงานประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ภาระงานทางกายภาพ (physical workload) ของ ซัยยูทช กليبบัว (2552) พัฒนาจากมาตรต้นฉบับของ Maslach and Leiter (1997) จำนวน 6 ข้อ ภาระงานทางอารมณ์ (emotional workload) ของ ซัยยูทช กليبบัว (2552) มีที่มาจากมาตรวัดของ Bakker et al. (2003) และ Zapf et al. (1999) จำนวน 8 ข้อ และภาระงานด้านจิตใจ (mental workload) ของ Van Veldhoven & Meijman (1994) จำนวน 7 ข้อ รวมจำนวนทั้งสิ้น 21 ข้อ

เมื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจพบว่า แต่ละองค์ประกอบของภาระงานสามารถแยกออกจากกันเป็นคนละองค์ประกอบได้ โดยไม่มีข้อคำถามใดในมาตรวัดที่ถ่วงน้ำหนักข้ามไปยังตัวแปรอื่น (cross loadings) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบของภาระงานทางกายภาพอยู่ระหว่าง .53 - .74 ภาระงานทางอารมณ์อยู่ระหว่าง .69 - .86 และภาระงานทางจิตใจอยู่ระหว่าง .57 - .80

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า โครงสร้างโมเดลของภาระงานเมื่อวิเคราะห์ 1 องค์ประกอบ (one-factor model) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับพอใช้ ( $\chi^2/df = 12.68$ ,  $\chi^2 = 2397.13$ ,  $df = 189$ ,  $p = .00$ , GFI = .580, CFI = .575 & RMSEA = .163) ขณะที่โครงสร้างโมเดลแบบ 3 องค์ประกอบแยกตามมิติของภาระงานทั้งสามมิติข้างต้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับที่ดีกว่าทางสถิติ ( $\chi^2/df = 6.85$ ,  $\chi^2 = 1274.89$ ,  $df = 186$ ,  $p = .00$ , GFI = .745, CFI = .790 & RMSEA = .115) โดยที่การเปลี่ยนแปลงของไคสแควร์ ( $\Delta\chi^2$ ) มีค่าเท่ากับ 1122.24 ( $\Delta df = 3$ ,  $p < .05$ ) และมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .39 - .84 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงพิจารณาว่าโครงสร้างโมเดลของภาระงานแบบวิเคราะห์แยก 3 องค์ประกอบเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะภาระงานของพนักงานรับฝากพัสดุ รวมทั้งเพื่อให้องค์การสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการแบ่งประเภทของภาระงานได้อย่างเฉพาะเจาะจงมากขึ้นว่าเป็นภาระงานในรูปแบบใดที่ส่งผลต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านต่าง ๆ

สำหรับการวิเคราะห์ค่า CITC ของแต่ละองค์ประกอบของภาระงาน พบว่ามีค่า CITC อยู่ระหว่าง .39 - .81 จากนั้นจึงตรวจสอบความเชื่อมั่นด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่า ภาระงานทางกายภาพ มีค่าเท่ากับ .81 ภาระงานทางอารมณ์ มีค่าเท่ากับ .93 ภาระงานทางจิตใจ มีค่าเท่ากับ .82 ซึ่งอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

### มาตรวัดความเหนื่อยล้าในการทำงาน

มาตรวัดความเหนื่อยล้าในการทำงาน (the Three-Dimensional Work Fatigue Inventory: 3D-WFI) ของ Frone and Tidwell (2015) มีข้อคำถามจำนวน 18 ข้อ แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย จำนวน 6 ข้อ ด้านจิตใจ จำนวน 6 ข้อ และด้านอารมณ์ จำนวน 6 ข้อ

จากการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจพบว่า แต่ละองค์ประกอบของความเหนื่อยล้าในการทำงานสามารถแยกออกจากกันเป็น 3 องค์ประกอบได้ โดยไม่มีข้อคำถามใดในมาตรวัดที่ถ่วงน้ำหนักข้ามไปยังตัวแปรอื่น (cross loadings) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบของความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกายอยู่ระหว่าง .62 - .87 ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจอยู่ระหว่าง .52 - .84 และความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์อยู่ระหว่าง .61 - .90

เมื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างพบว่า โครงสร้างโมเดลของความเหนื่อยล้าในการทำงาน เมื่อวิเคราะห์แบบ 3 องค์ประกอบ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญ ( $\chi^2/df = 7.12$ ,  $\chi^2 = 940.18$ ,  $df = 132$ ,  $p = .00$ ,  $GFI = .810$ ,  $CFI = .871$  &  $RMSEA = .118$ ) และมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .34 - .92 ดังนั้น จึงสามารถนำโครงสร้างโมเดลของความเหนื่อยล้าในการทำงานแบบวิเคราะห์แยก 3 องค์ประกอบมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้ตามที่ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานไว้

สำหรับการวิเคราะห์ค่า CITC ของแต่ละองค์ประกอบของความเหนื่อยล้าในการทำงานพบว่า มีค่า CITC อยู่ระหว่าง .43 - .87 จากนั้นจึงตรวจสอบความเชื่อมั่นด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่า ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย มีค่าเท่ากับ .92 ด้านจิตใจ มีค่าเท่ากับ .80 และด้านอารมณ์ มีค่าเท่ากับ .90 ซึ่งอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

### มาตรวัดงานที่มีความหมาย

มาตรวัดงานที่มีความหมาย (ดิซिला พ็ชรดำรงกุล, 2560) ดัดแปลงมาจากมาตรวัดงานที่มีความหมาย (the Work and Meaning Inventory: WAMI) ของ Steger et al. (2012) มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ จากการวิเคราะห์ค่า CITC พบว่า ค่าดังกล่าวอยู่ระหว่าง .38 - .78 จากนั้นจึงตรวจสอบความเชื่อมั่นด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคโดยรวม มีค่าเท่ากับ .91 ซึ่งอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูลและการพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง

หลังจากได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคนกลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (โครงการวิจัยเลขที่ 640247 รับรอง ณ วันที่ 7 มีนาคม 2565) ผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. จัดทำหนังสือขออนุญาตในองค์การด้านขนส่งและโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานรับฝากพัสดุที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2. จัดเตรียมแบบสอบถามเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ โดยการจัดทำแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ [www.surveymonkey.com](http://www.surveymonkey.com) และกระจายแบบสอบถามในรูปแบบลิงก์ผ่านกลุ่ม LINE ของผู้ปฏิบัติงานด้านบุคคล เพื่อกระจายไปยังกลุ่ม LINE ที่พนักงานรับฝากพัสดุใช้ในการปฏิบัติงานเป็นช่องทางหลัก รวมทั้งการจัดทำบันทึกเพื่อกระจายแบบสอบถามไปยังผู้ปฏิบัติงานในแต่ละสังกัด โดยกลุ่มตัวอย่างสามารถสแกน QR Code ที่ปรากฏบนเอกสาร หลังจากอ่านคำชี้แจงในการวิจัยอย่างครบถ้วน หากผู้ที่สนใจตัดสินใจเข้าร่วมสามารถกดยืนยันรับทราบข้อมูลและยินยอมตอบแบบสอบถาม เพื่อเข้าสู่ข้อคำถาม โดยสามารถตอบแบบสอบถามได้เพียง 1 ครั้ง ซึ่งมีจำนวนรวม 56 ข้อ ใช้ระยะเวลาประมาณ 10-15 นาที ทั้งนี้ผู้เข้าร่วมการวิจัยมีสิทธิ์ที่ปฏิเสธการเข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้ หากในขณะตอบแบบสอบถาม ผู้เข้าร่วมการวิจัยเกิดความอึดอัดใจ สามารถยุติการตอบแบบสอบถามได้ทันที ซึ่งจะไม่ส่งผลใด ๆ ต่อผู้เข้าร่วมการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการแนบข้อความรู้และข้อแนะนำสั้น ๆ เกี่ยวกับวิธีการจัดการเบื้องต้นหากผู้เข้าร่วมการวิจัยตระหนักว่ามีความเหนื่อยล้าในการทำงานในระดับสูง

3. ผลการตอบแบบสอบถาม ระบบจะบันทึกข้อมูลทันทีโดยข้อมูลทั้งหมดจะถูกปกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ผลเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ออกมาเป็นภาพรวมเท่านั้น ไม่มีการระบุหรือเฉพาะเจาะจงตัวบุคคล โดยข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่ปรากฏในรายงานและไม่สามารถสืบค้นได้ ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยจำกัดสิทธิ์การเข้าถึงได้แค่ที่วิจัยเท่านั้น และข้อมูลที่ถูกเก็บจะถูกลบทิ้งภายในระยะเวลา 1 ปี

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยล้าในการทำงาน โดยมุ่งศึกษาอิทธิพลกำกับของงานที่มีความหมาย ผู้วิจัยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป SPSS เพื่อ

วิเคราะห์สถิติ ดังนี้ 1. วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

2. วิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์ (correlation) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา 3 ตัวแปร ได้แก่ ภาระงาน ความเหนื่อยล้าในการทำงาน และงานที่มีความหมาย

3. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (hierarchical multiple regression analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลการทำนายของตัวแปรภาระงานที่มีต่อความเหนื่อยล้าในการทำงาน และทำนายอิทธิพลกำกับ (moderation effect) ของตัวแปรงานที่มีความหมายที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยล้าในการทำงานตามที่ได้กำหนดสมมติฐานไว้ข้างต้น โดยใช้โปรแกรม SPSS Process (Model 1) ตามแนวคิดของ Hayes (2013)





### บทที่ 3

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานต่อความเหนื่อยล้าในการทำงาน โดยมีงานที่มีความหมายเป็นตัวแปรกำกับในพนักงานรับฝากพัสดุ องค์การขนส่งและโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลจากการตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลกับตัวแปรตาม

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทำนายและการทดสอบอิทธิพลกำกับ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (hierarchical multiple regression analysis)

#### สัญลักษณ์ตัวแปร

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์แทนตัวแปรในตารางและแผนภาพ เพื่อความสะดวกในการแสดงชื่อของตัวแปร ทั้งในตารางและแผนภาพ ดังนี้

WL_phy	หมายถึง	ภาระงานทางกายภาพ
WL_men	หมายถึง	ภาระงานทางจิตใจ
WL_emo	หมายถึง	ภาระงานทางอารมณ์
MFW	หมายถึง	งานที่มีความหมาย
work_exp	หมายถึง	อายุงาน
WF_phy	หมายถึง	ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย
WF_men	หมายถึง	ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ
WF_emo	หมายถึง	ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์

#### สัญลักษณ์ทางสถิติ

<i>M</i>	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
<i>MIN</i>	หมายถึง	ค่าต่ำสุด
<i>MAX</i>	หมายถึง	ค่าสูงสุด
<i>SD</i>	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
<i>se</i>	หมายถึง	ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐาน

$SK$	หมายถึง	ค่าความเบ้
$KU$	หมายถึง	ค่าความโด่ง
$R^2$	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย
$r$	หมายถึง	ค่าสหสัมพันธ์
$\beta$	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน
$p$	หมายถึง	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ
$df$	หมายถึง	ค่าระดับความเป็นอิสระ
$t$	หมายถึง	คะแนนการทดสอบค่าสถิติที (t-score)
$MSE$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยความคาดเคลื่อนมาตรฐาน
$F$	หมายถึง	ค่าสถิติทดสอบ F

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานรับฝากพัสดุ องค์การขนส่งและโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 586 คน ทั้งนี้ เมื่อคัดเลือกผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การเข้าร่วมงานวิจัยแล้ว จึงเหลือผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่ผ่านเกณฑ์จำนวนทั้งสิ้น 442 คน เมื่อทำการคัดกรองและคัดผู้ที่มีการตอบแบบสุดโตรงออกแล้วเหลือผู้ที่ตอบแบบสอบถามสมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 441 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 75.25 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และคิดเป็นร้อยละ 8.41 ของจำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษานี้ (5,245 คน)

จากการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 441 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 223 คน (ร้อยละ 50.6) มีตำแหน่งพนักงานมากที่สุด จำนวน 372 คน (ร้อยละ 84.4) มีระดับ 3 มากที่สุด จำนวน 89 คน (ร้อยละ 20.2) และมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 270 คน (ร้อยละ 61.2) โดยนำเสนอข้อมูลจำนวน ร้อยละของคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังที่ปรากฏในตารางที่ 1

### ตารางที่ 1

ข้อมูลเพศ ตำแหน่ง ระดับ และการศึกษาสูงสุด (n = 441)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	206	46.7
หญิง	223	50.6
อื่น ๆ	4	0.9
ไม่ต้องการระบุ	8	1.8
<b>ตำแหน่ง</b>		
พนักงาน	372	84.4
ลูกจ้างประจำ	32	7.3
ลูกจ้าง	37	8.4
<b>ระดับ</b>		
0	74	16.8
1	38	8.6
2	48	10.9
3	89	20.2
4	56	12.7
5	43	9.8
6	57	12.9
7	30	6.8
8	6	1.4
<b>การศึกษาสูงสุด</b>		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	15	3.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	115	26.1
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	32	7.3
ปริญญาตรี	270	61.2
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	9	2.0

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับอายุ อายุงาน และระยะเวลาการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ (ชั่วโมง/สัปดาห์) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 33.81 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 8.95 ซึ่งอยู่ระหว่าง 21 – 60 ปี ในด้านอายุงาน กลุ่มตัวอย่างมีอายุงานเฉลี่ยเท่ากับ 9.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 8.04 ซึ่งมีอายุงานอยู่ระหว่าง 1 – 39 ปี และในด้านระยะเวลาการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ (ชั่วโมง/สัปดาห์) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์เท่ากับ 40.55 ชั่วโมง/สัปดาห์ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 6.58 ซึ่งอยู่ระหว่าง 30 – 65 ชั่วโมง/สัปดาห์ รายละเอียดดังที่ปรากฏในตารางที่ 2

## ตารางที่ 2

ข้อมูลอายุ อายุงาน และระยะเวลาการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ (ชั่วโมง/สัปดาห์) (n = 441)

รายการ	M	SD	MIN	MAX
1. อายุ (ปี)	33.81	8.95	21	60
2. อายุงาน (ปี)	9.19	8.04	1	39
3. ระยะเวลาการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ (ชั่วโมง/สัปดาห์)	40.55	6.58	30	65

## ส่วนที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลกับตัวแปรตาม

ผู้วิจัยวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคลกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดตัวแปรควบคุมสำหรับการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์พบว่า ไม่มีตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคลใดที่มีค่าสหสัมพันธ์กับตัวแปรตามเกิน .80 ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดเพียงอายุงานเป็นตัวแปรควบคุมตามที่ได้กำหนดไว้ เนื่องจากการศึกษาที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่พบว่าอายุงานมีความสัมพันธ์กับระดับของความเหนื่อยล้า (เช่น Rahme et al., 2020; Theron, 2021)

## ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าความเบ้ (skewness) และค่าความโด่ง (kurtosis) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการแจกแจงและการกระจายของข้อมูล รายละเอียดตามตารางที่ 3

### ตารางที่ 3

ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรในการวิจัย ( $n = 441$ )

ตัวแปร	<i>M</i>	<i>SD</i>	min	max	<i>SK</i>	<i>KU</i>
ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย	3.49	1.04	1.00	5.00	-0.53	-0.61
ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ	3.28	0.87	1.00	5.00	-0.05	-0.65
ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์	3.19	1.02	1.00	5.00	-0.20	-0.63
ภาระงาน						
ด้านกายภาพ	3.02	0.78	1.00	5.00	0.17	-0.68
ด้านจิตใจ	4.05	0.57	1.71	5.00	-0.70	1.04
ด้านอารมณ์	2.90	0.99	1.13	5.00	0.15	-1.10
งานที่มีความหมาย	3.55	0.75	1.40	5.00	-0.45	-0.11
อายุงาน	9.19	8.04	1	39	1.46	1.59

หมายเหตุ. ความเหนื่อยล้าในการทำงาน ภาระงาน และงานที่มีความหมายมีค่าอยู่ในช่วง 1-5; ความคาดเคลื่อนมาตรฐานของความเบ้ของทุกตัวแปร = 0.12 ความคาดเคลื่อนมาตรฐานของความโด่งของทุกตัวแปร = 0.23

ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกายมีค่าเฉลี่ย 3.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.04 ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจมีค่าเฉลี่ย 3.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.02 ภาระงานทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 ภาระงานทางจิตใจมีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ภาระงานทางอารมณ์มีค่าเฉลี่ย 2.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.99 งานที่มีความหมายมีค่าเฉลี่ย 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 และอายุงานซึ่งเป็นตัวแปรควบคุมมีค่าเฉลี่ย 9.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 8.04 ทั้งนี้ ตัวแปรทั้งหมดข้างต้น มีค่าความเบ้อยู่ระหว่าง -0.70 - 1.46 แสดงว่าข้อมูลมีการแจกแจงปกติ และตัวแปรทั้งหมดยังมีค่าความโด่งระหว่าง -1.10 - 1.59 แสดงว่า ข้อมูลมีการแจกแจงปกติ เนื่องจากความเบ้และความโด่งต้องไม่เกิน -2 และ +2 จึงจะอยู่ในช่วงแจกแจงปกติ (George & Mallery, 2010)

#### ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในงานวิจัยนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ไม่มีตัวแปรคู่ใดมีค่าสหสัมพันธ์มากกว่า .80 ซึ่งหากพบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรใดที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .80

อาจเกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity) หรือมีความสัมพันธ์เชิงเส้นสูง (Hair et al., 2010) อาจทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความคาดเคลื่อนได้ ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรในงานวิจัยนี้ มีค่าระหว่าง -.33 - .76 โดยคู่ที่มีค่าสหสัมพันธ์มากที่สุดคือคู่ของความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกายกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ ซึ่งมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .76 ส่วนคู่ที่มีค่าสหสัมพันธ์ทางลบมากที่สุด คือคู่ของความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกายกับงานที่มีความหมาย มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ -.33 จึงไม่พบปัญหาความสัมพันธ์ดังกล่าว รายละเอียดผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4

#### ตารางที่ 4

ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิจัย ( $n = 441$ )

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8
1. ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย	-							
2. ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ	.76**	-						
3. ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์	.74**	.74**	-					
4. ภาระงานทางกายภาพ	.50**	.45**	.47**	-				
5. ภาระงานทางจิตใจ	.10	.06	.05	.06	-			
6. ภาระงานทางอารมณ์	.56**	.54**	.57**	.58**	.09*	-		
7. งานที่มีความหมาย	-.33**	-.30**	-.32**	-.14**	.13**	-.25**	-	
8. อายุงาน	-.22**	-.16**	-.18**	-.15**	.10*	-.25**	.24**	-

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

#### ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทำนายและการทดสอบอิทธิพลกำกับ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (hierarchical multiple regression analysis)

การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น ในขั้นตอนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงาน โดยมีงานที่มีความหมายเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงาน โดยใช้โปรแกรม SPSS Process พัฒนาโดย Hayes (2013)

ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทดสอบสถานะร่วมเส้นตรงพหุ (multicollinearity) และอัตราส่วนความแปรปรวนเพื่อ (Variance Inflation Factor หรือ VIF) ของตัวแปรทำนายทั้งหมด พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 1.05 – 1.66 ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น คือ ตัวแปรแต่ละตัวไม่ควรมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมากเกินไป ซึ่งค่าที่ยอมรับได้คือ ค่า Tolerance ควรมีค่ามากกว่า .10 และค่า VIF ควรมีค่าน้อยกว่า 10 เป็นระดับที่ยอมรับได้ (Hair et al., 2010) จึงสามารถนำไปวิเคราะห์ในขั้นถัดไปด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Process ในการวิเคราะห์พหุคูณแบบเชิงชั้นเพื่อให้ได้ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานต่อไป ผลจากการทดสอบ Tolerance และ VIF ดังตารางที่ 5

#### ตารางที่ 5

ค่าความแปรปรวนเพื่อและค่าความคาดเคลื่อนนิยมนของตัวแปรทำนายในการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ( $n = 441$ )

ตัวแปร	สถานะร่วมเส้นตรงพหุ	
	Tolerance	VIF
ภาระงานทางกายภาพ	.66	1.52
ภาระงานทางจิตใจ	.96	1.05
ภาระงานทางอารมณ์	.60	1.66
งานที่มีความหมาย	.89	1.12
อายุงาน	.89	1.12

#### ผลการวิเคราะห์อิทธิพลหลัก

ผู้วิจัยวิเคราะห์พหุคูณแบบเชิงชั้น (hierarchical multiple regression) เพื่อให้ได้ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (standardized regression coefficient [ $\beta$ ]) โดยใช้คำสั่ง Process version 4.0 ตามแนวคิดของ Hayes (2013) ในโปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 22 ในการวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 9 โมเดล โดยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามแต่ละโมเดล ดังนี้

ตัวแปรทำนาย (X) ได้แก่ ภาระงาน (WL) แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ภาระงานทางกายภาพ ภาระงานทางจิตใจ และภาระงานอารมณ์

ตัวแปรเกณฑ์ (Y) ได้แก่ ความเหนื่อยล้าในการทำงาน (WF) แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านอารมณ์

ตัวแปรกำกับ (W) ได้แก่ งานที่มีความหมาย (MFW)

ตัวแปรควบคุม (covariates) ได้แก่ อายุงาน (work\_exp)

โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 (95% confidence interval) ปรับค่าคะแนนของตัวแปรด้วยค่าเฉลี่ย (mean-centering) และเลือกวิธีการกำหนดเงื่อนไขแบบกลุ่มสูง ปานกลาง และต่ำ (+1SD, Mean, -1SD) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโมเดลที่ 1-9 ดังแสดงในตารางที่ 6-10

### 1. อิทธิพลกำกับของงานที่มีความหมายต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานด้านต่าง ๆ กับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย

#### ตารางที่ 6

โมเดลที่ 1-3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้นเพื่อทดสอบอิทธิพลกำกับของงานที่มีความหมายต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานด้านต่าง ๆ กับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย (n=441)

	Model 1: WL_phy*MFW			Model 2: WL_men*MFW			Model 3: WL_emo*MFW		
	$\beta$	se	t	$\beta$	se	t	$\beta$	se	t
Constant	3.60	.06	56.88	3.69	.07	52.01	3.55	.06	57.14
WL	.59**	.05	10.98	.28**	.08	3.33	.52**	.04	12.37
MFW	-.36**	.06	-6.21	-.43**	.07	-6.62	-.31**	.06	-5.25
WL x MFW	.05	.07	.77	-.07	.12	-.58	.09	.06	1.67
อายุงาน	-.01*	.01	-2.07	-.02	.01	-3.54	-.00	.01	-.77
<b>Model summary</b>	$R = .57, R^2 = .33,$ $MSE = .73, F = 53.19,$ $p < .01$			$R = .40, R^2 = .16,$ $MSE = .92, F = 20.31,$ $p < .01$			$R = .60, R^2 = .36,$ $MSE = .70, F = 61.33,$ $p < .01$		

หมายเหตุ. ตัวแปรตาม คือ ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย, WL คือ ภาระงาน, WL\_phy คือ ภาระงานทางกายภาพ, WL\_men คือ ภาระงานทางจิตใจ, WL\_emo คือ ภาระงานทางอารมณ์ MFW คือ งานที่มีความหมาย; \* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , สองหาง

จากการวิเคราะห์อิทธิพลกำกับของงานที่มีความหมายต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานด้านต่าง ๆ กับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกายพบว่า ในโมเดลที่ 1 อายุงานมีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = -.01, p < .05$ ) แต่ไม่พบความสัมพันธ์เช่นนี้ในโมเดลที่ 2 และ 3



เมื่อควบคุมตัวแปรอายุงาน ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (main effects) ของภาระงานด้านต่าง ๆ ที่มีต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย พบนัยสำคัญของของภาระงานทางกายภาพ ( $\beta = .59, p < .01$ ) ภาระงานทางจิตใจ ( $\beta = .28, p < .01$ ) ภาระงานทางอารมณ์ ( $\beta = .52, p < .01$ ) และงานที่มีความหมายต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย (โมเดลที่ 1  $\beta = -.36$ , โมเดลที่ 2  $\beta = -.43$ , โมเดลที่ 3  $\beta = -.31, ps < .01$ ) แต่ไม่พบนัยสำคัญทางสถิติของอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภาระงานในด้านต่าง ๆ กับงานที่มีความหมายต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย ดังนั้น ผลการวิเคราะห์จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1.1 กล่าวคือ ภาระงานด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย แต่ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2.1 กล่าวคือ งานที่มีความหมายไม่พบอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย

## 2. อิทธิพลกำกับของงานที่มีความหมายต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานด้านต่าง ๆ กับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ

### ตารางที่ 7

โมเดลที่ 4-6 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น เพื่อทดสอบอิทธิพลกำกับของงานที่มีความหมายต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานแต่ละด้านกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ ( $n=441$ )

	Model 4: WL_phy*MFW			Model 5: WL_men*MFW			Model 6: WL_emo*MFW		
	$\beta$	se	t	$\beta$	se	t	$\beta$	se	t
Constant	3.33	.06	59.68	3.40	.06	55.83	3.27	.05	60.96
WL	.46**	.05	9.77	.13	.07	1.85	.44**	.04	12.01
MFW	-.26**	.05	-5.20	-.31**	.06	-5.46	-.20**	.05	-3.95
WL x MFW	-.05	.06	-.84	-.24*	.11	-2.30	-.01	.05	-.24
อายุงาน	-.01	.01	-1.13	-.01*	.01	-2.23	.00	.01	.22
<b>Model summary</b>	$R = .51, R^2 = .26,$ $MSE = .57, F = 38.20,$ $p < .01$			$R = .34, R^2 = .12,$ $MSE = .67, F = 14.66,$ $p < .01$			$R = .57, R^2 = .32,$ $MSE = .52, F = 51.69,$ $p < .01$		

หมายเหตุ. ตัวแปรตาม คือ ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ, WL คือ ภาระงาน, WL\_phy คือ ภาระงานทางกายภาพ, WL\_men คือ ภาระงานทางจิตใจ, WL\_emo คือ ภาระงานทางอารมณ์ MFW คือ งานที่มีความหมาย; \* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , สองหาง

จากการวิเคราะห์อิทธิพลกำกับของงานที่มีความหมายต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานด้านต่าง ๆ กับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ พบว่า ในโมเดลที่ 5 ภาระงานมีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = -.01, p < .05$ ) แต่ไม่พบความสัมพันธ์เช่นนี้ในโมเดลที่ 4 และ 6

เมื่อควบคุมตัวแปรอายุงาน ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (main effects) ของภาระงานด้านต่าง ๆ ที่มีต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ พบนัยสำคัญของของภาระงานทางกายภาพ ( $\beta = .46, p < .01$ ) ภาระงานทางอารมณ์ ( $\beta = .44, p < .01$ ) และงานที่มีความหมายต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ (โมเดลที่ 4  $\beta = -.26$ , โมเดลที่ 5  $\beta = -.31$ , โมเดลที่ 6  $\beta = -.20, ps < .01$ ) แต่ไม่พบนัยสำคัญของภาระงานทางจิตใจต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ ( $\beta = .13, p = .07$ ) อธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณภาพของงานทางกายภาพและภาระงานทางอารมณ์มากขึ้น พนักงานก็จะมีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจมากขึ้นตามไปด้วย อย่างไรก็ตาม เมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณภาพของงานมีความหมายมากขึ้น พนักงานก็มีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจน้อยลง นอกจากนี้ พนักงานที่มีอายุการทำงานมากขึ้นก็มีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจน้อยลง

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลปฏิสัมพันธ์ (interaction effect) ระหว่างภาระงานทางจิตใจกับงานที่มีความหมายต่อความเหนื่อยล้าในงานด้านจิตใจ พบนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = -.24, p < .05$ ) กล่าวคือ งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากนั้นจึงตรวจสอบเงื่อนไขปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจกับงานที่มีความหมายต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจที่แตกต่างกันด้วย simple slope analysis โดยวิเคราะห์การถดถอยที่ค่าตัวแปรกำกับ (งานที่มีความหมาย) ในระดับสูง (high group: mean +1SD) ค่าเฉลี่ย (average group: mean) และระดับต่ำ (low group: mean -1SD) พบผลดังตารางที่ 8

### ตารางที่ 8

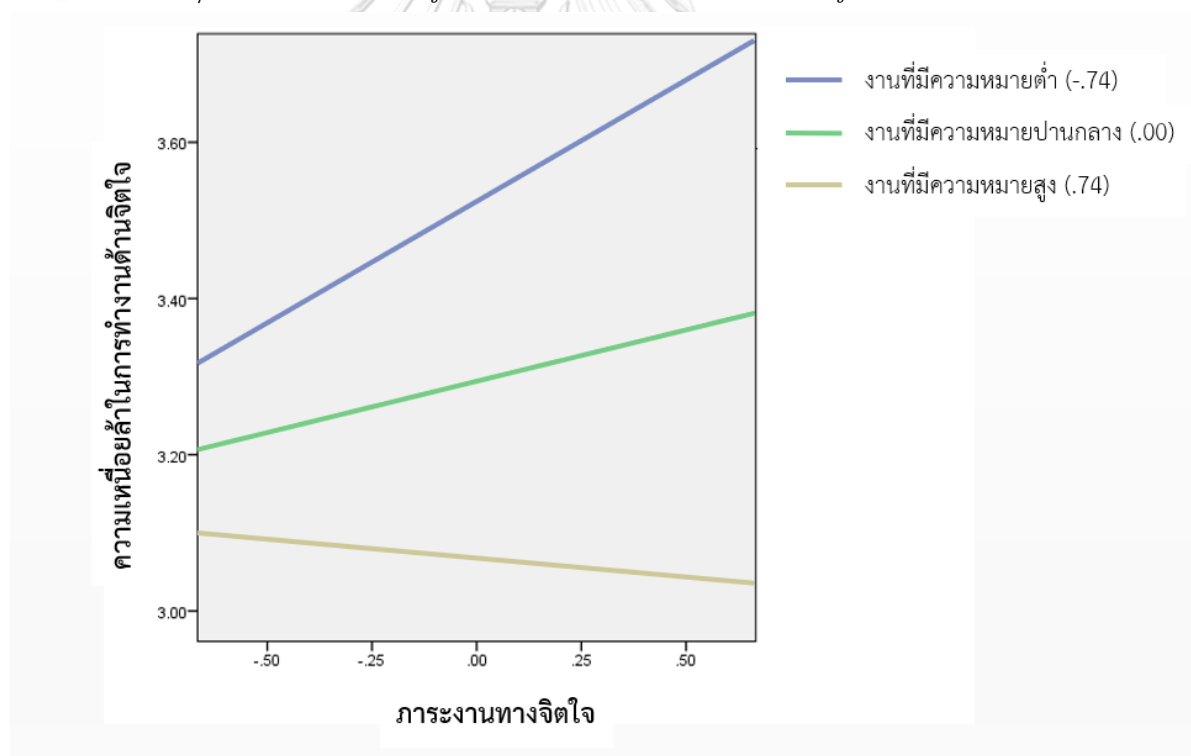
ค่าอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจตามเงื่อนไขของงานที่มีความหมาย ( $n = 441$ )

MFW	Effect	se	t	df1	df2	p
-.7445 (Low)	.31	.10	3.28	1.00	436.00	.001
.0000 (Average)	.13	.07	1.85	1.00	436.00	.066
.7445 (High)	-.05	.12	-.41	1.00	436.00	.682

หมายเหตุ. MFW คือ งานที่มีความหมาย Effect คือ อิทธิพลของภาระงานทางจิตใจต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ

### แผนภาพที่ 6

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจ ( $WL\_men$ ) ต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ ( $WF\_men$ ) ในกลุ่มพนักงานที่มีการรับรู้งานที่มีความหมาย (MFW) ในระดับสูง ปานกลาง และต่ำ



จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 8 และแผนภาพที่ 6 พบว่า ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการรับรู้งานที่มีความหมายต่ำ ภาระงานทางจิตใจสามารถทำนายความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = .31, p < .01$ ) แต่ในกลุ่มพนักงานรับฝากพัสดุที่มีระดับการรับรู้ถึงงานที่มีความหมายในระดับสูง ภาระงานทางจิตใจจะมีค่าความชันเป็นลบ ( $\beta = -.05, p = 0.68$ ) และ

ไม่มีอิทธิพลที่มีนัยสำคัญต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ อธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานมีระดับการรับรู้ถึงความหมายของงานที่แตกต่างกัน จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการรับรู้ถึงงานที่มีความหมายในระดับต่ำ เมื่อพนักงานรับรู้ภาระงานทางจิตใจเพิ่มขึ้น แนวโน้มความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจก็จะเพิ่มสูงมากยิ่งขึ้น เมื่อเทียบกับกลุ่มพนักงานที่มีระดับการรับรู้ถึงงานที่มีความหมายในระดับสูง ดังนั้น ผลการวิเคราะห์จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1.2 เพียงบางส่วน กล่าวคือ ภาระงานทางกายภาพและทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ และสนับสนุนสมมติฐานที่ 2.2 กล่าวคือ งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ ( $\beta = -.24, p < .05$ )

### 3. อิทธิพลกำกับของงานที่มีความหมายต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานด้านต่าง ๆ กับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์

#### ตารางที่ 9

โมเดลที่ 7-9 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น เพื่อทดสอบอิทธิพลกำกับของงานที่มีความหมายต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานแต่ละด้านกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ ( $n=441$ )

	Model 7: WL_phy*MFW			Model 8: WL_men*MFW			Model 9: WL_emo*MFW		
	$\beta$	se	t	$\beta$	se	t	$\beta$	se	t
Constant	3.26	.06	51.06	3.34	.07	47.36	3.19	.06	52.32
WL	.56**	.05	10.33	.14	.08	1.72	.53**	.04	12.84
MFW	-.34**	.06	-5.82	-.39**	.07	-5.94	-.25**	.06	-4.27
WL x MFW	-.02	.07	-.29	-.26*	.12	-2.11	-.04	.05	-.70
อายุงาน	-.01	.01	-1.32	-.02*	.01	-2.53	-.00	.01	-.10
<b>Model summary</b>	$R = .54, R-sq = .29, MSE = .74, F = 44.54, p < .01$			$R = .36, R-sq = .13, MSE = .91, F = 16.54, p < .01$			$R = .60, R-sq = .36, MSE = .67, F = 60.73, p < .01$		

หมายเหตุ. ตัวแปรตาม คือ ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์, WL คือ ภาระงาน, WL\_phy คือ ภาระงานทางกายภาพ, WL\_men คือ ภาระงานทางจิตใจ, WL\_emo คือ ภาระงานทางอารมณ์ MFW คือ งานที่มีความหมาย; \*  $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , สองหาง

จากการวิเคราะห์อิทธิพลกำกับของงานที่มีความหมายต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานด้านต่าง ๆ กับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์พบว่า ในโมเดลที่ 8 อายุงานมีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = -.02, p < .05$ ) แต่ไม่พบความสัมพันธ์เช่นนี้ในโมเดลที่ 7 และ 9

เมื่อควบคุมตัวแปรอายุงาน ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (Main effects) ของภาระงานด้านต่าง ๆ ต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ พบนัยสำคัญของของภาระงานทางกายภาพ ( $\beta = .56, p < .01$ ) ภาระงานทางอารมณ์ ( $\beta = .53, p < .01$ ) และงานที่มีความหมายต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ (โมเดลที่ 7  $\beta = -.34$ , โมเดลที่ 8  $\beta = -.39$ , โมเดลที่ 9  $\beta = -.25, ps < .01$ ) แต่ไม่พบนัยสำคัญของภาระงานทางจิตใจ ( $\beta = .14, p = .09$ ) อธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณเองมีภาระงานทางกายภาพและภาระงานทางอารมณ์มากขึ้น พนักงานก็จะมีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์มากขึ้นตามไปด้วย อย่างไรก็ตาม เมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณเองมีความหมายมากขึ้น พนักงานก็มีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์น้อยลง นอกจากนี้ พนักงานที่มีอายุการทำงานมากขึ้นก็มีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์น้อยลง

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลปฏิสัมพันธ์ (interaction effect) ระหว่างภาระงานทางจิตใจกับงานที่มีความหมายต่อความเหนื่อยล้าในงานด้านอารมณ์ พบนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = -.26, p < .05$ ) กล่าวคือ งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากนั้นจึงตรวจสอบเงื่อนไขปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจกับงานที่มีความหมายต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ที่แตกต่างกันด้วย simple slope analysis โดยวิเคราะห์การถดถอยที่ค่าตัวแปรกำกับ (งานที่มีความหมาย) ในระดับสูง (high group: mean +1SD) ค่าเฉลี่ย (average group: mean) และระดับต่ำ (low group: mean -1SD) พบผลดังตารางที่ 10

### ตารางที่ 10

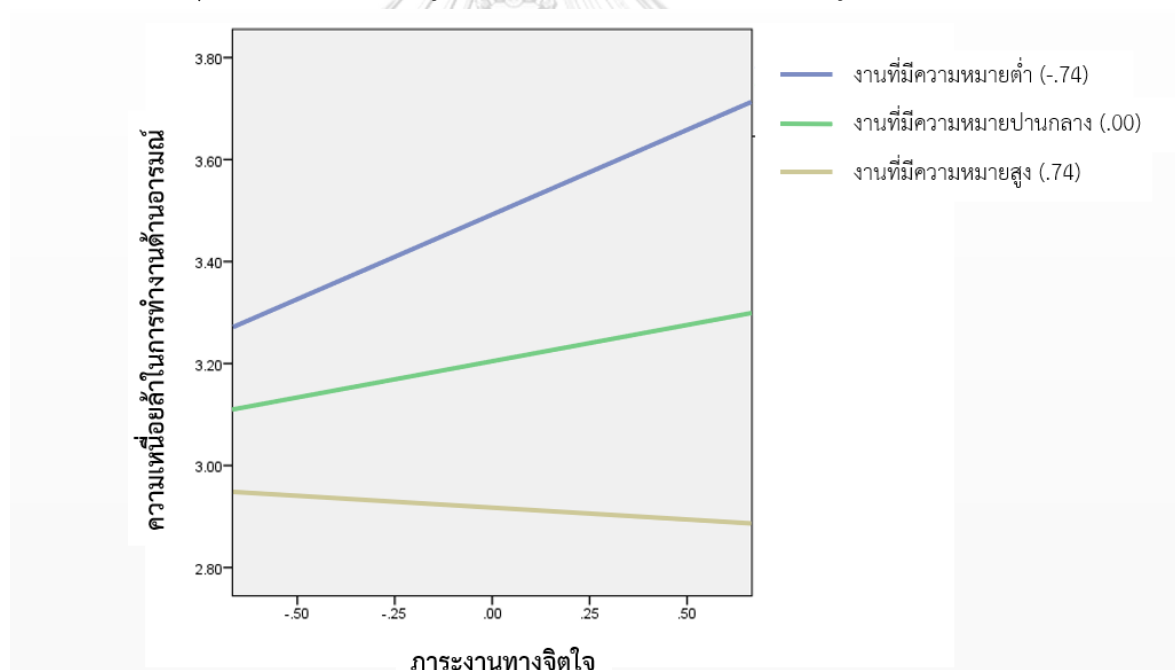
ค่าอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ตามเงื่อนไขของงานที่มีความหมาย ( $n = 441$ )

MFW	Effect	se	t	df1	df2	p
-.7445 (Low)	.33	.110	3.029	1.00	436.00	.003
.0000 (Average)	.14	.083	1.715	1.00	436.00	.087
.7445 (High)	-.05	.134	-3.65	1.00	436.00	.715

หมายเหตุ. MFW คือ งานที่มีความหมาย, Effect คือ อิทธิพลของภาระงานทางจิตใจต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์

### แผนภาพที่ 7

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจ ( $WL\_men$ ) ต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ ( $WF\_emo$ ) ในกลุ่มพนักงานที่มีการรับรู้งานที่มีความหมาย (MFW) ในระดับสูง ปานกลาง และต่ำ



จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 10 และแผนภาพที่ 7 พบว่า ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการรับรู้งานที่มีความหมายต่ำ ภาระงานทางจิตใจสามารถทำนายความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าความชันเป็นบวก ( $\beta = .33, p < .01$ ) แต่ในกลุ่มพนักงานรับฝากพัสดุที่มีระดับการรับรู้ถึงงานที่มีความหมายในระดับสูง ภาระงานทางจิตใจจะไม่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = -.05, p = .71$ ) อธิบายได้ว่า

เมื่อพนักงานมีระดับการรับรู้ความหมายของงานที่แตกต่างกัน จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการรับรู้ถึงงานที่มีความหมายในระดับต่ำ เมื่อพนักงานรับรู้ภาระงานทางจิตใจเพิ่มขึ้น แนวโน้มความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ก็จะเพิ่มสูงมากยิ่งขึ้น เมื่อเทียบกับกลุ่มพนักงานที่มีระดับการรับรู้ถึงงานที่มีความหมายในระดับสูง ดังนั้น ผลการวิเคราะห์ที่จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1.3 เพียงบางส่วน กล่าวคือ ภาระงานทางกายภาพและทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ และสนับสนุนสมมติฐานที่ 2.3 กล่าวคือ งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ ( $\beta = -.26, p < .05$ )

## ตารางที่ 11

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	
		สนับสนุน	ปฏิเสธ
H <sub>1</sub>	ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานในกลุ่มพนักงานรับฝากพัสดุ		
	1.1 ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย	✓	
	1.2 ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ	✓	(บางส่วน)
	1.3 ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์	✓	(บางส่วน)
H <sub>2</sub>	งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานในกลุ่มพนักงานรับฝากพัสดุ		
	2.1 งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย		✓
	2.2 งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ	✓	(บางส่วน)
	2.3: งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์	✓	(บางส่วน)

## บทที่ 4

### อภิปรายผล

งานวิจัยนี้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานต่อความเหนื่อยล้าในการทำงาน ภายใต้อิทธิพลกำกับของงานที่มีความหมาย โดยนำทฤษฎีแบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (Job Demands and Resources Model: JD-R Model) มาใช้เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย และกำหนดสมมติฐานในการวิจัย อันได้แก่ (1) ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานในด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านอารมณ์ และ (2) งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านอารมณ์ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานและศึกษาอิทธิพลกำกับของงานที่มีความหมายที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานของพนักงานรับฝากพัสดุในบริบทองค์กรด้านขนส่งและโลจิสติกส์ เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลและผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำมาประยุกต์เป็นแนวทางในการป้องกันหรือลดความเหนื่อยล้าในการทำงานของพนักงานจากการรับรู้ถึงงานที่มีความหมาย

อย่างไรก็ตาม หลังจากผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลทางสถิติ พบว่า ในขั้นตอนการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรภาระงาน โครงสร้างโมเดลของตัวแปรดังกล่าวในรูปแบบ 3 องค์ประกอบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ที่ดีกว่าโครงสร้างโมเดลรูปแบบ 1 องค์ประกอบอย่างมีนัยสำคัญ (รายละเอียดแสดงในบทที่ 2 การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ) ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ภาระงานโดยแบ่งตามองค์ประกอบแต่ละด้าน อันได้แก่ ภาระงานทางกายภาพ ภาระงานทางจิตใจ และภาระงานทางอารมณ์ เพื่อให้สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และสอดคล้องกับลักษณะงานของพนักงานรับฝากพัสดุที่มีภาระงานในด้านต่าง ๆ รวมถึงเพื่อให้องค์การสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการแบ่งประเภทของภาระงานได้อย่างเฉพาะเจาะจงมากขึ้นว่าเป็นภาระงานในรูปแบบใดที่ส่งผลต่อความเหนื่อยล้าในการทำงาน

จากการศึกษาอิทธิพลของภาระงานที่มีต่อความเหนื่อยล้าในการทำงาน โดยมีงานที่มีความหมายเป็นตัวแปรกำกับ ผู้วิจัยขออภิปรายผลตามสมมติฐานดังนี้



## สมมติฐานที่ 1: ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานในกลุ่มพนักงานรับฝากพัสดุ

### สมมติฐานที่ 1.1: ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย

ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณาตามแต่ละองค์ประกอบของภาระงานทั้งด้านกายภาพ ด้านจิตใจ และด้านอารมณ์นั้น ทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย ผลการวิจัยจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1.1

จากการทดสอบสมมติฐาน อธิบายได้ว่า พนักงานที่มีภาระงานทางด้านกายภาพ ด้านจิตใจ และด้านอารมณ์ที่สูง มีแนวโน้มที่จะมีระดับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกายที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งภาระงานในแต่ละด้านที่สูงเกินไป อันได้แก่ ภาระงานในทางกายภาพ ที่พนักงานรับฝากพัสดุจะต้องใช้แรงในการเคลื่อนย้ายสิ่งของ หรือปฏิบัติงานเป็นเวลานาน ในด้านภาระงานทางจิตใจ เช่น การต้องใช้ความสามารถในการจดจำบริการ หรือการคิดอัตราค่าบริการการจัดส่งพัสดุที่ต้องมีความแม่นยำ รวมทั้งภาระงานทางอารมณ์ในการให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการซึ่งมีความแตกต่างและหลากหลายให้เกิดความพึงพอใจ อาจส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกายได้ ดังอาการแสดงออก เช่น เหนื่อยล้า ปวดศีรษะ มีการตอบสนองช้า เป็นต้น (Avers & Johnson, 2011)

โดยภาระงานที่มากเกินไปในทุกด้านนี้ ส่งผลให้พนักงานต้องใช้พลังงานในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับทั้งทางกายภาพ ทางจิตใจ และทางอารมณ์ จึงทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอ่อนล้า และมีความสามารถในการรับมือกับภาระงานต่าง ๆ ลดน้อยลง (Leiter & Maslach, 2005, Maslach & Leiter, 2008) นำไปสู่ความเหนื่อยล้าในการทำงาน ซึ่งเป็นภาวะที่มีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่ลดลง รวมถึงเกิดความอ่อนล้าทางร่างกาย (Santika et al., 2021)

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Frone and Tidwell (2015) ที่ศึกษาการพัฒนามาตรวัดความเหนื่อยล้าในการทำงาน (the Three-Dimensional Work Fatigue Inventory: 3D-WFI) พบว่าข้อเรียกร้องในงานทางกายภาพและทางอารมณ์ ซึ่งหมายรวมถึงภาระงานทางกายภาพและทางอารมณ์ มีอิทธิพลทำนายทางบวกต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย แต่ในงานวิจัยนี้กลับพบว่าข้อเรียกร้องทางจิตใจไม่มีนัยสำคัญต่อความเหนื่อยล้าด้านร่างกาย จึงไม่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ ในงานวิจัยนี้ที่พบว่า ภาระงานทางจิตใจมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย อีกทั้งยัง Frone and Blais (2019) และ Theron (2021) ยังอธิบายว่า ภาระงานที่มากเกินไป พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยล้าในการทำงานโดยเฉพาะด้านร่างกาย

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 จึงสามารถสรุปได้ว่าภาระงานของพนักงานที่มีมากเกินไปทั้งทางกายภาพ ทางจิตใจ และทางอารมณ์จึงมีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน ด้านร่างกายของพนักงานรับฝากพัสดุได้

### สมมติฐานที่ 1.2: ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ

ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณาตามแต่ละองค์ประกอบของภาระงานนั้น ภาระงานทางกายภาพ และภาระงานทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ แต่ทั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์ของภาระงานทางจิตใจต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ ผลการวิจัยจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1.2 ในบางส่วน

จากการทดสอบสมมติฐานอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณเองมีภาระงานทางกายภาพ และภาระงานทางอารมณ์มากขึ้น พนักงานก็จะมีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจมากขึ้นตามไปด้วย โดยความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจที่เกิดขึ้น เช่น การขาดสมาธิ ความสนใจลดลง เป็นต้น (Aves & Johnson, 2011) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Cooper et al. (2001) อธิบายว่า ภาระงานถือเป็นหนึ่งในปัจจัยกดดันที่สำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่สามารถส่งผลให้เกิดความเครียดทางจิตใจ รวมถึงงานวิจัยของ Frone and Tidwell (2015) ยังพบว่า ข้อเรียกร้องในงานทางกายภาพและทางอารมณ์ มีอิทธิพลทำนายทางบวกต่อความเหนื่อยล้าด้านทางจิตใจ ทั้งนี้ในงานวิจัยดังกล่าวยังพบความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานทางจิตใจที่มีต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจด้วยเช่นกัน ดังนั้น จึงไม่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้ที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ภาระงานทางจิตใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 จึงเห็นได้ว่า พนักงานงานรับฝากพัสดุโดยส่วนใหญ่มีการรับรู้ถึงภาระงานทางจิตใจในระดับที่ค่อนข้างสูง แต่ทั้งนี้พบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกระหว่างคู่ของภาระงานทางจิตใจกับงานที่มีความหมายอยู่ที่  $r = .13$  ( $p < .01$ ) ในขณะที่ภาระงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ ภาระงานทางกายภาพและทางอารมณ์ พบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในทางลบ ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่า ภาระงานทางจิตใจของพนักงานรับฝากพัสดุที่สูง ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมด้านการรู้คิด เช่น การจดจำข้อมูลการให้บริการที่ต้องมีความถูกต้องแม่นยำ เป็นต้น โดยเนื้องานที่มีความละเอียดและต้องใช้สมาธิเช่นนี้อาจส่งผลให้พนักงานมองว่างานของตนเองมีความหมายมากยิ่งขึ้น เพราะฉะนั้นภาระงานทางจิตใจของพนักงานรับฝากพัสดุ จึงอาจไม่ได้ส่งผลต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ เนื่องจากพนักงาน

รับฝากพัสดุอาจรับรู้ว่าการะงานทางจิตใจเป็นผลลัพธ์ในทางบวกมากกว่าผลลัพธ์ในทางลบ แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อนำมาวิเคราะห์อิทธิพลปฏิสัมพันธ์ (interaction effect) พบนัยสำคัญทางสถิติระหว่างภาระงานทางจิตใจกับงานที่มีความหมายต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 จึงสามารถสรุปได้ว่าภาระงานของพนักงานที่มีมากเกินไปทั้งทางด้านกายภาพและทางอารมณ์จึงมีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจของพนักงานได้

### สมมติฐานที่ 1.3: ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์

ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณาตามแต่ละองค์ประกอบของภาระงานนั้น ภาระงานทางกายภาพ และภาระงานทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ของภาระงานทางจิตใจต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ ผลการวิจัยจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1.3 ในบางส่วน

จากการทดสอบสมมติฐานอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณภาพการะงานทางกายภาพ และภาระงานทางอารมณ์มากขึ้น ก็มีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์มากขึ้นตามไปด้วย เช่น การขาดสมาธิ ความสนใจลดลง เจ็บขริมกว่าปกติ หรืออาจหงุดหงิดกับคนรอบกาย (Aves & Johnson, 2011) ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวจึงสอดคล้องกับ Shirom (1989) ที่อธิบายว่าข้อเรียกร้องในงานที่สูง ซึ่งหมายรวมถึงภาระงานยังมีความสัมพันธ์อย่างมากกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ สิรินพมณี และคณะ (2020) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ภาระงานสัมพันธ์ภาพในงาน การสนับสนุนทางสังคมต่อความเหนื่อยหน่ายในพยาบาลวิชาชีพ โดยมีอิทธิบาทสี่เป็นตัวแปรกำกับพบว่า การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และงานวิจัยของ Frone and Tidwell (2015) ที่อธิบายว่า ข้อเรียกร้องในงานทางกายภาพและทางอารมณ์ มีอิทธิพลทำนายทางบวกต่อความเหนื่อยล้าด้านอารมณ์ อีกทั้งยังพบว่าข้อเรียกร้องในงานทางจิตใจมีอิทธิพลทำนายทางบวกต่อความเหนื่อยล้าด้านอารมณ์ด้วยเช่นกัน จึงไม่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้ที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์

ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นเช่นเดียวกันกับการอภิปรายในสมมติฐานที่ 1.2 ว่า ภาระงานทางจิตใจของพนักงานรับฝากพัสดุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับงานที่มีความหมาย ดังนั้นภาระงานทางจิตใจที่มากขึ้นจึงอาจส่งผลให้พนักงานมองว่างานของตนมีความหมายมากยิ่งขึ้น และไม่ได้เป็นปัจจัย

ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ เนื่องจากพนักงานรับฝากพัสดุอาจรับรู้ว่าการะงานทางจิตใจเป็นผลลัพธ์ในทางบวกมากกว่าผลลัพธ์ในทางลบ อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์อิทธิพลปฏิสัมพันธ์ (interaction effect) พบนัยสำคัญทางสถิติระหว่างภาระงานทางจิตใจกับงานที่มีความหมายต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 จึงสามารถสรุปได้ว่าภาระงานของพนักงานที่มีมากเกินไปทั้งทางด้านกายภาพและทางอารมณ์ จึงมีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ของพนักงานได้

**สมมติฐานที่ 2: งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานในกลุ่มพนักงานรับฝากพัสดุ**

**สมมติฐานที่ 2.1: งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย**

ผลการวิจัยพบว่า ไม่พบนัยสำคัญทางสถิติของอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภาระงานในด้านต่าง ๆ ต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย โดยมีงานที่มีความหมายเป็นตัวแปรกำกับ ดังนั้น ผลการวิเคราะห์จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2.1

ผลการวิเคราะห์พบว่า ไม่พบอิทธิพลกำกับของงานที่มีความหมายต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย อธิบายได้ว่า การรับรู้ถึงงานที่มีความหมายเป็นการรับรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับคุณค่าและความสำคัญของงานจากประสบการณ์ของตนเอง ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณค่าทางด้านจิตใจที่สะท้อนออกมาจากความคิดและอาจเกิดความเข้าใจตนเองและเกิดการรอกงามผ่านการทำงาน (Steger et al., 2012) จากแนวคิดดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า งานที่มีความหมายอาจมีผลต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานในด้านจิตใจและอารมณ์มากกว่าความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย ซึ่งความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกายมักเกิดจากการแสดงออกทางกายภาพเมื่อมีการทำงานที่มากเกินไป เช่น ร่างกายเหนื่อยล้าและทรุดโทรม (Frone & Blais, 2019) งานที่มีความหมายจึงอาจมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านจิตใจและอารมณ์ซึ่งเป็นปัจจัยภายในที่เกี่ยวกับการรับรู้ของแต่ละบุคคล มากกว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านร่างกายซึ่งเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายนอก

เพราะฉะนั้น บุคคลที่มีการรับรู้ถึงงานที่มีความหมายในระดับที่ไม่ได้สูงมากนัก อาจไม่นำไปสู่การลดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกายได้ ดังนั้นการลดหรือป้องกันความเหนื่อยล้าในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับด้านร่างกายหรือทางกายภาพ จึงเป็นการลดภาระงานที่พนักงานต้องรับผิดชอบ

ไม่ให้มากจนเกินไป รวมถึงการพักผ่อนที่เพียงพอและมีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมกับพนักงาน (Barker & Nussbaum, 2011)

อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงของภาระงานที่มีต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย พบนัยสำคัญของภาระงานทุกด้านต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย ได้แก่ ภาระงานทางกายภาพ ( $\beta = .59, p < .01$ ) ภาระงานทางจิตใจ ( $\beta = .28, p < .01$ ) ภาระงานทางอารมณ์ ( $\beta = .52, p < .01$ ) เมื่อนำงานที่มีความหมายมาวิเคราะห์ร่วมด้วย จึงอาจไม่ได้มีอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ที่เพียงพอในการช่วยลดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย อีกทั้ง การทำงานที่มีความหมายไม่มีอิทธิพลกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานด้านต่าง ๆ กับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกายนั้น อาจอธิบายได้จากงานวิจัยการวิเคราะห์อภิมาน (meta-analysis) ของ Allan et al. (2019) ที่ศึกษางานที่มีความหมายกับตัวแปรต่าง ๆ อธิบายว่า งานที่มีความหมายมีความสัมพันธ์เล็กน้อยถึงปานกลางกับผลกระทบทางด้านลบ เนื่องจากงานที่มีความหมายอาจไม่ได้เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อผลกระทบด้านลบเพียงปัจจัยเดียว (Allan et al., 2018) เพราะฉะนั้น งานที่มีความหมายอาจไม่ได้เป็นเพียงตัวแปรเดียวที่จะช่วยลดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกายได้

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 จึงสามารถสรุปได้ว่า งานที่มีความหมายนั้นไม่มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกายของพนักงาน

**สมมติฐานที่ 2.2: งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ**

ผลการวิจัยพบว่า งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = -.24, p < .05$ ) ทั้งนี้ ไม่พบอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางกายภาพกับงานที่มีความหมายต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ ( $\beta = -.05, p < .40$ ) และไม่พบอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางอารมณ์กับงานที่มีความหมายต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ ( $\beta = -.01, p < .81$ ) ดังนั้น ผลการวิเคราะห์จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2.2 ในบางส่วน

โดยเมื่อทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อให้เข้าใจลักษณะของอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภาระงานทางจิตใจกับงานที่มีความหมายที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้วยการตรวจสอบเงื่อนไขปฏิสัมพันธ์

ตามระดับของงานที่มีความหมายที่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่า ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการรับรู้ถึงงานที่มีความหมายในระดับต่ำ เมื่อมีการรับรู้ภาระงานทางจิตใจสูงขึ้น ก็จะมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจมากยิ่งขึ้นเช่นกัน

จากการทดสอบสมมติฐานอธิบายได้ว่า การรับรู้ความหมายในงานที่ตนเองทำอยู่ในระดับที่เพียงพอจะช่วยลดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจอันเกิดจากความตึงเครียดของภาระงานทางด้านจิตใจลงได้ โดยความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ เช่น การขาดสมาธิ ความสนใจลดลง เป็นต้น (Aves & Johnson, 2011) อธิบายได้ว่า การที่พนักงานรับรู้ว่างานของตนมีความหมายในระดับที่เพียงพอจะมีความผูกใจมั่นในงานของตนในระดับที่สูง ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่องานของตนเอง (Allan et al., 2019) เมื่อพบความตึงเครียดหรือผลกระทบที่เกิดจากภาระงานทางด้านจิตใจที่มากเกินไป จะสามารถรับมือหรือจัดการได้ดีกว่า นำไปสู่การลดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจและด้านอารมณ์ที่น้อยลง มากกว่าพนักงานที่รับรู้ถึงงานที่มีความหมายในระดับที่ไม่เพียงพอ สอดคล้องกับ Hobfoll (1989) ที่อธิบายว่าบุคคลที่มองว่าความพยายามของตนมีความหมายน้อยลง จะพบกับความเหนื่อยล้ามากยิ่งขึ้น อีกทั้งพนักงานที่มองว่างานของตนมีความหมายจะช่วยป้องกันความเครียดที่เกิดจากการทำงาน (Fouché et al., 2017)

ทั้งนี้ ผลการตรวจสอบเงื่อนไขปฏิสัมพันธ์พบเพียงเงื่อนไขปฏิสัมพันธ์ของงานที่มีความหมายในระดับต่ำ จึงจะมีอิทธิพลกำกับระหว่างการรับรู้ภาระงานทางจิตใจและความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lips-Wiersma et al. (2016) ที่เปรียบเทียบการรับรู้ถึงงานที่มีความหมายของผู้ปฏิบัติงานโดยแบ่งประเภทตามลักษณะงาน พบว่า ในกลุ่มของพนักงานที่ทำงานบริการ พนักงานต้อนรับ (pink-collar jobs) จะมีการรับรู้งานที่มีความหมายในด้านการแสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่น้อยกว่าพนักงานในกลุ่มที่ปฏิบัติงานเป็นหัวหน้า/ผู้จัดการ เจ้าของกิจการ หรือปฏิบัติงานที่เป็นวิชาชีพ (white-collar jobs) จึงอาจเป็นไปได้ว่า พนักงานรับฝากพัสดุที่มีการรับรู้ถึงงานที่มีความหมายในระดับที่ไม่สูงมากนัก เนื่องมาจากปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงานและลักษณะอาชีพ

นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ยังไม่พบอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางกายภาพกับงานที่มีความหมายต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ และไม่พบอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางอารมณ์กับงานที่มีความหมายต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ อาจเป็นไปได้ว่า เมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงของภาระงานทางกายภาพที่มีต่อความเหนื่อยล้าในการ

ทำงานด้านจิตใจอยู่ที่  $\beta = .46$  ( $p < .01$ ) และภาระงานทางอารมณ์ที่มีต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจอยู่ที่  $\beta = .44$  ( $p < .01$ ) เมื่อนำงานที่มีความหมายมาวิเคราะห์ร่วมด้วย จึงอาจไม่มีอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ที่เพียงพอในการช่วยลดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจนั้นไม่พบความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญ แต่เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างคู่ของภาระงานทางจิตใจกับงานที่มีความหมายอยู่ที่  $r = .13$  ( $p < .01$ ) ในขณะที่ภาระงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ ภาระงานทางกายภาพและภาระงานทางอารมณ์ พบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในทางลบ จึงเป็นข้อสังเกตได้ว่า ภาระงานทางจิตใจอาจไม่ได้เป็นข้อเรียกร้องในงานทางเชิงลบของพนักงานรับฝากพัสดุ แต่อาจเป็นสิ่งที่ทำให้พวกเขา รู้สึกว่างานมีความหมายมากยิ่งขึ้น ดังนั้น เมื่อนำงานที่มีความหมายมาศึกษาาร่วมด้วย จึงพบอิทธิพลในทิศทางลบที่กำกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจและความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.2 จึงสามารถสรุปได้ว่าการรับรู้ถึงงานที่มีความหมายในระดับที่เพียงพอจะช่วยลดทอนความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจลงได้

### สมมติฐานที่ 2.3: งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์

ผลการวิจัยพบว่า งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = -.24$ ,  $p < .05$ ) ทั้งนี้ไม่พบอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางกายภาพกับงานที่มีความหมายต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ ( $\beta = -.02$ ,  $p < .77$ ) และไม่พบอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางอารมณ์กับงานที่มีความหมายต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ ( $\beta = -.04$ ,  $p < .49$ ) ดังนั้น ผลการวิเคราะห์จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2.3 ในบางส่วน

โดยเมื่อทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อให้เข้าใจลักษณะของอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภาระงานทางจิตใจกับงานที่มีความหมายที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้วยการตรวจสอบเงื่อนไขปฏิสัมพันธ์ตามระดับของงานที่มีความหมายที่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่า ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการรับรู้ถึงงาน

ที่มีความหมายในระดับต่ำ เมื่อมีการรับรู้ภาระงานทางจิตใจสูงขึ้น ก็จะมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์มากยิ่งขึ้นเช่นกัน

จากการทดสอบสมมติฐานอธิบายได้ว่า การที่พนักงานรับรู้ถึงงานที่มีความหมายในระดับที่เพียงพอจะช่วยลดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ อันเกิดจากภาระงานทางจิตใจที่มากเกินไปได้ โดยความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ เช่น เหนื่อยขมเร็วกว่าปกติ หรืออาจหงุดหงิดกับคนรอบกาย เป็นต้น (Aves & Johnson, 2011) ผลการวิเคราะห์จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Meng et al. (2022) ที่ศึกษางานที่มีความหมายในมุมมองของการเป็นทรัพยากรส่วนบุคคลในแบบจำลอง JD-R ในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งความเครียดที่ทำลายและแหล่งความเครียดที่เป็นอุปสรรคที่มีต่อความเหนื่อยหน่าย พบว่างานที่มีความหมายสามารถลดผลกระทบด้านลบของแหล่งความเครียดที่เป็นอุปสรรคที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายซึ่งมีความอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบย่อยของความเหนื่อยหน่าย และมีความใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Steger et al. (2012) ที่อธิบายว่างานที่มีความหมายจะช่วยให้ความวิตกกังวลและภาวะซึมเศร้าลดลง

ทั้งนี้ เมื่อตรวจสอบเงื่อนไขปฏิสัมพันธ์พบปฏิสัมพันธ์ของงานที่มีความหมายในระดับต่ำ จึงจะมีอิทธิพลกำกับระหว่างการรับรู้ภาระงานทางจิตใจและความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์มากยิ่งขึ้น จึงมีความคล้ายคลึงกับการอภิปรายในสมมติฐานที่ 2.2 ว่าการที่พนักงานรับฝากพัสดุมีการรับรู้ถึงงานที่มีความหมายในระดับที่ไม่สูงมากนัก เนื่องจากปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงานและลักษณะอาชีพ ตามงานวิจัยของ Lips-Wiersma et al. (2016) ที่พบว่า ในกลุ่มของพนักงานที่ทำงานบริการ พนักงานต้อนรับ (pink-collar jobs) จะมีการรับรู้งานที่มีความหมายในด้านการแสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่น้อยกว่าพนักงานในกลุ่มที่ปฏิบัติงานเป็นหัวหน้า/ผู้จัดการ เจ้าของกิจการ หรือปฏิบัติงานที่เป็นวิชาชีพ (white-collar jobs)

นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ยังไม่พบอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางกายภาพกับงานที่มีความหมายต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ และไม่พบอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางอารมณ์กับงานที่มีความหมายต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ อาจเป็นไปได้ว่า เมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงของภาระงานทางกายภาพที่มีต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์อยู่ที่  $\beta = .56$  ( $p < .01$ ) และภาระงานทางอารมณ์ที่มีต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์อยู่ที่  $\beta = .53$  ( $p < .01$ ) เมื่อนำงานที่มีความหมายมาวิเคราะห์ร่วมด้วย จึงไม่มีอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ที่เพียงพอในการช่วยลดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์



อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของภาระงานทางจิตใจกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์นั้นไม่พบความสัมพันธ์ ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกันกับการอภิปรายในสมมติฐานที่ 2.2 ว่าเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคู่ของภาระงานทางจิตใจกับงานที่มีความหมายในทางบวกอยู่ที่  $r = .13$  ( $p < .01$ ) อาจเป็นไปได้ว่า ภาระงานทางจิตใจอาจเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานรับฝากพัสดุรู้สึกว่างานมีความหมายมากยิ่งขึ้น เนื่องจากได้ทำงานที่มีความซับซ้อน ใช้ความละเอียดแม่นยำและต้องใช้สมาธิ ดังนั้น เมื่อนำงานที่มีความหมายมาศึกษาพร้อมด้วย จึงพบอิทธิพลในทิศทางลบที่กำกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจและความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.3 จึงสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ถึงงานที่มีความหมายในระดับที่เพียงพอจะช่วยลดทอนความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ลงได้

โดยสรุปแล้ว ผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 2 สมมติฐานในการวิจัยชั้นนี้มีความสอดคล้องกับแบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (Job Demands and Resources Model: JD-R Model) ที่อธิบายว่า ภาระงานเป็นปัจจัยหนึ่งของข้อเรียกร้องในงาน ที่จะไปกระตุ้นให้บุคคลเกิดภาวะตึงเครียดอันได้แก่ ความเหนื่อยล้าในการทำงานทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Frone and Blais (2019) และ Theron (2021) ที่พบว่า ภาระงานในระดับที่สูงเกินไปมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยล้าในการทำงานทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ รวมทั้งการรับรู้ถึงงานที่มีความหมายยังถือเป็นปัจจัยด้านทรัพยากรส่วนบุคคล (Meng et al., 2022) ที่มีบทบาทคล้ายกับทรัพยากรในงานที่อาจช่วยลดผลของข้อเรียกร้องในงานที่มากเกินไป เช่น ภาระงานในด้านต่าง ๆ และสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดได้ (Bakker & Demerouti, 2017) จึงสรุปได้ว่า งานที่มีความหมายสามารถช่วยลดผลกระทบอันเกิดจากภาระงานทางจิตใจที่นำไปสู่ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจและด้านอารมณ์ที่ลดลง

### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

การศึกษาที่ผ่านมาพบว่า งานที่มีความหมายมักจะเป็นตัวแปรในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการทำงาน รวมถึงผลลัพธ์ในเชิงบวกต่อพนักงานและองค์กร เช่น ความเป็นอยู่ที่ดี การรับรู้ความหมายในชีวิต ความผูกพันมั่นต่อองค์กร (Allan, et al., 2019) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้แสดงให้เห็น

เห็นว่า การรับรู้ถึงงานที่มีความหมายยังสามารถช่วยลดผลกระทบเชิงลบต่อการทำงาน อันได้แก่ ความเหนื่อยล้าในการทำงานในด้านจิตใจและด้านอารมณ์ที่เกิดจากผลกระทบของภาระงานทางจิตใจ

ประการแรก องค์การควรมีการสนับสนุนในด้านการรับรู้ความหมายในงานของพนักงาน ในระดับที่เพียงพอ เพื่อช่วยลดความเสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน (Blais et al., 2020) ซึ่งหากองค์การสามารถส่งเสริมให้พนักงานในองค์การเกิดการดำเนินงานที่มีความหมาย พนักงานจะสามารถจัดการกับความเครียดในการทำงานได้เป็นอย่างดี (Morrison, 2018) งานที่มีความหมายจึงเปรียบเสมือนตัวแปรพิเศษสำหรับองค์การ (Rosso et al., 2010)

จากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การปรับงานของพนักงาน (job crafting) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงในงานที่พนักงานสามารถปรับหรือทำตามความต้องการของตนเอง เพื่อนำไปสู่ความสมดุลระหว่างข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (Tims & Bakker, 2010) จะช่วยเพิ่มการรับรู้ถึงงานที่มีความหมายให้สูงขึ้นได้ (Meng et al., 2022) ซึ่งสอดคล้องกับ Tims et al. (2016) ที่อธิบายว่า งานที่มีความหมายสามารถส่งเสริมเป็นรายบุคคลได้ผ่านกลยุทธ์เชิงรุกคือการปรับงานของพนักงานเอง

นอกจากนี้ การส่งเสริมจุดแข็งและทัศนคติของพนักงานยังส่งผลให้เกิดงานที่มีความหมายเพิ่มขึ้นและช่วยลดความเหนื่อยหน่ายลง (Allan et al., 2019) รวมถึงการส่งเสริมการทำงานที่หลากหลาย การให้โอกาสในการพัฒนา และการให้อิสระในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้คือทรัพยากรในงาน ซึ่งพบว่ามีความสามารถในการทำนายงานที่มีความหมายในระดับสูง (Albrecht et al., 2021) ตัวอย่างเช่น ความมีอิสระในงาน ที่พบว่ามีอิทธิพลทำนายทางลบต่อความเหนื่อยล้าด้านจิตใจ (Frone & Tidwell, 2015) โดยสรุปแล้วปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ รวมถึงการปรับงานตามความสนใจและความสามารถของพนักงานนั้น พบว่า สามารถช่วยเพิ่มทั้งทรัพยากรในงานและทรัพยากรส่วนบุคคลตามแบบจำลอง JD-R ซึ่งรวมไปถึงการรับรู้ถึงงานที่มีความหมาย (Steger, 2016)

ถึงแม้ว่าการรับรู้ถึงงานที่มีความหมายนั้นจะเป็นเรื่องของประสบการณ์เฉพาะของแต่ละบุคคลที่เป็นผู้ตัดสินใจความหมายในงานของตนเอง (Rosso et al., 2010) แต่พนักงานยังคงต้องการให้งานมีความสำคัญต่อตัวตนภายใน ดังนั้นการให้พนักงานร่วมกันสร้างความหมายในงาน และให้โอกาสพนักงานได้แสดงออกถึงประสบการณ์การรับรู้ถึงงานที่มีความหมายของแต่ละคนและได้เชื่อมโยงคุณค่าในงานของตนเองเข้ากับผู้อื่นอาจช่วยเพิ่มคุณค่าต่อองค์การมากยิ่งขึ้น (Lips-Wiersma et al., 2016) อีกทั้งงานวิจัยนี้ยังแสดงให้เห็นว่า งานที่มีความหมายช่วยลดผลกระทบของภาระงาน

ทางจิตใจที่มีต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจและอารมณ์ โดยสรุปแล้วองค์การจึงควรมีการสนับสนุนในด้านการรับรู้ถึงงานที่มีความหมายของพนักงานเพื่อป้องกันหรือช่วยลดความเหนื่อยล้าจากการทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจและด้านอารมณ์

ประการที่สอง องค์การควรมีการปรับภาระงานของพนักงานให้อยู่ในระดับที่พอดี ได้แก่ ภาระงานทางกายภาพ เนื่องจากภาระงานในปริมาณที่มากเกินไปจะนำไปสู่ความเหนื่อยล้าในการทำงานที่เพิ่มขึ้น (Frone & Tidwell, 2015) โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเหนื่อยล้าด้านร่างกายซึ่งหากพนักงานทำงานเป็นเวลานานโดยไม่หยุดพักหรือไม่มีเวลาพักผ่อนที่เพียงพออาจนำไปสู่ความเหนื่อยล้าจากการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นและส่งผลเสียต่อสุขภาพได้ (Rahman et al., 2017) รวมถึงควรปรับภาระงานทางด้านจิตใจและด้านอารมณ์ให้อยู่ในระดับที่พอดี เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านต่าง ๆ อาทิ การสับเปลี่ยนพนักงานเมื่อครบกำหนดชั่วโมงการทำงาน เพื่อไม่ให้พนักงานคนเดิมรองรับความเครียดหรือผลลัพธ์ในเชิงลบอันเกิดจากภาระงานทางจิตใจและอารมณ์ เช่น การต้องรองรับอารมณ์ลูกค้า หรือต้องปฏิบัติงานภายใต้ความกดดัน เป็นต้น

#### **ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต**

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานรับฝากพัสดุในองค์กรขนส่งและโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นอาชีพที่มีเอกลักษณ์เฉพาะและศึกษาเพียงองค์กรเดียวซึ่งอาจมีภาระงานในแต่ละด้านที่มีลักษณะเฉพาะ รวมถึงอาจมีการรับรู้ถึงงานที่มีความหมายและการรับรู้ความเหนื่อยล้าในการทำงานแต่ละด้านที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งพนักงานรับฝากพัสดุถือเป็นหนึ่งในกลุ่มของพนักงานที่ทำงานบริการและพนักงานต้อนรับ จะมีการรับรู้งานที่มีความหมายในบางด้านที่น้อยกว่าพนักงานในกลุ่มอื่น ๆ (Lips-Wiersma et al., 2016) การศึกษาในอนาคตจึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในอาชีพอื่น ๆ หรือองค์กรอื่นเพิ่มเติมเพื่อให้การศึกษามีความครอบคลุมและหลากหลายมากยิ่งขึ้น

ประเด็นถัดมา เนื่องจากงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ถึงงานที่มีความหมายในระดับที่เพียงพอจะสามารถช่วยลดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจและอารมณ์ การศึกษาในอนาคตจึงอาจต่อยอดโดยการศึกษางานที่มีความหมายกับตัวแปรในเชิงลบอื่น ๆ เพื่อตรวจสอบเพิ่มเติมว่างานที่มีความหมายสามารถลดหรือป้องกันผลลัพธ์ในเชิงลบที่มีต่อบุคคลหรือองค์กรได้หรือไม่ ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ Meng et al. (2022) ที่พบว่า งานที่มีความหมายสามารถช่วยลดผลกระทบของแหล่งความเครียดที่เป็นอุปสรรคที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และงานวิจัย

ของ Allan et al. (2016) ที่พบว่า งานที่มีความหมายสามารถช่วยลดผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อการมีความหมายในชีวิต เป็นต้น

นอกจากนี้ อาจเพิ่มเติมการศึกษาร่วมกับตัวแปรอื่น ๆ ที่จะช่วยลดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านต่าง ๆ เนื่องจากการรับรู้ถึงงานที่มีความหมายอาจไม่ได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวที่ส่งผลกระทบต่อผลกระทบด้านลบของบุคคลและองค์กร (Allan et al., 2019) โดยอาจพิจารณาจากตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านทรัพยากรส่วนบุคคลที่จะช่วยลดผลของข้อเรียกร้องในงานที่มากเกินไป เพื่อยืนยันแบบจำลอง JD-R ในปัจจัยด้านทรัพยากรส่วนบุคคล เช่น การรับรู้ความสามารถของตนเอง การเห็นคุณค่าในตนเอง และการมองโลกในแง่ดี ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคลนี้มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความอ่อนล้า พนักงานที่มีศักยภาพหรือมองโลกในแง่ดีจึงมีความเหนื่อยล้าในระดับที่ต่ำกว่าและรับมือกับสถานะที่ไม่เอื้ออำนวยได้มากกว่า (Hobfoll, 1989) เป็นต้น



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาและยืนยันว่าภาระงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านต่าง ๆ ในทางบวก และศึกษาอิทธิพลกำกับทางลบของงานที่มีความหมายต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานในด้านต่าง ๆ

#### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1: ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานในกลุ่มพนักงานรับฝากพัสดุ

สมมติฐานที่ 1.1: ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย

สมมติฐานที่ 1.2: ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ

สมมติฐานที่ 1.3: ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์

สมมติฐานที่ 2 : งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานในกลุ่มพนักงานรับฝากพัสดุ

สมมติฐานที่ 2.1: งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย

สมมติฐานที่ 2.2: งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ

สมมติฐานที่ 2.3: งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มแบบตามสะดวก (convenience sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ โดยมีขั้นตอนคือ หลังจากส่งหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลภายในหน่วยงาน ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยการกระจายผ่านกลุ่ม LINE ของผู้ปฏิบัติงานด้านบุคคล เพื่อกระจายไปยังกลุ่ม LINE ที่ผู้ปฏิบัติงานใช้งานเป็นหลัก และให้ผู้ที่มีคุณสมบัติตรงร่วมตอบ คือ พนักงานรับฝากพัสดุในองค์การด้านขนส่งและโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง

ที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร และมีประสบการณ์การปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี โดย หลังจากผู้วิจัย ได้ตรวจสอบตามเกณฑ์การคัดเลือกและเกณฑ์การคัดแบบสอบถามออกแล้ว มีข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 441 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบเลือกตอบ โดยให้เลือกตอบตามความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งประกอบด้วยคำถามจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับของตำแหน่งงาน อายุงาน ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน (ชั่วโมง/สัปดาห์)

2. มาตรวัดภาระงาน (ชัยยุทธ กลีบบัว, 2552 และ Van Veldhoven & Meijman (1994) โดยในงานวิจัยนี้วัดภาระงานที่มีความครอบคลุมทั้งภาระงานทางกายภาพ ภาระงานทางอารมณ์ และภาระงานทางจิตใจตามลำดับ จำนวน 21 ข้อ

3. มาตรวัดความเหนื่อยล้าในการทำงาน (the Three-Dimensional Work Fatigue Inventory: 3D-WFI) (Frone & Tidwell, 2015) โดยในงานวิจัยนี้วัดความเหนื่อยล้าในการทำงานที่ครอบคลุมทั้ง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ และความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ จำนวน 18 ข้อ

4. มาตรวัดงานที่มีความหมาย (ดิชลา พัทธดำรงกุล, 2560) ซึ่งดัดแปลงมาตรวัดงานที่มีความหมาย (the Work and Meaning Inventory [WAMI], 2012) ของ Steger et al. (2012) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ความหมายทางบวกของงาน การสร้างความหมายจากงาน และแรงจูงใจเพื่อสิ่งที่ยิ่งใหญ่กว่าตน มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้มีขั้นตอนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. จัดทำหนังสือขออนุญาตในองค์การด้านขนส่งและโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานรับฝากพัสดุที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2. จัดเตรียมแบบสอบถามเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ [www.surveymonkey.com](http://www.surveymonkey.com) และกระจายแบบสอบถามในรูปแบบลิงก์ผ่านกลุ่ม LINE ของผู้ปฏิบัติงานด้านบุคคล เพื่อกระจายไปยังกลุ่ม LINE ที่พนักงานรับฝาก

พัสดุใช้ในการปฏิบัติงาน หลังจากอ่านคำชี้แจงในการวิจัยอย่างครบถ้วน ผู้ที่สนใจตัดสินใจเข้าร่วมสามารถคืนยันรับทราบข้อมูลและยินยอมตอบแบบสอบถามเพื่อเข้าสู่ข้อคำถาม มีจำนวนรวม 56 ข้อ ใช้ระยะเวลาประมาณ 10-15 นาที โดยผู้วิจัยได้มีการแนบข้อความรู้และข้อแนะนำสั้น ๆ เกี่ยวกับวิธีการจัดการเบื้องต้นหากผู้เข้าร่วมการวิจัยตระหนักว่ามีความเหนื่อยล้าในการทำงานในระดับสูง

3. การเก็บรักษาข้อมูลและการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างนั้น ระบบจะบันทึกข้อมูลผลการตอบแบบสอบถามทันทีโดยข้อมูลทั้งหมดจะถูกปกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ผลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ในภาพรวมเท่านั้น โดยไม่มีการระบุหรือเฉพาะเจาะจงตัวบุคคลและไม่สามารถสืบค้นได้ ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยจำกัดสิทธิ์การเข้าถึงได้แค่ทีมวิจัยเท่านั้น และข้อมูลที่ถูกเก็บจะถูกลบทิ้งภายในระยะเวลา 1 ปี

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

2. วิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์ (correlation) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา 3 ตัวแปร ได้แก่ ภาระงาน ความเหนื่อยล้าในการทำงาน และงานที่มีความหมาย

3. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (hierarchical multiple regression analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลการทำนายของตัวแปรภาระงานที่มีต่อความเหนื่อยล้าในการทำงาน และทำนายอิทธิพลกำกับ (moderation effect) ของตัวแปรงานที่มีความหมายที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยล้าในการทำงานตามที่ได้กำหนดสมมติฐานไว้ข้างต้น โดยใช้โปรแกรม SPSS Process (Model 1) ตามแนวคิดของ Hayes (2013)

### ผลการวิจัย

1. ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานในกลุ่มพนักงานรับฝากพัสดุ มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย พบนัยสำคัญของของภาระงานทางกายภาพ ( $\beta = .59, p < .01$ ) ภาระงานทางจิตใจ ( $\beta = .28, p < .01$ ) ภาระงานทางอารมณ์ ( $\beta = .52, p < .01$ ) ดังนั้น ผลการวิเคราะห์จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1.1

1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ พบ  
 นัยสำคัญทางสถิติของภาระงานทางกายภาพ ( $\beta = .46, p < .01$ ) ภาระงานทางอารมณ์  
 ( $\beta = .44, p < .01$ ) แต่ไม่พบนัยสำคัญของภาระงานทางจิตใจ ( $\beta = .13, p = .07$ ) ดังนั้น  
 ผลการวิเคราะห์จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1.2 เพียงบางส่วน

1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ พบ  
 นัยสำคัญทางสถิติของภาระงานทางกายภาพ ( $\beta = .56, p < .01$ ) ภาระงานทางอารมณ์  
 ( $\beta = .53, p < .01$ ) แต่ไม่พบนัยสำคัญของภาระงานทางจิตใจ ( $\beta = .14, p = .09$ ) ดังนั้น  
 ผลการวิเคราะห์จึงสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1.3 เพียงบางส่วน

2. งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยล้า  
 ในการทำงานในกลุ่มพนักงานรับฝากพัสดุ มีรายละเอียดดังนี้

2.1 งานที่มีความหมายไม่มีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทาง  
 กายภาพต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย ( $\beta = .05, p = .44$ ) อีกทั้งไม่พบ  
 อิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจต่อความเหนื่อยล้าในการทำงาน  
 ด้านร่างกาย ( $\beta = -.07, p = .55$ ) และไม่พบอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน  
 ทางอารมณ์ต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย ( $\beta = .09, p = .09$ ) ดังนั้น ผลการ  
 วิเคราะห์จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2.1

2.2 งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจต่อ  
 ความเหนื่อยล้าในงานด้านจิตใจ ( $\beta = -.24, p < .05$ ) แต่ไม่พบนัยสำคัญทางสถิติของ  
 อิทธิพลกำกับของงานที่มีความหมายต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางกายภาพและ  
 อารมณ์กับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ ดังนั้น ผลการวิเคราะห์จึงสนับสนุน  
 สมมติฐานที่ 2.2 ในบางส่วน

2.3 งานที่มีความหมายมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางจิตใจต่อ  
 ความเหนื่อยล้าในงานด้านอารมณ์ ( $\beta = -.26, p < .05$ ) แต่ไม่พบนัยสำคัญทางสถิติของ  
 อิทธิพลกำกับของงานที่มีความหมายต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานทางกายภาพและ  
 อารมณ์กับความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์ ดังนั้น ผลการวิเคราะห์จึงสนับสนุน  
 สมมติฐานที่ 2.3 ในบางส่วน



### ข้อค้นพบ

จากผลการวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า วิธีการหนึ่งที่สามารถช่วยลดหรือป้องกันความเหนื่อยล้าจากการทำงานโดยเฉพาะด้านจิตใจและอารมณ์ อันเกิดจากผลของภาระงานทางด้านจิตใจที่มากเกินไปนั้น คือการสนับสนุนให้พนักงานเกิดการรับรู้ถึงความหมายในงานของตนเองในระดับที่เพียงพอจะนำไปสู่การลดความเสี่ยงต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจและด้านอารมณ์ลงได้ องค์กรจึงสามารถส่งเสริมกลยุทธ์การรับรู้ถึงงานที่มีความหมายของพนักงานในองค์กร โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันทางธุรกิจที่ส่งผลให้พนักงานต้องมีภาระงานค่อนข้างมาก เพื่อช่วยลดความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจและด้านอารมณ์ของพนักงานให้ลดน้อยลง อีกทั้ง ยังช่วยให้ องค์กรลดการเกิดปัญหาด้านความปลอดภัยในที่ทำงาน และลดค่าใช้จ่ายในด้านการดูแลสุขภาพพนักงาน อันเนื่องมาจากความเหนื่อยล้าในการทำงาน (Frone & Blais, 2019; Rahman et al., 2017)



## บรรณานุกรม

- Åhsberg, E. (2000). Dimensions of fatigue in different working populations. *Scandinavian journal of psychology*, 41(3), 231-241. <https://doi.org/10.1111/1467-9450.00192>
- Allbrecht, S. L., Green, C. R., & Marty, A. (2021). Meaningful work, job resources, and employee engagement. *Sustainability*, 13(7), 4045. <https://doi.org/10.3390/su13074045>
- Allan, B. A., Batz-Barbarich, C., Sterling, H. M., & Tay, L. (2019). Outcomes of meaningful work: A meta-analysis. *Journal of Management Studies*, 56(3), 500-528. <https://doi.org/10.1111/joms.12406>
- Allan, B. A., Dexter, C., Kinsey, R., & Parker, S. (2018). Meaningful work and mental health: Job satisfaction as a moderator. *Journal of Mental Health*, 27(1), 38-44. <https://doi.org/10.1080/09638237.2016.1244718>
- Allan, B. A., Douglass, R. P., Duffy, R. D., & McCarty, R. J. (2016). Meaningful work as a moderator of the relation between work stress and meaning in life. *Journal of Career Assessment*, 24(3), 429-440. <https://doi.org/10.1177/1069072715599357>
- Allan, B. A., Owens, R. L., & Douglass, R. P. (2019). Character strengths in counselors: Relations with meaningful work and burnout. *Journal of Career Assessment*, 27(1), 151-166. <https://doi.org/10.1177/1069072717748666>
- Arnold, K. A., Turner, N., Barling, J., Kelloway, E. K., & McKee, M. C. (2007). Transformational leadership and psychological well-being: the mediating role of meaningful work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 193. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.3.193>
- Avers, K., & Johnson, W. B. (2011). A review of Federal Aviation Administration fatigue research: Transitioning scientific results to the aviation industry. *Aviation Psychology and Applied Human Factors*, 1(2). <https://doi.org/10.1027/2192-0923/a000016>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*, 22(3). <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and

- looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273.  
<https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. (2003). A multigroup analysis of the job demands-resources model in four home care organizations. *International Journal of Stress Management*, 10(1), 16.  
<https://doi.org/10.1037/1072-5245.10.1.16>
- Barker, L. M., & Nussbaum, M. A. (2011). Fatigue, performance and the work environment: A survey of registered nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 67(6), 1370-1382. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2010.05597.x>
- Blais, A.-R., Gillet, N., Houle, S. A., Comeau, C. A., & Morin, A. J. (2020). Work fatigue profiles: Nature, implications, and associations with psychological empowerment. *Frontiers in Psychology*, 11, 596206.  
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.596206>
- Bowie, N. E. (1998). A Kantian theory of meaningful work. *Journal of Business Ethics*, 17, 1083-1092. <https://doi.org/10.1023/A:1006023500585>
- Bowling, N. A., Alarcon, G. M., Bragg, C. B., & Hartman, M. J. (2015). A meta-analytic examination of the potential correlates and consequences of workload. *Work & Stress*, 29(2), 95-113. <https://doi.org/10.1080/02678373.2015.1033037>
- Byrne, B. M. (2001). Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts. *Applications, and programming*, 20, 01.
- Caldwell, J. A., Caldwell, J. L., Thompson, L. A., & Lieberman, H. R. (2019). Fatigue and its management in the workplace. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 96, 272-289. <https://doi.org/10.1016/j.neubiorev.2018.10.024>
- Cartwright, S., & Cooper, C. L. (1997). *Managing workplace stress* (Vol. 1). Sage.  
<https://doi.org/10.4135/9781452233772>
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Sage.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job

- burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.  
<https://doi.org/10.2307/258593>
- Cortina, J. M. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 98.  
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.1.98>
- Cristobal, E., Flavian, C., & Guinaliu, M. (2007). Perceived e-service quality (PeSQ): Measurement validation and effects on consumer satisfaction and web site loyalty. *Managing service quality: An International Journal*, 17(3).  
<https://doi.org/10.1108/09604520710744326>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499.  
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Vardakou, I., & Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait-multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, 19(1), 12-23.
- Dewi, R. S., & Riana, I. G. (2019). The effect of workload on role stress and burnout. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 3(3), 1-5.
- Fan, J., & Smith, A. P. (2017). The impact of workload and fatigue on performance. In L. Longo, & M. C. Leva (Eds.), *Human Mental Workload: Models and Applications. H-WORKLOAD 2017. Communications in Computer and Information Science*. (pp. 90-105). [http://doi.org/10.1007/978-3-319-61061-0\\_6](http://doi.org/10.1007/978-3-319-61061-0_6)
- Fletcher, L., & Schofield, K. (2021). Facilitating meaningfulness in the workplace: A field intervention study. *The International Journal of Human Resource Management*, 32(14), 2975-3003. <https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1624590>
- Fouché, E., Rothmann, S. S., & Van der Vyver, C. (2017). Antecedents and outcomes of meaningful work among school teachers. *SA Journal of Industrial Psychology*, 43(1), 1-10. <https://doi.org/10.4102/sajip.v43i0.1398>
- Frone, M. R., & Blais, A.-R. (2019). Work fatigue in a non-deployed military setting: assessment, prevalence, predictors, and outcomes. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(16), 2892.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph16162892>

- Frone, M. R., & Tidwell, M.-C. O. (2015). The meaning and measurement of work fatigue: Development and evaluation of the Three-Dimensional Work Fatigue Inventory (3D-WFI). *Journal of Occupational Health Psychology, 20*(3), 273.  
<https://doi.org/10.1037/a0038700>
- George, D., & Mallery, M. (2010). SPSS for windows step BysStep: a simple guide and reference.
- Gonnelli, C., & Raffagnino, R. (2017). Work-family conflict in nursing: An integrative review of its antecedents and outcomes. *IAFOR Journal of Psychology & the Behavioral Sciences, 3*(1), 61-84. <https://doi.org/10.22492/ijpbs.3.1.05>
- Grover, S. L., Teo, S. T., Pick, D., & Roche, M. (2017). Mindfulness as a personal resource to reduce work stress in the job demands-resources model. *Stress and Health, 33*(4), 426-436. <https://doi.org/10.1002/smi.2726>
- Grover, S. L., Teo, S. T., Pick, D., Roche, M., & Newton, C. J. (2018). Psychological capital as a personal resource in the JD-R model. *Personnel Review, 47*(4), 968-984.  
<https://doi.org/10.1108/PR-08-2016-0213>
- Hackman, J. R. (1980). Work redesign and motivation. *Professional Psychology, 11*(3), 445. <https://doi.org/10.1037/0735-7028.11.3.445>
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance, 16*(2), 250-279.  
[https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). Multivariate data analysis: A global perspective. Pearson Prentice Hall Publishing.
- Hayes, A. F. (2013). Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: Methodology in the Social Sciences. *The Guilford Press, 193*.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist, 44*(3), 513. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104640>
- Hockey, R. (1983). *Stress and fatigue in human performance* (Vol. 3). Wiley.
- Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly, 24*(2), 285-308.  
<https://doi.org/10.2307/2392498>

- Khanade, K., & Sasangohar, F. (2017). Stress, fatigue, and workload in intensive care nursing: a scoping literature review. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting*.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2005). *Banishing burnout: Six strategies for improving your relationship with work*. John Wiley & Sons.
- Lerman, S. E., Eskin, E., Flower, D. J., George, E. C., Gerson, B., Hartenbaum, N., Hursh, S. R., & Moore-Ede, M. (2012). Fatigue risk management in the workplace. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, *54*(2), 231-258.  
<https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318247a3b0>
- Lips-Wiersma, M., Wright, S., & Dik, B. (2016). Meaningful work: differences among blue-, pink-, and white-collar occupations. *Career Development International*, *21*(5), 534-551. <https://doi.org/10.1108/CDI-04-2016-0052>
- Maslach, C. (1986). Stress, burnout, and workaholism. In R. R. Kilburg, P. E. Nathan, & R. W. Thoreson (Eds.), *Professionals in distress: Issues, syndromes, and solutions in psychology* (pp. 53–75). American Psychological Association.  
<https://doi.org/10.1037/10056-004>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, *93*(3), 498. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.3.498>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, *52*, 397-422.
- Meng, L., Du, J., & Lin, X. (2022). Surviving bench stress: Meaningful work as a personal resource in the expanded job demands-resources model. *Current Psychology*, 1-12. <https://doi.org/10.1007/s12144-022-02956-9>
- Milliman, J., Czaplewski, A. J., & Ferguson, J. (2003). Workplace spirituality and employee work attitudes: An exploratory empirical assessment. *Journal of Organizational Change Management*, *16*(4), 426-447.  
<https://doi.org/10.1108/09534810310484172>
- Morrison, M. A. (2018). *Discovering the Language of Meaningful Work* [Doctoral dissertation, Michigan State University].
- Pratt, M. G., & Ashforth, B. E. (2003). Fostering meaningfulness in working and at work.

Positive Organizational Scholarship, 309-327.

- Rahman, H. A., Abdul-Mumin, K., & Naing, L. (2017). Psychosocial factors, musculoskeletal disorders and work-related fatigue amongst nurses in Brunei: structural equation model approach. *International Emergency Nursing*, 34, 17-22. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2017.04.001>
- Rahme, D., Lahoud, N., Sacre, H., Akel, M., Hallit, S., & Salameh, P. (2020). Work fatigue among Lebanese community pharmacists: prevalence and correlates. *Pharmacy Practice (Granada)*, 18(2), 1844. <https://doi.org/10.18549/PharmPract.2020.2.1844>
- Rosso, B. D., Dekas, K. H., & Wrzesniewski, A. (2010). On the meaning of work: A theoretical integration and review. *Research in Organizational Behavior*, 30, 91-127. <https://doi.org/10.1016/j.riob.2010.09.001>
- Sánchez-Cardona, I., Vera, M., Martínez-Lugo, M., Rodríguez-Montalbán, R., & Marrero-Centeno, J. (2020). When the job does not fit: The moderating role of job crafting and meaningful work in the relation between employees' perceived overqualification and job boredom. *Journal of Career Assessment*, 28(2), 257-276. <https://doi.org/10.1177/1069072719857174>
- Santika, A., Nababan, K. A., Safari, L. M., Permatasari, M., & Hartati, V. (2021). Work fatigue level analysis based on operator's physiological workload at PT PINDAD BANDUNG. *Turkish Journal of Physiotherapy and Rehabilitation*, 32(3), 922. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Searle, B. J., & Lee, L. (2015). Proactive coping as a personal resource in the expanded job demands–resources model. *International Journal of Stress Management*, 22(1), 46-69. <https://doi.org/10.1037/a0038439>
- Shinn, M., Rosario, M., Mørch, H., & Chestnut, D. E. (1984). Coping with job stress and burnout in the human services. *Journal of personality and social psychology*, 46(4), 864. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.46.4.864>
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology 1989*. (pp. 25–48). John Wiley & Sons.
- Smith, A. P., & Smith, H. N. (2017). Workload, fatigue and performance in the rail industry. *Communication in Computer and Information Science*, 726, 251-263.

[http://doi.org/10.1007/978-3-319-61061-0\\_17](http://doi.org/10.1007/978-3-319-61061-0_17)

- Sonnentag, S., & Bayer, U.-V. (2005). Switching off mentally: predictors and consequences of psychological detachment from work during off-job time. *Journal of Occupational Health Psychology, 10*(4), 393.  
<https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.4.393>
- Steger, M. F. (2016). *Creating meaning and purpose at work. The Wiley Blackwell handbook of the psychology of positivity and strengths-based approaches at work, 60-81.* <https://doi.org/10.1002/9781118977620.ch5>
- Steger, M. F., & Dik, B. J. (2010). *Work as Meaning: Individual and Organizational Benefits of Engaging in Meaningful Work.* Oxford University Press.
- Steger, M. F., Dik, B. J., & Duffy, R. D. (2012). Measuring meaningful work: The work and meaning inventory (WAMI). *Journal of Career Assessment, 20*(3), 322-337.  
<https://doi.org/10.1177/1069072711436160>
- Theron, B. (2021). *The Mediating Role of Boundary Flexibility in the Workload and Work Fatigue Relationship among New Zealand-Based Midwives* [Doctoral dissertation, Auckland University of Technology].  
<http://orapp.aut.ac.nz/handle/10292/13910>
- Tiesinga, L. J., Dassen, T. W., & Halfens, R. J. (1996). Fatigue: a summary of the definitions, dimensions, and indicators. *International Journal of Nursing Terminologies and Classifications, 7*(2), 51-62. <https://doi.org/10.1111/j.1744-618X.1996.tb00293.x>
- Tims, M., & Bakker, A. B. (2010). Job crafting: Towards a new model of individual job redesign. *SA Journal of Industrial Psychology, 36*(2), 1-9.  
<https://doi.org/10.4102/sajip.v36i2.841>
- Tims, M., Derks, D., & Bakker, A. B. (2016). Job crafting and its relationships with person-job fit and meaningfulness: A three-wave study. *Journal of Vocational Behavior, 92*, 44-53. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2015.11.007>
- Tyupa, S. (2011). A theoretical framework for back-translation as a quality assessment tool. *New Voices in Translation Studies, 7*(1), 35-46.
- Van Veldhoven, M., & Meijman, T. (1994). Het meten van psychosociale arbeidsbelasting met een vragenlijst: de vragenlijst beleving en beoordeling van de arbeid (VBBA)



- [The measurement of psychosocial job demands with a questionnaire: The Questionnaire on the Experience and Evaluation of Work (QEEW)]. NIA.
- Van Veldhoven, M., Prins, J., & van der Laken, P. (2015). QEEW 2.0 : 42 short scales for survey research on work, well-being and performance. SKB.
- Wrzesniewski, A. (2003). Finding positive meaning in work. *Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline*, 296-308.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of stress management*, 14(2), 121. <https://doi.org/doi.org/10.1037/1072-5245.14.2.121>
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis* (2 ed.). Harper and Row.
- Zigarmi, D., Nimon, K., Houson, D., Witt, D., & Diehl, J. (2011). A preliminary field test of an employee work passion model. *Human Resource Development Quarterly*, 22(2), 195-221. <https://doi.org/doi.org/10.1002/hrdq.20076>
- ชัยยุทธ กลีบบัว. (2552). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR). <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/16765>
- ติชิตา พัชรดำรงกุล. (2560). การปรับงาน ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน และงานที่มีความหมาย: การวิเคราะห์อิทธิพลส่งผ่านระยะยาว [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR). <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/59995>
- ทัศนีย์ สิรินพมณี, เมธาวี อุดมธรรมานูภาพ, สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2020). การรับรู้ภาระงานสัมพันธ์กับคุณภาพงาน การสนับสนุนทางสังคม ต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีอิทธิพลที่ เป็นตัวแปรกำกับ. *วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข*, 30(2), 58-71.
- พิศาล ถาวรวงษ์. (2021). ความเหนื่อยล้าในการทำงานของบุคลากรเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารวิชาการแพทย์เขต* 11, 35(1), 1-16.
- มณฑล สรไกรกิติกุล, สุนันทา เสี่ยงไทย. (2556). มิติทางจิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace Spirituality): ความท้าทายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. *วารสาร มจร.วิชาการ*, 16(32), 129-139.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทย ประจำปี 2563. [https://www.nesdc.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=11803](https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=11803)

สุดาทิพย์ วรเนติโพธิ์. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยมีกลยุทธ์  
การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาและการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์การเป็นตัว  
แปรกำกับ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chulalongkorn  
University Intellectual Repository (CUIR).

<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/75711>





ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

## ภาคผนวก ก

## แบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

## เอกสารข้อมูลสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยและหนังสือแสดงความยินยอม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ขอเรียนเชิญเข้าร่วมการวิจัย ก่อนตัดสินใจเข้าร่วมในการวิจัย โปรดทำความเข้าใจว่างานวิจัยนี้เกี่ยวข้องกับอะไรและทำเพราะเหตุใด กรุณาอ่านข้อมูลต่อไปนี้อย่างรอบคอบ หากมีข้อมูลส่วนใดที่ไม่ชัดเจน ท่านสามารถสอบถามผู้วิจัยเพิ่มเติมได้

ด้วยข้าพเจ้า นางสาว พรพิเศษ ศศิวิมล นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยา แขนงวิชาจิตวิทยาทรัพยากรมนุษย์และการทำงาน คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความประสงค์ทำวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ภาระงาน การรับรู้ความเหนื่อยล้าในการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันหรือลดความเหนื่อยล้าในการทำงานจากการรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายในงาน ศึกษาในพนักงานรับฝากพัสดุ องค์การขนส่งและโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีคำอธิบายดังนี้

ภาระงาน หมายถึง งานที่ท่านทำหรือรับผิดชอบทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งรวมไปถึงภาระงานทางกายภาพ ภาระงานทางจิตใจ และภาระงานทางอารมณ์

ความเหนื่อยล้าในการทำงาน หมายถึง การเหน็ดเหนื่อยแบบเกินขีดจำกัดทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ จนส่งผลให้ความสามารถในการทำงานลดลง ซึ่งเกิดขึ้นทั้งในระหว่างวันและเมื่อสิ้นสุดวันทำงาน

งานที่มีความหมาย หมายถึง การตระหนักและรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายของงานจากประสบการณ์การทำงานของตัวเอง

ในการเข้าร่วมงานวิจัยนี้ ท่านต้องมีคุณลักษณะทุกข้อ ดังต่อไปนี้

1. เป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์การด้านขนส่งและโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง (พนักงาน ลูกจ้าง ลูกจ้างประจำ)
2. ปฏิบัติงานหน้าที่รับฝากพัสดุในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. มีประสบการณ์การปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี

หากท่านยินดีเข้าร่วมงานวิจัย ผู้วิจัยขอให้ท่านตอบแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 1 ชุด โดยใช้เวลาในการตอบไม่เกิน 10-15 นาที มีข้อคำถามทั้งหมด 56 ข้อ ซึ่งจะสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายในงาน/ความเหนื่อยล้าจากการทำงานของท่าน

เนื่องด้วยแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามหลายส่วน จึงขอความกรุณาให้ท่านพิจารณาตอบตามความรู้สึกของท่าน ว่าข้อคำถามแต่ละข้อตรงกับประสบการณ์หรือความรู้สึกของท่านมาก-น้อยเพียงใด กรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อและเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด เมื่อตอบแบบสอบถามเสร็จสมบูรณ์แล้ว ระบบจะบันทึกข้อมูลทันทีโดยไม่อนุญาตให้ผู้อื่นมาอ่าน โดยข้อมูลและคำตอบทั้งหมดจะถูกปกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ผลการศึกษาคั้งนี้ โดยออกมาเป็นภาพรวมของการวิจัยเท่านั้น ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะไม่ปรากฏในรายงาน ไม่สามารถสืบค้นหรือจะไม่ถูกรายงานไปยังองค์การของท่าน ท่านมีสิทธิ์ที่จะไม่ตอบคำถามข้อใดข้อหนึ่ง และการตอบคำถามในแบบสอบถามนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่องานและการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่าน หากท่านไม่สบายใจที่จะตอบคำถามนั้น ท่านสามารถข้ามข้อคำถามหรือไม่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดได้ โดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ท่านมีสิทธิ์ปฏิเสธที่จะไม่เข้าร่วมการวิจัยหรือถอนตัวระหว่างการทำแบบสอบถามเมื่อรู้สึกไม่สบายใจได้โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผลใด ๆ

งานวิจัยนี้ใช้วิธีให้ความยินยอมโดยการร่วมมือ (consent by action) ผู้เข้าร่วมวิจัยตกลงยินยอมเข้าร่วมโดยการทำแบบสอบถาม โดยไม่จำเป็นต้องเซ็นชื่อเข้าร่วมการวิจัย หากผู้เข้าร่วมวิจัยตัดสินใจเข้าร่วม สามารถกดยืนยันรับทราบข้อมูลและยินยอมตอบแบบสอบถาม ความเสี่ยงของการเข้าร่วมงานวิจัยนี้อยู่ในระดับที่ต่ำ ไม่เกินไปกว่าระดับที่ท่านสามารถพบเจอในชีวิตประจำวัน ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับอาจไม่ได้ส่งผลต่อท่านหรือบริษัทโดยตรง แต่ข้อมูลจากผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการสำหรับแนวทางการป้องกันหรือลดความเสียหายในการทำงานจากการรับรู้ถึงงานที่มีความหมาย ที่จะถูกเผยแพร่ทางวิชาการและผ่านบทความ

วิธีเก็บรักษาข้อมูลและคำตอบทั้งหมด ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยจำกัดสิทธิ์การเข้าถึงได้แก่ทีมวิจัยเท่านั้น ข้อมูลที่ถูกเก็บจะถูกลบทิ้งภายในระยะเวลา 1 ปี หลังจากที่โครงการวิจัยเสร็จสิ้นแล้วแบบสอบถามนี้จะไม่มีคำถามชื่อ รวมถึงข้อมูลส่วนตัวอื่น ๆ ของผู้เข้าร่วมวิจัยเพื่อเป็นการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

การเข้าร่วมงานวิจัยนี้ ไม่มีค่าชดเชยการเสียเวลามอบให้ แต่ผู้วิจัยขอขอบคุนท่านที่ได้สละเวลาให้ข้อมูลในครั้งนี้ หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับงานวิจัยหรือแบบสอบถาม รวมถึงกรณีเกิดผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน (ผู้เข้าร่วมงานวิจัย) อันเนื่องมาจากการเข้าร่วมงานวิจัยนี้ ขอให้ท่านแจ้งมายังผู้วิจัยเพื่อจะได้หาทางช่วยเหลือและแนะนำร่วมกันต่อไป สามารถติดต่อสอบถามผู้วิจัยได้ที่ E-mail: [pormpised@gmail.com](mailto:pormpised@gmail.com)

หากท่านไม่ได้รับการปฏิบัติตามข้อมูลดังกล่าว สามารถร้องเรียนได้ที่ คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 254 อาคารจามจุรี 1 ชั้น 2 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2218-3202, 0-2218-3049 E-mail: eccu@chula.ac.th

เมื่อพิจารณารายละเอียดการเข้าร่วมการวิจัยข้างต้น ท่านยินยอมเข้าร่วมการวิจัยหรือไม่

- ยินยอมเข้าร่วมการวิจัย       ไม่ยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

ข้อความสำหรับคัดคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมการวิจัย

ปัจจุบันท่านปฏิบัติหน้าที่รับฝากพัสดุในองค์การขนส่งและโลจิสติกส์ในกรุงเทพมหานคร และมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 1 ปี ใช่หรือไม่

- ใช่       ไม่ใช่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ     ชาย       หญิง       อื่น ๆ       ไม่ต้องการระบุ
2. อายุ    \_\_\_\_\_ ปี
3. อายุงาน \_\_\_\_\_ ปี
4. ตำแหน่งของท่าน  
 พนักงาน       ลูกจ้างประจำ       ลูกจ้าง
5. ระดับ \_\_\_\_\_
6. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย  
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า  
 อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า  
 ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป
7. ระยะเวลาการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ \_\_\_\_\_ (ชั่วโมง/สัปดาห์)

## ส่วนที่ 2 มาตรการรับรู้ภาระในงาน

### 2.1 มาตรการระงงานทางกายภาพและทางอารมณ์

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านอ่านข้อความในแต่ละข้ออย่างละเอียดก่อนเลือกคำตอบ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านหรือประสบการณ์ของท่านมากที่สุด โดยแต่ละระดับความคิดเห็นมีความหมายดังนี้

- |   |         |                                |
|---|---------|--------------------------------|
| 1 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง           |
| 2 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย                    |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอ ๆ กัน |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วย                       |
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง              |

ข้อความ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วยและ ไม่เห็นด้วย พอ ๆ กัน	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
1. ฉันไม่มีเวลาที่จะทำงานที่ต้องทำ					
2. ฉันจัดการเรื่องงานที่สำคัญ และเวลา ในการทำงานได้อย่างลงตัว					
3. ....					
4. ....					
5. ....					
6. ....					

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านอ่านข้อความในแต่ละข้ออย่างละเอียดก่อนเลือกคำตอบ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านหรือประสบการณ์ของท่านมากที่สุด โดยแต่ละระดับความคิดเห็นมีความหมายดังนี้

- |   |         |           |
|---|---------|-----------|
| 1 | หมายถึง | ไม่เคยเลย |
| 2 | หมายถึง | บางครั้ง  |
| 3 | หมายถึง | บ่อย      |
| 4 | หมายถึง | บ่อยมาก   |
| 5 | หมายถึง | เป็นประจำ |

ข้อความ	ไม่เคยเลย	บางครั้ง	บ่อย	บ่อยมาก	เป็นประจำ
	1	2	3	4	5
7. บ่อยแค่ไหนในการทำงานที่คุณต้องเผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อคุณ					
8. ....					
9. ....					
10. ....					

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านอ่านข้อความในแต่ละข้ออย่างละเอียดก่อนเลือกคำตอบ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านหรือประสบการณ์ของท่านมากที่สุด โดยแต่ละระดับความคิดเห็นมีความหมายดังนี้

- |   |         |                               |
|---|---------|-------------------------------|
| 1 | หมายถึง | นานๆครั้งหรือไม่เคยเลย        |
| 2 | หมายถึง | ไม่บ่อย (1 ครั้งต่อสัปดาห์)   |
| 3 | หมายถึง | บางครั้ง (1 ครั้งต่อวัน)      |
| 4 | หมายถึง | บ่อย (หลายครั้งต่อวัน)        |
| 5 | หมายถึง | บ่อยมาก (หลายครั้งต่อชั่วโมง) |

ข้อความ	นานๆครั้ง หรือไม่ เคยเลย	ไม่บ่อย (1 ครั้งต่อ สัปดาห์)	บางครั้ง (1 ครั้งต่อ วัน)	บ่อย (หลายครั้ง ต่อวัน)	บ่อยมาก (หลายครั้ง ต่อชั่วโมง)
	1	2	3	4	5
11. บ่อยแค่ไหนในงานของคุณ ที่คุณต้องแสดงอารมณ์ที่เหมาะสมต่อลูกค้า ทั้งที่ขัดกับความรู้สึกจริงของคุณ					
12. ....					
13. ....					
14. ....					

\*\*ลูกค้าในที่นี้รวมไปถึง บุคคลที่ต้องติดต่อในการทำงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ลูกน้อง เป็นต้น



## 2.2 มาตรการระงับงานทางจิตใจ

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความในแต่ละข้ออย่างละเอียดก่อนเลือกคำตอบ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านหรือประสบการณ์ของท่านมากที่สุด โดยแต่ละระดับความคิดเห็นมีความหมายดังนี้

- |   |         |             |
|---|---------|-------------|
| 1 | หมายถึง | ไม่เคยเลย   |
| 2 | หมายถึง | นาน ๆ ครั้ง |
| 3 | หมายถึง | บางครั้ง    |
| 4 | หมายถึง | บ่อยครั้ง   |
| 5 | หมายถึง | ตลอดเวลา    |

ข้อความ	ไม่เคยเลย	นาน ๆ ครั้ง	บางครั้ง	บ่อยครั้ง	ตลอดเวลา
	1	2	3	4	5
1. คุณต้องใช้สมาธิอย่างมากในการจดจ่อกับงานบ่อยแค่ไหน					
2. คุณต้องทำงานที่ต้องใช้ความถูกต้องแม่นยำมาก ๆ บ่อยแค่ไหน					
3. ....					
4. ....					
5. ....					
6. ....					
7. ....					

### ส่วนที่ 3 มาตรวัดความเหนื่อยล้าในการทำงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความในแต่ละข้ออย่างละเอียดก่อนเลือกคำตอบ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านหรือประสบการณ์ของท่านมากที่สุด โดยแต่ละระดับความคิดเห็นมีความหมายดังนี้

- |   |         |                         |
|---|---------|-------------------------|
| 1 | หมายถึง | ไม่เคย                  |
| 2 | หมายถึง | น้อยกว่า เดือนละครั้ง   |
| 3 | หมายถึง | อย่างน้อยเดือนละครั้ง   |
| 4 | หมายถึง | อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง |
| 5 | หมายถึง | ทุกวัน                  |

ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย หมายถึงรวมถึง การที่ร่างกายรู้สึกหมดแรงอย่างที่สุดจนไม่อยากจะเคลื่อนไหวร่างกายเพื่อทำกิจกรรมต่างๆ ได้	ไม่เคย	น้อยกว่า เดือนละครั้ง	อย่างน้อย เดือนละครั้ง	อย่างน้อย สัปดาห์ละครั้ง	ทุกวัน
ในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา เมื่อเวลาทำงานของคุณในแต่ละวันสิ้นสุดลง คุณมีความรู้สึกดังต่อไปนี้บ่อยแค่ไหน	1	2	3	4	5
1. ....					
2. รู้สึกยากที่จะใช้ร่างกายทำกิจกรรมต่าง ๆ อีก					
3. ....					
4. ....					
5. ....					
6. ....					

<b>ความเหนื่อยล้าทางความคิดและจิตใจ</b> หมายถึง การที่จิตใจรู้สึกเหนื่อย และขาดพลังที่จะคิดหรือหรือมีสมาธิจดจ่อกับสิ่งใด ในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา เมื่อเวลาทำงานในแต่ละวันของคุณสิ้นสุดลง คุณมีความรู้สึกดังต่อไปนี้บ่อยแค่ไหน	ไม่เคย	น้อยกว่า เดือน ละครั้ง	อย่างน้อย เดือน ละครั้ง	อย่างน้อย สัปดาห์ ละครั้ง	ทุกวัน
	1	2	3	4	5
7. ....					
8. รู้สึกยากที่จะคิดและมีสมาธิจดจ่อกับสิ่งใด					
9. ....					
10. ....					
11. ....					
12. ....					
<b>ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และความรู้สึก</b> หมายถึง ความเหนื่อยทางอารมณ์อย่างมาก จนไม่สามารถที่จะรู้สึกถึงสิ่งใด หรือแสดงอารมณ์ออกมาได้ ในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา เมื่อเวลาทำงานในแต่ละวันของคุณสิ้นสุดลง คุณมีความรู้สึกดังต่อไปนี้บ่อยแค่ไหน	ไม่เคย	น้อยกว่า เดือน ละครั้ง	อย่างน้อย เดือน ละครั้ง	อย่างน้อย สัปดาห์ ละครั้ง	ทุกวัน
	1	2	3	4	5
13. รู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ความรู้สึก					
14. ....					
15. ....					
16. ....					
17. ....					
18. ....					

#### ส่วนที่ 4 มาตรฐานงานที่มีความหมาย

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความในแต่ละข้ออย่างละเอียดก่อนเลือกคำตอบ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านหรือประสบการณ์ของท่านมากที่สุด โดยแต่ละระดับความคิดเห็นมีความหมายดังนี้

- |   |         |                                |
|---|---------|--------------------------------|
| 1 | หมายถึง | ไม่เป็นจริงอย่างยิ่ง           |
| 2 | หมายถึง | ไม่เป็นจริง                    |
| 3 | หมายถึง | เป็นจริงและไม่เป็นจริงพอ ๆ กัน |
| 4 | หมายถึง | เป็นจริง                       |
| 5 | หมายถึง | เป็นจริงอย่างยิ่ง              |

ข้อความ	ไม่เป็นจริง อย่างยิ่ง	ไม่เป็นจริง	เป็นจริงและ ไม่เป็นจริง พอ ๆ กัน	เป็นจริง	เป็นจริง อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
1. ฉันพบว่างานของฉันมีคุณค่าและมีความหมาย					
2. ฉันมองว่างานของฉันมีส่วนช่วยให้ฉันได้พัฒนาตนเอง					
3. ....					
4. ....					
5. ....					
6. ....					
7. ....					
8. ....					
9. ....					
10. ....					

\*\*\*\*\*

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

### วิธีการจัดการเบื้องต้นเมื่อต้องเผชิญกับความเหนื่อยล้าในการทำงาน

หากคุณเป็นคนหนึ่งที่มีอาการเหนื่อยล้าในการทำงานอยู่เสมอ ส่งผลให้คุณรู้สึกเหน็ดเหนื่อยกับการทำงานอยู่ตลอดเวลา รู้สึกมีกำลังใจในการทำงานลดน้อยถอยลง จดจ่อกับงานได้ยากขึ้น และอาจมีเวลาพักผ่อนน้อยลง หรือการฝืนทำงานในช่วงที่ขัดกับเวลาที่เหมาะสมของคุณ แม้อาการนี้จะเป็นแค่ความเหนื่อยล้าที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังเป็นอาการที่น่าห่วงซึ่งสามารถนำไปสู่อาการที่รุนแรงกว่า เช่น ภาวะหมดไฟในการทำงาน (burnout) ได้ หากคุณรู้สึกว่าตนเองอาจมีอาการเช่นนี้ มาเรียนรู้วิธีการจัดการกับความเหนื่อยล้าในการทำงานในเบื้องต้นที่คุณสามารถจัดการด้วยตนเองได้ โดยสามารถเรียนรู้เพิ่มเติมจากบทความ ผ่านการสแกน QR Code หรือเข้าสู่ LINK URL ด้านล่างนี้



LINK URL: <https://www.bighcconnect.com/17406343/รู้สึกเหนื่อยกับงานทั้งวัน-work-fatigue-อาการเหนื่อยล้าจากงาน-ที่น่าห่วงกว่าที่คิด>

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบด้วยสถิติวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory factor analysis [EFA]) ของมาตรวัดภาระงาน

ข้อคำถาม	องค์ประกอบ		
	1	2	3
WL_phy1	.302	-.058	<b>.729</b>
WL_phy2	.248	-.118	<b>.738</b>
WL_phy3	.146	.156	<b>.614</b>
WL_phy4	.057	-.020	<b>.613</b>
WL_phy5	.331	.091	<b>.690</b>
WL_phy6	.501	.027	<b>.533</b>
WL_emo7	<b>.771</b>	.073	.251
WL_emo8	<b>.764</b>	.060	.299
WL_emo9	<b>.692</b>	.093	.346
WL_emo10	<b>.716</b>	.135	.349
WL_emo11	<b>.814</b>	.033	.194
WL_emo12	<b>.809</b>	.022	.035
WL_emo13	<b>.864</b>	-.044	.140
WL_emo14	<b>.854</b>	-.029	.141
WL_men15	.127	<b>.617</b>	-.001
WL_men16	.004	<b>.731</b>	-.084
WL_men17	.180	<b>.567</b>	.117
WL_men18	-.068	<b>.702</b>	.161
WL_men19	-.084	<b>.804</b>	-.040
WL_men20	.098	<b>.703</b>	.018
WL_men21	-.062	<b>.710</b>	-.058

หมายเหตุ. WL\_phy หมายถึง ภาระงานทางกายภาพ, WL\_emo หมายถึง ภาระงานทางอารมณ์, WL\_men หมายถึง ภาระงานทางจิตใจ Extraction Method: Principal Component Analysis; Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

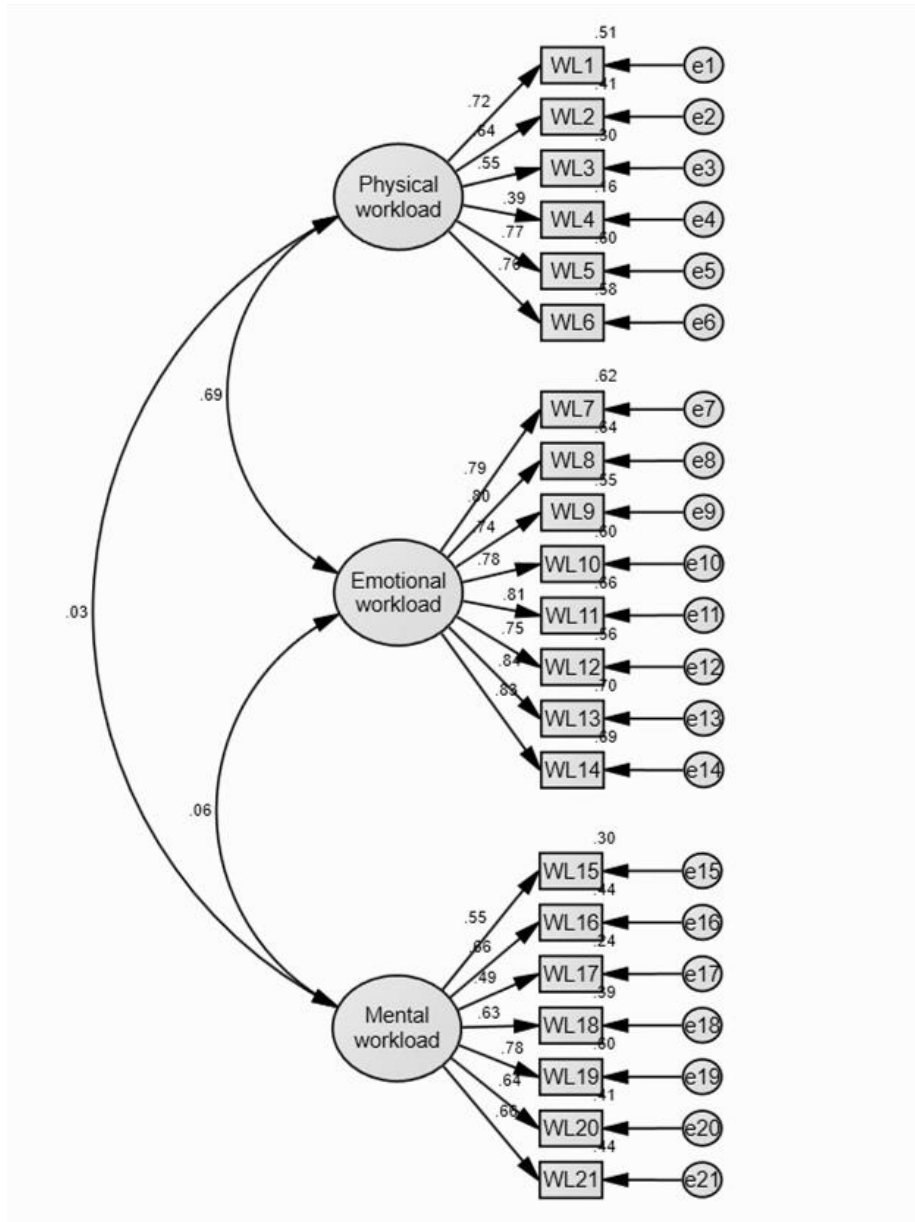
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบด้วยสถิติวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory factor analysis [EFA]) ของมาตรวัดความเหนื่อยล้าในการทำงาน

ข้อคำถาม	องค์ประกอบ		
	1	2	3
WF_phy1	.743	.143	.053
WF_phy2	.622	.044	.226
WF_phy3	.814	.206	.109
WF_phy4	.834	.197	.121
WF_phy5	.870	.222	.114
WF_phy6	.820	.234	.138
WF_men1	.261	.833	.191
WF_men2	.103	.746	.192
WF_men3	.223	.780	.157
WF_men4	.398	.521	-.107
WF_men5	.105	.814	.264
WF_men6	.115	.839	.154
WF_emo1	.149	.358	.789
WF_emo2	.240	.265	.653
WF_emo3	.120	.432	.758
WF_emo4	.214	.112	.901
WF_emo5	.261	.121	.883
WF_emo6	.485	.237	.608

หมายเหตุ. WF\_phy หมายถึง ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย, WF\_men หมายถึง ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ, WF\_emo หมายถึง ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์  
Extraction Method: Principal Component Analysis; Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

## ภาคผนวก ค

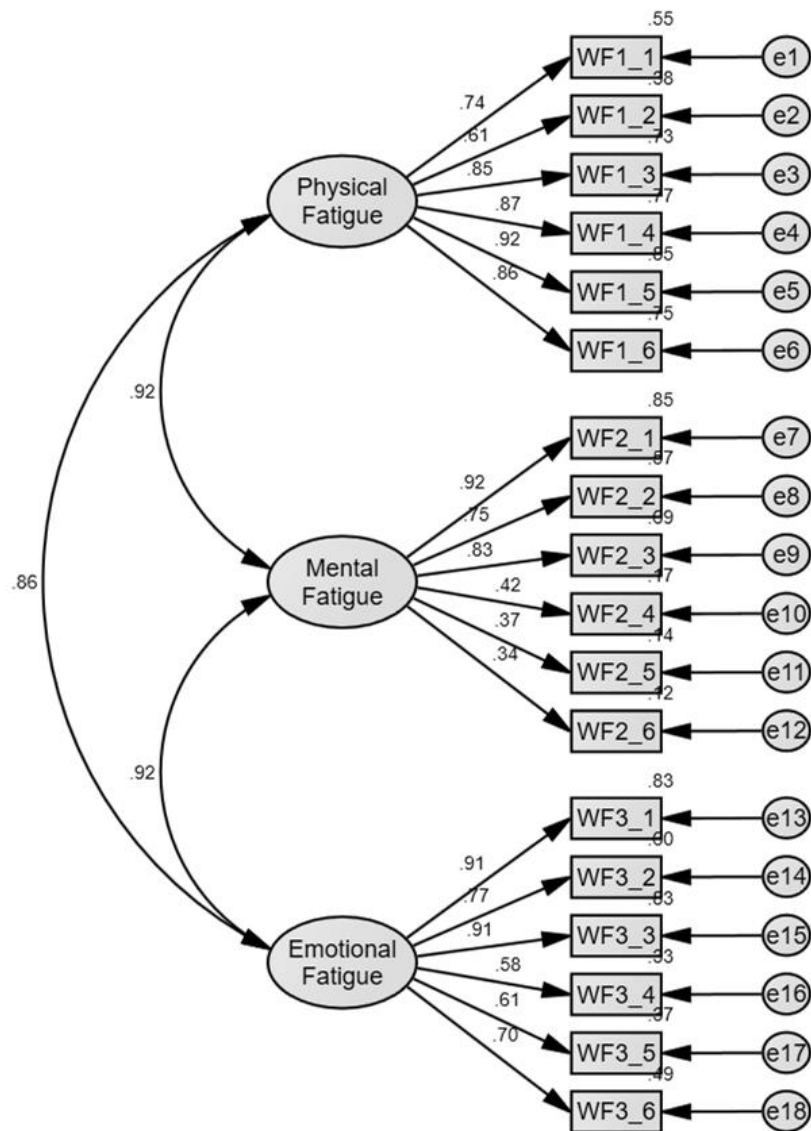
ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) โดยวิเคราะห์องค์ประกอบ  
เชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ของมาตรวัดภาระงาน



หมายเหตุ. Physical workload หมายถึง ภาระงานทางกายภาพ, Emotional workload หมายถึง ภาระงานทางอารมณ์, Mental workload หมายถึง ภาระงานทางจิตใจ; ผลการวิเคราะห์  $\chi^2/df = 6.85$ ,  $\chi^2 = 1274.89$ ,  $df = 186$ ,  $p = .00$ ,  $GFI = .745$ ,  $CFI = .790$  &  $RMSEA = .115$ ; ค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .39 - .84



ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) โดยวิเคราะห์องค์ประกอบ  
เชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ของมาตรวัดความเหนื่อยล้าในการทำงาน



หมายเหตุ. Physical Fatigue หมายถึง ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านร่างกาย, Mental Fatigue หมายถึง ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านจิตใจ, Emotional Fatigue หมายถึง ความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านอารมณ์; ผลการวิเคราะห์  $\chi^2/df = 7.12$ ,  $\chi^2 = 940.18$ ,  $df = 132$ ,  $p = .00$ ,  $GFI = .810$ ,  $CFI = .871$  &  $RMSEA = .118$ ; ค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .34 - .92

## ภาคผนวก ง

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวม  
ของข้อคำถามอื่นในมาตรวัด (corrected item-total correlation [CITC])

## 1. มาตรวัดภาระงาน

ข้อคำถาม	Scale	Scale	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	ผลการ วิเคราะห์
	Mean if Item Deleted	Variance if Item Deleted			
WL_phy1	15.43	15.02	.661	.755	ผ่าน
WL_phy2	15.57	15.69	.625	.765	ผ่าน
WL_phy3	14.55	16.53	.492	.794	ผ่าน
WL_phy4	15.76	17.23	.393	.816	ผ่าน
WL_phy5	14.78	14.99	.658	.756	ผ่าน
WL_phy6	14.49	16.02	.583	.774	ผ่าน
WL_emo1	19.99	49.57	.752	.921	ผ่าน
WL_emo2	20.26	49.74	.765	.920	ผ่าน
WL_emo3	20.35	50.70	.712	.924	ผ่าน
WL_emo4	20.26	50.38	.748	.922	ผ่าน
WL_emo5	20.48	47.52	.783	.919	ผ่าน
WL_emo6	20.36	48.56	.713	.925	ผ่าน
WL_emo7	20.49	47.18	.811	.917	ผ่าน
WL_emo8	20.41	47.24	.795	.918	ผ่าน
WL_men1	24.54	11.60	.492	.807	ผ่าน
WL_men2	24.07	11.85	.606	.785	ผ่าน
WL_men3	24.55	12.45	.451	.810	ผ่าน
WL_men4	24.64	11.58	.574	.790	ผ่าน
WL_men5	24.30	11.28	.681	.771	ผ่าน
WL_men6	24.22	12.22	.564	.792	ผ่าน
WL_men7	23.97	12.24	.558	.793	ผ่าน

## 2. มาตรการวัดความเหนื่อยล้าในการทำงาน

ข้อคำถาม	Scale	Scale	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	ผลการ วิเคราะห์
	Mean if Item Deleted	Variance if Item Deleted			
WF_phy1	17.05	30.39	.727	.913	ผ่าน
WF_phy2	17.41	29.22	.605	.927	ผ่าน
WF_phy3	17.37	27.18	.838	.896	ผ่าน
WF_phy4	17.68	25.60	.817	.899	ผ่าน
WF_phy5	17.64	25.39	.869	.890	ผ่าน
WF_phy6	17.67	26.20	.808	.900	ผ่าน
WF_men1	16.59	17.81	.715	.735	ผ่าน
WF_men2	16.60	18.82	.632	.757	ผ่าน
WF_men3	16.67	18.12	.667	.747	ผ่าน
WF_men4	16.10	21.11	.434	.801	ผ่าน
WF_men5	16.21	20.84	.475	.792	ผ่าน
WF_men6	16.30	21.44	.444	.798	ผ่าน
WF_emo1	16.10	25.52	.775	.872	ผ่าน
WF_emo2	16.11	26.57	.662	.890	ผ่าน
WF_emo3	16.05	25.41	.809	.866	ผ่าน
WF_emo4	15.73	27.05	.673	.887	ผ่าน
WF_emo5	15.91	26.79	.699	.884	ผ่าน
WF_emo6	15.82	26.75	.727	.880	ผ่าน

## 3. มาตรฐานวัดงานที่มีความหมาย

ข้อคำถาม	Scale	Scale	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	ผลการ วิเคราะห์
	Mean if Item Deleted	Variance if Item Deleted			
MFW1	31.71	45.23	.769	.901	ผ่าน
MFW2	31.77	43.78	.778	.899	ผ่าน
MFW3	32.49	48.49	.381	.924	ผ่าน
MFW4	31.85	45.84	.687	.905	ผ่าน
MFW5	31.80	46.73	.674	.906	ผ่าน
MFW6	32.24	44.55	.744	.902	ผ่าน
MFW7	32.01	44.02	.722	.903	ผ่าน
MFW8	32.13	43.12	.781	.899	ผ่าน
MFW9	31.88	45.23	.742	.902	ผ่าน
MFW10	31.76	46.28	.613	.909	ผ่าน

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวพรพิเศษ ศศิวิมล
วัน เดือน ปี เกิด	2 มีนาคม 2538
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	สังคมสงเคราะห์ศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ที่อยู่ปัจจุบัน	เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY