

อิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สามทาง ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็น
อุปสรรค และความสามารถในการฟื้นพลัง ต่อความเหนื่อยหน่าย



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยา ไม่สังกัดภาควิชา/เทียบเท่า
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THREE-WAY INTERACTION EFFECTS BETWEEN CHALLENGE JOB DEMANDS, HINDRANCE
JOB DEMANDS, AND RESILIENCE ON BURNOUT



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

หัวข้อวิทยานิพนธ์	อิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สามทาง ระหว่างข้อเรียกร้องในงาน ที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และ ความสามารถในการฟื้นพลัง ต่อความเหนื่อยหน่าย
โดย	น.ส.สุชาดา ศรีจำปา
สาขาวิชา	จิตวิทยา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	อาจารย์ ดร.วิทลีนี บวรอัศวกุล

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณะบดีคณะจิตวิทยา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐสุดา เต็มพันธ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพิมพ์า จรัสรัตนกุล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(อาจารย์ ดร.วิทลีนี บวรอัศวกุล)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(นพ.ลัญจณ์ศักดิ์ อรรถยากร)

สุชาดา ศรีจำปา : อิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สามทาง ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนาย
ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และความสามารถในการฟื้นพลัง ต่อความเหนื่อย
หน่าย. (THREE-WAY INTERACTION EFFECTS BETWEEN CHALLENGE JOB
DEMANDS, HINDRANCE JOB DEMANDS, AND RESILIENCE ON
BURNOUT) อ.ที่ปรึกษาหลัก : อ. ดร.วิทสินี บวรอัศวกุล

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเหนื่อยหน่ายตามทฤษฎีข้อเรียกร้องในงานและ
ทรัพยากรในงาน โดยทดสอบอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนาย
ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และความสามารถในการฟื้นพลังที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายด้วย
สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น โดยแยกศึกษาสององค์ประกอบของความเหนื่อยหน่าย
ได้แก่ ความรู้สึกอ่อนล้าและการเมินเฉยต่องาน ในกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนในประเทศไทย
จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบอิทธิพลทางตรง ดังนี้ 1) ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนายมีอิทธิพล
ทางบวกต่อความรู้สึกอ่อนล้า ($\beta = .13, p < .05$) 2) ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพล
ทางบวกต่อความรู้สึกอ่อนล้า ($\beta = .24, p < .01$) และมีอิทธิพลทางบวกต่อการเมินเฉยต่องาน (β
 $= .37, p < .01$) 3) ความสามารถในการฟื้นพลังมีอิทธิพลทางลบต่อความรู้สึกอ่อนล้า ($\beta = -.61,$
 $p < .01$) และมีอิทธิพลทางลบต่อการเมินเฉยต่องาน ($\beta = -.76, p < .01$) สำหรับปฏิสัมพันธ์สาม
ทางระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และความสามารถใน
การฟื้นพลังที่มีต่อความเหนื่อยหน่าย ไม่พบอิทธิพลกำกับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่อย่างไรก็
ตาม พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลกำกับทางบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อ
เรียกร้องในงานที่ทำทนายกับการเมินเฉยต่องาน ($\beta = .17, p < .05$) ผลการวิเคราะห์เพิ่มเติม
พบว่า ณ ระดับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่ำ มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อ
เรียกร้องในงานที่ทำทนายต่อการเมินเฉยต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = -.25, p < .01$)
กล่าวคือ การเมินเฉยต่องานของพนักงานจะลดลง ภายใต้ง่อนไขของข้อเรียกร้องในงานที่เป็น
อุปสรรคอยู่ในระดับต่ำและข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนายอยู่ในระดับสูง

สาขาวิชา จิตวิทยา
ปีการศึกษา 2564

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6370025238 : MAJOR PSYCHOLOGY

KEYWORD: burnout challenge job demands hindrance job demands resilience

Suchada Srijampa : THREE-WAY INTERACTION EFFECTS BETWEEN
CHALLENGE JOB DEMANDS, HINDRANCE JOB DEMANDS, AND RESILIENCE
ON BURNOUT . Advisor: WITSINEE BOVORNUSVAKOOL, Ph.D.

This research aimed to study burnout building upon the job demands-resources theory by examining the three-way interaction effects between challenge job demands, hindrance job demands, and resilience on burnout and analyzed by using a hierarchical multiple regression. Two components of burnout were separately studied of exhaustion and disengagement. Data were collected from 200 employees working in private companies in Thailand. The results of main effect showed 1) challenge job demands are positively related to exhaustion ($\beta = .13, p < .05$) 2) hindrance job demands are positively related to exhaustion ($\beta = .24, p < .01$) and positively related to disengagement ($\beta = .37, p < .01$) 3) resilience are negatively related to exhaustion ($\beta = -.61, p < .01$) and negatively related to disengagement ($\beta = -.76, p < .01$). The three-way interaction effect between challenge job demands, hindrance job demands, and resilience on burnout are not significant. However, the results showed that hindrance job demands had the moderating effect on the relationship between challenge job demands and disengagement ($\beta = .17, p < .05$). In addition, the results showed that the interaction between high challenge job demands, and low hindrance job demands produces the lower levels of disengagement ($\beta = -.25, p < .01$).

Field of Study: Psychology

Student's Signature

Academic Year: 2021

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร. วิทสินี บวรอัศวกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ รวมทั้งให้คำปรึกษาและคำแนะนำในทุกขั้นตอนจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพิมพา จรัลรัตนกุล ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และนายแพทย์ลัญจศักดิ์ อรรถชยากร กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก สำหรับความกรุณาในการเป็นกรรมการสอบและคำแนะนำอันเป็นประโยชน์เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมถึงคณาจารย์ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่ได้มอบความรู้อันเป็นประโยชน์ทางการศึกษาให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่าน และผู้ตรวจพิสูจน์อักษรความถูกต้องเรียบร้อยของงานเขียน ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่งในการเรียนและการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ตลอดจนผู้มีอุปการคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณคุณแม่ คุณแม่ และน้องสาว ที่ให้การสนับสนุน รับฟังปัญหา รวมถึงเป็นกำลังใจในทุกช่วงเวลาที่ผ่านมา ซึ่งเป็นส่วนสำคัญยิ่งที่ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สุชาดา ศรีจำปา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญแผนภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
1. ความเหนื่อยหน่าย (Burnout).....	4
2. ข้อเรียกร้องในงาน (Job demands).....	10
3. ความสามารถในการฟื้นพลัง (Resilience).....	15
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	24
กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 1.....	24
สมมติฐานในการวิจัยที่ 1.....	24
กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 2.....	24
สมมติฐานในการวิจัยที่ 2.....	25
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	25
ตัวแปรควบคุม.....	27
ขอบเขตในการวิจัย.....	28
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	28

บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย	30
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	30
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	31
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัด.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
การเก็บข้อมูลและการพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง.....	39
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย.....	41
สัญลักษณ์แทนค่าสถิติ.....	41
สัญลักษณ์ตัวแปร	42
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง	43
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	48
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และความสามารถในการฟื้นฟูพลัง ต่อความเหนื่อยหน่าย โดยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (hierarchical multiple regression analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลกำกับ (moderation effect).....	50
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพิ่มเติม.....	57
บทที่ 4 อภิปรายผล	60
กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 1	60
กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 2	66
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	71
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	71
สมมติฐานงานวิจัย	71
วิธีดำเนินการวิจัย	72
ผลการวิจัย.....	74

ข้อจำกัดในงานวิจัยและข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป	75
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	77
การนำไปใช้ในองค์กร.....	77
การนำไปใช้ในทางวิชาการ.....	78
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก.....	89
ประวัติผู้เขียน.....	99



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ข้อมูลเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน ประเภทงาน ประเภทธุรกิจขององค์กร.....	44
ตารางที่ 2 ข้อมูล อายุ และประสบการณ์การทำงาน.....	46
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าความเบ้ และค่าความโด่ง ของตัวแปรข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค ความสามารถในการฟื้นพลังความรู้สึกอ่อนล้า และการเมินเฉยต่องาน.....	48
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรในการวิจัย.....	49
ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างข้อมูลคุณลักษณะประชากรศาสตร์กับตัวแปรเกณฑ์.....	50
ตารางที่ 6 ตารางแสดงค่าความแปรปรวนเพื่อและค่าความคลาดเคลื่อนยินยอมของตัวแปรทำนายในการทดสอบสมมติฐาน	51
ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น เพื่อทดสอบอิทธิพลกำกับตามกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 1 ตัวแปรเกณฑ์ คือ ความรู้สึกอ่อนล้า	52
ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น เพื่อทดสอบอิทธิพลกำกับตามกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 2 ตัวแปรเกณฑ์ คือ การเมินเฉยต่องาน	55
ตารางที่ 9 ค่าอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สองทางระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับการเมินเฉยต่องานตามเงื่อนไขของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค.....	58

สารบัญแผนภาพ

หน้า

แผนภาพ 1 แบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรในงาน	11
แผนภาพ 2 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทากับการเมินเฉยตองงานในกลุ่มพนักงานที่มีระดับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่แตกต่างกัน	58



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน สิ่งที่คุณค่าคุณภาพชีวิตของคนทำงาน อาจไม่ใช่เพียงแค่วิถีชีวิตที่เกิดทางร่างกายเท่านั้น แต่สภาวะความผิดปกติทางจิตใจกำลังเป็นภัยเงียบที่คุณค่าคุณภาพชีวิตการทำงานของคนในยุคนี้เช่นกัน โดยส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ รู้สึกเหนื่อยล้าจากการทำงานหนักเกินไป และเกิดเป็น “ความเหนื่อยหน่าย” (Burnout) จากสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องเผชิญจากการทำงาน

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization) ได้ระบุในคู่มือวินิจฉัยและจัดประเภทของโรคระหว่างประเทศฉบับแก้ไขครั้งที่ 11 (11th Revision of the International Classification of Diseases: ICD-11) ว่า “ความเหนื่อยหน่าย” เป็นอาการหรือลักษณะหนึ่งจากการทำงาน (occupational phenomenon) ที่ถึงแม้จะไม่ได้จัดอยู่ในกลุ่มอาการทางคลินิกหรือการเจ็บป่วยทางการแพทย์แต่ความเหนื่อยหน่ายถือว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสถานะสุขภาพของบุคคลหรือปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลติดต่อบริการด้านสุขภาพ ซึ่งเริ่มประกาศใช้อย่างเป็นทางการในวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2565 โดยได้นิยามความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นอาการที่มีผลมาจากความเครียดเรื้อรังในสถานที่ทำงานและไม่ได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ความเหนื่อยหน่ายจัดเป็นปรากฏการณ์ในบริบทของอาชีพโดยเฉพาะ จึงไม่ควรนำมาใช้เพื่ออธิบายประสบการณ์ด้านอื่น ๆ ของชีวิต (World Health Organization, 2019, May 28)

สำหรับความเหนื่อยหน่ายในประเทศไทยนั้น มีผลการวิจัยของวิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล ในหัวข้อ “BURNOUT IN THE CITY” ที่ได้เก็บผลสำรวจผู้บริโภควัยทำงานในกรุงเทพมหานครในช่วงปลายปี พ.ศ. 2562 จำนวน 1,280 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 66% และเพศชายจำนวน 34% พบว่า ผู้บริโภควัยทำงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 12% มีภาวะเหนื่อยหน่าย และมีจำนวนมากถึง 57% ที่อยู่ในภาวะมีความเสี่ยงสูงที่จะเข้าสู่ภาวะเหนื่อยหน่าย (College of Management, 2019)

บุคคลจะสูญเสียความสามารถที่จะสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพเมื่อเกิดความเหนื่อยหน่าย และหากบุคคลยังทำงานต่อไปเรื่อย ๆ ก็จะตกอยู่ในสภาพทำงานโดยไม่ได้รับผลลัพธ์ในการทำงานที่

น่าพึงพอใจ นำไปสู่ผลเสียที่เกิดขึ้นกับองค์กร (Schaufeli et al., 2008) รวมไปถึงมีผลงานที่ลดลง ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน มีความพึงพอใจในงานที่ลดลง ขาดความผูกพันกับงานหรือองค์กร ขาดงานบ่อยขึ้น นำไปสู่ความตั้งใจลาออกจากงาน (Maslach et al., 2001) ความเหนื่อยหน่ายจึงเป็นปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในสังคมการทำงานในปัจจุบัน องค์กรจึงจำเป็นต้องเตรียมรับมือ เพื่อป้องกันปัญหาความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรในองค์กร

การศึกษาวิจัยที่ผ่านมาพบว่าเหตุปัจจัยที่มักส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่าย คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องในงาน เช่น การเปิดรับข้อเรียกร้องในงานบางอย่างเป็นเวลานาน (Demerouti et al., 2003) โดย Schaufeli and Enzmann (1998) พบว่า ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์กับข้อเรียกร้องในงาน อาทิ ภาระงานที่มากเกินไป ความกดดันของเวลาในการทำงาน และความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ในเวลาต่อมา ข้อเรียกร้องในงานได้ถูกจำแนกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคและข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย (LePine et al., 2005) ซึ่ง Crawford et al. (2010) และ Nair et al. (2020) พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่าย ขณะที่ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายมีผลการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป โดยพบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความเหนื่อยหน่าย (Crawford et al., 2010; Nair et al., 2020) และความสัมพันธ์ทางลบระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความเหนื่อยหน่าย (Gerich & Weber, 2020; Li et al., 2020) และนอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความผูกใจมั่นในงาน (engagement) (Crawford et al., 2010; Nair et al., 2020; Tadić et al., 2015) ซึ่งความผูกใจมั่นในงานมีแนวโน้มที่จะมีลักษณะตรงกันข้ามกับการเหมินเฉยต่องาน (disengagement) แต่เป็นเพียงการเทียบเคียงลักษณะของตัวแปรเท่านั้น โดยการเหมินเฉยต่องานเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายตามแนวคิดของ Demerouti (1999; Demerouti and Nachreiner, 1998 as cited in Demerouti et al., 2003) ที่ได้แบ่งองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายออกเป็นความรู้สึกอ่อนล้าและการเหมินเฉยต่องาน

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาความเหนื่อยหน่ายตามทฤษฎีข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (Job Demand-Resource Theory: JD-R Theory) ได้เสนอว่าทรัพยากรในงานและทรัพยากรส่วนบุคคล (personal resource) สามารถทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันผลกระทบที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้

(Bakker & Demerouti, 2017; Bakker et al., 2014) และจากผลการศึกษาที่ผ่านมา พบว่าความสามารถในการฟื้นพลัง (resilience) เป็นทรัพยากรส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ของความเครียดกับความเหนื่อยหน่าย (Stanley et al., 2021) และสุขภาพจิต (psychological health) กับความเหนื่อยหน่าย (García-Izquierdo et al., 2018) กล่าวคือ ระดับของความสามารถในการฟื้นพลังของบุคคลที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ของความเครียดและสุขภาพจิตกับความเหนื่อยหน่าย นอกจากนี้ยังพบว่า ความสามารถในการฟื้นพลังสามารถลดอิทธิพลด้านลบของข้อเรียกร้องในงานหรือข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค อาทิ ความไม่มั่นคงในการทำงานต่อความเหนื่อยหน่าย ในมิติของความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์และความเย็นชา (Shoss et al., 2018)

อย่างไรก็ตาม แม้ข้อเรียกร้องในงานจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางบวกต่อความเหนื่อยหน่าย (Bakker et al., 2005; Demerouti et al., 2001; Demerouti et al., 2003) แต่เมื่อศึกษาโดยจำแนกเป็นข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคและข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายแล้ว (LePine et al., 2015) กลับพบความไม่สอดคล้องกันในงานวิจัยที่ผ่านมา ระหว่างความสัมพันธ์ของข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความเหนื่อยหน่าย (Crawford et al., 2010; Gerich & Weber, 2020; Li et al., 2020; Nair et al., 2020) อีกทั้ง ยังพบว่าความสามารถในการฟื้นพลังสามารถลดอิทธิพลของความเหนื่อยหน่ายได้ (García-Izquierdo et al., 2018; Shoss et al., 2018; Stanley et al., 2021) และถึงแม้จะมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคและข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย ทว่างานวิจัยส่วนใหญ่มักศึกษาความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยกับความเหนื่อยหน่าย ยังไม่พบงานวิจัยที่อธิบายปฏิสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร โดยเฉพาะตัวแปรที่มีการรับรู้ต่างระดับกัน คือ ระดับการรับรู้ของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค ระดับการรับรู้ของข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย รวมไปถึงระดับของความสามารถในการฟื้นพลังที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สามทาง ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และความสามารถในการฟื้นพลังต่อความเหนื่อยหน่าย

นอกจากนี้ การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในประเทศไทย มักศึกษาในกลุ่มบุคลากรที่ให้บริการ รวมถึงบุคลากรทางการแพทย์ จึงเป็นที่น่าสนใจในการศึกษาเรื่องของความเหนื่อยหน่ายและความสามารถในการฟื้นพลังในบริบทของการทำงาน ร่วมกับการศึกษาข้อเรียกร้องในงานแบบจำแนกเป็นข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคและข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย

ร่วมกันในแบบจำลอง (model) เนื่องจากการวิจัยส่วนใหญ่ที่ผ่านมามักศึกษาข้อเรียกร้องในงานแบบไม่จำแนกประเภท ซึ่งจากงานวิเคราะห์ห่อหุ้มของ Crawford et al. (2010) พบว่า ข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนได้ 13% แต่เมื่อจำแนกประเภทของข้อเรียกร้องในงานออกเป็นข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และทรัพยากรในงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนได้เพิ่มขึ้นเป็น 19%

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความเหนื่อยหน่ายที่มีระดับของความสามารถในการฟื้นฟูพลังและระดับการรับรู้ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่แตกต่างกัน โดยหากองค์การมีความเข้าใจในความสัมพันธ์นี้ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การและช่วยป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานในการวิจัย รวมถึงนิยาม องค์ประกอบของแต่ละตัวแปร การวัดและการประเมินผล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความเหนื่อยหน่าย (Burnout)

1.1 ความเป็นมาของการศึกษาความเหนื่อยหน่าย

ประเด็นเรื่องความเหนื่อยหน่ายเริ่มได้รับความสนใจตั้งแต่ปี 1974 จากบทความของ Dr. Freudenberger จิตแพทย์ด้านการดูแลสุขภาพทางเลือก ที่ได้สังเกตสัญญาณทางกายภาพและตัวบ่งชี้พฤติกรรมบางประการที่ส่งผลให้เกิดอารมณ์ด้านลบและเกิดเป็นความเหนื่อยหน่าย ในขณะที่ปฏิบัติงานเป็นแพทย์อาสาสมัคร ต่อมาใน ค.ศ. 1976 Maslach นักจิตวิทยาสังคม ได้ทำการศึกษาเรื่องอารมณ์ในที่ทำงาน โดยสัมภาษณ์กลุ่มพนักงานบริการมนุษย์ (human services) เป็นจำนวนมากเกี่ยวกับความเครียดทางอารมณ์จากงาน และพบว่ากลยุทธ์การเผชิญปัญหาที่มีความสำคัญต่อการทำงานเฉพาะทางวิชาชีพและพฤติกรรมการทำงาน (Maslach et al, 2001) และจนถึงในปัจจุบันความเหนื่อยหน่ายก็ยังเป็นสิ่งที่น่าสนใจศึกษาค้นคว้าเพื่อทำความเข้าใจและเพื่อหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในบุคคล

1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย

มีหลายทฤษฎีที่ได้นำมาใช้เพื่ออธิบายการเกิดความเหนื่อยหน่าย อาทิ ทฤษฎีการอนุรักษ์ทรัพยากร (Conservation of Resources Theory: COR Theory) ที่ได้อธิบายถึงกระบวนการของแหล่งกำเนิดความเครียดที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดการตอบสนองต่อแหล่งกำเนิดความเครียด และผลจากการตอบสนองหรือปรับตัวให้เข้ากับความคิดนี้ ส่งผลให้บุคคลเกิดความเหนื่อยหน่าย (Hobfoll, 1989; Hobfoll & Shirom, 1993) แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีอธิบายว่า ความเหนื่อยหน่ายเกิดจากการที่บุคคลมีความรู้สึกกลัวต่อการสูญเสียทรัพยากรในงานที่มีคุณค่า จึงทำให้บุคคลต้องพยายามรักษาทรัพยากรที่มีหรือหาทรัพยากรใหม่มาทดแทนทรัพยากรเดิมในงาน ซึ่งการพยายามปรับตัวของบุคคลนี้ ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในที่สุด (Cooper et al., 2001)

อีกหนึ่งทฤษฎีที่ถูกนำมาใช้เพื่อศึกษาในเรื่องความเหนื่อยหน่าย คือ ทฤษฎีแบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและการควบคุมอำนาจในการทำงาน (Demand Control Model: DCM) ซึ่งพัฒนาโดย Karasek ในปี ค.ศ. 1979 โดยมุ่งศึกษาสภาพแวดล้อมในงานที่ก่อให้เกิดความเครียดและผลกระทบต่อสุขภาพที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน (De Jonge et al., 2000; Karasek Jr, 1979) โดยแบ่งประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อเรียกร้องในงาน (demand) และด้านการควบคุมอำนาจการตัดสินใจในงาน (control) โดยปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานสูงกับการควบคุมอำนาจในการทำงานต่ำเป็นตัวทำนายที่ดีของผลกระทบต่อสุขภาพ ต่อมาได้มีการเพิ่มองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคม (social support) ในช่วงปี ค.ศ. 1980 จึงเปลี่ยนแบบจำลองเป็น ข้อเรียกร้องในงาน การควบคุมอำนาจในการทำงานและการสนับสนุนทางสังคม (Demand-Control-Support Model: DCSM) (Karasek et al., 1998) ซึ่งพบว่าข้อเรียกร้องในงานสูง ในขณะที่การควบคุมอำนาจในการทำงานและการสนับสนุนทางสังคมต่ำทำให้เสี่ยงต่อการเจ็บป่วยจากการทำงาน และแบบจำลองนี้ถูกนำไปใช้เพื่ออธิบายการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน

ต่อมา Demerouti et al. (2001) ได้เสนอแบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (Job Demand-Resource Model: JD-R Model) โดยอธิบายว่าสภาพการทำงานสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ข้อเรียกร้องในงาน (job demands) และทรัพยากรในงาน (job resource) แบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานมีสมมติฐานว่าทุกอาชีพมีความเสี่ยง

ต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายหรือความเครียดในการทำงาน มุ่งสนใจความสัมพันธ์ระหว่างระดับของข้อเรียกร้องในงานสูง กับระดับของทรัพยากรในงานต่ำ ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย ข้อเรียกร้องในงานส่วนใหญ่มักมีความเกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย โดยการศึกษาตามแนวคิดนี้ได้ขยายแนวคิดตามแบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและการควบคุมอำนาจในการทำงาน โดยแสดงให้เห็นว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานและการควบคุมอำนาจในการทำงานอาจทำนายความเครียดในงานได้ แต่ยังมีขาดมุมมองของข้อเรียกร้องในงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับทรัพยากรในงานที่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายได้ (Bakker et al., 2005) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาความเหนื่อยหน่ายโดยประยุกต์ตามกรอบของทฤษฎีข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่มีพื้นฐานและพัฒนาขึ้นมาจากความเกี่ยวข้องในงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายโดยเฉพาะ และศึกษาในบุคคลหลากหลายกลุ่มอาชีพ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

1.3 ความหมายของความเหนื่อยหน่าย

นักวิชาการได้เสนอความหมายของความเหนื่อยหน่ายไว้เป็นเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่มีความหมายที่คล้ายคลึงกัน ทว่ามีความแตกต่างในรายละเอียด อาทิ Freudenberger (1980) ได้นิยามความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นความรู้สึกเหนื่อยล้าหรือความผิดหวังของบุคคลที่เกิดจากการอุทิศตนให้กับการทำงาน แต่ไม่ได้รับผลตอบแทนตามที่คาดหวังไว้ ในขณะที่ Maslach et al. (1997) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นกลุ่มอาการด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคล ซึ่งสามารถเกิดได้กับบุคคลที่ทำงานด้านบริการ สอดคล้องกับ Cordes and Dougherty (1993) และ Gibson et al. (2009) ที่ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นอาการของความเครียดที่มีผลมาจากการทำงาน ทำให้บุคคลรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคล

ต่อมา Maslach et al. (2001) อธิบายเพิ่มเติมว่า ความเหนื่อยหน่าย คือ อาการของปฏิกิริยาที่สนองตอบทางด้านอารมณ์ที่มีต่อความเครียด เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับความกดดันเป็นเวลานานจากการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้สึกอ่อนล้า ความเย็นชา และความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับ Halbesleben and Buckley (2004) ที่ได้นิยามความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของความเครียดที่เกิดจากการเผชิญกับความเครียดในงานอย่างต่อเนื่อง คล้ายคลึงกับ Shirom et al. (2005) ที่ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า

เป็นการตอบสนองของบุคคลที่ประสบกับความเครียดในงานมาอย่างยาวนาน เป็นสถานการณ์ที่ข้อเรียกร้องในงานนั้นมีมากเกินไปกว่าทรัพยากรที่บุคคลมี โดยมีอาการหลัก คือ ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ความเหนื่อยล้าทางกาย ความเหนื่อยล้าทางการรับรู้ ซึ่งมีความใกล้เคียงกับ Bakker and Demerouti (2007) ที่นิยามความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นอาการทางด้านจิตใจที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญความเครียดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีข้อเรียกร้องในงานสูงและทรัพยากรต่ำ

จากการทบทวนและศึกษาความหมายของความเหนื่อยหน่าย จะเห็นได้ว่าความหมายส่วนใหญ่ของความเหนื่อยหน่ายมักเกี่ยวข้องกับการที่บุคคลเผชิญความเครียดในการทำงาน ส่งผลให้บุคคลนั้น ๆ มีความอ่อนล้าทางร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ สำหรับในงานวิจัยนี้ ความเหนื่อยหน่ายหมายถึง อาการของความเครียดจากการทำงาน ที่บุคคลรู้สึกอ่อนล้า ต้องการมีระยะห่างจากงาน และมีเจตคติเชิงลบต่องาน

1.4 องค์ประกอบของความเหนื่อยหน่าย

Maslach and Jackson (1981) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายไว้ว่า ความเหนื่อยหน่าย สามารถแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) 2) การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) 3) การลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคล (Reduced Personal Accomplishment) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cordes and Dougherty (1993), Cooper et al. (2001), Wilk and Moynihan (2005) และ Lewig et al. (2007) รายละเอียด มีดังต่อไปนี้

1) ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกหมดกำลัง ทรัพยากรทางกายภาพและทางอารมณ์เริ่มหมดลง และมีไม่เพียงพอต่อความต้องการที่จะใช้จัดการสถานการณ์ในการทำงานและการให้บริการ

2) การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกหรือมีเจตคติด้านลบต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า หรือผู้ที่ติดต่อเรื่องงาน ในลักษณะการไม่ใส่ใจ ไม่สนใจ ตอบสนองอย่างเฉยเมยหรือเย็นชา ทำให้ล้มเหลวในการให้ความช่วยเหลือหรือบริการ และแยกตัวจากผู้อื่น โดยมักเกิดขึ้นเมื่อมีการตอบสนองต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่มากเกินไป

3) การลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคล (Reduced Personal Accomplishment) หมายถึง การที่บุคคลประเมินการปฏิบัติงานของตนในทางลบ รู้สึกว่าตนเองมีความสามารถไม่มากพอที่จะ บรรลุเป้าหมายในการทำงาน รู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานหรือปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น จนทำให้สูญเสียความนับถือตนเอง

ในเวลาต่อมา Schaufeli and Enzmann (1988) พบว่า ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ กับข้อเรียกร้องในงาน มากกว่าจะเป็นแค่ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อหรือมีปฏิสัมพันธ์กับ ลูกค้า และไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะในอาชีพที่ต้องให้บริการเท่านั้น แนวคิดดังกล่าวจึงถูกพัฒนาให้ ครอบคลุมอาชีพต่าง ๆ มากขึ้น ดังนั้น Maslach et al. (1997) จึงได้มีการพัฒนาแนวคิดและ เครื่องมือในการวัดความเหนื่อยหน่าย โดยมีการปรับเปลี่ยนองค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความรู้สึกอ่อนล้า (Exhaustion) 2) ความเย็นชา (Cynicism) 3) ความไม่มี ประสิทธิภาพในการทำงาน (Inefficacy) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) ความรู้สึกอ่อนล้า (Exhaustion) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน มีอาการอ่อนล้าทางอารมณ์และทางกายภาพ พลังกายและพลังใจในการทำงานลดลง

2) ความเย็นชา (Cynicism) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกเพิกเฉย ไม่สนใจ ไม่ต้องการทำงานที่ ทำอยู่ในปกติ และต้องการมีระยะห่างจากงานหรือมีเจตคติเชิงลบต่องานที่เกี่ยวข้อง

3) ความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน (Inefficacy) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองไม่ มีความสามารถในงานที่ปฏิบัติและปฏิบัติงานได้ไม่ตรงกับที่คาดหวังไว้ จนสูญเสียการเคารพนับถือ ในตนเอง ไม่มีความภาคภูมิใจในความสามารถและงานที่ตนเองปฏิบัติ

ใน ขณะที่ Demerouti (1999; Demerouti and Nachreiner, 1998 as cited in Demerouti et al., 2003) ได้พัฒนามาตรวัดความเหนื่อยหน่ายเพื่อเป็นทางเลือกสำหรับการวัด ในทุกกลุ่มอาชีพเช่นเดียวกัน และแก้ไขข้อบกพร่องที่สำคัญในการวัดทางจิตวิทยาในมาตรวัด MBI-General Survey (MBI-GS) ของ Maslach et al. (1997) ด้วยการวัดรวมข้อคำถามที่มีทั้ง ข้อคำถามทางบวกและข้อคำถามทางลบ รวมทั้งเสนอองค์ประกอบของภาวะสิ้นนิชฐาน (construct) ใหม่ โดยแบ่งความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความรู้สึกอ่อนล้า (Exhaustion) 2) การเินเฉยต่องาน (Disengagement) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Demerouti et al. (2002)

ที่พบว่า ความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่ใช่องค์ประกอบหลักของความเหนื่อยหน่าย แต่อาจเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากความเหนื่อยหน่ายเท่านั้น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) ความรู้สึกอ่อนล้า (Exhaustion) หมายถึง ผลลัพธ์จากการที่บุคคลเผชิญกับความเครียดเป็นอย่างมากทั้งทางร่างกาย อารมณ์ และการรู้คิด เช่น การเปิดรับข้อเรียกร้องในงานบางอย่างเป็นเวลานาน

2) การเมินเฉยต่องาน (Disengagement) หมายถึง การที่บุคคลต้องการมีระยะห่างจากงาน และมีเจตคติเชิงลบต่อเป้าหมายในงาน เนื้อหาของงาน หรืองานโดยทั่วไป

จากแนวคิดเรื่องความเหนื่อยหน่ายที่ผู้วิจัยได้ศึกษาในข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Demerouti et al. (2003) ที่มีการพัฒนาเครื่องมือและองค์ประกอบในการวัดความเหนื่อยหน่ายมาใช้อ้างอิงในการเก็บข้อมูลในการวิจัยนี้ เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ได้ปรับปรุงองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายตามองค์ประกอบหลัก รวมทั้งมีความครอบคลุมในอาชีพที่หลากหลาย ซึ่งมีสอดคล้องกับเป้าหมายการวิจัยในครั้งนี้

1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มีงานวิจัยจำนวนมากที่กล่าวถึงผลกระทบเชิงลบของความเหนื่อยหน่ายตั้งแต่ในระดับบุคคล จนถึงในระดับองค์กร Maslach et al. (2001) พบว่า ความเหนื่อยหน่ายมีผลต่อการปฏิบัติงาน และสุขภาพของบุคคล โดยความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการถอนตัวจากงาน การขาดงาน ความตั้งใจในการลาออก และนำไปสู่การลาออกจากงาน และยังพบอีกว่า ความรู้สึกอ่อนล้าเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายการเกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพที่มีผลมาจากความเครียดได้ดีที่สุด บุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายจะมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่แย่กว่าบุคคลที่ไม่เกิดความเหนื่อยหน่าย โดยอาการที่พบ ได้แก่ ความวิตกกังวล อาการซึมเศร้า มีความเชื่อมั่นในตัวเองลดลง เป็นต้น

Halbesleben and Buckley (2004) พบว่า หากบุคคลเกิดความเหนื่อยหน่าย แต่ยังคงทำงานให้กับองค์กรต่อไป จะส่งผลให้คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง นอกจากนี้ ยังพบว่า เมื่อบุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายสามารถส่งผลให้เกิดอารมณ์และประสบการณ์ทางลบในการทำงานไปถึงผู้ร่วมงานได้ (Maslach, 1976) และเมื่อบุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง องค์กรย่อมได้รับผลกระทบที่เกิดขึ้น

เนื่องจากการศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายในแรกเริ่ม มีแนวคิดจำกัดแคในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพราะเชื่อว่าความเหนื่อยหน่ายเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากการติดต่อหรือมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ต่อมา Schaufeli and Enzmann (1988) พบว่าความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์กับข้อเรียกร้องในงาน อาทิ ภาระงานที่มากเกินไป ความกดดันของเวลาในการทำงาน ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ มากกว่าจะเป็นแค่ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับการติดต่อหรือมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า และไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานบริการเท่านั้น แนวคิดดังกล่าวจึงถูกพัฒนาให้ครอบคลุมอาชีพต่าง ๆ และเริ่มมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายมากขึ้น โดยพบว่าข้อเรียกร้องในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่าย เนื่องจากบุคคลต้องใช้ความพยายามในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้น ข้อเรียกร้องในงานจึงมีความสัมพันธ์กับต้นทุนทางด้านร่างกายและจิตใจ (Bakker et al., 2003; Demerouti et al., 2001) นอกจากนี้ Jansen et al. (1996) ยังพบว่า ความกดดันของเวลาที่เป็นข้อเรียกร้องในงานประเภทหนึ่ง เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายเพิ่มขึ้น ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานด้านอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน และความสำคัญในงาน สามารถช่วยลดผลกระทบจากความเหนื่อยหน่ายได้

2. ข้อเรียกร้องในงาน (Job demands)

2.1 ความเป็นมาของการศึกษาข้อเรียกร้องในงาน

ข้อเรียกร้องในงานเป็นส่วนหนึ่งในองค์ประกอบของแบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (Job Demands-Resources Model: JD-R Model) ที่จำแนกคุณลักษณะของงานออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) ข้อเรียกร้องในงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานทางด้านกายภาพ จิตใจ สังคม หรือองค์การ ที่ต้องใช้ความพยายามทั้งทางร่างกายและ/หรือจิตใจ ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้น ข้อเรียกร้องในงานจึงมีความสัมพันธ์กับต้นทุนทางด้านร่างกายและ/หรือจิตใจ เช่น ความรู้สึกเหนื่อยล้า ส่งผลให้ข้อเรียกร้องในงานส่วนใหญ่มักมีความเกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย 2) ทรัพยากรในงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานที่เอื้อหรือสนับสนุนการทำงาน โดยสามารถสนับสนุนทางด้านกายภาพ จิตใจ สังคม หรือองค์การ ทำหน้าที่ในการบรรเทาเป้าหมายการทำงาน ลดข้อเรียกร้องในงานที่ใช้ต้นทุนทางด้านร่างกายและ/หรือจิตใจที่เกี่ยวข้อง รวมถึงช่วยกระตุ้นการเติบโตและการพัฒนาของบุคคล ทั้งนี้ การขาดทรัพยากรมักมีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับ

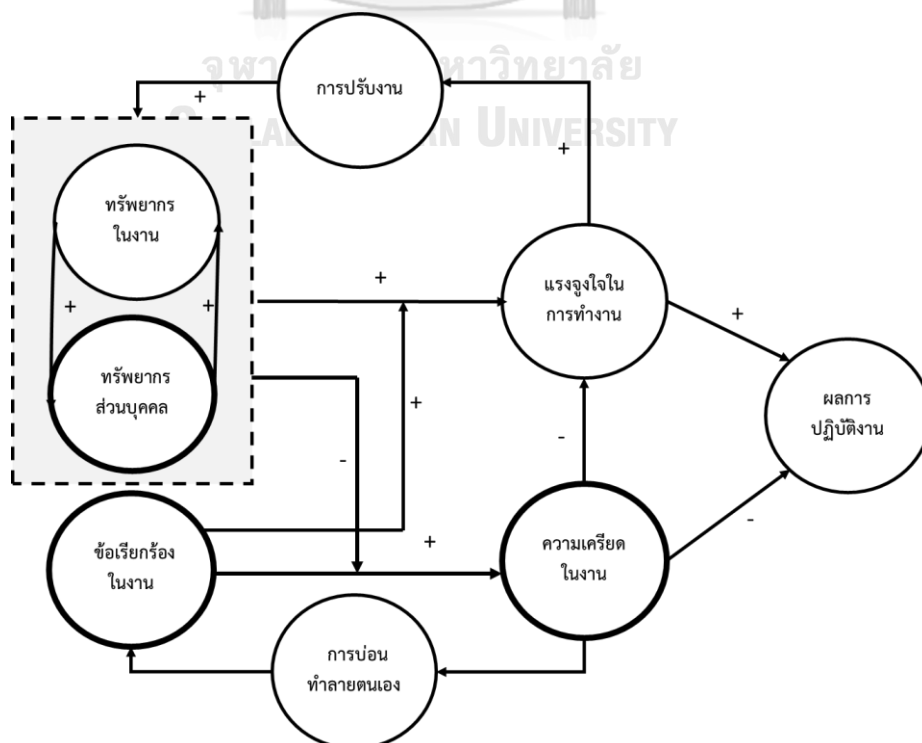
การเมินเฉยต่องาน (Bakker et al., 2003; Bakker & Demerouti, 2017; Demerouti et al., 2001)

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องในงาน

ทฤษฎีข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (Job Demand-Resource Theory: JD-R Theory) เป็นกรอบแนวคิดที่ถูกนำมาใช้เพื่ออธิบายการก่อให้เกิดกระบวนการที่แตกต่างกันสองประการ ได้แก่ 1) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ (motivational process) โดยมีการเสนอว่า ทรัพยากรในงานและทรัพยากรส่วนบุคคลสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี เช่น ความผูกพันในงาน ความผูกพันองค์กร และการเติบโต ซึ่งส่งผลที่ดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน 2) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเสื่อมถอยของสุขภาพ (health-impairment process) โดยงานที่มีข้อเรียกร้องมากเกินไปจะทำให้บุคคลสูญเสียทรัพยากรทั้งทางกายและทางจิตใจ เกิดเป็นความเครียดในงาน และนำไปสู่ผลกระทบในเชิงลบ เช่น ความรู้สึกอ่อนล้า ความวิตกกังวล เกิดปัญหาสุขภาพ และนำไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่าย ซึ่งส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (Bakker & Demerouti, 2017) ดังรายละเอียดที่แสดงในแผนภาพ 1

แผนภาพ 1

แบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรในงาน (ปรับจาก Bakker & Demerouti, 2017)



การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรในงาน ในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเสื่อมถอยของสุขภาพ ที่อธิบายว่าข้อเรียกร้องในงานอาจก่อตัว กลายเป็นความเครียดในงานและนำไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อบุคคลต้อง พบกับข้อเรียกร้องในงานที่ต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้สำเร็จ ส่งผลทางลบทั้งต่อ ร่างกายและจิตใจ (Schaufeli & Bakker, 2004) อย่างไรก็ตาม มีงานวิจัยจำนวนหนึ่งโต้แย้งว่า ข้อเรียกร้องในงานอาจไม่ได้ส่งผลกระทบต่อทางลบเสมอไป แต่ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลรับรู้ข้อเรียกร้องในงาน นั้นอย่างไร ต่อมา LePine et al. (2005) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับแหล่งความเครียดตามแบบจำลอง ของความเครียดที่ทำลายและความเครียดที่เป็นอุปสรรค (The Challenge-Hindrance Model of Stress) ของ Cavanaugh et al. (2000) ซึ่งแบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็นแหล่งความเครียด ที่ทำลาย (challenge stressors) และแหล่งความเครียดที่เป็นอุปสรรค (hindrance stressors) โดยศึกษาภายใต้แบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน และได้จำแนกข้อเรียกร้อง ในงานออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ข้อเรียกร้องในงานที่ทำลาย (challenge job demands) และ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (hindrance job demands)

2.3 ความหมายของข้อเรียกร้องในงานที่ทำลายและข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค

ในแบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน กำหนดให้ข้อเรียกร้องในงานเป็น อุปสรรคคุกคามทำให้พลังงานของบุคคลหมดลง เมื่อต้องเผชิญกับข้อเรียกร้องในงานดังกล่าว บุคคล จะรู้สึกขาดการควบคุม ประสบกับอารมณ์เชิงลบ และมีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการเผชิญปัญหาที่เน้น อารมณ์ (Folkman & Lazarus, 1985) เนื่องจากข้อเรียกร้องในงานเหล่านี้ทำให้เกิดอารมณ์เชิงลบ ขัดขวางความสำเร็จตามเป้าหมายในการทำงาน และความเป็นอยู่ที่ดี ข้อเรียกร้องในงานเหล่านี้จึงถูก ระบุเป็น "อุปสรรคในการทำงาน" (Cavanaugh et al., 2000; LePine et al., 2005) ในขณะที่ ข้อเรียกร้องในงานอีกประเภทหนึ่ง ที่แม้จะต้องใช้พลังงานเช่นเดียวกัน แต่กลับมีศักยภาพที่เป็น ประโยชน์ อันก่อให้เกิดรูปแบบการเผชิญปัญหาที่ช่วยให้บรรลุเป้าหมายในการทำงาน ด้วยเหตุนี้ บุคคลจึงมีโอกาสเติบโตและพัฒนา (Cavanaugh et al., 2000; McCauley et al., 1994) โดยข้อเรียกร้องในงานเหล่านี้ได้รับการระบุว่าเป็น "ความท้าทายในงาน" (Boswell et al., 2004; Cavanaugh et al., 2000; LePine et al., 2005)

ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายและข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมักจะถูกให้คำนิยามไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกับแนวคิดของ Cavanaugh et al. (2000) ที่ได้ให้ความหมายของข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายว่า เป็นข้อเรียกร้องในงานที่ก่อให้เกิดความกดดันและความเครียด แต่บุคคลรับรู้ว่าเป็นประสบการณ์การทำงานที่คุ้มค่า ซึ่งสร้างโอกาสสำหรับการเติบโตส่วนบุคคล อาทิ ภาระงาน ความเร่งด่วน ความรับผิดชอบในงาน ความซับซ้อนของงาน (Boswell et al., 2004; Crawford et al., 2010; LePine et al., 2005; Podsakoff et al., 2007) ส่วนข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคถูกนิยามว่า เป็นข้อเรียกร้องในงานที่บุคคลรับรู้ว่าเป็นอุปสรรคขัดขวางการเติบโตส่วนบุคคล หรือขัดขวางความสามารถในการบรรลุเป้าหมายอันมีค่า อาทิ การเมืองในองค์กร ระบบงานที่เข้มงวดเกินไป (red tape) ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ ความยุ่งยากในงาน ความกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงในงาน (Boswell et al., 2004; Crawford et al., 2010; LePine et al., 2005; Podsakoff et al., 2007)

ในการศึกษาครั้งนี้ ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายประเมินจากระดับของการรับรู้ภาระงาน ความเร่งด่วนในงาน ความรับผิดชอบในงาน และความซับซ้อนของงาน เนื่องจากเป็นข้อเรียกร้องในงานที่สามารถส่งเสริมให้บุคคลเกิดการพัฒนาดตนเองและประสบความสำเร็จในงาน เป็นข้อเรียกร้องในงานที่บุคคลรับรู้ในทางบวก ขณะที่ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคประเมินจากระดับของระบบงานที่เข้มงวด (red tape) ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ และความยุ่งยากในงาน เนื่องจากเป็นข้อเรียกร้องในงานที่ไม่ทำให้เกิดการพัฒนาและทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในงาน เป็นข้อเรียกร้องในงานที่บุคคลรับรู้ว่าเป็นอุปสรรคขัดขวางต่อการทำงาน โดยลักษณะข้อเรียกร้องในงานทั้งสองประเภทนี้ ได้รับการทดสอบแล้วว่าสามารถสะท้อนการรับรู้ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายและข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคได้เป็นอย่างดี (Rodell & Judge, 2009)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ข้อเรียกร้องในงาน อาทิ ปริมาณข้อเรียกร้องในงาน ความกดดันของเวลา ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ และความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย (Maslach et al., 2001) โดยในเวลาต่อมา Schaufeli and Bakker (2004) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรข้อเรียกร้องในงาน ทรัพยากรในงาน

ความเหนื่อยหน่าย และความผูกใจมั่นในงาน โดยศึกษาในบุคลากรหลากหลายอาชีพ พบว่า ข้อเรียกร้องในงานสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายได้ และความเหนื่อยหน่ายมีอิทธิพลส่งผ่านระหว่างข้อเรียกร้องในงานและปัญหาสุขภาพ และเมื่อจำแนกข้อเรียกร้องในงานออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายและข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่าย (Crawford et al., 2010; Nair et al., 2020) สอดคล้องกับผลการวิจัยของข้อเรียกร้องในงานแบบไม่ได้จำแนกประเภท (Bakker et al., 2003; Bakker & Demerouti, 2017; Demerouti et al., 2001)

ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกลับพบผลการวิจัยที่แตกต่างกัน อาทิ การวิเคราะห์อภิธานของ Crawford et al., (2010) ซึ่งเน้นศึกษาความเหนื่อยหน่ายในองค์ประกอบของความรู้สึกอ่อนล้าและความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่าย ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Nair et al. (2020) ที่ได้ทำการวิจัยข้อเรียกร้องในงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายเฉพาะองค์ประกอบของความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่าย ในขณะที่ Li et al., (2020) ได้ทำการศึกษาข้อเรียกร้องในงานกับความเหนื่อยหน่าย โดยวัดองค์ประกอบของความรู้สึกอ่อนล้าและความเย็นชา พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย โดยข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายสามารถลดอิทธิพลของความเหนื่อยหน่ายและบรรเทาผลกระทบที่เกิดจากข้อเรียกร้องในงานได้ จากความไม่สอดคล้องกันของผลการวิจัยในอดีตของความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความเหนื่อยหน่าย ผู้วิจัยจึงอภิปรายว่ามีแนวโน้มที่ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายจะมีความสัมพันธ์กับแต่ละมิติของความเหนื่อยหน่ายที่แตกต่างกัน ส่งผลให้งานวิจัยที่ผ่านมาพบความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความเหนื่อยหน่ายแตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความผูกใจมั่นในงาน (engagement) (Crawford et al., 2010; Nair et al., 2020; Tadić et al., 2015) ซึ่งหากเทียบเคียงลักษณะของตัวแปรในเบื้องต้น ความผูกใจมั่นในงานมีแนวโน้มที่จะมีลักษณะตรงกันข้ามกับการเหมินเฉยต่องาน (disengagement) ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่าย

ตามแนวคิดของ Demerouti et al (2003) ที่ได้แบ่งองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้สึกอ่อนล้า (exhaustion) และการเมินเฉยต่องาน (disengagement)

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานว่า ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกอ่อนล้า และข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนายมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเมินเฉยต่องาน โดยข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนายกับความเหนื่อยหน่ายทั้ง 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้สึกอ่อนล้าและการเมินเฉยต่องาน

3. ความสามารถในการฟื้นพลัง (Resilience)

3.1 ความเป็นมาของการศึกษาความสามารถในการฟื้นพลัง

“Resilience” มีรากศัพท์เดิมมาจากภาษาละติน “salire” (กระโดด) และ “resilire” (กระเด็นกลับ) (Davidson et al., 2005) ในประเทศไทย คำว่า Resilience ไม่มีคำแปลหรือบัญญัติคำเป็นภาษาไทยภายใต้ข้อสรุปที่ตรงกัน เนื่องจากมีการนำไปใช้ศึกษาและประยุกต์ใช้ในกลุ่มตัวอย่างและบริบทที่มีความแตกต่างกัน จึงทำให้มีการใช้คำภาษาไทยที่หลากหลาย เช่น พลังสุขภาพจิต การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ ความสามารถในการฟื้นพลัง เป็นต้น (กรมสุขภาพจิต, 2552; กัญญก ขวัญยืน, 2561; เจนจิรา เกียรติธนะบำรุง, 2561, 9, มีนาคม; โชควสันต์ อยู่สิงห์, 2562; นิภารัตน์ รูปไข่, 2558) ทั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเฉพาะในบริบทของการทำงานในองค์กร และเลือกใช้คำว่า “ความสามารถในการฟื้นพลัง” เพื่อให้สอดคล้องกับคำนิยามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

3.2 ความหมายของความสามารถในการฟื้นพลัง

สิ่งหนึ่งที่นักวิจัยและนักวิชาการที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการฟื้นพลังมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ การขาดนิยามที่เป็นสากลของความสามารถในการฟื้นพลัง เนื่องจากการให้ความหมาย แตกต่างกันไปตามขอบเขตในการศึกษาของตนเอง ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรม นักวิจัยและนักวิชาการได้ให้นิยามของความสามารถในการฟื้นพลัง ดังนี้

Rutter (1987) ให้ความหมายของการฟื้นพลังว่า เป็นปัจจัยปกป้องบุคคลจากโรคจิตเวชในกลุ่มโรคที่มีความผิดปกติทางความคิดและการรับรู้ โดยบุคคลที่มีการฟื้นพลังจะมีความนับถือตนเอง มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตน มีทักษะในการแก้ปัญหา และมีความพึงพอใจใน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในขณะที่ Wagnild and Young (1993) ให้ความหมายของการฟื้นฟูพลังไว้ว่า เป็นความแตกต่างระหว่างบุคคล คุณลักษณะของบุคคลในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลงหรือเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด สอดคล้องกับแนวคิดของ Grotberg (1995) ที่ให้ความหมายไว้ว่า การฟื้นฟูพลังเป็นศักยภาพของบุคคลในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคที่สามารถผ่านพ้นได้ ทำให้กลายเป็นบุคคลที่มีความเข้มแข็งและเกิดการเรียนรู้ในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคในสถานการณ์ที่ยากลำบาก

สำหรับความหมายของการฟื้นฟูพลังในมิติความสามารถของบุคคล Luthans (2002) ได้นิยามความสามารถในการฟื้นฟูพลังว่า เป็นความสามารถทางจิตวิทยาเชิงบวกในการฟื้นกลับจากความทุกข์ยาก ความไม่แน่นอน ความขัดแย้ง ความล้มเหลว หรือแม้แต่การเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก ความก้าวหน้าและความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ต่อมา Luthans et al. (2007) ได้เพิ่มมุมมองของความสามารถที่พัฒนาได้ โดยให้ความหมายของความสามารถในการฟื้นฟูพลังว่า เป็นความสามารถที่พัฒนาได้ในการฟื้นกลับจากความทุกข์ยาก ความขัดแย้ง และความล้มเหลว

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการฟื้นฟูพลังในมิติของกระบวนการอีกหลายท่าน อาทิ Luthar et al. (2000) กล่าวว่า การฟื้นฟูพลังเป็นกระบวนการแบบพลวัตที่ทำให้เกิดการปรับตัวในเชิงบวก ภายใต้บริบทของความทุกข์ยาก สอดคล้องกับ Masten and Reed (2002) ที่ให้ความหมายของการฟื้นฟูพลังว่า เป็นกระบวนการหรือรูปแบบของการปรับตัวและการพัฒนาตนเองในเชิงบวก เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาที่มีผลกระทบต่อนานที่และการดำรงชีวิตของแต่ละบุคคล รวมไปถึง Windle et al. (2011) ก็ได้ให้ความหมายของการฟื้นฟูพลังไปในทิศทางเดียวกันว่า การฟื้นฟูพลังเป็นกระบวนการในการจัดการ และปรับตัวต่อสาเหตุ หรือปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดหรือความชอกช้ำทางจิตใจ โดยทรัพยากรและทรัพยากรภายในตัวบุคคล การใช้ชีวิต และสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่เอื้อต่อความสามารถในการปรับตัวและฟื้นฟูพลัง เมื่อต้องเผชิญกับความทุกข์ยาก ซึ่งให้ประสบการณ์การฟื้นฟูพลังที่แตกต่างกันออกไป

ในขณะที่ Zautra et al. (2010) ได้ให้ความหมายของการฟื้นฟูพลังในมุมมองที่แตกต่างออกไป โดยเน้นไปที่มิติของผลลัพธ์ว่า การฟื้นฟูพลังเป็นผลลัพธ์ของการปรับตัวต่อความทุกข์ยากได้สำเร็จ โดยลักษณะของบุคคลและสถานการณ์อาจจะเข้าถึงกระบวนการที่ทำให้เกิดการฟื้นฟูพลังซึ่งบุคคลที่มีการฟื้นฟูพลังจะแสดงออกถึงความสามารถที่สูงขึ้นในการฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็วทั้งทาง

กายภาพ จิตใจ และความสัมพันธ์ทางสังคม อันนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นหลังจากสถานการณ์ดังเคียด และมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนหรือมีความสามารถในการเดินหน้าต่อไปเมื่อเผชิญกับความทุกข์ยาก

ในบริบทของการทำงานในองค์กร ความสามารถในการฟื้นพลังได้รับการอธิบายว่า คือ ความสามารถที่สะท้อนกลับจากความทุกข์ยาก รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านบวกและด้านลบ เช่น ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น (Luthans & Youssef, 2004) ในขณะที่ McEwen (2011) ได้อธิบาย ความหมายของความสามารถในการฟื้นพลังในบริบทของการทำงานว่า เป็นความสามารถในการต้านทานหรือการเอาชนะความทุกข์ยาก เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ และปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอนได้สำเร็จ โดยในแต่ละเหตุการณ์จะทำให้บุคคลมีโอกาสดูแลเรียนรู้ ทักษะใหม่ ๆ และคาดการณ์ วางแผน รวมไปถึงจัดการสถานการณ์ต่อไปที่ต้องเผชิญได้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับ Caza and Milton (2012) ที่ให้ความหมายของความสามารถในการฟื้นพลังไว้ว่า เป็นแนวทางในการพัฒนาซึ่งทำให้บุคคลมีความสามารถในการเผชิญกับความทุกข์ยากและเติบโต อย่างมีอาชีพหลังจากผ่านประสบการณ์ที่ได้รับความทุกข์ยากในสถานที่ทำงาน ซึ่งจะช่วยให้บุคคลมีความสามารถที่จะรับมือและจัดการกับความท้าทายต่าง ๆ ต่อไปในอนาคต ซึ่งมีความคล้ายคลึงกัน กับ Cooper et al. (2013) ที่ได้ให้ความหมายของความสามารถในการฟื้นพลังไว้ว่า เป็นความสามารถในการฟื้นตัวจากความล้มเหลวและพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับเป้าหมายหรือ สถานการณ์ที่ยากลำบาก รวมไปถึงเป็นความแข็งแกร่งอย่างยั่งยืนซึ่งสร้างขึ้นมาจากการรับมือกับ เหตุการณ์ที่ท้าทายหรือความเครียดในการทำงาน ในขณะที่ Warner and April (2012) ได้อธิบาย ความสามารถในการฟื้นพลังเพิ่มเติมในมิติของการมุ่งเน้นงานและภารกิจขององค์กร โดยให้ ความหมายของการฟื้นพลังในการทำงานว่า เป็นความสามารถในการยังคงมุ่งเน้นงาน ประสิทธิภาพ ของงาน และเชื่อมโยงกับภารกิจขององค์กรในขณะที่ประสบกับช่วงเวลาที่ียากลำบาก ซึ่งเป็นสิ่งที่ จำเป็นต้องมีในพนักงานทุกระดับ โดยที่แต่ละบุคคลจะต้องมีความเข้มแข็งและการแก้ปัญหาได้ดี ในการรับมือกับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ขององค์กร เช่น การจัดลำดับความสำคัญ ของงานรูปแบบใหม่ การเปลี่ยนแปลงผู้นำขององค์กร การปรับกลยุทธ์ขององค์กร การนำ เทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ และการควบรวมหรือการลดขนาดองค์กร

กรมสุขภาพจิต (2552) ได้ให้ความหมายของความสามารถในการฟื้นพลังไว้ว่า เป็นศักยภาพ ทางอารมณ์และจิตใจในการปรับใจและฟื้นตัวภายหลังที่พบกับเหตุการณ์วิกฤตหรือสถานการณ์ที่

ก่อให้เกิดความยากลำบาก อันเป็นคุณสมบัติหนึ่งที่จะช่วยให้บุคคลผ่านพ้นปัญหาอุปสรรคและดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข เป็นกระบวนการปรับใจและฟื้นตัวเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ยากลำบาก หรือวิกฤตได้สำเร็จ แสดงให้เห็นถึงการเอาชนะปัญหาอุปสรรคของชีวิตโดยใช้พลังสุขภาพจิตที่ดีที่เข้มแข็ง ยิ่งไปกว่านั้น ยังสามารถใช้วิกฤตให้เป็นโอกาส สามารถยกระดับความคิด จิตใจ และการดำเนินชีวิตไปในทางที่ดีขึ้นหลังจากเหตุการณ์วิกฤตนั้นผ่านพ้นไป นอกจากนี้ American Psychological Association (2012) ได้ให้ความหมายของความสามารถในการฟื้นพลังไว้ว่าเป็นกระบวนการของการปรับตัวได้ดีเมื่อเผชิญกับความทุกข์ยาก ความชอกช้ำใจ โศกนาฏกรรม ภัยคุกคาม หรือแหล่งที่มาของความเครียด เช่น ปัญหาครอบครัวและความสัมพันธ์ ปัญหาสุขภาพที่รุนแรง หรือความเครียดในสถานที่ทำงานและความเครียดทางการเงิน การที่ฟื้นพลังได้นั้นไม่ได้หมายความว่าบุคคลนั้น ๆ ไม่ได้ประสบกับอุปสรรคหรือความยากลำบาก เพราะความเจ็บปวดทรมาน อารมณ์และความโศกเศร้าสามารถพบได้โดยทั่วไปเมื่อบุคคลเผชิญกับความทุกข์ยากและความชอกช้ำใจ ทั้งนี้ การฟื้นพลังไม่ได้เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคล (trait) ที่จะสามารถระบุได้ว่าบุคคลใดมีหรือไม่มี การฟื้นพลัง แต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ความคิด และการกระทำที่สามารถเรียนรู้และพัฒนาได้ในทุกคน

จึงสามารถสรุปความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการฟื้นพลังเป็น 4 หมวดหมู่ ได้แก่ 1) คุณลักษณะของบุคคล (Grotberg, 1995; Rutter, 1987; Wagnild & Young, 1993) 2) ความสามารถที่พัฒนาได้ (Caza & Milton, 2012; Cooper et al., 2013; Luthans, 2002; Luthans & Youssef, 2004; Luthans et al., 2007; McEwen, 2011; Rutter, 1987; Warner & April, 2012) 3) กระบวนการในการปรับตัวของบุคคล (Luthar et al., 2000; Masten & Reed, 2002; Windle et al., 2011) 4) ผลลัพธ์ที่เกิดจากการปรับตัวในเชิงบวกของบุคคล (Zautra et al., 2010)

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของการฟื้นพลังที่เป็นความสามารถ ซึ่งบุคคลสามารถเรียนรู้และพัฒนาได้ เหมาะสมสำหรับใช้เพื่อการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ขณะที่แนวคิดอื่น ๆ ไม่ได้มีการกล่าวถึงมิติของการพัฒนาได้อย่างชัดเจน อีกทั้งแนวคิดด้านความสามารถในการฟื้นพลังก็นำมาใช้ศึกษาในบริบทของการทำงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับบริบทของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ความสามารถในการฟื้นพลัง หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่เรียนรู้ ฝึกฝน

และพัฒนาได้ในการปรับตัวและฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ หลังจากที่ประสบความเครียด สถานการณ์ที่ ยากลำบาก และเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์จากการทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีโอกาสดูแลเรียนรู้ทักษะ ใหม่ ๆ คาดการณ์ วางแผน รวมไปถึงจัดการสถานการณ์ต่อไปที่ต้องเผชิญได้ดียิ่งขึ้น

3.3 องค์ประกอบของความสามารถในการฟื้นพลัง

Wagnild and Young (1990) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในผู้สูงอายุเพศหญิง พบว่า องค์ประกอบของความสามารถในการฟื้นพลังแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสงบทางจิตใจ (equanimity) ความเชื่อมั่นในตนเอง (self-reliance) การดำรงอยู่ได้ด้วยตนเอง (existential aloneness) ความเพียรพยายาม (perseverance) และการเห็นคุณค่าและความหมายของชีวิต (meaningfulness)

ต่อมา Connor and Davidson (2003) ได้ทำการพัฒนามาตรวัดความสามารถในการฟื้น พลัง และเมื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่าความสามารถในการฟื้นพลัง ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสามารถส่วนบุคคล (personal competence) ความวางใจในสัญชาติ ญาณ ความอดทนต่ออารมณ์เชิงลบ และความทนทานต่อความเครียด (trust in one's instincts, tolerance of negative affect, strengthening effects of stress) การยอมรับการเปลี่ยนแปลง และการรักษาความสัมพันธ์ (acceptance of change and secure relationships) การควบคุม (control) และอิทธิพลทางจิตวิญญาณ (spiritual influences)

ในบริบทของการทำงาน Maddi and Khoshaba (2005) ได้ทำการศึกษาข้อมูลการจ้างงาน ขององค์กรแห่งหนึ่ง เพื่อศึกษาความแตกต่างของบุคลิกภาพและรูปแบบในการรับมือกับความเสี่ยง ของพนักงานที่มีความสามารถในการฟื้นพลัง พบว่า ความแข็งแกร่ง (hardiness) เป็นสิ่งสำคัญของ ความสามารถในการฟื้นพลัง ซึ่งประกอบด้วยเจตคติ 3 ด้าน ได้แก่

1) ความมุ่งมั่น (Commitment) คือ การที่บุคคลมองว่างานของตนมีความสำคัญ คุ่มค่า พอที่จะใส่ใจอย่างเต็มที่ และมีความพยายามในการทำงาน

2) การควบคุม (Control) คือ การที่บุคคลพยายามผลักดันให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวก ในการเปลี่ยนแปลง แทนที่จะจมอยู่กับความสิ้นหวังหรือไม่ทำอะไรเลย

3) ความท้าทาย (Challenge) คือ การที่บุคคลมองการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องมือในการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้กับตนเอง และยินดีที่จะเผชิญกับความเครียดที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง

โดยเจตคติทั้ง 3 ด้านถูกรวบรวมเป็นรูปแบบของความเชื่อที่ส่งผลต่อพฤติกรรม (mindset) ที่กล้าหาญในพนักงานที่มีความสามารถในการฟื้นฟูพลังเพื่อให้รับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ต่อมา Warner and April (2012) ได้วิเคราะห์ข้อมูลจากการทำสนทนากลุ่ม (focus group) เพื่อศึกษาความสามารถในการฟื้นฟูพลังในองค์กรที่บุคลากรต้องเผชิญกับความเครียดในการทำงาน อาทิ การเปลี่ยนแปลงหน้าที่การทำงาน การปรับโครงสร้างองค์กร การเปลี่ยนบทบาทหรือหน้าที่ ความรับผิดชอบ พบว่า องค์ประกอบของความสามารถในการฟื้นฟูพลังมี 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1) พื้นฐานและการเชื่อมต่อ (Grounding and connecting) คือ การรับรู้ของบุคคลว่าชีวิตของตนนั้นมีความหมาย ต้องมีเป้าหมาย และทิศทางในการดำเนินชีวิต รวมไปถึงความเพียรพยายามเมื่อต้องเผชิญช่วงเวลาที่ยากลำบาก

2) การเข้าใจและยอมรับตนเอง (Understanding and accepting self) คือ การที่บุคคลเข้าใจและมองโลกตามสภาพแห่งความเป็นจริงในจุดแข็งและจุดอ่อนของบุคคล

3) การควบคุมและการเลือกวิธีคิด (Controlling and choosing thoughts) คือ การที่บุคคลควบคุมความคิดในเชิงลบ และการเลือกใช้ความคิดในเชิงบวก โดยการตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดจากความคิดของตนเอง

4) การควบคุมและการเลือกความรู้สึก (Controlling and choosing feelings) คือ การที่บุคคลควบคุมแรงกระตุ้นทางอารมณ์และเลือกการตอบสนองโดยพิจารณาอย่างถี่ถ้วน

5) การควบคุมและการเลือกเจตคติ (Controlling and choosing attitude) คือ การที่บุคคลมีกระบวนการการเลือกใช้มุมมองในเชิงบวกและดำเนินการตามนั้น

6) มุ่งเน้นการปฏิบัติ (Action focus) คือ การที่บุคคลใช้กระบวนการแบบเปิดและมีความยืดหยุ่น รวมถึงการแสดงออกอย่างมุ่งมั่นในการแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่มากกว่าที่ยอมรับปัญหา ยกเลิก หรือเพิกเฉยต่อปัญหาที่เกิดขึ้น

7) การให้และการรับการสนับสนุน (Giving and accepting support) หมายถึง การที่บุคคลเป็นผู้ให้ พร้อมทั้งเป็นผู้รับความช่วยเหลือและการสนับสนุนจากผู้อื่น

Winwood et al. (2013) ได้ทำการศึกษามุ่งเน้นไปที่ความสามารถในการฟื้นพลังของบุคคลจากการตอบสนองต่อความเครียดและข้อเรียกร้องในการทำงาน โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจจากการสร้างแบบวัดความสามารถในการฟื้นพลังในการทำงาน (Resilience at Work: RAW) พบว่า ความสามารถในการฟื้นพลังในการทำงานมี 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1) การมีชีวิตอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง (Living authentically) คือ การที่บุคคลรู้และยึดมั่นในค่านิยม เห็นจุดแข็ง และมีการตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเอง รวมถึงการควบคุมอารมณ์ของตนเองอยู่ในระดับที่ดี

2) การแสวงหาอาชีพที่ปรารถนา (Finding one's calling) คือ การที่บุคคลแสวงหางานที่ตนปรารถนา รู้สึกว่างานนั้นสอดคล้องกับค่านิยมและความเชื่อของตนเอง

3) การยึดมั่นในหนทางไปสู่จุดหมาย (Maintaining perspective) คือ การที่บุคคลมีความสามารถในการเริ่มต้นใหม่เมื่อเผชิญกับความล้มเหลว คงรักษาไว้ซึ่งแนวทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย และมีการจัดการข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้

4) การจัดการความเครียด (Managing stress) คือ การที่บุคคลทำงานและใช้ชีวิตประจำวัน ที่ช่วยในการบริหารจัดการความเครียดในทุก ๆ วัน เป็นการรักษาสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และการใช้เวลาสำหรับการพักผ่อน

5) การแสดงออกถึงการมีส่วนร่วม (Interacting cooperatively) คือ การที่บุคคลมีรูปแบบการทำงานที่แสวงหาการให้ข้อมูลป้อนกลับ คำแนะนำ และการสนับสนุนจากผู้อื่น พร้อมกับการให้การสนับสนุนแก่ผู้อื่นด้วยเช่นกัน

6) การมีสุขภาพที่ดี (Staying healthy) คือ การที่บุคคลมีแบบแผนหรือแนวทางในการรักษา ระดับความแข็งแรงของร่างกายให้อยู่ในระดับที่ดี และการรับประทานอาหารที่ดีต่อสุขภาพ

7) การสร้างเครือข่าย (Building networks) คือ การที่บุคคลมีรูปแบบในการสร้างและรักษาเครือข่ายที่สนับสนุนตนเอง ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ทำงาน

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้องค์ประกอบความสามารถในการฟื้นฟูพลังตามแนวคิดของ Winwood et al. (2013) ที่ประกอบไปด้วย 7 องค์ประกอบ คือ 1) การมีชีวิตอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง 2) การแสวงหาอาชีพที่ปรารถนา 3) การยึดมั่นในหนทางไปสู่จุดหมาย 4) การจัดการความเครียด 5) การแสดงออกถึงการมีส่วนร่วม 6) การมีสุขภาพที่ดี 7) การสร้างเครือข่าย เนื่องจากเป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากการศึกษาในบริบทของการทำงาน อีกทั้ง Winwood et al. (2013) ยังได้ให้ทรรศนะเพิ่มเติมอีกว่าทั้ง 7 องค์ประกอบที่ได้ทำการศึกษา เป็นความสามารถที่สามารถสอนและพัฒนาได้ สอดคล้องกับความหมายของความสามารถในการฟื้นฟูพลังที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Cooke et al. (2013) ได้ทำการศึกษาความสามารถในการฟื้นฟูพลัง ความเหนื่อยหน่ายและความอดทนต่อความไม่แน่นอน (tolerance of uncertainty) ของแพทย์ในประเทศออสเตรเลีย พบว่า ความสามารถในการฟื้นฟูพลังมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Manzano García and Ayala Calvo (2012) ที่ทำการศึกษาความอ่อนล้าทางอารมณ์กับความสามารถในการฟื้นฟูพลังในพยาบาล พบว่า ความสามารถในการฟื้นฟูพลังมีความสัมพันธ์ทางลบกับความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ซึ่งเป็นองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่าย นอกจากนี้ความสามารถในการฟื้นฟูพลังยังสามารถป้องกันความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ได้อีกด้วย Rushton et al. (2015) พบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความสามารถในการฟื้นฟูพลังกับความเหนื่อยหน่าย โดยความสามารถในการฟื้นฟูพลังระดับสูงสามารถป้องกันพยาบาลจากความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ และมีส่วนในการช่วยเพิ่มความสำเร็จส่วนบุคคล

ตามแผนภาพ 1 Bakker and Demerouti (2017) เสนอว่า ทรัพยากรในงานและทรัพยากรส่วนบุคคลเป็นปัจจัยหลักในกระบวนการสร้างแรงจูงใจ อีกทั้งยังสามารถยับยั้งอิทธิพลของข้อเรียกร้องในงานในกระบวนการเสื่อมถอยของสุขภาพที่ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ และจากการวิเคราะห์แบบพหุระดับและการสังเคราะห์งานวิจัยของ Hartmann et al. (2020) พบว่าความสามารถในการฟื้นฟูพลังสามารถทำหน้าที่กำกับอิทธิพลทางลบของข้อเรียกร้องในงานหรือประสบการณ์เชิงลบในที่ทำงานได้ โดยความสามารถในการฟื้นฟูพลังนี้ ทำหน้าที่เป็นทรัพยากรส่วนบุคคลตามทฤษฎีข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน ในการป้องกันผลกระทบเชิงลบที่เกิดขึ้นจากข้อเรียกร้องในงาน เช่น ความขัดแย้งในที่ทำงาน การเมืองในองค์กร เป็นต้น

ความสามารถในการฟื้นพลังมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงาน เช่น ความไม่มั่นคงในการทำงานกับความเหนื่อยหน่าย ในองค์ประกอบด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์และความเย็นชา (Shoss et al., 2018)

Hao et al. (2015) ได้ศึกษาความเครียดจากการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และความสามารถในการฟื้นพลังของข้าราชการในกรุงปักกิ่ง พบว่า ความสามารถในการฟื้นพลังมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่าย และความสามารถในการฟื้นพลังยังทำหน้าที่ป้องกันและบรรเทาผลกระทบจากความเครียดในการทำงานได้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ Stanley et al. (2021) ที่พบว่า ความสามารถในการฟื้นพลังมีอิทธิพลกำกับผลกระทบของความเครียดต่อความเหนื่อยหน่ายของนักสังคมสงเคราะห์หญิงในประเทศอินเดีย กล่าวคือ ระดับของความสามารถในการฟื้นพลังที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ของความเครียดต่อความเหนื่อยหน่าย นอกจากนี้ García-Izquierdo et al. (2018) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพจิต (psychological health) ความเหนื่อยหน่ายและความสามารถในการฟื้นพลัง พบว่า ความสามารถในการฟื้นพลังมีความสัมพันธ์ทางลบกับความความรู้สึกอ่อนล้าและความเย็นชา และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จส่วนบุคคล โดยที่ความสามารถในการฟื้นพลังมีบทบาทเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพจิตกับความเหนื่อยหน่ายในองค์ประกอบความรู้สึกอ่อนล้าและความเย็นชา แต่ไม่ใช่องค์ประกอบของความสำเร็จส่วนบุคคล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยเลือกนำปัจจัยที่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายมาศึกษา ได้แก่ ข้อเรียกร้องในงานที่จำแนกเป็นข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคและข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ความสามารถในการฟื้นพลังที่ทำหน้าที่เป็นทรัพยากรส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลกำกับความเหนื่อยหน่าย โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และความสามารถในการฟื้นพลัง ต่อความเหนื่อยหน่ายแต่ละองค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้สึกอ่อนล้าและการเหม็นเฉยต่องาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สามทาง ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และความสามารถในการฟื้นพลัง ต่อความเหนื่อยหน่าย

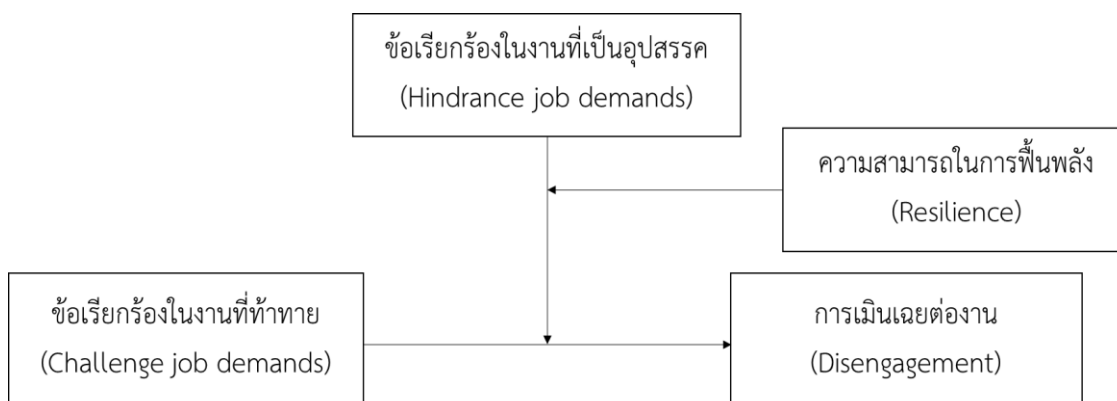
กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 1



สมมติฐานในการวิจัยที่ 1

- สมมติฐานที่ 1.1 ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สีก่อนล้า
- สมมติฐานที่ 1.2 ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลกำกับทางบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับความรู้สีก่อนล้า
- สมมติฐานที่ 1.3 ความสามารถในการฟื้นพลัง กำกับอิทธิพลกำกับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับความรู้สีก่อนล้า โดยความสามารถในการฟื้นพลังมีอิทธิพลกำกับทางลบ

กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 2



สมมติฐานในการวิจัยที่ 2

- สมมติฐานที่ 2.1 ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหามีความสัมพันธ์ทางลบกับการเมินเฉยต่องาน
- สมมติฐานที่ 2.2 ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค มีอิทธิพลกำกับทางบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหากับการเมินเฉยต่องาน
- สมมติฐานที่ 2.3 ความสามารถในการฟื้นฟูพลัง กำกับอิทธิพลกำกับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหากับการเมินเฉยต่องาน โดยความสามารถในการฟื้นฟูพลังมีอิทธิพลกำกับทางลบ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ความเหนื่อยหน่าย หมายถึง อาการของความเครียดจากการทำงาน ที่บุคคลรู้สึกก่อนแล้วต้องการมีระยะห่างจากงาน และมีเจตคติเชิงลบต่องาน ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่
 - 1.1 ความรู้สึกก่อนแล้ว หมายถึง ผลลัพธ์จากการที่บุคคลเผชิญกับความเครียดเป็นอย่างมาก ทั้งทางร่างกาย อารมณ์ และการรู้คิด วัดได้โดยใช้มาตรวัด OLdenburg Burnout Inventory (OLBI) ของ Demerouti et al. (2003) จำนวน 8 ข้อคำถาม เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 4 ข้อ และข้อคำถามทางลบจำนวน 4 ข้อ ($\alpha = .82$) ซึ่งเป็นมาตรฐานค่าแบบลิเคิร์ต 6 ระดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 6 ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 - 1.2 การเมินเฉยต่องาน หมายถึง การที่บุคคลต้องการมีระยะห่างจากงาน และมีเจตคติเชิงลบต่อเป้าหมายในงาน เนื้อหาของงาน หรืองานโดยทั่วไป วัดได้โดยใช้มาตรวัด OLdenburg Burnout Inventory (OLBI) ของ Demerouti et al. (2003) จำนวน 8 ข้อคำถาม เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 4 ข้อ และข้อคำถามทางลบจำนวน 4 ข้อ ($\alpha = .83$) ซึ่งเป็นมาตรฐานค่าแบบลิเคิร์ต 6 ระดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 6 ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย หมายถึง ข้อเรียกร้องในงานที่บุคคลรับรู้ในทางบวก เนื่องจากเป็นข้อเรียกร้องในงานที่สามารถส่งเสริมให้บุคคลเกิดการพัฒนาดตนเองและประสบความสำเร็จในงาน วัดได้โดยใช้มาตรวัดข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายของ Rodell and Judge (2009) จำนวน 8 ข้อคำถาม เป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด ($\alpha = .92$) ซึ่งเป็นมาตรฐานค่าแบบลิเคิร์ต 6 ระดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 6 ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค หมายถึง ข้อเรียกร้องในงานที่บุคคลรับรู้ว่าเป็นอุปสรรคขัดขวางต่อการทำงาน เนื่องจากเป็นข้อเรียกร้องในงานที่ไม่ทำให้เกิดการพัฒนาและทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในงาน วัดได้โดยใช้มาตรวัดข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายของ Rodell and Judge (2009) จำนวน 8 ข้อคำถาม เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 7 ข้อ และข้อคำถามทางลบจำนวน 1 ข้อ ($\alpha = .83$) ซึ่งเป็นมาตรฐานค่าแบบลิเคิร์ต 6 ระดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 6 ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. ความสามารถในการฟื้นพลัง หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่เรียนรู้ ฝึกฝนและพัฒนาได้ในการปรับตัวและฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ หลังจากทีประสบความเครียด สถานการณ์ที่ยากลำบาก และเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์จากการทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีโอกาสได้เรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ คาดการณ์ วางแผน รวมไปถึงจัดการสถานการณ์ต่อไปที่ต้องเผชิญได้ดียิ่งขึ้น วัดได้โดยใช้มาตรวัดความสามารถในการฟื้นพลังในการทำงาน (Resilience at Work: RAW) ของ Winwood et al. (2013) ที่เรียบเรียงและพัฒนาเป็นภาษาไทยโดยกัญญก ขวัญยืน (2561) จำนวน 20 ข้อคำถาม เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 18 ข้อ และข้อคำถามทางลบจำนวน 2 ข้อ ($\alpha = .96$) ซึ่งเป็นมาตรฐานค่าแบบลิเคิร์ต 6 ระดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 6 ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตัวแปรควบคุม

การศึกษาตัวแปรความเหนื่อยหน่าย Maslach et al. (2001) ได้กล่าวถึง ตัวแปรเกี่ยวกับคุณลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย ประกอบด้วย อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่ง ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) อายุของผู้เข้าร่วมวิจัย งานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าอายุเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายมากที่สุดในบรรดาลักษณะของบุคคล (demographic characteristics) โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุน้อยมีโอกาสเกิดความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าพนักงานในกลุ่มช่วงอายุ 30-40 ปี โดยอายุของพนักงานมีแนวโน้มสัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงาน
- 2) ประสบการณ์ในการทำงาน อาจมีความเกี่ยวข้องกับอายุ เนื่องจากอายุที่มากกว่ามีแนวโน้มที่จะมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า โดยตัวแปรอายุมีความสัมพันธ์กับระดับของความเหนื่อยหน่าย
- 3) วุฒิการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงมีรายงานระดับความเหนื่อยหน่ายที่สูงกว่า ซึ่งเป็นไปได้ว่ามีความเกี่ยวข้องกับลักษณะของอาชีพและระดับตำแหน่ง เพราะผู้ที่มีการศึกษาในระดับอุดมศึกษาขึ้นไปมีแนวโน้มที่ต้องทำงานที่มีความรับผิดชอบมากกว่าและมีความเครียดในการทำงานสูงกว่า
- 4) ระดับตำแหน่ง อาจมีความเกี่ยวข้องกับระดับของการศึกษา ซึ่งระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับลักษณะของความรับผิดชอบในงานแตกต่างกัน จึงอาจส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในระดับที่แตกต่างกัน

ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลตัวแปรอายุ วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงานที่พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายตามงานวิจัยที่ผ่านมา และจะวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ หากคูใดมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างกันเท่ากับหรือมากกว่า .80 ผู้วิจัยจะพิจารณาในการนำมาเป็นตัวแปรควบคุมในการวิจัย

ขอบเขตในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สามทาง ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำท่าย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และความสามารถในการฟื้นพลัง ต่อความเหนื่อยหน่ายศึกษาโดยไม่กำหนดองค์การใดองค์การหนึ่งโดยเฉพาะ โดยผู้วิจัยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenient sampling) จากกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานะระหว่างการทำงานในบริษัทเอกชนในประเทศไทยและผ่านการทดลองงานแล้ว เนื่องจากผู้ผ่านการทดลองงานแล้วมีการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานที่เพียงพอต่อการให้ข้อมูล ซึ่งมีความสอดคล้องกับในทางปฏิบัติที่องค์กรใช้ช่วงระยะเวลาทดลองงานเพื่อประเมินการผ่านงานของบุคลากร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1. ตัวแปรทำนาย คือ ข้อเรียกร้องในงานที่ทำท่าย (Challenge job demands)
2. ตัวแปรเกณฑ์ คือ ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่
 - ความรู้สีก่อนล้า (Exhaustion)
 - การเมินเฉยต่องาน (Disengagement)
3. ตัวแปรกำกับ คือ
 - ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (Hindrance job demands)
 - ความสามารถในการฟื้นพลัง (Resilience)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

สามารถต่อยอดองค์ความรู้และมีความเข้าใจเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายมากขึ้น เมื่อพิจารณา ร่วมกับข้อเรียกร้องในงานแบบจำแนกองค์ประกอบ โดยแบ่งออกเป็นข้อเรียกร้องในงานที่ทำท่ายและข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค ร่วมกับความสามารถในการฟื้นพลัง โดยในการศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีต่อความเหนื่อยหน่าย เพื่อให้เข้าใจลักษณะความสัมพันธ์

ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทาบกับความเหนื่อยหน่าย ในกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และระดับความสามารถในการฟื้นฟูพลังซึ่งเป็นทรัพยากรส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

2) ประโยชน์ต่อองค์กร

องค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และกำหนดแนวทางเพื่อป้องกันปัญหาความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น คำนี้ถึงข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย โดยหาแนวทางลดข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค เช่น ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ ความยุ่งยากในงาน เป็นต้น และส่งเสริมข้อเรียกร้องในงานที่ให้ผลลัพธ์ทางบวกกับองค์กร เช่น ภาระงาน ความรับผิดชอบในงาน ความซับซ้อนของงาน โดยให้แรงเสริมทางบวกเป็นผลตอบแทนด้านความก้าวหน้าแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรรับรู้ว่าคุณเรียกร้องในงานดังกล่าวช่วยในการพัฒนา มากกว่าที่จะสร้างผลกระทบเชิงลบที่นำไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่าย องค์กรควรมอบหมายงานที่มีข้อเรียกร้องในงานที่ทำทาบสูงแต่อยู่ภายใต้ขอบเขตความสามารถและศักยภาพในการพัฒนาของบุคลากร รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาความสามารถในการฟื้นฟูพลังที่เป็นทรัพยากรส่วนบุคคลให้เกิดขึ้นกับบุคลากรควบคู่กันไปด้วย เพราะความสามารถในการฟื้นฟูพลังสามารถยับยั้งอิทธิพลของข้อเรียกร้องในงานที่ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทเอกชนในประเทศไทย โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกดังนี้

- 1) เป็นบุคคลสัญชาติไทย อายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มีสถานะอยู่ระหว่างการทํางานในบริษัทเอกชนในประเทศไทย
- 2) เป็นบุคคลที่ผ่านการทดลองงานแล้ว
- 3) เป็นบุคคลที่สามารถอ่านแบบสอบถามและตอบคำถามได้ด้วยตนเอง
- 4) เป็นบุคคลที่ยินดีเข้าร่วมการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenient sampling) โดยไม่ได้กำหนดองค์การเฉพาะมาทำการตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย มาตรฐานความเหนื่อยหน่าย มาตรฐานข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย มาตรฐานข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และมาตรฐานความสามารถในการฟื้นพลังในการทำงาน โดยผู้วิจัยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power Version 3.1 เป็นโปรแกรมสร้างสูตรของ Cohen ซึ่งผ่านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพ (Cunningham & McCrum-Gardner, 2007) โดยกำหนดรูปแบบสถิติ F-test แบบ Linear Multiple Regression: Fixed Model, R² Increase กำหนดอำนาจการทดสอบ (power of test) เท่ากับ 0.95 ขนาดอิทธิพล (effect size) เท่ากับ 0.15 และกำหนดระดับนัยสำคัญที่ .05 เมื่อนำค่าทั้งหมดมาคำนวณได้ผลว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างควรมีจำนวน 153 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมรวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 200 คน เพื่อความเหมาะสมแม่นยำในงานวิจัย

เมื่อรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 227 คน และหลังจากตรวจสอบตามเกณฑ์การคัดเลือกแล้ว มีข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นเป็นจำนวน 200 คนที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่ง ประเภทงาน ประเภทของธุรกิจ

2. มาตรวัดความเหนื่อยหน่าย (Burnout)

งานวิจัยนี้ใช้มาตรวัดความเหนื่อยหน่าย Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) ของ Demerouti et al. (2003) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ จำนวน 16 ข้อ ได้แก่ ความรู้สึกอ่อนล้า (Exhaustion) จำนวน 8 ข้อ และการเมินเฉยต่องาน (Disengagement) จำนวน 8 ข้อ

- 1) ความรู้สึกอ่อนล้า (Exhaustion) จำนวน 8 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของมาตรวัดต้นฉบับมีค่าเท่ากับ .82 ($\alpha = .82$) เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 4 ข้อ และข้อคำถามทางลบจำนวน 4 ข้อ
- 2) การเมินเฉยต่องาน (Disengagement) จำนวน 8 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของมาตรวัดต้นฉบับมีค่าเท่ากับ .83 ($\alpha = .83$) เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 4 ข้อ และข้อคำถามทางลบจำนวน 4 ข้อ

เกณฑ์ในการให้คะแนนและการแปลผล

ใช้มาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 6 ระดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 6 ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน	
	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	6
ไม่เห็นด้วย	2	5
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	3	4
ค่อนข้างเห็นด้วย	4	3
เห็นด้วย	5	2
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6	1

หากผู้ตอบมีคะแนนสูง หมายถึง เป็นผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในระดับสูง ในขณะที่ผู้ตอบที่มีคะแนนต่ำ หมายถึง เป็นผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในระดับต่ำ โดยมีเกณฑ์การแปลผลบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายสูงหรือต่ำ คิดจากคะแนนค่าเฉลี่ยบวกลบ 1 เท่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวอย่างข้อคำถาม

1) ความรู้สีก่อนล้า (Exhaustion)

- หลังเลิกงาน ฉันมักจะรู้สึกเหนื่อยล้าและหมดแรง
- หลังเลิกงาน ฉันมีพลังงานเพียงพอในการทำกิจกรรมยามว่าง

2) การเมินเฉยต่องาน (Disengagement)

- ฉันพูดถึงงานในทางลบบ่อยขึ้นเรื่อย ๆ
- ฉันรู้สึกมีส่วนร่วมกับการทำงานมากขึ้นเรื่อย ๆ

ทั้งนี้ ด้วยลักษณะข้อคำถามและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคดังกล่าว ผู้วิจัยได้พิจารณาแล้วว่ามีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้วัดความเหนื่อยหน่ายในงานวิจัยนี้

3. มาตรการข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนาย

งานวิจัยนี้ใช้มาตรการ Challenge and Hindrance Stressor ของ Rodell and Judge (2009) ในมิติของแหล่งความเครียดที่ทำทนาย (challenge stressor) ซึ่งพัฒนามาจากกรอบแนวคิดของ Cavanaugh et al. (2000) LePine et al. (2005) และ Podsakoff et al. (2007) เนื่องจากข้อคำถามสอดคล้องกับคำนิยามของข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนายตามที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยครั้งนี้ สำหรับประเมินระดับการรับรู้ภาระงาน ความเร่งด่วนในงาน ความรับผิดชอบในงาน และความซับซ้อนของงาน โดยแหล่งความเครียดเหล่านี้ถูกจัดให้เป็นข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนาย มีจำนวน 8 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของมาตรการต้นฉบับมีค่าเท่ากับ .92 ($\alpha = .92$) โดยเป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด

เกณฑ์ในการให้คะแนนและการแปลผล

ใช้มาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 6 ระดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 6 ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	6
ไม่เห็นด้วย	2	5
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	3	4
ค่อนข้างเห็นด้วย	4	3
เห็นด้วย	5	2
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6	1

หากผู้ตอบมีคะแนนสูง หมายถึง บุคคลรับรู้ว่าคุณเรียกรื่องานเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้บุคคลเกิดการพัฒนาตนเองและประสบความสำเร็จในงาน ในขณะที่ผู้ตอบที่มีคะแนนต่ำ หมายถึง บุคคลรับรู้ว่าคุณเรียกรื่องานนั้นไม่ได้ช่วยส่งเสริมให้บุคคลเกิดการพัฒนาตนเองและประสบความสำเร็จในงาน โดยมีเกณฑ์การแปลผลบุคคลที่รับรู้ว่าคุณเรียกรื่องานที่ทำหายสูงหรือต่ำ คัดจากคะแนนค่าเฉลี่ยบวกลบ 1 เท่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวอย่างข้อความ

- งานของฉันทำให้ฉันต้องทำงานหนักมาก
- ฉันเคยเผชิญกับความกดดันด้านเวลาอย่างมากในการทำงาน
- ฉันรู้สึกว่ามีหน้าที่รับผิดชอบในที่ทำงานอย่างมาก
- งานของฉันทำให้ต้องใช้ทักษะที่ซับซ้อนหรือทักษะระดับสูงจำนวนมาก

ทั้งนี้ ด้วยลักษณะข้อความและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคดังกล่าว ผู้วิจัยได้พิจารณาแล้วว่ามีเหมาะสมที่จะนำมาใช้วัดว่าคุณเรียกรื่องานที่ทำหายในงานวิจัยนี้

4. มาตรการข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค

งานวิจัยนี้ใช้มาตรวัด Challenge and Hindrance Stressor ของ Rodell and Judge (2009) ในมิติของแหล่งความเครียดที่เป็นอุปสรรค (hindrance stressor) ซึ่งพัฒนามาจากกรอบแนวคิดของ Cavanaugh et al. (2000) LePine et al. (2005) และ Podsakoff et al. (2007) เนื่องจากข้อคำถามสอดคล้องกับค่านิยมของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคตามที่ถูกวิจัยใช้ในการวิจัยครั้งนี้ สำหรับประเมินระดับของระบบงานที่เข้มงวดเกินไป (red tape) ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ และความยุ่งยากในงาน โดยแหล่งความเครียดเหล่านี้ ถูกจัดให้เป็นข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค มีจำนวน 8 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของมาตรวัดต้นฉบับมีค่าเท่ากับ .83 ($\alpha = .83$) เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 7 ข้อ และข้อคำถามทางลบจำนวน 1 ข้อ

เกณฑ์ในการให้คะแนนและการแปลผล

ใช้มาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 6 ระดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 6 ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน	
	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	6
ไม่เห็นด้วย	2	5
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	3	4
ค่อนข้างเห็นด้วย	4	3
เห็นด้วย	5	2
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6	1

หากผู้ตอบมีคะแนนสูง หมายถึง บุคคลรับรู้ว่าการเรียกร้องในงานเป็นสิ่งที่ขัดขวางไม่ให้ตนทำงานได้สำเร็จ ในขณะที่ผู้ตอบที่มีคะแนนต่ำ หมายถึง บุคคลรับรู้ว่าการเรียกร้องในงานของตนไม่ได้เป็นสิ่งที่ขัดขวางหรือมีผลต่อการทำงานให้สำเร็จ โดยมีเกณฑ์การแปลผลบุคคลที่รับรู้ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคสูงหรือต่ำ คัดจากคะแนนค่าเฉลี่ยบวกลบ 1 เท่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวอย่างข้อความ

- ฉันต้องดำเนินตามระเบียบขั้นตอนมากมายเพื่อให้งานเสร็จ
- ฉันยังเข้าใจไม่ชัดเจนว่าได้รับการคาดหวังในงานอย่างไร
- ฉันได้รับการร้องขอเรื่องงานที่ขัดแย้งกันจากคนสองคนขึ้นไป
- ฉันต้องเผชิญกับปัญหามากมายเพื่อให้โครงการและ/หรืองานสำเร็จลุล่วง

ทั้งนี้ ด้วยลักษณะข้อความและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคดังกล่าว ผู้วิจัยได้พิจารณาแล้วว่ามีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้วัดข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคในงานวิจัยนี้

5. มาตรการความสามารถในการฟื้นพลังในการทำงาน

งานวิจัยนี้ใช้มาตรการความสามารถในการฟื้นพลังในการทำงาน (Resilience at Work: RAW) ของ Winwood et al. (2013) ที่เรียบเรียงและพัฒนาเป็นภาษาไทยโดยกัญญก ขวัญยืน (2561) ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การมีชีวิตอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง 2) การแสวงหาอาชีพที่ปรารถนา 3) การยึดมั่นในหนทางไปสู่จุดหมาย 4) การจัดการความเครียด 5) การแสดงออกถึงการมีส่วนร่วม 6) การมีสุขภาพที่ดี 7) การสร้างเครือข่าย จำนวน 20 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของมาตรวัดต้นฉบับมีค่าเท่ากับ .96 ($\alpha = .96$) เป็นข้อความทางบวกจำนวน 18 ข้อ และข้อความทางลบจำนวน 2 ข้อ

เกณฑ์ในการให้คะแนนและการแปลผล

ใช้มาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 6 ระดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 6 ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	6
ไม่เห็นด้วย	2	5
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	3	4
ค่อนข้างเห็นด้วย	4	3
เห็นด้วย	5	2

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน	
	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6	1

หากผู้ตอบมีคะแนนสูง หมายถึง เป็นผู้ที่มีความสามารถในการฟื้นฟูพลังในระดับสูง ในขณะที่ผู้ตอบที่มีคะแนนต่ำ หมายถึง เป็นผู้ที่มีความสามารถในการฟื้นฟูพลังในระดับต่ำ โดยมีเกณฑ์การแปลผลบุคคลที่มีความสามารถในการฟื้นฟูพลังสูงหรือต่ำ คิดจากคะแนนค่าเฉลี่ยบวกลบ 1 เท่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวอย่างข้อคำถาม

- เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในการทำงาน ฉันจะให้ความสนใจกับการค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหา แทนที่จะกังวลกับปัญหาที่เกิดขึ้น
- ในระหว่างการทำงานหนัก ฉันก็พร้อมที่จะหยุดพักเพื่อรักษาความเข้มแข็งและพลังของตนเอง
- ฉันมีบางวิธีที่น่าเชื่อถือในการรับมือกับความเครียดจากเหตุการณ์ที่ทำลายในการทำงาน
- งานที่ฉันทำอยู่นั้นช่วยเติมเต็มการรับรู้ถึงเป้าหมายในชีวิตของฉันได้

ทั้งนี้ ด้วยลักษณะข้อคำถามและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคดังกล่าว ผู้วิจัยได้พิจารณาแล้วว่ามีคามเหมาะสมที่จะนำมาใช้วัดความสามารถในการฟื้นฟูพลังในงานวิจัยนี้

ผู้วิจัยเลือกใช้มาตรวัดประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 6 ระดับ เพื่อให้แน่ใจว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามไม่ได้ตอบแบบสอบถามเพียงเพราะใช้ความง่ายในการเลือกตอบอย่างไม่ได้เอาใจใส่ในการตอบแบบสอบถาม ที่มักเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถามที่เป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับที่มีค่าคำตอบระดับกลางที่ระดับ “3” หมายถึง เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยพอ ๆ กัน (Neither Agree or Disagree) ซึ่งจะเข้าไปมีผลกับผลของการวิจัย (Garland, 1991) สอดคล้องกับ Simms et al. (2019) ที่พบว่า การใช้มาตรวัด 6 ระดับในแบบสอบถามเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือในการเก็บข้อมูลได้ดีที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัด

1. ผู้วิจัยทำเรื่องขออนุญาตใช้แบบวัดสำหรับใช้เพื่อการศึกษา
2. ผู้วิจัยนำข้อคำถามของมาตรวัดความเหนื่อยหน่าย OLdenburg Burnout Inventory (OLBI) และมาตรวัด Challenge and Hindrance Stressor มาแปลเป็นภาษาไทยและแปลย้อนกลับเพื่อความถูกต้อง (backward translation) โดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษา และให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม
3. หลังจากผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยนำแบบวัดทั้งหมดไปทดลองเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 10 คน โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ในช่องทางอีเมลกลุ่ม (email group) และแอปพลิเคชันไลน์ (LINE Application) ของบริษัทเอกชนต่าง ๆ ในประเทศไทยซึ่งเป็นกลุ่มปิดที่ได้เลือกไว้ล่วงหน้า เพื่อตรวจสอบความเข้าใจด้านภาษา รายละเอียดคำชี้แจง และกระบวนการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยนำข้อคิดเห็นเกี่ยวกับแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข และให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง
4. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยกว่า 200 คน และนำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ตรวจสอบค่าความเที่ยง (reliability) ของแบบวัดทั้งหมด โดยการประเมินค่าความสอดคล้องภายใน (internal consistency) โดยพิจารณาจากค่าครอนบาคแอลฟา (Cronbach's alpha) โดยเกณฑ์ที่ยอมรับได้คือ .70 ขึ้นไป (Cortina, 1993)

ผลการตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. มาตรวัดความเหนื่อยหน่าย (Burnout)

มาตรวัดความเหนื่อยหน่าย OLdenburg Burnout Inventory (OLBI) ของ Demerouti et al. (2003) ซึ่งนำมาใช้ในการศึกษานี้ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้สึกอ่อนล้า (Exhaustion) และการเมินเฉยต่องาน (Disengagement) มีข้อคำถามจำนวน 16 ข้อ มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ความรู้สึกอ่อนล้า (Exhaustion) จำนวน 8 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 4 ข้อ และข้อคำถามทางลบจำนวน 4 ข้อ ทำการวิเคราะห์ตรวจสอบค่าความเที่ยงด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่ามาตรวัดนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .74 ($\alpha = .74$) พิจารณาแล้วว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้
- 2) การเมินเฉยต่องาน (Disengagement) จำนวน 8 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 4 ข้อ และข้อคำถามทางลบจำนวน 4 ข้อ ทำการวิเคราะห์ตรวจสอบค่าความเที่ยงด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่ามาตรวัดนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .84 ($\alpha = .84$) พิจารณาแล้วว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

2. มาตรวัดข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนาย

มาตรวัด Challenge and Hindrance Stressor ของ Rodell and Judge (2009) ในมิติของแหล่งความเครียดที่ทำทนาย (challenge stressor) โดยแหล่งความเครียดเหล่านี้ถูกจัดให้เป็นข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนาย มีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด ทำการวิเคราะห์ตรวจสอบค่าความเที่ยงด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่ามาตรวัดนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .78 ($\alpha = .78$) พิจารณาแล้วว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

3. มาตรวัดข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค

มาตรวัด Challenge and Hindrance Stressor ของ Rodell and Judge (2009) ในมิติของแหล่งความเครียดที่เป็นอุปสรรค (hindrance stressor) โดยแหล่งความเครียดเหล่านี้ถูกจัดให้เป็นข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค มีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 7 ข้อ และข้อคำถามทางลบจำนวน 1 ข้อ ทำการวิเคราะห์ตรวจสอบค่าความเที่ยงด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่ามาตรวัดนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .73 ($\alpha = .73$) พิจารณาแล้วว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

4. มาตรวัดความสามารถในการฟื้นพลังในการทำงาน

มาตรวัดความสามารถในการฟื้นพลังในการทำงาน (Resilience at Work: RAW) ของ Winwood et al. (2013) ที่เรียบเรียงและพัฒนาเป็นภาษาไทยโดยกัณฐก ขวัญยืน (2561) ซึ่งนำมาใช้ในการศึกษานี้ มีข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 18 ข้อ และ

ข้อคำถามทางลบจำนวน 2 ข้อ ทำการวิเคราะห์ตรวจสอบค่าความเที่ยงด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่ามาตรวัดนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .85 ($\alpha = .85$) พิจารณาแล้วว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรม SPSS ในการคำนวณและวิเคราะห์ค่าทางสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง
2. สถิติสหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
3. สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (hierarchical multiple regression analysis) เพื่อวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทำนาย ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะตรวจสอบลักษณะปฏิสัมพันธ์ของอิทธิพลกำกับ (moderation effect) ตามที่ได้กำหนดสมมติฐานไว้ข้างต้น โดยใช้โปรแกรม Process (Model 3) ตามแนวคิดของ Hayes (2017)

การเก็บข้อมูลและการพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง

1. ขออนุมัติดำเนินการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน (Research Ethics Committee: REC)
2. จัดเตรียมแบบสอบถามออนไลน์ที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล และกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง ผ่านทางระบบสื่อสารสังคมออนไลน์ช่องทางอีเมลกลุ่ม (email group) และแอปพลิเคชันไลน์ (LINE Application) ของบริษัทเอกชนต่าง ๆ ในประเทศไทย โดยกลุ่มตัวอย่างจะได้รับแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน QR Code หรือ URL Link ซึ่งจะได้อ่านเอกสารข้อมูลสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย เพื่อชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลและวัตถุประสงค์ในการวิจัย ก่อนเริ่มทำแบบสอบถาม
3. กลุ่มตัวอย่างจะทำการตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ครั้ง ซึ่งมีจำนวนรวม 60 ข้อคำถาม ใช้เวลาทำประมาณ 15 นาที ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมการวิจัยมีสิทธิ์ที่จะเข้าร่วมหรือปฏิเสธการเข้าร่วมโครงการวิจัยในครั้งนี้ หรือหากในขณะตอบแบบสอบถาม ผู้เข้าร่วมการวิจัยเกิดความรู้สึกอึดอัดใจ สามารถยุติ

การตอบแบบสอบถามได้ทันที ซึ่งจะไม่ส่งผลใด ๆ ต่อผู้เข้าร่วมการวิจัย ทั้งนี้จะไม่มีการระบุชื่อของผู้เข้าร่วมการวิจัยในแบบสอบถามในทุกขั้นตอน ข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมการวิจัยจะไม่ปรากฏในรายงาน โดยข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้เพื่อการศึกษา ซึ่งจะออกมาเป็นภาพรวมของการวิจัยเท่านั้น และจะถูกทำลายภายใน 1 ปี



บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สามทาง ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และความสามารถในการฟื้นพลัง ต่อความเหนื่อยหน่ายนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลจากการตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และความสามารถในการฟื้นพลัง ต่อความเหนื่อยหน่าย โดยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (hierarchical multiple regression analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลกำกับ (moderation effect) โดยใช้โปรแกรม SPSS Process ตามแนวคิดของ Hayes (2017)

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลเพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบเงื่อนไขปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ทำนายกับตัวแปรเกณฑ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ตามระดับของตัวแปรกำกับที่แตกต่างกัน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

สัญลักษณ์แทนค่าสถิติ

<i>M</i>	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
MIN	หมายถึง	ค่าต่ำสุด
MAX	หมายถึง	ค่าสูงสุด
<i>SD</i>	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
<i>se</i>	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
<i>SK</i>	หมายถึง	ค่าความเบ้

KU	หมายถึง	ค่าความโค้ง
R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย
r	หมายถึง	ค่าสหสัมพันธ์
β	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
p	หมายถึง	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ
df	หมายถึง	ค่าระดับความเป็นอิสระ
t	หมายถึง	คะแนนการทดสอบค่าสถิติที (t-score)
MSE	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
F	หมายถึง	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test)
สัญลักษณ์ตัวแปร		
CJD	หมายถึง	ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย
HJD	หมายถึง	ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค
RES	หมายถึง	ความสามารถในการฟื้นพลัง
EXH	หมายถึง	ความรู้สีก่อนล้ำ
DIS	หมายถึง	การเมินเฉยต่องาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1) ค่าสถิติการแจกแจงความถี่ และ 2) ค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน ประเภทงาน ประเภทธุรกิจขององค์กร

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่มีสถานะระหว่างการทำงานในบริษัทเอกชนในประเทศไทย ที่ผ่านการทดลองงานแล้ว โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 227 คน เป็นผู้ที่มิคุ้นเคยกับบริษัทโดยตรงตามเกณฑ์ของการวิจัยเนื่องจากไม่ได้ทำงานในบริษัทเอกชนในประเทศไทยจำนวน 2 คน และเป็นผู้ที่ตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนจำนวน 25 คน ผู้วิจัยจึงได้คัดข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวออก ทำให้คงเหลือกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 88.11

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ Mahalanobis Distance Test เพื่อหาค่าสุดโต่ง (outlier) ของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาค่าสุดโต่งจากเกณฑ์ของค่า $p < .001$ (McLachlan, 1999) พบว่าข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิเคราะห์ไม่มีค่าสุดโต่ง (outlier)

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม 200 ชุด พบว่า ผู้เข้าร่วมวิจัยเป็นเพศชายจำนวน 86 คน (ร้อยละ 43) เพศหญิงจำนวน 110 คน (ร้อยละ 55) เป็นเพศอื่น ๆ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1) และไม่ต้องการระบุเพศจำนวน 2 คน (ร้อยละ 1) โดยกลุ่มตัวอย่างมีระดับวุฒิศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 131 คน (ร้อยละ 65.5) รองลงมาคือระดับปริญญาโทจำนวน 47 คน (ร้อยละ 23.5) ในส่วนสถานภาพสมรส พบว่า มีสถานภาพโสดมากที่สุดจำนวน 133 คน (ร้อยละ 66.5) รองลงมาคือสถานภาพสมรสจำนวน 63 คน (ร้อยละ 31.5) สำหรับระดับตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการจำนวน 80 คน (ร้อยละ 40) รองลงมาเป็นระดับหัวหน้างาน/ผู้จัดการจำนวน 60 คน (ร้อยละ 30) ประเภทของงาน พบว่า งานประเภทการผลิต/ปฏิบัติการมีมากที่สุดเป็นจำนวน 47 คน (ร้อยละ 23.5) รองลงมา คือ การขายและบริการลูกค้าจำนวน 40 คน (ร้อยละ 20) ส่วนประเภทธุรกิจขององค์กรส่วนใหญ่อยู่ในธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภคมีจำนวนมากที่สุดถึง 57 คน (ร้อยละ 28.5) รองลงมา คือ ธุรกิจสินค้าอุตสาหกรรมจำนวน 22 คน (ร้อยละ 11) รายละเอียดการแจกแจงความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1

ข้อมูลเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน ประเภทงาน ประเภทธุรกิจของ
องค์กร (n = 200)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	86	43
หญิง	110	55
อื่น ๆ	2	1
ไม่ต้องการระบุ	2	1
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	2	1
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	7	3.5
อนุปริญญา/ปวส.	12	6
ปริญญาตรี	131	65.5
ปริญญาโท	47	23.5
ปริญญาเอก	1	0.5
สถานภาพสมรส		
โสด	133	66.5
สมรส	63	31.5
หม้าย	1	0.5
หย่า	3	1.5
ระดับตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	80	40
พนักงานระดับเชี่ยวชาญ/พนักงานระดับอาวุโส	49	24.5
หัวหน้างาน/ผู้จัดการ	60	30
ผู้อำนวยการ/ผู้บริหารระดับสูง	11	5.5

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทงาน		
การขายและการบริการลูกค้า	40	20
การตลาด	17	8.5
การผลิต/ปฏิบัติการ	47	23.5
ขนส่งและโลจิสติกส์	11	5.5
จัดซื้อ	2	1
ตรวจสอบคุณภาพ	2	1
ทรัพยากรบุคคล	31	15.5
บัญชี/การเงิน	11	5.5
ประสานงานทั่วไป	12	6
วิจัยและพัฒนา	4	2
อำนวยการและบริหารงานทั่วไป	10	5
ไอที	5	2.5
อื่น ๆ	8	4
ประเภทธุรกิจขององค์กร		
การบริการประเภทพาณิชย์	10	5
การแพทย์	3	1.5
การศึกษา	8	4
ขนส่งและโลจิสติกส์	11	5.5
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	10	5
ธุรกิจการเงิน	18	9
บริหารสินทรัพย์และปรับโครงสร้างหนี้	1	0.5
พลังงานและสาธารณูปโภค	57	28.5
ยาและสุขภาพ	4	2
โรงพยาบาล	2	1

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทธุรกิจขององค์กร		
สินค้าอุตสาหกรรม	22	11
สินค้าอุปโภคบริโภค	10	5
อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง	15	7.5
อาหารและเครื่องดื่ม	13	6.5
อื่น ๆ	16	8

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับ อายุ และประสบการณ์การทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 34.85 ปี ซึ่งอยู่ระหว่าง 23 ปี ถึง 54 ปี สำหรับประสบการณ์การทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์การทำงานเฉลี่ยเท่ากับ 10.81 ปี โดยมีประสบการณ์การทำงานมากที่สุด เท่ากับ 33 ปี และน้อยที่สุดเท่ากับ 1 ปี รายละเอียดแจกแจง ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2

ข้อมูล อายุ และประสบการณ์การทำงาน ($n = 200$)

รายการ	<i>M</i>	<i>SD</i>	MIN	MAX
1. อายุ (ปี)	34.85	6.13	23	54
2. ประสบการณ์การทำงาน (ปี)	10.81	6.11	1	33

ผู้วิจัยศึกษาลักษณะของการกระจายและการแจกแจงของตัวแปรทั้งหมด 5 ตัว ด้วยค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าความเบ้ (skewness) และความโด่ง (kurtosis) ผลการวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรทั้งหมดแสดงในตารางที่ 3 โดยสรุปผลได้ดังนี้

ตัวแปรข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย (CJD) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .74 ซึ่งน้อยกว่าหนึ่งในสามของค่าเฉลี่ย ดังนั้น ค่าเฉลี่ยที่ได้จึงสามารถใช้เป็นตัวแทนของตัวแปรได้ดี มีค่าความเบ้เท่ากับ .03 ซึ่งเป็นลักษณะของข้อมูลเบ้ขวา แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายโดยรวมค่อนข้างต่ำ และมีค่าความโด่งเท่ากับ -.09 ซึ่งถือว่าต่ำกว่าโค้งปกติ แสดงว่าตัวแปรมีการกระจายตัวของข้อมูลค่อนข้างมาก

ตัวแปรข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (HJD) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .74 ซึ่งน้อยกว่าหนึ่งในสามของค่าเฉลี่ย ดังนั้น ค่าเฉลี่ยที่ได้จึงสามารถใช้เป็นตัวแทนของตัวแปรได้ดี มีค่าความเบ้เท่ากับ .62 ซึ่งเป็นลักษณะของข้อมูลเบ้ขวา แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคโดยรวมค่อนข้างต่ำ และมีค่าความโด่งเท่ากับ .97 ซึ่งถือว่าสูงกว่าโค้งปกติ แสดงว่าตัวแปรมีการกระจายตัวของข้อมูลค่อนข้างน้อย

ตัวแปรความสามารถในการฟื้นฟูพลัง (RES) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .53 ซึ่งน้อยกว่าหนึ่งในสามของค่าเฉลี่ย ดังนั้น ค่าเฉลี่ยที่ได้จึงสามารถใช้เป็นตัวแทนของตัวแปรได้ดี มีค่าความเบ้เท่ากับ .09 ซึ่งเป็นลักษณะของข้อมูลเบ้ขวา แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินความสามารถในการฟื้นฟูพลังโดยรวมค่อนข้างต่ำ และมีค่าความโด่งเท่ากับ .07 ซึ่งถือว่าสูงกว่าโค้งปกติ แสดงว่าตัวแปรมีการกระจายตัวของข้อมูลค่อนข้างน้อย

ตัวแปรความรู้สึกอ่อนล้า (EXH) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .68 ซึ่งน้อยกว่าหนึ่งในสามของค่าเฉลี่ย ดังนั้น ค่าเฉลี่ยที่ได้จึงสามารถใช้เป็นตัวแทนของตัวแปรได้ดี มีค่าความเบ้เท่ากับ -.02 ซึ่งเป็นลักษณะของข้อมูลเบ้ซ้าย แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินความรู้สึกอ่อนล้าโดยรวมค่อนข้างสูง และมีค่าความโด่งเท่ากับ -.09 ซึ่งถือว่าต่ำกว่าโค้งปกติ แสดงว่าตัวแปรมีการกระจายตัวของข้อมูลค่อนข้างมาก

ตัวแปรการเมินเฉยต่องาน (DIS) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .84 ซึ่งน้อยกว่าหนึ่งในสามของค่าเฉลี่ย ดังนั้น ค่าเฉลี่ยที่ได้จึงสามารถใช้เป็นตัวแทนของตัวแปรได้ดี มีค่าความเบ้เท่ากับ .27 ซึ่งเป็นลักษณะของข้อมูลเบ้ขวา แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินการเมินเฉยต่องานโดยรวมค่อนข้างต่ำ และมีค่าความโด่งเท่ากับ -.05 ซึ่งถือว่าต่ำกว่าโค้งปกติ แสดงว่าตัวแปรมีการกระจายตัวของข้อมูลค่อนข้างมาก

ตัวแปรทั้งหมดข้างต้นมีค่าความเบ้อยู่ระหว่าง -.02 ถึง .62 แสดงว่าข้อมูลแจกแจงปกติ โดยค่าความเบ้ที่ยอมรับได้โดยทั่วไปจะอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00 ซึ่งข้อมูลที่เบ้ซ้ายมากกว่า -1.00 จะเป็นข้อมูลที่เบ้ซ้ายมากเกินไปกว่าค่าที่ยอมรับได้ และข้อมูลที่เบ้ขวามากกว่า 1.00 จะเป็นข้อมูลที่เบ้ขวามากเกินไปกว่าค่าที่ยอมรับได้ สำหรับค่าความโด่งของตัวแปรอยู่ระหว่าง -.09 ถึง .97 แสดงว่า

ข้อมูลกระจายตัวปกติ โดยค่าความโค้งที่สูงมากกว่า 1.00 จะเป็นความโค้งที่สูงเกินกว่าโค้งปกติมาก หรือข้อมูลมีการกระจายตัวน้อยเกินไป และความโค้งที่น้อยกว่า -1.00 จะเป็นความโค้งที่ต่ำกว่าโค้งปกติมากหรือข้อมูลมีการกระจายตัวมากเกินไป (Hair Jr et al., 2021) ดังนั้น จึงสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติในลำดับต่อไปได้ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3

ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าความเบ้ และค่าความโค้ง ของตัวแปรข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค ความสามารถในการฟื้นฟู ความรู้สึกอ่อนล้า และการเมินเฉยต่องาน (n = 200)

ตัวแปร	M	SD	MIN	MAX	SK	KU
1. CJD	4.28	.74	2.00	6.00	.03	-.09
2. HJD	3.42	.74	1.25	5.75	.62	.97
3. RES	4.41	.53	2.80	5.80	.09	.07
4. EXH	3.10	.68	1.38	4.88	-.02	-.09
5. DIS	2.86	.84	1.00	5.75	.27	-.05

หมายเหตุ CJD คือ ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย HJD คือ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค RES คือ ความสามารถในการฟื้นฟู EXH คือ ความรู้สึกอ่อนล้า DIS คือ การเมินเฉยต่องาน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของทุกตัวแปร = .17, ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของทุกความโค้งของทุกตัวแปร = .34

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย มีทั้งหมด 5 ตัวแปร ได้แก่ ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค ความสามารถในการฟื้นฟู ความรู้สึกอ่อนล้า และการเมินเฉยต่องาน ซึ่งเป็นตัวแปรต่อเนื่องทั้งหมด และเมื่อวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม พบว่า ไม่มีตัวแปรคู่ใดที่มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างกันเกิน .80 โดยหากค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรมีค่ามากกว่า .80 จะแสดงถึงปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity) (Hair, 2009) หากตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูง อาจส่งผลต่อสมการในการทำนายตัวแปรตาม และเกิด

ความคลาดเคลื่อน โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรในงานวิจัยนี้ มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .21 ถึง .70 จึงไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity) เกิดขึ้น และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ความรู้สึกอ่อนล้ากับการเมินเฉยต่องานมีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด ส่วนข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับความรู้สึกอ่อนล้ามีค่าสหสัมพันธ์น้อยที่สุด รายละเอียดผลการวิเคราะห์ แสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4

ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรในการวิจัย ($n = 200$)

ตัวแปร	M	SD	1	2	3	4	5
1. CJD	4.28	.74	(.78)				
2. HJD	3.42	.74	.46**	(.73)			
3. RES	4.41	.53	.10	-.24**	(.85)		
4. EXH	3.10	.68	.21**	.45**	-.55**	(.74)	
5. DIS	2.86	.84	.10	.44**	-.56**	.70**	(.84)

หมายเหตุ ตัวเลขในแนวทแยง คือ ค่าสัมประสิทธิ์ CJD คือ ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย HJD คือ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค RES คือ ความสามารถในการฟื้นฟู EXH คือ ความรู้สึกอ่อนล้า DIS คือ การเมินเฉยต่องาน * $p < .05$, ** $p < .01$, สองหาง

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลคุณลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน กับตัวแปรเกณฑ์ความรู้สึกอ่อนล้าและการเมินเฉยต่องาน พบว่าไม่มีคู่ใดมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างกันเท่ากับหรือมากกว่า .80 กับตัวแปรเกณฑ์ ผู้วิจัยจึงไม่ได้พิจารณาในการนำมาเป็นตัวแปรควบคุมในการวิจัยครั้งนี้ รายละเอียดผลการวิเคราะห์ แสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างข้อมูลคุณลักษณะประชากรศาสตร์กับตัวแปรเกณฑ์
($n = 200$)

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6
1. อายุ	1					
2. วุฒิการศึกษา	-.01	1				
3. ประสบการณ์ในการทำงาน	.84**	-.05	1			
4. ระดับตำแหน่งงาน	.29**	.31**	.35**	1		
5. ความรู้สึก่อนล้ำ	-.23**	.15*	-.21**	-.06	1	
6. การเมินเฉยต่องาน	-.18**	.10	-.14*	-.06	.70**	1

หมายเหตุ ตัวเลขในแนวทแยง คือ ค่าสัมประสิทธิ์ * $p < .05$, ** $p < .01$, สองหาง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และความสามารถในการฟื้นฟูพลัง ต่อความเหนื่อยหน่าย โดยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (hierarchical multiple regression analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลกำกับ (moderation effect)

ผู้วิจัยได้ทดสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (multicollinearity) ตามข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น โดยทดสอบจากอัตราส่วนความแปรปรวนเพื่อ (variance inflation factor: VIF) ซึ่งค่าความแปรปรวนเพื่อที่ยอมรับได้ควรมีค่าน้อยกว่า 10 และค่าความคลาดเคลื่อนยินยอม (tolerance) ที่ยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า .10 (Kline, 2016) จากการทดสอบ พบว่า ตัวแปรทั้ง 3 ตัว ได้แก่ ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และความสามารถในการฟื้นฟูพลัง ผ่านเกณฑ์การทดสอบค่าความคลาดเคลื่อนยินยอม (tolerance) และอัตราส่วนความแปรปรวนเพื่อ (VIF) ดังตารางที่ 6 จึงสามารถนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Process เพื่อวิเคราะห์ในขั้นถัดไป

ตารางที่ 6

ตารางแสดงค่าความแปรปรวนเพื่อและค่าความคลาดเคลื่อนยินยอมของตัวแปรทำนายในการทดสอบสมมติฐาน ($n = 200$)

ตัวแปร	สถานะร่วมเส้นตรงพหุ	
	Tolerance	VIF
1. CJD	.74	1.35
2. HJD	.71	1.42
3. RES	.89	1.13

หมายเหตุ CJD คือ ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย HJD คือ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค RES คือ ความสามารถในการฟื้นฟูพลัง

ผู้วิจัยใช้คำสั่ง Process version 4.0 ในโปรแกรม SPSS Process ในการวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐานรูปแบบปฏิสัมพันธ์แบบสามทาง (three-way interaction) โดยใช้รูปแบบที่ 3 (Model number 3) (Hayes, 2017) และกำหนดตัวแปรต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 1

ตัวแปรทำนาย (X) ได้แก่ ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย

ตัวแปรเกณฑ์ (Y) ได้แก่ ความรู้สึกอ่อนล้า

ตัวแปรกำกับลำดับที่ 1 (W) ได้แก่ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค

ตัวแปรกำกับลำดับที่ 2 (Z) ได้แก่ ความสามารถในการฟื้นฟูพลัง

โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 ปรับค่าคะแนนของตัวแปรด้วยค่าเฉลี่ย (mean-centering) และกำหนดเงื่อนไขแบบกลุ่มสูง ปานกลาง และต่ำ (-1SD, Mean, +1SD) ผลของการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น เพื่อทดสอบอิทธิพลกำกับตามกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 1
ตัวแปรเกณฑ์ คือ ความรู้สึกอ่อนล้า ($n = 200$)

	β	se	t
Constant	3.09	.04	75.93
CJD	.13*	.06	2.16
HJD	.24**	.06	4.09
RES	-.62**	.08	-7.91
CJD x HJD	.07	.06	1.15
CJD x RES	.13	.11	1.20
HJD x RES	.16	.10	1.57
CJD x HJD x RES	-.09	.12	-.79

Model Summary

$R = .67, R^2 = .45, MSE = .26, F = 22.03$

หมายเหตุ CJD คือ ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย HJD คือ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค RES คือ ความสามารถในการฟื้นฟูพลัง * $p < .05$, ** $p < .01$, สองหาง

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (main effects) พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายมีอิทธิพลทางบวกต่อความรู้สึกอ่อนล้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .13, p < .05$) ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลทางบวกต่อความรู้สึกอ่อนล้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .24, p < .01$) และตัวแปรความสามารถในการฟื้นฟูพลังมีอิทธิพลทางลบต่อความรู้สึกอ่อนล้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = -.62, p < .01$) สามารถอธิบายได้ว่าเมื่อพนักงานมีข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย พนักงานมีแนวโน้มที่จะเกิดความรู้สึกอ่อนล้ามากขึ้น และพนักงานที่มีข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคก็มีแนวโน้มที่จะเกิดความรู้สึกอ่อนล้ามากขึ้นเช่นเดียวกัน ในขณะที่พนักงานที่มีความสามารถในการฟื้นฟูพลัง พนักงานมีแนวโน้มที่จะเกิดความรู้สึกอ่อนล้าที่ลดลง

ผลของการวิเคราะห์อิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สองทาง (two-way interaction) พบว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลต่อความรู้สึกอ่อนล้าอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .07, p = .25$) กล่าวคือ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคไม่มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความรู้สึกอ่อนล้า

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับความสามารถในการฟื้นพลังมีอิทธิพลต่อความรู้สึกอ่อนล้าอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .13, p = .23$) กล่าวคือ ความสามารถในการฟื้นพลังไม่มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับความรู้สึกอ่อนล้า และปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคกับความสามารถในการฟื้นพลังมีอิทธิพลต่อความรู้สึกอ่อนล้าอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .16, p = .12$) กล่าวคือ ความสามารถในการฟื้นพลังไม่มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคกับความรู้สึกอ่อนล้า

ผลของการวิเคราะห์อิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สามทาง (three-way interaction) พบว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และความสามารถในการฟื้นพลังมีอิทธิพลต่อความรู้สึกอ่อนล้าอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = -.09, p = .43$) กล่าวคือ ความสามารถในการฟื้นพลังไม่มีอิทธิพลกำกับต่อข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับความรู้สึกอ่อนล้า

การตรวจสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 1

สมมติฐานในการวิจัยที่ 1

สมมติฐานที่ 1.1 ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกอ่อนล้า

จากตารางที่ 7 พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายมีอิทธิพลทางบวกต่อความรู้สึกอ่อนล้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .13, p < .05$) กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย พนักงานมีแนวโน้มที่จะเกิดความรู้สึกอ่อนล้ามากขึ้น ดังนั้น ผลการวิจัยนี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1.1

สมมติฐานที่ 1.2 ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลกำกับทางบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับความรู้สึกอ่อนล้า

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 7 พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับความรู้สึกอ่อนล้าอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .07, p = .25$) กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่แตกต่างกัน

ไม่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความรู้สึกอ่อนล้า ดังนั้น ผลการวิจัยนี้ จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1.2

สมมติฐานที่ 1.3 ความสามารถในการฟื้นฟูพลังงาน กำกับอิทธิพลกำกับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความรู้สึกอ่อนล้า โดยความสามารถในการฟื้นฟูพลังงานมีอิทธิพลกำกับทางลบ

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 7 พบว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และความสามารถในการฟื้นฟูพลังงานมีอิทธิพลต่อความรู้สึกอ่อนล้า อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = -.09, p = .43$) กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับของความสามารถในการฟื้นฟูพลังงานที่แตกต่างกัน ไม่ได้ส่งผลต่ออิทธิพลของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความรู้สึกอ่อนล้า จึงสรุปได้ว่าอิทธิพลของความสามารถในการฟื้นฟูพลังงานไม่ได้กำกับอิทธิพลกำกับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความรู้สึกอ่อนล้า ดังนั้น ผลการวิจัยนี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1.3

กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 2

ตัวแปรทำนาย (X) ได้แก่ ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย

ตัวแปรเกณฑ์ (Y) ได้แก่ การเมินเฉยต่องาน

ตัวแปรกำกับลำดับที่ 1 (W) ได้แก่ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค

ตัวแปรกำกับลำดับที่ 2 (Z) ได้แก่ ความสามารถในการฟื้นฟูพลังงาน

โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 ปรับค่าคะแนนของตัวแปรด้วยค่าเฉลี่ย (mean-centering) และกำหนดเงื่อนไขแบบกลุ่มสูง ปานกลาง และต่ำ (-1SD, Mean, +1SD) ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น เพื่อทดสอบอิทธิพลกำกับตามกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 2
ตัวแปรเกณฑ์ คือ การเมินเฉยต่องาน ($n = 200$)

	β	se	t
Constant	2.82	.05	55.52
CJD	.02	.07	.32
HJD	.37**	.07	4.97
RES	-.76**	.10	-7.84
CJD x HJD	.17*	.07	2.29
CJD x RES	.22	.14	1.61
HJD x RES	.13	.12	1.04
CJD x HJD x RES	.04	.15	.30

Model Summary

$R = .66, R^2 = .44, MSE = .41, F = 21.71$

หมายเหตุ CJD คือ ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย HJD คือ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค RES คือ ความสามารถในการฟื้นฟูพลัง * $p < .05$, ** $p < .01$, สองหาง

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (main effects) พบว่า ตัวแปรข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย มีอิทธิพลต่อการเมินเฉยต่องานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .02, p = .75$) ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลทางบวกต่อการเมินเฉยต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .37, p < .01$) ส่วนความสามารถในการฟื้นฟูพลังมีอิทธิพลทางลบต่อการเมินเฉยต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = -.76, p < .01$) สามารถอธิบายได้ว่าเมื่อพนักงานมีข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค พนักงานมีแนวโน้มที่จะเกิดการเมินเฉยต่องานมากขึ้น ในขณะที่พนักงานที่มีความสามารถในการฟื้นฟูพลัง พนักงานมีแนวโน้มที่จะเกิดการเมินเฉยต่องานที่ลดลง

ผลของการวิเคราะห์อิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สองทาง (two-way interaction) พบว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลต่อการเมินเฉยต่องาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .17, p < .05$) กล่าวคือ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็น

อุปสรรคมีอิทธิพลกำกับทางบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับการเมินเฉยต่องาน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับความสามารถในการฟื้นพลังมีอิทธิพลต่อการเมินเฉยต่องานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .22, p = .11$) กล่าวคือ ความสามารถในการฟื้นพลังไม่มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับการเมินเฉยต่องาน ส่วนปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคกับความสามารถในการฟื้นพลังมีอิทธิพลต่อการเมินเฉยต่องานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .13, p = .30$) กล่าวคือ ความสามารถในการฟื้นพลังไม่มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคกับการเมินเฉยต่องาน

ผลของการวิเคราะห์อิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สามทาง (three-way interaction) พบว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และความสามารถในการฟื้นพลังมีอิทธิพลต่อการเมินเฉยต่องานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .04, p = .77$) กล่าวคือ ความสามารถในการฟื้นพลังไม่มีอิทธิพลกำกับต่อข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับการเมินเฉยต่องาน

การตรวจสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 2

สมมติฐานในการวิจัยที่ 2

สมมติฐานที่ 2.1 ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเมินเฉยต่องาน

จากตารางที่ 8 พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายมีอิทธิพลต่อการเมินเฉยต่องานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .02, p = .75$) กล่าวคือ ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายมีแนวโน้มที่จะไม่ส่งผลต่อระดับการเมินเฉยต่องานของพนักงานทั้งในทางบวกและทางลบ ดังนั้น ผลการวิจัยนี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2.1

สมมติฐานที่ 2.2 ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลกำกับทางบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับการเมินเฉยต่องาน

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 8 พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลกำกับทางบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับการเมินเฉยต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .17, p < .05$) กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับการเมินเฉยต่องาน ดังนั้น ผลการวิจัยนี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2.2

สมมติฐานที่ 2.3 ความสามารถในการฟื้นฟูพลังงาน กำกับอิทธิพลกำกับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับการเมินเฉยต่องาน โดยความสามารถในการฟื้นฟูพลังงานมีอิทธิพลกำกับทางลบ

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 8 พบว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และความสามารถในการฟื้นฟูพลังงานมีอิทธิพลต่อการเมินเฉยต่องานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .04, p = .77$) กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับของความสามารถในการฟื้นฟูพลังงานที่แตกต่างกัน ไม่ได้ส่งผลต่ออิทธิพลของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับการเมินเฉยต่องาน จึงสรุปได้ว่าอิทธิพลของความสามารถในการฟื้นฟูพลังงานไม่ได้กำกับอิทธิพลกำกับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับการเมินเฉยต่องาน ดังนั้น ผลการวิจัยนี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2.3

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพิ่มเติม

เพื่อให้เข้าใจลักษณะของอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับการเมินเฉยต่องานที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงตรวจสอบเงื่อนไขปฏิสัมพันธ์ตามระดับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9

ค่าอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สองทางระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับการเมินเฉยต่องานตามเงื่อนไขของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค

HJD	Effect	se	t	Df1	Df2	p
-.74 (Low)	-.25	.09	-2.59	1.00	196	.01
.00 (Average)	-.14	.08	-1.77	1.00	196	.08
.74 (High)	-.04	.09	-.38	1.00	196	.70

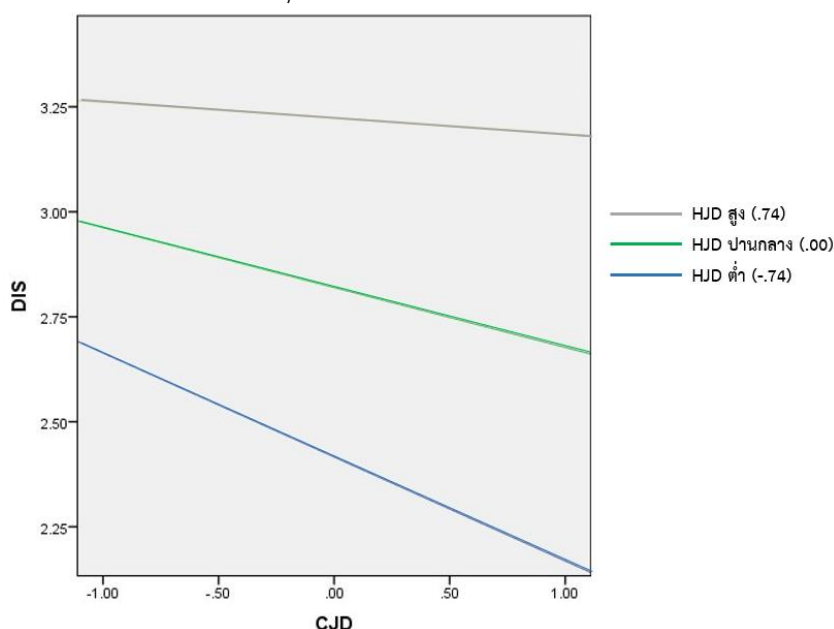
หมายเหตุ HJD คือ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค Effect คือ อิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่อการเมินเฉยต่องาน

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 9 พบว่า ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่ำ มีอิทธิพลกำกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายต่อการเมินเฉยต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = -.25, p < .01$) แต่ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคสูง ($\beta = -.04, p = .70$) และปานกลาง ($\beta = -.14, p = .08$) มีอิทธิพลกำกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายต่อการเมินเฉยต่องานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ตรวจสอบลักษณะของปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายและข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (CJD x HJD) รายละเอียดดังแสดงในแผนภาพ 2

แผนภาพ 2

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย (CJD) กับการเมินเฉยต่องาน (DIS) ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค (HJD) ที่แตกต่างกัน



จากแผนภาพ 2 จะสังเกตได้ว่าเส้นแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับการเมินเฉยต่องานในกลุ่มพนักงานที่มีข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคสูงและปานกลาง มีลักษณะเกือบขนานกัน เนื่องจากค่าความชัน (ค่า effect หรือค่า simple slope) มีค่าใกล้เคียงกัน คือ -0.04 และ -0.14 แสดงว่า ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคสูงและปานกลาง ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับการเมินเฉยต่องานมีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย

ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่ำมีลักษณะลู่ลง โดยมีค่าความชันที่ -0.25 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ในกลุ่มพนักงานที่มีข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่ำ ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับการเมินเฉยต่องานมีความแตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่ำ และมีระดับของข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายสูง จะมีการเมินเฉยต่องานต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคสูงและปานกลาง

บทที่ 4

อภิปรายผล

จากการศึกษาอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สามทางระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และความสามารถในการฟื้นฟูพลังที่มีต่อความเหนื่อยหน่าย โดยแยกศึกษาสององค์ประกอบของความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ ความรู้สึกอ่อนล้าและการเมินเฉยต่องาน ผู้วิจัยขอนำเสนอการอภิปรายผลตามสมมติฐาน ซึ่งแบ่งออกเป็นสองส่วนตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 1

สมมติฐานที่ 1.1 ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกอ่อนล้า

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนายมีอิทธิพลทางบวกต่อความรู้สึกอ่อนล้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .13, p < .05$) ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 1.1 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนายในระดับสูง พนักงานมีแนวโน้มที่จะเกิดความรู้สึกอ่อนล้าสูงขึ้นตามไปด้วย

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ทอภิมานด้วยโมเดลสมการเชิงโครงสร้างของ Crawford et al. (2010) ที่ทำการศึกษาโมเดลข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน เพื่ออธิบายความไม่สอดคล้องกันในความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานกับความผูกพันในงานและความเหนื่อยหน่าย พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่าย ในมิติของความรู้สึกอ่อนล้า สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Nair et al. (2020) ซึ่งทำการศึกษาโดยใช้กรอบของแบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน เพื่อทำความเข้าใจว่าการรับรู้ข้อเรียกร้องในงานว่าเป็นอุปสรรคหรือความท้าทายสามารถมีอิทธิพลต่อความรู้สึกอ่อนล้าและแรงจูงใจของแต่ละบุคคลได้อย่างไร โดยพบว่าข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในมิติของความรู้สึกอ่อนล้า

ผลการศึกษาสามารถอธิบายได้ว่า การประเมินของบุคคลในเบื้องต้นว่าข้อเรียกร้องในงานนั้น ๆ เป็นข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนายหรือข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคจะส่งผลต่ออารมณ์และการรับรู้ที่ตามมา รวมถึงส่งผลต่อวิธีที่บุคคลจัดการกับข้อเรียกร้องในงาน (Lazarus & Folkman, 1984; LePine et al., 2005) สำหรับข้อเรียกร้องในงานที่ทำทนายนั้นมักจะถูกประเมินว่ามีศักยภาพที่

จะส่งเสริมการเติบโตหรือผลประโยชน์ส่วนตัว บุคคลจึงมักเต็มใจลงทุนเพื่อตอบสนองต่อข้อเรียกร้อง ในงานที่ทำหายนามากขึ้น เพราะมีแนวโน้มที่จะรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยมากขึ้นว่า การใช้ความพยายาม ของพวกเขาจะช่วยให้พวกเขาบรรลุข้อเรียกร้องในงานเหล่านี้ได้สำเร็จ (Lazarus & Folkman, 1984) แต่อย่างไรก็ตาม ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายก็ยังคงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อย หน่าย เนื่องจากความพยายามที่เพิ่มขึ้นนั้นมีความเกี่ยวข้องในการรับมือกับข้อเรียกร้องในงานที่ยังคง ส่งผลให้เกิดความเครียด เช่น ความวิตกกังวล ความเหนื่อยล้า เป็นต้น อีกทั้งยังต้องพยายามและ อาศัยต้นทุนทางร่างกายและจิตใจเป็นอย่างมากเพื่อที่จะบรรลุข้อเรียกร้องนั้น ๆ อันนำไปสู่ ความเครียดและความรู้สึกอ่อนล้าตามมาได้ (Bakker & Demerouti, 2017)

สมมติฐานที่ 1.2 ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลกำกับทางบวกต่อความสัมพันธ์ ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความรู้สึกอ่อนล้า

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลกำกับ ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความรู้สึกอ่อนล้าอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .07, p = .25$) ผลการวิจัยนี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1.2 เนื่องจากไม่พบความสัมพันธ์ที่มี นัยสำคัญทางสถิติระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความรู้สึกอ่อนล้าที่มีความแตกต่างกัน ในระดับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค กล่าวคือ ระดับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่ แตกต่างกันของพนักงานไม่ได้ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความรู้สึก อ่อนล้าเปลี่ยนแปลงไป

จากงานวิจัยที่ศึกษาข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคในฐานะตัวแปรกำกับ ระหว่างงานที่มีความ ทำหายซึ่งสะท้อนออกมาในรูปแบบของข้อเรียกร้องเชิงบวกในการทำงาน ซึ่งสามารถส่งเสริมให้ บุคคลเกิดการพัฒนาดตนเอง คือ อาชีพที่ปรารถนา (career calling) และตัวแปรตามที่เป็นผลลัพธ์ ในเชิงบวกที่องค์การต้องการ คือ ผลการปฏิบัติงาน จากงานวิจัยของ Vianello et al. (2022) พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่มีลักษณะเป็นอุปสรรคมีอิทธิพลกำกับทางบวกต่อ ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ ที่ปรารถนาและการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเอง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีระดับของ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคสูง ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างอาชีพที่ปรารถนาที่มีต่อ การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเองของพนักงานลดลง ซึ่งผลของงานวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้อง กับผลของงานวิจัยนี้

Van Laethem et al. (2019) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายและข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้วยการวิจัยแบบระยะยาว (longitudinal research) ผลของการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างแสดงให้เห็นว่า ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานเชิงกาลเวลา (temporal) ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคไม่พบความสัมพันธ์เชิงกาลเวลากับผลการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานเมื่อเวลาผ่านไป ซึ่งอาจเกิดมาจากลักษณะงานที่ใช้ในการประเมินข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคไม่ได้มีอิทธิพลที่มากพอต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเองของพนักงาน โดยพบว่าระดับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ย (mean) ที่ระดับ 2.4 จากมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 5 จากผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับระดับการประเมินข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคในงานวิจัยนี้ที่พบว่าระดับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่พบจากกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยที่ 3.4 จากมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 6 ระดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 6 ดังนั้น จึงมีความเป็นไปได้ว่า ระดับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคอาจจะต้องอยู่ในระดับที่เหมาะสมโดยขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนายและตัวแปรเกณฑ์ที่ต้องการศึกษา ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคจึงจะมีอิทธิพลกำกับหรือมีบทบาทต่อความสัมพันธ์นั้น

ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และความรู้สึกอ่อนล้าที่พบว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานนั้น มีนักวิจัยได้ทำการศึกษาและให้คำอธิบายของความรู้สึกอ่อนล้าไว้ว่า ความรู้สึกอ่อนล้าเกิดจากระดับของการถูกระตุ้นที่เพิ่มมากขึ้น และการประมวลผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องและการรับมือกับสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น (Cooper et al., 2001) ความรู้สึกอ่อนล้าจะเกิดขึ้นในช่วงต้นในกระบวนการของความเหนื่อยหน่ายและสะท้อนถึงการขาดพลังงานและความรู้สึกว่าทรัพยากรหมดลง (Cordes & Dougherty, 1993; Leiter & Maslach, 1988) ซึ่งเกิดขึ้นได้ทั้งจากข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายและข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคขึ้นอยู่กับ การประเมินข้อเรียกร้องของบุคคลนั้น ๆ (Horan et al., 2020) และเมื่อพิจารณาผลของการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงในงานวิจัยนี้ ที่พบว่าข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายมีอิทธิพลทางตรงต่อความรู้สึกอ่อนล้า ดังนั้น จึงมีความเป็นไปได้ว่า ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคอาจจะไม่ได้มีอิทธิพลกำกับหรือมีบทบาทในความสัมพันธ์ระหว่าง

ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายน่าจะมีความรู้สึกอ่อนล้า เพราะเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับความเครียดเป็นอย่างมากทั้งทางร่างกาย อารมณ์ และการรู้คิด จนเกิดเป็นความรู้สึกอ่อนล้า (Demerouti & Bakker, 2007; Shirom et al., 2005) ไม่ว่าจะระดับของความเครียดที่เผชิญนั้น ๆ จะเป็นแหล่งความเครียดที่มาจากข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายหรือข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค ก็ย่อมไม่ได้ส่งผลต่อระดับของความรู้สึกอ่อนล้าที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้ง ในงานวิจัยของ Gerich and Weber (2020) ได้ทำการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานและระดับของการประเมินข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคและข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายที่มีต่อความรู้สึกอ่อนล้าที่เป็นความสัมพันธ์แบบเส้นโค้ง (curvilinear relationship) พบว่า เมื่อพิจารณาการประเมินข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายและข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคร่วม ๆ กัน องค์ประกอบของความทำหายน่าจะมีความเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ที่น่าพอใจ ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานที่สูงขึ้นและความรู้สึกอ่อนล้าที่ลดลง ในขณะที่องค์ประกอบที่เป็นอุปสรรคมีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลลัพธ์ที่น่าพอใจ โดยขึ้นอยู่กับ การประเมินข้อเรียกร้องในงานว่าข้อเรียกร้องในงานนั้น ๆ เป็นข้อเรียกร้องในงานแบบใด ดังนั้น การศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่มีต่อความรู้สึกอ่อนล้า อาจต้องพิจารณาการทดสอบทางสถิติในรูปแบบอื่น ๆ เพิ่มเติม นอกจากความสัมพันธ์แบบเส้นตรง (linear relationship) เพื่อเป็นการขยายขอบเขตและทำความเข้าใจปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวได้มากยิ่งขึ้น

สมมติฐานที่ 1.3 ความสามารถในการฟื้นฟูพลังงาน กำกับอิทธิพลกำกับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความรู้สึกอ่อนล้า โดยความสามารถในการฟื้นฟูพลังงานมีอิทธิพลกำกับทางลบ

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และความสามารถในการฟื้นฟูพลังงานมีอิทธิพลต่อความรู้สึกอ่อนล้าอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = -.09, p = .43$) ผลการวิจัยนี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1.3 กล่าวคือ ระดับของความสามารถในการฟื้นฟูพลังงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ไม่ได้ส่งผลต่ออิทธิพลของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความรู้สึกอ่อนล้า จึงสรุปได้ว่า ความสามารถในการฟื้นฟูพลังงานไม่ได้มีบทบาทหรืออิทธิพลกำกับต่อข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความรู้สึกอ่อนล้า

ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Shoss et al. (2018) ที่ทำการศึกษาอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการฟื้นฟูพลังกับความไม่มั่นคงในการทำงานต่อความเหนื่อยหน่ายในมิติของความรู้สึกก่อนแล้ว ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งความไม่มั่นคงในการทำงานนี้ถูกระบุว่าเป็นหนึ่งในข้อเรียกร้องที่เป็นอุปสรรค (Hartmann et al., 2020; Van Laethem et al., 2019) ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถในการฟื้นฟูพลังมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในมิติของความรู้สึกก่อนแล้ว กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีระดับของความสามารถในการฟื้นฟูพลังสูง ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในมิติของความรู้สึกก่อนแล้วของพนักงานลดลง ซึ่งผลการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาวิจัยของ Stanley et al. (2021) ที่พบว่าความสามารถในการฟื้นฟูพลังมีอิทธิพลกำกับทางลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดต่อความเหนื่อยหน่ายของนักสังคมสงเคราะห์หญิงในประเทศอินเดีย กล่าวคือ ระดับของความสามารถในการฟื้นฟูพลังที่สูง ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดต่อความเหนื่อยหน่ายของนักสังคมสงเคราะห์หญิงลดลง

แต่อย่างไรก็ตาม ผลของงานวิจัยนี้ไม่พบอิทธิพลกำกับของความสามารถในการฟื้นฟูพลังในปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค ต่อความรู้สึกก่อนแล้ว กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับของความสามารถในการฟื้นฟูพลังที่แตกต่างกัน ไม่ได้ส่งผลต่ออิทธิพลของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความรู้สึกก่อนแล้ว ทั้งนี้มีนักวิจัยได้ทำการศึกษาเรื่องของทรัพยากรส่วนบุคคล ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความภาคภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กร และการมองโลกในแง่ดีต่อความรู้สึกก่อนแล้ว โดยตรวจสอบบทบาทของทรัพยากรส่วนบุคคลในการทำนายความรู้สึกก่อนแล้ว ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างแสดงให้เห็นว่าทรัพยากรส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานและความรู้สึกก่อนแล้ว (Xanthopoulou et al., 2007)

ดังนั้นเป็นที่น่าสังเกตว่า ความสามารถในการฟื้นฟูพลัง ซึ่งเป็นทรัพยากรส่วนบุคคลที่สามารถพัฒนาได้ในองค์กร (Bakker et al., 2014; Demerouti & Bakker, 2011; Luthans et al., 2006) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการศึกษา ซึ่งเป็นการประยุกต์ใช้ตามกรอบทฤษฎีข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน ที่เสนอว่าทรัพยากรในงานและทรัพยากรส่วนบุคคลสามารถทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันผลกระทบที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ (Bakker & Demerouti, 2017; Bakker et al., 2014) โดยทรัพยากรส่วนบุคคล เป็นการประเมินตนเองในเชิงบวกที่เชื่อมโยงกับความสามารถในการปรับตัว

และความสามารถในการควบคุมที่ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมของตนได้สำเร็จ (Hobfoll et al., 2003) แต่อย่างไรก็ตาม จากข้อค้นพบของ Xanthopoulou et al. (2007) ที่พบว่า ทรัพยากรส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานและความรู้สึกอ่อนล้า ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้ว่า ความสามารถในการฟื้นฟูพลังซึ่งเป็นทรัพยากรส่วนบุคคลอาจไม่ได้มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค ที่มีต่อความรู้สึกอ่อนล้า เช่นเดียวกันกับทรัพยากรส่วนบุคคลอื่น ๆ อาทิ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความภาคภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กร และการมองโลกในแง่ดี ที่ได้รับการทดสอบบทบาทการเป็นตัวแปรกำกับในงานวิจัยในอดีตที่ผ่านมา

อีกทั้งยังพบว่าทรัพยากรส่วนบุคคลทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานและความรู้สึกอ่อนล้า (Xanthopoulou et al., 2007) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ทรัพยากรส่วนบุคคลมีอิทธิพลส่งผ่านระหว่างทรัพยากรในงานและความรู้สึกอ่อนล้า กล่าวคือ ความรู้สึกอ่อนล้ามีอิทธิพลมาจากทรัพยากรในงาน ผ่านตัวแปรส่งผ่านทรัพยากรส่วนบุคคล ดังนั้นจึงมีแนวโน้มว่าความสามารถในการฟื้นฟูพลังซึ่งเป็นทรัพยากรส่วนบุคคลนั้นอาจจะมามีอิทธิพลเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างข้อเรียกร้องในงานและความรู้สึกอ่อนล้า โดยความรู้สึกอ่อนล้ามีอิทธิพลมาจากข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค ผ่านตัวแปรความสามารถในการฟื้นฟูพลัง

นอกจากนี้ ยังพบอีกว่าทรัพยากรในงานอาจเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำหน้าที่ส่งเสริมทรัพยากรส่วนบุคคล ซึ่งไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งในจุดประสงค์ของการวิจัยนี้ เนื่องจากพบว่าทรัพยากรส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับทรัพยากรในงาน โดยทรัพยากรในงานทำหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรส่วนบุคคล (Xanthopoulou et al., 2009) ซึ่งหมายความว่า ในอนาคตหากผู้วิจัยจะศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายกับทรัพยากรส่วนบุคคล โดยศึกษาภายใต้กรอบทฤษฎีข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน อาจจะต้องศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรควบคุมด้านทรัพยากรในงานเพิ่มเติม เนื่องจากทรัพยากรในงานอาจมีอิทธิพลสำคัญที่ส่งผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในมิติของความรู้สึกอ่อนล้า

กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 2

สมมติฐานที่ 2.1 ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเมินเฉยต่องาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายมีอิทธิพลต่อการเมินเฉยต่องานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .02, p = .75$) ผลการวิจัยนี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐาน 2.1 กล่าวคือ ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายมีแนวโน้มที่จะไม่ส่งผลกระทบต่อระดับการเมินเฉยของพนักงานทั้งในทางบวกและทางลบ

แม้ว่างานวิจัยที่ผ่านมาจะพบว่าข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกใจมั่นในงาน (ผดาร์ช สีดา, 2555; Crawford et al., 2010; Nair et al., 2020; Tadić et al., 2015) ซึ่งหากเทียบเคียงลักษณะของตัวแปรในเบื้องต้น ความผูกใจมั่นในงานมีแนวโน้มที่จะมีลักษณะตรงกันข้ามกับการเมินเฉยต่องาน แต่อย่างไรก็ตาม ตัวแปรทั้งสองนี้อาจจะไม่ได้เป็นคู่ตรงข้ามแบบสมมาตร กล่าวคือ เป็นเพียงการเทียบเคียงตัวแปรเท่านั้น โดยแต่ละตัวแปรมีแนวคิดและทฤษฎีรวมไปถึงการวัดผลจากมาตรวัดที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาคุณลักษณะของข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายจากมาตรวัด Challenge and Hindrance Stressor ของ Rodell and Judge (2009) ในมิติของข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการศึกษา มาตรวัดพัฒนามาจากกรอบแนวคิดของ Cavanaugh et al. (2000) ซึ่งประเมินจากระดับของการรับรู้ภาระงาน ความรับผิดชอบในงาน ความเร่งด่วนในงาน และความซับซ้อนของงาน (Rodell & Judge, 2009) ที่ได้มีการพัฒนามาตรวัดโดยนำมาตรวัดนี้ไปทำการทดสอบกับพนักงานองค์กรต่าง ๆ ทั่วประเทศสหรัฐอเมริกา โดยส่วนใหญ่เป็นชาวคอเคเซียน ทำการทดสอบด้วยวิธีเทียบเคียงคำตอบจากคำถามปลายเปิด โดยให้ระบุลักษณะของงานที่ทำทลายตามความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน จากการทดสอบ พบว่า ลักษณะงานที่นำมาเป็นข้อคำถามในมาตรวัดกับคำตอบที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างมีความสอดคล้องกัน ซึ่งมาตรวัดดังกล่าวถูกนำไปใช้และพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับความผูกใจมั่นในงาน (Tadić et al., 2015)

แต่จากผลการวิจัยครั้งนี้ที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยจึงได้ทำการทบทวนเรื่องมาตรวัดข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายเพิ่มเติม พบว่า มาตรวัดข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายโดยผดาร์ช สีดา (2555) ที่เรียบเรียงและพัฒนามาจากแนวคิดของ Cavanaugh et al. (2000) เช่นเดียวกันกับแนวคิดที่ใช้พัฒนามาตรวัด Challenge and Hindrance Stressor ที่ได้มีการปรับข้อคำถามให้มี

ความสอดคล้องกับการทำงานของพนักงานชาวไทยและนำไปใช้ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรเอกชน รัฐวิสาหกิจและภาครัฐ ผลการวิจัยที่ได้จากการใช้มาตรวัดนี้ที่มีการพัฒนาให้เหมาะสมกับบริบทการทำงานในประเทศไทยแล้ว พบว่าข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเย็นชา ซึ่งเป็นไปตามทิศทางของการตั้งสมมติฐานในงานวิจัยนี้ ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้ว่ามาตรวัด Challenge and Hindrance Stressor ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ อาจมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกันกับลักษณะข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเอกชนในประเทศไทยในงานวิจัยนี้ ซึ่งอาจเกิดมาจากลักษณะทางเชื้อชาติและวัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบมาตรวัด Challenge and Hindrance Stressor

สมมติฐานที่ 2.2 ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค มีอิทธิพลกำกับทางบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับการเมินเฉยต่องาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลกำกับทางบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับการเมินเฉยต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .17, p < .05$) ผลการวิจัยนี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2.2 กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับการเมินเฉยต่องาน

จากผลการวิจัยจึงพบข้อสังเกตที่สำคัญประการหนึ่งคือ ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายไม่มีความสัมพันธ์กับการเมินเฉยต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ภายใต้เงื่อนไขของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่ต่างกันของพนักงาน ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายจะมีอิทธิพลต่อการเมินเฉยต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อให้เข้าใจลักษณะของอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับการเมินเฉยต่องานที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงตรวจสอบเงื่อนไขปฏิสัมพันธ์ตามระดับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่ต่างกัน พบว่า ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่ำและมีระดับของข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายสูง จะมีระดับของการเมินเฉยต่องานที่ต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคสูงและปานกลาง ดังนั้น ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่ำและระดับของข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายสูง มีแนวโน้มที่จะส่งผลให้พนักงานเกิด

การประเมินเฉยต่องานในระดับต่ำ สอดคล้องกับการวิจัยของ Bakker and Sanz-Vergel (2013) ที่ทำการศึกษาโดยใช้แบบจำลองข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดำเนินการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลด้วยการเก็บข้อมูลในการประเมินข้อเรียกร้องในงานเป็นรายสัปดาห์ ว่าเป็นข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายหรือข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค ผลการวิจัยพบว่า ในกลุ่มพยาบาลที่ประเมินข้อเรียกร้องในงานที่มีระดับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่ำ และมีระดับของข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายสูง การประเมินข้อเรียกร้องในงานในรูปแบบดังกล่าวนี้จะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันในงาน ซึ่งเป็นเงื่อนไขของปฏิสัมพันธ์ที่ให้ผลลัพธ์ในเชิงบวกสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยนี้ แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาที่พบว่า ข้อเรียกร้องในงานเป็นอุปสรรคสามารถคุกคามและทำให้พลังงานของบุคคลหมดลง เมื่อต้องเผชิญกับข้อเรียกร้องในงานดังกล่าว บุคคลจะรู้สึกขาดการควบคุม ประสบกับอารมณ์เชิงลบ และมีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการเผชิญปัญหาที่เน้นอารมณ์ (Folkman & Lazarus, 1985) เนื่องจากข้อเรียกร้องในงานเหล่านี้ทำให้เกิดอารมณ์เชิงลบ ขัดขวางความสำเร็จตามเป้าหมายในการทำงาน (Cavanaugh et al., 2000; LePine et al., 2005) ในขณะที่ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ที่แม้จะต้องใช้พลังงาน เช่นเดียวกัน แต่กลับมีศักยภาพที่เป็นประโยชน์ อันก่อให้เกิดรูปแบบการเผชิญปัญหาที่ช่วยให้บรรลุเป้าหมายในการทำงาน ด้วยเหตุนี้ บุคคลจึงมีโอกาสดีโตและพัฒนา (Cavanaugh et al., 2000; McCauley et al., 1994) ดังนั้น หากพนักงานมีระดับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่ำ และระดับของข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายสูง ย่อมส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ในเชิงบวกกับองค์การ เพราะพนักงานมีแนวโน้มที่จะไม่ใช้รูปแบบการเผชิญปัญหาที่เน้นอารมณ์ ที่ทำให้ประสบกับอารมณ์เชิงลบ แต่เลือกใช้รูปแบบการเผชิญปัญหาในเชิงบวกที่ช่วยให้บรรลุเป้าหมายในการทำงาน เพราะบุคคลรับรู้ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายช่วยให้บุคคลเกิดการเติบโตและพัฒนา ภายใต้เงื่อนไขของปฏิสัมพันธ์นี้จึงนำไปสู่การเกิดการประเมินเฉยต่องานของพนักงานในระดับต่ำ

องค์การจึงควรบริหารจัดการข้อเรียกร้องในงานภายในองค์การให้มีความเหมาะสม โดยหาแนวทางลดข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค อาทิ การเมืองในองค์การ ระบบงานที่เข้มงวดเกินไป (red tape) ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ ความยุ่งยากในงาน ความกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงในงาน (Boswell et al., 2004; Crawford et al., 2010; LePine

et al., 2005; Podsakoff et al., 2007) และส่งเสริมข้อเรียกร้องในงานที่ท้าทายที่ให้ผลลัพธ์ทางบวกกับองค์กร อาทิ ความรับผิดชอบในงาน ความซับซ้อนของงาน โดยให้แรงเสริมทางบวกเป็นผลตอบแทนด้านความก้าวหน้าแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรรับรู้ว่าคุณเรียกร้องในงานดังกล่าวช่วยในการพัฒนามากกว่าที่จะสร้างผลกระทบเชิงลบ (Boswell et al., 2004; Crawford et al., 2010; LePine et al., 2005; Podsakoff et al., 2007) ที่นำไปสู่การเกิดการเมินเฉยต่องาน

สมมติฐานที่ 2.3 ความสามารถในการฟื้นฟูพลังงาน กำกับอิทธิพลกำกับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ท้าทายกับการเมินเฉยต่องาน โดยความสามารถในการฟื้นฟูพลังงานมีอิทธิพลกำกับทางลบ

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ท้าทาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และความสามารถในการฟื้นฟูพลังงานมีอิทธิพลต่อการเมินเฉยต่องานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .04, p = .77$) ผลการวิจัยนี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2.3 กล่าวคือ ระดับของความสามารถในการฟื้นฟูพลังงานที่แตกต่างกัน ไม่ได้ส่งผลต่ออิทธิพลของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ท้าทายกับการเมินเฉยต่องาน จึงสรุปได้ว่าความสามารถในการฟื้นฟูพลังงานไม่ได้มีบทบาทหรืออิทธิพลกำกับต่อข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ท้าทายกับการเมินเฉยต่องาน

เนื่องจากงานวิจัยนี้พบผลการวิจัยที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานของงานวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ทบทวนวรรณกรรมให้มีความครอบคลุมมากขึ้น และพบว่ามีการวิจัยที่ศึกษาความสามารถในการฟื้นฟูพลังงานที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการฟื้นฟูพลังงานมีอิทธิพลส่งผ่านระหว่างตัวแปรทำนายและตัวแปรเกณฑ์ โดย Crane and Searle (2016) ได้ทำการศึกษาแหล่งความเครียดที่ท้าทายต่อความเครียดและแหล่งความเครียดที่เป็นอุปสรรคต่อความเครียด โดยมีความสามารถในการฟื้นฟูพลังงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน พบว่า ความสามารถในการฟื้นฟูพลังงานมีอิทธิพลส่งผ่านระหว่างแหล่งความเครียดที่ท้าทายต่อความเครียดและความสามารถในการฟื้นฟูพลังงานมีอิทธิพลส่งผ่านระหว่างแหล่งความเครียดที่เป็นอุปสรรคต่อความเครียด กล่าวคือ ความเครียดมีอิทธิพลมาจากแหล่งความเครียดทั้งสองประเภท ผ่านตัวแปรส่งผ่านความสามารถในการฟื้นฟูพลังงาน โดยการศึกษาของ LePine et al. (2005) ได้จำแนกแหล่งความเครียดดังกล่าวเป็นข้อเรียกร้องในงาน 2 ประเภท ได้แก่ ข้อเรียกร้องในงานที่ท้าทายและข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค ซึ่งงานที่มีข้อเรียกร้องมากเกินไปจะทำให้บุคคลสูญเสียทรัพยากรทั้งทางกายและทางจิตใจ เกิดเป็นความเครียดในงาน และนำไปสู่ผลกระทบในเชิง

ลบ เช่น ความรู้สึกอ่อนล้า ความวิตกกังวล เกิดปัญหาสุขภาพ และนำไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่าย ซึ่งส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (Bakker & Demerouti, 2017) นอกจากนี้ จาก การวิจัยแบบภาคตัดขวาง (cross-sectional study) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการในประเทศจีน พบว่า ความสามารถในการฟื้นฟูพลังมีอิทธิพลส่งผ่านทั้งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมระหว่าง ความเครียดจากการทำงานต่อความเหนื่อยหน่ายในมิติของความเย็นชา (Hao et al., 2015) ซึ่งความเย็นชาได้ถูกนิยามว่า เป็นการที่บุคคลรู้สึกเพิกเฉย ไม่สนใจ ไม่ต้องการการทำงานที่ทำอยู่ในปกติ และต้องการมีระยะห่างจากงานหรือมีเจตคติเชิงลบต่องานที่เกี่ยวข้อง (Maslach et al., 1997; Maslach et al., 2001) ความเย็นชาจึงมีลักษณะที่คล้ายคลึงกับการเมินเฉยต่องานซึ่งเป็นตัวแปรที่ใช้ ศึกษาตามสมมติฐานนี้ แต่การเมินเฉยต่องานนั้นจะมีส่วนขยายเพิ่มเติมในส่วนของเจตคติเชิงลบต่อ เป้าหมายในงาน เนื้อหาของงาน หรืองานโดยทั่วไป (Demerouti et al., 2003) จากผลการศึกษา ความสามารถในการฟื้นฟูพลังในบทบาทของการเป็นตัวแปรส่งผ่าน (Crane and Searle, 2016; Hao et al., 2015) จึงมีความเป็นไปได้ว่าความสามารถในการฟื้นฟูพลังอาจจะทำหน้าที่เป็นตัวแปร ส่งผ่านระหว่างข้อเรียกร้องในงานและการเมินเฉยต่องานเช่นเดียวกันกับงานวิจัยที่ผ่านมา โดยความเหนื่อยหน่ายในองค์ประกอบของการเมินเฉยต่องานมีอิทธิพลมาจากข้อเรียกร้องในงาน ที่ทำลาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค ผ่านตัวแปรความสามารถในการฟื้นฟูพลัง

นอกจากนี้ Demerouti et al. (2001) ได้ศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายโดยใช้แบบจำลอง ข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน ผลการวิจัยพบว่า ข้อเรียกร้องในงานมีความสัมพันธ์กับ ความเหนื่อยหน่ายในมิติของความรู้สึกอ่อนล้า ในขณะที่การขาดทรัพยากรในงานมีความสัมพันธ์กับ ความเหนื่อยหน่ายในมิติของการเมินเฉยต่องานซึ่งเป็นตัวแปรของการศึกษาในสมมติฐานนี้ สอดคล้อง กับผลการศึกษาของ Bakker et al. (2004) ที่พบว่า ทรัพยากรในงาน เช่น ความอิสระในงานและการสนับสนุนทางสังคม เป็นตัวทำนายที่สำคัญที่สุดของการเมินเฉยต่องานที่เป็นหนึ่งในองค์ประกอบ ของความเหนื่อยหน่าย จึงมีความเป็นไปได้ว่าทรัพยากรในงานอาจเป็นหนึ่งในเงื่อนไขของปฏิสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อการเกิดการเมินเฉยต่องาน ดังนั้น หากผู้วิจัยจะศึกษาเรื่องการเมินเฉยต่องาน โดยศึกษา ภายใต้กรอบทฤษฎีข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน อาจจะต้องศึกษาปัจจัยหรือตัวแปร ควบคุมด้านทรัพยากรในงานเพิ่มเติม เนื่องจากตัวแปรดังกล่าวอาจมีอิทธิพลสำคัญที่ส่งผลต่อ การเกิดความเหนื่อยหน่ายในมิติของการเมินเฉยต่องานได้ เนื่องจากงานวิจัยในอดีตพบว่า การขาดทรัพยากรในงานมีความสัมพันธ์กับการเมินเฉยต่องาน และทรัพยากรในงานสามารถทำนาย การเมินเฉยต่องานได้ (Bakker et al., 2004; Demerouti et al., 2001)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

งานวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษารูปแบบอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สามทาง ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และความสามารถในการฟื้นฟูพลังต่อความเหนื่อยหน่าย

สมมติฐานงานวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 1

- สมมติฐานที่ 1.1 ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกอ่อนล้า
- สมมติฐานที่ 1.2 ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลกำกับทางบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความรู้สึกอ่อนล้า
- สมมติฐานที่ 1.3 ความสามารถในการฟื้นฟูพลัง กำกับอิทธิพลกำกับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับความรู้สึกอ่อนล้า โดยความสามารถในการฟื้นฟูพลังมีอิทธิพลกำกับทางลบ

กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 2

- สมมติฐานที่ 2.1 ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเมินเฉยต่องาน
- สมมติฐานที่ 2.2 ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค มีอิทธิพลกำกับทางบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับการเมินเฉยต่องาน
- สมมติฐานที่ 2.3 ความสามารถในการฟื้นฟูพลัง กำกับอิทธิพลกำกับข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายกับการเมินเฉยต่องาน โดยความสามารถในการฟื้นฟูพลังมีอิทธิพลกำกับทางลบ

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทเอกชนในประเทศไทย ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และผ่านการทดลองงานแล้ว โดยมีผู้เข้าร่วมวิจัยจำนวนทั้งสิ้น 200 คน ผู้วิจัยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power Version 3.1 และใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenient sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่ง ประเภทงาน และประเภทของธุรกิจ
2. มาตรวัด Challenge and Hindrance Stressor ของ Rodell and Judge (2009) ในมิติของข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายจำนวน 8 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคในงานวิจัยนี้ เท่ากับ $.78$ ($\alpha = .78$) และมิติของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคจำนวน 8 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 7 ข้อ และข้อคำถามทางลบจำนวน 1 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคในงานวิจัยนี้เท่ากับ $.73$ ($\alpha = .73$)
3. มาตรวัดความสามารถในการฟื้นพลังในการทำงาน (Resilience at Work: RAW) ของ Winwood et al. (2013) ที่เรียบเรียงและพัฒนาเป็นภาษาไทยโดยกัญญก ขวัญยืน (2561) จำนวน 20 ข้อเป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 18 ข้อ และข้อคำถามทางลบจำนวน 2 ข้อ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคในงานวิจัยนี้เท่ากับ $.85$ ($\alpha = .85$)
4. มาตรวัดความเหนื่อยหน่าย Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) ของ Demerouti et al. (2003) แบ่งเป็นสององค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้สึกอ่อนล้าจำนวน 8 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 4 ข้อ และข้อคำถามทางลบจำนวน 4 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคในงานวิจัยนี้เท่ากับ $.74$ ($\alpha = .74$) และการเมินเฉยต่องานจำนวน

8 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 4 ข้อ และข้อคำถามทางลบจำนวน 4 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคในงานวิจัยนี้เท่ากับ .84 ($\alpha=.84$)

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขออนุมัติดำเนินการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน (Research Ethics Committee: REC)
2. จัดเตรียมแบบสอบถามออนไลน์ที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล และกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างผ่านทางระบบสื่อสารออนไลน์ช่องทางต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างจะได้รับแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน URL Link หรือ QR Code ซึ่งจะได้อ่านเอกสารข้อมูลสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย เพื่อชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บข้อมูล และวัตถุประสงค์ในการวิจัย ก่อนเริ่มทำแบบสอบถาม
3. กลุ่มตัวอย่างจะทำการตอบแบบสอบถามจำนวน 1 ครั้ง ซึ่งมีจำนวนรวม 60 ข้อคำถาม ใช้เวลาทำประมาณ 15 นาที ทั้งนี้จะไม่มีการระบุชื่อของผู้เข้าร่วมการวิจัยในแบบสอบถามในทุกขั้นตอน ข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ โดยข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้เพื่อการศึกษา ซึ่งจะออกมาเป็นภาพรวมของการวิจัยเท่านั้น และจะถูกทำลายภายใน 1 ปี
4. คัดเลือกข้อมูลจากคำตอบแบบสอบถาม โดยเลือกเฉพาะการตอบที่สมบูรณ์ตามเงื่อนไขคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรม SPSS ในการคำนวณและวิเคราะห์ค่าทางสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง
2. สถิตีสหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3. สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (hierarchical multiple regression analysis) เพื่อวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทำนาย ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะตรวจสอบลักษณะปฏิสัมพันธ์ของอิทธิพลกำกับ (moderation effect) ตามที่ได้กำหนดสมมติฐานไว้ข้างต้น โดยใช้โปรแกรม Process (Model 3) ตามแนวคิดของ Hayes (2017)

ผลการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 1

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายมีอิทธิพลต่อความรู้สึกอ่อนล้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายในระดับสูง ก็มีแนวโน้มที่จะเกิดความรู้สึกอ่อนล้าสูงตามไปด้วย ดังนั้น ผลการวิจัยนี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1.1
2. ผลการทดสอบอิทธิพลกำกับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ของข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับความรู้สึกอ่อนล้าอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่แตกต่างกันของพนักงานไม่ได้มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับความรู้สึกอ่อนล้า ดังนั้น ผลการวิจัยนี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1.2
3. ผลของการวิเคราะห์อิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สามทาง (three-way interaction) พบว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และความสามารถในการฟื้นพลังมีอิทธิพลต่อความรู้สึกอ่อนล้าอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ อิทธิพลของความสามารถในการฟื้นพลังไม่ได้กำกับอิทธิพลกำกับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับความรู้สึกอ่อนล้า ดังนั้น ผลการวิจัยนี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1.3

กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 2

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายมีอิทธิพลทางบวกต่อการเมินเฉยต่องานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายมีแนวโน้มที่จะไม่ส่งผลต่อระดับการเมินเฉยต่องานของพนักงานทั้งในทางบวกและทางลบ ดังนั้น ผลการวิจัยนี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2.1
2. ผลการทดสอบอิทธิพลกำกับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค พบว่า ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคมีอิทธิพลกำกับทางบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับการเมินเฉยต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับการเมินเฉยต่องาน ดังนั้น ผลการวิจัยนี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2.2
3. ผลของการวิเคราะห์อิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สามทาง (three-way interaction) พบว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค และความสามารถในการฟื้นพลังมีอิทธิพลต่อการเมินเฉยต่องานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ อิทธิพลของความสามารถในการฟื้นพลังไม่ได้กำกับอิทธิพลกำกับของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลายกับการเมินเฉยต่องาน ดังนั้น ผลการวิจัยนี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2.3

ข้อจำกัดในงานวิจัยและข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทเอกชนในประเทศไทยศึกษาโดยไม่กำหนดองค์การใดองค์การหนึ่งโดยเฉพาะ และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (nonprobability sampling) ผลการศึกษาที่ได้รับจึงไม่สามารถนำไปอ้างอิงถึงพนักงานในบริษัทเอกชนทั้งหมดในประเทศไทยได้ งานวิจัยในอนาคตอาจมีการศึกษาเจาะจงไปที่กลุ่มตัวอย่างใดกลุ่มตัวอย่างหนึ่ง เช่น พนักงานในกลุ่มธุรกิจบริการ ข้าราชการ เป็นต้น
2. ผู้วิจัยเลือกใช้มาตรวัด Challenge and Hindrance Stressor ของ Rodell and Judge (2009) เพื่อใช้ทดสอบข้อเรียกร้องในงานที่ทำทลาย ซึ่งประเมินจากระดับของการรับรู้ภาระงาน ความเร่งด่วนในงาน ความรับผิดชอบในงาน และความซับซ้อนของงาน ในส่วน

ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค ประเมินจากระดับของระบบงานที่เข้มงวด (red tape) ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ และความยุ่งยากในงาน อย่างไรก็ตาม งานวิจัยในอนาคตสามารถใช้มาตรวัดข้อเรียกร้องในงานอื่น ๆ ที่มีการประเมินลักษณะของข้อเรียกร้องในงานที่มีความแตกต่างออกไป เช่น มาตรวัดข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายและมาตรวัดข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่พัฒนาและเรียบเรียงโดยผดาราช สีดา (2555) ที่มีการปรับข้อความและนำไปใช้ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานชาวไทย หรืออาจใช้มาตรวัดที่มีการประเมินข้อเรียกร้องในงานว่าเป็นข้อเรียกร้องในงานประเภทใด เนื่องจากแต่ละบุคคลอาจจะประเมินลักษณะงานแต่ละประเภทแตกต่างกัน เพื่อให้การทดสอบข้อเรียกร้องในงานมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

3. เนื่องจากมาตรวัดข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายที่ใช้ในงานวิจัยนี้ เป็นมาตรวัดที่มีการทดสอบความตรง (validity) โดยทำการทดสอบกับพนักงานองค์กรต่าง ๆ ในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวคอเคเซียน ทำการทดสอบด้วยวิธีเทียบเคียงคำตอบจากคำถามปลายเปิด โดยให้ระบุลักษณะของงานที่ทำหายตามความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน แล้วนำลักษณะงานที่ได้มาเป็นข้อความคำถามในมาตรวัด ดังนั้น ลักษณะงานที่ใช้ในการวิจัยนี้จึงอาจมีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวไทย งานวิจัยในอนาคตอาจมีการศึกษาเรื่องเครื่องมือวัดเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาในส่วนของความตรงกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวไทยก่อนนำไปเก็บข้อมูล เพื่อให้มีความสอดคล้องกับลักษณะงานวัฒนธรรมในการทำงาน รวมไปถึงบริบทที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวไทย
4. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาแต่ละตัวแปรในระดับบุคคลเท่านั้น โดยไม่ได้พิจารณาตัวแปรในระดับกลุ่ม และระดับองค์กร เช่น การสนับสนุนในระดับกลุ่มหรือในระดับองค์กร นโยบายขององค์กร วัฒนธรรมการทำงาน เป็นต้น ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าบริบทของการทำงานเหล่านี้จะส่งผลต่อการศึกษาได้ ดังนั้น งานวิจัยในอนาคตสามารถนำปัจจัยในระดับกลุ่มและระดับองค์กรมาร่วมในการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อเป็นการขยายขอบเขตและต่อยอดงานวิจัยต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การนำไปใช้ในองค์กร

องค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และกำหนดแนวทางเพื่อป้องกันปัญหาความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรในองค์กร โดยคำนึงถึงข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย องค์กรควรพิจารณาเพื่อหาแนวทางลดข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค เช่น ระบบงานที่เข้มงวดเกินไป (red tape) ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ และความยุ่งยากในงาน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของงานดังกล่าวสามารถส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายทั้งในมิติของความรู้สึกอ่อนล้าและการเมินเฉยต่องาน ทั้งนี้ ผลการศึกษายังพบอีกว่าภายใต้เงื่อนไขของข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคในระดับต่ำและข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายในระดับสูงสามารถส่งผลให้บุคลากรเกิดความเหนื่อยหน่ายในมิติของการเมินเฉยต่องานในระดับต่ำ ดังนั้น นอกจากที่องค์กรจะลดข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคให้อยู่ในระดับต่ำแล้ว องค์กรควรส่งเสริมข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย เช่น การรับรู้ภาระงาน ความเร่งด่วนในงาน ความรับผิดชอบในงาน และความซับซ้อนของงาน ควบคู่กันไปด้วย โดยให้แรงเสริมทางบวกเป็นผลตอบแทนด้านความก้าวหน้าแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรรู้ว่าข้อเรียกร้องในงานดังกล่าวช่วยในการพัฒนามากกว่าที่จะสร้างผลกระทบเชิงลบที่นำไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายในมิติของการเมินเฉยต่องาน องค์กรควรมอบหมายงานที่มีข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายสูงแต่อยู่ภายใต้ขอบเขตความสามารถและศักยภาพในการพัฒนาของบุคลากร และถึงแม้ความสามารถในการฟื้นฟูพลังจะไม่ได้มีบทบาทในการกำกับความสัมพันธ์ของข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่ส่งผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่าย แต่ก็พบว่าความสามารถในการฟื้นฟูพลังเป็นทรัพยากรส่วนบุคคลที่สามารถป้องกันผลกระทบของข้อเรียกร้องในงานที่ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายทั้งในมิติของความรู้สึกอ่อนล้าและการเมินเฉยต่องาน ดังนั้นองค์กรจึงควรส่งเสริมความสามารถในการฟื้นฟูพลังในบุคลากรควบคู่กันไปด้วย

การนำไปใช้ในทางวิชาการ

การศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายภายใต้กรอบทฤษฎีข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงาน (Job Demand-Resource Theory: JD-R Theory) ที่ผ่านมาในอดีตนั้น ยังไม่พบการศึกษาแบบแยกองค์ประกอบของตัวแปรความเหนื่อยหน่ายมากนัก การวิจัยนี้จึงต้องการขยายผลการศึกษาเพื่อให้สามารถต่อยอดองค์ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายมากขึ้น อีกทั้งยังศึกษาข้อเรียกร้องในงานแบบจำแนกองค์ประกอบ โดยแบ่งออกเป็นข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายและข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค ศึกษาพร้อมกับความสามารถในการฟื้นฟูพลังในฐานะของทรัพยากรส่วนบุคคล ซึ่งเป็นการนำตัวแปรที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากงานวิจัยในอดีตมาศึกษาอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์สามทาง ผลการวิจัยนี้จึงทำให้การทดสอบเงื่อนไขของปฏิสัมพันธ์ของการเกิดความเหนื่อยหน่ายทั้งในสองมิติ ได้แก่ ความรู้สึกอ่อนล้าและการเมินเฉยต่องานมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงบทบาทที่แตกต่างกันของข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายและข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในมิติของความรู้สึกอ่อนล้าและการเมินเฉยต่องานที่แตกต่างกัน โดยผลการศึกษาพบว่าระดับของข้อเรียกร้องในงานที่ทำหายและข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรคที่แตกต่างกันส่งผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในมิติของการเมินเฉยต่องานที่แตกต่างกัน ผลลัพธ์ดังกล่าวจึงนับเป็นประโยชน์ต่อการเลือกพิจารณารูปแบบของข้อเรียกร้องในงานเพื่อนำไปทดสอบแบบเฉพาะเจาะจงมากขึ้นสำหรับการวิจัยในอนาคต นอกจากนี้ งานวิจัยนี้ยังนำตัวแปรความสามารถในการฟื้นฟูพลังมาเป็นเงื่อนไขในการทดสอบอิทธิพลปฏิสัมพันธ์สามทาง ซึ่งการวิจัยที่ผ่านมาในประเทศไทยยังไม่พบการศึกษาความสามารถในการฟื้นฟูพลังในบริบทของการทำงานมากนัก การนำตัวแปรความสามารถในการฟื้นฟูพลังมาร่วมศึกษาจึงเป็นการต่อยอดองค์ความรู้ที่แสดงให้เห็นบทบาทในเชิงบวกของตัวแปรดังกล่าวในบริบทของการทำงาน ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่าความสามารถในการฟื้นฟูพลังมีอิทธิพลหลักในทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายทั้งในมิติของความรู้สึกอ่อนล้าและการเมินเฉยต่องาน

บรรณานุกรม

- American Psychological Association. (2012). *Building your resilience*.
<https://www.apa.org/topics/resilience/building-your-resilience>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
<https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170-180. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD–R approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 389-411.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, 43(1), 83-104. <https://doi.org/10.1002/hrm.20004>
- Bakker, A. B., & Sanz-Vergel, A. I. (2013). Weekly work engagement and flourishing: The role of hindrance and challenge job demands. *Journal of Vocational Behavior*, 83(3), 397-409. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2013.06.008>
- Boswell, W. R., Olson-Buchanan, J. B., & LePine, M. A. (2004). Relations between stress and work outcomes: The role of felt challenge, job control, and psychological strain. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 165-181.
[https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(03\)00049-6](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(03)00049-6)
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among US managers. *Journal*

of Applied Psychology, 85(1), 65-74.

<https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.1.65>

Caza, B. B., & Milton, L. P. (2012). Resilience at work: Building capacity in the face of adversity. *Oxford Handbook of Positive Organizational Scholarship*, 895-908.

College of Management. (2019). *Burnout in the city*. Mahidol University.

Connor, K. M., & Davidson, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18(2), 76-82. <https://doi.org/10.1002/da.10113>

Cooke, G. P., Doust, J. A., & Steele, M. C. (2013). A survey of resilience, burnout, and tolerance of uncertainty in Australian general practice registrars. *BMC Medical Education*, 13(1), 1-6.

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

Cooper, C. L., Flint-Taylor, J., & Pearn, M. (2013). *Building resilience for success: A resource for managers and organizations* Springer.

Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.

Cortina, J. M. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 98-104. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.1.98>

Crane, M. F., & Searle, B. J. (2016). Building resilience through exposure to stressors: The effects of challenges versus hindrances. *Journal of Occupational Health Psychology*, 21(4), 468-479. <https://doi.org/10.1037/a0040064>

Crawford, E. R., LePine, J. A., & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: a theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 834-848. <https://doi.org/10.1037/a0019364>

Cunningham, J. B., & McCrum-Gardner, E. (2007). Power, effect and sample size using GPower: practical issues for researchers and members of research ethics

- committees. *Evidence-Based Midwifery*, 5(4), 132-137.
- Davidson, J. R., Payne, V. M., Connor, K. M., Foa, E. B., Rothbaum, B. O., Hertzberg, M. A., & Weisler, R. H. (2005). Trauma, resilience and saliostasis: Effects of treatment in post-traumatic stress disorder. *International Clinical Psychopharmacology*, 20(1), 43-48.
- De Jonge, J., Dollard, M. F., Dormann, C., Le Blanc, P. M., & Houtman, I. L. (2000). The demand-control model: Specific demands, specific control, and well-defined groups. *International Journal of Stress Management*, 7(4), 269-287.
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Ebbinghaus, M. (2002). From mental strain to burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(4), 423-441.
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2011). The job demands-resources model: Challenges for future research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(2), 01-09.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Vardakou, I., & Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait-multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, 19(1), 12-23.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1985). If it changes it must be a process: study of emotion and coping during three stages of a college examination. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48(1), 150-170. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.48.1.150>
- Freudenberger, H. J. (1980). *Burnout: How to beat the high cost of success*. Bantam Books.
- García-Izquierdo, M., Ríos-Risquez, M. I., Carrillo-García, C., & Sabuco-Tebar, E. d. l. Á. (2018). The moderating role of resilience in the relationship between academic burnout and the perception of psychological health in nursing students. *Educational Psychology*, 38(8), 1068-1079. <https://doi.org/10.1080/01443410.2017.1383073>
- Garland, R. (1991). The mid-point on a rating scale: Is it desirable. *Marketing Bulletin*, 2(1), 66-70.

- Gerich, J., & Weber, C. (2020). The ambivalent appraisal of job demands and the moderating role of job control and social support for burnout and job satisfaction. *Social Indicators Research, 148*(1), 251-280.
- Gibson, J. A., Grey, I. M., & Hastings, R. P. (2009). Supervisor support as a predictor of burnout and therapeutic self-efficacy in therapists working in ABA schools. *Journal of Autism and Developmental Disorders, 39*(7), 1024-1030.
- Grotberg, E. H. (1995). The International Resilience Project: Promoting Resilience in Children.
- Hair, J. F. (2009). *Multivariate data analysis*. Pearson Prentice Hall.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage publications.
- Halbesleben, J. R., & Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of Management, 30*(6), 859-879. <https://doi.org/10.1016/j.jm.2004.06.004>
- Hao, S., Hong, W., Xu, H., Zhou, L., & Xie, Z. (2015). Relationship between resilience, stress and burnout among civil servants in Beijing, China: Mediating and moderating effect analysis. *Personality and Individual Differences, 83*, 65-71. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2015.03.048>
- Hartmann, S., Weiss, M., Newman, A., & Hoegl, M. (2020). Resilience in the workplace: A multilevel review and synthesis. *Applied Psychology, 69*(3), 913-959. <https://doi.org/10.1111/apps.12191>
- Hayes, A. F. (2017). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. Guilford publications.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist, 44*(3), 513-524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- Hobfoll, S. E., Johnson, R. J., Ennis, N., & Jackson, A. P. (2003). Resource loss, resource gain, and emotional outcomes among inner city women. *Journal of Personality and Social Psychology, 84*(3), 632-643. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.84.3.632>
- Hobfoll, S. E., & Shirom, A. (1993). Stress and burnout in the workplace: Conservation of resources. *Handbook of Organizational Behavior, 1*, 41-61.

- Horan, K. A., Nakahara, W. H., DiStaso, M. J., & Jex, S. M. (2020). A review of the challenge-hindrance stress model: Recent advances, expanded paradigms, and recommendations for future research. *Frontiers in Psychology, 11*, 560346. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.560346>
- Jansen, P. G., Kerkstra, A., Abu-Saad, H. H., & Van Der Zee, J. (1996). The effects of job characteristics and individual characteristics on job satisfaction and burnout in community nursing. *International Journal of Nursing Studies, 33*(4), 407-421. [https://doi.org/10.1016/0020-7489\(95\)00060-7](https://doi.org/10.1016/0020-7489(95)00060-7)
- Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly, 28*, 285-308.
- Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCO): An instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology, 3*(4), 322-355. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.3.4.322>
- Kline, R. B. (2016). *Principles and practice of structural equation modeling* (4th ed.). Guilford publications.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior, 9*(4), 297-308. <https://doi.org/10.1002/job.4030090402>
- LePine, J. A., Podsakoff, N. P., & LePine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor–hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal, 48*(5), 764-775. <https://doi.org/10.5465/amj.2005.18803921>
- Lewig, K. A., Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Dollard, M. F., & Metzger, J. C. (2007). Burnout and connectedness among Australian volunteers: A test of the Job Demands–Resources model. *Journal of Vocational Behavior, 71*(3), 429-445.
- Li, P., Taris, T. W., & Peeters, M. C. W. . (2020). Challenge and hindrance appraisals of job demands: One man’s meat, another man’s poison? *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal, 33*(1), 31–46.

<https://doi.org/10.1080/10615806.2019.1673133>

Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior.

Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, 23(6), 695-706.

<https://doi.org/10.1002/job.165>

Luthans, F., & Youssef, C. M. . (2004). Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage.

Organizational Dynamics, 33(2), 143–160.

<https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2004.01.003>

Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., & Combs, G. M. (2006). Psychological capital development: toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 27(3), 387-393.

<https://doi.org/10.1002/job.373>

Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction.

Personnel Psychology, 60(3), 541-572.

<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x>

Luthar, S. S., Cicchetti, D., & Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development*, 71(3), 543-562.

<https://doi.org/10.1111/1467-8624.00164>

Maddi, S. R., & Khoshaba, D. M. (2005). *Resilience at work: How to succeed no matter what life throws at you*. Amacom Books.

Manzano García, G., & Ayala Calvo, J. C. (2012). Emotional exhaustion of nursing staff: influence of emotional annoyance and resilience. *International Nursing Review*,

59(1), 101-107. <https://doi.org/10.1111/j.1466-7657.2011.00927.x>

Maslach, C. (1976). Burn-Out. *Human Behavior*, 5, 16-22.

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

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). *Maslach burnout inventory*. Scarecrow

Education.

- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, *52*, 397-422.
- Masten, A. S., & Reed, M.-G. J. (2002). Resilience in development. *Handbook of Positive Psychology*, *74*, 88.
- McCauley, C. D., Ruderman, M. N., Ohlott, P. J., & Morrow, J. E. (1994). Assessing the developmental components of managerial jobs. *Journal of Applied Psychology*, *79*(4), 544-560. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.4.544>
- McEwen, K. (2011). *Building resilience at work*. Australian academic press.
- McLachlan, G. J. (1999). Mahalanobis distance. *Resonance*, *4*(6), 20-26. <https://doi.org/10.1007/BF02834632>
- Nair, A. V., McGregor, A., & Caputi, P. (2020). The impact of challenge and hindrance demands on burnout, work engagement, and presenteeism. A cross-sectional study using the job demands–resources model. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, *62*(8), e392-e397. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000001908>
- Podsakoff, N. P., LePine, J. A., & LePine, M. A. (2007). Differential challenge stressor–hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, *92*(2), 438-454. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.2.438>
- Rodell, J. B., & Judge, T. A. (2009). Can “good” stressors spark “bad” behaviors? The mediating role of emotions in links of challenge and hindrance stressors with citizenship and counterproductive behaviors. *Journal of Applied Psychology*, *94*(6), 1438. <https://doi.org/10.1037/a0016752>
- Rushton, C. H., Batcheller, J., Schroeder, K., & Donohue, P. (2015). Burnout and resilience among nurses practicing in high-intensity settings. *American Journal of Critical Care*, *24*(5), 412-420. <https://doi.org/10.4037/ajcc2015291>
- Rutter, M. (1987). Psychosocial resilience and protective mechanisms. *American Journal of Orthopsychiatry*, *57*(3), 316-331. <https://doi.org/10.1111/j.1939-0025.1987.tb03541.x>
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A*

critical analysis. CRC press.

- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 293-315.
<https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Van Rhenen, W. (2008). Workaholism, burnout, and work engagement: three of a kind or three different kinds of employee well-being? *Applied Psychology*, 57(2), 173-203.
<https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2007.00285.x>
- Shirom, A., Melamed, S., Toker, S., Berliner, S., & Shapira, I. (2005). Burnout and health review: Current knowledge and future research directions. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 20(1), 269-308.
- Shoss, M. K., Jiang, L., & Probst, T. M. (2018). Bending without breaking: A two-study examination of employee resilience in the face of job insecurity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(1), 112-126.
<https://doi.org/10.1037/ocp0000060>
- Simms, L. J., Zelazny, K., Williams, T. F., & Bernstein, L. (2019). Does the number of response options matter? Psychometric perspectives using personality questionnaire data. *Psychological Assessment*, 31(4), 557-566.
<https://doi.org/10.1037/pas0000648>
- Stanley, S., Buvanewari, G. M., & Arumugam, M. (2021). Resilience as a moderator of stress and burnout: A study of women social workers in India. *International Social Work*, 64(1), 40-58. <https://doi.org/10.1177/0020872818804298>
- Tadić, M., Bakker, A. B., & Oerlemans, W. G. (2015). Challenge versus hindrance job demands and well-being: A diary study on the moderating role of job resources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88(4), 702-725. <https://doi.org/10.1111/joop.12094>
- Van Laethem, M., Beckers, D. G., de Bloom, J., Sianoja, M., & Kinnunen, U. (2019). Challenge and hindrance demands in relation to self-reported job performance

and the role of restoration, sleep quality, and affective rumination. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 92(2), 225-254.

<https://doi.org/10.1111/joop.12239>

Vianello, M., Dalla Rosa, A., & Gerdel, S. (2022). Career Calling and Task Performance: The Moderating Role of Job Demand. *Journal of Career Assessment*, 30(2), 238-257. <https://doi.org/10.1177/10690727211039454>

Wagnild, G., & Young, H. M. (1990). Resilience among older women. *Image: The Journal of Nursing Scholarship*, 22(4), 252-255.

<https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.1990.tb00224.x>

Wagnild, G. M., & Young, H. M. (1993). Development and psychometric. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2), 165-17847.

Warner, R., & April, K. (2012). Building personal resilience at work. *Effective Executive*, 15(4), 53.

Wilk, S. L., & Moynihan, L. M. (2005). Display rule" regulators": The relationship between supervisors and worker emotional exhaustion. *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 917-927. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.5.917>

Windle, G., Bennett, K. M., & Noyes, J. (2011). A methodological review of resilience measurement scales. *Health and Quality of Life Outcomes*, 9(1), 1-18.

<https://doi.org/10.1186/1477-7525-9-8>

Winwood, P. C., Colon, R., & McEwen, K. (2013). A practical measure of workplace resilience: Developing the resilience at work scale. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 55(10), 1205-1212.

<https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e3182a2a60a>

World Health Organization. (2019, May 28). *Burn-out an "occupational phenomenon": International classification of diseases*.

<https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121-141.

<https://doi.org/10.1037/1072-5245.14.2.121>

- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 74(3), 235-244.
<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2008.11.003>
- Zautra, A. J., Hall, J. S., & Murray, K. E. (2010). Resilience: A new definition of health for people and communities. In A. J. Z. In J. W. Reich, & J. S. Hall (Eds.), *Handbook of Adult Resilience* (pp. 3-29). The Guilford Press.
- กรมสุขภาพจิต. (2552). *เปลี่ยนร้ายกลายเป็นดี RQ พลังสุขภาพจิต พาคูณก้าวผ่านวิกฤตและความไม่แน่นอนของชีวิตได้อย่างสง่างาม* (พิมพ์ครั้งที่ 4). บริษัท ปิยอนด์พับลิชชิง จำกัด.
- กัณฐก ขวัญยืน. (2561). *การศึกษาปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร และกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. iThesis Srinakharinwirot University.
<http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/handle/123456789/276>
- เจนจิรา เกียรติธนะบำรุง. (2561, 9, มีนาคม). *ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์* [Paper presentation], การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 19, ขอนแก่น, ประเทศไทย.
- โชคสวัสดิ์ อยู่สิงห์. (2562). *ความสามารถในการฟื้นคืนกลับ จิตวิญญาณในสถานที่ทำงาน ภาวะผู้นำ 6 องค์ประกอบ และความยืดหยุ่นผูกพันในงานของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*, 25(2), 60-78.
- นิภารัตน์ รูปไข่. (2558). *อิทธิพลของความสามารถในการฟื้นพลังและความกดดันทางวิชาการที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา โดยมีแรงจูงใจในการเรียนเป็นตัวแปรส่งผ่าน*. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา*, 10(4), 294-308.
- ผดาร์ช สีดา. (2555). *อิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานและข้อเรียกร้องในงานต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR).
<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/45181>



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างแบบสอบถาม

ข้อคำถามสำหรับคัดคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมการวิจัย

ท่านเป็นผู้ที่ยินดีเข้าร่วมการวิจัยหรือไม่

ใช่ ไม่ใช่

ท่านเป็นบุคคลสัญชาติไทย อายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มีสถานะอยู่ระหว่างการทำงานในบริษัทเอกชนในประเทศไทย ใช่หรือไม่

ใช่ ไม่ใช่

ท่านผ่านการทดลองงานแล้วใช่หรือไม่

ใช่ ไม่ใช่

ท่านเป็นบุคคลที่สามารถอ่านแบบสอบถามและตอบคำถามได้ด้วยตนเอง

ใช่ ไม่ใช่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ ชาย หญิง อื่น ๆ ไม่ต้องการระบุ

2. อายุ _____ ปี

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

อนุปริญญา หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. สถานภาพสมรส

- โสด
- สมรส
- หม้าย
- หย่า
- แยกกันอยู่

5. ประสบการณ์การทำงาน _____ ปี

6. ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันของท่าน

- พนักงานระดับปฏิบัติการ
- พนักงานระดับเชี่ยวชาญ/พนักงานระดับอาวุโส
- หัวหน้างาน/ผู้จัดการ
- ผู้อำนวยการ/ผู้บริหารระดับสูง
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

7. ประเภทงานของท่าน

- การขายและการบริการลูกค้า
- การตลาด
- การผลิต/ปฏิบัติการ
- ขนส่งและโลจิสติกส์
- จัดซื้อ
- ตรวจสอบคุณภาพ
- ทรัพยากรบุคคล
- บัญชี/การเงิน
- ประสานงานทั่วไป
- วิจัยและพัฒนา
- อำนวยการและบริหารงานทั่วไป
- ไอที
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

8. ประเภทธุรกิจขององค์กรที่ท่านทำงานอยู่

- การบริการประเภทพาณิชย์ (เช่น ห้างสรรพสินค้า การขายผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์)
- การแพทย์
- การศึกษา
- ขนส่งและโลจิสติกส์
- เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ธุรกิจการเงิน (ธนาคาร เงินทุนและหลักทรัพย์ ประกันภัยและประกันชีวิต)
- บริหารสินทรัพย์และปรับโครงสร้างหนี้
- พลังงานและสาธารณูปโภค
- ยาและสุขภาพ
- โรงพยาบาล
- สินค้าอุตสาหกรรม
- สินค้าอุปโภคบริโภค (เช่น แพชั่น ของใช้)
- อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง
- อาหารและเครื่องดื่ม
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 ความเหนื่อยหน่าย

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นหรือประสบการณ์ของท่านมากที่สุด โดยตัวเลขแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
3	หมายถึง	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
4	หมายถึง	ค่อนข้างเห็นด้วย
5	หมายถึง	เห็นด้วย
6	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
	1	2	3	4	5	6
Exhaustion (ความรู้สึกอ่อนล้า)						
1. หลังเลิกงาน ฉันมักจะรู้สึกเหนื่อยล้าและหมดแรง						
2. หลังเลิกงาน ฉันมีพลังงานเพียงพอในการทำกิจกรรมยามว่าง						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
Disengagement (การเมินเฉยต่องาน)						
1. ฉันหลุดถึงงานในทางลบบ่อยขึ้นเรื่อย ๆ						
2. ฉันรู้สึกมีส่วนร่วมกับการทำงานมากขึ้นเรื่อย ๆ						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						

ส่วนที่ 3 ข้อเรียกร้องในงานที่ทำหาย

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นหรือประสบการณ์ของท่านมากที่สุด โดยตัวเลขแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

- | | | |
|---|---------|----------------------|
| 1 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 2 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย |
| 3 | หมายถึง | ค่อนข้างไม่เห็นด้วย |
| 4 | หมายถึง | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วย |
| 6 | หมายถึง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
	1	2	3	4	5	6
1. งานของฉันทำให้ฉันต้องทำงานหนักมาก						
2. ฉันเคยเผชิญกับความกดดันด้านเวลาอย่างมากในการทำงาน						
3. ฉันรู้สึกว่ามีหน้าที่รับผิดชอบในที่ทำงานอย่างมาก						
4. งานของฉันทำให้ต้องใช้ทักษะที่ซับซ้อนหรือทักษะระดับสูงจำนวนมาก						
5.						
6.						
7.						
8.						

ส่วนที่ 4 ข้อเรียกร้องในงานที่เป็นอุปสรรค

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นหรือประสบการณ์ของท่านมากที่สุด โดยตัวเลขแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

- | | | |
|---|---------|----------------------|
| 1 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 2 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย |
| 3 | หมายถึง | ค่อนข้างไม่เห็นด้วย |
| 4 | หมายถึง | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วย |
| 6 | หมายถึง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
	1	2	3	4	5	6
1. ฉันต้องดำเนินตามระเบียบขั้นตอนมากมายเพื่อให้งานเสร็จ						
2. ฉันยังเข้าใจไม่ชัดเจนว่าได้รับการคาดหวังในงานอย่างไร						
3. ฉันได้รับการร้องขอเรื่องงานที่ขัดแย้งกันจากคนสองคนขึ้นไป						
4. ฉันต้องเผชิญกับปัญหามากมายเพื่อให้โครงการและ/หรืองานสำเร็จลุล่วง						
5.						
6.						
7.						
8.						

ส่วนที่ 5 ความสามารถในการฟื้นฟูพลัง

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นหรือประสบการณ์ของท่านมากที่สุด โดยตัวเลขแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

- | | | |
|---|---------|----------------------|
| 1 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 2 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย |
| 3 | หมายถึง | ค่อนข้างไม่เห็นด้วย |
| 4 | หมายถึง | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วย |
| 6 | หมายถึง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
	1	2	3	4	5	6
1. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในการทำงาน ฉันจะให้ความสนใจกับการค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหา แทนที่จะกังวลกับปัญหาที่เกิดขึ้น						
2. ในระหว่างการทำงานหนัก ฉันก็พร้อมที่จะหยุดพักเพื่อรักษาความเข้มแข็งและพลังของตนเอง						
3. ฉันมีบางวิธีที่น่าเชื่อถือในการรับมือกับความเครียดจากเหตุการณ์ที่ท้าทายในการทำงาน						
4. งานที่ฉันทำอยู่นั้นช่วยเติมเต็มการรับรู้ถึงเป้าหมายในชีวิตของฉันได้						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						

10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						

สิ้นสุดการทำแบบสอบถาม

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาอันมีค่าในการทำแบบสอบถามนี้ค่ะ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

วิธีการจัดการเบื้องต้นเมื่อต้องเผชิญกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ศูนย์สุขภาพทางจิต คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมกับองค์กรที่ปรึกษาด้านนวัตกรรมสังคม Good Factory ภายใต้การสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) พัฒนาเครื่องมือสำหรับดูแลจิตใจตัวเองเบื้องต้นเมื่อเผชิญกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout Syndrome) เพื่อให้ผู้ที่อยู่ในวัยทำงานมีเครื่องมือในการดูแลจิตใจเบื้องต้นเมื่อต้องเผชิญกับการปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงจากการทำงาน และสามารถตระหนักรู้สร้างศักยภาพในการจัดการตัวเอง

หากคุณเป็นคนหนึ่งที่กำลังรู้สึกเหนื่อยหน่าย สามารถเข้าร่วมโครงการดูแลใจวัยทำงานผ่านเครื่องมือดูแลจิตใจ (Burnout: A Journey with yourself) ชวนให้คุณมาเรียนรู้วิธีการจัดการกับความเหนื่อยหน่ายในแบบที่คุณทำได้ สามารถดาวน์โหลดเครื่องมือสำหรับดูแลจิตใจได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายที่ <http://bit.ly/b2bpublic> หรือสแกนผ่าน QR code



สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ศูนย์สุขภาพทางจิต คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โทรศัพท์ 061-736-2859 หรือที่อีเมล wellness.chula@gmail.com

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	สุชาดา ศรีจำปา
วัน เดือน ปี เกิด	4 กุมภาพันธ์ 2531
สถานที่เกิด	กาญจนบุรี
วุฒิการศึกษา	รัฐศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่อยู่ปัจจุบัน	580/379 ถนนลาดพร้าว แขวงจันทระเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
ผลงานตีพิมพ์	-
รางวัลที่ได้รับ	-



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY