

อิทธิพลของการประเมินแก่ตนเองต่อความพึงพอใจในการทำงาน
โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ



นายอมร หวังพีระวงศ์

ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

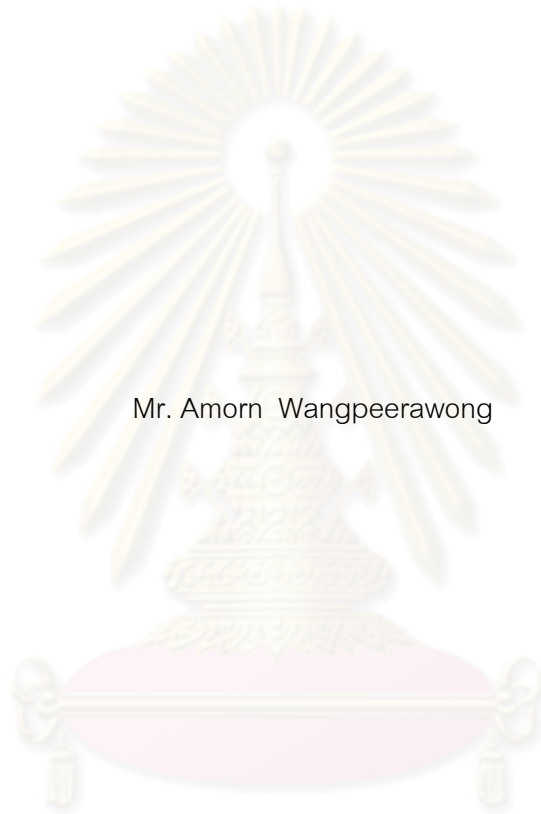
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE INFLUENCE OF CORE SELF-EVALUATION ON JOB SATISFACTION:
THE MEDIATING ROLE OF JOB STRESS AND JOB BURNOUT

Mr. Amorn Wangpeerawong



ศูนย์วิทยทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program in Industrial and Organizational Psychology

Faculty of Psychology

Chulalongkorn University

Academic Year 2010

Copyright of Chulalongkorn University

อมร หวังพีระวงศ์ : อิทธิพลของการประเมินแก่ตนเองต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ. (THE INFLUENCE OF CORE SELF-EVALUATION ON JOB SATISFACTION: THE MEDIATING ROLE OF JOB STRESS AND JOB BURNOUT) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญพิไล ฤทธาคนานนท์, อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม : ศาสตราจารย์ กิตติคุณ ดร.นงลักษณ์ วิรัชชัย, 243 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบความตรงของมาตรวัดการประเมินแก่ตนเอง ระหว่างมาตรวัดแบบ 4 มิติ และมาตรวัดแบบเอกมิติ 2) เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีการประเมินแก่ตนเองเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรง และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรสื่อความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และ 3) เพื่อเปรียบเทียบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างโมเดลที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่ตนเองแบบ 4 มิติ และมาตรวัดการประเมินแก่ตนเองแบบเอกมิติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 677 คน ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรแฝง 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) ตัวแปรภายนอกแฝงการประเมินแก่ตนเองแบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติ 2) ตัวแปรภายในแฝงความเครียดในการทำงาน 3) ตัวแปรภายในแฝงความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 4) ตัวแปรภายในแฝงความพึงพอใจในการทำงาน โดยตัวแปรดังกล่าววัดจากตัวแปรสังเกตได้รวมทั้งสิ้น 11 ตัวแปร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นมาตรวัดประมาณค่า มีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตั้งแต่ .90-.96 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติบรรยาย การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์โมเดลริสเรล ซึ่งผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

- 1) ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลมาตรวัดการประเมินแก่ตนเองระหว่างมาตรวัดแบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งสองโมเดล นอกจากนี้ผลการเปรียบเทียบโมเดลทั้งสอง พบว่า โมเดลทั้งสองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 2) ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่ตนเองแบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งสองโมเดล
- 3) ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานระหว่างโมเดลที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่ตนเองแบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติ พบว่า โมเดลทั้งสองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การลายมือชื่อนิติอมร หวังพีระวงศ์
ปีการศึกษา 2553ลายมือชื่ออ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
.....ลายมือชื่ออ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

5178321938 : MAJOR INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY

KEYWORDS : JOB SATISFACTION / JOB BURNOUT / JOB STRESS / CORE SELF-EVALUATION

AMORN WANGPEERAWONG : THE INFLUENCE OF CORE SELF-EVALUATION ON JOB SATISFACTION: THE MEDIATING ROLE OF JOB STRESS AND JOB BURNOUT. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. PENPILAI RITHAKANANONE, Ph.D., THESIS CO-ADVISOR : EMERITUS PROF. NONGLAK WIRATCHAI, Ph.D., 243 pp.

The purposes of this study were 1) To compare the validity of core self-evaluation scales between four dimensional scale and unidimensional scale 2) To develop and validate the causal models of job satisfaction. The models were hypothesized to have a direct effect from core self-evaluation to job satisfaction, and an indirect effect via job stress and job burnout which mediated between core self-evaluation and job satisfaction. 3) To compare the model validation between the two causal models of job satisfaction that measured from 2 different core self-evaluation scales. The research sample consisted of 677 operating staff members of 6 commercial banks in Bangkok. The variables consisted of four latent variables: core self-evaluation, job stress, job burnout and job satisfaction. These latent variables were measured by 11 observed variables. Data were collected by likert scale questionnaires, the reliability ranged from .90 - .96. The data were analyzed by using descriptive statistics, Pearson's product moment correlation, confirmatory factor analysis and LISREL analysis. The major findings are as follows:

- 1) The validity of the four dimensional and unidimensional scales of core self-evaluation fits the empirical data. Furthermore, the comparison of the two scales shows no difference in their goodness of fit test.
- 2) The two causal models of job satisfaction are also fit well to the empirical data.
- 3) The comparison of the causal models of job satisfaction reveals that there is no difference in their goodness of fit test.

Field of Study : Industrial and Organizational Psychology

Academic Year : 2010

Student's Signature Amorn Wangpeerawong

Advisor's Signature P. Rithakananone

Co-Advisor's Signature N. Wisabehn

กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญพิไล ฤทธาคนานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์ และศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.นงลักษณ์ วิรัชชัย อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้สละเวลา
ถ่ายทอดวิชาความรู้ ให้คำปรึกษา พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆใน
การทำวิทยานิพนธ์ให้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.พรธมทิพย์
ศิริวรรณบุศย์ รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพร อุวรรณโณ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีระวัฒน์
บันนิตามัย ที่ได้ตรวจสอบและให้คำแนะนำอันมีค่าในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะอันมี
คุณค่าต่อการปรับปรุงเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะจิตวิทยาทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้
ตลอดจนให้คำแนะนำในการเรียนและการทำวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณครูบาอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ส่งเสริมความรู้และ
วิสัยทัศน์ให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณพนักงานธนาคารพาณิชย์ทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบ
แบบสอบถามอย่างดียิ่ง

ขอขอบพระคุณคุณแจ่มจันทร์ กิ่งแก้ว ที่ช่วยเหลือและดำเนินเรื่องต่างๆในการจัดทำ
งานวิจัยนี้จนประสบผลสำเร็จได้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อสุพจน์ หวังพีระวงศ์ คุณแม่อนงค์ เกียรติเชิดแสงสุข
และครอบครัวของผู้วิจัย ที่ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือในทุกๆด้าน ความดีทั้งหมดของ
วิทยานิพนธ์เล่มนี้ ขอกราบบูชาแต่คุณพ่อและคุณแม่ของผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
การประเมินแก่นแท้ของตนเอง.....	6
ความเครียดในการทำงาน.....	11
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	23
ความพึงพอใจในการทำงาน.....	36
ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	47
การพัฒนาสมมติฐานการวิจัย.....	54
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	56
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	59
สมมติฐานการวิจัย.....	59
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	59
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	61
ขอบเขตของการวิจัย.....	62
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	62
2 วิธีดำเนินการวิจัย.....	63
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	64
การตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานของตัวแปรแฝง.....	77

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	83
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
3 ผลการวิจัย.....	86
สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ.....	86
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและค่าสถิติเบื้องต้น ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลความพึงพอใจในการทำงาน.....	88
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในโมเดลเชิงสาเหตุ ของความพึงพอใจในการทำงาน.....	93
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความตรงของมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองระหว่าง มาตรวัดแบบ 4 มิติ และมาตรวัดแบบเอกมิติ.....	96
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการ ทำงาน และความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	102
4 การอภิปรายผลการวิจัย.....	115
5 การสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	122
รายการอ้างอิง.....	130
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบมาตรวัด.....	137
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	138
ภาคผนวก ค ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	153
ภาคผนวก ง การวิเคราะห์ด้วยโมเดลลิสเรล.....	165
ภาคผนวก จ รายงานผลการวิเคราะห์โมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเอง แบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติ.....	174
ภาคผนวก ฉ รายงานผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน แบบโมเดล ก และแบบโมเดล ข	202
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	243

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การตอบสนองต่อความเครียดในการทำงาน.....	21
2	อาการแสดงของความเหนื่อยหน่าย 3 ระดับ.....	27
3	สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย.....	31
4	อาการและการแสดงออกของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	32
5	ผลของความเหนื่อยหน่าย.....	34
6	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและรับคืน และอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม.....	64
7	เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถทั่วไปของตนเอง ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และความมั่นคงทางอารมณ์..	66
8	เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดการประเมินแก่ตนเองแบบเอกมิติ.....	68
9	เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดความเครียดในการทำงาน.....	70
10	เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	72
11	เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดความพึงพอใจในการทำงาน.....	74
12	สรุปจำนวนข้อและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของมาตรวัดต่างๆที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามองค์ประกอบ.....	76
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดองค์ประกอบการประเมินแก่ตนเองแบบ 4 มิติ.....	78
14	ผลการตรวจสอบความตรงด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบการประเมินแก่ตนเองแบบ 4 มิติ.....	78
15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดองค์ประกอบความเครียดในการทำงาน.....	80
16	ผลการตรวจสอบความตรงด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบความเครียดในการทำงาน.....	80
17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดองค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	82
18	ผลการตรวจสอบความตรงด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	82

ตารางที่		หน้า
19	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณลักษณะภูมิหลัง.....	90
20	ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลความพึงพอใจในการทำงาน.....	93
21	เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลความพึงพอใจในการทำงาน.....	95
22	ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเอง แบบ 4 มิติ (โมเดล ก).....	97
23	ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเอง แบบเอกมิติ (โมเดล ข)	100
24	ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความตรงของมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของ ตนเองระหว่างโมเดลแบบ ก และโมเดลแบบ ข.....	102
25	ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุความพึงพอใจในการทำงาน (โมเดล ก).....	106
26	ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุความพึงพอใจในการทำงาน (โมเดล ข)	111
27	ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึง พอใจในการทำงานระหว่างโมเดลแบบ ก และโมเดลแบบ ข.....	114

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดความเครียดในการทำงาน.....	12
2	กรอบแนวคิดของการศึกษาความเครียดในองค์กร.....	13
3	กระบวนการที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน.....	14
4	กรอบแนวคิดของความเครียดในการทำงาน.....	15
5	สรุปโมเดลแสดงสาเหตุและผลของความเครียดในการทำงาน.....	23
6	สรุปโมเดลแสดงสาเหตุและผลของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	35
7	สรุปโมเดลแสดงสาเหตุและผลของความพึงพอใจในการทำงาน.....	45
8	สรุปโมเดลแสดงสาเหตุและผลตามแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย.....	46
9	ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรการประเมินแก่นแท้ของตนเอง ความเครียดในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความพึงพอใจ ในการทำงาน.....	55
10	โมเดลการวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติและแบบเอกมิติ.....	56
11	โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน แบบ ก.....	57
12	โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน แบบ ข.....	58
13	โมเดลการวัดองค์ประกอบการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ.....	79
14	โมเดลการวัดองค์ประกอบความเครียดในการทำงาน.....	81
15	โมเดลการวัดองค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	83
16	โมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ (โมเดล ก).....	98
17	โมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ (โมเดล ข).....	100
18	โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (โมเดล ก).....	107
19	โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (โมเดล ข).....	112

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้เพราะการที่องค์การหนึ่งๆจะบรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จนั้น จะต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะต่างๆที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (ชูชัย สมितिไกร, 2550) ซึ่งคุณสมบัติของบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติงาน บุคคลแต่ละคนจะนำบุคลิกภาพ ความสามารถ เจตคติ การรับรู้ การเรียนรู้ และแรงจูงใจของตนติดตัวเข้าสู่องค์การ คุณสมบัติดังกล่าวของบุคคลหนึ่งจะแตกต่างจากอีกบุคคลหนึ่งเนื่องจากแต่ละคนมีประสบการณ์ชีวิตที่ต่างกัน ส่งผลให้เกิดความแตกต่างของพฤติกรรมในการทำงานของแต่ละคน ทำให้บุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการทำงานได้ไม่เท่ากันและมีความพึงพอใจในการทำงานไม่เท่ากัน (สิริอร วิชชาวุธ, 2549)

ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) ของบุคคลในองค์การ จะมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การ องค์การใดก็ตามหากบุคคลในองค์การไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน หรือลาออกจากงานได้ แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์การมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2551) ซึ่งจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลกระทบต่อในหลายระดับ ทั้งระดับบุคคล องค์กร และหากรุนแรงก็จะส่งผลถึงระดับชาติได้ ดังนั้นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของคนงานนั้น ก็จะช่วยให้้องค์การสามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะกับองค์การของตนเอง เพื่อเสริมสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดกับคนงานของตน ทำให้สามารถให้คนงานได้มีประสิทธิภาพ และลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากคนงานลง (กานดา จันทร์แย้ม, 2546)

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากทำที่หรือทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งต่างๆในการทำงาน ซึ่งปัจจัยที่จะสามารถกำหนดความพึงพอใจในการทำงานของแต่ละบุคคลอาจจะเหมือนกันหรือไม่เหมือนกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับความรู้สึกและทัศนคติของแต่ละบุคคล เช่น พื้นความรู้

เพศ อายุ และโดยทั่วไปในองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมก็จะมีปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานของคนงาน ซึ่งอาจจะเป็นปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งหรือหลายปัจจัยรวมกันก็ได้ เช่น ความมั่นคง โอกาสก้าวหน้า ความหมายทางสังคมของงาน สภาพการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน เนื้อหาเฉพาะของงาน องค์การฝ่ายบริหาร สายการบังคับบัญชา และค่าตอบแทน (พงศ์ หรดาล, 2540) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ตัวแปรที่ผู้วิจัยเชื่อว่าน่าจะมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การประเมินแก่นแท้ของตนเอง ความเครียดในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่ทำให้เรารู้จักบุคคลใดบุคคลหนึ่งในภาพรวม บุคลิกภาพจึงมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตมนุษย์ในสังคม ทั้งในด้านส่วนตัวและอาชีพการงาน ซึ่งรวมทั้งพฤติกรรม การปฏิบัติงาน การมีบุคลิกภาพที่ดีเป็นที่ชื่นชอบของบุคคลโดยทั่วไป ทำให้สามารถสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ อย่างราบรื่น ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ ของชีวิตตามไปด้วย ความร่วมมือที่จะได้รับจากบุคคลอื่นก็มีมาก เมื่อบุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลที่แวดล้อม และได้รับความเชื่อถือจากบุคคลที่แวดล้อมเหล่านั้น ย่อมจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเชื่อมั่นในตัวเอง เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง คนที่มีบุคลิกภาพที่ดีมักจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เพราะมีความมั่นใจ และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กันยา สุวรรณแสง, 2536)

การประเมินแก่นแท้ของตนเอง (core self-evaluation) เป็นบุคลิกลักษณะอย่างหนึ่งของบุคคลจากการที่บุคคลประเมินหรือมองว่าตนเองมีความสามารถ มีคุณค่า สามารถควบคุมชีวิตของตนเองได้ ซึ่งประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การเห็นคุณค่าในตนเอง (self-esteem) การรับรู้ความสามารถทั่วไปของตนเอง (generalized self-efficacy) ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง (locus of control) และความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability) (Judge, Locke, & Durham, 1997 อ้างใน Judge & Hurst, 2007) การประเมินแก่นแท้ของตนเองเป็นแนวคิดที่ค่อนข้างใหม่และมีความสำคัญ ซึ่งเป็นการรวมลักษณะต่างๆ ทั้ง 4 ลักษณะเข้าด้วยกัน การประเมินแก่นแท้ของตนเองจะมีความสำคัญต่อผลลัพธ์ทั้งด้านตัวบุคคลและด้านองค์การ (Judge & Hurst)

ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายนับเป็นประเด็นทางจิตวิทยาอีกประเด็นหนึ่งที่กล่าวถึงกันมากในปัจจุบัน ทั้งนี้เพราะทั้งสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในองค์กรต่างก็มีส่วนทำให้บุคคลเกิดความเครียดตลอดจนความเหนื่อยหน่าย ซึ่งเป็นภาวะของการตอบโต้กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมภายนอกตัวบุคคล อันมีผลต่อทางกายภาพ (อาทิ โรคหัวใจ โรคความดันโลหิต) จิตวิทยา (อาทิ ความคับข้องใจ ความเบื่อหน่าย) และพฤติกรรมของบุคคล (อาทิ ผลการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป) (สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ, 2550)

ความเครียดในการทำงาน (job stress) จัดได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นย่อมมีผลกระทบต่อการทำงานของร่างกาย การดำรงชีวิตประจำวันรวมถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งนอกจากความผิดปกติทางกายแล้ว ความเครียดยังนำไปสู่ปัญหาทางอารมณ์ เช่น หงุดหงิด อารมณ์เสื่อง่าย ก้าวร้าว ซึ่งก่อให้เกิดการทะเลาะวิวาทกับผู้อื่น ก่อปัญหาทางด้านสัมพันธภาพกับผู้อื่นทั้งในบ้านและในที่ทำงาน และอาจกระทบกระเทือนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคล ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย เฉื่อยชาในการปฏิบัติงาน คิดอะไรไม่ออก ทำงานไม่สำเร็จ หาโอกาสหลบเลี่ยงงาน หรือทำงานผิดพลาด ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรได้ (พรพรรณราย ททรัพย์ะประกา, 2548)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (job burnout) เป็นปัญหาที่พบได้ในหลายอาชีพ โดยเฉพาะอาชีพที่ต้องช่วยเหลือผู้อื่น เช่น อาชีพอาจารย์ อาชีพพนักงานธุรการ อาชีพเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา อาชีพแพทย์ อาชีพพยาบาล อาชีพเจ้าหน้าที่ตำรวจ และอาชีพอื่น ๆ ที่ต้องมีความรับผิดชอบอย่างมากในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อผู้อื่น โดยต้องเผชิญกับความเครียดเหมือนเป็นกิจวัตรประจำวัน หน้าที่ความรับผิดชอบที่หนักหน่วงนี้ประกอบไปด้วยข้อจำกัดต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น จำนวนชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ขอบเขตเงื่อนไขการทำงาน และบ่อยครั้งที่ต้องเผชิญกับความต้องการอย่างไม่มีเหตุผลในการให้บริการ ทั้งหมดนี้จะก่อให้เกิดความเครียดอย่างมาก และเกิดความเหนื่อยหน่ายในที่สุด (Dworkin, 1987) ความเหนื่อยหน่ายได้ถูกอธิบายไว้ว่าเป็นเหมือนอาการที่ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น (depersonalization) และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง (reduced personal accomplishment) (Maslach & Jackson, 1981; Maslach, Jackson, & Leiter, 1996 อ้างใน Skaalvik & Skaalvik, 2009)

จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาพบว่าการประเมินแก่นแท้ของตนเองมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเครียดในการทำงาน (Brunborg, 2008) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Best, Stapleton, & Downey, 2005) และความพึงพอใจในการทำงาน (Judge & Bono, 2001; Judge, Locke, Durham, & Kluger, 1998) แต่ยังไม่มีการศึกษาใดที่ทำการศึกษถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของทั้ง 4 ตัวแปรนี้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการตรวจสอบอิทธิพลของการประเมินแก่นแท้ของตนเองต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ เนื่องจากผู้วิจัยมองว่าบุคคลที่มีการประเมินหรือมองตนเองแตกต่างกัน ก็จะทำให้เกิดการรับรู้ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้ เช่น หากบุคคลมองตนเองว่ามีคุณค่า มีความสามารถ เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาก็จะมองว่าปัญหาเหล่านั้นเป็นความท้าทายและสามารถจัดการกับปัญหาต่างๆไปได้ ทำให้บุคคลไม่รู้สึกเครียดหรือเหนื่อยหน่ายกับงานที่ทำ และทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานตามมา

นอกจากนี้ในส่วนของการประเมินแก่นแท้ของตนเอง Judge, Erez, Bono, และ Thoresen (2003) ได้ทำการศึกษาการพัฒนามาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเอง โดยทำการสร้างมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติขึ้นมา เพื่อทำการเปรียบเทียบมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติที่เป็นการวัดโดยอ้อมกับมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติที่เป็นการวัดโดยตรง ซึ่งผลการวิจัยพบว่ามาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติมีความตรงเหมือนกับการใช้มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่าการประเมินแก่นแท้ของตนเองเป็นตัวแปรที่ใหม่และยังไม่ค่อยมีการศึกษาหรือนำมาใช้ในประเทศไทยมากนัก ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจและต้องการตรวจสอบและเปรียบเทียบความตรงของมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองทั้งแบบ 4 มิติและแบบเอกมิติในประเทศไทย

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความตรงของมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองระหว่างมาตรวัดแบบ 4 มิติ (4-dimensional scale) และมาตรวัดแบบเอกมิติ (unidimensional scale) เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรง (validation) ของความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีการประเมินแก่นแท้ของตนเองเป็นตัวแปรที่มี

อิทธิพลทางตรง และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรสื่อความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และเพื่อเปรียบเทียบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุระหว่าง 2 โมเดล คือ โมเดลแบบ ก เป็นโมเดลที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติและโมเดลแบบ ข เป็นโมเดลที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ

ผู้วิจัยพิจารณางานธนาคารเป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประเภทหนึ่ง ซึ่งในสถานการณ์ปัจจุบันมีการแข่งขันกันระหว่างธนาคารเป็นอย่างมาก ธนาคารต่างๆจึงเน้นเรื่องการแข่งขันในการให้บริการลูกค้าให้สะดวก รวดเร็ว เพื่อให้การบริการนั้นเอื้ออำนวยประโยชน์และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า นอกจากงานให้บริการด้านต่างๆแล้ว พนักงานธนาคารยังต้องทำหน้าที่ตรวจสอบในเรื่องเอกสารต่างๆ การตรวจนับเงินสด รวมถึงการติดต่อกับลูกค้าทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ดังนั้นอาชีพพนักงานธนาคารจึงเป็นอาชีพหนึ่งที่น่าจะเกิดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานต่อไปได้

ผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาอิทธิพลของการประเมินแก่นแท้ของตนเองต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากมีความเชื่อว่าหากองค์กร ผู้บริหารหรือหัวหน้างานเข้าใจในความสัมพันธ์เชิงสาเหตุนี้เป็นอย่างดีแล้ว จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากหากการประเมินแก่นแท้ของตนเองมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานแล้ว องค์กรก็สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการสรรหา การคัดเลือก การพัฒนา และการฝึกอบรมพนักงานให้เกิดการประเมินหรือมองตนเองในแง่บวกคือ มองว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ มีความมั่นคงทางอารมณ์ และสามารถควบคุมสิ่งต่างๆเองได้ ก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป ผู้วิจัยจึงหวังให้การศึกษาครั้งนี้เป็นแนวทางให้องค์กรต่าง ๆ เห็นถึงความสำคัญของการเสริมสร้างการประเมินแก่นแท้ของตนเองให้เกิดขึ้นในพนักงานของตนเพราะจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาชีวิตและการทำงานให้ดำเนินไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุขต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการประเมินแก่แท้ของตนเองต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิด และสมมติฐานในการวิจัย โดยผู้วิจัยขอเสนอแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินแก่แท้ของตนเอง (core self-evaluation)

ตอนที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน (job stress)

ตอนที่ 3 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (job burnout)

ตอนที่ 4 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction)

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินแก่แท้ของตนเอง ความเครียดในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

ตอนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินแก่แท้ของตนเอง (Core Self-Evaluation)

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินแก่แท้ของตนเองเผยแพร่ครั้งแรกในปี ค.ศ. 1997 โดย Judge, Locke, และ Durham ซึ่งทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน จากการทบทวนงานวิจัย 8 ประเภท (ปรัชญา การวิจัยทางจิตวิทยาคลินิก หลักการปฏิบัติทางจิตวิทยาคลินิก การวิจัยความพึงพอใจในการทำงาน การวิจัยเกี่ยวกับความเครียด ทฤษฎีพัฒนาการเด็ก ทฤษฎีบุคลิกภาพ และจิตวิทยาสังคม) เพื่อใช้อธิบายแนวคิดการประเมินแก่แท้ (core evaluations) ในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน (Judge et al., 1998) ซึ่งต่อมาได้มีผู้วิจัยนำแนวคิดเรื่องการประเมินแก่แท้ของตนเองไปศึกษาความสัมพันธ์กับตัวแปรต่างๆเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน

1.1 นิยามของการประเมินแก่นแท้ของตนเอง

จากการทบทวนวรรณกรรม มีผู้ศึกษาและให้ความหมายของการประเมินแก่นแท้ของตนเองไว้ พอที่จะรวบรวมได้ดังต่อไปนี้

Judge และคณะ (1997 อ้างใน Judge & Bono, 2001) ได้ให้ความหมายของการประเมินแก่นแท้ของตนเองว่าเป็น การประเมินภาพรวมหรือประเมินส่วนสำคัญของบุคคลจากการมองตนเอง

Judge และคณะ (2003) ได้ให้ความหมายของการประเมินแก่นแท้ของตนเองว่าเป็น การประเมินคุณลักษณะของบุคคล 4 ลักษณะ ได้แก่ การเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถทั่วไปของตนเอง ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และความมั่นคงทางอารมณ์

Judge และ Hurst (2007) ได้ให้ความหมายของการประเมินแก่นแท้ของตนเองว่าเป็น แนวคิดที่แสดงให้เห็นถึงการประเมินเกี่ยวกับตนเองและหน้าที่ของตนในสิ่งแวดล้อมที่ตนอยู่ ซึ่งบุคคลที่มีการประเมินแก่นแท้ของตนเองทางบวก คือ บุคคลที่มองว่าตนเองมีความสามารถ มีคุณค่า สามารถควบคุมชีวิตตนเองได้ ก็จะสามารถจัดการกับสถานการณ์ต่างๆได้

Judge (2009) ได้ให้ความหมายของการประเมินแก่นแท้ของตนเองว่าเป็น การประเมินส่วนสำคัญของบุคคลจากการมองตนเองจาก 4 ลักษณะ ได้แก่ การเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถทั่วไปของตนเอง ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และความมั่นคงทางอารมณ์

Robbins และ Judge (2009) ได้ให้ความหมายของการประเมินแก่นแท้ของตนเองว่าเป็น บุคลิกลักษณะอย่างหนึ่งที่แสดงระดับความแตกต่างของบุคคล ที่จะมีความชอบหรือไม่ชอบตนเอง มองตนเองว่ามีความสามารถและประสิทธิภาพหรือไม่ และมีความรู้สึกที่ตนเองมีอำนาจหรือไม่มีอำนาจในการควบคุมสภาพแวดล้อมของตนเอง

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การประเมินแก่นแท้ของตนเอง เป็น บุคลิกลักษณะของบุคคลจากการประเมินหรือมองตนเองว่ามีความชอบหรือไม่ชอบในตนเอง มองว่าตนเองมีความสามารถและประสิทธิภาพหรือไม่ มีความรู้สึกที่ตนเองมีอำนาจหรือไม่มีอำนาจในการควบคุมสภาพแวดล้อมของตนเอง และมีความสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้หรือไม่

1.2 แนวคิดและองค์ประกอบของการประเมินแก่นแท้ของตนเอง

Judge และคณะ (1997 อ้างใน Judge et al., 1998) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินแก่นแท้ของตนเองว่าประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) การเห็นคุณค่าในตนเอง (self-esteem) เป็นการประเมินตนเอง ยอมรับตัวตนของตนเองและมองว่าตนเองมีคุณค่า (Judge et al., 1998)
- 2) การรับรู้ความสามารถทั่วไปของตนเอง (generalized self-efficacy) เป็นการประเมินความสามารถของบุคคลว่าตนเองมีความสามารถ มีแรงจูงใจที่จะทำสิ่งต่างๆได้ (Judge et al., 1998)
- 3) ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง (locus of control) คือสิ่งที่อธิบายถึงระดับความเชื่อของบุคคลว่าตนเองสามารถควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตหรือเชื่ออีกทางหนึ่งว่าสิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นตัวควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (Rotter, 1966 อ้างใน Judge et al., 1998)
- 4) ความมั่นคงทางอารมณ์ (nonneuroticism/emotional stability) เป็นการมองตนเองว่ามีความมั่นใจ มีความปลอดภัย และมีความมั่นคง ซึ่งองค์ประกอบนี้จะใช้การวัดความมีอารมณ์หวั่นไหว (neuroticism) ในบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (big five personality) ที่ตรงกันข้ามกับความมั่นคงทางอารมณ์แทน (Greenberg & Baron, 2008)

1.3 แนวทางการวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเอง

จากการทบทวนงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า การใช้มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองในช่วงเริ่มแรก ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1997 จะใช้การวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองจากมาตรวัด 4 ลักษณะหรือ 4 มิติ ได้แก่ มาตรวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง (self-esteem) มาตรวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy) มาตรวัดความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง (locus of control) และมาตรวัดความมีอารมณ์หวั่นไหว (neuroticism)

ต่อมา Judge และคณะ (2003) ได้ทำการศึกษาการพัฒนามาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเอง โดยทำการสร้างมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติขึ้นมาจำนวน 12 ข้อ เพื่อทำการเปรียบเทียบมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติที่เป็นการวัดโดยอ้อม

(indirect) กับมาตรวัดการประเมินแก่ตนเองแบบเอกมิติที่เป็นการวัดโดยตรง (direct) แล้วจึงนำมาใช้ในการศึกษาหาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การประเมินแก่ตนเองที่ใช้มาตรวัดแบบเอกมิติ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในชีวิต และมาตรวัดแบบเอกมิติมีความตรงเหมือนกับการใช้มาตรวัดการประเมินแก่ตนเองแบบ 4 มิติ

เนื่องจากผู้วิจัยต้องการเปรียบเทียบความตรงของการใช้มาตรวัดการประเมินแก่ตนเองระหว่างมาตรวัดแบบ 4 มิติ (4-dimensional scale) และมาตรวัดแบบเอกมิติ (unidimensional scale) ในประเทศไทย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ใช้มาตรวัดการประเมินแก่ตนเองทั้งแบบ 4 มิติและแบบเอกมิติในการวิจัยครั้งนี้

1.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการประเมินแก่ตนเอง

ผลของการประเมินแก่ตนเอง

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัย พบว่าการประเมินแก่ตนเองมีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆ ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) บุคคลที่มีการประเมินแก่ตนเองในทางบวกจะเชื่อในคุณค่าและความสามารถของตนเอง ทำให้มองงานที่ทำว่าเป็นความท้าทายและเป็นสิ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ส่วนบุคคลที่มีการประเมินแก่ตนเองในทางลบจะตั้งเป้าหมายไว้ต่ำและมักจะยอมแพ้เมื่อต้องเผชิญหน้ากับเรื่องที่ยุ่งยาก จนทำให้รู้สึกเบื่อและไม่พึงพอใจในการทำงาน (Robbins & Judge, 2009)

ความพึงพอใจในครอบครัว (family satisfaction) จากการศึกษานี้ของ Boyar และ Mosley (2007) พบว่าการประเมินแก่ตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในครอบครัว นั่นคือ หากบุคคลมีการมองตนเองทางบวก ก็จะพยายามทำหน้าที่ในครอบครัวให้สมบูรณ์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในครอบครัวตามมา

ความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction) จากการศึกษาของ Judge และคณะ (1998) พบว่าการประเมินตนเองมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความพึงพอใจในชีวิต เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Heller, Judge, และ Watson (2002) ก็พบความสัมพันธ์ของการประเมินตนเองกับความพึงพอใจในชีวิตเช่นกัน

ผลการปฏิบัติงาน (job performance) บุคคลที่มีการประเมินตนเองในทางบวก จะปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี เนื่องจากพวกเขามีการตั้งเป้าหมายไว้สูงและจะพยายามทำตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้สำเร็จในที่สุด (Robbins & Judge, 2009)

ความสำเร็จในงาน (work success) จากการศึกษาของ Judge และ Hurst (2008) พบว่า บุคคลที่มีการประเมินตนเองสูงมักจะมีความสำเร็จในการทำงานสูงด้วย

แรงจูงใจในการสร้างเป้าหมาย (goal setting motivation) จากการศึกษาของ Erez และ Judge (2001) พบว่าการประเมินตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตั้งเป้าหมาย นั่นคือ บุคคลที่มีการประเมินตนเองในทางบวก ก็จะทำให้มีแรงจูงใจในการสร้างเป้าหมายสูงด้วย

ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (work family conflict) จากผลการวิจัยของ Boyar และ Mosley (2007) พบว่าการประเมินตนเอง มีความสัมพันธ์ทางลบกับความขัดแย้งจากงานที่มีผลต่อครอบครัว (work interfering with family: WIF) และความขัดแย้งจากครอบครัวที่มีผลต่องาน (family interfering with work: FIW)

ความเครียด (stress) จากผลการวิจัยของ Brunborg (2008) พบว่าการประเมินตนเองมีอิทธิพลทางตรงอย่างสูงกับการรับรู้ความเครียดในการทำงาน นั่นคือ บุคคลที่มีการประเมินตนเองในทางบวกจะมีแนวโน้มที่จะควบคุมความคับข้องใจ ความผิดหวังและปัญหาต่างๆได้ ในขณะที่บุคคลที่มีการประเมินตนเองในทางลบก็จะมุ่งอยู่ที่ความคับข้องใจและมองเห็นสถานที่ทำงานแต่ในทางลบ จึงเกิดความเครียดในการทำงานขึ้น

ความเหนื่อยหน่าย (burnout) จากผลการวิจัยของ Best และคณะ (2005) พบว่าการประเมินตนเองมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน นั่นคือ บุคคลที่มี

การประเมินแก่นแท้ของตนเองในทางลบ ก็จะได้รับรู้แรงบีบบังคับจากงานได้ง่าย และจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามมา

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่าบุคคลที่มีระดับการประเมินแก่นแท้ของตนเองสูงก็จะสามารถจัดการกับปัญหา ความขัดแย้ง และความเครียดต่างๆ ได้ดี ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในชีวิต การทำงาน และครอบครัว ซึ่งจะนำมาสู่ผลการปฏิบัติงานและความสำเร็จในอาชีพต่อไป

ตอนที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน (Job Stress)

คำว่า stress มาจากภาษาละตินคำว่า stringere หมายถึง แรงดันหรือความกดดันที่มีต่อร่างกาย (Hinkle, 1973 อ้างใน Cartwright & Cooper, 1997) ซึ่งในการวิจัยนี้จะขอกล่าวถึงความเครียดที่เป็นความเครียดในการทำงานเท่านั้น โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 นิยามของความเครียดในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม มีผู้ศึกษาและให้ความหมายของความเครียดในการทำงานไว้พอที่จะรวบรวมได้ดังต่อไปนี้

Cooper และ Marshall (1976 อ้างใน Sulsky & Smith 2005) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกอันเป็นผลมาจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมในทางลบหรือตัวก่อความเครียดในการทำงาน ที่ทำให้บุคคลเกิดความกดดัน มีผลทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและสุขภาพจิตที่ไม่ดีตามมา

Beehr และ Newman (1978 อ้างใน Sulsky & Smith 2005) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า เป็นสภาวะที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ของพนักงานกับงานที่ทำ ทำให้พนักงานเกิดการเปลี่ยนแปลงสภาวะทางร่างกายและจิตใจผิดไปจากปกติ

Ross และ Altmaier (1994) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับลักษณะของบุคคล เมื่อข้อเรียกร้องจากงานนั้นมีมากเกินไปกว่าความสามารถของบุคคลที่จะจัดการได้

Muchinsky (2006) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกต่อสิ่งที่มากระตุ้นในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ผลกระทบทางลบต่อทั้งทางร่างกายหรือจิตใจที่จะตามมา

Luthans (2008) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า เป็นการตอบโต้ที่มี การปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะกับสถานการณ์ภายนอกตัวบุคคล อันมีผลต่อการบิดเบือนทาง กายภาพ ทางจิตใจ หรือทางพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ

Greenberg และ Baron (2008) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า เป็น สภาวะของอารมณ์และการตอบสนองของร่างกายที่เกิดขึ้นจากข้อเรียกร้องภายในและภายนอก องค์การ

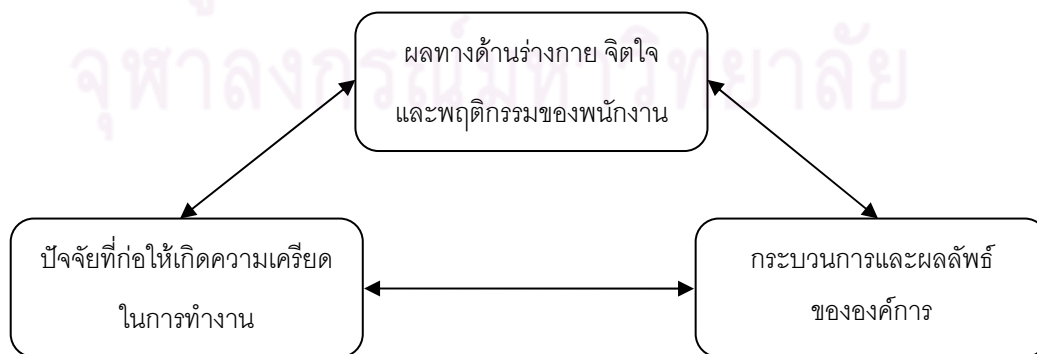
Robbins และ Judge (2009) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า เป็น สภาวะที่ผลักดันให้บุคคลเผชิญหน้ากับสถานการณ์ ข้อเรียกร้อง หรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความ ต้องการของบุคคลที่จะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่มีความสำคัญและมีความไม่แน่นอน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียดในการทำงาน เป็นความรู้สึกของ บุคคลอันเป็นผลมาจากตัวก่อความเครียดในการทำงานต่างๆ ที่จะทำให้บุคคลเกิดความกดดัน และความวิตกกังวลมีผลทำให้เกิดการตอบสนองทั้งทางร่างกายและทางจิตใจในด้านลบตามมา

2.2 แนวคิดและองค์ประกอบของความเครียดในการทำงาน

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัย พบว่าความเครียดในการทำงานมีแนวคิดต่างๆ ดังนี้

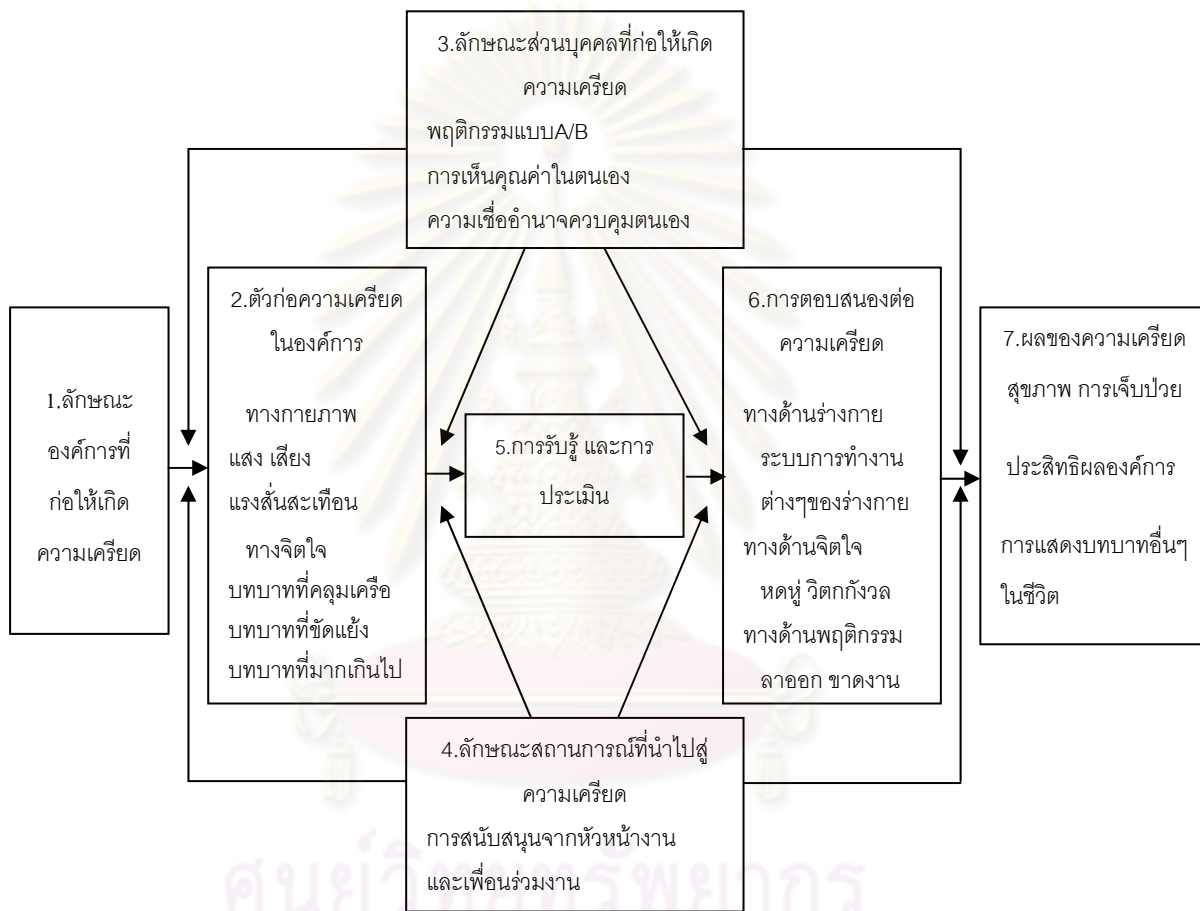
Brief, Schuler, และ Sell (1981) ได้แสดงความสัมพันธ์ของความเครียดในการทำงานว่า เกิดจากปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ของบุคคลและส่งผลกระทบต่อกระบวนการและผลลัพธ์ขององค์การ ซึ่งจะเกิดเป็นกระบวนการเช่นนี้ ต่อไป ตามแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดความเครียดในการทำงาน

ที่มา : Brief, Schuler, และ Sell (1981 : 3)

Kahn และ Byosiere (1992) ได้ศึกษารวมรวมปัจจัยต่างๆ ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของความเครียดในองค์กรไว้อย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กัน คือ ลักษณะองค์กร ตัวก่อความเครียดในองค์กร ลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะสถานการณ์ที่นำไปสู่ความเครียด จะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานโดยผ่านการรับรู้และการประเมินของแต่ละบุคคล ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดการตอบสนองต่อความเครียดและเกิดผลของความเครียดในการทำงานตามมา ตามแผนภาพที่ 2

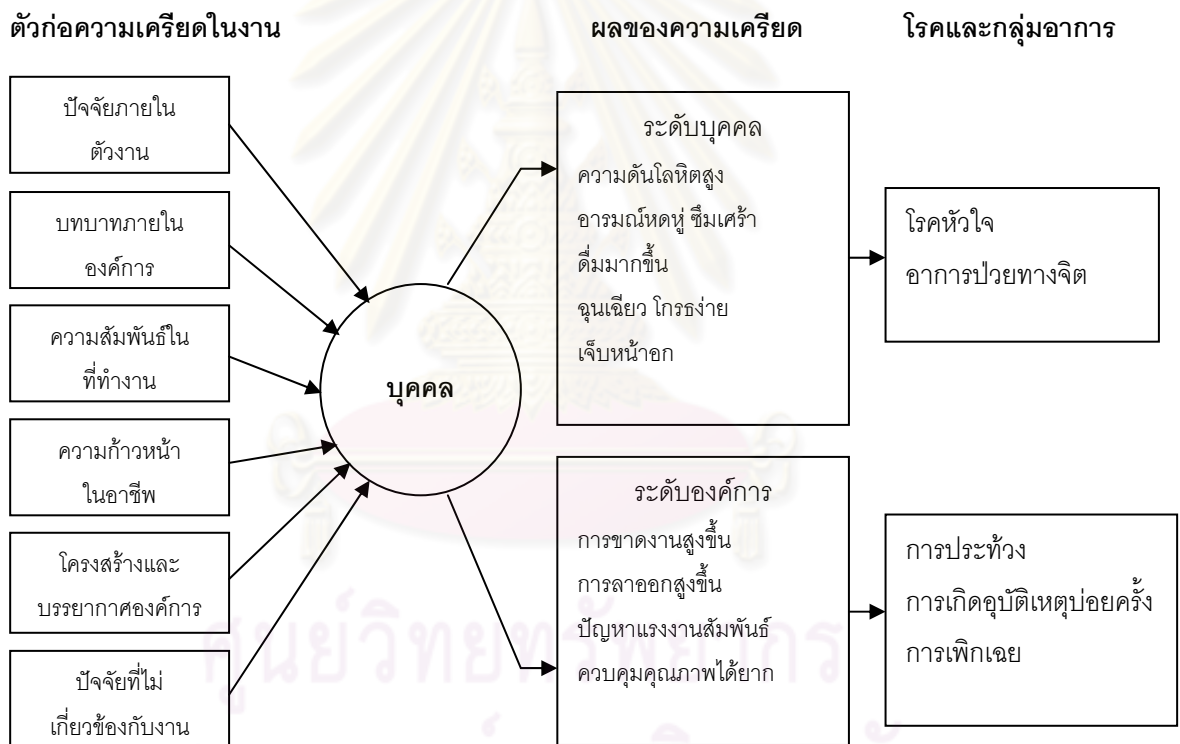


แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดของการศึกษาความเครียดในองค์กร
ที่มา : Kahn และ Byosiere (1992 : 592)

นอกจากนี้ Kahn และ Byosiere (1992) ได้ให้ความสำคัญกับสิ่งเร้าอันเนื่องมาจากงาน 2 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะงานที่ก่อให้เกิดความเครียด คือ มิติของความซับซ้อนหรือความหลากหลายของงาน และบทบาทที่ก่อให้เกิดความเครียด คือ มิติทางสังคมของงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และความขัดแย้งในบทบาท โดยพบว่างานวิจัยจำนวนมากชี้ให้เห็นว่าลักษณะงาน

และลักษณะบทบาทนั้นมีความสัมพันธ์อย่างมากกับการเกิดความเครียดในการทำงาน และก่อให้เกิดผลทางลบและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน

Cartwright และ Cooper (1997) ได้สรุปถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการทำงาน โดยได้อธิบายถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ว่าประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยภายในตัวงาน บทบาทภายในองค์กร ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องข้องกับงานซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นตามการรับรู้ของแต่ละบุคคล และจะทำให้เกิดผลของความเครียดในการทำงานตามมาทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร ตามแผนภาพที่ 3

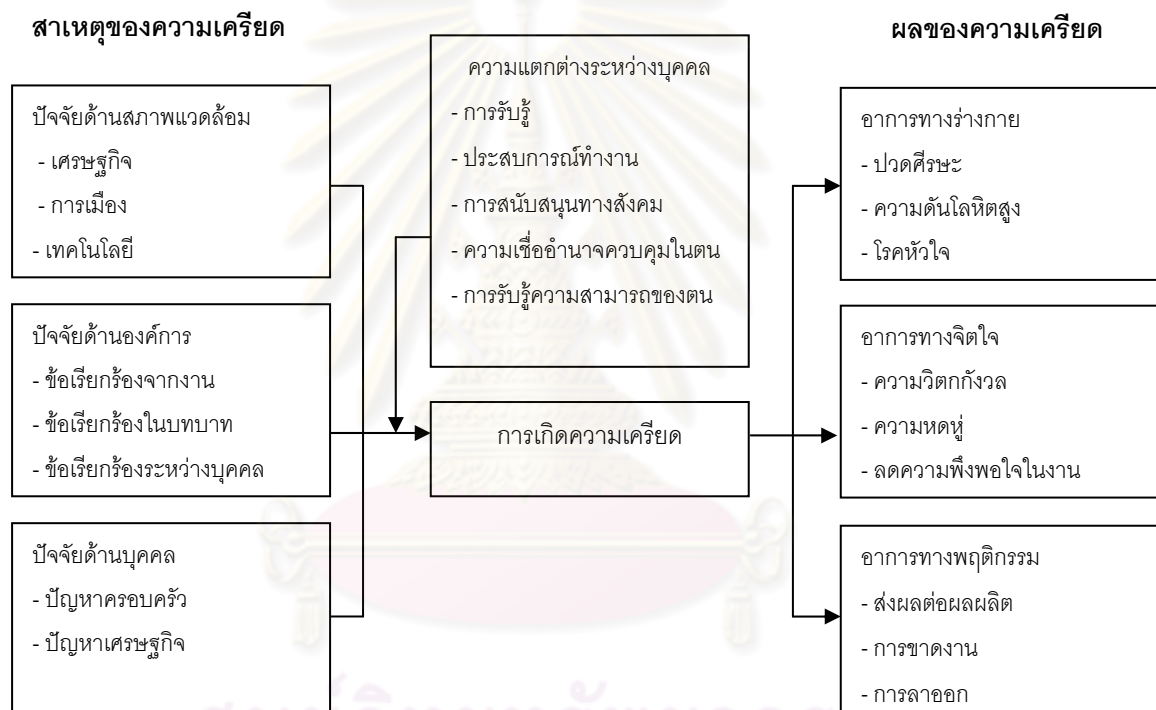


แผนภาพที่ 3 กระบวนการที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน (Dynamics of work stress)
ที่มา : Cartwright และ Cooper (1997 : 14)

เช่นเดียวกับ Parker และ DeCotiis (1983) ที่ได้สร้างกรอบแนวคิดแสดงสาเหตุและผลของความเครียด โดยระบุว่าตัวก่อความเครียดในงานมี 6 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะและสภาพของตัวงาน ลักษณะโครงสร้าง บรรยากาศ และการสื่อสารในองค์กร บทบาทในองค์กร

ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และความรับผิดชอบจากภายนอก ซึ่งทำให้เกิดความเครียดในการทำงานและเกิดผลลัพธ์ต่างๆต่อองค์การตามมา

Robbins และ Judge (2009) ได้แสดงกรอบแนวคิดองค์ประกอบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน โดยแสดงถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านองค์การ และปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกันไปตามความแตกต่างระหว่างบุคคล และทำให้เกิดผลของความเครียดในการทำงานทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ตามแผนภาพที่ 4



แผนภาพที่ 4 กรอบแนวคิดของความเครียดในการทำงาน (model of stress)
ที่มา : Robbins และ Judge (2009 : 672)

2.3 แนวทางการวัดความเครียดในการทำงาน

การวัดความเครียดสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การวัดจากการรายงานตนเอง (การสัมภาษณ์และการสำรวจ) การวัดจากพฤติกรรม (การสังเกตพฤติกรรม) และการวัดทางการแพทย์

(กายภาพและชีวภาพ) (Sulsky & Smith, 2005) ซึ่งวิธีที่นิยมมากที่สุดคือ การสำรวจหรือการใช้แบบสอบถาม เนื่องจากเป็นวิธีที่ง่ายและสะดวก

จากการศึกษาจากงานวิจัยพบว่า การวัดความเครียดในการทำงานโดยใช้แบบสอบถามมีหลายวิธีด้วยกัน เช่น มาตรวัด Work stress scale (WSS) ของ Hsu, Kung, Huang, Ho, Lin, และ Chen (2007) มาตรวัด Occupational Stress Indicator (OSI) ของ Cooper, Sloan, และ Williams (1988) ซึ่งเป็นการวัดปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด และมาตรวัดแบบสองมิติ (two-dimension scale) ของ Parker และ DeCotiis (1983) ซึ่งได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของความเครียดในการทำงาน (job stress) ออกมาได้ 2 องค์ประกอบคือ ความกดดันด้านเวลา (time pressure) และความวิตกกังวล (anxiety) มาตรวัดประกอบด้วยคำถาม 13 ข้อ เป็นความกดดันด้านเวลา 8 ข้อ และความวิตกกังวล 5 ข้อ โดยเป็นข้อความทางลบทั้งหมด

เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้ต้องการใช้มาตรวัดความเครียดในการทำงานโดยตรง ไม่ได้วัดปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้มาตรวัดความเครียดในการทำงานตามแนวคิดของ Parker และ DeCotiis (1983) มาใช้ในการวิจัย

2.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน

Brief และคณะ (1981) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1) กระบวนการและลักษณะขององค์การ ได้แก่

1.1 นโยบายขององค์การ เช่น ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานและการจ่ายค่าตอบแทน การหมุนเวียนสับเปลี่ยนงาน และความถี่ของการย้ายที่ทำงาน

1.2 โครงสร้างขององค์การ เช่น การกระจายอำนาจ โอกาสในการเติบโต ขนาดองค์การ และการพึ่งพาอาศัยกันในองค์การ

1.3 กระบวนการขององค์การ เช่น การสื่อสารในองค์การ การให้ผลย้อนกลับ การมีเป้าหมายที่คลุมเครือหรือขัดแย้ง และการให้การฝึกอบรม

2) ข้อเรียกร้องจากงานลักษณะของบทบาทและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่

2.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความแออัด เสียง แสง อุณหภูมิ ความปลอดภัย และมลภาวะในที่ทำงาน

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ความเข้าใจ การแข่งขัน ความขัดแย้งภายในกลุ่ม

2.3 ข้อเรียกร้องจากงาน เช่น การทำงานซ้ำๆ ความกดดันด้านเวลา ทักษะที่ต้องใช้ในการทำงาน และหน้าที่รับผิดชอบของบุคคล

2.4 ลักษณะของบทบาท เช่น ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท และการมีปริมาณงานที่น้อยหรือมากเกินไป

3) ลักษณะและความคาดหวังส่วนบุคคล ได้แก่

3.1 สิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ความก้าวหน้าในงาน การไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ และความมั่นคงในการทำงาน

3.2 ลักษณะส่วนบุคคล เช่น บุคลิกภาพ ความวิตกกังวล ความสามารถในการอดทนต่อสิ่งต่างๆ และความยืดหยุ่นหรือเข้มงวดของแต่ละบุคคล

Kahn และ Byosiere (1992) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ได้แก่

1) ตัวก่อความเครียดในองค์กร เช่น ลักษณะขององค์กร (ขนาด และตารางการทำงาน)

2) ตัวก่อความเครียดในงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น ด้านกายภาพ เช่น เสียง แสง แรงสั่นสะเทือน และด้านจิตใจ เช่น ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และการมีบทบาทที่มากเกินไป

3) ลักษณะส่วนบุคคลที่นำไปสู่ความเครียด เช่น พฤติกรรมแบบ A/B (พฤติกรรมแบบ A จะเป็นลักษณะของบุคคลที่มีแนวโน้มการดำเนินชีวิตแบบมุ่งมั่น แข่งขัน ทำให้นำไปสู่ความเครียดได้ง่ายกว่าพฤติกรรมแบบ B ซึ่งมีลักษณะผ่อนคลาย และไม่ชอบการแข่งขัน) การเห็นคุณค่าในตนเอง และความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง

4) ลักษณะสถานการณ์ที่นำไปสู่ความเครียด เช่น การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา และการสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน

Cartwright และ Cooper (1997) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน 6 ลักษณะ ได้แก่

1) ปัจจัยภายในตัวงาน (factors intrinsic to the job) ได้แก่ สภาพการทำงาน การทำงานเป็นกะ การทำงานเป็นเวลานาน การเดินทาง เทคโนโลยีใหม่ และงานที่หนักเกินไป

2) บทบาทภายในองค์การ (role in the organization) ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และความรับผิดชอบ

3) ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (relationships at work) ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

4) ความก้าวหน้าในอาชีพ (career development) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อความเครียดในการทำงานได้

5) โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ (organizational structure and climate) ได้แก่ โครงสร้างองค์การที่ไม่ยืดหยุ่น การขาดอิสรภาพในการทำงาน ความรู้สึกไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการเกิดความเครียด

6) ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (non-work factors) ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว ทั้งในลักษณะที่งานส่งผลกระทบต่อครอบครัวและครอบครัวส่งผลกระทบต่องาน

Luthans (2008) ได้กล่าวถึงปัจจัยของความเครียดในการทำงานในระดับต่างๆ ดังนี้

1) ระดับภายนอกขององค์การ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางสังคม/เทคโนโลยี การย้ายที่ใหม่ สภาพครอบครัว สภาพเศรษฐกิจและการเงิน สภาพชุมชนที่อาศัย

2) ระดับขององค์การ ได้แก่ นโยบาย โครงสร้าง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งจะมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

3) ระดับกลุ่ม ลักษณะกลุ่มที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียด เช่น การขาดความกลมเกลียวในกลุ่ม ขาดการสนับสนุนทางสังคม และมีความขัดแย้งระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่ม

4) ระดับเอกบุคคล เช่น ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความคลุมเครือในบทบาท และบุคลิกลักษณะต่างๆของบุคคล

Robbins และ Judge (2009) ได้กล่าวกล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน แบ่งได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่

1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (environmental factors) สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี จะส่งผลต่อโครงสร้างขององค์กรและส่งผลต่อระดับความเครียดของพนักงานตามมา

2) ปัจจัยด้านองค์กร (organizational factors) ปัจจัยด้านองค์กรสามารถแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยในเรื่องงาน เช่น ลักษณะงาน รูปแบบและสภาพการทำงาน ปัจจัยในเรื่องบทบาท เช่น ความขัดแย้งในบทบาท การมีบทบาทที่มากเกินไป และความคลุมเครือในบทบาท ปัจจัยในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น การสนับสนุนทางสังคม

3) ปัจจัยส่วนบุคคล (personal factors) เช่น บุคลิกภาพและลักษณะของบุคคล ลักษณะความสัมพันธ์ของครอบครัว และฐานะทางเศรษฐกิจ ล้วนมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

ผลของความเครียดในการทำงาน

Brief และคณะ (1981) ได้กล่าวถึงผลของความเครียดในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ

1) ผลต่อบุคคล (personal consequences) แบ่งออกเป็น 3 ทาง ได้แก่

1.1 ทางกายภาพ โดยความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการเผาผลาญพลังงานในร่างกาย เพิ่มระดับการเต้นของหัวใจ ระดับความดันโลหิต ทำให้เกิดอาการปวดศีรษะ โรคหัวใจ โรคกระเพาะ หรือแม้แต่โรคมะเร็ง

1.2 ทางจิตใจ โดยความเครียดจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแสดงออกในทางจิตใจ ได้แก่ ความวิตกกังวล ความกระวนกระวายใจ ไม่พึงพอใจ ความเบื่อหน่าย หงุดหงิด

1.3 ทางพฤติกรรม ได้แก่ การลดประสิทธิภาพในการทำงาน การมีนิสัยในการรับประทาน อาหารผิดปกติ ติดสุรา สูบบุหรี่ นอนไม่เป็นเวลา การหย่าร้าง ถ้ามีความเครียดสูงอาจทำให้คิดฆ่า ตัวตายได้

2) ผลต่อองค์การ (organizational effectiveness) เมื่อคนในองค์การเกิดความเครียด มากขึ้น จะทำให้ปริมาณและคุณภาพของผลผลิตลดลง พนักงานมีการขาดงานและการลาออก เพิ่มมากขึ้น และทำให้ประสิทธิภาพและการเติบโตขององค์การลดลง

Kahn และ Byosiere (1992) ได้กล่าวถึงผลของความเครียดในการทำงานโดยแบ่ง ออกเป็น 3 ลักษณะ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

1) การตอบสนองทางร่างกาย หมายถึงผลที่เกิดขึ้นกับสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นโรคต่างๆหรือ อาการที่เกิดขึ้นทางสรีรวิทยา เช่น การทำงานของหัวใจ ระบบชีวเคมี ระบบทางเดินอาหาร ระบบ กล้ามเนื้อและกระดูก

2) การตอบสนองทางจิตใจ หมายถึงปฏิกิริยาตอบสนองทางความรู้สึก ทัศนคติ หรือทาง อารมณ์ เช่น ความหดหู่ซึมเศร้า ความวิตกกังวล และความไม่พึงพอใจในงาน

3) การตอบสนองทางพฤติกรรม หมายถึงการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมทั้งพฤติกรรมที่ เกี่ยวข้องกับงาน พฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน และพฤติกรรมที่ส่งผลต่อตนเอง ซึ่งสามารถแบ่ง ออกได้เป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ พฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่องาน พฤติกรรมการก้าวร้าวในที่ทำงาน พฤติกรรมการถอยหนีจากงาน พฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่อบทบาทอื่นๆในชีวิต และพฤติกรรมการทำลายตนเอง

ตารางที่ 1 การตอบสนองต่อความเครียดในการทำงาน (Kahn & Byosiere, 1992 : 604-609)

การตอบสนองต่อความเครียด		
ทางร่างกาย	ทางจิตใจ	ทางพฤติกรรม
กลุ่มอาการเกี่ยวกับหัวใจ	ความไม่พึงพอใจในการทำงาน	ผลเสียต่องานในหน้าที่
- ความดันโลหิต	ภาวะที่ถูกรกระตุ้นได้ง่าย	- ผลการปฏิบัติงานลดลง
- การทำงานของหัวใจ	- โกรธง่าย	- การเกิดอุบัติเหตุและความ
- ระดับคอเลสเตอรอล	- คับข้องใจ	ผิดพลาดในงาน
ระบบชีวเคมี	- ไม่เป็นมิตร	- ดื่มสุราในขณะที่ทำงาน
- Catecholamines	- หงุดหงิดง่าย ขุนเฉียวง่าย	- เสพยาเสพติดขณะทำงาน
- Corticosteroids	ความรู้สึกในทางลบ	พฤติกรรมก้าวร้าวในที่ทำงาน
- การทำงานของกรดยูริก	- ความเบื่อหน่าย	- การขโมยของ
กลุ่มอาการเกี่ยวกับระบบ	- ความเหนื่อยล้า	- การทำลายข้าวของ
ทางเดินอาหาร	- ไม่สามารถทำอะไรได้	พฤติกรรมการถอยหนีจากงาน
- แผลในกระเพาะอาหาร	- หมดหวัง	- ขาดงาน
กลุ่มอาการเกี่ยวกับกล้ามเนื้อ	- ไม่มีกำลังใจ	- ลาออก
และกระดูก	- ไม่มีชีวิตชีวา	- เกษียณก่อนกำหนด
- กล้ามเนื้อตึงเครียด	- หดหู่ ซึมเศร้า	- การประท้วง
- อาการเหนื่อยล้าทางกาย	- วิดกกังวล	ผลเสียต่อบทบาทอื่นๆในชีวิต
	ความรู้สึกเกี่ยวกับตนเอง	- ปัญหาการสมรส
	- ความมั่นใจในตนเองลดลง	- ปัญหาเกี่ยวกับเพื่อน
	- การเห็นคุณค่าในตนเองลดลง	พฤติกรรมการทำลายตนเอง
	- ไม่เป็นตัวของตัวเอง	- ดื่มสุรา
	สุขภาพและการเจ็บป่วย	- ติดยาเสพติด
	- สุขภาพไม่ดี	- สูบบุหรี่
	- ปั่นถึงอาการทางกายต่างๆ	- ติดชา กาแฟ
	ความรู้สึกที่นำไปสู่การกระทำ	- ประสบอุบัติเหตุ
	- รู้สึกแปลกแยกในที่ทำงาน	
	- ขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน	

Cartwright และ Cooper (1997) ได้กล่าวถึงผลของความเครียดในการทำงานที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อบุคคล เช่น ความดันโลหิตสูง จิตใจหดหู่ ตื่นมากตื่น หงุดหงิดง่าย และปวดบริเวณหน้าอก และผลกระทบต่อองค์กร เช่น การขาดงานสูง อัตราการลาออกสูง เกิดปัญหาแรงงานสัมพันธ์ และการควบคุมคุณภาพงานได้ยาก

Robbins และ Judge (2009) ได้กล่าวถึงผลของความเครียดในการทำงานโดยแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1) อาการทางร่างกาย (physiological symptoms) โดยมากอาการของความเครียดจะแสดงออกมาทางร่างกาย ซึ่งจากการวิจัยพบว่าความเครียดจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานของระบบเมตาบอลิซึมในร่างกาย ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจและอัตราการหายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตเพิ่มสูงขึ้น และนำไปสู่การปวดศีรษะ และการเกิดโรคหัวใจได้

2) อาการทางจิตใจ (psychological symptoms) ความเครียดทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ความเครียดในการทำงานก็นำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการทำงานเช่นกัน ความเครียดจะส่งผลต่อจิตใจโดยแสดงออกในรูปแบบของความรู้สึกกดดัน มีความวิตกกังวล เบื่อหน่าย และเลือนลอย

3) อาการทางพฤติกรรม (behavioral symptoms) เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะทำให้เกิดพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง เช่น การเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภค การสูบบุหรี่และดื่มสุรามากขึ้น การพูดเร็ว และนอนหลับยาก เมื่อบุคคลเกิดความเครียดในการทำงานจะทำให้เกิดพฤติกรรม เช่น ความสามารถในการทำงานลดลง เกิดการขาดงานและการลาออก

จากแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับกับความเครียดในการทำงาน สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านงานและองค์กร ซึ่งจะ ทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงาน และส่งผลต่อทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของบุคคลตามมา ดังรายละเอียดในแผนภาพที่ 5



แผนภาพที่ 5 สรุปโมเดลแสดงสาเหตุและผลของความเครียดในการทำงาน
 หมายเหตุ ตัวแปรที่ขีดเส้นใต้คือ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

ตอนที่ 3 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout)

แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายได้ถูกกล่าวถึงครั้งแรกในปี ค.ศ. 1969 โดย Bradley แต่ไม่ได้มีการศึกษาในรายละเอียดมากนัก และต่อมาในปี ค.ศ. 1974 Freudenberger จิตแพทย์ชาวอเมริกัน ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย ซึ่งพบว่าความเหนื่อยหน่ายเป็นอาการความตึงเครียดทางจิตใจอย่างรุนแรงซึ่งมักจะพบมากในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้อื่น เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจ นักสังคมสงเคราะห์ ครู อาจารย์ พยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์ (Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001)

3.1 นิยามของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม มีผู้ศึกษาและให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไว้ พอที่จะรวบรวมได้ดังต่อไปนี้

Freudenberger (1980 อ้างใน Cooper et al., 2001) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นภาวะอ่อนล้าหรือภาวะคับข้องใจ ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลลู่ทิศตนเองให้กับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ผลที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

Cherniss (1980) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นกระบวนการที่เริ่มจากภาวะความกดดันในงานที่มากและต่อเนื่องเป็นระยะเวลาสั้น ก่อให้เกิดความตึงเครียดกับผู้ปฏิบัติงาน และกระบวนการจะจบลงเมื่อผู้ปฏิบัติงานจัดการกับความกดดันที่เกิดขึ้นในลักษณะแยกตัวออกจากงาน กลายเป็นคนเฉยเมย ไม่ใส่ใจความรู้สึกของผู้รับบริการ ยึดติดกับตนเอง

Maslach (1982 อ้างถึงในนันทยุท หะสิทธิ์เวช, 2546) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นกลุ่มอาการที่ประกอบด้วย ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นกับบุคคลที่ทำงานเกี่ยวกับบุคคลบางประเภท การตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ตึงเครียดเป็นระยะเวลาสั้น การทำงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ โดยเฉพาะกับบุคคลที่มีปัญหาหรือความยุ่งยาก

Muldary (1983) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายไว้ 3 ลักษณะคือ ลักษณะแรก ความเหนื่อยหน่ายหมายถึง การที่บุคคลตอบสนองต่องานแวดล้อมที่เครียดและเป็นเรื่องที่ตามมาจากการที่ไม่ได้หยุดงานที่เครียดนั้น ลักษณะที่สอง ความเหนื่อยหน่ายมักเกิดขึ้นกับกลุ่มวิชาชีพที่ให้บริการซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับอารมณ์ของบุคคล ลักษณะที่สามกล่าวถึงความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นความอ่อนล้าที่แสดงอาการร่วมกันออกมาอย่างชัดเจนของร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ความรับผิดชอบตามพันธะหน้าที่เสียไป การมีส่วนร่วมในงานลดน้อยลงและหย่อนประสิทธิภาพในการปรับตัวต่อข้อเรียกร้องเชิงสัมพันธภาพในการให้บริการ

Pine และ Aronson (1988 อ้างใน Cooper et al., 2001) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นการอ่อนล้าทางกาย ทางอารมณ์และทางจิตใจ ที่เกิดจากการทำงานภายใต้ความกดดันเป็นเวลานาน การอ่อนล้าทางกายแสดงออกมาในรูปของการอ่อนเพลีย การหมดแรงของผู้ปฏิบัติงาน การอ่อนล้าทางอารมณ์คือความรู้สึกท้อแท้หมดหวังในการทำงาน ส่วนการอ่อนล้าทางจิตใจคือการเกิดความคิดในแง่ลบต่อตนเอง ต่องานที่ทำ ตลอดจนการดำเนินชีวิตในด้านอื่นๆ

Gold และ Roth (1993) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นกลุ่มอาการที่แสดงออกมาจากการรับรู้ของแต่ละบุคคล เกี่ยวกับความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม อารมณ์ สติปัญญา และสิ่งที่ไม่ประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง ถ้าปล่อยไว้เป็นเวลานานๆ จะเกิดความรู้สึกสิ้นหวัง หมดก่าลังใจ ซึ่งจะสัมพันธ์กับอาการทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ทำให้รู้สึกว่าคุณค่ามีคุณค่าน้อยลง และจะเพิ่มขึ้นทีละน้อยเมื่อเวลานานขึ้น

Spector (2006) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานว่า เป็นสภาพความกังวลของจิตใจที่พนักงานได้รับจากการทำงานในช่วงเวลาหนึ่ง

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เป็นสภาวะของบุคคลที่ประกอบด้วย ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ซึ่งเกิดจากการทำงานภายใต้ความกดดันหรือความตึงเครียดเป็นระยะเวลานาน

3.2 แนวคิดและองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Maslach (1982 อ้างใน Schaufeli & Enzmann 1998) ได้แบ่งองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายเป็น 3 ด้าน ตามกลุ่มอาการ ดังนี้

1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) เป็นอาการที่บุคคลเกิดความรู้สึก หมดก่าลังใจหรือขาดพลังที่จะดำเนินชีวิตอยู่ต่อไป ท้อแท้สิ้นหวัง หมดก่าลังใจ ไม่สามารถที่จะเสียสละตัวเองเพื่อผู้อื่นได้อีกต่อไป เนื่องจากอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ มักจะมีทางออกโดยการแยกตัวเองและลดการติดต่อกับบุคคลอื่น ซึ่งการเหินห่างจากผู้อื่นอาจมีผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพตามหน้าที่ของตน

2) การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น (depersonalization) เป็นการมองผู้อื่นในแง่ลบหรือคาดเดาไปในทางร้าย รวมไปถึงความรู้สึกที่มักเกลียดผู้คนที่ได้ง่ายๆ ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบต่อผู้รับบริการ โดยจะดูหมิ่นและเหยียดหยามผู้รับบริการ ไม่สุภาพอ่อนโยน ไม่ใส่ใจต่อคำร้องขอหรือความต้องการของผู้รับบริการ โดยจะแยกตัวออกจากผู้รับบริการ

3) การลดค่าความสำเร็จของตนเอง (reduced personal accomplishment) เป็นการประเมินตนเองในแง่ลบ โดยผู้ที่มีอาการนี้จะรู้สึกว่าคุณมีความสามารถลดลง คุณถูกในความสามารถของตนเองและไม่มีสมาธิในการทำงาน ตัดสินใจว่าคุณประสบความสำเร็จน้อยลง เกิดอาการซึมเศร้า

Maslach และ Jackson (1982 อ้างถึงในนันทฤทธิ หะสิทธิ์เวช, 2546) ได้แบ่งความเหนื่อยหน่ายเป็น 3 ระยะตามกระบวนการเกิด ดังนี้

ระยะที่ 1 เป็นความรู้สึกท้อแท้ใจ อ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) บุคคลจะรู้สึกอ่อนเพลียเมื่อก่อนนอนในเวลาเช้าแล้วคิดว่าจะต้องไปทำงาน ตามมาด้วยความรู้สึกเหนื่อยหน่าย มีอาการนอนไม่หลับ ปวดศีรษะ เป็นหวัดง่าย

ระยะที่ 2 เป็นความรู้สึกลดความเป็นบุคคลของผู้อื่นลง (depersonalization) บุคคลจะเกิดเจตคติทางลบต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อผู้รับบริการ

ระยะที่ 3 เป็นความรู้สึกลดค่าความสำเร็จของตนเองลง (reduced personal accomplishment) บุคคลเกิดความรู้สึกว่าคุณประสบความสำเร็จน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ จึงเกิดการประเมินตนเองในทางลบ

ความเหนื่อยหน่ายในบุคคล ในระยะที่ 1 และระยะที่ 2 สามารถกลับคืนสู่ปกติได้ แต่อาจกลับมามีอาการได้อีก ถ้าหากบุคคลนั้นยังอยู่ในสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมในการทำงานเดิม ซึ่ง Maslach และ Jackson (1982 อ้างถึงในนันทฤทธิ หะสิทธิ์เวช, 2546) เชื่อว่าบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในระยะสุดท้ายจะไม่มีอาการเปลี่ยนแปลงกลับคืนสู่ปกติได้อีก นอกจากนี้จะแบ่งกลุ่มอาการความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ระยะแล้ว Maslach และ Jackson ยังได้แบ่งความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ระดับ คือ ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายสูงจะมีคะแนนทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับสูง ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายปานกลางจะมีคะแนนทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง และที่มีความเหนื่อยหน่ายต่ำจะมีคะแนนทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งอาการแสดงของความเหนื่อยหน่ายในแต่ละระดับตามแนวคิดของ Maslach และ Jackson ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 อาการแสดงความเหนื่อยหน่าย 3 ระดับ (Maslach & Jackson, 1982 อ้างถึงใน
นันทยุทธ หะสีตะเวช, 2546 : 30)

ความรู้สึกก่อนล้ำทางอารมณ์	ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล ของผู้อื่น	ความรู้สึกลดค่าความสำเร็จ ของตนเอง
- รู้สึกหมดแรงไปกับงาน	- กลายเป็นคนไร้ความปรารถนา	- ไม่สามารถเผชิญปัญหาได้ อย่างมีประสิทธิภาพ
- รู้สึกอ่อนเพลียในตอนเช้า	- ปฏิบัติต่อบุคคลเสมือนวัตถุ	- ไม่สามารถมีอิทธิพลทางบวก ต่อผู้อื่น
- ไม่ต้องการทำงานเกี่ยวข้องกับ บุคคล	- ไม่สนใจว่าอะไรจะเกิดขึ้นกับ คนอื่น	- ไม่สามารถเข้าใจปัญหาหรือ ความรู้สึกของผู้อื่น
- เกิดความคับข้องใจ	- รู้สึกว่าผู้อื่นตำหนิตนเอง	- ไม่รู้สึกสนุกกับการทำงาน

Simendinger และ Moore (1985) ได้แบ่งความเหนื่อยหน่ายในการทำงานออกเป็น 2
ระดับ คือ

1) ความเหนื่อยหน่ายระดับองค์กร (organizational burnout) เกิดจากองค์กรมี
บุคลากรที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีระบบการบริหารงานที่ล้มเหลว ระบบการ
ติดต่อสื่อสารไร้ประสิทธิภาพ ขาดจุดมุ่งหมายที่เด่นชัดและเป็นที่ยอมรับของบุคลากร โดยความ
เหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นในระดับองค์กรจะมีลักษณะ คือ เกิดการโต้เถียงหรือทะเลาะวิวาทใน
องค์กรบ่อยครั้ง มีอัตราการลาออกหรือการโยกย้ายสูง ผู้บริหารมีความเฉื่อยชา ไม่คิดที่จะ
พัฒนาการบริหารหรือจัดระบบงานให้ดีขึ้น รวมถึงการไม่เอาใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากนี้
ยังขาดการประเมินความเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อองค์กร เพื่อที่จะปรับปรุง
องค์กรให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง

2) ความเหนื่อยหน่ายระดับบุคคล (personal burnout) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีการพัฒนา
ความเครียดที่สั่งสมมาเป็นระยะเวลานาน มีอาการแสดงออกทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และ
พฤติกรรม ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ และหมดกำลังที่จะทำงานต่อไป

Simendinger และ Moore (1985) ได้แบ่งระดับของความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ระดับตามความรุนแรงของอาการที่แสดงออกมา ดังนี้

ระดับที่ 1 (first degree burnout) ในระดับนี้คืออาการที่แสดงออกมายังไม่ชัดเจนนัก สาเหตุมักเกิดจากการสูญเสียตำแหน่งหน้าที่การทำงาน การล้มเหลวในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในองค์กรและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้รู้สึกหมดหวังที่จะก้าวต่อไป และอาจมีการแสดงออกทางร่างกายบ้าง เช่น ปวดศีรษะ เป็นหวัดง่าย นอนไม่หลับ แต่อาการจะเกิดขึ้นในช่วงสั้นๆ เท่านั้น

ระดับที่ 2 (second degree burnout) ในระดับนี้จะมีอาการแสดงออกทางร่างกายและจิตใจมากขึ้น สุขภาพร่างกายและจิตใจเสื่อมลงอย่างรวดเร็ว บุคคลไม่สามารถปรับตัวได้ มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมรับประทานอาหารเช้า การนอน อาการที่พบบ่อยในระดับนี้คือ วิตกกังวล ปวดศีรษะแบบไมเกรน หงุดหงิดง่าย หลีกเลียงการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ในบางรายจะหันไปดื่มสุรา สูบบุหรี่ หรือยาบางประเภท เพื่อช่วยลดความเครียดจากการทำงาน

ระดับที่ 3 (third degree burnout) ในระดับนี้จะมีอาการแสดงของโรคทางร่างกายและจิตใจรุนแรงมากขึ้น เช่น โรคหัวใจ โรคแผลในกระเพาะอาหาร ซึมเศร้า ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ขาดเป้าหมายในการทำงาน และมีความผิดปกติทางจิตใจซึ่งอาจมีอาการรุนแรงถึงขั้นฆ่าตัวตายได้

3.3 แนวทางการวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

การวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีวิธีการวัดอาการเหนื่อยหน่ายอยู่มากมายทั้งการสังเกต การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การทดสอบ และการใช้แบบสอบถามสำหรับผู้ตอบประเมินด้วยตนเอง วิธีที่นิยมมากที่สุดคือ การใช้แบบสอบถาม ซึ่งมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีการวิจัยคุณสมบัติทางมาตรวัดอย่างมาก คือ Burnout Measure (BM) และ Maslach Burnout Inventory (MBI) (Schaufeli & Enzmann, 1998)

Burnout Measure (BM) เป็นมาตรวัดที่สร้างขึ้นโดย Pines, Aronson, และ Kafry (1981 อ้างใน Schaufeli & Enzmann, 1998) ซึ่งสร้างขึ้นตามนิยามที่ว่าอาการเหนื่อยหน่ายคือ ความอ่อนล้าทางกาย อารมณ์ และจิตใจ มาตรวัดนี้สามารถใช้ได้กับบุคคลในทุกสายอาชีพ ซึ่ง

ประกอบด้วยข้อคำถาม 21 ข้อ เป็นมาตรประมาณค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ระดับไม่เคยเลยจนถึงเป็นประจำ

Maslach Burnout Inventory (MBI) เป็นมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายที่ถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวาง ซึ่งสร้างขึ้นโดย Maslach และ Jackson (1981) ประกอบด้วยคำถาม 22 ข้อ ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 องค์ประกอบที่ใช้วัดความอ่อนล้าทางอารมณ์ (9 ข้อ) เป็นการประเมินความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์จากการทำงาน การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น (5 ข้อ) เป็นการประเมินการไร้ความรู้สึกและปฏิบัติต่อผู้รับบริการเยี่ยงวัตถุ และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง (8 ข้อ) เป็นการประเมินความรู้สึกว่าตนมีความสามารถและประสบความสำเร็จในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคล ลักษณะมาตรวัดเป็นมาตรประมาณค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ระดับไม่เคยมีความรู้สึกเช่นนั้นเลยจนถึงมีความรู้สึกเช่นนั้นทุกๆวัน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแบบ Maslach Burnout Inventory (MBI) ตามแนวคิดของ Maslach และ Jackson (1981) มาใช้ในการวิจัย

3.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัย พบว่ามีปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนี้

Maslach (1986) และ Kaspar (1982) (อ้างถึงในนันทยุทธ หะสีตะเวช, 2546) ได้แบ่งสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายไว้ 2 ปัจจัย คือ

1) ปัจจัยด้านบุคคล จากผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยด้านบุคคลหลายอย่างที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส และบุคลิกภาพหรือลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น ผู้ที่หวังพึ่งพาผู้อื่นอยู่เสมอ ไม่มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความเชื่ออำนาจควบคุมภายนอกตนเองสูง ขาดความอดทน ซึ่งมักจะทำให้เกิดความซับซ้อนใจในการทำงานจนเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

2) ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน เช่น การมีปริมาณงานที่มากจนเกินไป การไม่สามารถควบคุมสถานการณ์หรืองานที่ตนกระทำอยู่ ปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บริหาร ความช่วยเหลือหรืออุปสรรคจากผู้บริหาร แผนงาน นโยบาย และกระบวนการในองค์การ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้งสิ้น

Schaufeli และ Enzmann (1998) ได้ทำการรวบรวมสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายจากงานวิจัยต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังแสดงในตารางที่ 3 ซึ่งได้แก่

1) ลักษณะส่วนบุคคล (biographical characteristics) เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพสมรส พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยอายุสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากที่สุด

2) ลักษณะบุคลิกภาพ (personality characteristics) เช่น ความเข้มแข็งอดทน ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง การเห็นคุณค่าในตนเอง การเผชิญปัญหา พฤติกรรมแบบ A และ B และความวิตกกังวล ล้วนมีส่วนทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยเฉพาะความเข้มแข็งอดทน และความวิตกกังวลมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากที่สุด

3) ทักษะคติต่องาน (work related attitudes) เช่น การมีความคาดหวังที่สูงและไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง เป็นลักษณะของการนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

4) ลักษณะของงานและองค์การ (work and organizational characteristics) เช่น ปริมาณงาน ความกดดันเรื่องเวลา ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ชั่วโมงการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคม พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย โดยปริมาณงานและความกดดันเรื่องเวลามีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากที่สุด

ตารางที่ 3 สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย (Schaufeli & Enzmann, 1998 : 75)

สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย	ขนาดและทิศทางความสัมพันธ์
<u>ลักษณะส่วนบุคคล</u>	
อายุ	--
เพศ	+
ประสบการณ์ทำงาน	-
สถานภาพสมรส	-
ระดับการศึกษา	(+)
<u>ลักษณะบุคลิกภาพ</u>	
ความเข้มแข็งอดทน	---
ความเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก	++
การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหา	--
การเห็นคุณค่าในตนเอง	--
รูปแบบความรู้สึกร	+
พฤติกรรมแบบ A	+
ความวิตกกังวล	+++
การเป็นคนเปิดเผย	-
<u>เจตคติต่องาน</u>	
ความคาดหวังสูง (ไม่ตรงกับความจริง)	(+)
<u>ลักษณะของงานและองค์การ</u>	
ปริมาณงาน	+++
ความกดดันเรื่องเวลา	+++
ความขัดแย้งและความคลุมเครือในบทบาท	++
ชั่วโมงการทำงาน	+
ปฏิสัมพันธ์โดยตรงต่อผู้รับบริการ	++
การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน	--
การขาดการประเมินย้อนกลับ	++
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	--
การมีอิสระในการทำงาน	-

หมายเหตุ: จำนวนเครื่องหมายบวกหรือลบเป็นสัญลักษณ์ของขนาดและทิศทางความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย และเครื่องหมายในวงเล็บ หมายถึง ยังมีการศึกษาแนวโน้มที่ชัดเจนอยู่น้อย

ผลของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นผลมาจากความเครียดในการทำงานที่มีมาเป็นระยะเวลานาน บุคคลที่มีอาการของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจึงอาจมีอาการบางอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับอาการของความเครียดในการทำงาน (Schaufeli & Enzmann, 1998) ซึ่งจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัย พบว่าความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆ ดังนี้

Muldary (1983) กล่าวถึงกลุ่มอาการเหนื่อยหน่ายว่าจะมีอาการแบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงอาการและการแสดงออกของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Muldary, 1983 : 6)

ด้านร่างกาย	ด้านจิตใจ	ด้านพฤติกรรม
- ล้า	- โกรธ	- แยกตัวเอง
- นอนไม่หลับ	- เบื่อ	- ชัดโทษผู้มารับบริการ
- ไม่อยากตื่น	- สิ้นหวังหมดกำลังใจ	- ชอบจับผิด ต่ำหนิผู้อื่น
- โรคเกี่ยวกับทางเดินอาหาร	- เพ้อฝัน	- เย็นชากับผู้มารับบริการ
- ปวดศีรษะ	- วิตกกังวล	- เฝ้าดูเวลาขณะทำงาน
- เจ็บป่วยบ่อยๆ	- เย็นชา	- ลา ขาดงานบ่อย
- ปวดหลัง	- ไม่พอใจ	- ทำผิดเล็กๆน้อยๆเสมอ
- คลื่นไส้	- หมดความเห็นอกเห็นใจ	- ชอบเสียงงาน
- หายใจถี่	- อารมณ์ไม่ดี หงุดหงิดง่าย	- ใช้น้ำ บุหรี่หรือสุรา
- น้ำหนักลด	- ไม่มีสมาธิ	- มีปัญหาครอบครัว
- ไหล่ตลก	- ขวัญกำลังใจต่ำ	- ประสิทธิภาพการทำงานลดลง
- เปลี่ยนนิสัยการกิน	- ประเมินค่าตนเองต่ำ	- อาจฆ่าตัวตายได้

Simendinger และ Moore (1985) ได้แบ่งอาการแสดงของความเหนื่อยหน่ายในระดับบุคคลไว้ 2 ลักษณะ คือ

1) อาการทางร่างกาย ได้แก่ หัวใจเต้นแรงและเร็ว ความดันโลหิตเพิ่มขึ้น ซึ่งเกิดได้บ่อย จากภาวะที่มีความเครียด ปากและคอแห้ง มีกำลังในการร้องไห้มากกว่าปกติ มีแนวโน้มในการเกิด อุบัติเหตุได้ง่าย สะดุ้งตกใจง่าย มีอาการสั่นด้วยความกลัว มีภาวะประสาทอ่อนๆ หัวเราะง่าย พุด ตะกุกตะกัก และพุดได้ยากขึ้น เมื่อมีความเครียดเพิ่มขึ้น มีอาการบดฟัน หรือกัดฟัน นอนไม่หลับ มีอาการเคลื่อนไหวมากกว่าปกติ มักใช้อวัจนภาษามากขึ้น และมีแนวโน้มที่จะเคลื่อนไหวร่างกาย โดยไม่มีจุดมุ่งหมาย เหงื่อออกมากและปัสสาวะบ่อย ท้องเสีย ท้องอืด อาหารไม่ย่อย เกิดแผลใน กระเพาะอาหารและลำไส้ คลื่นไส้ อาเจียน ครั่นเนื้อครั่นตัว เบื่ออาหาร ปวดศีรษะ และมีอาการตีง ตัวของกล้ามเนื้อ ปวดศีรษะแบบไมเกรน มีอาการปวดท้องประจำเดือนมากกว่าปกติ ผื่นร้าย หัน ไปพึ่งบุหรี่ สุรา หรือยากล่อมประสาท

2) อาการทางจิตใจ ได้แก่ มีความรู้สึกไวต่อการกระตุ้น ตื่นเต้นตกใจมากกว่าปกติ หรือมี อาการซึมเศร้า มีพฤติกรรมที่ขาดการไตร่ตรอง อารมณ์ไม่มั่นคง ขาดสมาธิ ความคิดล่องลอย ไม่ รับรู้เหตุการณ์ภายนอกอ่อนเพลีย สับสน มึนงง มีความคิดขัดแย้ง มีอาการเหนื่อยง่าย มีความวิตก กังวลและหวาดกลัวอย่างไม่มีเหตุผล มีความตึงเครียดสูง

Maslach (1986 อ้างถึงในพรพรรณ ปฐมสุนทรชัย, 2551) ได้กล่าวถึงผลของความเหนื่อย หน่ายที่มีต่อคุณภาพการบริการ โดยบุคคลใดก็ตามถ้าไม่สามารถเผชิญความเครียดในงานที่ตน ทำอยู่ ย่อมทำให้เกิดทัศนคติทางลบต่องาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ขาดแรงจูงใจในการทำงาน หลีกเลียงงานโดยการขาดงานลาป่วยบ่อยๆ หรืออาจลาออกจากงาน ได้ ทำให้เกิดการขาดแคลนบุคลากร ผู้ที่ยังอยู่ในองค์กรจึงต้องรับภาระหนักขึ้น ซึ่งจะยิ่งส่งผล กระทบต่อเนื้อเป็นวงจร ระยะนี้ถือว่าเป็นจุดวิกฤตของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในองค์กร เพราะถ้าไม่หาทางป้องกันแก้ไข การเกิดความเหนื่อยหน่ายอาจแผ่ขยายกว้างและเข้าสู่สังคมที่ เกี่ยวข้องได้

Schaufeli และ Enzmann (1998) ได้ทำการรวบรวมผลของความเหนื่อยหน่ายจาก งานวิจัยต่างๆ เป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับตัวบุคคล เช่น อารมณ์ ปัญหาสุขภาพ การใช้สารเสพติด ระดับทัศนคติต่องาน เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กร และระดับองค์การ เช่น การขาดงาน การเปลี่ยนงาน การแสดงออกและการบริการ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลของความเหนื่อยหน่าย (Schaufeli & Enzmann, 1998 : 86)

ผลของความเหนื่อยหน่าย	ขนาดและทิศทางความสัมพันธ์
ระดับตัวบุคคล	
ความหดหู่	+ + +
ปัญหาทางจิตใจ	+ + +
ปัญหาสุขภาพ	(+)
การใช้สารเสพติด	+
ปัญหาชีวิตส่วนตัว	(+)
ทัศนคติต่องานที่ทำ	
ความพึงพอใจในการทำงาน	- - -
ความผูกพันต่อองค์กร	- -
ความตั้งใจในการลาออก	+ +
ระดับองค์กร	
การขาดงานและการลาป่วย	+
การลาออก	+
ผลการปฏิบัติงาน	(-)

หมายเหตุ: จำนวนเครื่องหมายบวกหรือลบเป็นสัญลักษณ์ของขนาดและทิศทางความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย และเครื่องหมายในวงเล็บ หมายถึง ยังมีการศึกษาแนวโน้มที่ชัดเจนอยู่น้อย

Burke และ Richardsen (2001 อ้างถึงในนันทยุทธ หะสีตะเวช, 2546) ได้กล่าวถึงผลกระทบจากกลุ่มอาการความเหนื่อยหน่ายว่าทำให้เกิดผลตามมา ดังนี้

1) ทัศนคติต่อวิชาชีพเปลี่ยนไป บุคคลใดก็ตามถ้าไม่สามารถเผชิญความเครียดในงานที่ตนทำอยู่ ย่อมเกิดทัศนคติในทางลบโดยตรงต่อการทำงาน ต่อตนเอง ผู้รับบริการ และการดำรงชีวิตทั่วไป

2) ความพึงพอใจในการทำงานลดลง จากการศึกษาพบว่า ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์กับการลดความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3) ความผูกพันต่อองค์กร จากผลการวิจัยของ Jackson (1987 อ้างถึงในนันทยุทธ หะสีตะเวช, 2546) ที่ทำการศึกษากับนักกฎหมาย พบว่า เมื่อบุคคลมีความเหนื่อยหน่ายเกิดขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรต่ำลง

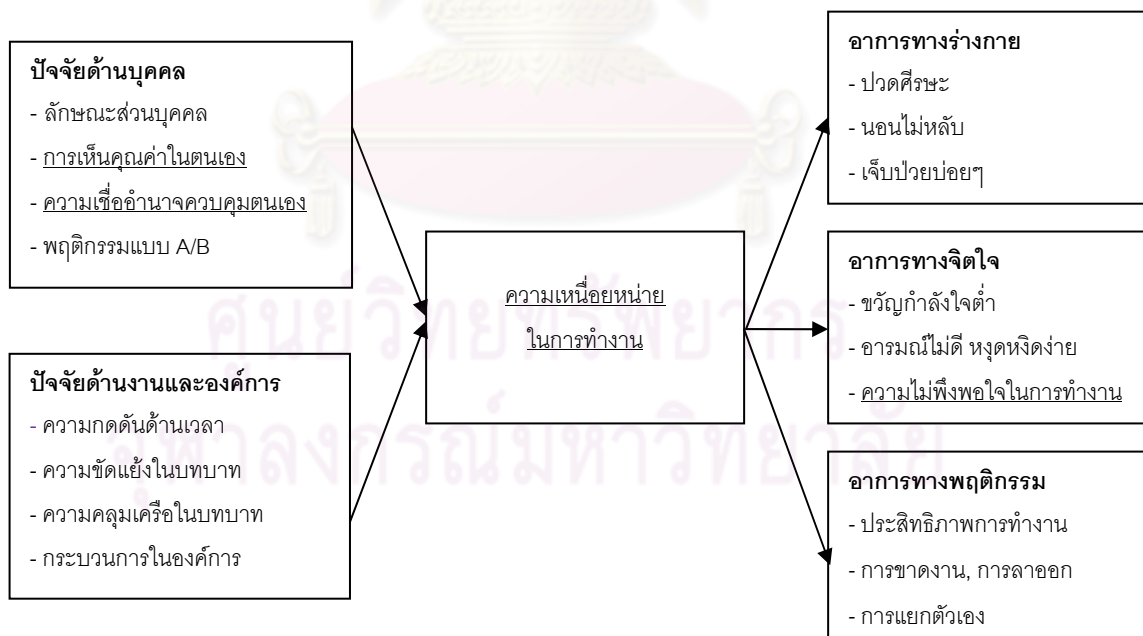
4) ความตั้งใจที่จะลาออกจางาน มีการศึกษาจำนวนมากที่พบว่าความตั้งใจที่จะลาออกจางานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5) การขาดงาน ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มักจะทำงานช้าหรือเฉื่อยชา หยุดพักบ่อยและอาจขาดงานไปเลย

6) ประสิทธิภาพการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่ำ

7) คุณภาพชีวิต ผลจากความเหนื่อยหน่ายอีกอย่างหนึ่ง คือ การทำให้คุณภาพชีวิตลดลง นอกจากนี้ความเหนื่อยหน่ายยังมีความสัมพันธ์กับสุขภาพด้วย เช่น การเมื่อยล้า และปวดศีรษะ

จากแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านงานและองค์การ ซึ่งจะนำไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และจะส่งผลต่อทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมตามมา ดังรายละเอียดในแผนภาพที่ 6



แผนภาพที่ 6 สรุปโมเดลแสดงสาเหตุและผลของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
หมายเหตุ ตัวแปรที่ขีดเส้นใต้คือ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

ตอนที่ 4 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)

การศึกษาในด้านความพึงพอใจในการทำงาน เริ่มต้นจากการศึกษาของ Mayo และคณะ ในปี ค.ศ. 1930 และได้ปรากฏเป็นงานวิจัยครั้งแรกจากงานของ Hoppock (1935) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมปัจจัยต่างๆที่เป็นความรู้สึกทางจิตใจ เช่น แรงจูงใจ ความสนใจ สภาพทางด้านตัวบุคคล เช่น อายุ ประสบการณ์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สิ่งเหล่านี้เป็นมูลเหตุให้บุคคลรู้สึกมีความพึงพอใจในการทำงาน (Hackman, Lawler, & Porter, 1983)

4.1 นิยามของความพึงพอใจในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม มีผู้ศึกษาและให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ พอที่จะรวบรวมได้ดังต่อไปนี้

Muchinsky (2006) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ได้มาจากการทำงาน

Spector (2006) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นเจตคติอย่างหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นว่าบุคคลมีความรู้สึกต่องานในภาพรวมหรืองานในแต่ละด้านของพวกเขาอย่างไร

Kreitner และ Kinicki (2007) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ที่ตอบสนองต่องานในแต่ละด้านจากการทำงานงานหนึ่ง

Greenberg และ Baron (2008) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นเจตคติทางบวกหรือทางลบของบุคคลที่มีต่องานของพวกเขา

Robbins และ Judge (2009) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกทางบวกต่อผลที่เกิดขึ้นจากการทำงาน โดยมาจากการประเมินลักษณะต่างๆในงาน

ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์ (2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นการแสดงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน และสภาพแวดล้อมของงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2551) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่เกิดขึ้นต่อการทำงาน โดยมาจากการประเมินลักษณะต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

4.2 แนวคิดและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานมีด้วยกัน 2 ลักษณะ คือ การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม (global approach) และการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานเฉพาะด้าน (facets approach) (Spector 2006)

1) การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม (global approach) การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานในลักษณะนี้ จะทำให้ทราบถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ โดยไม่ระบุว่าความรู้สึกนั้นเป็นผลมาจากปัจจัยใดของการทำงาน บุคคลจะประเมินจากภาพรวมว่าชอบหรือไม่ชอบในงานที่ตนทำ การศึกษาในลักษณะนี้เหมาะกับการวิจัยที่ต้องการทราบข้อมูลในภาพรวม และนำผลที่ได้ไปใช้ศึกษาความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆที่ผู้วิจัยสนใจ (Spector, 1997)

2) การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานเฉพาะด้าน (facets approach) การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานในลักษณะนี้ จะศึกษาปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งมีหลายแนวคิด ดังต่อไปนี้

Weiss, Dawis, England, และ Lofquist (1967 อ้างใน George & Jones 2005) ได้แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานเป็น 20 ด้าน คือ ความสามารถ ความสำเร็จ กิจกรรม ความก้าวหน้า อำนาจหน้าที่ นโยบายบริษัท ความหลากหลาย ผลตอบแทน เพื่อนร่วมงาน ความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นอิสระ ฐานะทางสังคม ค่านิยมทางศีลธรรม การยกย่อง

ความรับผิดชอบ ความมั่นคง บริการทางสังคม การบังคับบัญชา (เทคนิค) การบังคับบัญชา (มนุษยสัมพันธ์) และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Spector (2006) ได้กล่าวว่าการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานเฉพาะด้าน โดยทั่วไปมักจะนิยมศึกษาในด้านต่างๆ ดังเช่น ค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า สวัสดิการ การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ปัจจัยแวดล้อมในงาน บรรยากาศในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และความมั่นคง

Luthans (2008) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ ด้านอารมณ์ที่ตอบสนองต่อสถานการณ์ในการทำงาน ด้านความพึงพอใจต่อผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ และด้านเจตคติต่อสิ่งต่างๆในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า การบังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

Smith, Kendall, และ Hulin (1969 อ้างใน Luthans, 2008) ได้แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานเป็น 5 ด้าน คือ

- 1) ลักษณะงาน (the work itself) คือ งานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีความน่าสนใจ มีโอกาสในการเรียนรู้ ทำทายความสามารถ
- 2) ค่าตอบแทน (pay) คือ การได้รับค่าตอบแทนในระดับที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับคนอื่นในองค์กร
- 3) โอกาสก้าวหน้า (promotion opportunities) คือ การได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กร
- 4) การบังคับบัญชา (supervision) คือ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาที่จะช่วยเหลือและสนับสนุนแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
- 5) เพื่อนร่วมงาน (coworker) คือ ระดับสัมพันธภาพของพนักงานในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

4.4 แนวทางการวัดความพึงพอใจในการทำงาน

ในการวัดความพึงพอใจในการทำงานส่วนใหญ่จะใช้วิธีการสอบถามความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน โดยอาจเลือกใช้แบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้แบบสอบถาม เนื่องจากง่ายต่อการดำเนินการ และใช้เวลาน้อย (Spector, 2006)

มาตรวัดความพึงพอใจในการทำงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. มาตรวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม เป็นมาตรวัดที่ทำให้ทราบถึงความรู้สึกที่มีต่องานโดยรวม โดยไม่ระบุว่าความรู้สึกนั้นเป็นผลมาจากปัจจัยใดในการทำงาน ซึ่งจะใช้เมื่อต้องการประเมินว่าบุคคลมีความชอบหรือไม่ชอบงานที่ทำในภาพรวม และจะนำผลจากมาตรวัดที่ได้ไปศึกษาความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆในการวิจัย (Spector, 1997) ตัวอย่างมาตรวัดลักษณะนี้ได้แก่

Job in General Scale (JIG) พัฒนาโดย Ironson, Smith, Brannick, Gibson, และ Paul (1989 อ้างใน Spector, 1997) โดยยึดแบบจาก JDI ของ Smith, Kendall, และ Hulin (1969) มาพัฒนา ซึ่งมีข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ แต่ละข้อจะเป็นคำคุณศัพท์หรือวลีสั้นๆเกี่ยวกับงาน โดยทั่วไป

Michigan Organizational Assessment Questionnaire Subscale พัฒนาโดย Cammann, Fichman, Jenkins, และ Klesh (1979 อ้างใน Spector, 1997) เป็นแบบสอบถามที่มีข้อคำถามเพียง 3 ข้อ ด้วยมาตรประมาณค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งจนถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. มาตรวัดความพึงพอใจในการทำงานเฉพาะด้านต่างๆ เป็นมาตรวัดที่ใช้หาว่าสิ่งใดที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์มากสำหรับองค์การในการหาสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ แล้วจึงทำการปรับปรุงแก้ไข (Spector, 1997) ตัวอย่างมาตรวัดลักษณะนี้ได้แก่

The Job Satisfaction Survey (JSS) พัฒนาโดย Spector (1985 อ้างใน Spector, 1997) เป็นการวัดความพึงพอใจในการทำงาน 9 ด้าน โดยแต่ละด้านประกอบด้วยข้อคำถามด้านละ 4 ข้อ รวมทั้งหมด 36 ข้อ

The Job Description Index (JDI) พัฒนาโดย Smith, Kendall, และ Hulin (1969 อ้างใน Spector, 1997) เป็นมาตรวัดเฉพาะด้านที่ได้รับความนิยมที่สุดในการวิจัยทางด้านองค์การ ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ด้าน มีข้อคำถามด้านละ 9 ถึง 18 ข้อ รวมทั้งหมด 72 ข้อ แต่ละข้อเป็นการประเมินคำคุณศัพท์หรือวลีสั้นๆ โดยใช้คำว่า ใช่ ไม่แน่ใจ หรือ ไม่ใช่

The Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) พัฒนาโดย Weiss และคณะ (1967 อ้างใน Spector, 1997) เป็นมาตรวัดที่มีอยู่ 2 รูปแบบ คือ แบบยาว 100 ข้อคำถาม และแบบสั้น 20 ข้อคำถาม ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ครอบคลุมถึง 20 ด้าน ในแบบยาวจะมีข้อคำถามด้านละ 5 ข้อ ส่วนแบบสั้นจะมีข้อคำถามด้านละ 1 ข้อ

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน สามารถศึกษาได้ทั้งในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม และความพึงพอใจในการทำงานเฉพาะด้านต่างๆ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานเฉพาะด้านจะช่วยให้ทราบว่าพนักงานไม่พอใจต่อเรื่องใด ส่งผลให้องค์กรสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไข และวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้สมบูรณ์ เช่น พนักงานอาจรู้สึกพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน แต่ไม่พอใจผลตอบแทน (ชวลิตรัฐ เหล่าพูนพัฒน์, 2548) อย่างไรก็ตาม ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลในภาพรวม โดยไม่สนใจในรายละเอียดปลีกย่อยในปัจจัยต่างๆของความพึงพอใจในการทำงาน จึงได้เลือกศึกษาความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยโดยภาพรวมของความพึงพอใจในการทำงานจึงเลือกใช้มาตรวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม โดยใช้มาตรวัด Job in General Scale (JIG) ตามแนวคิดของ Ironson และคณะ (1989)

4.5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

Kreitner และ Kinicki (2007) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานไว้ 5 องค์ประกอบ คือ

- 1) การตอบสนองของความต้องการ (need fulfillment) คือ ลักษณะของงานนั้นๆ ต้องตอบสนองความต้องการต่างๆของแต่ละบุคคลได้ เช่น สวัสดิการต่างๆ
- 2) ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่บุคคลคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง (discrepancies / met expectations) เช่น บุคคลคาดหวังที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ถ้าได้รับผลลัพธ์ตามที่คาดหมาย บุคคลก็จะมี ความพึงพอใจในการทำงาน
- 3) การรับรู้คุณค่า (value attainment) คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากการรับรู้คุณค่าต่างๆ จากการทำงานของแต่ละคน
- 4) ความยุติธรรม (equity) คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากการรับรู้ความยุติธรรมจากสิ่งที่ลงทุนไปกับผลลัพธ์ที่ได้ในการทำงาน
- 5) ลักษณะนิสัย / พันธุกรรม (dispositional / genetic components) คือ ความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยทางด้านพันธุกรรม

Spector (1997, 2006) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานไว้ 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านสิ่งแวดล้อม (job environment) ได้แก่
 - ลักษณะงาน (job characteristics) เช่น งานที่ต้องต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย ความสำคัญของงาน ความอิสระในการทำงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับ และขอบเขตของงาน
 - บทบาทในการทำงาน (role variables) เช่น ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และความขัดแย้งจากการมีบทบาทที่มากเกินไป

- ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว (work-family conflict) เช่น ความขัดแย้งจากงานที่มีผลต่อครอบครัว และความขัดแย้งจากครอบครัวที่มีผลต่องาน

- ค่าตอบแทน (pay) เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน หรือผลรางวัลที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

- ความเครียดในการทำงาน (job stress) เช่น ตัวก่อความเครียดหรือสถานการณ์ในการทำงานที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดขึ้น และอาการที่เกิดขึ้นจากความเครียดในการทำงาน

- ปริมาณงาน (workload) เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไปจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้น

- ตารางเวลาการทำงาน (work schedules) เช่น ความยืดหยุ่นของตารางงาน ความยาวนานในการทำงาน และการทำงานกะดึก

- ความยุติธรรม (justice) เช่น การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานในเรื่องต่างๆ

2) ด้านตัวบุคคล (individual factors) ได้แก่

- บุคลิกภาพ (personality) เช่น ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง การมีอารมณ์ทางลบ

- เพศ (gender) เช่น ความแตกต่างระหว่างเพศ และความไม่เท่าเทียมกันระหว่างเพศ ทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

- อายุ (age) เช่น บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น

- ความแตกต่างด้านเชื้อชาติและวัฒนธรรม (cultural and ethnic differences)

3) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างด้านสิ่งแวดล้อมและด้านตัวบุคคล (interactionist) ได้แก่

- ความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับงาน (person-job fit) หากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมกับปัจจัยด้านบุคคลก็จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

George และ Jones (2005) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานไว้ 4 อย่าง คือ

1) บุคลิกภาพ (personality) บุคลิกภาพจะเป็นตัวกำหนดอย่างแรกที่มีผลต่อความคิดและความรู้สึกในการทำงาน เช่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพชอบสังคมสูงก็จะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานสูง

2) ค่านิยม (value) ค่านิยมมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากค่านิยมจะเป็นตัวสะท้อนความเชื่อของบุคคลต่อความพึงพอใจในผลลัพธ์ที่ได้

3) สถานการณ์การทำงาน (work situation) แหล่งที่มาของความพึงพอใจในการทำงานที่สำคัญอย่างหนึ่งคือสถานการณ์การทำงาน เช่น คุณลักษณะงานของบุคคล สภาพแวดล้อมการทำงาน และสิ่งที่ยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติต่อบุคคล ล้วนมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน

4) อิทธิพลทางสังคม (social influence) อิทธิพลของบุคคลหรือกลุ่ม และวัฒนธรรมทางสังคมจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2551) ได้อ้างถึงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานไว้ 3 ด้าน ดังนี้

1) ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) เช่น ประสบการณ์ เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว รับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เยาวชนปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน และความสนใจในงาน

2) ปัจจัยด้านงาน (factors in the job) เช่น ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ และโครงสร้างของงาน

3) ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) เช่น ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร และความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

ผลของความพึงพอใจในการทำงาน

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัย พบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆ ดังนี้ (George & Jones, 2005; Kreitner & Kinicki, 2007; Robbins & Judge, 2009; Spector, 2006)

แรงจูงใจ (motivation) จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงาน

ผลการปฏิบัติงาน (job performance) บุคคลที่มีความสุขในงานจะปฏิบัติงานออกมาดี เนื่องจากบุคคลเหล่านั้นมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผลการปฏิบัติงานก็มีส่วนส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย โดยพบว่าการปฏิบัติจะนำไปสู่การได้ผลลัพธ์หรือผลตอบแทน อันได้แก่ความสำเร็จ ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

การขาดงาน (absence) การหยุดหรือขาดงาน เป็นสิ่งที่นำมาซึ่งความสูญเสียค่าใช้จ่ายในหน่วยงาน ซึ่งผู้บริหารจะต้องพยายามหาทางหยุดยั้งหรือลดพฤติกรรมเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนหนึ่งคือการพยายามเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงาน เพราะจากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับสูงกับพฤติกรรมการขาดงาน

การลาออก (turnover) การลาออกมีสาเหตุสำคัญมาจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งสาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลลาออกจากงานคือ ความพึงพอใจในการทำงานลดลง

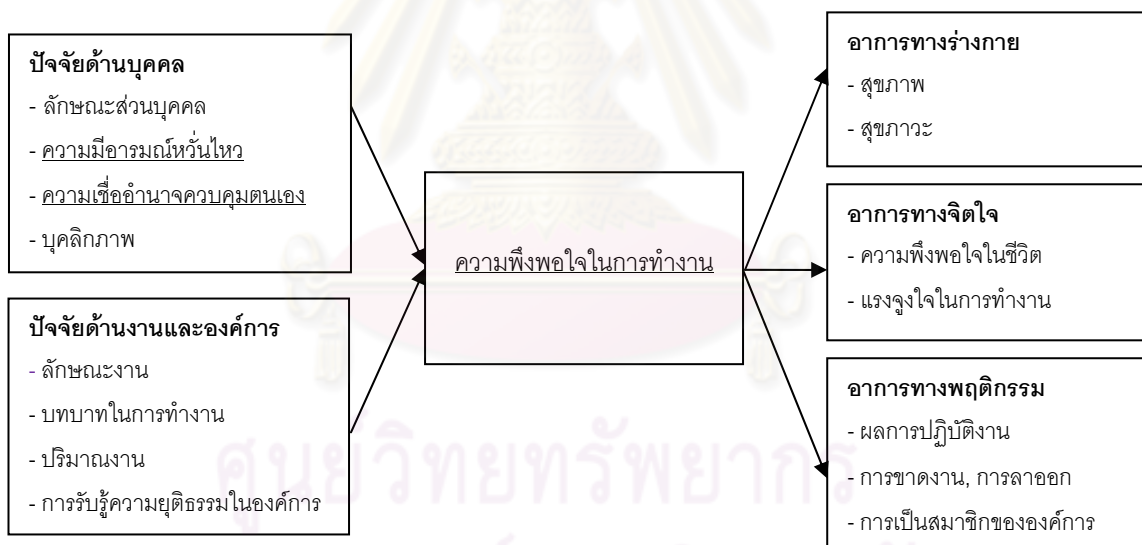
สุขภาพและสุขภาวะ (health and well-being) ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลกระทบต่อสุขภาพและสวัสดิภาพของบุคคล ซึ่งจากการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานจะมีส่วนช่วยต่อสุขภาพและสวัสดิภาพที่ดีของพนักงาน

ความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction) เนื่องจากงานเป็นองค์ประกอบสำคัญในชีวิตของบุคคลที่อยู่ในวัยทำงาน ดังนั้น ปัจจัยด้านงาน สถานที่ปฏิบัติงาน จึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึง

พอใจในชีวิตของแต่ละบุคคลด้วย จึงพบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิต

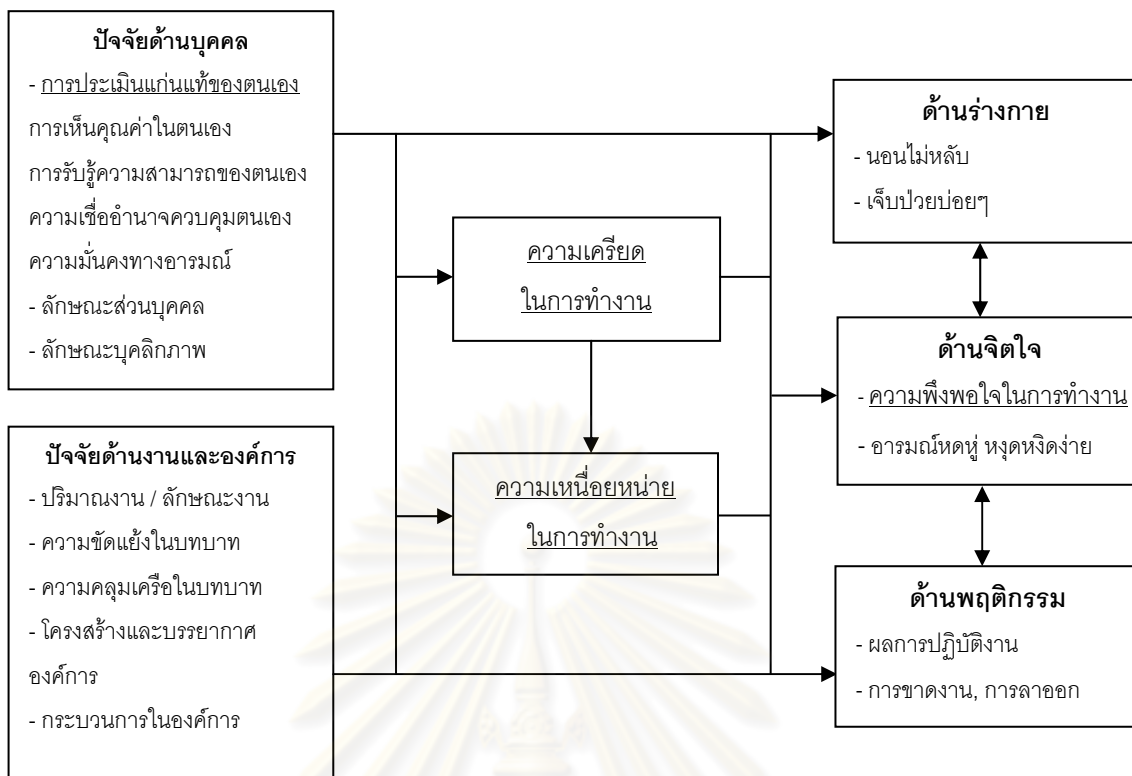
พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship behavior) เป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดหรือตกลงไว้ และไม่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์หรือผลตอบแทน แต่บุคคลในองค์กรมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กร เช่น พฤติกรรมการตรงต่อเวลา การช่วยเหลือผู้อื่น การอาสาสมัครทำงานโดยไม่ได้รับรองขอ โดยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์กร

จากแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านงานและองค์กร ที่จะทำให้อุบัติการเกิดความเครียดในการทำงาน และจะส่งผลต่อทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมตามมา ดังรายละเอียดในแผนภาพที่ 7



แผนภาพที่ 7 สรุปโมเดลแสดงสาเหตุและผลของความพึงพอใจในการทำงาน
หมายเหตุ ตัวแปรที่ขีดเส้นใต้คือ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

ดังนั้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินแก่นแท้ของตนเอง ความเครียดในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน สามารถสรุปเป็นแผนภาพที่ 8



แผนภาพที่ 8 สรุปโมเดลแสดงสาเหตุและผลตามแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้
หมายเหตุ ตัวแปรที่ขีดเส้นใต้คือ ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

จากแผนภาพจะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านงานและองค์กร ส่งผลต่อ
ความเครียดในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อทั้งทางด้านร่างกาย
จิตใจ และพฤติกรรมตามมา แต่ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาเฉพาะตัวแปรปัจจัยทางด้าน
บุคคล คือ ตัวแปรการประเมินกันแท้ของตนเอง ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ความ
เหนื่อยหน่ายในการทำงาน และศึกษาเฉพาะผลทางด้านจิตใจ คือ ตัวแปรความพึงพอใจในการ
ทำงานเท่านั้น

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินกันแท้ของตนเอง ความเครียดในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินกันแท้ของตนเองกับความเครียดในการทำงาน

Brunborg (2008) ได้ทดสอบผลของข้อเรียกร้องจากงาน การควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคม (JDCS) และผลของการประเมินกันแท้ของตนเองต่อความเครียดในการทำงาน จากพนักงาน 212 คน ใน 12 บริษัททางใต้ของ Norway โดยให้ตอบแบบสอบถามข้อเรียกร้องจากงาน การควบคุมงาน การสนับสนุนทางสังคม การประเมินกันแท้ของตนเอง และความเครียดในการทำงาน และใช้การวิเคราะห์ การถดถอยพหุแบบเชิงชั้น (hierarchical multiple regression) ซึ่งผลลัพธ์ในส่วนของการประเมินกันแท้ของตนเองกับความเครียดในการทำงาน พบว่าการประเมินกันแท้ของตนเองมีอิทธิพลทางลบต่อการรับรู้ความเครียดในการทำงาน

5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินกันแท้ของตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Best และคณะ (2005) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินกันแท้ของตนเองและการรับรู้แรงบีบบังคับในองค์กรที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน จากพนักงานศูนย์สุขภาพจำนวน 859 คน โดยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation model) ผลการวิจัยในส่วนของการประเมินกันแท้ของตนเองพบว่า การประเมินกันแท้ของตนเองมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยส่งผ่านตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินกันแท้ของตนเองกับความพึงพอใจในการทำงาน

Judge และคณะ (1998) ได้ศึกษาการประเมินกันแท้ของตนเองที่ประกอบด้วย การเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และความมั่นคงทางอารมณ์ ที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิต

และศึกษาอิทธิพลทางอ้อมของการประเมินแก่แท้ของตนเองต่อความพึงพอใจในการทำงานด้วย ซึ่งได้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มจาก 2 ประเทศ คือ ประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศอิสราเอล ผลการวิจัยพบว่าการประเมินแก่แท้ของตนเองมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งคล้ายกับงานวิจัยของ Judge และ Bono (2001) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการประเมินแก่แท้ของตนเองในแต่ละลักษณะทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และความมั่นคงทางอารมณ์ กับความพึงพอใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน ด้วยการใช้การวิเคราะห์อภิมาน (Meta-analysis) ผลการวิจัยพบว่าการประเมินแก่แท้ของตนเองทั้งด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และความมั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน

5.4 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 4 ของการประเมินแก่แท้ของตนเอง กับความเครียดในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

เนื่องจากยังมีการศึกษาเรื่องการประเมินแก่แท้ของตนเองอยู่น้อย โดยเฉพาะในประเทศไทย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของการประเมินแก่แท้ของตนเอง ซึ่งประกอบด้วย การเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และความมั่นคงทางอารมณ์หรือความมีอารมณ์วันไหนเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

5.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง ความเครียดในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

Pierce และ Gardner (2004) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทของการทำงานและองค์กร ด้วยการรวบรวมงานวิจัยที่ผ่านมา ซึ่งพบว่าการเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการปฏิบัติงาน และการตั้งใจลาออก เป็นต้น

ในประเทศไทย นงนุช ศิริศักดิ์ (2550) ได้ศึกษาการวิเคราะห์พหุระดับตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพจำนวน 652 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าตัวแปรระดับบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่

ความเข้มแข็งอดทน ความเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก การเผชิญภาวะความเครียด และการเห็นคุณค่าในตนเอง

ทัศนีย์ อัญมณีเจริญ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความพึงพอใจในการทำงาน กับพนักงานปฏิบัติการสายการผลิตของโรงเลื่อยไม้สักสามแห่งรวมจำนวน 132 คน ผลการวิจัยพบว่า การเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

5.4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเครียดในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

Schwarzer และ Hallum (2008) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความสามารถของตนเองของอาจารย์ที่เป็นตัวแปรทำนายความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่าย โดยใช้ตัวแปรความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ทั้งหมดจำนวน 1,203 คน การศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ครั้ง การศึกษาครั้งที่หนึ่ง เป็นการตรวจสอบกลไกการศึกษาข้ามกลุ่มและค้นพบอิทธิพลว่าอาจารย์ที่มีอายุน้อยจะมีการรับรู้ความสามารถในตนเองต่ำ ส่วนในการศึกษาครั้งที่ 2 เป็นการศึกษาระยะยาวในระยะเวลา 1 ปี โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model) ซึ่งพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย รวมถึงมีการแนะนำว่าควรมีการวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องกลไกของปัจจัยแทรกแซงที่จะทำให้การรับรู้ความสามารถในตนเองของอาจารย์หนักแน่นขึ้นเพื่อที่จะเป็นปัจจัยที่เป็นแหล่งป้องกันได้

Jex และ Bliese (1999) ได้ทำ การศึกษาเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นทหารในกองทัพของสหรัฐอเมริกาจำนวน 2,273 คน พบว่าความเชื่อในความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับความเครียด และพบว่า คนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

ในประเทศไทย เลิศลักษณ์ นันทวิสิทธิ์ (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา บุคลิกภาพ และความเครียด

ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนนทบุรี จำนวน 235 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง ความเครียดในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

Schmitz, Neumann, และ Oppermann (2000) ได้ศึกษาอิทธิพลของความเชื่ออำนาจควบคุมตนเองและความเครียดในการทำงานต่อความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลในโรงพยาบาลจำนวน 361 คน จากโรงพยาบาลในเยอรมัน 5 แห่ง โดยใช้มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายของ Maslach (MBI) แบบสอบถามความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และมาตรวัดความเครียดในการทำงาน เพื่อสำรวจโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายโดยมีความเชื่ออำนาจควบคุมตนเองเป็นตัวแปรกำกับ ซึ่งผลการวิจัยสนับสนุนโมเดลสมมติฐานที่ตั้งไว้คือ พยาบาลที่มีความเชื่ออำนาจควบคุมตนเองต่ำจะเกิดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Chen และ Silverthorne (2008) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง ความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานในได้หวัน ผลการวิจัยพบว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจควบคุมภายในตนเองสูงจะมีระดับความเครียดในการทำงานต่ำ และจะมีผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงานสูง

5.4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงทางอารมณ์หรือความมีอารมณ์วันไหว ความเครียดในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

Van Den Berg และ Pitariu (2005) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรชาวโรมาเนียจำนวน 290 คน พบว่าบุคลิกภาพแบบวันไหว (neuroticism) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Judge, Heller, และ Mount (2002) ที่ได้ทำการวิเคราะห์ห้อมิงาน (Meta-Analysis) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งพบว่าบุคลิกภาพแบบวันไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน

ในประเทศไทย งานวิจัยของ เสาวรส อรุณคง (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ 228 คน ผลการวิจัย พบว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานทั้งโดยรวม และรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยของ เลิศลักษณ์ นันทวิสิทธิ์ (2545) พบว่าบุคลิกภาพด้านหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนงานวิจัยของ ศจีมาจ ขวัญเมือง (2541) และงานวิจัยของ ทศนีย์ อัญมณีเจริญ (2550) พบว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความ พึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการ ทำงาน

Ross, Altmaier, และ Russell (1989) ได้ศึกษาอิทธิพลของความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมต่อความเหนื่อยหน่ายของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาจำนวน 169 คน ให้ตอบ แบบสอบถามแล้วจึงนำมาวิเคราะห์ด้วยการถดถอยพหุ (multiple regression) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีความเครียดในการทำงานสูงมักจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายสูงด้วย ส่วน Hayes และ Weathington (2007) ได้ทำการศึกษาการมองโลกในแง่ดี ความเครียด ความพึงพอใจในชีวิต และ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของผู้จัดการร้านอาหารจำนวน 120 คน ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิตก็มีความสัมพันธ์กันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Laugaa, Rascle, และ Bruchon-Schweitzer (2008) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียดและความเหนื่อยหน่ายของครูโรงเรียนระดับ ประถมศึกษาในประเทศฝรั่งเศส ในภาคการศึกษาที่ 1 (T1) จำนวน 410 คน เพื่อศึกษาลักษณะ ทางสังคม ความถี่ของปัญหา การรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคม และ วิธีการเผชิญปัญหา และศึกษาอีกครั้งในภาคการศึกษาที่ 3 (T2) จำนวน 259 คน เพื่อศึกษาความ เหนื่อยหน่าย ซึ่งผลการวิจัยในส่วนของความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า

การรับรู้ความเครียดมีอิทธิพลทางบวกต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ (.28, $p < .01$) และอิทธิพลทางลบต่อการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น (-.16, $p < .01$)

ในประเทศไทย ศจีมาจ ขวัญเมือง (2541) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลรามาริบัติจำนวน 221 คน ซึ่งพบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.6 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน

Fogarty, Machin, Albion, Sutherland, Lalor, และ Revitt (1999) ที่ได้ศึกษาการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) เพื่อทดสอบตัวก่อความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา ความรู้สึกทางลบ และความรู้สึกทางบวก ต่อการทำนายความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน โดยใส่ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานเข้าไปในโมเดลที่หลัง ซึ่งยังพบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ จึงแปลผลการวิจัยได้ว่า ตัวก่อความเครียดในงานและความตึงเครียดในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ในประเทศไทย สุดาพร ลิ่มสุวรรณเกษตร (2543) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน บุคลิกภาพและความเครียดของพนักงานธุรกิจโทรคมนาคมจำนวน 235 คน ผลการวิจัยพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับจิรพงศ์ ธนโกเศศ (2547) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและความเครียดของพนักงานโรงงานยาสูบ ในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 310 คน ซึ่งพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.7 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน

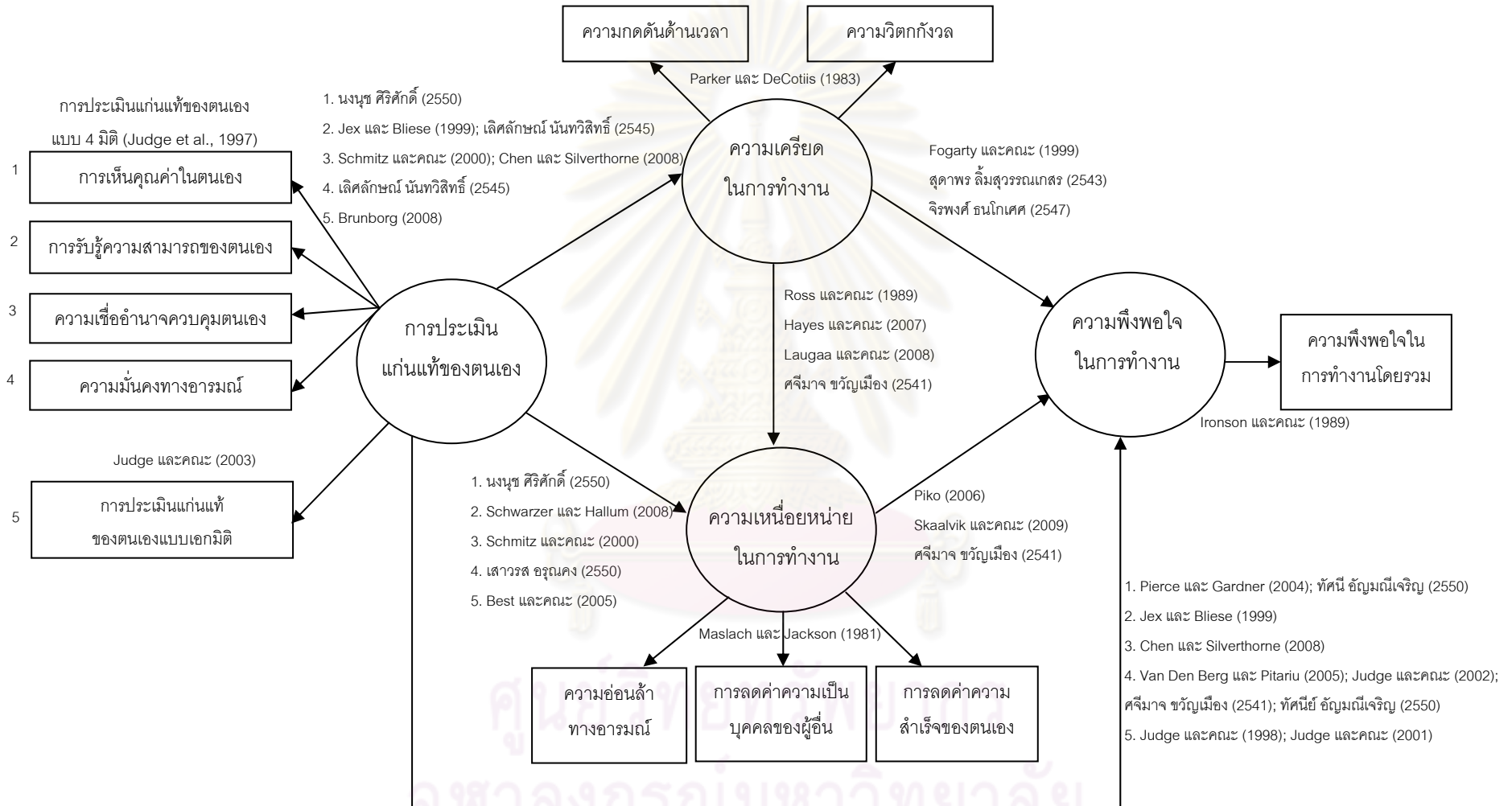
Piko (2006) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่าย ความขัดแย้งในบทบาท และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานศูนย์สุขภาพ 201 คนที่ตอบแบบสอบถามกลับมา โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุ (multiple regression) ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบทุกด้านของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) มีความสัมพันธ์กับความไม่พึงพอใจในการทำงาน นั่นคือความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวทำนายความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานศูนย์สุขภาพ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Skaalvik และ Skaalvik (2009) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้เกี่ยวกับโรงเรียน (การสนับสนุนของหัวหน้า ความกดดันด้านเวลา ความสัมพันธ์กับผู้ปกครอง และความเป็นอิสระ) ความเหนื่อยหน่าย (ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง) และความพึงพอใจในการทำงานของครูจำนวน 563 คน โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model) ด้วยโปรแกรม AMOS ผลการวิจัยพบว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดค่าความสำเร็จของตนเองมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานของครู

ในประเทศไทยจากงานวิจัยของ ศจีมาจ ขวัญเมือง (2541) ซึ่งนอกจากจะพบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแล้ว ยังพบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การพัฒนาสมมติฐานการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ของ ปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยขอบเขตในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาตัวแปร เฉพาะ 4 ตัวแปร คือ การประเมินกันแท้ของตนเอง ความเครียดในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย ในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การประเมินกันแท้ของ ตนเองมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน (Brunborg, 2008) ความเหนื่อยหน่ายในการ ทำงาน (Best et. al., 2005) และความพึงพอใจในการทำงาน (Judge & Bono, 2001; Judge et. al., 1998) นอกจากนี้จากการศึกษาของ Schwarzer และ Hallum (2008) พบว่าตัวแปร ความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อที่นำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และการศึกษา ของ Best และคณะ (2005) พบว่าตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อที่นำไปสู่ ความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรเหล่านี้มา พัฒนาเป็นสมมติฐานการวิจัยในรูปแบบโมเดลลิสเรลได้ดังแผนภาพที่ 9

ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แผนภาพที่ 9 แสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรการประเมินตนเอง ความเครียดในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย 2 แบบ แตกต่างกันตามลักษณะมาตรวัดที่ใช้ในการวัดการประเมินแก้ของตนเอง คือ

- 1) โมเดลการวัดการประเมินแก้ของตนเองแบบ 4 มิติและแบบเอกมิติ ดังแผนภาพที่ 10
- 2) โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน แบบ ก และ แบบ ข ดังแผนภาพที่ 11, 12

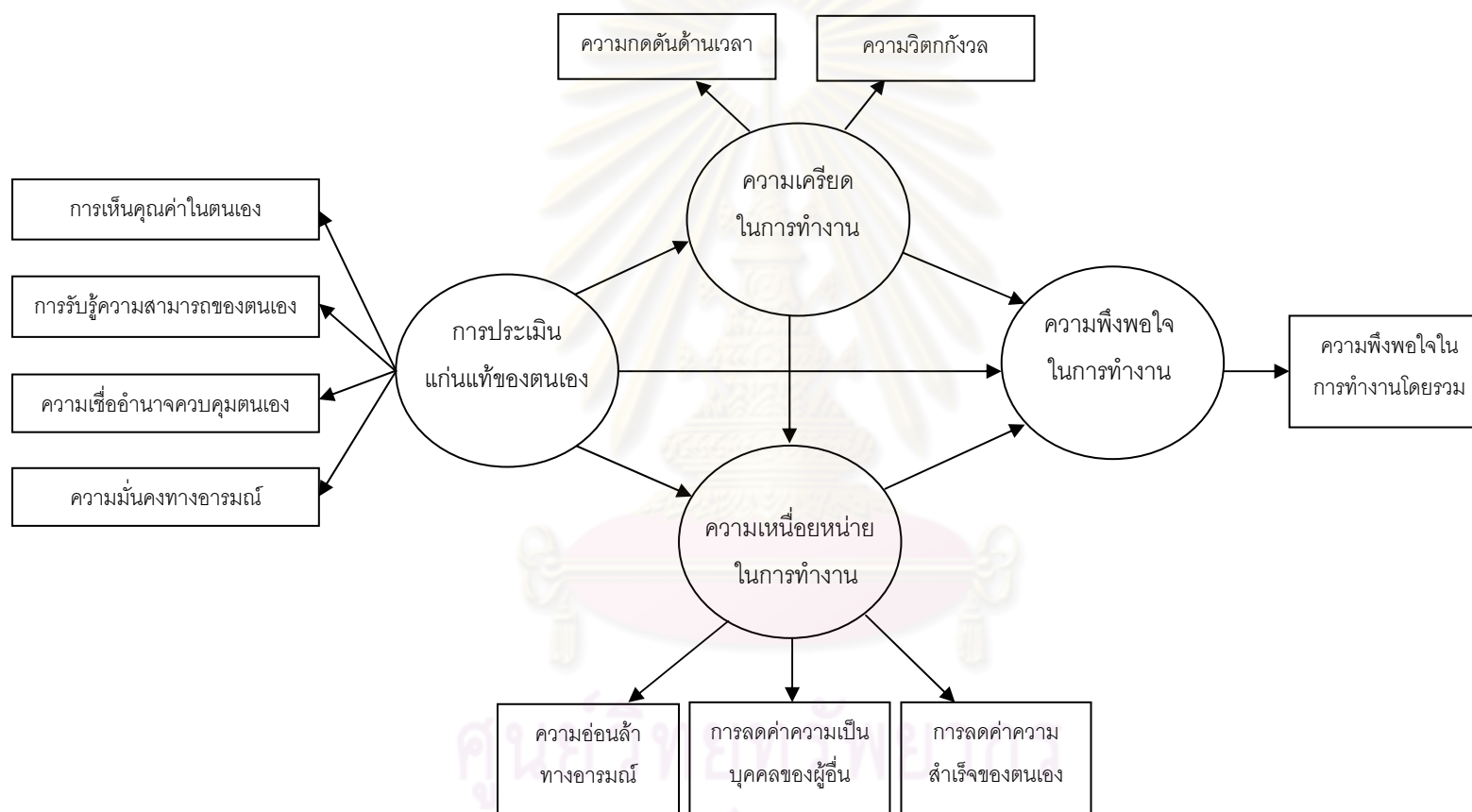


ก. แบบสอบถามแบบ 4 มิติ

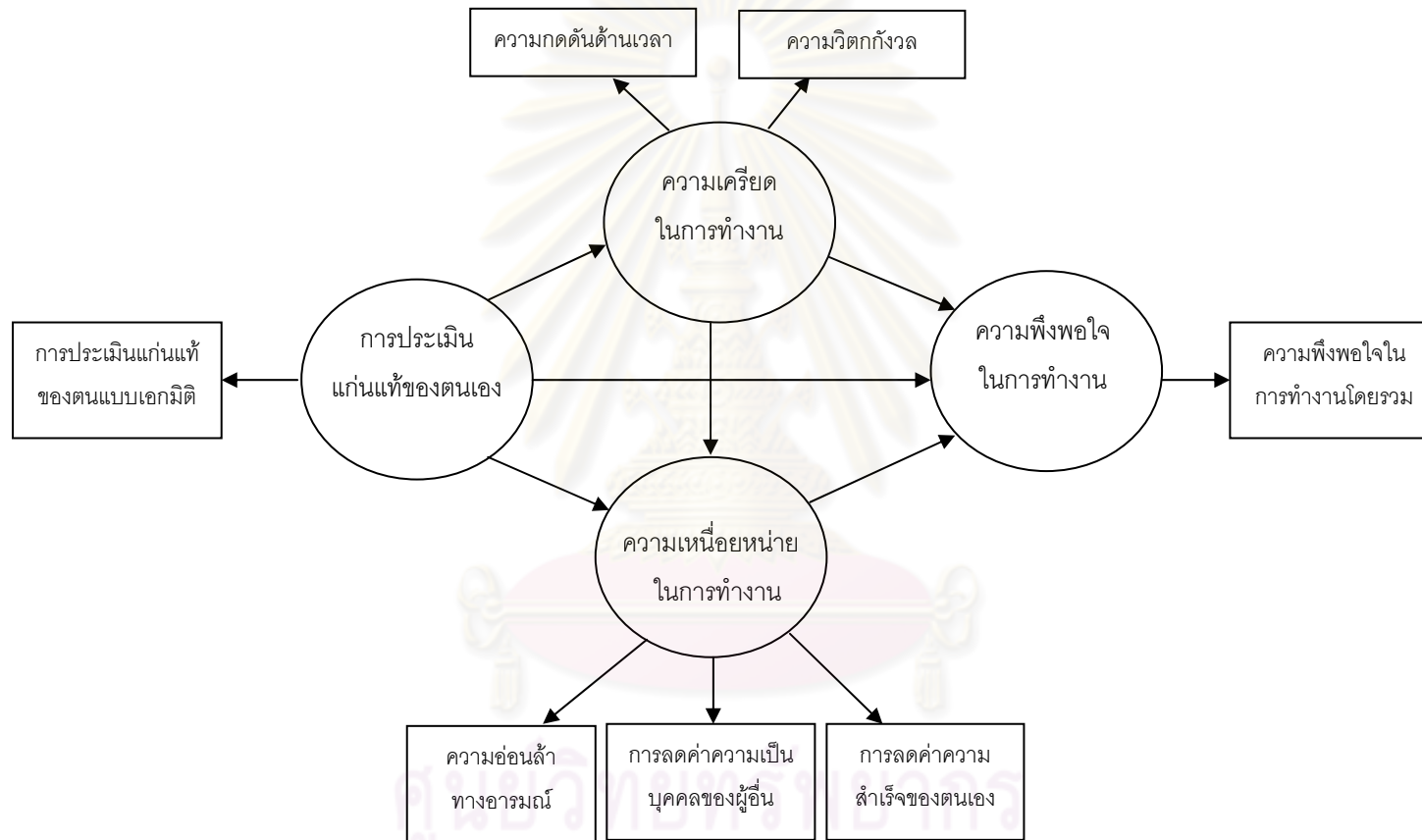
ข. แบบสอบถามแบบเอกมิติ

แผนภาพที่ 10 โมเดลการวัดการประเมินแก้ของตนเองแบบ 4 มิติและแบบเอกมิติ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แผนภาพที่ 11 โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน แบบ ก



แผนภาพที่ 12 โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน แบบ ข

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความตรงของมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองระหว่างมาตรวัดแบบ 4 มิติ (4-dimensional scale) และมาตรวัดแบบเอกมิติ (unidimensional scale)
2. เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรง (validation) ของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีการประเมินแก่นแท้ของตนเองเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรง และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรสื่อความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งมี 2 โมเดล คือ
 - 2.1 โมเดลแบบ ก เป็นโมเดลที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ
 - 2.2 โมเดลแบบ ข เป็นโมเดลที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ
3. เพื่อเปรียบเทียบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานระหว่างโมเดลที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ และมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ

สมมติฐานการวิจัย

1. มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ (4-dimensional scale) และมาตรวัดแบบเอกมิติ (unidimensional scale) มีความตรงไม่แตกต่างกัน
2. การประเมินแก่นแท้ของตนเองมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ
3. โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานที่พัฒนาขึ้นทั้ง 2 โมเดล มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีความตรงไม่แตกต่างกัน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน (The causal models of the job satisfaction) หมายถึง โมเดลที่แสดงอิทธิพลของการประเมินแก่นแท้ของตนเองต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ

2. การประเมินแก่นแท้ของตนเอง (core self-evaluation) หมายถึง บุคลิกลักษณะของบุคคลจากการประเมินหรือมองตนเองว่ามีความชอบหรือไม่ชอบในตนเอง มองว่าตนเองมีความสามารถและประสิทธิภาพหรือไม่ มีความรู้สึกที่ตนเองมีอำนาจหรือไม่มีอำนาจในการควบคุมสภาพแวดล้อมของตนเอง และมีความสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้หรือไม่ โดยมี การวัดองค์ประกอบ 2 แบบ ได้แก่

2.1 การประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ ซึ่งวัดได้จาก มาตรการเห็นคุณค่าในตนเองที่ผู้วิจัยพัฒนาและปรับปรุงมาจากแนวคิดของ Rosenberg (1965) มาตรการรับรู้ความสามารถทั่วไปของตนเองที่ผู้วิจัยพัฒนาและปรับปรุงมาจากแนวคิดของ Judge และคณะ (1998) มาตรการความเชื่ออำนาจควบคุมตนเองที่ผู้วิจัยพัฒนาและปรับปรุงมาจากแนวคิดของ Levenson (1981) และมาตรการความมั่นคงทางอารมณ์ที่ผู้วิจัยพัฒนาและปรับปรุงมาจากมาตรการความมีอารมณ์ไหว้นไหวตามแนวคิดของ Costa และ McCrae (1992) ซึ่งมาตรการทั้งหมดเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ

2.2 การประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ ซึ่งวัดได้จาก มาตรการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติที่ผู้วิจัยพัฒนาและปรับปรุงมาจากแนวคิดของ ของ Judge และคณะ (2003) มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบประมาณค่า 5 ระดับ

3. ความเครียดในการทำงาน (job stress) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลอันเป็นผลมาจากตัวก่อความเครียดในการทำงานต่างๆ ที่จะทำให้บุคคลเกิดความกดดัน และความวิตกกังวลมีผลทำให้เกิดการตอบสนองทั้งทางร่างกายและทางจิตใจตามมา โดยมีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความกดดันด้านเวลา และความวิตกกังวล ซึ่งวัดได้จาก มาตรการวัดความเครียดในการทำงานที่ผู้วิจัยพัฒนาและปรับปรุงมาจากแนวคิดของ Parker และ DeCotiis (1983) มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบประมาณค่า 5 ระดับ

4. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (job burnout) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ประกอบด้วย ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ซึ่งเกิดจากการทำงานภายใต้ความกดดันหรือความตึงเครียดเป็นระยะเวลานาน โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลของ

ผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ซึ่งวัดได้จาก มาตรฐานความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ที่ผู้วิจัยพัฒนาและปรับปรุงมาจากแนวคิดของ Maslach และ Jackson (1981) มีลักษณะเป็น มาตรฐานแบบประมาณค่า 5 ระดับ

5. ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของ บุคคลที่เกิดขึ้นต่อการทำงาน โดยมาจากการประเมินลักษณะต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยมีองค์ประกอบเดียว คือ ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ซึ่งวัดได้จาก มาตรฐานความพึงพอใจ ในการทำงานที่ผู้วิจัยพัฒนาและปรับปรุงมาจากแนวคิดของ Ironson และคณะ (1989) มีลักษณะ เป็นมาตรฐานแบบประมาณค่า 5 ระดับ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรแฝงและตัวแปรที่สังเกตได้ ดังนี้

1) ตัวแปรภายนอกแฝง 1 ตัวแปร คือ การประเมินกันแท้ของตนเอง ซึ่งมี 2 แบบ ได้แก่

การประเมินกันแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ การเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และความมั่นคงทางอารมณ์

การประเมินกันแท้ของตนเองแบบเอกมิติ ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 1 ตัวแปร คือ การประเมินกันแท้ของตนเองแบบเอกมิติ

2) ตัวแปรภายในแฝง 3 ตัวแปร ประกอบด้วย

ตัวแปรสื่อ 2 ตัวแปร คือ ความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 2 ตัวแปร คือ ความกดดันด้านเวลาและความวิตกกังวล และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง

ตัวแปรภายในตัวสุดท้าย 1 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 1 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ 6 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ ดังกล่าว จำนวน 677 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Hair, Black, Babin, Anderson, และ Tatham (2006) ซึ่งเสนอว่า การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์หาลิสเรล ไม่มีกฎตายตัว และสามารถอาศัยเกณฑ์หลายเกณฑ์ในการพิจารณา เกณฑ์หนึ่งที่ใช้ในการพิจารณาค้างคือ ขนาดของโมเดล ซึ่งโดยทั่วไปมักใช้ผู้ตอบ 10 -20 คนต่อพารามิเตอร์ที่ต้อประมาณค่า 1 ตัว เนื่องจากโมเดลในการวิจัยนี้มีพารามิเตอร์ที่ต้อประมาณค่า 29 ตัว ในที่นี้ ผู้วิจัยใช้อัตราส่วน 1 ต่อ 20 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงเป็น 580 คน (แต่เพื่อป้องกันการไม่ตอบกลับหรือได้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 900 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาเป็นจำนวน 677 ชุด)

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ประโยชน์ด้านวิชาการ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และทดสอบความสอดคล้องของโมเดลตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์
2. ประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการจัดการและพัฒนาพนักงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ดีขึ้น

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการวิจัย ดังต่อไปนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ 6 แห่งที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ 6 แห่งที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

เนื่องจากการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมลิสเรล การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง อาศัยแนวคิดของ Hair และคณะ (2006) ซึ่งเสนอว่า การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์ลิสเรล ไม่มีกฎตายตัว และสามารถอาศัยเกณฑ์หลายเกณฑ์ในการพิจารณา เกณฑ์หนึ่งที่ใช้ในการพิจารณาคือ ขนาดของโมเดล ซึ่งโดยทั่วไปมักใช้ผู้ตอบ 10 -20 คน ต่อพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า 1 ตัว เนื่องจากโมเดลในการวิจัยนี้มีพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า 29 ตัว ในที่นี้ผู้วิจัยใช้อัตราส่วน 1 ต่อ 20 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงเป็น 580 คน (แต่เพื่อป้องกันการไม่ตอบกลับหรือได้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 900 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาเป็นจำนวน 677 ชุด)

การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยใช้ตัวแปรชื่อธนาคารที่ผู้วิจัยเลือกเป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้นเป็น 6 ชั้นหรือ 6 ธนาคาร ซึ่งในการเลือกกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างพนักงาน โดยถือเกณฑ์ว่าจะต้องให้กลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นหรือแต่ละธนาคารอย่างน้อยที่สุด 100 คน โดยใช้การเลือกโดย

วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (convenience sampling) รายละเอียดของจำนวนตัวอย่าง จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและรับคืน และอัตราการตอบกลับ มีรายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนตัวอย่าง จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและรับคืน และอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์

ธนาคาร	จำนวนตัวอย่างที่กำหนด	จำนวนแบบสอบถามที่ส่ง	จำนวนตัวอย่างจริง	อัตราการตอบกลับ (ร้อยละ)
1. ธนาคาร A	100	150	126	84.00
2. ธนาคาร B	100	150	117	78.00
3. ธนาคาร C	100	150	112	74.67
4. ธนาคาร D	100	150	112	74.67
5. ธนาคาร E	100	150	108	72.00
6. ธนาคาร F	100	150	102	68.00
รวม	600	900	677	75.22

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 มาตรวัดการประเมินตนเองแบบ 4 มิติ ซึ่งวัดจาก 4 ลักษณะคือ มาตรวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง (self-esteem) มาตรวัดการรับรู้ความสามารถโดยทั่วไปของตนเอง (generalized self-efficacy) มาตรวัดความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง (locus of control) และมาตรวัดความมีอารมณ์หวั่นไหว (neuroticism)

ส่วนที่ 3 มาตรวัดการประเมินตนเองแบบเอกมิติ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นโดยดัดแปลงจากแนวคิดของ Judge และคณะ (2003)

ส่วนที่ 4 มาตรการวัดความเครียดในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นโดยดัดแปลงจากแนวคิดของ Parker และ DeCotiis (1983) ซึ่งมีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความกดดันด้านเวลา (time pressure) และความวิตกกังวล (anxiety)

ส่วนที่ 5 มาตรการวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นโดยดัดแปลงจากแนวคิดของ Maslach และ Jackson (1981) ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น (depersonalization) และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง (reduced personal accomplishment)

ส่วนที่ 6 มาตรการวัดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นโดยดัดแปลงจากแนวคิดของ Ironson และคณะ (1989) ซึ่งเป็นการวัดความพึงพอใจโดยรวม

1. แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล

แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และตำแหน่งงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น และให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิแสดงในภาคผนวก ก)

2. มาตรการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ

2.1 ผู้วิจัยใช้มาตรการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติจากมาตรวัด 4 ลักษณะ ได้แก่

มาตรการเห็นคุณค่าในตนเอง (self-esteem) ที่พัฒนาและปรับปรุงมาจากมาตรวัดของ Rosenberg (1965) จากเดิมจำนวน 10 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวก 5 ข้อ และข้อความทางลบ 5 ข้อ พัฒนามาเป็นจำนวน 14 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวก 7 ข้อ และข้อความทางลบ 7 ข้อ

มาตรการรับรู้ความสามารถทั่วไปของตนเอง (generalized self-efficacy) ที่พัฒนาและปรับปรุงมาจากมาตรวัดของ Judge และคณะ (1998) จากเดิมจำนวน 8 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวก 4 ข้อ และข้อความทางลบ 4 ข้อ พัฒนามาเป็นจำนวน 14 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวก 7 ข้อ และข้อความทางลบ 7 ข้อ

มาตรวัดความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง (locus of control) ที่พัฒนาและปรับปรุงมาจากมาตรวัดของ Levenson (1981) จากเดิมจำนวน 8 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวก 6 ข้อ และข้อความทางลบ 2 ข้อ พัฒนาเป็นจำนวน 14 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวก 7 ข้อ และข้อความทางลบ 7 ข้อ

มาตรวัดความมั่นคงทางอารมณ์ (nonneuroticism/emotional stability) ซึ่งจะใช้มาตรวัดความมีอารมณ์หวั่นไหว (neuroticism) ที่พัฒนาและปรับปรุงมาจากมาตรวัดบุคลิกภาพ NEO-FFI (NEO-FFI Personality Inventory) ของ Costa และ McCrae (1992) จากเดิมจำนวน 12 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวก 4 ข้อ และข้อความทางลบ 8 ข้อ พัฒนามาเป็นจำนวน 14 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวก 6 ข้อ และข้อความทางลบ 8 ข้อ

โดยมาตรวัดทั้ง 4 ลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 7 เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถทั่วไปของตนเอง ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และความมั่นคงทางอารมณ์

ระดับความเห็น	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

2.2 ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (construct validity) ของมาตรวัด โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจสอบ (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิแสดงในภาคผนวก ก) โดยพิจารณาความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาของข้อกระทง และพิจารณาว่าข้อกระทงแต่ละข้อมีความเกี่ยวข้องกับ การเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และความมั่นคงทางอารมณ์หรือไม่

2.3 ผู้วิจัยนำมาตราที่ผ่านการทดสอบความตรงตามเนื้อหาไปทดลองใช้ (try out) กับ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 60 คน และนำคะแนนรวมที่ได้มาวิเคราะห์กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ (กลุ่มที่มีคะแนนรวมสูงกว่าหรือเท่ากับคะแนนเปอร์เซ็นไทล์ที่ 73 จัดเป็นกลุ่มสูง และกลุ่มที่มีคะแนนรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับคะแนนเปอร์เซ็นไทล์ที่ 27 จัดเป็นกลุ่มต่ำ) ด้วยการทดสอบค่าที เพื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายข้อของกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และคัดเลือกไว้เฉพาะข้อที่แตกต่าง ผลการทดสอบค่าทีพบว่ามาตราวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง (กลุ่มสูง 16 คน และกลุ่มต่ำ 16 คน) ผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 14 ข้อ มาตราวัดการรับรู้ความสามารถทั่วไปของตนเอง (กลุ่มสูง 18 คน และกลุ่มต่ำ 19 คน) ผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 14 ข้อ มาตราวัดความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง (กลุ่มสูง 17 คน และกลุ่มต่ำ 17 คน) ผ่านการวิเคราะห์ 12 ข้อ ไม่ผ่าน 2 ข้อ และมาตราวัดความมั่นคงทางอารมณ์ (กลุ่มสูง 19 คน และกลุ่มต่ำ 16 คน) ผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 14 ข้อ

2.4 นำข้อกระทงที่ผ่านการทดสอบค่าทีแล้วมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตราวัด (Corrected Item-Total Correlation: CITC) และกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 [$r(58) \approx .214$, $\alpha = .05$ (หนึ่งหาง)] โดยผู้วิจัยจะตัดหรือปรับข้อกระทงที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมในข้ออื่นๆในมาตราที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติออก ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตราวัด พบว่ามาตราวัดการเห็นคุณค่าในตนเองผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 14 ข้อ มาตราวัดการรับรู้ความสามารถทั่วไปของตนเองผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 14 ข้อ มาตราวัดความเชื่ออำนาจควบคุมตนเองผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 12 ข้อ และมาตราวัดความมั่นคงทางอารมณ์ผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 14 ข้อ

2.5 หาค่าความเที่ยง (reliability) ของข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตราวัด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามาตราวัดการเห็นคุณค่าในตนเองมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .88 มาตราวัดการรับรู้ความสามารถทั่วไปของตนเองมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .87 มาตราวัดความเชื่ออำนาจควบคุมตนเองมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .79 และมาตราวัดความมั่นคงทางอารมณ์มีค่า

สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .86 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติทั้งฉบับ (54 ข้อ) เท่ากับ .94 (รายละเอียดดังตารางในภาคผนวก ง)

3. มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ

3.1 ผู้วิจัยใช้มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติที่พัฒนาและปรับปรุงมาจากมาตรวัดของ Judge และคณะ (2003) ซึ่งเป็นมาตรวัดที่มีองค์ประกอบเดียว โดยแบบสอบถามนี้จากเดิมมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวก 6 ข้อ และข้อความทางลบ 6 ข้อ พัฒนามาเป็นจำนวน 16 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวก 8 ข้อและข้อความทางลบ 8 ข้อ โดยมาตรวัดเป็นแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอกัน ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 8 เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ

ระดับความเห็น	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอกัน	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

3.2 ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (construct validity) ของมาตรวัด โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจสอบ (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิแสดงในภาคผนวก ก) โดยพิจารณาความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาของข้อกระทง และพิจารณาว่าข้อกระทงแต่ละข้อมีความเกี่ยวข้องกับการประเมินแก่นแท้ของตนเองหรือไม่

3.3 ผู้วิจัยนำมาตรที่ผ่านการทดสอบความตรงตามเนื้อหาไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่

ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 60 คน และนำคะแนนรวมที่ได้มาวิเคราะห์กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ (กลุ่มที่มีคะแนนรวมสูงกว่าหรือเท่ากับคะแนนเปอร์เซ็นไทล์ที่ 73 จัดเป็นกลุ่มสูง และกลุ่มที่มีคะแนนรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับคะแนนเปอร์เซ็นไทล์ที่ 27 จัดเป็นกลุ่มต่ำ) ด้วยการทดสอบค่าที เพื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายข้อของกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และคัดเลือกไว้เฉพาะข้อที่แตกต่าง ซึ่งผลการทดสอบค่าทีพบว่ามาตรฐานการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิตติ (กลุ่มสูง 16 คน และกลุ่มต่ำ 16 คน) ผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 16 ข้อ

3.4 นำข้อกระทงที่ผ่านการทดสอบค่าทีแล้วมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation: CITC) ซึ่งแยกวิเคราะห์ในแต่ละด้าน และกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $.05 [t(58) \approx .214, \alpha = .05$ (หนึ่งหาง)] โดยผู้วิจัยจะตัดหรือปรับข้อกระทงที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมในข้ออื่นๆในมาตรที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติออก ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด พบว่ามาตรฐานการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิตติผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 16 ข้อ

3.5 หาค่าความเที่ยง (reliability) ของข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามาตรฐานการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิตติมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ $.90$ (รายละเอียดดังตารางในภาคผนวก ง)

4. มาตรฐานความเครียดในการทำงาน

4.1 ผู้วิจัยใช้มาตรฐานความเครียดในการทำงานที่พัฒนาและปรับปรุงมาจากมาตรวัดของ Parker และ DeCotiis (1983) ซึ่งเป็นมาตรวัดที่มีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความกดดันด้านเวลา (time pressure) และความวิตกกังวล (anxiety) โดยแบบสอบถามนี้จากเดิมมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 13 ข้อ (ด้านความกดดันด้านเวลา 8 ข้อ และด้านความวิตกกังวล 5 ข้อ) พัฒนามาเป็นจำนวน 22 ข้อ (ด้านความกดดันด้านเวลา 11 ข้อ และด้านความวิตกกังวล 11 ข้อ) ซึ่งเป็น

ข้อความทางลบทั้งหมด โดยมาตรวัดเป็นแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอกๆกัน ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 9 เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดความเครียดในการทำงาน

ระดับความเห็น	คะแนน
	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอกๆกัน	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

4.2 ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (construct validity) ของมาตรวัด โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจสอบ (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิแสดงในภาคผนวก ก) โดยพิจารณาความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาของข้อกระทง และพิจารณาว่าข้อกระทงแต่ละข้อมีความเกี่ยวข้องกับ ความเครียดในการทำงานหรือไม่

4.3 ผู้วิจัยนำมาตรที่ผ่านการทดสอบความตรงตามเนื้อหาไปทดลองใช้ (try out) กับ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 60 คน และนำคะแนนรวมที่ได้มาวิเคราะห์กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ (กลุ่มที่มีคะแนนรวมสูงกว่าหรือเท่ากับคะแนนเปอร์เซ็นไทล์ที่ 73 จัดเป็นกลุ่มสูง และกลุ่มที่มีคะแนนรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับคะแนนเปอร์เซ็นไทล์ที่ 27 จัดเป็นกลุ่มต่ำ) ด้วยการทดสอบค่าที เพื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายชื่อของกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และคัดเลือกไว้เฉพาะข้อที่แตกต่าง ซึ่งผลการทดสอบค่าทีพบว่ามาตรวัดความเครียดในการทำงานด้านความกดดันด้านเวลา (กลุ่มสูง 16 คน และกลุ่มต่ำ 16 คน) ผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 11 ข้อ และด้านความวิตกกังวล (กลุ่มสูง 19 คน และกลุ่มต่ำ 16 คน) ผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 11 ข้อ

4.4 นำข้อกระทงที่ผ่านการทดสอบค่าที่แล้วมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation: CITC) ซึ่งแยกวิเคราะห์ในแต่ละด้าน และกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $.05 [t(58) \approx .214, \alpha = .05$ (หนึ่งหาง)] โดยผู้วิจัยจะตัดหรือปรับข้อกระทงที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมในข้ออื่นๆในมาตรที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติออก ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด พบว่ามาตรวัดความเครียดในการทำงานด้านความกดดันด้านเวลาผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 11 ข้อ และด้านความวิตกกังวลผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 11 ข้อ

4.5 หาค่าความเที่ยง (reliability) ของข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามาตรวัดความเครียดในการทำงานด้านความกดดันด้านเวลา มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .85 และด้านความวิตกกังวลมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .89 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของมาตรวัดความเครียดในการทำงานทั้งฉบับ (22 ข้อ) เท่ากับ .91 (รายละเอียดดังตารางในภาคผนวก ง)

5. มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

5.1 ผู้วิจัยใช้มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่พัฒนาและปรับปรุงมาจากมาตรวัด Maslach burnout inventory (MBI) ตามแนวคิดของ Maslach และ Jackson (1981) มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 22 ข้อ ซึ่งเป็นมาตรวัดที่มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) (9 ข้อ) การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น (depersonalization) (5 ข้อ) และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง (reduced personal accomplishment) (8 ข้อ) พัฒนามาเป็นจำนวน 33 ข้อ (ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ 11 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางลบทั้งหมด ด้านการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น 11 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางลบทั้งหมด และด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง 11 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวกทั้งหมด) โดยผู้วิจัยได้ปรับลดช่วงมาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) จาก 7 ระดับ ให้เหลือเพียง 5 ระดับ ได้แก่ ทุกวัน บ่อยครั้ง บางครั้ง นานๆครั้ง และไม่เคยรู้สึกเลย ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 10 เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ระดับความเห็น	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
ทุกวัน	1	5
บ่อยครั้ง	2	4
บางครั้ง	3	3
นานๆครั้ง	4	2
ไม่เคยรู้สึกเลย	5	1

5.2 ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (construct validity) ของมาตรวัด โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจสอบ (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิแสดงในภาคผนวก ก) โดยพิจารณาความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาของข้อกระทง และพิจารณาว่าข้อกระทงแต่ละข้อมีความเกี่ยวข้องกับ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานหรือไม่

5.3 ผู้วิจัยนำมาตรที่ผ่านการทดสอบความตรงตามเนื้อหาไปทดลองใช้ (try out) กับ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 60 คน และนำคะแนนรวมที่ได้มาวิเคราะห์กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ (กลุ่มที่มีคะแนนรวมสูงกว่าหรือเท่ากับคะแนนเปอร์เซ็นไทล์ที่ 73 จัดเป็นกลุ่มสูง และกลุ่มที่มีคะแนนรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับคะแนนเปอร์เซ็นไทล์ที่ 27 จัดเป็นกลุ่มต่ำ) ด้วยการทดสอบค่าที เพื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายข้อของกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และคัดเลือกไว้เฉพาะข้อที่แตกต่าง ซึ่งผลการทดสอบค่าทีพบว่ามาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (กลุ่มสูง 18 คน และกลุ่มต่ำ 18 คน) ผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 11 ข้อ ด้านการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น (กลุ่มสูง 16 คน และกลุ่มต่ำ 19 คน) ผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 11 ข้อ และด้านการลดความสำเร็จของตนเอง (กลุ่มสูง 17 คน และกลุ่มต่ำ 23 คน) ผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 11 ข้อ

5.4 นำข้อกระทงที่ผ่านการทดสอบค่าทีแล้วมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation: CITC) ซึ่งแยกวิเคราะห์ในแต่ละด้าน และกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $.05 [t(58) \approx .214, \alpha = .05 \text{ (หนึ่งหาง)}]$ โดยผู้วิจัยจะตัดหรือปรับข้อกระทงที่มีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมในข้ออื่นๆในมาตรที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ออก ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด พบว่ามาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 11 ข้อ ด้านการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่นผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 11 ข้อ และ ด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเองผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 11 ข้อ

5.5 หาค่าความเที่ยง (reliability) ของข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .93 ด้านการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่นมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .89 และด้านการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่นมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .93 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้งฉบับ (33 ข้อ) เท่ากับ .95 (รายละเอียดดังตารางในภาคผนวก ง)

6. มาตรวัดความพึงพอใจในการทำงาน

6.1 ผู้วิจัยใช้มาตรวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมที่พัฒนาและปรับปรุงมาจาก มาตรวัด Job in General Scale (JIG) ของ Ironson และคณะ (1989) ซึ่งเป็นคำคุณศัพท์หรือวลีสั้นๆ ทั้งหมด 18 ข้อ โดยให้ตอบว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่ แต่ผู้วิจัยจะนำมาสร้างเป็นข้อคำถามที่เป็นประโยคโดยอาศัยคำคุณศัพท์หรือวลีเหล่านั้น เป็นจำนวนทั้งหมด 28 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวก 14 ข้อและข้อความทางลบ 14 ข้อ และเปลี่ยนมาตรวัดให้เป็นแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 11 เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดความพึงพอใจในการทำงาน

ระดับความเห็น	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอกัน	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

6.2 ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (construct validity) ของมาตรวัด โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจสอบ (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิแสดงในภาคผนวก ก) โดยพิจารณาความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาของข้อกระทง และพิจารณาว่าข้อกระทงแต่ละข้อมีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่

6.3 ผู้วิจัยนำมาตรที่ผ่านการทดสอบความตรงตามเนื้อหาไปทดลองใช้ (try out) กับ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 60 คน และนำคะแนนรวมที่ได้มาวิเคราะห์กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ (กลุ่มที่มีคะแนนรวมสูงกว่าหรือเท่ากับคะแนนเปอร์เซ็นไทล์ที่ 73 จัดเป็นกลุ่มสูง และกลุ่มที่มีคะแนนรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับคะแนนเปอร์เซ็นไทล์ที่ 27 จัดเป็นกลุ่มต่ำ) ด้วยการทดสอบค่าที เพื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายข้อของกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และคัดเลือกไว้เฉพาะข้อที่แตกต่าง ซึ่งผลการทดสอบค่าทีพบว่ามาตรวัดความพึงพอใจในการทำงาน (กลุ่มสูง 16 คน และกลุ่มต่ำ 16 คน) ผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 28 ข้อ

6.4 นำข้อกระทงที่ผ่านการทดสอบค่าทีแล้วมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation: CITC) ซึ่งแยกวิเคราะห์ในแต่ละด้าน และกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $.05 [t(58) \approx .214, \alpha = .05$ (หนึ่งหาง)] โดยผู้วิจัยจะตัดหรือปรับข้อกระทงที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมในข้ออื่นๆในมาตรที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ออก ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด พบว่ามาตรวัดความพึงพอใจในการทำงานผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 28 ข้อ

6.5 หาค่าความเที่ยง (reliability) ของข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามาตรวัดความพึงพอใจในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .96 (รายละเอียดดังตารางในภาคผนวก ง)



ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 สรุปจำนวนข้อและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของมาตรวัดต่างๆที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามองค์ประกอบ ($n = 60$)

มาตรวัด	จำนวนข้อที่สร้างขึ้น	จำนวนข้อที่ผ่านการวิเคราะห์	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
การประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ	56	54	.94
การเห็นคุณค่าในตนเอง	14	14	.88
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	14	14	.87
ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง	14	12	.79
ความมั่นคงทางอารมณ์	14	14	.86
การประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ	16	16	.90
ความเครียดในการทำงาน	22	22	.91
ความกดดันด้านเวลา	11	11	.85
ความวิตกกังวล	11	11	.89
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	33	33	.95
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	11	11	.93
การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น	11	11	.89
การลดค่าความสำเร็จของตนเอง	11	11	.93
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	28	28	.96
รวม	155	153	

การตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานของตัวแปรแฝง

การตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานของตัวแปรแฝงในโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ด้วยโปรแกรมลิสเรล เพื่อตรวจสอบว่าโมเดลการวัดตัวแปรแฝงมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ หากผลการวิเคราะห์พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงว่าโมเดลการวัดมีความตรงตามภาวะสันนิษฐาน ตัวแปรแฝงมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์ ผลการตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานแสดงด้วยค่าสถิติและรูปแบบจำลองของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงแต่ละตัวดังต่อไปนี้

1. ผลการตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานของตัวแปรแฝงการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ

ตัวแปรแฝงการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ (CSE4) วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัว ได้แก่ การเห็นคุณค่าในตนเอง (EST) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (EFF) ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง (LOC) และความมั่นคงทางอารมณ์ (STA) การตรวจสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ตัว มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .55 ถึง .76 เมื่อพิจารณาค่าสถิติ Bartlett's test of sphericity พบว่ามีค่าไค-สแควร์ = 1483.56, $df = 6$, $p = .000$, KMO = .810 แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ดังกล่าวแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ของโมเดลการวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ พบว่า โมเดลการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งพิจารณาได้จากค่าสถิติต่างๆ ที่มีความสอดคล้องกัน คือ ค่า p มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ($\alpha = .05$, $p = .805$) ค่า GFI = 1.00, AGFI = 1.00 มีค่าเข้าใกล้ 1 และค่า RMSEA = 0.00, RMR = 0.00 มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ตัวแปรสังเกตได้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวก และแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งสิ้นค่า ซึ่งตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ การ

รับรู้ความสามารถของตนเอง (EFF) ($b = 0.42$) โดยมีความผันแปรร่วมกับการประเมินแก้แค้นของตนเองแบบ 4 มิติของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 83

สำหรับสมการที่ใช้ในการสร้างสเกลองค์ประกอบซึ่งเป็นตัวบ่งชี้การประเมินแก้แค้นของตนเองแบบ 4 มิติ ได้ผลดังนี้

$$CSE4 = 0.61^{**}(EST) + 0.99^{**}(EFF) + 0.46^{**}(LOC) + 0.30^{**}(STA)$$

ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปร การตรวจสอบความตรงของโมเดล และโมเดลการวัด แสดงดังตารางที่ 13 ตารางที่ 14 และแผนภาพที่ 13 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดองค์ประกอบการประเมินแก้แค้นของตนเองแบบ 4 มิติ

ตัวแปร	M	SD	สหสัมพันธ์			
			EST	EFF	LOC	STA
EST	3.93	0.46	1.00			
EFF	3.82	0.46	.76**	1.00		
LOC	3.74	0.42	.55**	.68**	1.00	
STA	3.47	0.51	.63**	.69**	.57**	1.00

Bartlett's test of sphericity ไค-สแควร์ = 1483.56, $df = 6$, $p = .000$, KMO = .810

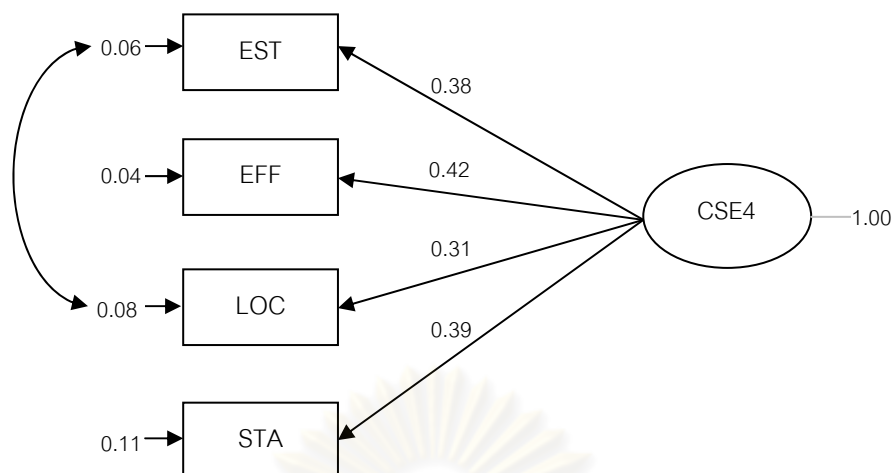
** $p < .01$.

ตารางที่ 14 ผลการตรวจสอบความตรงด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบการประเมินแก้แค้นของตนเองแบบ 4 มิติ

ตัวแปร	เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ				R^2	เมทริกซ์ สปส. คะแนนองค์ประกอบ
	สปส.	SE	t	Std. coeff.		
EST	0.38	0.02	25.21**	0.38	.70	0.61
EFF	0.42	0.01	29.10**	0.42	.83	0.99
LOC	0.31	0.01	21.45**	0.31	.56	0.46
STA	0.39	0.02	22.52**	0.39	.57	0.30

ไค-สแควร์ = 0.06, $df = 1$, $p = .805$, RMSEA = 0.00, GFI = 1.00

** $p < .01$.



ไค-สแควร์ = 0.06, $df = 1$, $P\text{-value} = .805$, $RMSEA = 0.00$

แผนภาพที่ 13 โมเดลการวัดองค์ประกอบการประเมินตนเองแบบ 4 มิติ

2. ผลการตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานของตัวแปรแฝงความเครียดในการทำงาน

ตัวแปรแฝงความเครียดในการทำงาน (STRES) วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว ได้แก่ ความกดดันด้านเวลา (TIM) และความวิตกกังวล (ANX) การตรวจสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 2 ตัว มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .72 เมื่อพิจารณาค่าสถิติ Bartlett's test of sphericity พบว่ามีค่าไค-สแควร์ = 482.11, $df = 1$, $p = .000$, $KMO = .500$ แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ดังกล่าวแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ของโมเดลการวัดความเครียดในการทำงาน พบว่า โมเดลความเครียดในการทำงานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งพิจารณาได้จากค่าสถิติต่างๆ ที่มีความสอดคล้องกัน คือ ค่า p มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ($\alpha = .05$, $p = .886$) ค่า $GFI = 1.00$, $AGFI = 1.00$ มีค่าเข้าใกล้ 1 และค่า $RMSEA = 0.00$, $RMR = 0.00$ มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ตัวแปรสังเกตได้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวก และแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทั้งสองค่า ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากัน ($b = 0.60$) โดยมีความผันแปรร่วมกับความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 71 และ 73

สำหรับสมการที่ใช้ในการสร้างสเกลองค์ประกอบซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ความเครียดในการทำงานได้ผลดังนี้

$$\text{STRESS} = 0.66^{**}(\text{TIM}) + 0.74^{**}(\text{ANX})$$

ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปร การตรวจสอบความตรงของโมเดล และโมเดลการวัด แสดงดังตารางที่ 15 ตารางที่ 16 และแผนภาพที่ 14 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดองค์ประกอบความเครียดในการทำงาน

ตัวแปร	M	SD	สหสัมพันธ์	
			TIM	ANX
TIM	3.04	0.71	1.00	
ANX	2.72	0.70	.72**	1.00

Bartlett's test of sphericity ไค-สแควร์ = 482.11, $df = 1$, $p = .000$, KMO = .500

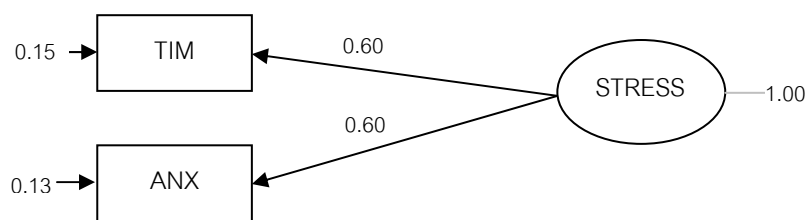
** $p < .01$.

ตารางที่ 16 ผลการตรวจสอบความตรงด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบความเครียดในการทำงาน

ตัวแปร	เมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ				R^2	เมตริกซ์ สปส. คะแนนองค์ประกอบ
	สปส.	SE	t	Std. coeff.		
TIM	0.60	0.02	30.58**	0.60	.71	0.66
ANX	0.60	0.02	30.58**	0.60	.73	0.74

ไค-สแควร์ = 0.02, $df = 1$, $p = .886$, RMSEA = 0.00, GFI = 1.00

** $p < .01$.



ไค-สแควร์ = 0.02, $df = 1$, P-value = .886, RMSEA = 0.00

แผนภาพที่ 14 โมเดลการวัดองค์ประกอบความเครียดในการทำงาน

3. ผลการตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานของตัวแปรแฝงความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ตัวแปรแฝงความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (BURN) วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (EXH) การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (DEP) และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง (RPA) การตรวจสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัว มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .42 ถึง .63 เมื่อพิจารณาค่าสถิติ Bartlett's test of sphericity พบว่ามีค่าไค-สแควร์ = 571.41, $df = 3$, $p = .000$, KMO = .661 แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ดังกล่าวแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบ

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ของโมเดลการวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า โมเดลความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งพิจารณาได้จากค่าสถิติต่างๆ ที่มีความสอดคล้องกัน คือ ค่า p มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ($\alpha = .05$, $p = .871$) ค่า GFI = 1.00, AGFI = 1.00 มีค่าเข้าใกล้ 1 และค่า RMSEA = 0.00, RMR = 0.00 มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ตัวแปรสังเกตได้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวก และแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งสามค่า ซึ่งตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (EXH) ($b = 0.57$) โดยมีความผันแปรร่วมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 50

สำหรับสมการที่ใช้ในการสร้างสเกลองค์ประกอบซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้ผลดังนี้

$$\text{BURN} = 0.27^{**}(\text{EXH}) + 1.08^{**}(\text{DEP}) + 0.29^{**}(\text{RPA})$$

ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปร การตรวจสอบความตรงของโมเดล และโมเดลการวัด แสดงดังตารางที่ 17 ตารางที่ 18 และแผนภาพที่ 15 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดองค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ตัวแปร	M	SD	สหสัมพันธ์		
			EXH	DEP	RPA
EXH	2.60	0.81	1.00		
DEP	2.18	0.62	.63**	1.00	
RPA	2.23	0.50	.42**	.53**	1.00

Bartlett's test of sphericity ไค-สแควร์ = 571.41, $df = 3$, $p = .000$, KMO = .661

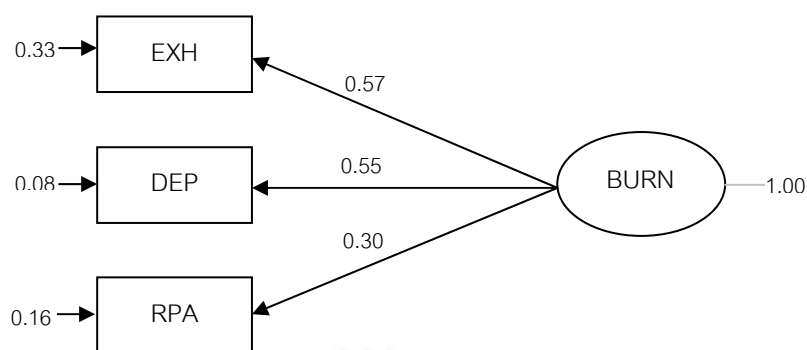
** $p < .01$.

ตารางที่ 18 ผลการตรวจสอบความตรงด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ตัวแปร	เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ				R^2	เมทริกซ์ สปส. คะแนนองค์ประกอบ
	สปส.	SE	t	Std. coeff.		
EXH	0.57	0.03	17.94**	0.57	.50	0.27
DEP	0.55	0.02	22.58**	0.55	.79	1.08
RPA	0.30	0.02	15.66**	0.30	.36	0.29

ไค-สแควร์ = 0.03, $df = 1$, $p = .871$, RMSEA = 0.00, GFI = 1.00

** $p < .01$.



ไค-สแควร์ = 0.03, $df = 1$, P-value = .871, RMSEA = 0.00

แผนภาพที่ 15 โมเดลการวัดองค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยจากคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากธนาคารพาณิชย์ทั้ง 6 แห่ง ที่เลือกใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง
- 2) เตรียมแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการส่งแบบสอบถามด้วย 2 วิธี คือ วิธีที่หนึ่ง ผู้วิจัยจะขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารให้ช่วยแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานในธนาคาร โดยผู้วิจัยจะเตรียมชุดแบบสอบถามสำหรับผู้ตอบทุกคนใส่ซองจดหมายไว้ให้เจ้าหน้าที่เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถเก็บชุดแบบสอบถามของผู้ตอบใส่ซองก่อนส่งคืนได้ ส่วนวิธีที่สอง ผู้วิจัยจะส่งชุดแบบสอบถามด้วยตนเอง ในธนาคารหรือสาขาที่สามารถเก็บข้อมูลได้ด้วยตนเอง
- 3) การติดตามแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะคัดเลือกเฉพาะชุดแบบสอบถามที่สมบูรณ์เท่านั้นมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนแบบสอบถามชุดที่ไม่สมบูรณ์ คือ ชุดที่ผู้ตอบตอบไม่ครบทุกหน้า ผู้วิจัยจะใช้วิธีติดตามทางโทรศัพท์เพื่อสอบถามข้อมูลในส่วนที่ขาดหายไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ การเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ การวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานของตัวแปรแฝง การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบจำนวนแบบสอบถามและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานของตัวแปรแฝง

การวิเคราะห์ความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (construct validity) ของโมเดลการวัดการประเมินแก่ตนเอง ความเครียดในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ด้วยโปรแกรมลิสเรล

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อให้ทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและการแจกแจงตัวแปร โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้โปรแกรม SPSS

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย

การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรมลิสเรล ประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีไลค์ลิฮูดสูงสุด (maximum likelihood estimation) โมเดลที่ใช้วิเคราะห์คือ โมเดลตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ผลการวิเคราะห์จะนำเสนอในรูปการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์คือ ค่าสถิติไค-สแควร์ (chi-square) ค่า GFI (goodness of fit index) ค่า AGFI (adjusted goodness of fit index) และโมเดลที่แสดงอิทธิพล

ของปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยการวิเคราะห์โมเดลในภาพรวม และ
วิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างโมเดลแบบ ก และโมเดลแบบ ข



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังกล่าว โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ผลการวิเคราะห์ค่ามัธยฐานเลขคณิต (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าความเบ้ (skewness) ค่าความโด่ง (kurtosis) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (CV) ของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความตรงของมาตรวัดการประเมินตนเองระหว่างมาตรวัดแบบ 4 มิติ (4-dimensional scale) และมาตรวัดแบบเอกมิติ (unidimensional scale)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานและความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการทำความเข้าใจเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสะดวกยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์แทนความหมาย ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

N	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
M	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยคะแนนตัวแปร
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตัวแปร
max	หมายถึง	คะแนนสูงสุด
min	หมายถึง	คะแนนต่ำสุด

CV	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย
SK	หมายถึง	ค่าความเบ้
KU	หมายถึง	ค่าความโด่ง
	หมายถึง	ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนไค-สแควร์
$\square X$	หมายถึง	เมทริกซ์พารามิเตอร์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ x
$\square Y$	หมายถึง	เมทริกซ์พารามิเตอร์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ y
\square	หมายถึง	เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงจากตัวแปรภายนอกแฝงไปยังตัวแปรภายในแฝง
β	หมายถึง	เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรภายในแฝง
Φ	หมายถึง	เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรภายในแฝง K ขนาด
Ψ	หมายถึง	เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน Z ขนาด
$\Theta\delta$	หมายถึง	เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อนในการวัดของตัวแปรภายนอกสังเกตได้ x
$\Theta\varepsilon$	หมายถึง	เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อนในการวัดของตัวแปรภายในสังเกตได้ y
b	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย
b _{sc}	หมายถึง	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน
R ²	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การทำนาย (coefficient of determination)
R	หมายถึง	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
df	หมายถึง	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
p	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
RMR	หมายถึง	ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ
GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (good of fit index)
AGFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (adjust goodness of fit index)
TE	หมายถึง	อิทธิพลโดยรวม
DE	หมายถึง	อิทธิพลทางตรง
IE	หมายถึง	อิทธิพลทางอ้อม

Std TE	หมายถึง	อิทธิพลโดยรวมมาตรฐาน
Std DE	หมายถึง	อิทธิพลทางตรงมาตรฐาน
Std IE	หมายถึง	อิทธิพลทางอ้อมมาตรฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรแฝง

CSE4	หมายถึง	ตัวแปรแฝงการประเมินเกณฑ์ของตนเองแบบ 4 มิติ
CSE1	หมายถึง	ตัวแปรแฝงการประเมินเกณฑ์ของตนเองแบบเอกมิติ
STRES	หมายถึง	ตัวแปรแฝงความเครียดในการทำงาน
BURN	หมายถึง	ตัวแปรแฝงความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
JOBSAT	หมายถึง	ตัวแปรแฝงความพึงพอใจในการทำงาน

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรสังเกตได้

EST	หมายถึง	การเห็นคุณค่าในตนเอง
EFF	หมายถึง	การรับรู้ความสามารถของตนเอง
LOC	หมายถึง	ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง
STA	หมายถึง	ความมั่นคงทางอารมณ์
CSE	หมายถึง	การประเมินเกณฑ์ของตนเอง
TIM	หมายถึง	ความกดดันด้านเวลา
ANX	หมายถึง	ความวิตกกังวล
EXH	หมายถึง	ความอ่อนล้าทางอารมณ์
DEP	หมายถึง	การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น
RPA	หมายถึง	การลดค่าความสำเร็จของตนเอง
JSAT	หมายถึง	ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้นำประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนแรก ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยการนำเสนอค่าสถิติการแจกแจงความถี่ และร้อยละ ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ค่ามัชฌิมเลขคณิต (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard

deviation) ค่าสูงสุด (max) ค่าต่ำสุด (min) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (CV) ค่าความเบ้ (skewness) ค่าความโด่ง (kurtosis) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการกระจายและการแจกแจงของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวแปร

1.1 ผลการวิเคราะห์เบื้องต้น (การแจกแจงความถี่และร้อยละ) ตามคุณลักษณะภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้จำนวน 677 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 67.65 และ 32.35 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 356 คน รองลงมาคืออายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 137 คน อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 130 คน และอายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 52.58, 20.24, 19.20 และ 7.98 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 554 คน รองลงมาคือปริญญาโท จำนวน 99 คน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 13 คน และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง/อนุปริญญา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 81.83, 14.62, 1.92 และ 1.63 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 463 คน รองลงมาคือสถานภาพแต่งงาน/อยู่ด้วยกัน จำนวน 202 คน และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 68.39, 29.84 และ 1.77 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 315 คน รองลงมาคืออายุงานระหว่าง 16-20 ปี จำนวน 97 คน อายุงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 85 คน อายุงานระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 76 คน อายุงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 75 คน และอายุงานระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 46.53, 14.33, 12.55, 11.23, 11.08 และ 4.28 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 333 คน รองลงมาคืออัตราเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 187 คน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 144 คน และต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 49.19, 27.62, 21.27 และ 1.92 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมาจากธนาคาร A จำนวน 126 คน ธนาคาร B จำนวน 117 คน ธนาคาร C จำนวน 112 คน ธนาคาร D จำนวน 112 คน ธนาคาร E จำนวน 108 คน และธนาคาร F จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 18.61, 17.28, 16.54, 16.54, 15.96 และ 15.07 ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณลักษณะภูมิหลัง

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	219	32.35
หญิง	458	67.65
รวม	677	100.00
2. อายุ		
20 – 29 ปี	356	52.58
30 – 39 ปี	137	20.24
40 – 49 ปี	130	19.20
50 – 59 ปี	54	7.98
รวม	677	100.00
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	13	1.92
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง / อนุปริญญา	11	1.63
ปริญญาตรี	554	81.83
ปริญญาโท	99	14.62
รวม	677	100.00
4. สถานภาพสมรส		
โสด	463	68.39
แต่งงาน / อยู่ด้วยกัน	202	29.84
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	12	1.77
รวม	677	100.00
5. อายุงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	85	12.55
1 – 5 ปี	315	46.53
6 – 10 ปี	29	4.28
11 – 15 ปี	76	11.23
16 – 20 ปี	97	14.33
มากกว่า 20 ปี	75	11.08
รวม	677	100.00

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
6. อัตราเงินเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	13	1.92
10,000 – 20,000 บาท	333	49.19
20,001 – 30,000 บาท	144	21.27
มากกว่า 30,000 บาท	187	27.62
รวม	677	100.00
7. สถานที่ทำงาน		
ธนาคาร A	126	18.61
ธนาคาร B	117	17.28
ธนาคาร C	112	16.54
ธนาคาร D	112	16.54
ธนาคาร E	108	15.96
ธนาคาร F	102	15.07
รวม	677	100.00

1.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลเชิงสาเหตุของ ความพึงพอใจในการทำงาน

การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของ
ความพึงพอใจในการทำงานจำนวน 11 ตัวแปร สรุปได้ดังนี้

ตัวแปรสังเกตได้ของการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ (CSE4) ประกอบด้วย การ
เห็นคุณค่าในตนเอง (EST) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (EFF) ความเชื่ออำนาจควบคุม
ตนเอง (LOC) และความมั่นคงทางอารมณ์ (STA) ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยสูง (3.47 - 3.93) มีค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) อยู่ระหว่าง 0.42 - 0.51 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (CV) อยู่ระหว่าง
.11 - .15 ตัวแปรทุกตัวมีการแจกแจงของข้อมูลในลักษณะเบ้ซ้าย โดยมีค่าความเบ้ (SK) ตั้งแต่
-0.41 ถึง -0.10 และมีค่าความโด่งต่ำกว่าโค้งปกติ (platykurtic) โดยมีค่าความโด่ง (KU) ตั้งแต่
0.38 ถึง 1.31 แสดงว่าตัวแปรเหล่านี้มีการกระจายของข้อมูลมาก

ตัวแปรสังเกตได้ของการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ (CSE1) มีค่าเฉลี่ยสูง (3.63) มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.46 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (CV) เท่ากับ .13 ตัวแปรมีการแจกแจงของข้อมูลในลักษณะเบ้ซ้าย โดยมีค่าความเบ้ (SK) เท่ากับ -0.08 และมีค่าความโด่งต่ำกว่าโค้งปกติ (platykurtic) โดยมีค่าความโด่ง (KU) เท่ากับ 1.05 แสดงว่าตัวแปรเหล่านี้มีการกระจายของข้อมูลมาก

ตัวแปรสังเกตได้ของความเครียดในการทำงาน (STRES) ประกอบด้วย ความกดดันด้านเวลา (TIM) และความวิตกกังวล (ANX) ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยปานกลาง (2.72 - 3.04) มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) อยู่ระหว่าง 0.70 - 0.71 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (CV) อยู่ระหว่าง .23 - .26 ตัวแปรทุกตัวมีการแจกแจงของข้อมูลในลักษณะเบ้ขวา โดยมีค่าความเบ้ (SK) ตั้งแต่ 0.08 - 0.31 และมีค่าความโด่งต่ำกว่าโค้งปกติ (platykurtic) โดยมีค่าความโด่ง (KU) ตั้งแต่ -0.39 ถึง 0.08 แสดงว่าตัวแปรเหล่านี้มีการกระจายของข้อมูลมาก

ตัวแปรสังเกตได้ของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (BURN) ประกอบด้วย ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (EXH) การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (DEP) การลดค่าความสำเร็จของตนเอง (RPA) ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยต่ำ (2.18 - 2.60) มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) อยู่ระหว่าง 0.50 - 0.81 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (CV) อยู่ระหว่าง .22 - .31 ตัวแปรทุกตัวมีการแจกแจงของข้อมูลในลักษณะเบ้ขวา โดยมีค่าความเบ้ (SK) ตั้งแต่ 0.24 - 0.40 และมีค่าความโด่งต่ำกว่าโค้งปกติ (platykurtic) โดยมีค่าความโด่ง (KU) ตั้งแต่ -0.15 ถึง 1.28 แสดงว่าตัวแปรเหล่านี้มีการกระจายของข้อมูลมาก

ตัวแปรสังเกตได้ของความพึงพอใจในการทำงาน (JOBSAT) มีค่าเฉลี่ยปานกลาง (3.47) มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.61 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (CV) เท่ากับ .18 ตัวแปรมีการแจกแจงของข้อมูลในลักษณะเบ้ซ้าย โดยมีค่าความเบ้ (SK) เท่ากับ -0.20 และมีค่าความโด่งต่ำกว่าโค้งปกติ (platykurtic) โดยมีค่าความโด่ง (KU) เท่ากับ 0.04 แสดงว่าตัวแปรเหล่านี้มีการกระจายของข้อมูลมาก

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลความพึงพอใจในการทำงาน (N = 677)

ตัวแปร	M	SD	min	max	CV	SK	KU
การประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ (CSE4)							
EST	3.93	0.46	1.93	5.00	.12	-0.41	0.81
EFF	3.82	0.46	2.07	5.00	.12	-0.10	0.86
LOC	3.74	0.42	1.83	4.83	.11	-0.22	1.31
STA	3.47	0.51	1.71	5.00	.15	-0.17	0.38
การประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ (CSE1)							
CSE	3.63	0.46	1.50	5.00	.13	-0.08	1.05
ความเครียดในการทำงาน (STRES)							
TIM	3.04	0.71	1.00	4.91	.23	0.08	-0.39
ANX	2.72	0.70	1.00	4.91	.26	0.31	0.08
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (BURN)							
EXH	2.60	0.81	1.00	5.00	.31	0.40	-0.12
DEP	2.18	0.62	1.00	4.36	.28	0.24	-0.15
RPA	2.23	0.50	1.00	4.82	.22	0.24	1.28
ความพึงพอใจในการทำงาน (JOBSAT)							
JSAT	3.47	0.61	1.46	5.00	.18	-0.20	0.04

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน

การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้จำนวน 11 ตัวแปร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมด 55 คู่ พบว่าค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 มีจำนวน 55 คู่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีทั้งทิศทางบวกและทิศทางลบ โดยมีค่าพิสัยในทิศทางบวกตั้งแต่ .24 ถึง .81 และในทิศทางลบตั้งแต่ -.23 ถึง -.69

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดในทิศทางบวกคือตัวแปรความวิตกกังวล (ANX) และตัวแปรความอ่อนล้าทางอารมณ์ (EXH) โดยมีขนาดความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เท่ากับ .81 แสดงว่า หากบุคคลมีความวิตกกังวลสูงแล้ว จะทำให้มีความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงด้วย ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดในทิศทางลบคือตัวแปรความอ่อนล้าทางอารมณ์ (EXH) และตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม (JSAT) โดยมีขนาดความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เท่ากับ -.69 แสดงว่า หากบุคคลมีความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงแล้ว จะมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำลง

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ในกลุ่มปัจจัยด้านการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ (CSE4) พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวกทั้งหมด มีค่าพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง .55 ถึง .76 แสดงว่า หากการประเมินแก่นแท้ของตนเองในมิติใดสูงขึ้น จะมีการประเมินแก่นแท้ของตนเองในมิติอื่นสูงขึ้นด้วย โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ ตัวแปรการเห็นคุณค่าในตนเอง (EST) กับการรับรู้ความสามารถโดยทั่วไปของตนเอง (EFF) โดยมีขนาดความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เท่ากับ .76

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ในกลุ่มปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน (STRES) พบว่า ตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์กันทางบวก โดยตัวแปรความกดดันด้านเวลา (TIM) และความวิตกกังวล (ANX) มีขนาดความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เท่ากับ .72 แสดงว่า หากความกดดันด้านเวลาสูงขึ้น จะมีความวิตกกังวลสูงขึ้นด้วย

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ในกลุ่มปัจจัยด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (BURN) พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวกทั้งหมด มีค่าพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง .42 ถึง .63 แสดงว่า หากความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในด้านใดสูงขึ้น จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในด้านอื่นสูงขึ้นด้วย โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ ตัวแปรความอ่อนล้าทางอารมณ์ (EXH) กับการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (DEP) โดยมีขนาดความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เท่ากับ .63 รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลความพึงพอใจในการทำงาน

	EST	EFF	LOC	STA	CSE	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
EST	(.88)										
EFF	.76**	(.87)									
LOC	.55**	.68**	(.79)								
STA	.63**	.69**	.57**	(.86)							
CSE	.72**	.75**	.67**	.76**	(.90)						
TIM	-.30**	-.29**	-.23**	-.39**	-.36**	(.85)					
ANX	-.38**	-.41**	-.32**	-.52**	-.49**	.72**	(.89)				
EXH	-.37**	-.42**	-.35**	-.49**	-.48**	.69**	.81**	(.93)			
DEP	-.36**	-.37**	-.36**	-.48**	-.44**	.45**	.51**	.63**	(.89)		
RPA	-.44**	-.47**	-.46**	-.42**	-.53**	.24**	.30**	.42**	.53**	(.93)	
JSAT	.42**	.46**	.41**	.47**	.56**	-.47**	-.56**	-.69**	-.54**	-.61**	(.96)
<i>M</i>	3.93	3.82	3.74	3.47	3.63	3.04	2.72	2.60	2.18	2.23	3.47
<i>SD</i>	0.46	0.46	0.42	0.51	0.46	0.71	0.70	0.81	0.62	0.50	0.61

Bartlett's test of sphericity ไค-สแควร์ = 5272.07, $df = 55$, $p = .000$, KMO = .897

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บคือค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

* $p < .05$, หนึ่งหาง. ** $p < .01$, หนึ่งหาง.

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความตรงของมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองระหว่างมาตรวัดแบบ 4 มิติ (4-dimensional scale) และมาตรวัดแบบเอกมิติ (unidimensional scale)

3.1 ผลการตรวจสอบความตรงของมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเอง

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์โมเดล 2 แบบ คือ โมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ (แบบ ก) และโมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ (แบบ ข) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1.1. ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ (แบบ ก)

ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ พบว่า โมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาได้จากสถิติต่างๆ คือ ค่า p มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ($\alpha = .05$, ไค-สแควร์ = 17.73, $df = 13$, $p = .168$) ค่า GFI = 0.99, AGFI = 0.99 ซึ่งมีค่าใกล้ 1 และค่า RMSEA = 0.023 มีค่าเข้าใกล้ศูนย์

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์ โดยพิจารณาแยกตามตัวแปรแฝง ได้ผลดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรภายในแฝงความพึงพอใจในการทำงาน (JOBSAT) มีตัวบ่งชี้เพียง 1 ตัว คือ ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม (JSAT) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 1.00 โดยมีความผันแปรร่วมกับความพึงพอใจในการทำงานร้อยละ 100 ($R^2 = 1.00$)

2. ตัวแปรภายในแฝงความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (BURN) ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (EXH) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 0.99 โดยมีความผันแปรร่วมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานร้อยละ 98 ($R^2 = .98$) รองลงมาคือ การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น (DEP) และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง (RPA) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 0.65 และ 0.37 ตามลำดับ

3. ตัวแปรภายในแฝงความเครียดในการทำงาน (STRES) ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ความวิตกกังวล (ANX) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 0.92 โดยมีความผันแปรร่วมกับความเครียดในการทำงานร้อยละ 85 ($R^2 = .85$) ส่วนความกดดันด้านเวลา (TIM) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 0.78 โดยมีความผันแปรร่วมกับความเครียดในการทำงานร้อยละ 61 ($R^2 = .61$)

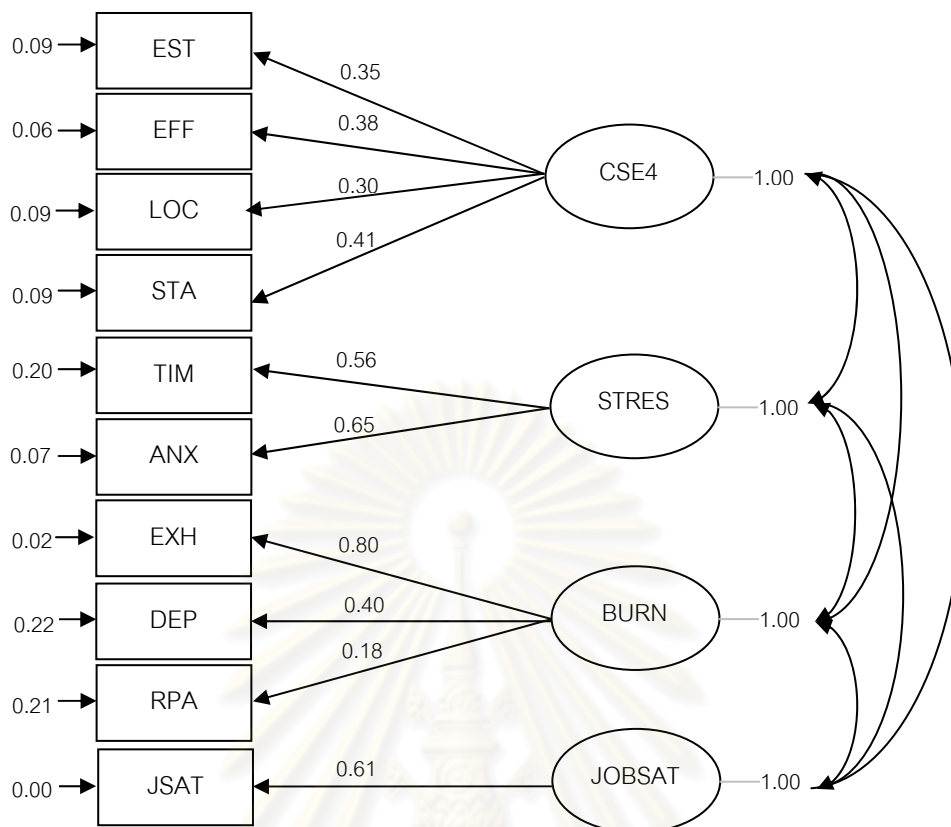
4. ตัวแปรภายนอกแฝงการประเมินกันแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ (CSE4) ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง (EFF) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 0.84 โดยมีความผันแปรร่วมกับการประเมินกันแท้ของตนเองร้อยละ 70 ($R^2 = .70$) ส่วนตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุดคือ ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง (LOC) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 0.71 โดยมีความผันแปรร่วมกับการประเมินกันแท้ของตนเองร้อยละ 50 ($R^2 = .50$) รายละเอียดดังตารางที่ 22 และแผนภาพที่ 16

ตารางที่ 22 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลมาตรฐานวัดการประเมินกันแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ (โมเดล ก)

ตัวแปร	LX	เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ			SS	SC	R^2	เมทริกซ์ สปล. คะแนน องค์ประกอบ
		สปล.	SE	t				
CSE4	EST	0.35	0.02	21.21**	0.35	0.76	.58	0.58
	EFF	0.38	0.02	23.68**	0.38	0.84	.70	0.67
	LOC	0.30	0.02	19.24**	0.30	0.71	.50	0.56
	STA	0.41	0.02	23.48**	0.41	0.81	.65	0.71
STRES	TIM	0.56	0.02	23.61**	0.56	0.78	.61	0.24
	ANX	0.65	0.02	29.91**	0.65	0.92	.85	0.82
BURN	EXH	0.80	0.03	31.57**	0.80	0.99	.98	0.93
	DEP	0.40	0.02	18.47**	0.40	0.65	.42	0.14
	RPA	0.18	0.02	8.54**	0.18	0.37	.13	-0.58
JOBSAT	JSAT	0.61	0.02	36.77**	0.61	1.00	1.00	1.86

ไค-สแควร์ = 17.73, $df = 13$, $p = .168$, RMSEA = 0.023, GFI = 0.99

** $p < .01$.



ไค-สแควร์ = 17.73, $df = 13$, $P\text{-value} = .168$, $RMSEA = 0.023$, $GFI = 0.99$

แผนภาพที่ 16 โมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ (โมเดล ก)

3.1.2. ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ (แบบ ข)

ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ พบว่า โมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาได้จากสถิติต่างๆ คือ ค่า p มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ($\alpha = .05$, ไค-สแควร์ = 6.40, $df = 4$, $p = .171$) ค่า $GFI = 1.00$, $AGFI = 0.98$ ซึ่งมีค่าใกล้ 1 และค่า $RMSEA = 0.030$ มีค่าเข้าใกล้ศูนย์

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ โดยพิจารณาแยกตามตัวแปรแฝง ได้ผลดังต่อไปนี้

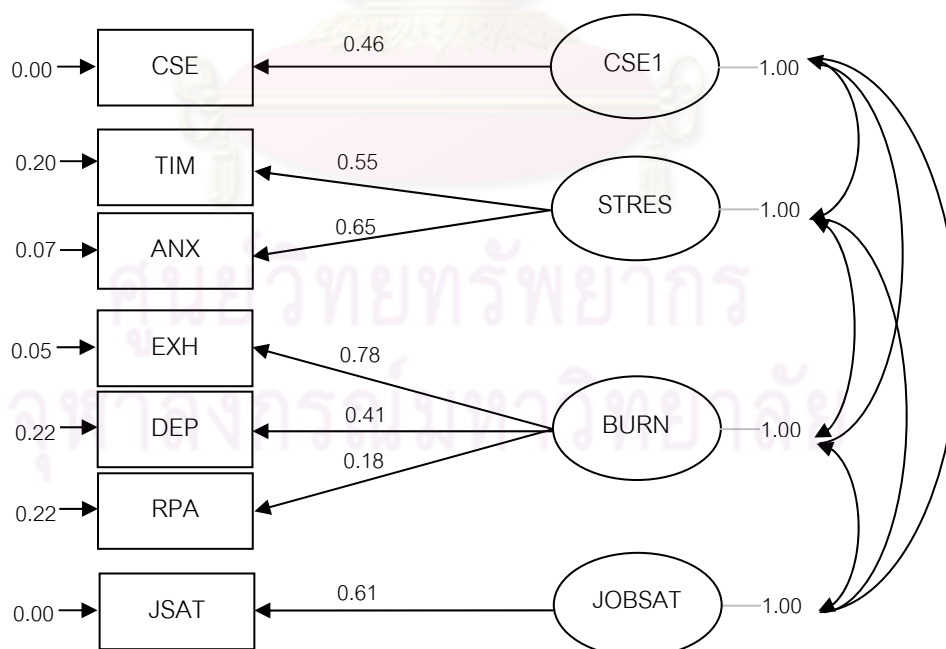
1. ตัวแปรภายในแฝงความพึงพอใจในการทำงาน (JOBSAT) มีตัวบ่งชี้เพียง 1 ตัว คือ ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม (JSAT) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 1.00 โดยมีความผันแปรร่วมกับความพึงพอใจในการทำงานร้อยละ 100 ($R^2 = 1.00$)
2. ตัวแปรภายในแฝงความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (BURN) ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (EXH) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 0.96 โดยมีความผันแปรร่วมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานร้อยละ 92 ($R^2 = .92$) รองลงมาคือ การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น (DEP) และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง (RPA) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 0.65 และ 0.35 ตามลำดับ
3. ตัวแปรภายในแฝงความเครียดในการทำงาน (STRES) ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ความวิตกกังวล (ANX) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 0.93 โดยมีความผันแปรร่วมกับความเครียดในการทำงานร้อยละ 86 ($R^2 = .86$) ส่วนความกดดันด้านเวลา (TIM) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 0.78 โดยมีความผันแปรร่วมกับความเครียดในการทำงานร้อยละ 60 ($R^2 = .60$)
4. ตัวแปรภายนอกแฝงการประเมินกันแท้ของตนเอง (CSE1) มีตัวบ่งชี้เพียง 1 ตัว คือ การประเมินกันแท้ของตนเองแบบเอกมิติ (CSE) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 1.00 โดยมีความผันแปรร่วมกับการประเมินกันแท้ของตนเองร้อยละ 100 ($R^2 = 1.00$) รายละเอียดดังตารางที่ 23 และแผนภาพที่ 17

ตารางที่ 23 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลมาตรวัดการประเมินกันแท้ของตนเองแบบเอกมิติ (โมเดล ข)

ตัวแปร	LX	เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ			SS	SC	R^2	เมทริกซ์ สปส. คะแนน องค์ประกอบ
		สปส.	SE	t				
CSE1	CSE	0.46	0.01	36.77**	0.46	1.00	1.00	2.58
STRES	TIM	0.55	0.02	23.40**	0.55	0.78	.60	0.21
	ANX	0.65	0.02	30.07**	0.65	0.93	.86	0.75
BURN	EXH	0.78	0.02	33.97**	0.78	0.96	.92	0.73
	DEP	0.41	0.02	18.63**	0.41	0.65	.43	0.16
	RPA	0.18	0.02	8.36**	0.18	0.35	.13	-0.70
JOBSAT	JSAT	0.61	0.02	36.77**	0.61	1.00	1.00	1.87

ไค-สแควร์ = 6.40, $df = 4$, $p = .171$, RMSEA = 0.030, GFI = 1.00

** $p < .01$.



ไค-สแควร์ = 6.40, $df = 4$, P-value = .171, RMSEA = 0.030, GFI = 1.00

แผนภาพที่ 17 โมเดลมาตรวัดการประเมินกันแท้ของตนเองแบบเอกมิติ (โมเดล ข)

3.2 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความตรงของมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ ของตนเองระหว่างโมเดลแบบ ก และโมเดลแบบ ข

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความตรงของมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองระหว่างมาตรวัดแบบ 4 มิติ (4-dimensional scale) (โมเดล ก) และมาตรวัดแบบเอกมิติ (unidimensional scale) (โมเดล ข) โดยเปรียบเทียบค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนและค่าสถิติของทั้งสองโมเดลว่าโมเดลใดเป็นโมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่ากัน ผลการเปรียบเทียบความตรงของมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองระหว่างโมเดลแบบ ก และโมเดลแบบ ข พบว่าผลต่างของค่าไค-สแควร์ ของโมเดล ก และโมเดล ข มีค่าต่ำกว่าค่าวิกฤต ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าโมเดลทั้งสองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้วิจัยได้นำค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนและค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลทั้งสองโมเดล ประกอบด้วย ค่าไค-สแควร์ (chi-square) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (Relative fit index) ได้แก่ NFI (Normed fit index), NNFI (non normed fit index), PNFI (parsimony normed fit index), CFI (comparative fit index) ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) ค่ารากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) ค่า model AIC (akaike information criterion) ค่า saturated AIC และ independence AIC มาเปรียบเทียบกัน กรณีในการตัดสินใจว่าโมเดลใดเป็นโมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่ากันพิจารณาจากโมเดลที่มีค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (Relative fit index) ได้แก่ NFI (Normed fit index), NNFI (non normed fit index), CFI (comparative fit index) มีค่าเข้าใกล้ 1 มากกว่า, ค่า PNFI (parsimony normed fit index) ควรมีค่าต่ำ, ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) ค่ารากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าเข้าใกล้ 0 มากกว่า และค่า model AIC (akaike information criterion) น้อยกว่าค่า saturated AIC และ independence AIC (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

ผลการเปรียบเทียบค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนและค่าสถิติของทั้งสองโมเดลแสดงรายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความตรงของมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเอง
ระหว่างโมเดลแบบ ก และโมเดลแบบ ข

โมเดล	χ^2	df	χ^2/df	p
ก	17.73	13	1.36	.168
ข	6.40	4	1.60	.171
ผลต่าง	11.33	9	1.26	-
ค่าวิกฤต	16.92	-	-	-

การเปรียบเทียบดัชนีตรวจสอบความสอดคล้อง											
โมเดล	GFI	AGFI	NFI	NNFI	PNFI	CFI	RMR	RMSEA	MODEL AIC	SAT AIC	INDE. AIC
ก	0.99	0.99	1.00	1.00	0.29	1.00	0.005	0.023	100.73	101.00	7642.58
ข	1.00	0.98	1.00	1.00	0.19	1.00	0.003	0.030	54.40	56.00	4189.99

ผลการเปรียบเทียบค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนและค่าสถิติที่ได้จากผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดล ก กับโมเดล ข สรุปได้ว่า โมเดล ก และโมเดล ข มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เท่าเทียมกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานและความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.1 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์โมเดล 2 แบบ คือ โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานที่ใช้การวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ (แบบ ก) และโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานที่ใช้การวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ (แบบ ข) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1.1. ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในรูปแบบโมเดลแบบ ก

ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในรูปแบบโมเดล ก ซึ่งเป็นโมเดลที่มีการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ ดังแสดงในแผนภาพที่ 3.3 พบว่าโมเดลเชิงสาเหตุมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาได้จากสถิติต่างๆ คือ ค่า p มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ($\alpha = .05, p = .060$) ค่า GFI = 0.99, AGFI = 0.97 ซึ่งมีค่าใกล้ 1 และค่า RMSEA = 0.032 มีค่าเข้าใกล้ศูนย์

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน (JOBSAT) พบว่ามีค่าเท่ากับ .48 แสดงว่าตัวแปรการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ ตัวแปรความเครียดในการทำงาน และตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงาน ได้ร้อยละ 48 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ตัวแปรการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ มีอิทธิพลโดยตรงในเชิงบวก (positive direct effect) ต่อตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน เท่ากับ 0.32 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และส่งผลทางอ้อมในเชิงบวก (positive indirect effect) ต่อตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน โดยส่งผ่านตัวแปรความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เท่ากับ 0.29 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าหากพนักงานธนาคารพาณิชย์มีการประเมินแก่นแท้ของตนเองสูง จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงด้วย

2. ตัวแปรความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลโดยตรงในเชิงลบ (negative direct effect) ต่อตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน เท่ากับ -0.23 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และส่งผลทางอ้อมในเชิงลบ (negative indirect effect) ต่อตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน โดยส่งผ่านตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เท่ากับ -0.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าหากพนักงานธนาคารพาณิชย์มีความเครียดในการทำงานสูง จะมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ

3. ตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีอิทธิพลโดยตรงในเชิงลบ (negative direct effect) ต่อตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน เท่ากับ -0.25 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าหากพนักงานธนาคารพาณิชย์มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง จะทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (BURN) พบว่ามีค่าเท่ากับ .56 แสดงว่าตัวแปรการประเมินเกณฑ์ของตนเองแบบ 4 มิติ และตัวแปรความเครียดในการทำงานสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้ร้อยละ 56 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ตัวแปรการประเมินเกณฑ์ของตนเองแบบ 4 มิติ มีอิทธิพลโดยตรงในเชิงลบ (negative direct effect) ต่อตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เท่ากับ -0.43 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และส่งผลทางอ้อมในเชิงลบ (negative indirect effect) ต่อตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยส่งผ่านตัวแปรความเครียดในการทำงาน เท่ากับ -0.24 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าหากพนักงานธนาคารพาณิชย์มีการประเมินเกณฑ์ของตนเองสูง จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ

2. ตัวแปรความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลโดยตรงในเชิงบวก (positive direct effect) ต่อตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เท่ากับ 0.42 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าหากพนักงานธนาคารพาณิชย์มีความเครียดในการทำงานสูง จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงด้วย

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของตัวแปรความเครียดในการทำงาน (STRES) พบว่ามีค่าเท่ากับ .32 แสดงว่าตัวแปรการประเมินเกณฑ์ของตนเองแบบ 4 มิติสามารถอธิบายความแปรปรวนของความเครียดในการทำงาน ได้ร้อยละ 32 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ตัวแปรการประเมินเกณฑ์ของตนเองแบบ 4 มิติมีอิทธิพลโดยตรงในเชิงลบ (negative direct effect) ต่อตัวแปรความเครียดในการทำงาน เท่ากับ -0.56 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าหากพนักงานธนาคารพาณิชย์มีการประเมินเกณฑ์ของตนเองสูง จะมีความเครียดในการทำงานต่ำ

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบรูณ์ โดยพิจารณาแยกตามตัวแปรแฝง ได้ผลดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรภายในแฝงความพึงพอใจในการทำงาน (JOBSAT) มีตัวบ่งชี้เพียง 1 ตัว คือ ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม (JSAT) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบรูณ์เท่ากับ 1.00 โดยมีความผันแปรร่วมกับความพึงพอใจในการทำงานร้อยละ 100 ($R^2 = 1.00$)
2. ตัวแปรภายในแฝงความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (BURN) ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ การลดค่าความสำเร็จของตนเอง (RPA) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบรูณ์เท่ากับ 0.99 โดยมีความผันแปรร่วมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานร้อยละ 98 ($R^2 = .98$) ส่วนตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุดคือ การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น (DEP) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบรูณ์เท่ากับ 0.79 โดยมีความผันแปรร่วมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานร้อยละ 62 ($R^2 = .62$)
3. ตัวแปรภายในแฝงความเครียดในการทำงาน (STRES) ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ความวิตกกังวล (ANX) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบรูณ์เท่ากับ 0.98 โดยมีความผันแปรร่วมกับความเครียดในการทำงานร้อยละ 96 ($R^2 = .96$) ส่วนความกดดันด้านเวลา (TIM) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบรูณ์เท่ากับ 0.73 โดยมีความผันแปรร่วมกับความเครียดในการทำงานร้อยละ 54 ($R^2 = .54$)
4. ตัวแปรภายนอกแฝงการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ (CSE4) ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ความมั่นคงทางอารมณ์ (STA) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบรูณ์เท่ากับ 0.93 โดยมีความผันแปรร่วมกับการประเมินแก่นแท้ของตนเองร้อยละ 86 ($R^2 = .86$) ส่วนตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุดคือ ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง (LOC) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบรูณ์เท่ากับ 0.65 โดยมีความผันแปรร่วมกับการประเมินแก่นแท้ของตนเองร้อยละ 43 ($R^2 = .43$)

เมื่อพิจารณาเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีค่าทางลบอยู่ระหว่าง -.56 ถึง -.66 และค่าทางบวกอยู่ระหว่าง .61 ถึง .66 ดังรายละเอียดในตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุความพึงพอใจในการทำงาน (โมเดล ก)

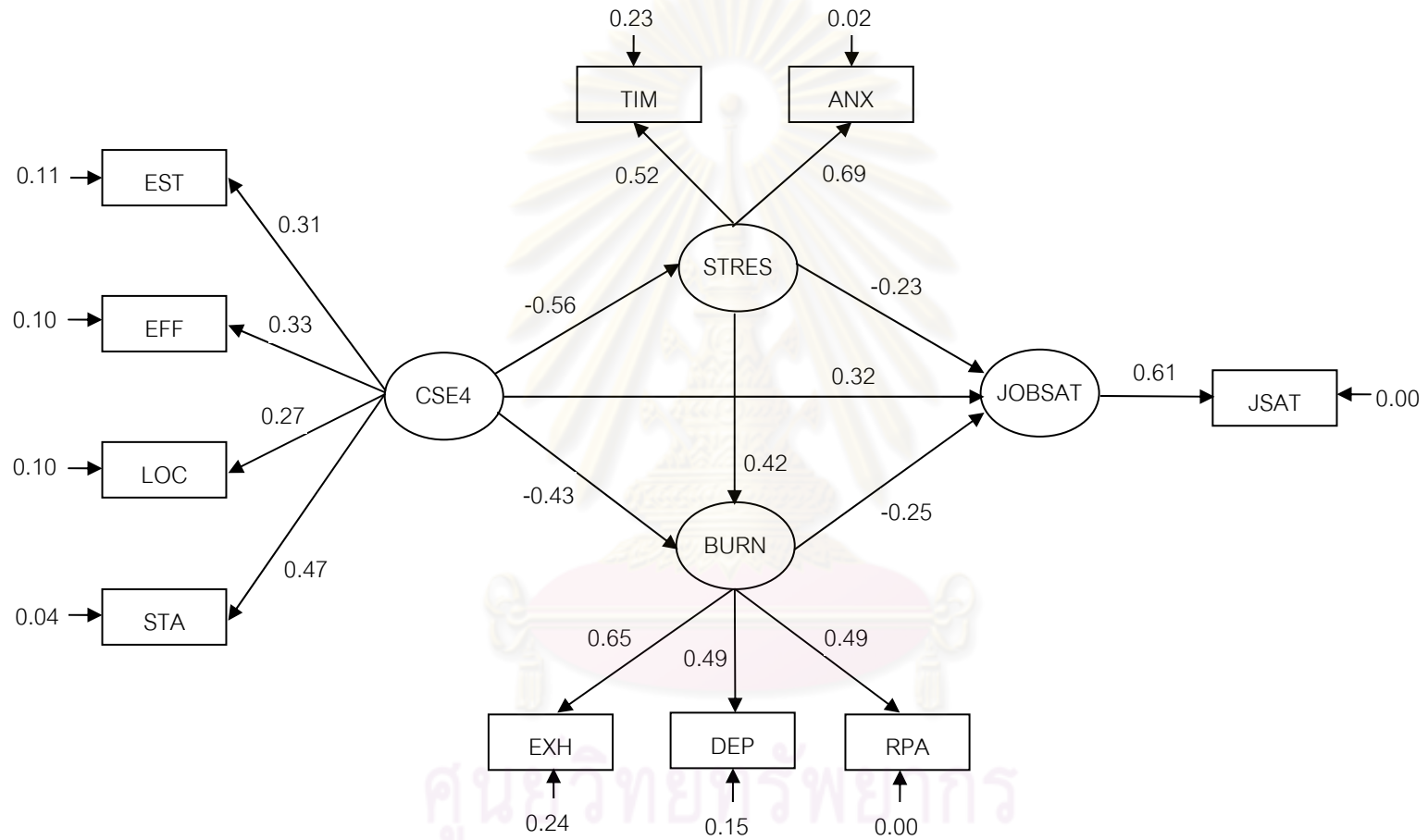
อิทธิพล	JOBSAT			BURN			STRES		
	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE
CSE4	0.61	0.32	0.29	-0.66	-0.43	-0.24	-0.56	-0.56	-
	(0.04)	(0.08)	(0.06)	(0.05)	(0.05)	(0.04)	(0.05)	(0.05)	-
	14.34**	4.10**	4.95**	-13.58**	-8.64**	-5.54**	-10.42**	-10.42**	-
STRES	-0.33	-0.23	-0.10	0.42	0.42	-			
	(0.05)	(0.06)	(0.04)	(0.06)	(0.06)	-			
	-7.31**	3.77**	-2.35*	6.78**	6.78**	-			
BURN	-0.25	-0.25	-						
	(0.11)	(0.11)	-						
	-2.26*	-2.26*	-						

ไค-สแควร์ = 21.73, $df = 13$, $p = .060$, RMSEA = 0.032, GFI = 0.99

ตัวแปร	LX					ตัวแปร	LY				
	b	SE	t	bsc	R ²		b	SE	t	bsc	R ²
	CSE4						STRES				
EST	0.31	0.02	17.96**	0.68	.46	TIM	0.52	-	-	0.73	.54
EFF	0.33	0.02	17.57**	0.72	.52	ANX	0.69	0.05	14.64**	0.98	.96
LOC	0.27	0.02	14.46**	0.65	.43		BURN				
STA	0.47	0.02	24.01**	0.93	.86	EXH	0.65	-	-	0.80	.64
	หมายเหตุ * $p < .05$, ** $p < .01$. ตัวเลขในวงเล็บคือความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ตัวเลขที่เป็นตัวพิมพ์เอน คือ ค่า t-value TE = อิทธิพลโดยรวม, DE = อิทธิพลทางตรง, IE = อิทธิพลทางอ้อม					DEP	0.49	0.03	15.01**	0.79	.62
						RPA	0.49	0.04	11.39**	0.99	.98
						JOBSAT					
						JSAT	0.61	-	-	1.00	1.00

สมการโครงสร้างตัวแปร	STRES	BURN	JOBSAT	รวม
R SQUARE	.32	.56	.48	

ตัวแปร	เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง			
	JOBSAT	BURN	STRES	CSE4
JOBSAT	1.00			
BURN	-.61	1.00		
STRES	-.57	.66	1.00	
CSE4	.61	-.66	-.56	1.00



ไค-สแควร์ = 21.73, $df = 13$, $P\text{-value} = .060$, $RMSEA = 0.032$, $GFI = 0.99$

แผนภาพที่ 18 โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (โมเดล ก)

4.1.2. ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในรูปแบบโมเดลแบบ ข

ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในรูปแบบโมเดล ข ซึ่งเป็นโมเดลที่มีการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน โดยมี ความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ ดังแสดงในแผนภาพที่ 3.4 พบว่า โมเดลเชิงสาเหตุมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาได้จากสถิติต่างๆ คือ ค่า p มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ($\alpha = .05, p = .071$) ค่า GFI = 1.00, AGFI = 0.97 ซึ่งมีค่าใกล้ 1 และค่า RMSEA = 0.049 มีค่าเข้าใกล้ศูนย์

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน (JOBSAT) พบว่ามีค่าเท่ากับ .52 แสดงว่าตัวแปรการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ ตัวแปรความเครียดในการทำงาน และตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงาน ได้ร้อยละ 52 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ตัวแปรการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ มีอิทธิพลโดยตรงในเชิงบวก (positive direct effect) ต่อตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน เท่ากับ 0.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และส่งผลทางอ้อมในเชิงบวก (positive indirect effect) ต่อตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน โดยส่งผ่านตัวแปรความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เท่ากับ 0.35 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าหากพนักงานธนาคารพาณิชย์มีการประเมินแก่นแท้ของตนเองสูง จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงด้วย

2. ตัวแปรความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลโดยตรงในเชิงลบ (negative direct effect) ต่อตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน เท่ากับ -0.18 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และส่งผลทางอ้อมในเชิงลบ (negative indirect effect) ต่อตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน โดยส่งผ่านตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เท่ากับ -0.24 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าหากพนักงานธนาคารพาณิชย์มีความเครียดในการทำงานสูง จะมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ

3. ตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีอิทธิพลโดยตรงในเชิงลบ (negative direct effect) ต่อตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน เท่ากับ -0.44 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าหากพนักงานธนาคารพาณิชย์มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง จะมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (BURN) พบว่ามีค่าเท่ากับ .56 แสดงว่าตัวแปรการประเมินแก่ตนเองแบบเอกมิติ และตัวแปรความเครียดในการทำงานสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้ร้อยละ 56 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ตัวแปรการประเมินแก่ตนเองแบบเอกมิติ มีอิทธิพลโดยตรงในเชิงลบ (negative direct effect) ต่อตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เท่ากับ -0.31 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และส่งผลทางอ้อมในเชิงลบ (negative indirect effect) ต่อตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยส่งผ่านตัวแปรความเครียดในการทำงาน เท่ากับ -0.28 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าหากพนักงานธนาคารพาณิชย์มีการประเมินแก่ตนเองสูง จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ

2. ตัวแปรความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลโดยตรงในเชิงบวก (positive direct effect) ต่อตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เท่ากับ 0.54 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าหากพนักงานธนาคารพาณิชย์มีความเครียดในการทำงานสูง จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงด้วย

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของตัวแปรความเครียดในการทำงาน (STRES) พบว่ามีค่าเท่ากับ .27 แสดงว่าตัวแปรการประเมินแก่ตนเองแบบ 4 มิติสามารถอธิบายความแปรปรวนของความเครียดในการทำงาน ได้ร้อยละ 27 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ตัวแปรการประเมินแก่ตนเองแบบเอกมิติมีอิทธิพลโดยตรงในเชิงลบ (negative direct effect) ต่อตัวแปรความเครียดในการทำงาน เท่ากับ -0.52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าหากพนักงานธนาคารพาณิชย์มีการประเมินแก่ตนเองสูง จะมีความเครียดในการทำงานต่ำ

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์ โดยพิจารณาแยกตามตัวแปรแฝง ได้ผลดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรภายในแฝงความพึงพอใจในการทำงาน (JOBSAT) มีตัวบ่งชี้เพียง 1 ตัว คือ ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม (JSAT) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 1.00 โดยมีความผันแปรร่วมกับความพึงพอใจในการทำงานร้อยละ 100 ($R^2 = 1.00$)

2. ตัวแปรภายในแฝงความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (BURN) ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ การลดค่าความสำเร็จของตนเอง (RPA) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 0.90 โดยมีความผันแปรร่วมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานร้อยละ 80 ($R^2 = .80$) ส่วนตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุดคือ การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น (DEP) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 0.77 โดยมีความผันแปรร่วมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานร้อยละ 59 ($R^2 = .59$)

3. ตัวแปรภายในแฝงความเครียดในการทำงาน (STRES) ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ความวิตกกังวล (ANX) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 0.95 โดยมีความผันแปรร่วมกับความเครียดในการทำงานร้อยละ 90 ($R^2 = .90$) ส่วนความกดดันด้านเวลา (TIM) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 0.75 โดยมีความผันแปรร่วมกับความเครียดในการทำงานร้อยละ 57 ($R^2 = .57$)

4. ตัวแปรภายนอกแฝงการประเมินแก่นแท้ของตนเอง (CSE1) มีตัวบ่งชี้เพียง 1 ตัว คือ การประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 1.00 โดยมีความผันแปรร่วมกับการประเมินแก่นแท้ของตนเองร้อยละ 100 ($R^2 = 100$)

เมื่อพิจารณาเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีค่าทางลบอยู่ระหว่าง -.52 ถึง -.69 และค่าทางบวกอยู่ระหว่าง .56 ถึง .70 ดังรายละเอียดในตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุความพึงพอใจในการทำงาน (โมเดล ข)

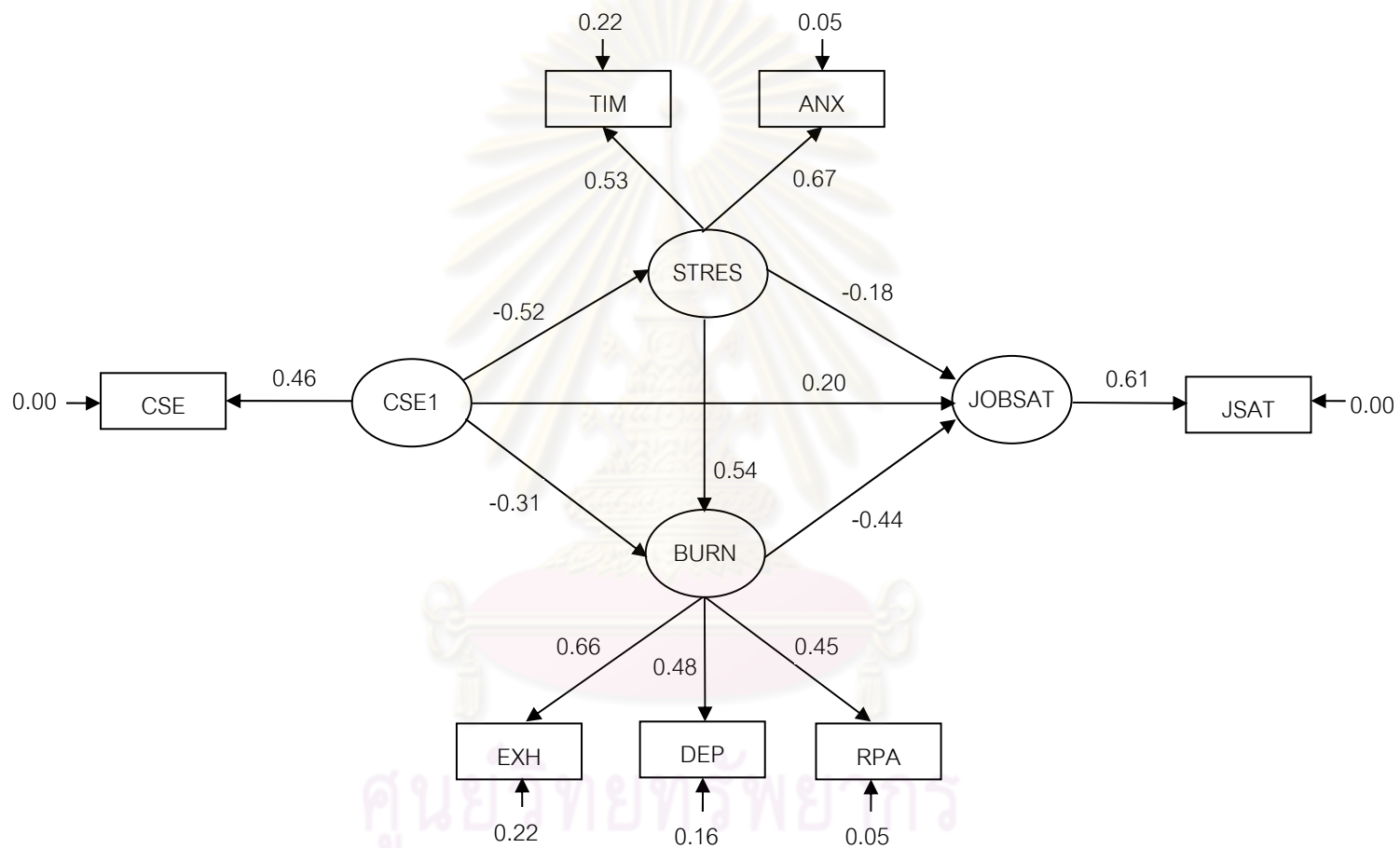
อิทธิพล	JOBSAT			BURN			STRES		
	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE
CSE1	0.56 (0.04) 15.72**	0.20 (0.04) 5.23**	0.35 (0.04) 9.71**	-0.59 (0.04) -13.58**	-0.31 (0.04) -8.19**	-0.28 (0.04) -6.37**	-0.52 (0.05) -11.43**	-0.52 (0.05) -11.43**	-
STRES	-0.42 (0.04) -10.74**	-0.18 (0.06) -3.08**	-0.24 (0.04) -5.44**	0.54 (0.06) 8.60**	0.54 (0.06) 8.60**	-	-	-	-
BURN	-0.44 (0.06) -6.97**	-0.44 (0.06) -6.97**	-	-	-	-	-	-	-

ไค-สแควร์ = 5.29, $df = 2$, $p = .071$, RMSEA = .049, GFI = 1.00

ตัวแปร	LX					ตัวแปร	LY				
	b	SE	t	bsc	R ²		b	SE	t	bsc	R ²
CSE1						STRES					
CSE	0.46	0.01	36.77**	1.00	1.00	TIM	0.53	-	-	0.75	.57
หมายเหตุ * $p < .05$, ** $p < .01$ ตัวเลขในวงเล็บคือความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ตัวเลขที่เป็นตัวพิมพ์เอน คือ ค่า t-value TE = อิทธิพลโดยรวม, DE = อิทธิพลทางตรง, IE = อิทธิพลทางอ้อม						BURN					
						EXH	0.66	-	-	0.82	.67
						DEP	0.48	0.03	14.48**	0.77	.59
						JOBSAT					
						RPA	0.45	0.03	13.03**	0.90	.80
						JSAT	0.61	-	-	1.00	1.00

สมการโครงสร้างตัวแปร	STRES	BURN	JOBSAT	รวม
R SQUARE	.27	.56	.52	

ตัวแปร	เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง			
	JOBSAT	BURN	STRES	CSE1
JOBSAT	1.00			
BURN	-.69	1.00		
STRES	-.59	.70	1.00	
CSE1	.56	-.59	-.52	1.00



ไค-สแควร์ = 5.29, $df = 2$, P-value = .071, RMSEA = .049, GFI = 1.00

แผนภาพที่ 19 โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (โมเดล ข)

4.2 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานระหว่างโมเดลแบบ ก และโมเดลแบบ ข

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานระหว่างโมเดลที่ใช้มาตรวัดการประเมินตนเองแบบ 4 มิติ (โมเดล ก) และมาตรวัดการประเมินตนเองแบบเอกมิติ (โมเดล ข) โดยเปรียบเทียบค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนและค่าสถิติของทั้งสองโมเดลว่าโมเดลใดเป็นโมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่ากัน ผลการเปรียบเทียบโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานระหว่างโมเดลแบบ ก และโมเดลแบบ ข พบว่า ผลต่างของค่าไค-สแควร์ ของโมเดล ก และโมเดล ข มีค่าต่ำกว่าค่าวิกฤตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าโมเดลทั้งสองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้วิจัยได้นำค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนและค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลทั้งสองโมเดล ประกอบด้วย ค่าไค-สแควร์ (chi-square) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (Relative fit index) ได้แก่ NFI (Normed fit index), NNFI (non normed fit index), PNFI (parsimony normed fit index), CFI (comparative fit index) ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) ค่ารากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) ค่า model AIC (akaike information criterion) ค่า saturated AIC และ independence AIC มาเปรียบเทียบกัน เกณฑ์ในการตัดสินใจว่าโมเดลใดเป็นโมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่ากันพิจารณาจากโมเดลที่มีค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (Relative fit index) ได้แก่ NFI (Normed fit index), NNFI (non normed fit index), CFI (comparative fit index) มีค่าเข้าใกล้ 1 มากกว่า, ค่า PNFI (parsimony normed fit index) ควรมีค่าต่ำ, ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) ค่ารากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าเข้าใกล้ 0 มากกว่า และค่า model AIC (akaike information criterion) น้อยกว่าค่า saturated AIC และ independence AIC (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

ผลการเปรียบเทียบค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนและค่าสถิติของทั้งสองโมเดลแสดงรายละเอียดดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจใน
การทำงานระหว่างโมเดลแบบ ก และโมเดลแบบ ข

โมเดล	χ^2	df	χ^2/df	p
ก	21.73	13	1.67	.060
ข	5.29	2	2.65	.071
ผลต่าง	16.44	11	1.49	-
ค่าวิกฤต	19.68	-	-	-

การเปรียบเทียบดัชนีตรวจสอบความสอดคล้อง											
โมเดล	GFI	AGFI	NFI	NNFI	PNFI	CFI	RMR	RMSEA	MODEL AIC	SAT AIC	INDE. AIC
ก	0.99	0.97	1.00	1.00	0.29	1.00	0.003	0.032	105.73	110.00	7642.58
ข	1.00	0.97	1.00	0.99	0.09	1.00	0.003	0.049	57.29	58.00	4178.17

ผลการเปรียบเทียบค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนและค่าสถิติที่ได้จากผลการวิเคราะห์
ความตรงของโมเดล ก กับโมเดล ข สรุปได้ว่า โมเดล ก และโมเดล ข มีความสอดคล้องกับข้อมูล
เชิงประจักษ์เท่าเทียมกัน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ 1) เพื่อเปรียบเทียบความตรงของมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองระหว่างมาตรวัดแบบ 4 มิติ และมาตรวัดแบบเอกมิติ 2) เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานทั้งโมเดลแบบ ก และโมเดลแบบ ข และ 3) เพื่อเปรียบเทียบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างโมเดลแบบ ก และโมเดลแบบ ข ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ทั้ง 3 ข้อ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ (4-dimensional scale) และมาตรวัดแบบเอกมิติ (unidimensional scale) มีความตรงไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากผลการวิจัยพบว่าโมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ (ไค-สแควร์ = 17.73, $df = 13$, $p = .168$, RMSEA = 0.023, GFI = 0.99) และมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ (ไค-สแควร์ = 6.40, $df = 4$, $p = .171$, RMSEA = 0.030, GFI = 1.00) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งสองโมเดล นอกจากนี้ผลการเปรียบเทียบโมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติ พบว่า ผลต่างของค่าไค-สแควร์ มีค่าต่ำกว่าค่าวิกฤต แสดงว่าโมเดลทั้งสองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Judge และคณะ (2003) ที่ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติที่เป็นการวัดโดยอ้อม (indirect) กับมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติที่เป็นการวัดโดยตรง (direct) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า มาตรวัดแบบเอกมิติมีความตรงเหมือนกับการใช้มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ ดังนั้นในการนำมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองไปใช้ จึงอาจเลือกใช้แบบใดแบบหนึ่งแทนได้ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัยว่าต้องการศึกษาตัวแปรการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบแยกองค์ประกอบหรือแบบรวมเพียงองค์ประกอบเดียว นอกจากนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการเลือกใช้

มาตรวัดการประเมินแก่ตนเองแบบ 4 มิติจะมีประโยชน์ในการประยุกต์ใช้ในด้านวิชาการ เนื่องจากมีการวัดองค์ประกอบที่ชัดเจนครบทั้ง 4 มิติ ทำให้ได้บริบทที่ครบถ้วน ส่วนการเลือกใช้มาตรวัดการประเมินแก่ตนเองแบบเอกมิติจะมีประโยชน์ในการประยุกต์ใช้ด้านองค์การ เนื่องจากเป็นการวัดที่แคบ และมีจำนวนข้อคำถามที่น้อยกว่า ทำให้สะดวกในการนำไปประยุกต์ใช้ในกิจกรรมต่างๆขององค์การ เช่น กระบวนการสรรหาคัดเลือก ซึ่งจะช่วยให้ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายได้มากกว่าการใช้มาตรวัดการประเมินแก่ตนเองแบบ 4 มิติ

สมมติฐานข้อที่ 2 การประเมินแก่ตนเองมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ

ผลการทดสอบสมมติฐาน สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากผลการวิจัยพบว่าโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ทั้งโมเดลที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่ตนเองแบบ 4 มิติ (ไค-สแควร์ = 21.73, $df = 13$, $p = .060$, RMSEA = 0.032, GFI = 0.99) และโมเดลที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่ตนเองแบบเอกมิติ (ไค-สแควร์ = 5.29, $df = 2$, $p = .071$, RMSEA = .049, GFI = 1.00) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งสองโมเดล นั่นคือ การประเมินแก่ตนเองมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 โดยสามารถอภิปรายผลการวิจัยแยกตามตัวแปรแฝงดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction)

1.1. ตัวแปรการประเมินแก่ตนเองแบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติ มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมในเชิงบวกต่อตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าหากพนักงานธนาคารพาณิชย์มีการประเมินแก่ตนเองสูง คือ มีการเห็นคุณค่าในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีความสามารถ เชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ และมีความมั่นคงทางอารมณ์ ก็จะมี ความพึงพอใจในการทำงานสูงด้วย ดังที่ Robbins และ Judge (2009) ชี้ให้เห็นว่า บุคคลที่มีการประเมินแก่ตนเองในทางบวกจะเชื่อในคุณค่าและ

ความสามารถของตนเอง ทำให้มองงานที่ทำว่าเป็นความท้าทายและเป็นสิ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ส่วนบุคคลที่มีการประเมินเกณฑ์ของตนในทางลบจะตั้งเป้าหมายไว้ต่ำและมักจะยอมแพ้เมื่อต้องเผชิญหน้ากับเรื่องที่ยุ่งยาก จนทำให้รู้สึกเบื่อและไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Judge และ Bono (2001) ที่พบว่า การประเมินเกณฑ์ของตนเองมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงาน และงานวิจัยของ Judge และคณะ (1998) ที่พบว่า การประเมินเกณฑ์ของตนเองทั้งด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และความมั่นคงทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นจากผลการวิจัยในครั้งนี้ จึงสามารถสรุปได้ว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการประเมินเกณฑ์ของตนเองสูง จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง ดังเหตุผลและปัจจัยที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น

1.2. ตัวแปรความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมในเชิงลบ ต่อตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าหากพนักงานธนาคารพาณิชย์มีความเครียดในการทำงานสูง จะทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ เนื่องจากหากบุคคลในองค์กรเกิดความเครียดในการทำงานก็จะเกิดการตอบสนองทางด้านจิตใจ โดยแสดงออกในรูปของความกดดัน ความวิตกกังวล ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายและความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fogarty และคณะ (1999) ที่พบว่าตัวก่อความเครียดในงานและความตึงเครียดในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และงานวิจัยของ จีรพงศ์ ธนโกเศศ (2547); สุดาพร ลิมสุวรรณเกษร (2543) ที่พบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.3. ตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงในเชิงลบ ต่อตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าหากพนักงานธนาคารพาณิชย์มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง จะทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะส่งผลกระทบต่อทั้งทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของพนักงาน ทำให้กระทบต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหรือผู้รับบริการ และยังกระทบต่อทัศนคติต่อการทำงาน เช่น การเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Piko (2006); Skaalvik และ Skaalvik (2009); ศจีมาจ ขวัญเมือง (2541) ที่พบผลการวิจัยเช่นเดียวกันหมดว่า ความเหนื่อย

หน่วยในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job burnout)

2.1. ตัวแปรการประเมินเกณฑ์ของตนเองแบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติ มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมในเชิงลบ ต่อตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าหากพนักงานธนาคารพาณิชย์มีการประเมินเกณฑ์ของตนเองสูง จะทำให้มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ เนื่องจากบุคคลที่มีการประเมินเกณฑ์ของตนเองในทางลบ ก็จะได้รับรู้แรงบีบบังคับจากงานได้ง่าย และจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีการประเมินเกณฑ์ของตนเองในทางบวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Best และคณะ (2005) ที่พบว่า การประเมินเกณฑ์ของตนเองมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยส่งผ่านตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2.2. ตัวแปรความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวก ต่อตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าหากพนักงานธนาคารพาณิชย์มีความเครียดในการทำงานสูง จะทำให้มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงด้วย เนื่องจากเมื่อบุคคลมีการพัฒนาความเครียดที่สะสมมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน มีอาการแสดงออกทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ท้อแท้ และหมดกำลังใจที่จะทำงานต่อไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hayes และ Weathington (2007); Ross และคณะ Russell (1989); ศจีมาจ ขวัญเมือง (2541) ที่พบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของ Laugaa และคณะ (2008) ที่พบว่า การรับรู้ความเครียดมีอิทธิพลทางบวกต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ และอิทธิพลทางลบต่อการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น

3. ความเครียดในการทำงาน (Job stress)

3.1. ตัวแปรการประเมินเกณฑ์ของตนเองแบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติมีอิทธิพลทางตรงในเชิงลบ ต่อตัวแปรความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าหากพนักงาน

ธนาคารพาณิชย์มีการประเมินแก่นแท้ของตนเองสูง จะทำให้มีความเครียดในการทำงานต่ำ เนื่องจากบุคคลที่มีการประเมินแก่นแท้ของตนเองในทางบวกจะมีแนวโน้มที่จะควบคุมความคับข้องใจ ความผิดหวังและปัญหาต่างๆได้ ในขณะที่บุคคลที่มีการประเมินแก่นแท้ของตนเองในทางลบก็จะมุ่งอยู่ที่ความคับข้องใจและมองเห็นสถานที่ทำงานแต่ในทางลบ จึงเกิดความเครียดในการทำงานขึ้นได้ง่ายกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Brunborg (2008) ที่พบว่า การประเมินแก่นแท้ของตนเองมีอิทธิพลทางลบต่อการรับรู้ความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานที่พัฒนาขึ้นทั้ง 2

โมเดล มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีความตรงไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากผลการวิจัยพบว่าผลการเปรียบเทียบโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานระหว่างโมเดลที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติ พบว่า ผลต่างของค่าไค-สแควร์ มีค่าต่ำกว่าค่าวิกฤต แสดงว่าโมเดลทั้งสองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 นั่นคือ โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ ไม่แตกต่างกับโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่าในการนำมาตราวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองไปใช้ในการตรวจสอบและพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน จึงอาจเลือกใช้ได้ทั้งแบบ 4 มิติและแบบเอกมิติ ซึ่งขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ ดังที่ได้กล่าวไว้ในการอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานข้อที่ 1 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานในโมเดล ก และโมเดล ข พบว่าตัวแปรในโมเดล ข ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานได้น้อยกว่าโมเดล ก เท่ากับ $.52 - .48 = .04$ (ร้อยละ 4) ซึ่งจะเห็นว่าไม่แตกต่างกันมากนัก ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานที่พัฒนาขึ้นทั้งสองโมเดลนี้สามารถนำไปใช้อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานได้ทั้งสองแบบ และสามารถนำโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานทั้งสองโมเดลไปประยุกต์ใช้และพัฒนาต่อไปได้

สรุปได้ว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ 1) มาตรการวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ (4-dimensional scale) และมาตรการวัดแบบเอกมิติ (unidimensional scale) มีความตรงไม่แตกต่างกัน 2) การประเมินแก่นแท้ของตนเองมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ และ 3) โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานที่พัฒนาขึ้นทั้ง 2 โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีความตรงไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า การประเมินแก่นแท้ของตนเอง ความเครียดในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานทั้งสิ้น ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญและหาแนวทางในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ ดังนี้

1. ตัวแปรการประเมินแก่นแท้ของตนเอง ธนาคารควรหาแนวทางเพื่อเพิ่มการประเมินแก่นแท้ของตนเองของพนักงานให้สูงขึ้น เช่น การสรรหาและคัดเลือกพนักงานธนาคารที่มีการประเมินแก่นแท้ของตนเองอยู่ในระดับสูงมาทำงานในองค์กร หรืออาจจะจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานเห็นคุณค่าในตนเอง ให้เชื่อว่าตนเองมีความสามารถ สามารถควบคุมเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้ และมีความมั่นคงทางอารมณ์ ก็จะทำให้พนักงานมองการทำงานในแง่ดี เช่น เมื่อพนักงานต้องเผชิญกับปัญหาในการทำงานก็จะมองว่าปัญหาเหล่านั้นเป็นความท้าทาย และสามารถที่จะจัดการกับปัญหาต่างๆไปได้ จนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้นในที่สุด

2. ตัวแปรความเครียดในการทำงาน ธนาคารควรหาแนวทางเพื่อลดความเครียดในการทำงานของพนักงานให้ต่ำลง โดยการลดเรื่องความกดดันด้านเวลาและความวิตกกังวลของพนักงานในการทำงานให้น้อยลง เช่น การจัดเวลาการทำงานและปริมาณงานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล การจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน การบริหารเวลาและการจัดลำดับความสำคัญในการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานน้อยลงและเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

3. ตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงานถือว่าเป็นปัญหาสำคัญขององค์กร ดังนั้น อนาคตควรจะมีบทบาทในการค้นหาสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานว่ามาจากอะไร และหาแนวทางเพื่อลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานให้ต่ำลง โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง เช่น การกระตุ้นให้พนักงานมีกำลังใจที่จะทำงานต่อไป การทำให้พนักงานมองโลกในแง่ดี คำนึงถึงผู้รับบริการและประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการทำงาน โดยอาจใช้ระบบพี่เลี้ยงหรือหัวหน้างานให้เป็นทีปรึกษาในเรื่องต่างๆ การหมุนเวียนตำแหน่งงานเพื่อลดความจำเจของงาน การจัดให้มีเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่น การจัดกิจกรรมพักผ่อนหย่อนใจ หรืออาจใช้ระบบการให้รางวัลหรือให้ความสำคัญแก่พนักงาน ก็จะทำให้พนักงานลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลงและเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น



ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

การสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal relationship) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความตรงของมาตรวัดการประเมินตนเองระหว่างมาตรวัดแบบ 4 มิติ (4-dimensional scale) และมาตรวัดแบบเอกมิติ (unidimensional scale) เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรง (validation) ของความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีการประเมินตนเองเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรง และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรสื่อความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และเพื่อเปรียบเทียบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุระหว่าง 2 โมเดล คือ โมเดลแบบ ก เป็นโมเดลที่ใช้มาตรวัดการประเมินตนเองแบบ 4 มิติและโมเดลแบบ ข เป็นโมเดลที่ใช้มาตรวัดการประเมินตนเองแบบเอกมิติ

สมมติฐานการวิจัย

1. มาตรวัดการประเมินตนเองแบบ 4 มิติ (4-dimensional scale) และมาตรวัดแบบเอกมิติ (unidimensional scale) มีความตรงไม่แตกต่างกัน
2. การประเมินตนเองมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ
3. โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานที่พัฒนาขึ้นทั้ง 2 โมเดล มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีความตรงไม่แตกต่างกัน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรแฝงและตัวแปรที่สังเกตได้ ดังนี้

- 1) ตัวแปรภายนอกแฝง 1 ตัวแปร คือ การประเมินตนเอง ซึ่งมี 2 แบบ ได้แก่

การประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ การเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และความมั่นคงทางอารมณ์

การประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 1 ตัวแปร คือ การประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ

2) ตัวแปรภายในแฝง 3 ตัวแปร ประกอบด้วย

ตัวแปรที่ 2 ตัวแปร คือ ความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 2 ตัวแปร คือ ความกดดันด้านเวลาและความวิตกกังวล และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง

ตัวแปรภายในตัวสุดท้าย 1 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 1 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ 6 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 677 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยใช้ตัวแปรชื่อธนาคารที่ผู้วิจัยเลือกเป็นเกณฑ์ว่าจะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นหรือแต่ละธนาคารอย่างน้อยที่สุด 100 คน โดยใช้การเลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (convenience sampling) ซึ่งผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 900 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมา 677 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 75.22

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 มาตรการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ ซึ่งวัดจาก 4 ลักษณะคือ มาตรการเห็นคุณค่าในตนเอง (self-esteem) มาตรการรับรู้ความสามารถโดยทั่วไปของตนเอง (generalized self-efficacy) มาตรการความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง (locus of control) และมาตรการความมีอารมณ์หวั่นไหว (neuroticism)

ส่วนที่ 3 มาตรการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นโดยดัดแปลงจากแนวคิดของ Judge และคณะ (2003)

ส่วนที่ 4 มาตรการความเครียดในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นโดยดัดแปลงจากแนวคิดของ Parker และ DeCotiis (1983) ซึ่งมีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความกดดันด้านเวลา (time pressure) และความวิตกกังวล (anxiety)

ส่วนที่ 5 มาตรการความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นโดยดัดแปลงจากแนวคิดของ Maslach และ Jackson (1981) ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น (depersonalization) และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง (reduced personal accomplishment)

ส่วนที่ 6 มาตรการความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นโดยดัดแปลงจากแนวคิดของ Ironson และคณะ (1989) ซึ่งเป็นการวัดความพึงพอใจโดยรวม

คุณภาพของเครื่องมือวัดแต่ละฉบับมีค่าความเที่ยง (reliability) อยู่ระหว่าง .90 ถึง .96 ผลการวิเคราะห์หองศ์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ ความเครียดในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีความตรงตามภาวะสันนิษฐาน และสามารถวัดได้ด้วยตัวแปรสังเกตได้หรือตัวบ่งชี้ในแต่ละโมเดล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การวิเคราะห์กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ ด้วยการทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (reliability) ของตัวแปรหลักในกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้แก่ การประเมินแก่นแท้ของตนเอง ความเครียดในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) และการวิเคราะห์ความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (construct validity) ของโมเดลการวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเอง ความเครียดในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ด้วยโปรแกรมลิสเรล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อให้ทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและการแจกแจงตัวแปร โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้โปรแกรม SPSS

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย

การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรมลิสเรล ประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีไลค์ลิฮูดสูงสุด (maximum likelihood estimation) โมเดลที่ใช้วิเคราะห์คือ โมเดลตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ผลการวิเคราะห์จะนำเสนอในรูปการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์คือ ค่าสถิติไค-สแควร์ (chi-square) ค่า GFI (goodness of fit index) ค่า AGFI (adjusted goodness of fit index) และโมเดลที่แสดงอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยการวิเคราะห์โมเดลในภาพรวม และวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างโมเดลแบบ ก และโมเดลแบบ ข

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ของโมเดลการวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ ความเครียดในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า

1.1 โมเดลการวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ไค-สแควร์ = 0.06, $df = 1$, $p = .805$, RMSEA = 0.00, GFI = 1.00) ตัวบ่งชี้ที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง รองลงมา คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง ตามลำดับ

1.2 โมเดลการวัดความเครียดในการทำงาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ไค-สแควร์ = 0.02, $df = 1$, $p = .886$, RMSEA = 0.00, GFI = 1.00) โดยตัวบ่งชี้ความกดดันด้านเวลา และความวิตกกังวลมีน้ำหนักความสำคัญพอกัน

1.3 โมเดลการวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ไค-สแควร์ = 0.03, $df = 1$, $p = .871$, RMSEA = 0.00, GFI = 1.00) ตัวบ่งชี้ที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ รองลงมา คือ การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอายุงานระหว่าง 1 - 5 ปี และมีอัตราเงินเดือน 10,000 – 20,000 บาท

2.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ตัวแปรสังเกตได้มีลักษณะการแจกแจงที่ใกล้เคียงกับโค้งปกติ ซึ่งพิจารณาได้จากค่าความเบ้ (SK) และค่าความโด่ง (KU) ที่ส่วนใหญ่เข้าใกล้ศูนย์

2.3 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้ง 55 คู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้งทิศทางบวกตั้งแต่ .24 ถึง .81 และทิศทางลบตั้งแต่ -.23 ถึง -.69

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย

3.1 ผลการวิเคราะห์ความตรงของมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองระหว่างมาตรวัดแบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติ พบว่าโมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ (ไค-สแควร์ = 17.73, $df = 13$, $p = .168$, RMSEA = 0.023, GFI = 0.99) และมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ (ไค-สแควร์ = 6.40, $df = 4$, $p = .171$, RMSEA = 0.030, GFI = 1.00) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งสองโมเดล นอกจากนี้ผลการเปรียบเทียบโมเดลมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติ พบว่า ผลต่างของค่าไค-สแควร์ มีค่าต่ำกว่าค่าวิกฤต แสดงว่าโมเดลทั้งสองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า

3.2.1 โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ไค-สแควร์ = 21.73, $df = 13$, $p = .060$, RMSEA = 0.032, GFI = 0.99) ซึ่งตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ได้ร้อยละ 48 โดยตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรการประเมินแก่นแท้ของตนเองเท่ากับ 0.61 ได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรความเครียดในการทำงานเท่ากับ -0.33 และได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเท่ากับ -0.25

3.2.2 โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ไค-สแควร์ = 5.29, $df = 2$, $p = .071$, RMSEA = .049, GFI = 1.00) ซึ่งตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ได้ร้อยละ

52 โดยตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรการประเมินแก่นแท้ของตนเองเท่ากับ 0.56 ได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรความเครียดในการทำงานเท่ากับ -0.42 และได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเท่ากับ -0.44

3.3 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานระหว่างโมเดลที่ใช้มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ และแบบเอกมิติ พบว่า ผลต่างของค่าไค-สแควร์ มีค่าต่ำกว่าค่าวิกฤต แสดงว่าโมเดลทั้งสองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจำกัดขอบเขตเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ 6 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งอาจทำให้ไม่สามารถขยายผลการวิจัยไปสู่กลุ่มประชากรอื่นๆได้ ดังนั้นจึงอาจนำโมเดลตามกรอบแนวในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางในการศึกษาและพัฒนา โดยดำเนินการทดสอบกับประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างในบริบทอื่นๆ เช่น การศึกษากับกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ที่มีความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง อาทิ ครู อาจารย์ ทหาร และตำรวจ เพื่อที่จะสามารถอ้างอิงผลการวิจัยในเชิงเปรียบเทียบต่อไป ทั้งยังให้ข้อค้นพบในงานวิจัยก่อให้เกิดการต่อยอดทางความคิดและเป็นประโยชน์ในการช่วยเหลือพนักงานในองค์กรต่างๆให้มีความพึงพอใจในการทำงานที่สูงขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจำกัดขอบเขตเฉพาะตัวแปรแฝง 4 ตัว ได้แก่ การประเมินแก่นแท้ของตนเอง ความเครียดในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน เท่านั้น ซึ่งควรจะมีการขยายไปสู่ตัวแปรแฝงอื่นๆต่อไป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีสารสนเทศมากยิ่งขึ้น ดังนี้

2.1 จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะตัวแปรปัจจัยทางด้านบุคคล คือ ตัวแปรการประเมินแก่นแท้ของตนเอง เท่านั้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไปจึงอาจทำการศึกษาปัจจัยทางด้านงานและองค์กรเพิ่มเติมด้วย เช่น ลักษณะงาน ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และ

กระบวนการต่างๆในองค์กร ซึ่งอาจจะทำให้อธิบายตัวแปรความเครียดในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานได้มากยิ่งขึ้น

2.2 ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะสภาวะทางด้านจิตใจ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน เท่านั้น แต่ยังไม่ได้ศึกษาถึงสภาวะทางด้านร่างกาย เช่น สุขภาพและสุขภาพ (health and well-being) และสภาวะทางด้านพฤติกรรม เช่น ผลการปฏิบัติงาน (job performance) หรือพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร (organizational citizenship behavior) ซึ่งตัวแปรเหล่านี้เป็นตัวแปรที่น่าสนใจในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อต่อยอดองค์ความรู้และพัฒนาเป็นโมเดลเชิงสาเหตุต่อไปได้

2.3 เนื่องจากในประเทศไทยยังมีการศึกษาตัวแปรการประเมินแก่นแท้ของตนเอง อยู่ไม่มากนัก ในการทำวิจัยครั้งต่อไปจึงอาจจะมีการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรการประเมินแก่นแท้ของตนเองต่อตัวแปรอื่นๆเพิ่มเติมต่อไป เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการศึกษาวิจัยต่อไป



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กันยา สุวรรณแสง. (2536). *บุคลิกภาพและการปรับตัว* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : รวมสาส์น.
- กานดา จันทน์แย้ม. (2546). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- จิรพงศ์ ธนโกเศศ. (2547). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความเครียดของพนักงานโรงงาน ยาสูบ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์. (2548). *ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความผูกพันกับองค์กร โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูชัย สมितिไกร. (2550). *การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทัศนีย์ อัญมณีเจริญ. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และความพึงพอใจในงาน : กรณีศึกษาธุรกิจโรงเลื่อยไม้สัก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นงนุช ศิริศักดิ์. (2550). *การวิเคราะห์พหุระดับตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลลิสเรล : สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทยุทธ์ หะลิตะเวช. (2546). *สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในสถาบันสุขภาพจิต และโรงพยาบาลจิตเวชสำหรับเด็ก กรมสุขภาพจิต*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาเวชศาสตร์ชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2551). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- พงศ์ หวดาล. (2540). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. ม.ป.ท.

- พรพรรณ ปฐมสุนทรชัย. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้
อุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง : กรณีศึกษา
บริษัทให้คำปรึกษาด้านโภชนาการและความงามแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรณราย ทรัพย์ะประกา. (2548). *จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน*. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เลิศลักษณ์ นันทวิสิทธิ์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้
การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา บุคลิกภาพ และความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำ
สถานีตำรวจตำรวจภูธร จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชา
จิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศจีมาจ ขวัญเมือง. (2541). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความพึงพอใจในการทำงาน กับ
ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรามาริบัติ*. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์
(พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2549). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุดาพร ลิ้มสุวรรณเกษตร. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน บุคลิกภาพ
และความเครียดของพนักงานธุรกิจคมนาคม เครือยูคอม*. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสาวรส อรุณคง. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่าย
ในงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาต่างประเทศ

- Best, R. G., Stapleton, L. M., & Downey, R. G. (2005). Core self-evaluations and job burnout: The test of alternative models. *Journal of Occupational Health Psychology, 10*, 441-451.
- Boyar, S. L., & Mosley, D. C., Jr. (2007). The relationship between core self-evaluations and work and family satisfaction: The mediating role of work-family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior, 71*, 265–281.
- Brief, A. P., Schuler, R. S., & Sell, M. V. (1981). *Managing job stress*. Boston, MA: Little, Brown.
- Brunborg, G. S. (2008). Core self-evaluations: A predictor variable for job stress. *European Psychologist, 13*, 96-102.
- Cartwright, S. C., & Cooper, C. L. (1997). *Managing workplace stress*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Chen, J. C., & Silverthorne, C. (2008). The impact of locus of control on job stress, job performance and job satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal, 29*, 572-582.
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cooper, C. L., Sloan, S. J., & Williams, S. (1988). *Occupational Stress Indicator*. Windsor, England: NFER-Nelson.
- Dworkin, A. G. (1987). *Teacher burnout in the public schools: Structural causes and consequences for children*. Albany, NY: State University of New York Press.
- Erez, A., & Judge, T. A. (2001). Relationship of core self-evaluations to goal setting, motivation, and performance. *Journal of Applied Psychology, 86*, 1270-1279.
- Fogarty, G. J., Machin, A., Albion, M. J., Sutherland, L. F., Lalor, G. I., & Revitt, S. (1999). Predicting occupational strain and job satisfaction: The role of stress, coping, personality, and affectivity variables. *Journal of Vocational Behavior, 54*, 429-452.

- George, J. M., & Jones, G. R. (2005). *Understand and managing organizational behavior* (4th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Gold, Y., & Roth, R. (1993). *Teachers managing stress and preventing burnout: The professional health solution*. London: Falmer Press.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2008). *Behavior in organizations* (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson/Prentice-Hall.
- Hackman, J. R., Lawler, E. E., & Porter, L. W. (1983). *Perspectives on behavior in organizations* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Hayes, C. T., & Weathington, B. L. (2007). Optimism, Stress, Life Satisfaction, and Job Burnout in Restaurant Managers. *Journal of Psychology, 141*, 565-579.
- Heller, D., Judge, T. A., & Watson, D. (2002). The confounding role of personality and trait affectivity in the relationship between job and life satisfaction. *Journal of Organizational Behavior, 23*, 815-35.
- Hsu, H. C., Kung, Y. W., Huang, H. C., Ho, P. Y., Lin, Y. Y., & Chen, W. S. (2007). Work stress among nursing home care attendants in Taiwan: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies, 44*, 736–746.
- Jex, S. M., & Bliese, P. D. (1999). Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work-related stressors: A multi-level study. *Journal of Applied Psychology, 84*, 349-361.
- Judge, T. A. (2009). Core self-evaluations and work success. *Current Directions in Psychological Science, 18*, 58-62.
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits – self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability – with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 86*, 80-92.
- Judge, T. A., Erez, A., Bono, J. E., & Thoresen, C. J. (2003). The core self-evaluations scale: Development of a measure. *Personnel Psychology, 56*, 303-331.
- Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology, 87*, 530-541.

- Judge, T. A., & Hurst, C. (2007). The benefits and possible costs of positive core self-evaluations: A review and agenda for future research. In D. L. Nelson & C. L. Cooper (Eds.), *Positive organizational behavior* (pp. 159-174). London: Sage.
- Judge, T. A., & Hurst, C. (2008). How the rich (and happy) get richer (and happier): Relationship of core self-evaluations to trajectories in attaining work success. *Journal of Applied Psychology, 83*, 849-863.
- Judge, T. A., Locke, E., Durham, C., & Kluger, A. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: The role of core evaluations. *Journal of Applied Psychology, 83*, 17-34.
- Kahn, R. L., & Byosiere, P. (1992). Stress in organizations. In M. D. Dunnette, & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (2nd ed., Vol. 3, pp. 571-650). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Kreitner, R. J., & Kinicki, A. J. (2007). *Organizational Behaviour* (7th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Laugaa, D., Rasclé, N., & Bruchon-Schweitzer, M. (2008). Stress and burnout among French elementary school teachers: A transactional approach. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée, 58*, 241-251.
- Luthans, F. (2008). *Organizational behavior* (11th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Maldary, T. W. (1983). *Burnout and health professionals: Manifestations and management*. Los Angeles: Acapistrano.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior, 2*, 99-113.
- Muchinsky, P. M. (2006). *Psychology applied to work* (8th ed.). Belmont, CA: Thompson.
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance, 32*, 160-77.
- Pierce, J. L., & Gardner, D. G. (2004). Self-esteem within the work and organizational context: A review of the organization-based self-esteem literature. *Journal of Management, 30*, 591-622.

- Piko, B. F. (2006). Burnout, role conflict, job satisfaction, and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 43, 311–318.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Organizational behavior* (13th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson/Prentice-Hall.
- Ross, R. R., & Altmaier, E. M. (1994). *Intervention in occupation stress*. London: Sage.
- Ross, R. R., Altmaier, E. M., & Russell, D. (1989). Job stress, social support, and burnout among counseling center staff. *Journal of Counseling Psychology*, 36, 464-470.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study & practice. A critical analysis*. Philadelphia: Taylor & Francis.
- Schmitz, N., Neumann, W., & Oppermann, R. (2000). Stress, burnout and locus of control in German nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 37, 95-99.
- Schwarzer, R., & Hallum, S. (2008). Perceived teacher self-efficacy as a predictor of job stress and burnout: Mediation analyses. *Applied Psychology: An International Review*, 57, 152-171.
- Simendinger, E. A., & Moore, T. F. (1985). *Organizational burnout in health care facilities*. Rockville, MD: Aspen System.
- Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2009). Does school context matter? Relations with teacher burnout and job satisfaction. *Teaching and Teacher Education*, 25, 518-524.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Spector, P. E. (2006). *Industrial and organizational psychology: Research and practice* (4th ed.). New York: Wiley.
- Sulsky, L., & Smith, C. (2005). *Work stress*. Belmont, CA: Thomson Wadsworth.
- Van den Berg, P. T., & Pitariu, H. (2005). The relationship between personality and well-being during societal change. *Personality & Individual Differences*, 39, 229-234.



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบมาตรฐานวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ
การประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ ความเครียดในการทำงาน ความเหนื่อย
หน่ายในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

1. ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.นงลักษณ์ วิรัชชัย

ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. รองศาสตราจารย์ ดร.พรพนทิพย์ ศิริวรรณบุศย์

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญพีไล ฤทธาคณานนท์

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิโชค วรานุสันติกุล

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ชุดที่ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1 กุมภาพันธ์ 2553

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นายอมร หวังพีระวงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง อิทธิพลของการประเมินแก่ตนเองต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ ซึ่งผลการวิจัยที่จะได้รับในครั้งนี้นอกจากจะเป็นประโยชน์เชิงวิชาการแล้วยังเป็นประโยชน์ต่อองค์การในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ เพื่อพัฒนาให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ข้าพเจ้าจึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการตอบแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้ อนึ่ง ผู้วิจัยขอเรียนว่า ข้อมูลที่ได้รับนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ และจะใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยในครั้งนีเท่านั้น ผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้

ด้วยความเคารพอย่างสูง
นายอมร หวังพีระวงศ์

แบบสอบถามเรื่อง

อิทธิพลของการประเมินแก่ตนเองต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ

คำชี้แจง	แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ
ส่วนที่ 1	แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล
ส่วนที่ 2	มาตรวัดการประเมินแก่ตนเองแบบ 4 มิติ 2.1 มาตรวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง 2.2 มาตรวัดการรับรู้ความสามารถโดยทั่วไปของตนเอง 2.3 มาตรวัดความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง 2.4 มาตรวัดความมีอารมณ์ขันไหว
ส่วนที่ 3	มาตรวัดการประเมินแก่ตนเองแบบเอกมิติ
ส่วนที่ 4	มาตรวัดความเครียดในการทำงาน
ส่วนที่ 5	มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
ส่วนที่ 6	มาตรวัดความพึงพอใจในการทำงาน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด 1) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ประกาศนียบัตรวิชาชีพ
 2) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง / อนุปริญญา
 3) ปริญญาตรี
 4) ปริญญาโท
 5) ปริญญาเอก

4. สถานภาพสมรส 1) โสด 2) แต่งงาน/อยู่ด้วยกัน 3) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
5. สถานที่ปฏิบัติงาน
- 1) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา.....
- 2) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา.....
- 3) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขา.....
- 4) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขา.....
- 5) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขา.....
- 6) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา.....
6. อายุงาน.....ปี.....เดือน
7. สายงาน / ฝ่าย / แผนก
8. อัตราเงินเดือน 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท 3) 20,001 – 30,000 บาท
- 2) 10,000 – 20,000 บาท 4) มากกว่า 30,000 บาท
9. เบอร์โทรศัพท์ หรือ E-mail ที่ท่านใช้เป็นประจำ (โปรดระบุ)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 มาตรการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยการ
ตอบคำถามแต่ละข้อเพียง 1 คำตอบ และกรุณาตอบทุกข้อ

มิติที่ 1 มาตรการเห็นคุณค่าในตนเอง						
ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย และไม่ เห็นด้วย พอๆกัน	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
1.	ฉันรู้สึกว่าคุณค่า อย่ง น้อยก็เท่าเทียมกับผู้อื่น					
2.	ฉันรู้สึกว่าคุณค่ามีอะไรที่ดีอยู่ หลายอย่าง					
3.	โดยรวมแล้ว ฉันมักจะรู้สึกว่าคุณ เป็นผู้ที่ล้มเหลว					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					

มิติที่ 2 มาตรการวัดการรับรู้ความสามารถโดยทั่วไปตนเอง						
ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย และไม่ เห็นด้วย พอๆกัน	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
15.	ฉันเข้มแข็งพอที่จะฝ่าฟันอุปสรรคในชีวิต					
16.	โดยลึกๆแล้วฉันเป็นคนอ่อนแอ					
17.	ฉันสามารถจัดการสถานการณ์ต่างๆที่เข้ามาในชีวิตได้					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					
26.					
27.					
28.					

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มิตินี้ 3 มาตรการวัดความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง						
ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย และไม่ เห็นด้วย พอๆกัน	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
29.	การที่ฉันจะเป็นหัวหน้าได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับความสามารถของฉัน					
30.	เมื่อฉันวางแผนสิ่งใดแล้ว ฉัน สามารถทำได้อย่างแน่นอน					
31.	ฉันได้ในสิ่งที่ฉันต้องการ ส่วน ใหญ่เป็นเพราะโชคช่วย					
32.					
33.					
34.					
35.					
36.					
37.					
38.					
39.					
40.					

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มิติที่ 4 มาตรฐานวัดความมีอารมณ์วันไหว (ความมั่นคงทางอารมณ์)						
ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย และไม่ เห็นด้วย พอๆกัน	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
41.	ฉันไม่ใช่คนที่วิตกกังวล					
42.	ฉันรู้สึกว่าคุณดีน้อยกว่าคนอื่น อยู่เสมอ					
43.	เมื่อฉันตกอยู่ในสถานการณ์ที่ เครียดมากๆ บางครั้งฉันรู้สึก เหมือนฉันจะแตกเป็นเสี่ยงๆ					
44.					
45.					
46.					
47.					
48.					
49.					
50.					
51.					
52.					
53.					
54.					

ส่วนที่ 3 มาตรการจัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิตติ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยการ

ตอบคำถามแต่ละข้อเพียง 1 คำตอบ และกรณตอบทุกข้อ

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย และไม่ เห็นด้วย พอๆกัน	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
1.	ฉันมั่นใจว่าฉันจะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ฉันควรได้ในชีวิต					
2.	บางครั้งฉันรู้สึกหดหู่ใจ					
3.	เมื่อฉันพยายาม ฉันมักจะประสบความสำเร็จ					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					

ส่วนที่ 4 มาตรฐานวัดความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยการ
ตอบคำถามแต่ละข้อเพียง 1 คำตอบ และกรุณาตอบทุกข้อ

ด้านความกดดันด้านเวลา						
ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย และไม่ เห็นด้วย พอๆกัน	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
1.	การทำงานที่นี้ ทำให้ฉันไม่มี เวลาให้กับครอบครัวอย่าง เพียงพอ					
2.	ฉันใช้เวลากับการทำงานมาก เกินไปจนไม่มีเวลาผ่อนคลาย					
3.	การทำงานที่นี้ ทำให้มีเวลาทำ กิจกรรมอย่างอื่นน้อยลง					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					

ด้านความวิตกกังวล						
ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย และไม่ เห็นด้วย พอๆกัน	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
12.	ฉันรู้สึกหงุดหงิดและกังวลใจกับ งานที่ทำ					
13.	ฉันทุ่มเทให้กับงานมากเกินไป ที่ควรจะเป็น					
14.	บ่อยครั้งที่งานที่ฉันทำอยู่ ทำให้ ฉันรู้สึกใกล้บ้า					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 5 มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยการ
ตอบคำถามแต่ละข้อเพียง 1 คำตอบ และกรุณาตอบทุกข้อ

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์						
ข้อ	ข้อความ	ทุกวัน	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคย รู้สึกเลย
1.	ฉันรู้สึกจิตใจห่อเหี่ยวจากการ ทำงาน					
2.	ฉันรู้สึกหมดแรงเมื่อสิ้นสุดเวลา การทำงาน					
3.	เมื่อฉันตื่นนอนตอนเช้าแล้ว จะต้องเผชิญกับการทำงานอีก วันหนึ่งทำให้ฉันรู้สึกอ่อนเพลีย					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					

ด้านการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น						
ข้อ	ข้อความ	ทุกวัน	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคยรู้สึกเลย
12.	ฉันรู้สึกว่าการปฏิบัติต่อผู้รับบริการบางคนเสมือนเป็นสิ่งที่ไร้ชีวิตจิตใจ					
13.	ตั้งแต่ทำงานนี้ ฉันกลายเป็นคนที่เมินเฉยต่อผู้อื่นมากขึ้น					
14.	ฉันกังวลว่างานที่ทำอยู่นี้จะทำให้จิตใจของฉันแข็งกระด้าง					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง						
ข้อ	ข้อความ	ทุกวัน	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคยรู้สึกเลย
23.	ฉันสามารถเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้รับบริการได้					
24.	ฉันสามารถจัดการปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
25.	ฉันรู้สึกว่าการที่ฉันทำมีประโยชน์ต่อผู้อื่น					
26.					
27.					
28.					
29.					
30.					
31.					
32.					
33.					

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 6 มาตรวัดความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยการ

ตอบคำถามแต่ละข้อเพียง 1 คำตอบ และกรุณาตอบทุกข้อ

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย และไม่ เห็นด้วย พอๆกัน	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
1.	ฉันรู้สึกสบายใจกับงานที่ฉัน ทำอยู่					
2.	ฉันรู้สึกไม่ดีกับงานที่ทำอยู่					
3.	งานที่ฉันทำอยู่เป็นงานตามอุดม คติของฉัน					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย และ ไม่เห็นด้วย พอๆกัน	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
22.					
23.					
24.					
25.					
26.					
27.					
28.					



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ค ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ตารางที่ 1

การวิเคราะห์ข้อกระทงวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับข้ออื่นๆ ทั้งหมด ของ
มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ ด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง

ข้อ	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกระทงวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ				t	ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างข้อกับ ข้ออื่นๆ ทั้งหมด (N=60) 14 ข้อ	ข้อที่ ผ่านการ คัดเลือก ทั้งหมด
		กลุ่มสูง		กลุ่มต่ำ				
		(n=16)	(n=16)	(n=16)	(n=16)			
		M	SD	M	SD			
1.	+	4.50	0.63	3.63	0.62	3.96***	.54***	✓
2.	+	4.75	0.45	3.38	0.81	5.97***	.73***	✓
3.	-	4.75	0.45	3.25	0.86	6.21***	.51***	✓
4.	+	4.75	0.45	3.63	0.72	5.32***	.64***	✓
5.	-	4.69	0.60	3.31	1.01	4.66***	.49***	✓
6.	+	4.69	0.48	3.69	0.70	4.70***	.62***	✓
7.	+	4.69	0.48	3.69	0.70	4.70***	.59***	✓
8.	-	3.06	1.24	2.06	0.77	2.74*	.26*	✓
9.	-	4.69	0.48	2.94	0.68	8.42***	.64***	✓
10.	-	4.69	0.60	3.19	0.91	5.50***	.56***	✓
11.	-	4.75	0.45	3.38	0.96	5.21***	.67***	✓
12.	+	4.75	0.45	3.75	0.68	4.90***	.68***	✓
13.	-	3.12	0.72	2.25	0.68	3.53**	.28*	✓
14.	+	4.13	0.62	3.44	0.63	3.12**	.38**	✓
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง							.88	

หมายเหตุ: ค่า t ที่ขีดเส้นใต้ วิเคราะห์โดยแยกความแปรปรวน

ค่าวิกฤติของ $r(58) \approx .214$, $\alpha = .05$ (หนึ่งหาง)

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

ตารางที่ 2

การวิเคราะห์ข้อกระดูกวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับข้ออื่นๆ ทั้งหมด ของ
มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ข้อ	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกระดูกวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ				t	ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างข้อกับ ข้ออื่นๆ ทั้งหมด (N=60) 14 ข้อ	ข้อที่ ผ่านการ คัดเลือก ทั้งหมด
		กลุ่มสูง (n=18)		กลุ่มต่ำ (n=19)				
		M	SD	M	SD			
1.	+	4.39	0.50	3.58	0.90	3.35**	.59***	✓
2.	-	4.00	1.03	2.79	0.92	3.78**	.38**	✓
3.	+	4.44	0.51	3.37	0.76	5.02***	.66***	✓
4.	-	4.44	0.51	3.16	0.60	6.99***	.51***	✓
5.	-	4.67	0.49	3.42	0.84	<u>5.57</u> ***	.40***	✓
6.	+	4.39	0.50	3.74	0.65	3.39**	.44***	✓
7.	-	4.56	0.62	3.68	0.82	3.64**	.54***	✓
8.	+	4.44	0.51	3.32	0.75	5.32***	.76***	✓
9.	+	4.39	0.61	3.68	0.67	3.34**	.58***	✓
10.	-	3.61	0.61	2.68	0.75	4.12***	.49***	✓
11.	-	4.33	0.49	3.32	0.82	4.56***	.58***	✓
12.	+	4.33	0.84	3.63	0.76	2.67**	.43***	✓
13.	+	4.44	0.51	3.32	0.82	4.99***	.64***	✓
14.	-	4.11	0.83	2.95	0.71	4.60***	.44***	✓
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง							.87	

หมายเหตุ: ค่า t ที่ขีดเส้นใต้ วิเคราะห์โดยแยกความแปรปรวน

ค่าวิกฤติของ $t(58) \approx .214$, $\alpha = .05$ (หนึ่งหาง)

** $p < .01$, หนึ่งหาง. *** $p < .001$, หนึ่งหาง.

ตารางที่ 3

การวิเคราะห์ข้อกระทงวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับข้ออื่นๆ ทั้งหมด ของ
มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ ด้านความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง

ข้อ	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกระทงวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ				t	ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างข้อกับ ข้ออื่นๆ ทั้งหมด (N=60) 12 ข้อ	ข้อที่ ผ่านการ คัดเลือก ทั้งหมด
		กลุ่มสูง (n=17)		กลุ่มต่ำ (n=17)				
		M	SD	M	SD			
1.	+	4.53	0.62	3.65	1.00	3.09**	.28*	✓
2.	+	4.24	0.75	3.18	0.64	4.43***	.60***	✓
3.	-	4.24	0.75	3.35	0.61	3.77**	.29*	✓
4.	-	2.59	1.28	2.18	0.73	<u>1.16</u>	-	
5.	+	3.94	0.56	3.18	0.53	4.11***	.50***	✓
6.	+	4.24	0.66	3.53	0.72	2.98**	.41***	✓
7.	+	4.29	0.59	3.41	0.80	3.68**	.51***	✓
8.	+	4.35	0.49	3.53	0.80	3.62**	.53***	✓
9.	-	4.47	0.62	3.47	0.80	4.06***	.43***	✓
10.	-	4.24	1.09	3.18	0.53	<u>3.60**</u>	.34**	✓
11.	-	4.47	0.87	3.53	0.62	3.61**	.46***	✓
12.	-	4.18	0.73	3.06	0.83	4.18***	.35**	✓
13.	+	4.35	0.61	3.06	0.75	5.54***	.51***	✓
14.	-	3.71	0.85	3.23	0.66	1.80	-	
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้านความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง							.79	

หมายเหตุ: ค่า t ที่ขีดเส้นใต้ วิเคราะห์โดยแยกความแปรปรวน

ค่าวิกฤติของ $t(58) \approx .214$, $\alpha = .05$ (หนึ่งหาง)

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

ตารางที่ 4

การวิเคราะห์ข้อกระทบวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับข้ออื่นๆ ทั้งหมด ของ
มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์

ข้อ	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกระทบวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ				t	ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างข้อกับ ข้ออื่นๆ ทั้งหมด (N=60) 14 ข้อ	ข้อที่ ผ่านการ คัดเลือก ทั้งหมด
		กลุ่มสูง (n=19)		กลุ่มต่ำ (n=16)				
		M	SD	M	SD			
1.	+	3.84	0.76	2.88	0.72	3.83**	.43***	✓
2.	-	4.16	0.76	3.50	0.89	2.35**	.36**	✓
3.	-	4.21	0.79	2.81	0.98	4.68***	.53***	✓
4.	+	3.68	0.75	2.75	0.68	3.82**	.39**	✓
5.	-	3.89	0.57	2.63	0.62	6.32***	.59***	✓
6.	-	4.47	0.70	3.50	1.03	3.31**	.48***	✓
7.	+	3.95	0.71	2.63	0.62	5.84***	.59***	✓
8.	-	3.84	0.69	2.81	0.66	4.51***	.39**	✓
9.	-	4.16	0.60	2.88	0.81	5.38***	.64***	✓
10.	+	4.11	0.46	2.88	0.50	7.59***	.58***	✓
11.	-	4.21	0.63	2.94	0.57	6.20***	.59***	✓
12.	-	4.11	0.74	2.94	0.85	4.34***	.55***	✓
13.	+	4.00	0.33	3.00	0.73	5.05***	.59***	✓
14.	+	4.11	0.46	3.13	0.96	3.75**	.47***	✓
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้านความมั่นคงทางอารมณ์							.86	
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งหมด							.94	

หมายเหตุ: ค่า t ที่ขีดเส้นใต้ วิเคราะห์โดยแยกความแปรปรวน

ค่าวิกฤติของ $r(58) \approx .214$, $\alpha = .05$ (หนึ่งหาง)

** $p < .01$, หนึ่งหาง. *** $p < .001$, หนึ่งหาง.

ตารางที่ 5

การวิเคราะห์ข้อกระทงวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับข้ออื่นๆ ทั้งหมด ของ
มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิตี

ข้อ	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกระทงวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ				t	ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างข้อกับ ข้ออื่นๆ ทั้งหมด (N=60) 16 ข้อ	ข้อที่ ผ่านการ คัดเลือก ทั้งหมด
		กลุ่มสูง (n=16)		กลุ่มต่ำ (n=16)				
		M	SD	M	SD			
1.	+	4.31	0.48	3.38	0.62	4.79***	.64***	✓
2.	-	3.75	0.77	2.69	0.60	4.33***	.38**	✓
3.	+	4.44	0.51	3.44	0.89	3.89**	.52***	✓
4.	-	4.50	0.52	2.94	0.85	6.26***	.78***	✓
5.	+	4.31	0.48	3.25	0.58	5.67***	.57***	✓
6.	-	4.00	0.73	2.75	0.58	5.37***	.54***	✓
7.	+	4.44	0.51	3.88	0.62	2.80**	.49***	✓
8.	-	3.81	0.83	2.75	0.45	4.49***	.51***	✓
9.	+	4.06	0.57	3.38	0.72	2.99**	.37**	✓
10.	-	4.19	0.54	2.88	0.50	7.11***	.63***	✓
11.	+	4.50	0.52	3.31	0.87	4.68***	.61***	✓
12.	-	4.25	0.58	2.69	0.70	6.86***	.68***	✓
13.	-	3.44	0.73	2.81	0.75	2.39*	.33**	✓
14.	-	4.25	0.58	2.50	0.73	7.52***	.66***	✓
15.	+	4.38	0.72	2.94	0.68	5.81***	.68***	✓
16.	+	4.44	0.63	3.56	0.63	3.93***	.59***	✓
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งหมด							.90	

หมายเหตุ: ค่า t ที่ขีดเส้นใต้ วิเคราะห์โดยแยกความแปรปรวน

ค่าวิกฤติของ $r(58) \approx .214$, $\alpha = .05$ (หนึ่งหาง)

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

ตารางที่ 6

การวิเคราะห์ข้อกระทบวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับข้ออื่นๆ ทั้งหมด ของ
มาตรวัดความเครียดในการทำงาน ด้านความกดดันด้านเวลา

ด้าน	ข้อ	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกระทบวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ				t	ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างข้อกับ ข้ออื่นๆทั้งหมด (N=60) 11 ข้อ	ข้อที่ ผ่านการ คัดเลือก ทั้งหมด
			กลุ่มสูง (n=16)		กลุ่มต่ำ (n=16)				
			M	SD	M	SD			
ความกดดันด้านเวลา	1.	-	3.56	0.81	2.25	1.00	4.07***	.47***	✓
	2.	-	3.69	0.60	2.13	0.62	7.24***	.53***	✓
	3.	-	4.00	0.00	2.69	0.79	<u>6.62</u> ***	.44***	✓
	4.	-	3.56	0.81	2.00	0.52	6.48***	.53***	✓
	5.	-	3.81	0.66	2.31	0.70	6.24***	.63***	✓
	6.	-	3.13	0.89	1.75	0.58	5.21***	.49***	✓
	7.	-	3.25	0.77	1.88	0.50	<u>5.97</u> ***	.49***	✓
	8.	-	3.94	0.57	2.94	1.06	<u>3.31</u> **	.28**	✓
	9.	-	3.94	0.44	2.56	0.63	<u>7.15</u> ***	.56***	✓
	10.	-	3.88	0.34	2.06	0.44	12.97***	.75***	✓
	11.	-	4.19	0.40	2.44	0.51	<u>10.74</u> ***	.70***	✓
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้านความกดดันด้านเวลา								.85	

หมายเหตุ: ค่า t ที่ขีดเส้นใต้ วิเคราะห์โดยแยกความแปรปรวน

ค่าวิกฤติของ $t(58) \approx .214$, $\alpha = .05$ (หนึ่งหาง)

** $p < .01$, หนึ่งหาง. *** $p < .001$, หนึ่งหาง.

ตารางที่ 7

การวิเคราะห์ข้อกระทงวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับข้ออื่นๆ ทั้งหมด ของ
มาตรวัดความเครียดในการทำงาน ด้านความวิตกกังวล

ด้าน	ข้อ	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกระทงวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ				t	ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างข้อกับ ข้ออื่นๆทั้งหมด (N=60) 11 ข้อ	ข้อที่ ผ่านการ คัดเลือก ทั้งหมด
			กลุ่มสูง (n=19)		กลุ่มต่ำ (n=16)				
			M	SD	M	SD			
ความวิตกกังวล	12.	-	3.58	0.77	2.06	0.57	6.67***	.65***	✓
	13.	-	3.79	0.85	2.56	0.63	4.75***	.57***	✓
	14.	-	3.32	0.67	1.81	0.66	6.67***	.62***	✓
	15.	-	2.84	0.50	1.69	0.48	6.93***	.58***	✓
	16.	-	3.37	0.76	2.25	0.58	4.82***	.42***	✓
	17.	-	3.63	0.68	1.75	0.58	8.70***	.71***	✓
	18.	-	3.37	0.68	1.75	0.68	6.98***	.63***	✓
	19.	-	3.42	0.96	1.81	0.54	6.21***	.55***	✓
	20.	-	3.37	0.68	1.81	0.54	7.35***	.71***	✓
	21.	-	3.42	0.77	2.06	0.44	6.53***	.59***	✓
	22.	-	3.79	0.63	2.25	0.68	6.93***	.69***	✓
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้านความวิตกกังวล								.89	
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งหมด								.91	

หมายเหตุ: ค่า t ที่ขีดเส้นใต้ วิเคราะห์โดยแยกความแปรปรวน

ค่าวิกฤติของ $r(58) \approx .214$, $\alpha = .05$ (หนึ่งหาง)

*** $p < .001$, หนึ่งหาง.

ตารางที่ 8

การวิเคราะห์ข้อกระทงวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับข้ออื่นๆ ทั้งหมด ของ
มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์

ด้าน	ข้อ	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกระทงวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ				t	ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างข้อกับ ข้ออื่นๆทั้งหมด (N=60) 11 ข้อ	ข้อที่ ผ่านการ คัดเลือก ทั้งหมด
			กลุ่มสูง		กลุ่มต่ำ				
			(n=18)		(n=18)				
			M	SD	M	SD			
ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์	1.	-	3.39	0.50	1.89	0.83	6.55***	.77***	✓
	2.	-	3.50	0.62	2.22	1.00	4.60***	.52***	✓
	3.	-	3.39	0.85	1.94	0.64	5.76***	.67***	✓
	4.	-	3.61	0.70	1.61	0.50	9.87***	.76***	✓
	5.	-	3.78	0.55	1.72	0.57	10.98***	.79***	✓
	6.	-	3.50	0.62	1.89	0.68	7.46***	.78***	✓
	7.	-	3.44	0.70	1.94	0.64	6.69***	.64***	✓
	8.	-	3.44	0.78	1.44	0.51	9.07***	.76***	✓
	9.	-	3.06	0.64	1.22	0.43	10.11***	.82***	✓
	10.	-	3.06	0.80	1.22	0.43	8.55***	.78***	✓
	11.	-	3.28	0.57	1.67	0.77	7.13***	.65***	✓
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์								.93	

หมายเหตุ: ค่า t ที่ขีดเส้นใต้ วิเคราะห์โดยแยกความแปรปรวน

ค่าวิกฤติของ $t(58) \approx .214$, $\alpha = .05$ (หนึ่งหาง)

*** $p < .001$, หนึ่งหาง.

ตารางที่ 9

การวิเคราะห์ข้อกระทงวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับข้ออื่นๆ ทั้งหมด ของ
มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น

ด้าน	ข้อ	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกระทงวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ				t	ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างข้อกับ ข้ออื่นๆทั้งหมด (N=60) 11 ข้อ	ข้อที่ ผ่านการ คัดเลือก ทั้งหมด
			กลุ่มสูง		กลุ่มต่ำ				
			M	SD	M	SD			
การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น	12.	-	2.56	0.81	1.26	0.45	5.69***	.55***	✓
	13.	-	2.50	0.89	1.16	0.37	5.60***	.48***	✓
	14.	-	2.88	0.81	1.26	0.56	6.95***	.67***	✓
	15.	-	2.25	1.06	1.05	0.23	4.41***	.67***	✓
	16.	-	3.38	0.89	2.11	1.05	3.83**	.39**	✓
	17.	-	2.63	0.89	1.11	0.32	6.53***	.79***	✓
	18.	-	2.31	0.87	1.26	0.45	4.57***	.66***	✓
	19.	-	3.50	0.82	1.58	0.61	7.98***	.64***	✓
	20.	-	3.38	0.89	1.47	0.61	7.49***	.66***	✓
	21.	-	3.63	0.72	2.11	0.88	5.54***	.53***	✓
	22.	-	2.94	0.93	1.42	0.61	5.80***	.68***	✓
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้านการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น								.89	

หมายเหตุ: ค่า t ที่ขีดเส้นใต้ วิเคราะห์โดยแยกความแปรปรวน

ค่าวิกฤติของ $r(58) \approx .214$, $\alpha = .05$ (หนึ่งหาง)

** $p < .01$, หนึ่งหาง. *** $p < .001$, หนึ่งหาง.

ตารางที่ 10

การวิเคราะห์ข้อกระทงวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับข้ออื่นๆ ทั้งหมด ของ
มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง

ด้าน	ข้อ	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกระทงวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ				t	ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างข้อกับ ข้ออื่นๆทั้งหมด (N=60) 11 ข้อ	ข้อที่ ผ่านการ คัดเลือก ทั้งหมด
			กลุ่มสูง		กลุ่มต่ำ				
			(n=17)		(n=23)				
			M	SD	M	SD			
การลดค่าความสำเร็จของตนเอง	23.	+	2.82	0.73	1.91	0.67	4.10***	.45***	✓
	24.	+	3.18	0.64	1.74	0.45	8.39***	.81***	✓
	25.	+	2.47	0.87	1.43	0.51	4.72***	.70***	✓
	26.	+	2.94	0.83	1.65	0.57	5.83***	.77***	✓
	27.	+	3.00	0.71	1.74	0.45	6.89***	.77***	✓
	28.	+	2.88	0.93	1.65	0.65	4.95***	.72***	✓
	29.	+	2.94	0.66	1.74	0.69	5.56***	.75***	✓
	30.	+	3.06	0.56	1.91	0.51	6.73***	.60***	✓
	31.	+	2.71	0.77	1.78	0.42	4.46***	.76***	✓
	32.	+	2.59	1.06	1.57	0.51	3.67**	.60***	✓
	33.	+	2.82	0.73	1.70	0.47	5.95***	.75***	✓
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง								.93	
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งหมด								.95	

หมายเหตุ: ค่า t ที่ขีดเส้นใต้ วิเคราะห์โดยแยกความแปรปรวน

ค่าวิกฤติของ $r(58) \approx .214$, $\alpha = .05$ (หนึ่งหาง)

** $p < .01$, หนึ่งหาง. *** $p < .001$, หนึ่งหาง.

ตารางที่ 11

การวิเคราะห์ข้อกระทบวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับข้ออื่นๆ ทั้งหมด ของ
มาตรวัดความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อ	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกระทบวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ				t	ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างข้อกับ ข้ออื่นๆ ทั้งหมด (N=60) 28 ข้อ	ข้อที่ ผ่านการ คัดเลือก ทั้งหมด
		กลุ่มสูง		กลุ่มต่ำ				
		M (n=16)	SD	M (n=16)	SD			
1.	+	4.44	0.51	2.88	0.72	7.08***	.70***	✓
2.	-	4.56	0.51	2.69	0.87	7.41***	.74***	✓
3.	+	4.19	0.66	2.19	0.91	7.13***	.72***	✓
4.	-	4.50	0.63	3.25	0.93	4.44***	.64***	✓
5.	+	4.38	0.50	2.88	0.81	6.33***	.73***	✓
6.	-	4.56	0.81	2.38	0.96	6.96***	.68***	✓
7.	+	4.19	0.75	3.13	0.89	3.66**	.61***	✓
8.	-	4.81	0.40	3.38	1.09	4.96***	.61***	✓
9.	+	4.44	0.51	3.25	0.68	5.56***	.69***	✓
10.	+	4.13	0.89	3.19	0.66	3.41**	.45***	✓
11.	+	4.00	0.97	3.25	0.68	2.54*	.35**	✓
12.	-	4.69	0.48	2.88	0.81	7.73***	.72***	✓
13.	+	4.06	0.68	2.81	0.98	4.19***	.54***	✓
14.	-	4.69	0.48	2.69	0.70	9.40***	.79***	✓
15.	+	4.06	0.44	2.38	0.81	7.34***	.71***	✓
16.	-	4.81	0.40	3.13	0.89	6.94***	.67***	✓
17.	+	4.13	0.62	2.81	0.98	4.53***	.67***	✓
18.	-	4.81	0.40	3.75	0.93	4.19***	.50***	✓
19.	+	4.06	0.57	2.50	0.63	7.32***	.73***	✓
20.	-	4.31	0.70	2.69	0.87	5.79***	.72***	✓
21.	+	4.44	0.63	2.94	0.77	6.03***	.71***	✓
22.	-	4.50	0.52	2.63	0.81	7.83***	.81***	✓

ข้อ	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกระทงวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ				<i>t</i>	ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างข้อกับ ข้ออื่นๆ ทั้งหมด (<i>N</i> =60) 28 ข้อ	ข้อที่ ผ่านการ คัดเลือก ทั้งหมด
		กลุ่มสูง		กลุ่มต่ำ				
		<i>n</i> =16)		<i>n</i> =16)				
		<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>			
23.	+	4.13	0.62	2.44	1.03	5.61***	.69***	✓
24.	-	4.19	0.83	2.88	0.81	4.53***	.62***	✓
25.	-	3.88	1.02	2.31	0.70	5.03***	.63***	✓
26.	+	3.94	1.00	2.44	0.89	4.48***	.61***	✓
27.	-	4.81	0.40	2.94	0.85	7.94***	.77***	✓
28.	-	3.56	0.96	2.13	0.62	5.02***	.59***	✓
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งหมด							.96	

หมายเหตุ: ค่า *t* ที่ขีดเส้นใต้ วิเคราะห์โดยแยกความแปรปรวน

ค่าวิกฤติของ *t*(58) \approx .214, α = .05 (หนึ่งหาง)

p* < .05, หนึ่งหาง. *p* < .01, หนึ่งหาง. ****p* < .001, หนึ่งหาง.

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ง

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ด้วยโมเดลลิสเรล

นิยามของการวิเคราะห์ด้วยโมเดลลิสเรล

Hair, Black, Babin, Anderson, และ Tatham (2006) และนงลักษณ์ วิรัชชัย (2542) กล่าวว่าโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นหรือโมเดลลิสเรล (linear structure relationship model or LISREL model) หมายถึง โมเดลที่อธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal) ระหว่างตัวแปร โดยที่ตัวแปรในโมเดลประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ (observed or manifested variables) กับตัวแปรแฝง (latent variable) โมเดลลิสเรลนี้พัฒนามาจากเทคนิคการวิเคราะห์ 2 เทคนิค คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ของตัวแปรแฝงนั้น และการวิเคราะห์อิทธิพล (path analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมระหว่างตัวแปรแฝงในโมเดล หัวใจสำคัญของการวิเคราะห์โมเดลลิสเรลคือ การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเมทริกซ์ความแปรปรวน ความแปรปรวนร่วมที่ได้จากข้อมูลเชิงประจักษ์ กับเมทริกซ์ที่ได้จากการประมาณค่าตามโมเดลลิสเรลที่เป็นสมมติฐานการวิจัย ซึ่งเรียกว่าการตรวจสอบความตรงของโมเดล (model validation)

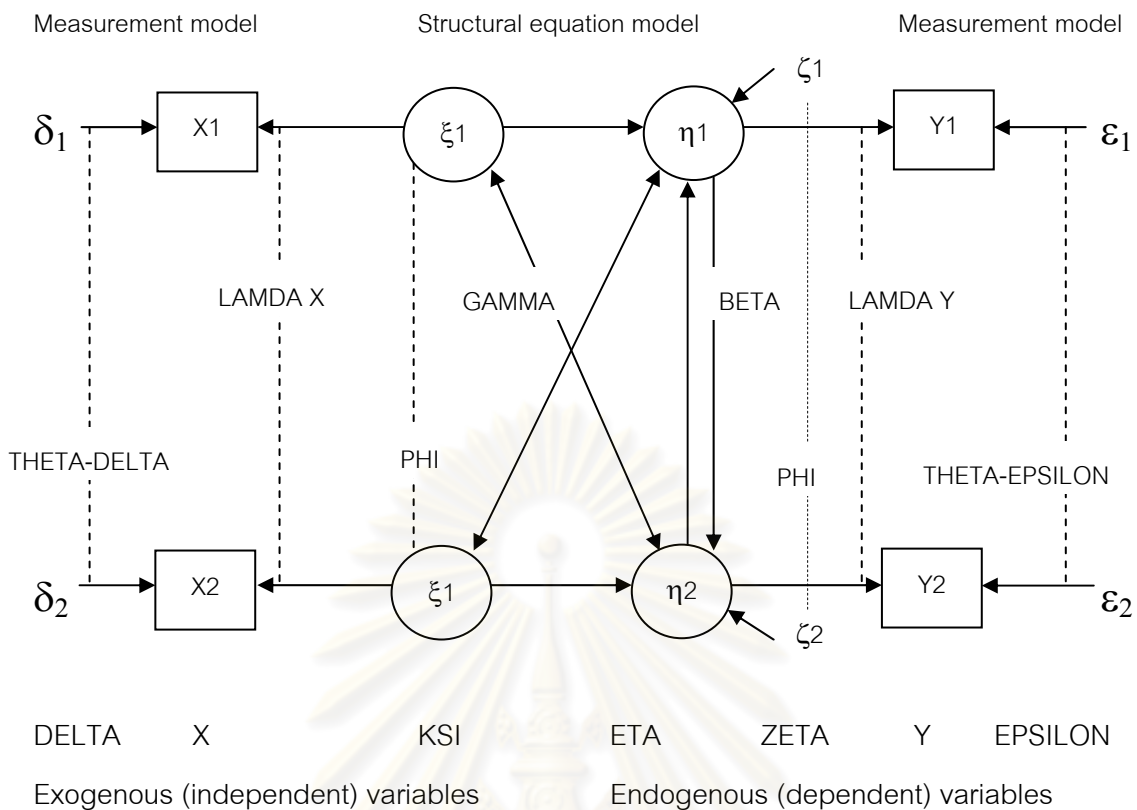
แนวคิดและองค์ประกอบของการวิเคราะห์ด้วยโมเดลลิสเรล

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2542) กล่าวว่า ในโมเดลลิสเรลโมเดลใหญ่ประกอบด้วยโมเดลที่สำคัญ 2 โมเดล ได้แก่

1) โมเดลการวัด (measurement model) มี 2 โมเดลคือ โมเดลการวัดสำหรับตัวแปรภายนอก และโมเดลการวัดสำหรับตัวแปรภายใน โมเดลการวัดทั้ง 2 โมเดลเป็นโมเดลแสดงความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างตัวแปรแฝง และตัวแปรสังเกตได้

2) โมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation model) เป็นโมเดลแสดงความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างตัวแปรแฝงภายในโมเดลการวิจัย

ลักษณะของโมเดลพร้อมด้วยสัญลักษณ์ตามแบบของ Joreskog และ Sorbom (1989) อ้างถึงในนงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) แสดงไว้ในแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 โมเดลใหญ่ในโปรแกรมลิสเรล

ที่มา : นงลักษณ์ วิรัชชัย (2542 : 26)

ในที่นี้ NX = จำนวนตัวแปรภายนอกสังเกตได้

NY = จำนวนตัวแปรภายในสังเกตได้

NK = จำนวนตัวแปรภายนอกแฝง

NE = จำนวนตัวแปรภายในแฝง

เวกเตอร์ของตัวแปรในโมเดลมีสัญลักษณ์อักษรกรีก คำอ่าน และความหมายดังต่อไปนี้

X = Eks = เวกเตอร์ตัวแปรภายนอกสังเกตได้ X ขนาด (NX x 1)

Y = Wi = เวกเตอร์ตัวแปรภายในสังเกตได้ Y ขนาด (NY x 1)

ξ = Xi = เวกเตอร์ตัวแปรภายนอกแฝง K ขนาด (NK x 1)

η = Eta = เวกเตอร์ตัวแปรภายในแฝง E ขนาด (NE x 1)

δ = Delta = เวกเตอร์ความคลาดเคลื่อน d ในการวัดตัวแปร X ขนาด (NX x 1)

ε = Epsilon = เวกเตอร์ความคลาดเคลื่อน e ในการวัดตัวแปร Y ขนาด (NY x 1)

ζ = Zeta = เวกเตอร์ความคลาดเคลื่อน z ของตัวแปร E ขนาด (NE x 1)

เมทริกซ์พารามิเตอร์อิทธิพลเชิงสาเหตุ หรือสัมประสิทธิ์การถดถอย (causal effects or regression) รวม 4 เมทริกซ์ และเมทริกซ์พารามิเตอร์ความแปรปรวน ความแปรปรวนร่วม (variance-covariance matrix) รวม 4 เมทริกซ์ มีสัญลักษณ์อักษรกรีก คำอ่านด้วยย่อภาษาอังกฤษ และความหมายดังต่อไปนี้

Λ_X = Lambda-X = LX = เมทริกซ์สัมประสิทธิ์การถดถอยของ X บน K ขนาด (NX x NK)

Λ_Y = Lambda-Y = LY = เมทริกซ์สัมประสิทธิ์การถดถอยของ Y บน E ขนาด (NY x NE)

Γ = Gamma = GA = เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุจาก K ไป E ขนาด (NE x NK)

β = Beta = BE = เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุระหว่าง E ขนาด (NE x NE)

Φ = Phi = PH = เมทริกซ์ความแปรปรวน ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน K ขนาด (NK x NK)

Ψ = Psi = PS = เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน z ขนาด (NE x NE)

Θ_δ = Theta-delta = TD = เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน d ขนาด (NX x NX)

Θ_ε = Theta-epsilon = TE = เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน e ขนาด (NY x NY)

ข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับโมเดลลิสเรลสรุปได้ 4 ข้อ (Joreskog & Sorbom 1989 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

1) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมดในโมเดลเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (linear) เชิงบวก (positive) และเป็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal relationships)

2) ลักษณะการแจกแจงของตัวแปรทั้งตัวแปรภายนอกและตัวแปรภายใน และความคลาดเคลื่อนต้องเป็นการแจกแจงแบบปกติ

3) ลักษณะความเป็นอิสระต่อกัน (independence) ระหว่างตัวแปรกับความคลาดเคลื่อน มีข้อตกลงเบื้องต้นแยกได้เป็น 4 ข้อ ดังนี้

3.1 ความคลาดเคลื่อน e และตัวแปรแฝง E เป็นอิสระต่อกัน

3.2 ความคลาดเคลื่อน d และตัวแปรแฝง K เป็นอิสระต่อกัน

3.3 ความคลาดเคลื่อน z และตัวแปรแฝง E เป็นอิสระต่อกัน

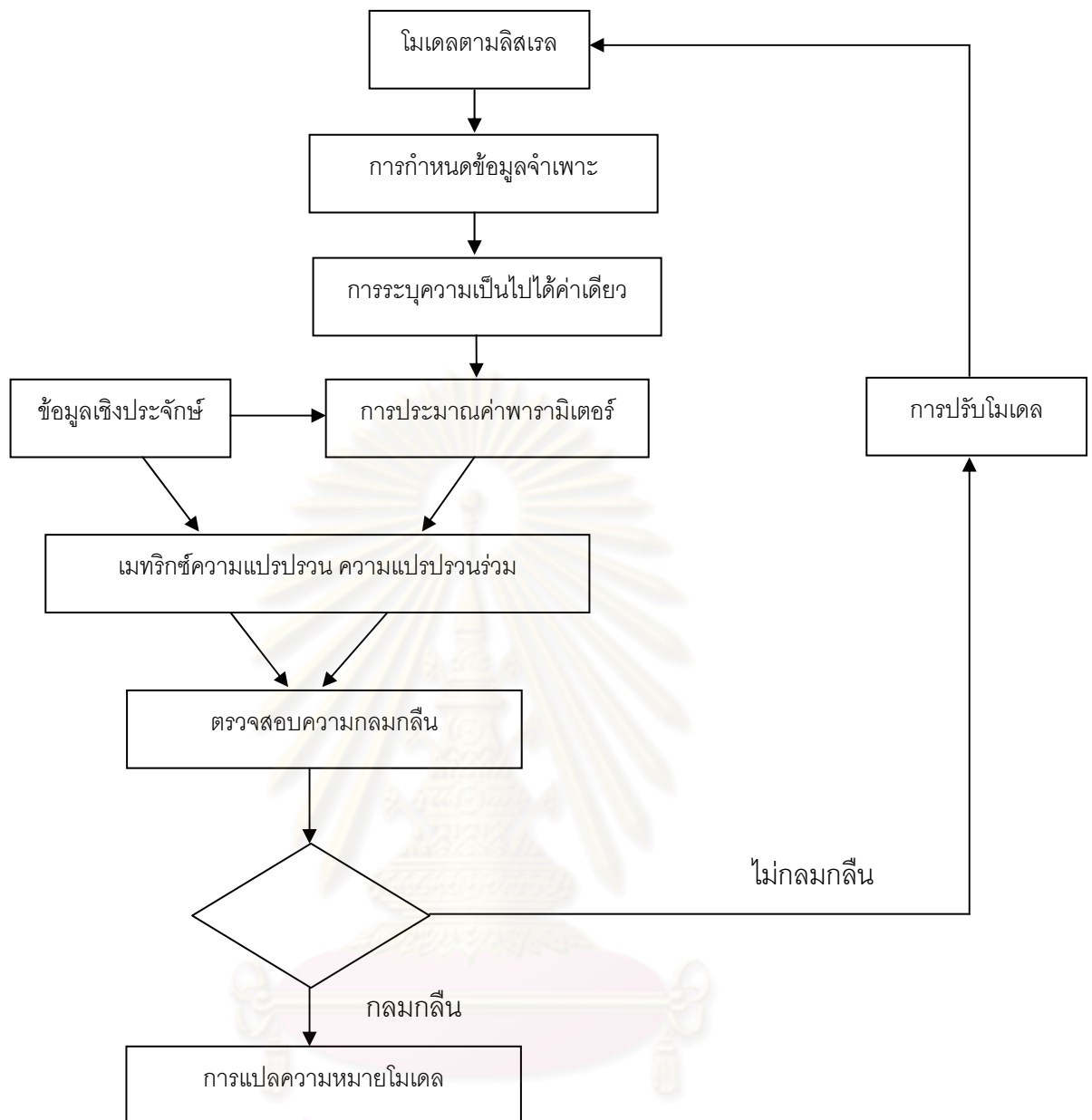
3.4 ความคลาดเคลื่อน e , d และ z เป็นอิสระต่อกัน

4) สำหรับกรณีการวิเคราะห์ข้อมูลอนุกรมเวลา (time series data) ที่มีการวัดข้อมูลมากกว่า 2 ครั้ง การวัดตัวแปรต้องไม่ได้รับอิทธิพลจากช่วงเวลาเหลือม (time lag) ระหว่างการวัด

ขั้นตอนการวิเคราะห์ด้วยโมเดลลิสเรล

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2542) กล่าวว่า เมื่อนักวิจัยมีโมเดลลิสเรลเป็นสมมติฐานแล้ว การดำเนินงานเพื่อวิเคราะห์โมเดลลิสเรลประกอบไปด้วยขั้นตอนดังแผนภาพที่ 2

ศูนย์วิจัยและพัฒนา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แผนภาพที่ 2 แสดงขั้นตอนการวิเคราะห์โมเดลลิสเรล

ที่มา : นงลักษณ์ วิรัชชัย (2542 : 24)

ขั้นตอนการวิเคราะห์ด้วยโมเดลลิสเรล แบ่งได้เป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

1. การกำหนดข้อมูลจำเพาะของโมเดล (specification of the model) การวิเคราะห์อิทธิพลด้วยโปรแกรมลิสเรลนั้น สามารถวิเคราะห์ได้ทั้งโมเดลที่มีตัวแปรแฝงหรือตัวแปรสังเกตได้

วิเคราะห์ได้ทั้งข้อมูลที่เป็นโมเดลความสัมพันธ์ทางเดียวกันและความสัมพันธ์ย้อนกลับ ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีนี้ จึงต้องกำหนดข้อมูลจำเพาะของโมเดลความสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่อแสดงลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปร ซึ่งสามารถกำหนดข้อมูลจำเพาะได้ 3 รูปแบบดังนี้

1.1 พารามิเตอร์กำหนด (fixed parameter: FI) หมายถึง พารามิเตอร์ในโมเดลการวิจัยที่ไม่มีเส้นแสดงอิทธิพลระหว่างตัวแปร ซึ่งสามารถกำหนดค่าความสัมพันธ์ในเมทริกซ์ด้วยสัญลักษณ์ "0"

1.2 พารามิเตอร์บังคับ (constrained parameter: ST) หมายถึง พารามิเตอร์ในโมเดลการวิจัยที่มีเส้นแสดงอิทธิพลระหว่างตัวแปรและพารามิเตอร์ขนาดอิทธิพลนั้น เป็นค่าที่จะต้องมีการประมาณแต่มีเงื่อนไขกำหนดให้พารามิเตอร์บางตัวมีค่าเฉพาะคงที่ ซึ่งถ้าบังคับให้เป็น 1 ก็สามารถกำหนดค่าความสัมพันธ์ในเมทริกซ์ด้วยสัญลักษณ์ "1"

1.3 พารามิเตอร์อิสระ (free parameter: FR) หมายถึง พารามิเตอร์ในโมเดลการวิจัยที่ต้องการประมาณค่าและไม่ได้บังคับให้มีค่าอย่างใดอย่างหนึ่ง ใช้สัญลักษณ์ "*" "

การกำหนดลักษณะพารามิเตอร์ว่าเป็นพารามิเตอร์กำหนด พารามิเตอร์บังคับและพารามิเตอร์อิสระ ในเมทริกซ์ทั้ง 8 มีความสำคัญต่อการใช้โปรแกรมลิขสิทธิ์มาก ในการเขียนคำสั่งนักวิจัยต้องกำหนดข้อมูลจำเพาะของพารามิเตอร์ที่เขียนในรูปเมทริกซ์ทั้ง 8 ด้วยว่ามีรูปแบบ (form) และสถานะ (model) ของพารามิเตอร์เป็นแบบใด รูปแบบของเมทริกซ์ที่ใช้ในโปรแกรมลิขสิทธิ์ มี 9 รูปแบบ ตามเมทริกซ์ทางคณิตศาสตร์ทั่วไป ดังนี้

1. เมทริกซ์ศูนย์ (Zero Matrix = ZE)
2. เมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity Matrix = ID)
3. เมทริกซ์เอกลักษณ์, ศูนย์ (Identity, Zero Matrix = IZ)
4. เมทริกซ์ศูนย์, เอกลักษณ์ (Zero, Identity Matrix = ZI)
5. เมทริกซ์แนวทแยง (Diagonal Matrix = DI)

- | | |
|--------------------------|--------------------------------------|
| 6. เมทริกซ์สมมาตร | (Symmetric Matrix = SY) |
| 7. เมทริกซ์ใต้แนวทแยง | (Subdiagonal Matrix = SD) |
| 8. เมทริกซ์สมมาตรมาตรฐาน | (Standardized Symmetric Matrix = ST) |
| 9. เมทริกซ์เต็มรูป | (Full Matrix = FU) |

สถานะ (model) ของเมทริกซ์ที่ใช้ในโปรแกรมกำหนดตามสถานะของสมาชิกในเมทริกซ์ เป็น 2 สถานะ คือ พารามิเตอร์กำหนด (fixed parameter = FI) และพารามิเตอร์อิสระ (free parameter = FR)

2. การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของโมเดล (identification of the model) คือ การระบุว่าสมการโครงสร้างนั้นสามารถนำมาประมาณค่าพารามิเตอร์ได้เป็นค่าเดียวหรือไม่ ถ้าจำนวนสมการโครงสร้างเท่ากับจำนวนพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่าในโมเดล พารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่าตัวหนึ่งจะประมาณค่าพารามิเตอร์ตัวนั้นได้เพียงค่าเดียวเท่านั้น เรียกโมเดลนั้นว่า โมเดลระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวได้พอดีหรือโมเดลระบุพอดี (just identified model) ถ้าจำนวนสมการมากกว่าจำนวนพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่าในโมเดล เรียกโมเดลนั้นว่า โมเดลระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวเกินพอดีหรือโมเดลระบุเกินพอดี (over identified model) และถ้าจำนวนสมการน้อยกว่าจำนวนพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่าในโมเดล เรียกโมเดลนั้นว่า โมเดลระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวไม่พอดี (under identified model) ซึ่งโมเดลที่ระบุเกินพอดี และโมเดลที่ระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวไม่พอดีนี้จะไม่สามารถประมาณค่าพารามิเตอร์ได้ โดยการระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวช่วยให้ทราบค่าล่วงหน้าว่าโมเดลนั้นประมาณค่าพารามิเตอร์ได้หรือไม่

3. การประมาณค่าพารามิเตอร์จากโมเดล (parameter estimation from the model) คือ การวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยการแก้สมการโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อหาค่าพารามิเตอร์ และเป็นตัวที่ไม่ทราบค่าในสมการ ซึ่งการวิเคราะห์หาค่าพารามิเตอร์ด้วยโปรแกรมลิสเรลสามารถประมาณค่าพารามิเตอร์ได้ 7 วิธีด้วยกัน คือ วิธีกำลังสองน้อยที่สุดไม่ถ่วงน้ำหนัก (Unweighted Least Squares: ULS) วิธีกำลังสองน้อยที่สุดทางนัยทั่วไป (Generalized Least Squares: GLS) วิธีความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood: ML) วิธีกำลังสองน้อยที่สุดถ่วงน้ำหนักทั่วไป (Generally Weighted Least Squares: WLS) วิธีกำลังสอง

น้อยที่สุดถ่วงน้ำหนักแนวทแยง (Diagonally Weighted Least Squares: DWLS) วิธีใช้ตัวแปรเป็นเครื่องมือ (Instrumental Variable: IV) และวิธีกำลังสองน้อยที่สุดสองขั้น (Two-Stage Least Squares: TSLS)

4. ตรวจสอบความตรงของโมเดล (model validation) คือ การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่เป็นสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งการทดสอบด้วยโปรแกรมสถิติสามารถตรวจสอบได้โดยใช้สถิติทดสอบไค-สแควร์ แต่เนื่องจากค่าไค-สแควร์มีความไว (sensitive) ต่อขนาดกลุ่มตัวอย่างและการแจกแจงที่ไม่เป็นโค้งปกติของตัวแปร ดังนั้นจึงต้องใช้ควบคู่กับค่าสถิติวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of fit measures) 3 ประเภท ซึ่ง

4.1 ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square Statistic) โมเดลที่มีความสอดคล้องก็คือโมเดลที่มีค่าไค-สแควร์เข้าใกล้ศูนย์มากที่สุด

4.2 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) ดัชนี GFI มีค่าอยู่ระหว่าง 0 และ 1 ถ้าดัชนี GFI เข้าใกล้ 1 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องหรือกลมกลืนกับข้อมูลประจักษ์

4.3 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) ได้จากการนำดัชนี GFI มาปรับแก้ โดยคำนึงถึงจำนวนตัวแปร กลุ่มตัวอย่าง และความเป็นองศาอิสระ ดัชนี AGFI มีคุณสมบัติเหมือนดัชนี GFI

4.4 ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนเหลือ (Root Mean Squared Residual: RMR) วิธีนี้ค่าดัชนี RMR ยิ่งเข้าใกล้ศูนย์ แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5. การปรับโมเดล (model adjustment) ในกรณีที่ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลพบว่าโมเดลไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจะต้องทำการปรับโมเดลโดยอาศัยดัชนีตัดแปรโมเดล (model modification indices) เป็นแนวทางในการปรับโมเดลจนกว่าจะได้โมเดลที่

สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้การปรับโมเดลควรเป็นการผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้นของทอมน
ความคลาดเคลื่อน มิใช่การปรับเพิ่มพารามิเตอร์ในโมเดลที่ได้จากทฤษฎี

6. การแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล (translation of results analysis) เป็น
ขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้วิจัยต้องทำการแปลผลหลังจากที่โมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
เรียบร้อยแล้ว

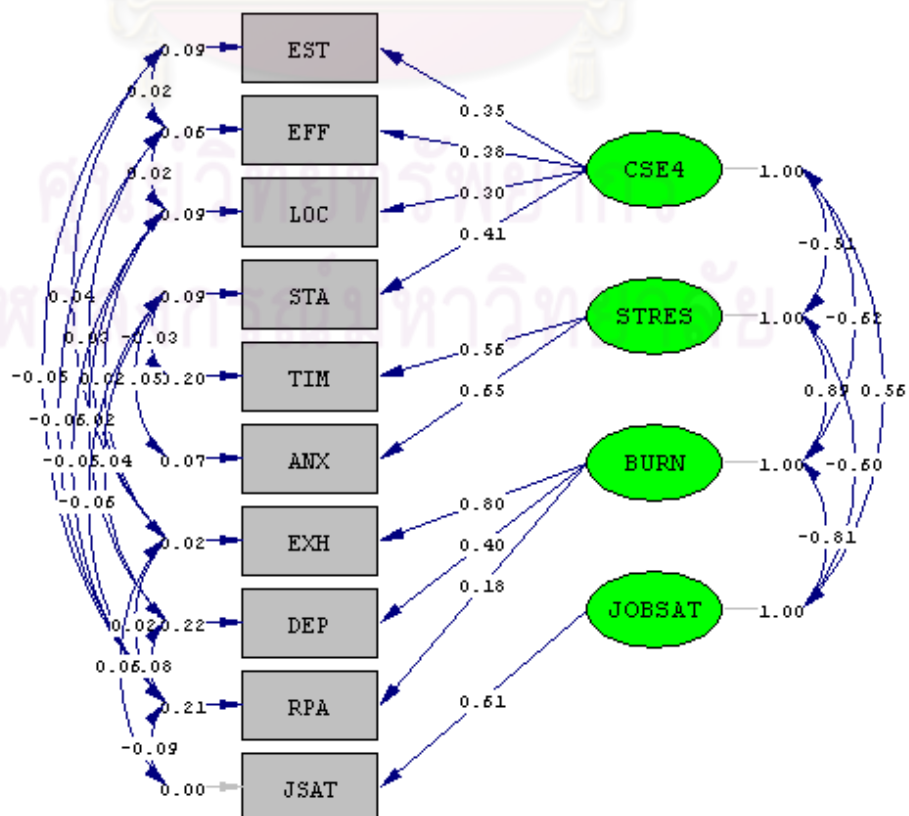


ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก จ

รายงานผลการวิเคราะห์โมเดลมาตรฐานวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ

TI CSE4
 DA NI=10 NO=677 MA=CM
 LA
 EST EFF LOC STA TIM ANX EXH DEP RPA JSAT
 KM
 1.00
 0.76 1.00
 0.55 0.68 1.00
 0.63 0.69 0.57 1.00
 -0.30 -0.29 -0.23 -0.39 1.00
 -0.38 -0.41 -0.32 -0.52 0.72 1.00
 -0.37 -0.42 -0.35 -0.49 0.69 0.81 1.00
 -0.36 -0.37 -0.36 -0.48 0.45 0.51 0.63 1.00
 -0.44 -0.47 -0.46 -0.42 0.24 0.30 0.42 0.53 1.00
 0.42 0.46 0.41 0.47 -0.47 -0.56 -0.69 -0.54 -0.61 1.00
 SD
 0.46 0.46 0.42 0.51 0.71 0.70 0.81 0.62 0.50 0.61
 MO NX=10 NK=4 LX=FU,FI TD=FU,FI PH=SY,FR
 FR LX(1,1) LX(2,1) LX(3,1) LX(4,1) LX(5,2) LX(6,2) LX(7,3) LX(8,3) LX(9,3) LX(10,4)
 FR TD(1,1) TD(2,2) TD(3,3) TD(4,4) TD(5,5) TD(6,6) TD(7,7) TD(8,8) TD(9,9)
 FR TD(1,2) TD(1,7) TD(1,9) TD(2,3) TD(2,7) TD(2,9) TD(3,7) TD(3,8) TD(3,9) TD(4,5) TD(4,6) TD(4,8)
 TD(4,9) TD(7,9) TD(7,10) TD(8,9) TD(9,10)
 LK
 CSE4 STRES BURN JOBSAT
 PD
 OU SE TV EF SS SC MR MI RS FS ND=3 AD=OFF



Chi-Square=17.73, df=13, P-value=0.16791, RMSEA=0.023

DATE: 4/12/2010

TIME: 15:20

L I S R E L 8.80

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.

7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100

Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140

Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2006

Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.

Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\Lisrel\CSE\CSE4.spl:

TI CSE4
DA NI=10 NO=677 MA=CM
LA
EST EFF LOC STA TIM ANX EXH DEP RPA JSAT
KM
1.00
0.76 1.00
0.55 0.68 1.00
0.63 0.69 0.57 1.00
-0.30 -0.29 -0.23 -0.39 1.00
-0.38 -0.41 -0.32 -0.52 0.72 1.00
-0.37 -0.42 -0.35 -0.49 0.69 0.81 1.00
-0.36 -0.37 -0.36 -0.48 0.45 0.51 0.63 1.00
-0.44 -0.47 -0.46 -0.42 0.24 0.30 0.42 0.53 1.00
0.42 0.46 0.41 0.47 -0.47 -0.56 -0.69 -0.54 -0.61 1.00
SD
0.46 0.46 0.42 0.51 0.71 0.70 0.81 0.62 0.50 0.61
MO NX=10 NK=4 LX=FU,FI TD=FU,FI PH=SY,FR
FR LX(1,1) LX(2,1) LX(3,1) LX(4,1) LX(5,2) LX(6,2) LX(7,3) LX(8,3) LX(9,3) LX(10,4)
FR TD(1,1) TD(2,2) TD(3,3) TD(4,4) TD(5,5) TD(6,6) TD(7,7) TD(8,8) TD(9,9)
FR TD(1,2) TD(1,7) TD(1,9) TD(2,3) TD(2,7) TD(2,9) TD(3,7) TD(3,8) TD(3,9) TD(4,5) TD(4,6) TD(4,8)
TD(4,9) TD(7,9) TD(7,10) TD(8,9) TD(9,10)
LK
CSE4 STRES BURN JOBSAT
PD
OU SE TV EF SS SC MR MI RS FS ND=3 AD=OFF

TI CSE4

Number of Input Variables 10

Number of Y - Variables 0

Number of X - Variables 10

Number of ETA - Variables 0
 Number of KSI - Variables 4
 Number of Observations 677

TI CSE4

Covariance Matrix							
	EST	EFF	LOC	STA	TIM	ANX	
EST	0.212						
EFF	0.161	0.212					
LOC	0.106	0.131	0.176				
STA	0.148	0.162	0.122	0.260			
TIM	-0.098	-0.095	-0.069	-0.141	0.504		
ANX	-0.122	-0.132	-0.094	-0.186	0.358	0.490	
EXH	-0.138	-0.156	-0.119	-0.202	0.397	0.459	
DEP	-0.103	-0.106	-0.094	-0.152	0.198	0.221	
RPA	-0.101	-0.108	-0.097	-0.107	0.085	0.105	
JSAT	0.118	0.129	0.105	0.146	-0.204	-0.239	

Covariance Matrix				
	EXH	DEP	RPA	JSAT
EXH	0.656			
DEP	0.316	0.384		
RPA	0.170	0.164	0.250	
JSAT	-0.341	-0.204	-0.186	0.372

TI CSE4

Parameter Specifications

LAMBDA-X				
	CSE4	STRES	BURN	JOBSAT
EST	1	0	0	0
EFF	2	0	0	0
LOC	3	0	0	0
STA	4	0	0	0
TIM	0	5	0	0
ANX	0	6	0	0
EXH	0	0	7	0
DEP	0	0	8	0
RPA	0	0	9	0
JSAT	0	0	0	10

PHI				
	CSE4	STRES	BURN	JOBSAT
CSE4	0			
STRES	11	0		
BURN	12	13	0	
JOBSAT	14	15	16	0

THETA-DELTA

	EST	EFF	LOC	STA	TIM	ANX
EST	17					
EFF	18	19				
LOC	0	20	21			
STA	0	0	0	22		
TIM	0	0	0	23	24	
ANX	0	0	0	25	0	26
EXH	27	28	29	0	0	0
DEP	0	0	31	32	0	0
RPA	34	35	36	37	0	0
JSAT	0	0	0	0	0	0

THETA-DELTA

	EXH	DEP	RPA	JSAT
EXH	30			
DEP	0	33		
RPA	38	39	40	
JSAT	41	0	42	0

TI CSE4

Number of Iterations = 11

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-X

	CSE4	STRES	BURN	JOBSAT
EST	0.351 (0.017) 21.213	--	--	--
EFF	0.385 (0.016) 23.683	--	--	--
LOC	0.296 (0.015) 19.236	--	--	--
STA	0.410 (0.017) 23.478	--	--	--
TIM	--	0.556 (0.024) 23.605	--	--
ANX	--	0.645	--	--

	(0.022)				
	29.915				
EXH	-- -- 0.802 --				
	(0.025)				
	31.573				
DEP	-- -- 0.400 --				
	(0.022)				
	18.474				
RPA	-- -- 0.182 --				
	(0.021)				
	8.543				
JSAT	-- -- -- 0.609				
	(0.017)				
	36.774				
PHI					
	CSE4 STRES BURN JOBSAT				

CSE4	1.000				
STRES	-0.510 1.000				
	(0.036)				
	-14.073				
BURN	-0.622 0.891 1.000				
	(0.032) (0.018)				
	-19.363 48.499				
JOBSAT	0.561 -0.602 -0.814 1.000				
	(0.030) (0.027) (0.035)				
	18.686 -22.074 -23.311				
THETA-DELTA					
	EST EFF LOC STA TIM ANX				

EST	0.087				
	(0.007)				
	12.484				
EFF	0.025 0.062				
	(0.005) (0.007)				
	4.636 9.195				
LOC	-- 0.016 0.088				
	(0.004) (0.006)				
	3.761 14.311				

STA	--	--	--	0.089	
				(0.008)	11.263
TIM	--	--	--	-0.034	0.196
				(0.008)	(0.013)
				-4.044	15.491
ANX	--	--	--	-0.050	--
				(0.008)	(0.010)
				-6.261	7.430
EXH	0.041	0.035	0.025	--	--
	(0.008)	(0.008)	(0.007)		
	5.375	4.416	3.430		
DEP	--	--	-0.015	-0.044	--
			(0.006)	(0.006)	
			-2.617	-6.714	
RPA	-0.059	-0.063	-0.059	-0.056	--
	(0.007)	(0.007)	(0.007)	(0.007)	
	-8.116	-8.575	-8.710	-7.533	

JSAT -- -- -- -- --

THETA-DELTA

	EXH	DEP	RPA	JSAT
EXH	0.015			
	(0.019)			
	0.776			
DEP	--	0.224		
		(0.013)		
		17.409		
RPA	0.024	0.085	0.213	
	(0.009)	(0.009)	(0.012)	
	2.702	9.070	17.614	
JSAT	0.059	--	-0.094	--
	(0.019)	(0.010)		
	3.071	-9.604		

Squared Multiple Correlations for X - Variables

EST	EFF	LOC	STA	TIM	ANX
0.585	0.703	0.499	0.654	0.612	0.848

Squared Multiple Correlations for X - Variables

EXH	DEP	RPA	JSAT
0.977	0.417	0.135	1.000

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 13

Minimum Fit Function Chi-Square = 18.096 (P = 0.154)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 17.733 (P = 0.168)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 4.733

90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 19.937)

Minimum Fit Function Value = 0.0268

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.00700

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.0295)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.0232

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.0476)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.967

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.150

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.143 ; 0.173)

ECVI for Saturated Model = 0.163

ECVI for Independence Model = 11.306

Chi-Square for Independence Model with 45 Degrees of Freedom = 7622.576

Independence AIC = 7642.576

Model AIC = 100.733

Saturated AIC = 110.000

Independence CAIC = 7697.753

Model CAIC = 333.476

Saturated CAIC = 413.472

Normed Fit Index (NFI) = 0.998

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.998

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.288

Comparative Fit Index (CFI) = 0.999

Incremental Fit Index (IFI) = 0.999

Relative Fit Index (RFI) = 0.992

Critical N (CN) = 1056.514

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.00512

Standardized RMR = 0.0170

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.995

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.978

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.235

TI CSE4

Fitted Covariance Matrix

	EST	EFF	LOC	STA	TIM	ANX
EST	0.210					
EFF	0.159	0.210				
LOC	0.104	0.130	0.175			
STA	0.144	0.158	0.121	0.257		
TIM	-0.099	-0.109	-0.084	-0.150	0.505	
ANX	-0.115	-0.127	-0.097	-0.185	0.359	0.491
EXH	-0.134	-0.157	-0.123	-0.204	0.397	0.461
DEP	-0.087	-0.096	-0.089	-0.146	0.198	0.230
RPA	-0.098	-0.106	-0.092	-0.102	0.090	0.105
JSAT	0.120	0.132	0.101	0.140	-0.204	-0.237

Fitted Covariance Matrix

	EXH	DEP	RPA	JSAT
EXH	0.658			
DEP	0.321	0.384		
RPA	0.170	0.158	0.247	
JSAT	-0.339	-0.199	-0.185	0.371

Fitted Residuals

	EST	EFF	LOC	STA	TIM	ANX
EST	0.001					
EFF	0.001	0.001				
LOC	0.003	0.002	0.001			
STA	0.004	0.004	0.001	0.003		
TIM	0.001	0.014	0.015	0.009	-0.001	
ANX	-0.007	-0.005	0.003	0.000	-0.001	-0.001
EXH	-0.004	0.001	0.004	0.002	0.000	-0.002
DEP	-0.015	-0.010	-0.005	-0.006	0.000	-0.009
RPA	-0.003	-0.002	-0.004	-0.005	-0.005	0.000
JSAT	-0.002	-0.002	0.004	0.006	0.000	-0.002

Fitted Residuals

	EXH	DEP	RPA	JSAT
EXH	-0.002			
DEP	-0.005	0.000		
RPA	0.000	0.006	0.003	
JSAT	-0.002	-0.006	-0.001	0.001

Summary Statistics for Fitted Residuals

Smallest Fitted Residual = -0.015

Median Fitted Residual = 0.000

Largest Fitted Residual = 0.015

Stemleaf Plot

```

-1|5
-1|0
-0|976655555
-0|4432222221111000000
0|11111112233334444
0|669
1|4
1|5

```

Standardized Residuals

	EST	EFF	LOC	STA	TIM	ANX
EST	2.092					
EFF	2.214	2.237				
LOC	1.484	2.030	1.933			
STA	1.906	2.443	0.452	2.553		
TIM	0.183	2.148	2.019	2.017	-0.424	
ANX	-1.263	-1.459	0.538	-0.143	-0.424	-0.424
EXH	-0.856	0.171	0.693	0.571	-0.091	-0.617
DEP	-2.147	-1.532	-1.146	-1.999	-0.018	-1.952
RPA	-1.112	-0.912	-1.986	-2.171	-0.737	0.037
JSAT	-0.468	-0.841	0.838	1.539	0.046	-0.796

Standardized Residuals

	EXH	DEP	RPA	JSAT
EXH	-0.598			
DEP	-1.411	-0.040		
RPA	-0.499	2.293	2.115	
JSAT	-1.005	-2.332	-1.244	2.092

Summary Statistics for Standardized Residuals

Smallest Standardized Residual = -2.332

Median Standardized Residual = -0.091

Largest Standardized Residual = 2.553

Stemleaf Plot

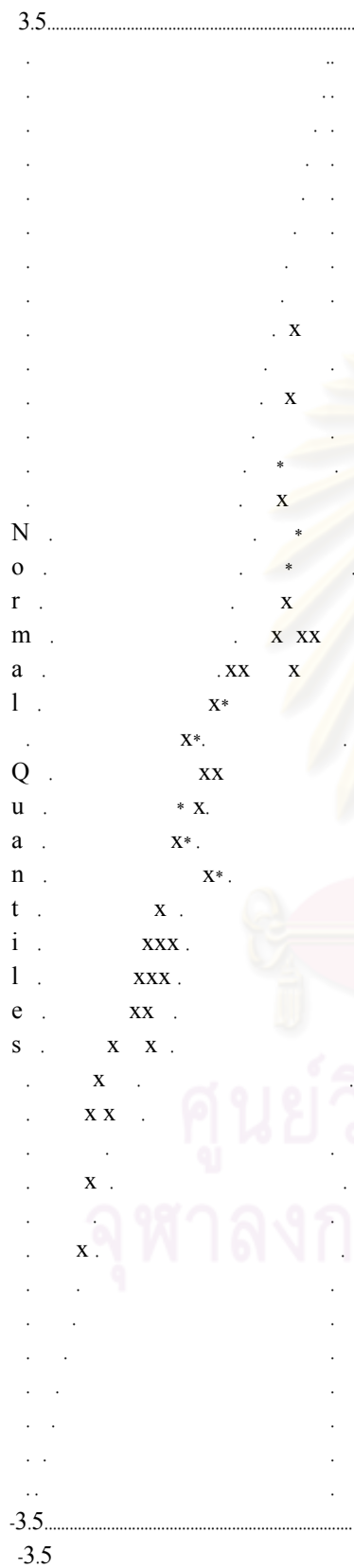
```

-2|321000
-1|55
-1|432110
-0|998876655
-0|444110000
0|22
0|55678
1|
1|5599
2|0001112234
2|6

```

TI CSE4

Qplot of Standardized Residuals



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

TI CSE4

Modification Indices and Expected Change

Modification Indices for LAMBDA-X

	CSE4	STRES	BURN	JOBSAT
EST	--	0.724	0.335	0.104
EFF	--	0.006	0.209	0.898
LOC	--	0.513	0.028	0.572
STA	--	0.179	0.028	1.055
TIM	3.595	--	0.057	0.002
ANX	3.595	--	0.057	0.002
EXH	4.378	4.378	--	4.378
DEP	4.378	4.378	--	4.378
RPA	--	--	--	--
JSAT	--	--	--	--

Expected Change for LAMBDA-X

	CSE4	STRES	BURN	JOBSAT
EST	--	-0.012	-0.010	-0.005
EFF	--	0.001	0.007	-0.013
LOC	--	0.011	0.003	0.012
STA	--	0.017	-0.005	0.022
TIM	0.053	--	-0.021	0.001
ANX	-0.061	--	0.024	-0.001
EXH	0.148	0.507	--	0.678
DEP	-0.074	-0.253	--	-0.338
RPA	--	--	--	--
JSAT	--	--	--	--

Standardized Expected Change for LAMBDA-X

	CSE4	STRES	BURN	JOBSAT
EST	--	-0.012	-0.010	-0.005
EFF	--	0.001	0.007	-0.013
LOC	--	0.011	0.003	0.012
STA	--	0.017	-0.005	0.022
TIM	0.053	--	-0.021	0.001
ANX	-0.061	--	0.024	-0.001
EXH	0.148	0.507	--	0.678
DEP	-0.074	-0.253	--	-0.338
RPA	--	--	--	--
JSAT	--	--	--	--

Completely Standardized Expected Change for LAMBDA-X

	CSE4	STRES	BURN	JOBSAT
EST	--	-0.026	-0.021	-0.011
EFF	--	0.002	0.015	-0.029
LOC	--	0.025	0.007	0.028
STA	--	0.034	-0.010	0.044
TIM	0.074	--	-0.029	0.002
ANX	-0.087	--	0.035	-0.002
EXH	0.183	0.625	--	0.836
DEP	-0.119	-0.408	--	-0.546
RPA	--	--	--	--
JSAT	--	--	--	--

No Non-Zero Modification Indices for PHI

Modification Indices for THETA-DELTA

	EST	EFF	LOC	STA	TIM	ANX
EST	--					
EFF	--	--				
LOC	0.202	--	--			
STA	0.370	0.431	0.249	--		
TIM	1.424	3.581	0.446	--	--	
ANX	0.208	3.027	0.189	--	--	--
EXH	--	--	4.378	0.106	0.141	
DEP	1.750	0.018	--	0.563	2.687	
RPA	--	--	0.061	0.061		
JSAT	1.240	1.032	1.478	2.916	0.059	0.059

Modification Indices for THETA-DELTA

	EXH	DEP	RPA	JSAT
EXH	--			
DEP	--	--		
RPA	--	--	--	
JSAT	--	--	--	--

Expected Change for THETA-DELTA

	EST	EFF	LOC	STA	TIM	ANX
EST	--					
EFF	--	--				
LOC	0.003	--	--			
STA	-0.004	0.004	-0.003	--		
TIM	-0.007	0.009	0.004	--	--	
ANX	0.002	-0.008	0.002	--	--	--
EXH	--	--	0.039	0.004	0.005	
DEP	-0.007	-0.001	--	0.006	-0.015	
RPA	--	--	-0.002	0.002		
JSAT	-0.006	-0.005	0.007	0.014	-0.002	0.002

Expected Change for THETA-DELTA

	EXH	DEP	RPA	JSAT
EXH	--			
DEP	--	--		
RPA	--	--	--	
JSAT	--	--	--	--

Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA

	EST	EFF	LOC	STA	TIM	ANX
EST	--					
EFF	--	--				
LOC	0.016	--	--			
STA	-0.016	0.017	-0.014	--		
TIM	-0.020	0.028	0.013	--	--	
ANX	0.007	-0.024	0.008	--	--	--
EXH	--	--	0.095	0.007	0.009	
DEP	-0.026	-0.003	--	0.015	-0.035	
RPA	--	--	--	-0.005	0.006	
JSAT	-0.022	-0.018	0.028	0.044	-0.004	0.005

Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA

	EXH	DEP	RPA	JSAT
EXH	--			
DEP	--	--		
RPA	--	--	--	
JSAT	--	--	--	--

Maximum Modification Index is 4.38 for Element (8, 4) of LAMBDA-X

TI CSE4

Covariances

X - KSI

	EST	EFF	LOC	STA	TIM	ANX
CSE4	0.351	0.385	0.296	0.410	-0.283	-0.329
STRES	-0.179	-0.196	-0.151	-0.209	0.556	0.645
BURN	-0.218	-0.239	-0.184	-0.255	0.495	0.575
JOBSAT	0.197	0.216	0.166	0.230	-0.335	-0.388

X - KSI

	EXH	DEP	RPA	JSAT
CSE4	-0.499	-0.249	-0.114	0.342

STRES	0.715	0.357	0.163	-0.367
BURN	0.802	0.400	0.182	-0.496
JOBSAT	-0.653	-0.326	-0.149	0.609

TI CSE4

Factor Scores Regressions

KSI

	EST	EFF	LOC	STA	TIM	ANX
CSE4	0.584	0.673	0.563	0.714	0.132	0.506
STRES	-0.195	-0.211	-0.122	0.550	0.241	0.816
BURN	-0.283	-0.183	-0.178	0.296	-0.003	0.035
JOBSAT	0.195	0.055	0.202	-0.011	0.157	0.477

KSI

	EXH	DEP	RPA	JSAT
CSE4	-0.659	0.001	1.049	0.386
STRES	0.401	0.107	-0.112	-0.003
BURN	0.935	0.140	-0.583	-0.583
JOBSAT	-0.627	-0.129	1.221	1.863

TI CSE4

Standardized Solution

LAMBDA-X

	CSE4	STRES	BURN	JOBSAT
EST	0.351	--	--	--
EFF	0.385	--	--	--
LOC	0.296	--	--	--
STA	0.410	--	--	--
TIM	--	0.556	--	--
ANX	--	0.645	--	--
EXH	--	--	0.802	--
DEP	--	--	0.400	--
RPA	--	--	0.182	--
JSAT	--	--	--	0.609

PHI

	CSE4	STRES	BURN	JOBSAT
CSE4	1.000			
STRES	-0.510	1.000		
BURN	-0.622	0.891	1.000	
JOBSAT	0.561	-0.602	-0.814	1.000

TI CSE4

Completely Standardized Solution

LAMBDA-X

	CSE4	STRES	BURN	JOBSAT
EST	0.765	--	--	--
EFF	0.839	--	--	--
LOC	0.707	--	--	--
STA	0.809	--	--	--
TIM	--	0.782	--	--
ANX	--	0.921	--	--
EXH	--	--	0.988	--
DEP	--	--	0.646	--
RPA	--	--	0.367	--
JSAT	--	--	--	1.000

PHI

	CSE4	STRES	BURN	JOBSAT
CSE4	1.000			
STRES	-0.510	1.000		
BURN	-0.622	0.891	1.000	
JOBSAT	0.561	-0.602	-0.814	1.000

THETA-DELTA

	EST	EFF	LOC	STA	TIM	ANX
EST	0.415					
EFF	0.117	0.297				
LOC	--	0.083	0.501			
STA	--	--	0.346			
TIM	--	--	-0.095	0.388		
ANX	--	--	-0.142	--	0.152	
EXH	0.111	0.094	0.073	--	--	--
DEP	--	--	-0.059	-0.139	--	--
RPA	-0.257	-0.275	-0.283	-0.221	--	--
JSAT	--	--	--	--	--	--

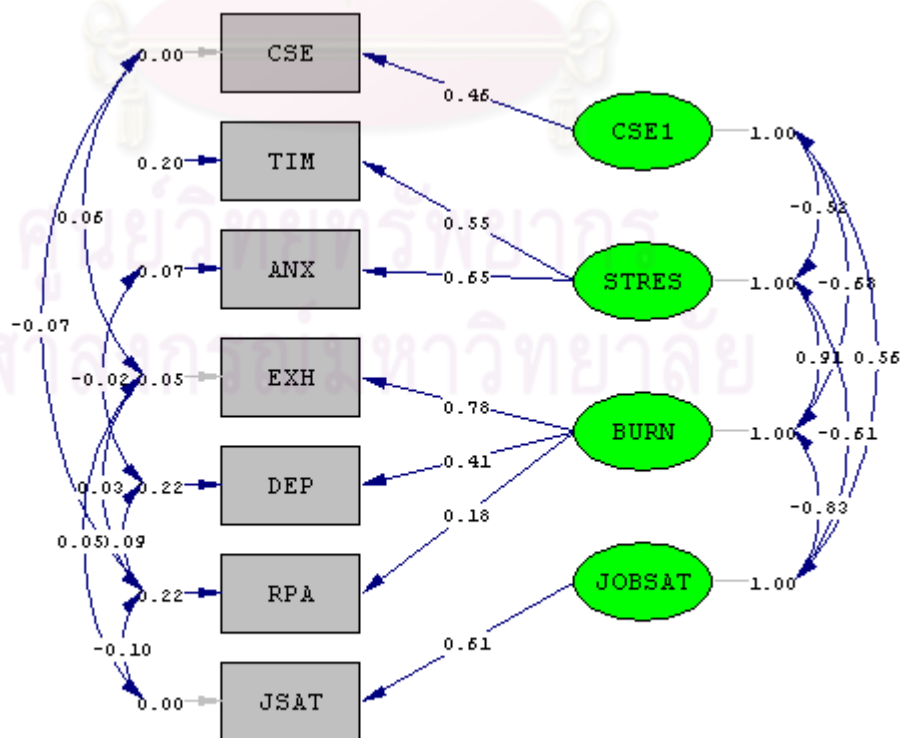
THETA-DELTA

	EXH	DEP	RPA	JSAT
EXH	0.023			
DEP	--	0.583		
RPA	0.060	0.276	0.865	
JSAT	0.119	--	-0.311	--

Time used: 0.016 Seconds

รายงานผลการวิเคราะห์โมเดลมาตรฐานวัดการประเมินกันแท้ของตนเองแบบเอกมิติ

TI CSE1
 DA NI=7 NO=677 MA=CM
 LA
 CSE TIM ANX EXH DEP RPA JSAT
 KM
 1.00
 -0.36 1.00
 -0.49 0.72 1.00
 -0.48 0.69 0.81 1.00
 -0.44 0.45 0.51 0.63 1.00
 -0.53 0.24 0.30 0.42 0.53 1.00
 0.56 -0.47 -0.56 -0.69 -0.54 -0.61 1.00
 SD
 0.46 0.71 0.70 0.81 0.62 0.50 0.61
 MO NX=7 NK=4 LX=FU,FI TD=FU,FI PH=SY,FR
 FR LX(1,1) LX(2,2) LX(3,2) LX(4,3) LX(5,3) LX(6,3) LX(7,4)
 FR TD(2,2) TD(3,3) TD(5,5) TD(6,6)
 VA 0.05 TD(4,4)
 FR TD(6,7) TD(1,6) TD(5,6) TD(1,4) TD(4,7) TD(4,6) TD(5,3)
 LK
 CSE1 STRES BURN JOBSAT
 PD
 OU SE TV EF SS SC MR MI RS FS AD=OFF



Chi-Square=6.40, df=4, P-value=0.17142, RMSEA=0.030

DATE: 4/12/2010
TIME: 15:34

L I S R E L 8.80

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.
Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2006
Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file C D:\Lisrel\CSE\CSE4.spl :

TI CSE1
DA NI=7 NO=677 MA=CM
LA
CSE TIM ANX EXH DEP RPA JSAT
KM
1.00
-0.36 1.00
-0.49 0.72 1.00
-0.48 0.69 0.81 1.00
-0.44 0.45 0.51 0.63 1.00
-0.53 0.24 0.30 0.42 0.53 1.00
0.56 -0.47 -0.56 -0.69 -0.54 -0.61 1.00
SD
0.46 0.71 0.70 0.81 0.62 0.50 0.61
MO NX=7 NK=4 LX=FU,FI TD=FU,FI PH=SY,FR
FR LX(1,1) LX(2,2) LX(3,2) LX(4,3) LX(5,3) LX(6,3) LX(7,4)
FR TD(2,2) TD(3,3) TD(5,5) TD(6,6)
VA 0.05 TD(4,4)
FR TD(6,7) TD(1,6) TD(5,6) TD(1,4) TD(4,7) TD(4,6) TD(5,3)
LK
CSE1 STRES BURN JOBSAT
PD
OU SE TV EF SS SC MR MI RS FS AD=OFF

TI CSE1

Number of Input Variables 7
Number of Y - Variables 0
Number of X - Variables 7
Number of ETA - Variables 0
Number of KSI - Variables 4

Number of Observations 677

TI CSE1

Covariance Matrix

	CSE	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA
CSE	0.21					
TIM	-0.12	0.50				
ANX	-0.16	0.36	0.49			
EXH	-0.18	0.40	0.46	0.66		
DEP	-0.13	0.20	0.22	0.32	0.38	
RPA	-0.12	0.09	0.10	0.17	0.16	0.25
JSAT	0.16	-0.20	-0.24	-0.34	-0.20	-0.19

Covariance Matrix

	JSAT
JSAT	0.37

TI CSE1

Parameter Specifications

LAMBDA-X

	CSE1	STRES	BURN	JOBSAT
CSE	1	0	0	0
TIM	0	2	0	0
ANX	0	3	0	0
EXH	0	0	4	0
DEP	0	0	5	0
RPA	0	0	6	0
JSAT	0	0	0	7

PHI

	CSE1	STRES	BURN	JOBSAT
CSE1	0			
STRES	8	0		
BURN	9	10	0	
JOBSAT	11	12	13	0

THETA-DELTA

	CSE	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA
CSE	0					
TIM	0	14				
ANX	0	0	15			
EXH	16	0	0	0		

DEP	0	0	17	0	18	
RPA	19	0	0	20	21	22
JSAT	0	0	0	23	0	24

THETA-DELTA

JSAT

JSAT 0

TI CSE1

Number of Iterations = 10

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-X

	CSE1	STRES	BURN	JOBSAT
CSE	0.46	-- --	--	--
(0.01)				
	36.77			
TIM	-- 0.55	-- --	--	--
(0.02)				
	23.40			
ANX	-- 0.65	-- --	--	--
(0.02)				
	30.07			
EXH	-- -- 0.78	--	--	--
(0.02)				
	33.97			
DEP	-- -- 0.41	--	--	--
(0.02)				
	18.63			
RPA	-- -- 0.18	--	--	--
(0.02)				
	8.36			
JSAT	-- -- -- 0.61			
(0.02)				
	36.77			

PHI

	CSE1	STRES	BURN	JOBSAT
CSE1	1.00			

STRES	-0.52	1.00		
	(0.03)			
	-16.74			
BURN	-0.68	0.91	1.00	
	(0.04)	(0.01)		
	-15.16	69.64		
JOBSAT	0.56	-0.61	-0.83	1.00
	(0.03)	(0.03)	(0.04)	
	21.20	-22.27	-23.47	

THETA-DELTA

	CSE	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA
CSE	--					
TIM	--	0.20				
	(0.01)					
		15.75				
ANX	--	--	0.07			
	(0.01)					
			7.02			
EXH	0.06	--	--	0.05		
	(0.02)					
	4.30					
DEP	--	--	-0.02	--	0.22	
	(0.01)		(0.01)			
			-2.49		17.40	
RPA	-0.07	--	--	0.03	0.09	0.22
	(0.01)			(0.01)	(0.01)	
	-8.90			3.62	9.18	17.67
JSAT	--	--	--	0.05	--	-0.10
		(0.02)		(0.01)		
				3.09		-9.79

THETA-DELTA

	JSAT
JSAT	--

Squared Multiple Correlations for X - Variables

CSE	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA
1.00	0.60	0.86	0.92	0.43	0.13

Squared Multiple Correlations for X - Variables

JSAT
1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 4

Minimum Fit Function Chi-Square = 6.46 (P = 0.17)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 6.40 (P = 0.17)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 2.40

90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 13.50)

Minimum Fit Function Value = 0.0096

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.0035

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.020)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.030

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.071)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.75

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.080

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.077 ; 0.097)

ECVI for Saturated Model = 0.083

ECVI for Independence Model = 6.20

Chi-Square for Independence Model with 21 Degrees of Freedom = 4175.99

Independence AIC = 4189.99

Model AIC = 54.40

Saturated AIC = 56.00

Independence CAIC = 4228.61

Model CAIC = 186.82

Saturated CAIC = 210.49

Normed Fit Index (NFI) = 1.00

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.00

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.19

Comparative Fit Index (CFI) = 1.00

Incremental Fit Index (IFI) = 1.00

Relative Fit Index (RFI) = 0.99

Critical N (CN) = 1404.09

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.0032

Standardized RMR = 0.0090

Goodness of Fit Index (GFI) = 1.00
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.98
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.14

TI CSE1

Fitted Covariance Matrix

	CSE	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA
CSE	0.21					
TIM	-0.13	0.50				
ANX	-0.15	0.36	0.49			
EXH	-0.18	0.39	0.46	0.66		
DEP	-0.13	0.20	0.22	0.32	0.38	
RPA	-0.12	0.09	0.10	0.17	0.16	0.25
JSAT	0.16	-0.20	-0.24	-0.34	-0.20	-0.19

Fitted Covariance Matrix

	JSAT
JSAT	0.37

Fitted Residuals

	CSE	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA
CSE	0.00					
TIM	0.01	0.00				
ANX	0.00	0.00	0.00			
EXH	0.00	0.00	0.00	0.00		
DEP	0.00	-0.01	0.00	0.00	0.00	
RPA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
JSAT	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Fitted Residuals

	JSAT
JSAT	0.00

Summary Statistics for Fitted Residuals

Smallest Fitted Residual = -0.01
 Median Fitted Residual = 0.00
 Largest Fitted Residual = 0.01

Stemleaf Plot

-4|80
 -2|6
 -0|224221100000
 0|12222333403
 2|

4|9
6|
8|
10|
12|6

Standardized Residuals

	CSE	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA
CSE	-0.63					
TIM	2.37	--				
ANX	-1.99	0.63	0.63			
EXH	-0.63	2.06	-1.81	-0.63		
DEP	2.03	-0.68	-0.48	0.89	-0.08	
RPA	0.63	-0.56	0.06	0.63	0.29	0.63
JSAT	0.63	0.04	0.15	-0.63	-0.48	-0.63

Standardized Residuals

JSAT	
JSAT	0.63

Summary Statistics for Standardized Residuals

Smallest Standardized Residual = -1.99
 Median Standardized Residual = 0.05
 Largest Standardized Residual = 2.37

Stemleaf Plot

-2|0
 -1|8
 -1|
 -0|76666655
 -0|100
 0|113
 0|6666669
 1|
 1|
 2|014

TI CSE1

Qplot of Standardized Residuals

3.5.....
 .
 .
 .
 .
 .
 .
 .
 .





TI CSE1

Modification Indices and Expected Change

Modification Indices for LAMBDA-X

	CSE1	STRES	BURN	JOBSAT
CSE	--	--	--	--
TIM	5.16	--	0.68	0.00
ANX	5.16	--	0.68	0.00
EXH	0.39	0.39	--	0.39

DEP	0.39	0.39	--	0.39
RPA	--	--	--	--
JSAT	--	--	--	--

Expected Change for LAMBDA-X

	CSE1	STRES	BURN	JOBSAT
CSE	--	--	--	--
TIM	0.06	--	-0.06	0.00
ANX	-0.07	--	0.07	0.00
EXH	0.20	0.12	--	0.14
DEP	-0.10	-0.06	--	-0.07
RPA	--	--	--	--
JSAT	--	--	--	--

Standardized Expected Change for LAMBDA-X

	CSE1	STRES	BURN	JOBSAT
CSE	--	--	--	--
TIM	0.06	--	-0.06	0.00
ANX	-0.07	--	0.07	0.00
EXH	0.20	0.12	--	0.14
DEP	-0.10	-0.06	--	-0.07
RPA	--	--	--	--
JSAT	--	--	--	--

Completely Standardized Expected Change for LAMBDA-X

	CSE1	STRES	BURN	JOBSAT
CSE	--	--	--	--
TIM	0.08	--	-0.08	0.00
ANX	-0.10	--	0.10	0.00
EXH	0.24	0.15	--	0.17
DEP	-0.16	-0.10	--	-0.12
RPA	--	--	--	--
JSAT	--	--	--	--

No Non-Zero Modification Indices for PHI

Modification Indices for THETA-DELTA

	CSE	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA
CSE	--					
TIM	5.38	--				
ANX	5.38	--	--			
EXH	--	1.75	1.15	0.39		
DEP	--	0.39	--	0.39	--	
RPA	--	0.09	0.09	--	--	--
JSAT	--	0.18	0.18	--	--	--

Modification Indices for THETA-DELTA

JSAT

JSAT --

Expected Change for THETA-DELTA

	CSE	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA
CSE	--					
TIM	0.02	--				
ANX	-0.02	--	--			
EXH	--	0.02	-0.02	-0.02		
DEP	--	-0.01	--	0.01	--	
RPA	--	0.00	0.00	--	--	--
JSAT	--	0.00	0.00	--	--	--

Expected Change for THETA-DELTA

JSAT

JSAT --

Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA

	CSE	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA
CSE	--					
TIM	0.05	--				
ANX	-0.06	--	--			
EXH	--	0.03	-0.03	-0.03		
DEP	--	-0.01	--	0.02	--	
RPA	--	0.01	-0.01	--	--	--
JSAT	--	-0.01	0.01	--	--	--

Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA

JSAT

JSAT --

Maximum Modification Index is 5.38 for Element (2, 1) of THETA-DELTA

TI CSE1

Covariances

X - KSI

	CSE	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA
CSE1	0.46	-0.29	-0.34	-0.53	-0.28	-0.12
STRES	-0.24	0.55	0.65	0.71	0.37	0.16

BURN	-0.31	0.50	0.59	0.78	0.41	0.18
JOBSAT	0.26	-0.33	-0.39	-0.64	-0.33	-0.15

X - KSI

JSAT

CSE1	0.34
STRES	-0.37
BURN	-0.50
JOBSAT	0.61

TI CSE1

Factor Scores Regressions

KSI

	CSE	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA
CSE1	2.58	0.20	0.66	-0.94	-0.05	1.13
STRES	-0.14	0.21	0.75	0.36	0.13	-0.15
BURN	-0.65	0.01	0.09	0.73	0.16	-0.70
JOBSAT	0.41	0.15	0.46	-0.55	-0.17	1.24

KSI

JSAT

CSE1	0.05
STRES	0.00
BURN	-0.61
JOBSAT	1.87

TI CSE1

Standardized Solution

LAMBDA-X

	CSE1	STRES	BURN	JOBSAT
CSE1	0.46	--	--	--
TIM	--	0.55	--	--
ANX	--	0.65	--	--
EXH	--	--	0.78	--
DEP	--	--	0.41	--
RPA	--	--	0.18	--
JSAT	--	--	--	0.61

PHI

	CSE1	STRES	BURN	JOBSAT
CSE1	1.00			

STRES	-0.52	1.00		
BURN	-0.68	0.91	1.00	
JOBSAT	0.56	-0.61	-0.83	1.00

TI CSE1

Completely Standardized Solution

LAMBDA-X

	CSE1	STRES	BURN	JOBSAT
CSE	1.00	--	--	--
TIM	--	0.78	--	--
ANX	--	0.93	--	--
EXH	--	--	0.96	--
DEP	--	--	0.65	--
RPA	--	--	0.35	--
JSAT	--	--	--	1.00

PHI

	CSE1	STRES	BURN	JOBSAT
CSE1	1.00			
STRES	-0.52	1.00		
BURN	-0.68	0.91	1.00	
JOBSAT	0.56	-0.61	-0.83	1.00

THETA-DELTA

	CSE	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA
CSE	--					
TIM	--	0.40				
ANX	--	--	0.14			
EXH	0.17	--	--	0.08		
DEP	--	--	-0.04	--	0.57	
RPA	-0.29	--	--	0.08	0.30	0.87
JSAT	--	--	--	0.10	--	-0.32

THETA-DELTA

	JSAT
JSAT	--

Time used: 0.016 Seconds

ภาคผนวก จ

รายงานผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานแบบโมเดล ก

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE4)

DA NI=10 NO=677 MA=CM

LA

TIM ANX EXH DEP RPA JSAT EST EFF LOC STA

KM

1.00

0.72 1.00

0.69 0.81 1.00

0.45 0.51 0.63 1.00

0.24 0.30 0.42 0.53 1.00

-0.47 -0.56 -0.69 -0.54 -0.61 1.00

-0.30 -0.38 -0.37 -0.36 -0.44 0.42 1.00

-0.29 -0.41 -0.42 -0.37 -0.47 0.46 0.76 1.00

-0.23 -0.32 -0.35 -0.36 -0.46 0.41 0.55 0.68 1.00

-0.39 -0.52 -0.49 -0.48 -0.42 0.47 0.63 0.69 0.57 1.00

SD

0.71 0.70 0.81 0.62 0.50 0.61 0.46 0.46 0.42 0.51

MO NX=4 NY=6 NK=1 NE=3 C

LY=FU,FI LX=FU,FR BE=FU,FI GA=FU,FR TE=FU,FI TD=FU,FI PS=FU,FI

LK

CSE4

FR LY(1,1) LY(2,1) LY(3,2) LY(4,2) LY(5,2) LY(6,3)

FR BE(2,1) BE(3,1) BE(3,2)

FR TE(1,1) TE(2,2) TE(3,3) TE(4,4) TE(5,5) TD(1,1) TD(2,2) TD(3,3) TD(4,4)

FR PS(1,1) PS(2,2) PS(3,3)

FR TE(1,3) TE(1,4) TE(1,5) TE(1,6) TE(2,3) TE(2,5) TE(3,5) TE(3,6) TE(4,5) TE(4,6)

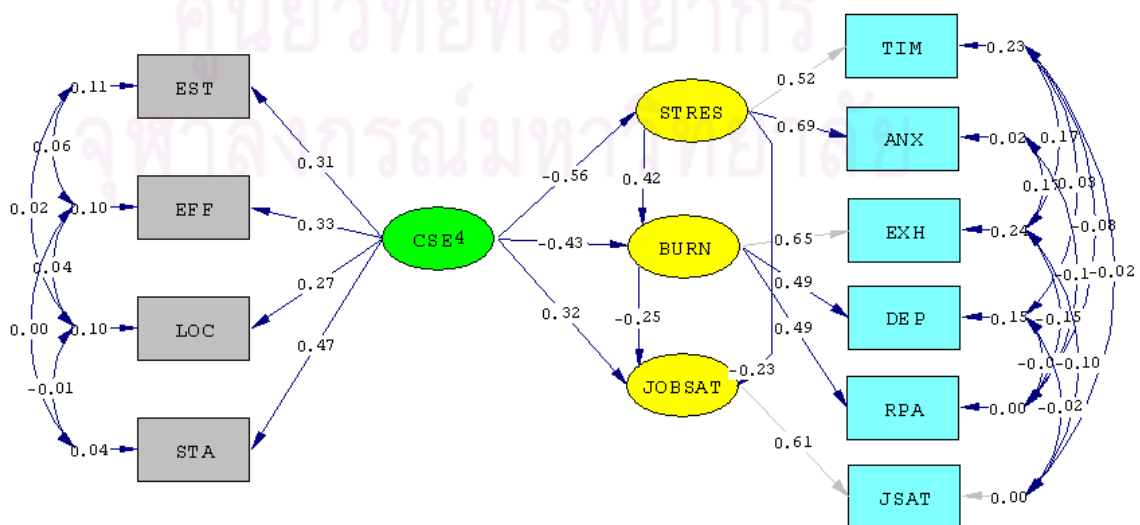
FR TD(1,3) TD(1,2) TD(2,3) TD(2,4) TD(3,4) TH(4,5) TH(4,6)

LE

STRES BURN JOBSAT

PD

OU SE TV EF SS SC MR MI RS FS AD-OFF



Chi-Square=21.73, df=13, P-value=0.05969, RMSEA=0.032

DATE: 4/12/2010

TIME: 15:51

L I S R E L 8.80

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.

7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100

Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140

Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2006

Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.

Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\Lisrel\MODEL\MODEL_CSE4.spl

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE4)

DA NI=10 NO=677 MA=CM

LA

TIM ANX EXH DEP RPA JSAT EST EFF LOC STA

KM

1.00

0.72 1.00

0.69 0.81 1.00

0.45 0.51 0.63 1.00

0.24 0.30 0.42 0.53 1.00

-0.47 -0.56 -0.69 -0.54 -0.61 1.00

-0.30 -0.38 -0.37 -0.36 -0.44 0.42 1.00

-0.29 -0.41 -0.42 -0.37 -0.47 0.46 0.76 1.00

-0.23 -0.32 -0.35 -0.36 -0.46 0.41 0.55 0.68 1.00

-0.39 -0.52 -0.49 -0.48 -0.42 0.47 0.63 0.69 0.57 1.00

SD

0.71 0.70 0.81 0.62 0.50 0.61 0.46 0.46 0.42 0.51

MO NX=4 NY=6 NK=1 NE=3 C

LY=FU,FI LX=FU,FR BE=FU,FI GA=FU,FR TE=FU,FI TD=FU,FI PS=FU,FI

LK

CSE4

FR LY(1,1) LY(2,1) LY(3,2) LY(4,2) LY(5,2) LY(6,3)

FR BE(2,1) BE(3,1) BE(3,2)

FR TE(1,1) TE(2,2) TE(3,3) TE(4,4) TE(5,5) TD(1,1) TD(2,2) TD(3,3) TD(4,4)

FR PS(1,1) PS(2,2) PS(3,3)

FR TE(1,3) TE(1,4) TE(1,5) TE(1,6) TE(2,3) TE(2,5) TE(3,5) TE(3,6) TE(4,5) TE(4,6)

FR TD(1,3) TD(1,2) TD(2,3) TD(2,4) TD(3,4)

FR TH(4,5) TH(4,6)

LE

STRES BURN JOBSAT

PD

OU SE TV EF SS SC MR MI RS FS AD=OFF

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE4)

Number of Input Variables 10
 Number of Y - Variables 6
 Number of X - Variables 4
 Number of ETA - Variables 3
 Number of KSI - Variables 1
 Number of Observations 677

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE4)

Covariance Matrix

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
TIM	0.50					
ANX	0.36	0.49				
EXH	0.40	0.46	0.66			
DEP	0.20	0.22	0.32	0.38		
RPA	0.09	0.10	0.17	0.16	0.25	
JSAT	-0.20	-0.24	-0.34	-0.20	-0.19	0.37
EST	-0.10	-0.12	-0.14	-0.10	-0.10	0.12
EFF	-0.09	-0.13	-0.16	-0.11	-0.11	0.13
LOC	-0.07	-0.09	-0.12	-0.09	-0.10	0.11
STA	-0.14	-0.19	-0.20	-0.15	-0.11	0.15

Covariance Matrix

	EST	EFF	LOC	STA
EST	0.21			
EFF	0.16	0.21		
LOC	0.11	0.13	0.18	
STA	0.15	0.16	0.12	0.26

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE4)

Parameter Specifications

LAMBDA-Y

	STRES	BURN	JOBSAT
TIM	0	0	0
ANX	1	0	0
EXH	0	0	0
DEP	0	2	0
RPA	0	3	0
JSAT	0	0	0

LAMBDA-X

CSE4

EST	4
-----	---

EFF 5
 LOC 6
 STA 7

BETA

	STRES	BURN	JOBSAT
STRES	0	0	0
BURN	8	0	0
JOBSAT	9	10	0

GAMMA

CSE4

STRES	11
BURN	12
JOBSAT	13

PSI

	STRES	BURN	JOBSAT
	14	15	16

THETA-EPS

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
TIM	17					
ANX	0	18				
EXH	19	20	21			
DEP	22	0	0	23		
RPA	24	25	26	27	28	
JSAT	29	0	30	31	0	0

THETA-DELTA-EPS

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
EST	0	0	0	0	0	0
EFF	0	0	0	0	0	0
LOC	0	0	0	0	0	0
STA	0	0	0	38	39	

THETA-DELTA

	EST	EFF	LOC	STA
EST	32			
EFF	33	34		
LOC	35	36	37	
STA	0	40	41	42

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE4)

Number of Iterations = 52

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-Y

	STRES	BURN	JOBSAT
TIM	0.52	--	--
ANX	0.69	--	--
	(0.05)		
	14.64		
EXH	--	0.65	--
DEP	--	0.49	--
	(0.03)		
	15.01		
RPA	--	0.49	--
	(0.04)		
	11.39		
JSAT	--	--	0.61

LAMBDA-X

	CSE4
EST	0.31
	(0.02)
	17.96
EFF	0.33
	(0.02)
	17.57
LOC	0.27
	(0.02)
	14.46
STA	0.47
	(0.02)
	24.01

BETA

	STRES	BURN	JOBSAT
STRES	--	--	--
BURN	0.42	--	--

(0.06)
6.78

JOBSAT -0.23 -0.25 --
(0.06) (0.11)
-3.77 -2.26

GAMMA

CSE4

STRES -0.56
(0.05)
-10.42

BURN -0.43
(0.05)
-8.64

JOBSAT 0.32
(0.08)
4.10

Covariance Matrix of ETA and KSI

	STRES	BURN	JOBSAT	CSE4
STRES	1.00			
BURN	0.66	1.00		
JOBSAT	-0.57	-0.61	1.00	
CSE4	-0.56	-0.66	0.61	1.00

PHI

CSE4

1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	STRES	BURN	JOBSAT
STRES	0.68	0.44	0.52
BURN	(0.07)	(0.04)	(0.03)
JOBSAT	9.95	10.27	15.90

(0.07) (0.04) (0.03)

9.95 10.27 15.90

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

	STRES	BURN	JOBSAT
STRES	0.32	0.56	0.48

NOTE: R² for Structural Equations are Hayduk's (2006) Blocked-Error R²

Reduced Form

CSE4

 STRES -0.56
 (0.05)
 -10.42

BURN -0.66
 (0.05)
 -13.58

JOBSAT 0.61
 (0.04)
 14.34

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

STRES	BURN	JOBSAT
0.32	0.44	0.38

THETA-EPS

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
TIM	0.23 (0.02) 11.45					
ANX	-- (0.03)	0.02 0.71				
EXH	0.17 (0.02)	0.17 (0.03)	0.24 8.71			
DEP	0.03 (0.01)	-- (0.02)	--	0.15 9.34		
RPA	-0.08 (0.02)	-0.12 (0.03)	-0.15 (0.02)	-0.08 (0.03)	0.00	
JSAT	-0.02 (0.01)	-- (0.02)	-0.10 (0.01)	-0.02	--	--
	-1.85	-4.74	-1.54			

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
0.54	0.96	0.64	0.62	0.98	1.00

THETA-DELTA-EPS

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
EST	--	--	--	--	--	--
EFF	--	--	--	--	--	--
LOC	--	--	--	--	--	--
STA	--	--	0.05 (0.01)	-0.03 (0.01)	5.41	-3.71

THETA-DELTA

	EST	EFF	LOC	STA
EST	0.11 (0.01) 14.54			
EFF	0.06 (0.01)	0.10 (0.01)		
LOC	0.02 (0.01)	0.04 (0.01)	0.10 (0.01)	
STA	-- (0.01)	0.00 (0.01)	-0.01 (0.01)	0.04 (0.01)
		0.68	-0.88	2.91

Squared Multiple Correlations for X - Variables

EST	EFF	LOC	STA
0.46	0.52	0.43	0.86

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 13

Minimum Fit Function Chi-Square = 21.86 (P = 0.058)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 21.73 (P = 0.060)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 8.73

90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 25.66)

Minimum Fit Function Value = 0.032

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.013

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.038)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.032

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.054)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.91

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.16

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.14 ; 0.18)

ECVI for Saturated Model = 0.16

ECVI for Independence Model = 11.31

Chi-Square for Independence Model with 45 Degrees of Freedom = 7622.58

Independence AIC = 7642.58

Model AIC = 105.73

Saturated AIC = 110.00

Independence CAIC = 7697.75

Model CAIC = 337.47

Saturated CAIC = 413.47

Normed Fit Index (NFI) = 1.00

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.00

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.29

Comparative Fit Index (CFI) = 1.00

Incremental Fit Index (IFI) = 1.00

Relative Fit Index (RFI) = 0.99

Critical N (CN) = 862.39

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.0036

Standardized RMR = 0.012

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.99

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.97

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.23

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE4)

Fitted Covariance Matrix

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
TIM	0.50					
ANX	0.36	0.49				
EXH	0.40	0.46	0.66			
DEP	0.20	0.22	0.32	0.38		
RPA	0.09	0.11	0.17	0.16	0.25	
JSAT	-0.20	-0.24	-0.34	-0.20	-0.18	0.37
EST	-0.09	-0.12	-0.13	-0.10	-0.10	0.12
EFF	-0.10	-0.13	-0.14	-0.11	-0.11	0.12
LOC	-0.08	-0.11	-0.12	-0.09	-0.09	0.10

STA -0.14 -0.18 -0.20 -0.15 -0.11 0.15

Fitted Covariance Matrix

	EST	EFF	LOC	STA
EST	0.21			
EFF	0.16	0.21		
LOC	0.11	0.13	0.18	
STA	0.15	0.16	0.12	0.26

Fitted Residuals

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
TIM	0.00					
ANX	0.00	0.00				
EXH	0.00	0.00	0.00			
DEP	0.00	0.00	0.00	0.00		
RPA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
JSAT	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
EST	-0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
EFF	0.00	0.00	-0.01	0.00	0.00	0.00
LOC	0.01	0.01	0.00	0.00	-0.01	0.00
STA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Fitted Residuals

	EST	EFF	LOC	STA
EST	0.00			
EFF	0.00	0.00		
LOC	0.00	0.00	0.00	
STA	0.00	0.00	0.00	0.00

Summary Statistics for Fitted Residuals

Smallest Fitted Residual = -0.01
 Median Fitted Residual = 0.00
 Largest Fitted Residual = 0.01

Stemleaf Plot

```

-1|4
-0|765
-0|44322222111100000000000000000000
0|1111111111222233
0|5
1|22
    
```

Standardized Residuals

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
TIM	--					

ANX	--	--				
EXH	--	--	--			
DEP	--	--	--	--		
RPA	-0.74	-0.93	1.72	0.54	1.47	
JSAT	0.74	0.93	-1.72	-0.54	-2.17	2.02
EST	-0.90	-0.33	-0.61	-0.36	0.40	0.37
EFF	0.48	-0.81	-2.51	0.44	0.35	1.74
LOC	1.86	2.53	-0.14	-1.02	-2.65	0.67
STA	-1.04	-2.06	0.67	1.06	2.42	-1.14

Standardized Residuals

	EST	EFF	LOC	STA
EST	--			
EFF	--	--		
LOC	--	--	--	
STA	0.58	0.84	-1.15	1.10

Summary Statistics for Standardized Residuals

Smallest Standardized Residual = -2.65
 Median Standardized Residual = 0.00
 Largest Standardized Residual = 2.53

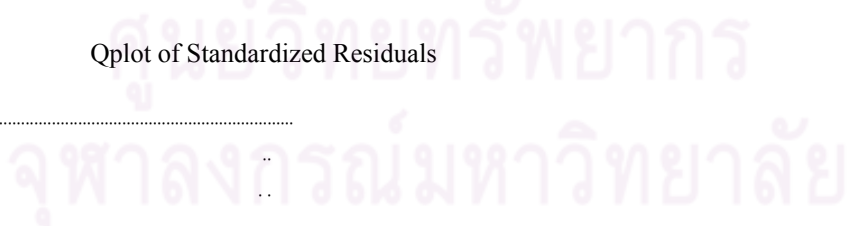
Stemleaf Plot

```
-2|7521
-1|71100
-0|9987654310000000000000000000
0|344455677789
1|115779
2|045
```

Largest Negative Standardized Residuals
 Residual for LOC and RPA -2.65

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE4)

Qplot of Standardized Residuals





TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE4)

Modification Indices and Expected Change

No Non-Zero Modification Indices for LAMBDA-Y

No Non-Zero Modification Indices for LAMBDA-X

No Non-Zero Modification Indices for BETA

No Non-Zero Modification Indices for GAMMA

No Non-Zero Modification Indices for PHI

No Non-Zero Modification Indices for PSI

Modification Indices for THETA-DELTA-EPS

TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
-----	-----	-----	-----	-----	-----

EST	3.06	0.03	1.79	0.82	0.02	0.00
EFF	3.28	0.03	5.53	2.99	0.40	0.01
LOC	0.28	3.48	0.41	1.20	1.15	0.02
STA	0.86	2.35	4.85	0.12	--	--

Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
EST	-0.01	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00
EFF	0.01	0.00	-0.01	0.01	0.00	0.00
LOC	0.00	0.01	0.00	-0.01	-0.01	0.00
STA	-0.01	-0.01	0.02	0.00	--	--

Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
EST	-0.03	0.00	0.02	-0.02	0.00	0.00
EFF	0.03	0.00	-0.02	0.03	0.01	0.00
LOC	0.01	0.03	-0.01	-0.02	-0.03	0.00
STA	-0.02	-0.03	0.04	-0.01	--	--

Maximum Modification Index is 5.53 for Element (2, 3) of THETA DELTA-EPSILON

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE4)

Covariances

Y - ETA

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
STRES	0.52	0.69	0.43	0.32	0.33	-0.35
BURN	0.34	0.45	0.65	0.49	0.49	-0.37
JOBSAT	-0.30	-0.39	-0.40	-0.30	-0.30	0.61

Y - KSI

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
CSE4	-0.29	-0.39	-0.43	-0.32	-0.33	0.37

X - ETA

	EST	EFF	LOC	STA
STRES	-0.18	-0.19	-0.16	-0.27
BURN	-0.21	-0.22	-0.18	-0.31
JOBSAT	0.19	0.20	0.17	0.29

X - KSI

	EST	EFF	LOC	STA
--	-----	-----	-----	-----

	EST	EFF	LOC	STA
CSE4	0.31	0.33	0.27	0.47

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE4)

Factor Scores Regressions

ETA

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
STRES	0.40	2.26	-1.49	0.08	1.31	-0.08
BURN	-0.14	0.20	0.74	0.18	1.98	0.79
JOBSAT	-0.04	-0.59	0.98	-0.04	-0.04	2.03

ETA

	EST	EFF	LOC	STA
STRES	0.19	0.23	0.21	-0.09
BURN	0.17	0.24	0.16	-0.39
JOBSAT	-0.13	-0.21	-0.11	0.51

KSI

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
CSE4	-0.02	-0.16	0.13	0.10	-0.58	0.15

KSI

	EST	EFF	LOC	STA
CSE4	0.11	-0.08	0.21	1.42

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE4)

Standardized Solution

LAMBDA-Y

	STRES	BURN	JOBSAT
TIM	0.52	--	--
ANX	0.69	--	--
EXH	--	0.65	--
DEP	--	0.49	--
RPA	--	0.49	--
JSAT	--	--	0.61

LAMBDA-X

	CSE4
EST	0.31
EFF	0.33

LOC 0.27
STA 0.47

BETA

	STRES	BURN	JOBSAT
STRES	-- -- --		
BURN	0.42	-- --	
JOBSAT	-0.23	-0.25	--

GAMMA

CSE4

STRES	-0.56
BURN	-0.43
JOBSAT	0.32

Correlation Matrix of ETA and KSI

	STRES	BURN	JOBSAT	CSE4
STRES	1.00			
BURN	0.66	1.00		
JOBSAT	-0.57	-0.61	1.00	
CSE4	-0.56	-0.66	0.61	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	STRES	BURN	JOBSAT
	0.68	0.44	0.52

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	CSE4
STRES	-0.56
BURN	-0.66
JOBSAT	0.61

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE4)

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	STRES	BURN	JOBSAT
TIM	0.73	-- --	
ANX	0.98	-- --	
EXH	-- 0.80	--	
DEP	-- 0.79	--	
RPA	-- 0.99	--	

JSAT -- -- 1.00

LAMBDA-X

CSE4

 EST 0.68
 EFF 0.72
 LOC 0.65
 STA 0.93

BETA

STRES BURN JOBSAT

 STRES -- -- --
 BURN 0.42 -- --
 JOBSAT -0.23 -0.25 --

GAMMA

CSE4

 STRES -0.56
 BURN -0.43
 JOBSAT 0.32

Correlation Matrix of ETA and KSI

STRES BURN JOBSAT CSE4

 STRES 1.00
 BURN 0.66 1.00
 JOBSAT -0.57 -0.61 1.00
 CSE4 -0.56 -0.66 0.61 1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

STRES BURN JOBSAT

 0.68 0.44 0.52

THETA-EPS

TIM ANX EXH DEP RPA JSAT

 TIM 0.46
 ANX -- 0.04
 EXH 0.30 0.29 0.36
 DEP 0.07 -- -- 0.38
 RPA -0.24 -0.34 -0.38 -0.25 0.02
 JSAT -0.05 -- -0.20 -0.06 -- --

THETA-DELTA-EPS

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
EST	--	--	--	--	--	--
EFF	--	--	--	--	--	--
LOC	--	--	--	--	--	--
STA	--	--	--	0.18	-0.10	

THETA-DELTA

	EST	EFF	LOC	STA
EST	0.54			
EFF	0.27	0.48		
LOC	0.11	0.21	0.57	
STA	--	0.02	-0.03	0.14

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

CSE4	
STRES	-0.56
BURN	-0.66
JOBSAT	0.61

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE4)

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

CSE4	
STRES	-0.56
(0.05)	-10.42
BURN	-0.66
(0.05)	-13.58
JOBSAT	0.61
(0.04)	14.34

Indirect Effects of KSI on ETA

CSE4	
STRES	--
BURN	-0.24
(0.04)	-5.54

JOBSAT 0.29
(0.06)
4.95

Total Effects of ETA on ETA

	STRES	BURN	JOBSAT
STRES	--	--	--
BURN	0.42	--	--
	(0.06)		
	6.78		
JOBSAT	-0.33	-0.25	--
	(0.05)	(0.11)	
	-7.31	-2.26	

Largest Eigenvalue of B*B' (Stability Index) is 0.247

Indirect Effects of ETA on ETA

	STRES	BURN	JOBSAT
STRES	--	--	--
BURN	--	--	--
JOBSAT	-0.10	--	--
	(0.04)		
	-2.35		

Total Effects of ETA on Y

	STRES	BURN	JOBSAT
TIM	0.52	--	--
ANX	0.69	--	--
	(0.05)		
	14.64		
EXH	0.27	0.65	--
	(0.04)		
	6.78		
DEP	0.21	0.49	--
	(0.03)	(0.03)	
	7.73	15.01	
RPA	0.21	0.49	--
	(0.03)	(0.04)	

6.26 11.39

JSAT	-0.20	-0.15	0.61
	(0.03)	(0.07)	
	-7.31	-2.26	

Indirect Effects of ETA on Y

	STRES	BURN	JOBSAT
TIM	--	--	--
ANX	--	--	--
EXH	0.27	--	--
	(0.04)		
	6.78		
DEP	0.21	--	--
	(0.03)		
	7.73		
RPA	0.21	--	--
	(0.03)		
	6.26		
JSAT	-0.20	-0.15	--
	(0.03)	(0.07)	
	-7.31	-2.26	

Total Effects of KSI on Y

	CSE4
TIM	-0.29
	(0.03)
	-10.42
ANX	-0.39
	(0.03)
	-14.19
EXH	-0.43
	(0.03)
	-13.58
DEP	-0.32
	(0.02)
	-13.33
RPA	-0.33
	(0.02)

-14.56

JSAT 0.37
(0.03)
14.34

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE4)

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of KSI on ETA

CSE4

STRES -0.56
BURN -0.66
JOBSAT 0.61

Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

CSE4

STRES --
BURN -0.24
JOBSAT 0.29

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	STRES	BURN	JOBSAT
STRES	--	--	--
BURN	0.42	--	--
JOBSAT	-0.33	-0.25	--

Standardized Indirect Effects of ETA on ETA

	STRES	BURN	JOBSAT
STRES	--	--	--
BURN	--	--	--
JOBSAT	-0.10	--	--

Standardized Total Effects of ETA on Y

	STRES	BURN	JOBSAT
TIM	0.52	--	--
ANX	0.69	--	--
EXH	0.27	0.65	--
DEP	0.21	0.49	--
RPA	0.21	0.49	--
JSAT	-0.20	-0.15	0.61

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

	STRES	BURN	JOBSAT
TIM	0.73	--	--
ANX	0.98	--	--
EXH	0.34	0.80	--
DEP	0.33	0.79	--
RPA	0.42	0.99	--
JSAT	-0.33	-0.25	1.00

Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	STRES	BURN	JOBSAT
TIM	--	--	--
ANX	--	--	--
EXH	0.27	--	--
DEP	0.21	--	--
RPA	0.21	--	--
JSAT	-0.20	-0.15	--

Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	STRES	BURN	JOBSAT
TIM	--	--	--
ANX	--	--	--
EXH	0.34	--	--
DEP	0.33	--	--
RPA	0.42	--	--
JSAT	-0.33	-0.25	--

Standardized Total Effects of KSI on Y

	CSE4
TIM	-0.29
ANX	-0.39
EXH	-0.43
DEP	-0.32
RPA	-0.33
JSAT	0.37

Completely Standardized Total Effects of KSI on Y

	CSE4
TIM	-0.41
ANX	-0.55
EXH	-0.53
DEP	-0.52
RPA	-0.66
JSAT	0.61

Time used: 0.031 Seconds

รายงานผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานแบบโมเดล ข

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE1)

DA NI=7 NO=677 MA=CM

LA

TIM ANX EXH DEP RPA JSAT CSE1

KM

1.000

0.715 1.000

0.695 0.810 1.000

0.452 0.509 0.630 1.000

0.239 0.304 0.420 0.526 1.000

-0.466 -0.560 -0.687 -0.535 -0.612 1.000

-0.355 -0.491 -0.475 -0.443 -0.534 0.556 1.000

SD

0.707 0.702 0.806 0.618 0.500 0.610 0.455

MO NX=1 NY=6 NK=1 NE=3 C

LY=FU,FI LX=FU,FR BE=FU,FI GA=FU,FR TE=FU,FI TD=FU,FI PS=FU,FI

FR LY(1,1) LY(2,1) LY(3,2) LY(4,2) LY(5,2) LY(6,3)

FR BE(2,1) BE(3,1) BE(3,2)

FR TE(1,1) TE(2,2) TE(3,3) TE(4,4) TE(5,5)

FR PS(1,1) PS(2,2) PS(3,3)

FR TE(1,3) TE(1,4) TE(1,5) TE(2,3) TE(2,5) TE(3,5) TE(3,6) TE(4,5)

LK

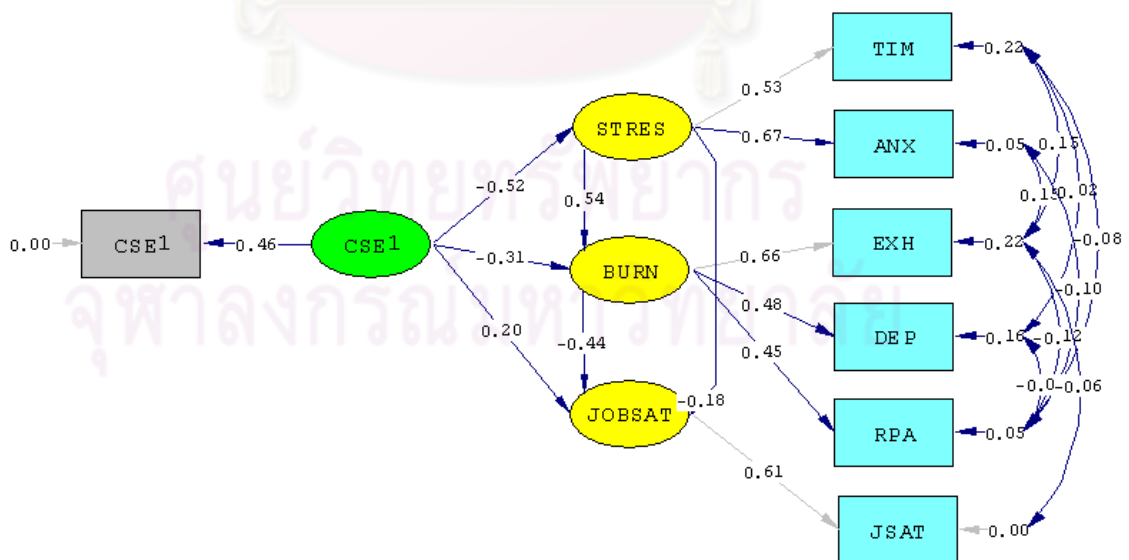
CSE1

LE

STRES BURN JOBSAT

PD

OU SE TV EF SS SC MR MI RS FS



Chi-Square=5.29, df=2, P-value=0.07103, RMSEA=0.049

DATE: 4/12/2010

TIME: 16:06

L I S R E L 8.80

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.

7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100

Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140

Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2006

Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.

Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\Lisrel\MODEL\MODEL_CSE1.spl

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE1)

DA NI=7 NO=677 MA=CM

LA

TIM ANX EXH DEP RPA JSAT CSE1

KM

1.000

0.715 1.000

0.695 0.810 1.000

0.452 0.509 0.630 1.000

0.239 0.304 0.420 0.526 1.000

-0.466 -0.560 -0.687 -0.535 -0.612 1.000

-0.355 -0.491 -0.475 -0.443 -0.534 0.556 1.000

SD

0.707 0.702 0.806 0.618 0.500 0.610 0.455

MO NX=1 NY=6 NK=1 NE=3 C

LY=FU,FI LX=FU,FR BE=FU,FI GA=FU,FR TE=FU,FI TD=FU,FI PS=FU,FI

FR LY(1,1) LY(2,1) LY(3,2) LY(4,2) LY(5,2) LY(6,3)

FR BE(2,1) BE(3,1) BE(3,2)

FR TE(1,1) TE(2,2) TE(3,3) TE(4,4) TE(5,5)

FR PS(1,1) PS(2,2) PS(3,3)

FR TE(1,3) TE(1,4) TE(1,5) TE(2,3) TE(2,5) TE(3,5) TE(3,6) TE(4,5)

LK

CSE1

LE

STRES BURN JOBSAT

PD

OU SE TV EF SS SC MR MI RS FS

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE1)

Number of Input Variables 7

Number of Y - Variables 6

Number of X - Variables 1

Number of ETA - Variables 3
 Number of KSI - Variables 1
 Number of Observations 677

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE1)

Covariance Matrix

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
TIM	0.50					
ANX	0.35	0.49				
EXH	0.40	0.46	0.65			
DEP	0.20	0.22	0.31	0.38		
RPA	0.08	0.11	0.17	0.16	0.25	
JSAT	-0.20	-0.24	-0.34	-0.20	-0.19	0.37
CSE1	-0.11	-0.16	-0.17	-0.12	-0.12	0.15

Covariance Matrix

CSE1	
CSE1	0.21

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE1)

Parameter Specifications

LAMBDA-Y

	STRES	BURN	JOBSAT
TIM	0	0	0
ANX	1	0	0
EXH	0	0	0
DEP	0	2	0
RPA	0	3	0
JSAT	0	0	0

LAMBDA-X

CSE1	
CSE1	4

BETA

	STRES	BURN	JOBSAT
STRES	0	0	0
BURN	5	0	0
JOBSAT	6	7	0

GAMMA

CSE1	
CSE1	

 STRES 8
 BURN 9
 JOBSAT 10

PSI

STRES BURN JOBSAT

 11 12 13

THETA-EPS

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
TIM	14					
ANX	0	15				
EXH	16	17	18			
DEP	19	0	0	20		
RPA	21	22	23	24	25	
JSAT	0	0	26	0	0	0

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE1)

Number of Iterations = 32

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-Y

	STRES	BURN	JOBSAT
TIM	0.53	--	--
ANX	0.67	--	--
(0.04)			
17.62			
EXH	--	0.66	--
DEP	--	0.48	--
(0.03)			
14.48			
RPA	--	0.45	--
(0.03)			
13.03			
JSAT	--	--	0.61

LAMBDA-X

CSE1

 CSE1 0.46

(0.01)
36.77

BETA

	STRES	BURN	JOBSAT
STRES	--	--	--
BURN	0.54	--	--
	(0.06)		
	8.60		
JOBSAT	-0.18	-0.44	--
	(0.06)	(0.06)	
	-3.08	-6.97	

GAMMA

	CSE1
STRES	-0.52
	(0.05)
	-11.43
BURN	-0.31
	(0.04)
	-8.19
JOBSAT	0.20
	(0.04)
	5.23

Covariance Matrix of ETA and KSI

	STRES	BURN	JOBSAT	CSE1
STRES	1.00			
BURN	0.70	1.00		
JOBSAT	-0.59	-0.69	1.00	
CSE1	-0.52	-0.59	0.56	1.00

PHI

	CSE1
	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	STRES	BURN	JOBSAT
	0.73	0.44	0.48

(0.07) (0.04) (0.03)
 10.63 11.61 15.78

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

STRES	BURN	JOBSAT
-----	-----	-----
0.27	0.56	0.52

NOTE: R² for Structural Equations are Hayduk's (2006) Blocked-Error R²

Reduced Form

CSE1

 STRES -0.52
 (0.05)
 -11.43

BURN -0.59
 (0.04)
 -13.58

JOBSAT 0.56
 (0.04)
 15.72

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

STRES	BURN	JOBSAT
-----	-----	-----
0.27	0.35	0.31

THETA-EPS

TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
-----	-----	-----	-----	-----	-----
TIM 0.22 (0.02) 12.40					

ANX -- 0.05 (0.02) 2.42					
-------------------------------	--	--	--	--	--

EXH 0.15 0.15 0.22 (0.02) (0.02) (0.03) 7.31 7.20 7.64					
--	--	--	--	--	--

DEP 0.02 -- -- 0.16 (0.01) (0.02) 2.00 9.71					
---	--	--	--	--	--

RPA -0.08 -0.10 -0.12 -0.05 0.05					
----------------------------------	--	--	--	--	--

(0.01) (0.01) (0.01) (0.01) (0.02)
 -6.50 -7.86 -8.53 -3.35 2.93

JSAT -- -- -0.06 -- -- --
 (0.02)
 -3.74

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
0.57	0.90	0.67	0.59	0.80	1.00

Squared Multiple Correlations for X - Variables

CSE1

 1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 2
 Minimum Fit Function Chi-Square = 5.31 (P = 0.070)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 5.29 (P = 0.071)
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 3.29
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 14.24)

Minimum Fit Function Value = 0.0079
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.0049
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.021)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.049
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.10)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.42

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.085
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.080 ; 0.10)
 ECVI for Saturated Model = 0.083
 ECVI for Independence Model = 6.18

Chi-Square for Independence Model with 21 Degrees of Freedom = 4164.17

Independence AIC = 4178.17

Model AIC = 57.29

Saturated AIC = 58.00

Independence CAIC = 4216.79

Model CAIC = 200.75

Saturated CAIC = 210.49

Normed Fit Index (NFI) = 1.00

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.99

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.095

Comparative Fit Index (CFI) = 1.00

Incremental Fit Index (IFI) = 1.00

Relative Fit Index (RFI) = 0.99

Critical N (CN) = 1178.23

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.0030

Standardized RMR = 0.0082

Goodness of Fit Index (GFI) = 1.00

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.97

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.071

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE1)

Fitted Covariance Matrix

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
TIM	0.50					
ANX	0.35	0.49				
EXH	0.39	0.46	0.65			
DEP	0.20	0.22	0.31	0.38		
RPA	0.08	0.11	0.17	0.16	0.25	
JSAT	-0.19	-0.24	-0.34	-0.20	-0.19	0.37
CSE1	-0.12	-0.16	-0.18	-0.13	-0.12	0.15

Fitted Covariance Matrix

CSE1

CSE1	0.21
------	------

Fitted Residuals

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
TIM	0.00					
ANX	0.00	0.00				
EXH	0.00	0.00	0.00			
DEP	0.00	0.00	0.00	0.00		
RPA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
JSAT	-0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
CSE1	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Fitted Residuals

CSE1

CSE1	0.00
------	------

Summary Statistics for Fitted Residuals

Smallest Fitted Residual = -0.01

Median Fitted Residual = 0.00

Largest Fitted Residual = 0.01

Stemleaf Plot

```

-8|8
-6|
-4|
-2|50
-0|264310000000000
0|125929
2|62
4|1
6|
8|
10|8
    
```

Standardized Residuals

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
TIM	-0.59					
ANX	-0.59	-0.59				
EXH	2.30	-0.38	1.08			
DEP	1.25	-0.97	0.87	2.17		
RPA	2.29	-0.13	-0.59	--	--	
JSAT	-2.29	0.30	-1.07	-0.85	0.62	--
CSE1	2.29	-0.26	1.05	0.83	-0.62	--

Standardized Residuals

```

CSE1
-----
CSE1  --
    
```

Summary Statistics for Standardized Residuals

Smallest Standardized Residual = -2.29
 Median Standardized Residual = 0.00
 Largest Standardized Residual = 2.30

Stemleaf Plot

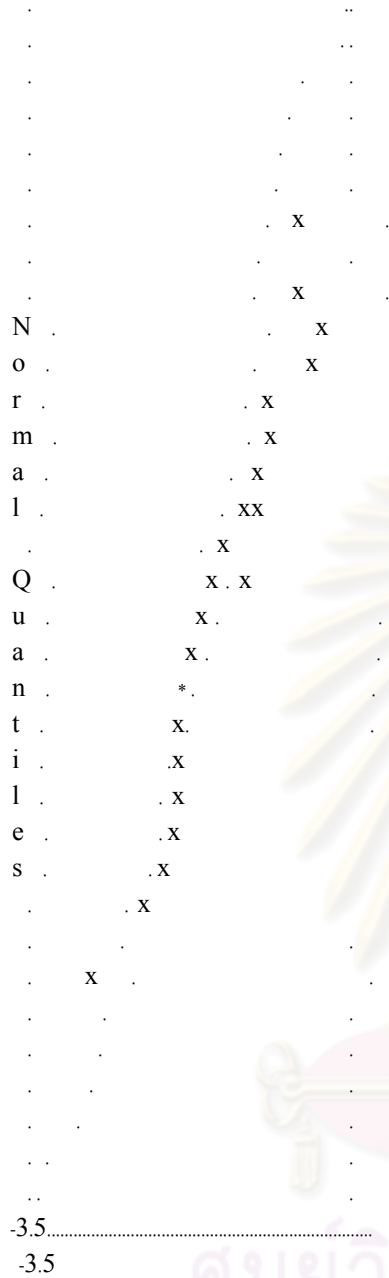
```

-2|3
-1|
-1|10
-0|866666
-0|43100000
0|3
0|689
1|012
1|
2|2333
    
```

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE1)

Qplot of Standardized Residuals

3.5.....



Standardized Residuals

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE1)

Modification Indices and Expected Change

Modification Indices for LAMBDA-Y

	STRES	BURN	JOBSAT
TIM	--	4.71	4.71
ANX	--	4.71	4.71
EXH	--	--	--
DEP	0.35	--	0.35
RPA	0.35	--	0.35
JSAT	--	--	--

Expected Change for LAMBDA-Y

	STRES	BURN	JOBSAT
TIM	--	4.59	-0.12
ANX	--	-5.74	0.15
EXH	--	--	--
DEP	-1.64	--	-0.04
RPA	1.55	--	0.04
JSAT	--	--	--

Standardized Expected Change for LAMBDA-Y

	STRES	BURN	JOBSAT
TIM	--	4.59	-0.12
ANX	--	-5.74	0.15
EXH	--	--	--
DEP	-1.64	--	-0.04
RPA	1.55	--	0.04
JSAT	--	--	--

Completely Standardized Expected Change for LAMBDA-Y

	STRES	BURN	JOBSAT
TIM	--	6.49	-0.16
ANX	--	-8.18	0.21
EXH	--	--	--
DEP	-2.66	--	-0.06
RPA	3.09	--	0.07
JSAT	--	--	--

No Non-Zero Modification Indices for LAMBDA-X

No Non-Zero Modification Indices for BETA

No Non-Zero Modification Indices for GAMMA

No Non-Zero Modification Indices for PHI

No Non-Zero Modification Indices for PSI

Modification Indices for THETA-EPS

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
TIM	--					
ANX	--	--				
EXH	--	--	--			
DEP	--	--	--	--		
RPA	--	--	--	--	--	
JSAT	4.71	4.71	--	0.35	0.35	--

Expected Change for THETA-EPS

TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
-----	-----	-----	-----	-----	------

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
TIM	--					
ANX	--	--				
EXH	--	--	--			
DEP	--	--	--	--		
RPA	--	--	--	--	--	
JSAT	-0.03	0.03	--	-0.01	0.01	--

Completely Standardized Expected Change for THETA-EPS

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
TIM	--					
ANX	--	--				
EXH	--	--	--			
DEP	--	--	--	--		
RPA	--	--	--	--	--	
JSAT	-0.06	0.08	--	-0.02	0.02	--

Modification Indices for THETA-DELTA-EPS

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
CSE1	4.71	4.71	--	0.35	0.35	--

Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
CSE1	0.02	-0.02	--	0.01	0.00	--

Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
CSE1	0.05	-0.07	--	0.02	-0.02	--

Maximum Modification Index is 4.71 for Element (2, 2) of LAMBDA-Y

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE1)

Covariances

Y - ETA

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
STRES	0.53	0.67	0.46	0.33	0.31	-0.36
BURN	0.37	0.46	0.66	0.48	0.45	-0.42
JOBSAT	-0.32	-0.39	-0.45	-0.33	-0.31	0.61

Y - KSI

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
CSE1	-0.27	-0.34	-0.39	-0.28	-0.26	0.34

X - ETA

CSE1	
STRES	-0.23
BURN	-0.27
JOBSAT	0.25

X - KSI

CSE1	
CSE1	0.46

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE1)

Factor Scores Regressions

ETA		TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
STRES	0.50	1.95	-1.31	0.11	1.12	-0.15	
BURN	-0.06	0.16	0.65	0.25	1.44	0.37	
JOBSAT	-0.13	-0.36	0.68	-0.18	0.01	1.89	

ETA	
CSE1	
STRES	0.36
BURN	0.06
JOBSAT	-0.06

KSI		TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
CSE1	--	0.00	0.00	0.00	--	0.00	

KSI	
CSE1	
CSE1	2.20

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE1)

Standardized Solution

LAMBDA-Y

	STRES	BURN	JOBSAT
TIM	0.53	--	--
ANX	0.67	--	--
EXH	--	0.66	--
DEP	--	0.48	--
RPA	--	0.45	--
JSAT	--	--	0.61

LAMBDA-X

CSE1

CSE1	0.46
------	------

BETA

	STRES	BURN	JOBSAT
STRES	--	--	--
BURN	0.54	--	--
JOBSAT	-0.18	-0.44	--

GAMMA

CSE1

STRES	-0.52
BURN	-0.31
JOBSAT	0.20

Correlation Matrix of ETA and KSI

	STRES	BURN	JOBSAT	CSE1
STRES	1.00			
BURN	0.70	1.00		
JOBSAT	-0.59	-0.69	1.00	
CSE1	-0.52	-0.59	0.56	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	STRES	BURN	JOBSAT
	0.73	0.44	0.48

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

CSE1

STRES	-0.52
BURN	-0.59
JOBSAT	0.56

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE1)

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	STRES	BURN	JOBSAT
TIM	0.75	--	--
ANX	0.95	--	--
EXH	--	0.82	--
DEP	--	0.77	--
RPA	--	0.90	--
JSAT	--	--	1.00

LAMBDA-X

CSE1

CSE1	1.00
------	------

BETA

	STRES	BURN	JOBSAT
STRES	--	--	--
BURN	0.54	--	--
JOBSAT	-0.18	-0.44	--

GAMMA

CSE1

STRES	-0.52
BURN	-0.31
JOBSAT	0.20

Correlation Matrix of ETA and KSI

	STRES	BURN	JOBSAT	CSE1
STRES	1.00			
BURN	0.70	1.00		
JOBSAT	-0.59	-0.69	1.00	
CSE1	-0.52	-0.59	0.56	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	STRES	BURN	JOBSAT
	0.73	0.44	0.48

THETA-EPS

	TIM	ANX	EXH	DEP	RPA	JSAT
TIM	0.43					
ANX	--	0.10				
EXH	0.26	0.27	0.33			
DEP	0.05	--	--	0.41		
RPA	-0.23	-0.29	-0.31	-0.16	0.20	
JSAT	--	--	-0.12	--	--	--

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

CSE1

STRES	-0.52
BURN	-0.59
JOBSAT	0.56

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE1)

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

CSE1

STRES	-0.52
(0.05)	
	-11.43
BURN	-0.59
(0.04)	
	-13.58
JOBSAT	0.56
(0.04)	
	15.72

Indirect Effects of KSI on ETA

CSE1

STRES	--
BURN	-0.28
(0.04)	
	-6.37
JOBSAT	0.35
(0.04)	
	9.71

Total Effects of ETA on ETA

STRES BURN JOBSAT

STRES	--	--	--
BURN	0.54	--	--
	(0.06)		
	8.60		
JOBSAT	-0.42	-0.44	--
	(0.04)	(0.06)	
	-10.74	-6.97	

Largest Eigenvalue of B*B' (Stability Index) is 0.357

Indirect Effects of ETA on ETA

	STRES	BURN	JOBSAT
STRES	--	--	--
BURN	--	--	--
JOBSAT	-0.24	--	--
	(0.04)		
	-5.44		

Total Effects of ETA on Y

	STRES	BURN	JOBSAT
TIM	0.53	--	--
ANX	0.67	--	--
	(0.04)		
	17.62		
EXH	0.35	0.66	--
	(0.04)		
	8.60		
DEP	0.25	0.48	--
	(0.02)	(0.03)	
	10.26	14.48	
RPA	0.24	0.45	--
	(0.03)	(0.03)	
	9.38	13.03	
JSAT	-0.25	-0.27	0.61
	(0.02)	(0.04)	
	-10.74	-6.97	

Indirect Effects of ETA on Y

	STRES	BURN	JOBSAT
--	-------	------	--------

TIM	--	--	--
ANX	--	--	--
EXH	0.35	--	--
	(0.04)		
	8.60		
DEP	0.25	--	--
	(0.02)		
	10.26		
RPA	0.24	--	--
	(0.03)		
	9.38		
JSAT	-0.25	-0.27	--
	(0.02)	(0.04)	
	-10.74	-6.97	

Total Effects of KSI on Y

CSE1

TIM	-0.27
	(0.02)
	-11.43
ANX	-0.34
	(0.02)
	-13.81
EXH	-0.39
	(0.03)
	-13.58
DEP	-0.28
	(0.02)
	-13.45
RPA	-0.26
	(0.02)
	-15.24
JSAT	0.34
	(0.02)
	15.72

TI JOB SATISFACTION CAUSAL MODEL (CSE1)

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of KSI on ETA

CSE1	

STRES	-0.52
BURN	-0.59
JOBSAT	0.56

Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

CSE1	

STRES	--
BURN	-0.28
JOBSAT	0.35

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	STRES	BURN	JOBSAT
-----	-----	-----	-----
STRES	--	--	--
BURN	0.54	--	--
JOBSAT	-0.42	-0.44	--

Standardized Indirect Effects of ETA on ETA

	STRES	BURN	JOBSAT
-----	-----	-----	-----
STRES	--	--	--
BURN	--	--	--
JOBSAT	-0.24	--	--

Standardized Total Effects of ETA on Y

	STRES	BURN	JOBSAT
-----	-----	-----	-----
TIM	0.53	--	--
ANX	0.67	--	--
EXH	0.35	0.66	--
DEP	0.25	0.48	--
RPA	0.24	0.45	--
JSAT	-0.25	-0.27	0.61

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

	STRES	BURN	JOBSAT
-----	-----	-----	-----
TIM	0.75	--	--
ANX	0.95	--	--
EXH	0.44	0.82	--
DEP	0.41	0.77	--
RPA	0.48	0.90	--
JSAT	-0.42	-0.44	1.00

Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	STRES	BURN	JOBSAT
TIM	--	--	--
ANX	--	--	--
EXH	0.35	--	--
DEP	0.25	--	--
RPA	0.24	--	--
JSAT	-0.25	-0.27	--

Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	STRES	BURN	JOBSAT
TIM	--	--	--
ANX	--	--	--
EXH	0.44	--	--
DEP	0.41	--	--
RPA	0.48	--	--
JSAT	-0.42	-0.44	--

Standardized Total Effects of KSI on Y

	CSE1
TIM	-0.27
ANX	-0.34
EXH	-0.39
DEP	-0.28
RPA	-0.26
JSAT	0.34

Completely Standardized Total Effects of KSI on Y

	CSE1
TIM	-0.39
ANX	-0.49
EXH	-0.48
DEP	-0.45
RPA	-0.53
JSAT	0.56

Time used: 0.016 Seconds

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายอมร หวังพีระวงศ์ เกิดเมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม พ.ศ. 2528 ศึกษาในระดับมัธยมศึกษาที่โรงเรียนอัสสัมชัญ (บางรัก) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2550 และเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ. 2551



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย