

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 2 กันยายนพ.ศ. 2560



นางสาวชิตชนก คุณเจริญ
ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศารุ่งเรือง,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

ดวงพร อากาศศิลป์, Ph.D.

กณบดี

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ดร.พาสน์ ทิมทรัพย์,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากคณาจารย์ทุกท่านของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ให้คำปรึกษาในด้านวิชาการ และถ่ายทอดประสบการณ์ต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศารุ่งเรือง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา เสนอแนะแนวทางในการศึกษา ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ รวมถึงผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลา ปิติสันต์ และ ดร.พาสน์ ทิมทรัพย์ ที่ได้กรุณาสละเวลาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ พร้อมให้คำแนะนำ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการให้ข้อมูลต่อการศึกษา งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณครอบครัว ที่ให้การสนับสนุนและเป็นแรงผลักดันสำคัญในการศึกษา และขอขอบคุณทุกคนที่ไม่ได้เอ่ยนามที่คอยให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนทั้งร่างกายแรงใจ จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี

สุดท้ายนี้หากงานวิจัยนี้มีคุณค่าและประโยชน์อันใด ผู้วิจัยขอมอบแต่ บิดา มารดา ครู อาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ และหากขาดตกบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้วิจัยกราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้

ชิตชนก คุณเจริญ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

THE FACTORS INFLUENCING TO JOB BURNOUT AMONG PRIVATE EMPLOYEES IN BANGKOK

ชิตชนก คุณเจริญ 5850415

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศากร รุ่งเรือง, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์, Ph.D., ดร.พาสน์ ทิมทรัพย์, Ph.D

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 386 คน ซึ่งมีรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการใช่แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก ทั้งนี้ได้สรุปข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นค่าร้อยละ วิเคราะห์องค์ประกอบ การทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัด โดยการใช่ค่า Cronbach's Alpha วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ $p < 0.05$

ผลการวิจัยพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธที่ดีในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 และมีความสัมพันธ์กับด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ขณะที่ การทดสอบสมมติฐานโดยวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนั้นหากผู้บริหารต้องการลดหรือป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผู้บริหารควรมุ่งเน้นปัจจัยที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานดังกล่าว เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพที่ดี และดำรงชีวิตอย่างมีความสุขในการทำงาน และองค์กรเกิดการเติบโตพัฒนาอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน/คุณภาพชีวิตการทำงาน

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 สมมติฐานการวิจัย	3
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	14
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	30
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	31
3.1 รูปแบบการวิจัย	31
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
3.3 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	32
3.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	32
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
	35
บทที่ 4	37
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35
ผลการวิจัย	37
4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (Demographic)	37
4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)	39
4.3 การทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัด (Reliability)	46
4.4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)	47
4.5 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	49
4.6 ภาพรวมการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	50
บทที่ 5	52
สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ	52
5.1 อภิปรายผลการศึกษา	52
5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร (Managerial Implication)	56
5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย (Limitations)	57
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป	58
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก	62
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับการวิจัย	63
ประวัติผู้วิจัย	71

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
2.1	แสดงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
3.1	มาตรวัดและจำนวนข้อคำถามของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน	33
3.2	เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน	34
3.3	แสดงข้อคำถามเชิงบวกและเชิงลบของแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	34
3.4	เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	35
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	37
4.2	แสดงผลลัพธ์จากวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในด้านต่างๆ	40
4.3	แสดงค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient ของมาตรวัด	47
4.4	แสดงการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)	48
4.5	แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	49
4.6	แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	51

สารบัญรูปภาพ

ภาพ

หน้า

1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

30



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจทวีความรุนแรงมากขึ้น ในด้านนวัตกรรม เทคโนโลยีของสินค้าและบริการ ตลอดจนการแสวงหาโอกาสใหม่ๆ ในการทำธุรกิจ องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัว เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน หากองค์กรใดมีฐานความรู้ มีข้อมูลมาก หรือมีบุคลากรที่มีศักยภาพสูงย่อมสามารถสร้างความแตกต่างให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ ซึ่งบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดที่องค์กรควรต้องดูแลเอาใจใส่ เพราะเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และองค์กรต่างก็คาดหวังในผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้บุคลากรต้องทำงานหนักมากขึ้น เฝียกับความรูสึกกดดันหลายอย่าง รวมไปถึงความคาดหวังของบุคลากรเอง ที่ต้องการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในเรื่องค่าตอบแทน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งอาจส่งผลให้บุคลากรเกิดความเครียดสะสม จนกลายเป็นความเหนื่อยหน่ายได้

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) เป็นความรู้สึกอ่อนล้าทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ โดยเป็นอาการท่วมท้นทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจทั้งหมดไปกับการทำงาน จนเกิดความรู้สึกเหนื่อยล้า ท้อแท้ หหมดกำลังใจ หรือเกิดความคับข้องใจที่จะทำงานให้ดี ซึ่งหากบุคคลต้องเผชิญกับความรูสึกเหล่านี้ติดต่อกันเป็นประจำทุกวันเป็นระยะเวลานาน อาจทำให้เกิดผลเสียทั้งด้านร่างกายและจิตใจ สุขภาพเสื่อมโทรม โมโหง่าย เริ่มแยกตัวจากบุคคลอื่น สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ไม่อยากมาทำงาน ขาดความกระตือรือร้น ขาดงาน หรืออาจถึงขั้นลาออกจางานได้ เมื่อบุคลากรลาออกจางาน จะส่งผลต่อองค์กรในด้านการขาดแคลนบุคลากร และทำให้ผู้ที่อยู่ในองค์กรต้องรับภาระงานที่หนักขึ้น ส่งผลกระทบเป็นวงจรรวมถึงสร้างผลกระทบโดยรวมต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรอีกด้วย (ดิริยา เลิศหัตถศิลป์, 2554)

ดังนั้นเรื่องความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จึงเป็นเรื่องสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และเป็นเรื่องที่องค์กรไม่ควรละเลย เพราะอาจส่งผลเสียหายต่อองค์กรได้อย่างมหาศาล โดยเฉพาะผลกระทบต่อการปฏิบัติงานที่ขาดประสิทธิภาพ ทั้งนี้มนุษย์เป็นทรัพยากรการบริหารที่สำคัญที่สุดขององค์กร เนื่องจากเป็นกลไกที่จะขับเคลื่อนการปฏิบัติงานภายในองค์กรทุก

กระบวนการเพื่อให้ได้ผลผลิตที่ดีมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้ออำนวย และไม่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ปัจจุบันองค์กรหลายแห่ง ได้มีความพยายามในการพัฒนา ส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ด้วยการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้น่าอยู่ ส่งเสริมให้บุคลากรได้ร่วมกันทำกิจกรรมทั้งภายในองค์กรและเพื่อสังคม ให้โอกาสได้แสดงความคิดเห็นและร่วมตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้บุคลากรมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน โดยคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ 1)ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร 2)ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน 3)ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Huse & Cumming, 1985)

คุณภาพชีวิตการทำงานจึงถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ เนื่องจากเวลาหนึ่งในสามของช่วงชีวิตจะอยู่ในสถานที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็น โรงงานอุตสาหกรรม ร้านค้า โรงพยาบาล ธนาคาร และในสำนักงานทั่วไป การได้ทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด ปลอดภัย ปราศจากมลพิษ และทุกคนมีชีวิตรื่นเริง เป็นสิ่งสำคัญที่ทุกองค์กรต้องมีการจัดการให้เกิดขึ้นกับสถานที่ทำงาน (กรมอนามัย, 2542) เพราะจะช่วยให้พนักงานทุกคนเกิดความสุขกาย สุขใจ มีความปลอดภัยในการทำงาน และมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งสามารถป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลจากการวิจัยจะช่วยเป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกิดขึ้นกับบุคลากร ตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้ดำรงชีวิตอย่างมีความสุขในการทำงาน และองค์กรเกิดการเติบโตพัฒนาอย่างยั่งยืน

1.2 คำถามวิจัย

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานหรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ประชากรผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ระยะเวลาในการวิจัย พฤษภาคม – สิงหาคม 2560

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดน้อยลง และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กรให้ดีขึ้น
3. ทำให้องค์กรสามารถพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผลักดันให้องค์กรก้าวขึ้นไปอยู่เหนือคู่แข่งได้

1.6 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 1 ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 การพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 5 ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 6 ลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 7 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 8 ความภาคภูมิใจในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร



บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมักพบในบุคคลที่ทำงานในอาชีพบริการ ครู ตำรวจ นักสังคมสงเคราะห์ ทนายความ และเจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษา เป็นต้น (Muldary, 1983) แต่ปัจจุบันพบว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สามารถเกิดขึ้นได้ในบุคคลทุกอาชีพ (Schbracq, 1996)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผู้วิจัยสามารถรวบรวมความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ดังนี้

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง อาการที่อดอย ฝิดหวัง หหมดกำลังใจ หรือไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งเกิดจากผลการทำงานไม่เป็นไปตามที่คาดไว้ (Freudenberg, 1980)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง ความอ่อนล้าทั้งทางด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ และด้านสติปัญญา ซึ่งส่งผลให้รู้สึกอ่อนเพลียและรู้สึกหดหู่ เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อตนเองและผู้ที่อยู่รอบข้าง (Pines และ Aronson, 1981)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง กลุ่มอาการที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความเป็นตัวตนและเกิดความรู้สึกว่าโอกาสในการประสบความสำเร็จของตนเองลดลง

ก่อให้เกิดมโนทัศน์และเจตคติทางลบต่องาน ผู้ร่วมงานและต่อตนเอง ซึ่งเป็นผลกระทบจากความเครียดจากการทำงานที่สะสมเป็นเวลานาน (Maslach, 1986)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง เป็นอาการรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์ รู้สึกคุณค่าในตนเองลดลงและรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จ โดยเกิดจากการทำงานและเกิดการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่มีความเครียด (Maslach และ Leiter, 1997)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและด้านจิตใจ เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่นและงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ขาดความรู้สึกรู้อยู่ใจในความสามารถของตนเอง (วิภาวรรณ ตั้งฐานทรัพย์, 2552)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง กลุ่มอาการที่แสดงออกในลักษณะของความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และความรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการเผชิญความเครียดอย่างต่อเนื่องและไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ที่เหนื่อยหน่ายเกิดผลเสียต่อร่างกายและจิตใจ และส่งผลกระทบต่อไปยังคนรอบข้างและองค์กร (สายสัมพันธ์ จำปาทอง, 2554)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง อาการที่แสดงถึงความอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ เกิดความรู้สึกท้อแท้ไร้ประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเกิดจากความเครียดเรื้อรังจากการทำงานและไม่สามารถสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นได้ (นวลพรรณ ชื่นประโยชน์, 2554)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกอ่อนล้าทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ อันเกิดจากการที่ต้องอยู่ในสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็นระยะเวลานานๆ (สตีพรพรรณ นิลสงวนเดชะ และ ฌักวรรต บัวทอง, 2559)

จากการรวบรวมความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจากงานวิจัยต่างๆ สรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง ลักษณะอาการที่ทำให้เกิดทัศนคติทางลบต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงานและงานที่ตนเองรับผิดชอบ เกิดความรู้สึกรู้สึกหมดหวัง ขาดความกระตือรือร้นในหน้าที่การงาน ซึ่งเป็นผลที่สืบเนื่องจากการที่ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่กดดัน และความเครียดเรื้อรังจากการทำงาน และไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเกิดจากความเครียดสะสมจากการทำงาน ซึ่งความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนั้นส่งผลกระทบต่อบุคคลและองค์กร ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับบุคคลจะส่งผลเสียต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทางร่างกายได้แก่ อาการปวดหัว นอนไม่หลับ ปวดท้อง ทางจิตใจได้แก่ ความเครียด ความไม่มั่นใจในตนเอง ความกังวล การลดคุณค่าในตนเอง เมื่อบุคคล

มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากๆ จะส่งผลต่อทัศนคติ การทุ่มเทในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (นวลพรรณ ชื่นประโยชน์, 2554)

จากที่กล่าวในข้างต้น จะเห็นได้ว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีผลกระทบต่อบุคคลในด้านต่างๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็น การทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานน้อยลง มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ต่ำลงแล้ว ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานยังส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรอีกด้วย เช่น การผลิตมีปริมาณที่ลดลง พนักงานขาดความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้มีความผูกพันในการทำงานต่ำ มีการขาดงานสูง มีความตั้งใจในการลาออกสูงขึ้น และมีอัตราการลาออกที่เพิ่มขึ้น (Leiter & Maslach, 2005 ; Lewig, Xanthopoulou, Bakker, Dollard & Metzger, 2007 ; Maslach & Leiter, 2008)

นอกจากนี้ Maslach, Schaufeli & Leiter (2001) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) สัมพันธ์กับการถอดใจออกจากงาน การขาดงานโดยไร้เหตุผล ความตั้งใจลาออกจากงานและอัตราการลาออก ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนำไปสู่การได้ผลการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการทำงานลดลง อีกทั้งยังส่งผลให้ความพึงพอใจในงานและความผูกพันในงานหรือความผูกพันในองค์กรลดลงอีกด้วย ส่วนบุคคลที่เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะส่งผลเชิงลบต่อเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลเสียต่องานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้น ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสามารถแพร่ขยายได้และส่งผลได้อย่างต่อเนื่องกับงาน

2.1.3 กระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Kraft (2006) จำแนกกระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ทั้งหมด 12 ขั้นตอน ดังนี้

1. แรงกดดันเพื่อพิสูจน์ตนเอง (The Compulsion to Prove Oneself) มักจะพบในบุคคลที่มีความทะเยอทะยานสูง ที่ต้องการพิสูจน์ตนเองในการทำงานจนกลายเป็นความมุ่งมั่นและเป็นแรงกดดัน
2. ทำงานอย่างหนัก (Working Harder) เนื่องจากความต้องการพิสูจน์ตนเองแก่บุคคลอื่นหรือพยายามจะแสดงให้เห็นว่าตนเองมีความเหมาะสม สามารถเข้ากับองค์กรได้ทุกๆ ที่ขัดแย้งกับความเป็นจริง จึงมีการทำงานอย่างหนัก เพื่อให้บรรลุความคาดหวังที่ตนเองตั้งไว้สูงเกินไป และเพื่อเป็นการแสดงให้เห็นว่าไม่มีใครสามารถมาทำงานแทนตนเองได้

3. เพิกเฉยต่อความต้องการของตนเอง (Neglecting Their Needs) คือ การทุ่มเทให้กับงานจนไม่มีเวลาส่วนตัว มองเห็นเรื่องส่วนตัว ครอบครัว เพื่อน การกิน การนอน เป็นเรื่องไม่จำเป็นหรือไม่มีความสำคัญ

4. เกิดความขัดแย้งเข้ามาแทนที่ (Displacement of Conflicts) คือ การเริ่มตระหนักว่าสิ่งที่ตนเองทำนั้น ไม่ถูกต้อง แต่ไม่สามารถหาสาเหตุของปัญหาได้ นำไปสู่ภาวะวิกฤตที่เป็นสัญญาณอันตราย เป็นขั้นที่เริ่มมีอาการผิดปกติทางร่างกายแสดงให้เห็น

5. การทบทวนคุณค่าตนเอง (Revision of Valuse) เป็นการแยกตัวออกจากบุคคลอื่น การหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง และการปฏิเสธความต้องการของร่างกาย จะเปลี่ยนแปลงแนวความคิดของบุคคลนั้น โดยบุคคลจะประเมินคุณค่าตนเองจากงานเท่านั้น ยังเป็นการเพิ่มความอ่อนล้าทางอารมณ์ให้มากยิ่งขึ้น

6. การไม่ยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น (Denial of Emerging Problems) มักจะมองว่าเพื่อนร่วมงานที่เกียจ เรียกร้องมากเกินไป หรือไม่มีระเบียบวินัย มองสังคมรอบข้างที่ต้องติดต่อด้วยในทางลบ มีการแสดงออกถึงความก้าวร้าวหรือดูถูกคนอื่น มักจะมองว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นมีเหตุมาจากความกดดันจากเวลาและจำนวนงานที่ได้รับ

7. การถอนตัวจากสังคม (Withdrawal) จะแยกตัวอยู่คนเดียว มีความรู้สึกว่าคุณเองไม่มีความคาดหวัง หมกมุ่นอยู่แต่กับงาน บางรายอาจหาวิธีผ่อนคลายโดยการดื่มแอลกอฮอล์ หรือใช้ยาเสพติดได้

8. มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน (Obvious Behavioral Changes) ขั้นนี้จะมีอาการจี้กั้ว ขี้อาย และเฉื่อยชา รวมถึงรู้สึกว่าคุณเองไร้ค่า

9. ลดคุณค่าของตนเองและผู้อื่น (Depersonalization) โดยมองว่าทั้งตนเองและบุคคลอื่นไม่มีคุณค่า

10. เกิดความรู้สึกว่างเปล่า (Inner Emptiness) การจะเอาชนะต่อความรู้สึกว่างเปล่าจากภายในนี้ มักจะมีการทำกิจกรรมที่มากจนเกินไป เช่น ทานเยอะเกิน การใช้จ่ายหรือการดื่มแอลกอฮอล์

11. เกิดภาวะหดหู่ (Depression) ในขั้นนี้อาการเหนื่อยหน่ายในการทำงานทำให้เกิดความหดหู่ เห็นได้จากคนที่บุคคลขาดความกระตือรือร้น ขาดความสนใจในสิ่งต่างๆ หากมีอาการมากจะกลายเป็นบุคคลที่เมินเฉย สิ้นหวัง อ่อนล้า และเชื่อว่าอนาคตที่มีอยู่นั้นไม่เหลืออะไรเลยชีวิตไม่มีความหมาย

12. มีอาการของความเหนื่อยหน่าย (Burnout Syndrome) ซึ่งบุคคลที่ประสบกับภาวะเหนื่อยหน่ายเกือบทุกรายมักจะคิดฆ่าตัวตายเพื่อหนีปัญหา แต่ก็มีเพียงจำนวนน้อยที่ทำสำเร็จ

สุดท้ายก็ต้องประสบกับความล้มเหลวทั้งทางร่างกายและจิตใจ บุคคลที่อยู่ในขั้นนี้จำเป็นต้องได้รับการรักษาอย่างเร่งด่วน

2.1.4 องค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Maslach และ Jackson (1996) ได้แบ่งกลุ่มอาการของความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นอาการในระยะเริ่มต้นของกลุ่มอาการเหนื่อยหน่ายที่ยังสามารถแก้ไขได้ โดยบุคคลจะรู้สึกหมดกำลังหรือสูญเสียพลังงาน โดยจะแสดงออกทางจิตใจ เช่น ท้อแท้ ขาดกำลังใจ หมดกำลังใจในการทำงาน ขาดความกระตือรือร้น วิตกกังวล และแสดงออกทางร่างกาย เช่น ตื่นนอนแล้วรู้สึกอ่อนล้า ไม่มีแรงไปทำงาน ไม่มีแรงพบปะผู้คน

2. การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) เป็นภาวะที่เกิดขึ้นหลังจากความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยบุคคลที่อยู่ในสภาวะนี้จะมีความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่น และต่องานที่รับผิดชอบ เช่น ไม่มีความสุขพออ่อนโยน เย็นชา เมินเฉยต่องานและบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งการเมินเฉยนี้มีสาเหตุมาจากความเครียดในงาน บุคคลจะมีความรู้สึกในทางลบกับผู้อื่น สูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง อยู่ในสภาวะไร้อารมณ์และแยกตัวออกไป ไม่ต้องการให้ใครมายุ่งเกี่ยวกับ

3. การรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Reduced Personal Accomplishment) เป็นลักษณะของบุคคลที่รู้สึกว่าความสามารถและความมุ่งมั่นที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จลดลง โดยมองว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานและไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์ทางบวกกับบุคคลอื่นได้ ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) บุคคลจะรู้สึกว่าขาดความสามารถในการทำงานและไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

2.1.5 สาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Maslach และ Leiter (1997) อธิบายสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไว้ดังนี้

1. การทำงานหนัก (Work Overload) เป็นการได้รับงานที่มีปริมาณมากเกินไปในเวลา และทรัพยากรที่จำกัด ซึ่งการมีภาระงานที่มากขึ้นจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำลายความคิดสร้างสรรค์จนก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2. การขาดการควบคุม (Lack of Control) หมายถึง การขาดการควบคุมสถานการณ์หรือการทำงานของตนเอง เนื่องจากในการทำงานบุคคลต้องมีความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญของงานแต่ละวัน ต้องมีการเลือกแนวทางและมีการตัดสินใจเลือกทรัพยากรในการปฏิบัติงาน ซึ่งหากนโยบายหรือกฎเกณฑ์ขาดความยืดหยุ่นหรือไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้บุคคลขาดอิสระในการทำงาน ถ้าบุคคลไม่สามารถควบคุมขอบเขตงานได้ จะทำให้ไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้

3. การไม่ได้รับรางวัลตอบแทนในการทำงาน (Insufficient Reward) การที่บุคคลไม่ได้ถูกตอบสนองทางด้านรางวัล ทำให้รู้สึกว่าคุณค่าของตนเองลง ซึ่งโดยทั่วไปในการทำงาน บุคคลคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลเป็นตัวเงิน ความปลอดภัย แต่เท่านั้นยังไม่เพียงพอ การให้รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) ควบคู่ไปด้วย เช่น ความภูมิใจในงาน ความรู้สึกมีความสำคัญต่อผู้อื่นเหล่านี้ จะส่งผลให้บุคคลทำงานได้ดีขึ้น

4. การขาดความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Breakdown in Community) เป็นปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานรวมถึงหัวหน้าหรือเกิดความขัดแย้งขึ้น ทำให้ไม่ได้รับการสนับสนุนและการยอมรับ จนทำให้เกิดการแยกตัวทำงานคนเดียว

5. การขาดความยุติธรรม (Absence of Fairness) ความยุติธรรมในการทำงานจะเกิดขึ้นได้ต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ 1)ความไว้วางใจ (Trust) 2)การเปิดเผย ตรงไปตรงมา (Openness) 3)การเคารพนับถือ (Respect) หากองค์กรใดมีการสื่อสารพูดคุยกันอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา ยินดีรับฟังความคิดเห็นของแต่ละบุคคล รวมถึงมีความเชื่อใจในบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน และแสดงออกถึงการเคารพซึ่งกันและกัน จะนำไปให้องค์กรประสบความสำเร็จ แต่ถ้าขาดองค์ประกอบเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

6. ความขัดแย้งในค่านิยม (Conflicting Values) หรือความขัดแย้งต่อนโยบายแผนงานขององค์กร ซึ่งในการทำงานบางครั้งบุคคลต้องทำสิ่งที่ขัดจริยธรรมหรือค่านิยมตนเอง เช่น การให้ข้อมูลกับลูกค้าเกินจริงเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ของบริษัท ส่งผลให้บุคคลรู้สึกเสียศักดิ์ศรี ไม่ซื่อสัตย์ และไม่เคารพนับถือตนเอง เกิดความคับข้องใจจนเป็นสาเหตุให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้

Cooper (2001) ได้ศึกษาและรวบรวมปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่าย โดยสามารถแบ่งเป็นปัจจัยใหญ่ๆ ได้ 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล

1.1 เพศ งานวิจัยส่วนมากพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย โดยส่วนหนึ่งพบว่า เพศหญิงจะมีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ สูงกว่าเพศชาย

เนื่องจากเพศหญิงไวต่อความรู้สึกของบุคคลอื่นมากกว่า มีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ซึ่งมาจากการที่ต้องทำงานบ้านและงานประจำ แต่งานวิจัยอีกส่วนพบว่า เพศชายมีความเหนื่อยหน่ายมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายได้รับการเลี้ยงดูให้มีความเข้มแข็งและอดทน ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหาหรือความเครียดจากการทำงาน สักคมมักจะไมยอมรับการแสดงความอ่อนแอของเพศชาย แต่ให้การสนับสนุนและเห็นใจเพศหญิงมากกว่า จึงอาจทำให้เพศชายรู้สึกโดดเดี่ยว

1.2 อายุ เป็น ปัจจัยที่บ่งบอกความมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และ ประสิทธิภาพของบุคคล งานวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีอายุมาก

1.3 ทักษคติ บุคคลที่มีทัศนคติทางลบต่อตนเองและผู้ที่อยู่รอบข้าง จะไม่มีความพึงพอใจในชีวิตและเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานง่ายกว่าบุคคลอื่น

2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน

2.1 ปริมาณงาน ลักษณะงานที่เป็นงานประจำ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือของบทบาท ล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นทั้งสิ้น ส่วนความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์ เนื่องจากต้องตัดสินใจรับด้วยตนเอง ทำให้เกิดการรับรู้ถึงความมีอิสระในงานและความสามารถของตนเพิ่มมากขึ้น ทำให้ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ลดลง

3. ปัจจัยด้านองค์กร

3.1 รูปแบบหรือนโยบายในการทำงาน องค์กรที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานและมีการทำงานเป็นทีม พนักงานจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำกว่าองค์กรที่มีระเบียบเคร่งครัดและไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน

3.2 การสนับสนุนทางสังคม การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยป้องกันความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น นอกจากนั้นการให้ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน (Feedback) สามารถป้องกันความเหนื่อยหน่ายได้

2.1.6 อาการของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Macconnell (1982) ได้จำแนกอาการของความเหนื่อยหน่ายตามลักษณะการให้ความช่วยเหลือเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 เป็นความเหนื่อยหน่ายระดับต่ำ อาการจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาสั้นๆ โดยมีอาการแสดงเพียงเล็กน้อย แก้ไขได้ด้วยการพักผ่อนหรือหยุดพักงานชั่วคราวก็สามารถกลับมาปฏิบัติงานต่อไปได้ตามปกติ

ระดับที่ 2 อาการเหนื่อยหน่ายจะแสดงเป็นระยะเวลาที่นานขึ้น แม้จะพักผ่อนอย่างเต็มที่แล้ว ก็ยังรู้สึกเมื่อยล้า ต้องการการดูแลหรือช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ การแก้ไขจะยากกว่าระดับที่ 1

ระดับที่ 3 อาการจะแสดงต่อเนื่องจากระดับที่ 2 ร่วมกับแสดงอาการด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ปวดศีรษะ คลื่นไส้ อาเจียน เจ็บป่วยเรื้อรัง ซึมเศร้า สงสัยในคุณค่าของชีวิตการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายในระดับที่ 1 และระดับที่ 2 สามารถกลับเป็นปกติได้ แต่อาจจะกลับมาเป็นซ้ำอีก ถ้าหากบุคคลนั้นยังอยู่ในสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมในการทำงานแบบเดิมๆ ส่วนบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในระดับที่ 3 จะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงกลับสู่สภาวะปกติได้โดยง่าย และอาจเปลี่ยนเป็นอาการเจ็บป่วยทางจิตใจได้

2.1.7 ผลกระทบที่เกิดจากความเหนื่อยหน่าย

Muldary (1983) กล่าวถึง ผลกระทบที่เกิดจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนี้

1. ผลกระทบต่อตัวบุคคล บุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะได้รับผลกระทบ คือ

1.1 ด้านร่างกาย (Physical) บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะมีอาการผิดปกติของร่างกาย เช่น เมื่อยล้า อ่อนล้า ปวดศีรษะ ปวดหลัง ปวดกล้ามเนื้อ นอนหลับยาก ภูมิคุ้มกันต่ำ โรคลดลง

1.2 ด้านจิตใจ (Psychological) บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะเกิดความคับข้องใจ วิตกกังวล หงุดหงิด เบื่อหน่าย หมดหวัง เย็นชา มีทัศนคติทางลบต่อตนเองและผู้อื่น สูญเสียสมาธิในการทำงาน ไม่มีความสุขในการทำงาน

1.3 ด้านพฤติกรรม (Behavioral) บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะมีพฤติกรรมการทำงานผิดปกติ ทำกิจกรรมต่างๆ ลดลง ขาดการเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ขาดความกระตือรือร้น ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ขาดงาน และลาออกจากงาน

2. ผลกระทบต่อคนรอบข้าง บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะมีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งต่างๆ น้อยลง จึงมีแนวโน้มแสดงความก้าวร้าวต่อบุคคลอื่นได้ง่าย นอกจากนี้ ยังมีทัศนคติทางลบต่อบุคคลอื่น นำไปสู่ความขัดแย้งกับบุคคลอื่นได้ง่าย

วิภาวรรณ ตั้งฐานทรัพย์ (2552) สรุปผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ผลกระทบต่อตนเอง ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานก่อให้เกิดความเจ็บป่วยซึ่งมีสาเหตุมาจากความอ่อนล้าที่เกิดจากทำงาน เช่น นอนไม่หลับ ไม่อยากตื่นมาทำงาน ไม่เกรนปวดหลัง มีกรดในกระเพาะอาหาร และผลทางจิตใจ เช่น เฉื่อยชา เบื่อหน่าย หมดหวัง รู้สึกผิด หงุดหงิดง่าย มองโลกในแง่ร้าย เป็นต้น

2. ผลกระทบต่อองค์กร บุคคลที่เกิดอาการเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะมีทัศนคติแง่ลบกับตนเอง บุคคลรอบข้าง งาน และองค์กร มีความอดทนอดกลั้นกับสิ่งต่างๆ น้อยลง เมื่อเกิดปัญหาที่แก้ไม่ได้ บุคคลจะมีแนวโน้มขาดงานบ่อย ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาดความพึงพอใจในงาน ขาดความผูกพันต่อองค์กร และลาออกในที่สุด

2.1.8 การป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Pine และ Aronson (1981) เสนอวิธีป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนี้

1. ตั้งเป้าหมายโดยคำนึงถึงหลักความเป็นจริง และจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมในชีวิตประจำวันให้เหมาะสม จะช่วยให้สามารถเห็นโอกาสที่ยังไม่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน อีกทั้งยังช่วยให้บรรลุเป้าหมายได้เร็วขึ้น

2. บริหารเวลาในการทำงานและพักผ่อนอย่างสมดุล

3. ยอมรับความอ่อนแอของตนเอง หากเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานให้หาเวลาพักผ่อน แล้วหาวิธีจัดการกับความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้น ซึ่งปกติคนจะเพิกเฉยกับอาการเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกิดขึ้น ทำให้อาการความเหนื่อยหน่ายเลวร้ายไปกว่าเดิม

4. แบ่งสัดส่วนชีวิตและงาน โดยรักษาพลังงานให้สมดุล ควรให้ความสนใจกับสิ่งอื่นๆ หลังจากเวลาเลิกงาน แทนที่จะนำปัญหาจากการทำงานกลับบ้าน ซึ่งนำไปสู่ความเครียดได้

5. บุคคลควรเสริมแรงตนเองหรือให้รางวัลตนเอง ด้วยการสร้างความเคารพและเห็นคุณค่าในตนเอง

6. ปรับเจตคติ ไม่เคร่งเครียดจริงจังกับงานตลอดเวลา ควรมีช่วงเวลาที่หัวเราะได้บ้าง มองปัญหาที่เกิดจากการทำงานให้เป็นเรื่องสนุกสนาน

Yee และ Duxbury (1981) ได้เสนอแนวทางในการป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนี้

1. พยายามค้นหาแหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียดและพัฒนาวิธีการปรับตัวเมื่อเผชิญกับความเครียด

2. ตั้งเป้าหมายและความคาดหวังที่เป็นจริง ซึ่งจะช่วยลดความคับข้องใจและความเครียดลงได้
3. ไม่ควรนำปัญหาในที่ทำงานกลับไปที่บ้าน หรือนำปัญหาจากที่บ้านมาที่ทำงาน
4. รู้จักสร้างอารมณ์ขันและทำกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดความเครียด หลีกเลี่ยงการแข่งขัน ควรเป็นทั้งผู้ปฏิบัติ ผู้ให้ความรู้และให้การสนับสนุนผู้อื่น กระตุ้นหรือให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหา และที่สำคัญคือ ควรสนุกกับการทำงาน กับเพื่อนร่วมงานและกับบทบาทของตน
5. ควรมีการต่อสู้หรือเรียกร้องอย่างเป็นธรรม พุดคุยกับปัญหาและความรู้สึกของตนอย่างเปิดเผยและชัดเจน การต่อสู้อย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ จะสามารถช่วยแก้ปัญหาและลดความเครียดได้
6. ควรพัฒนาความรู้ในวิชาชีพของตน โดยการเข้าร่วมสัมมนา อ่านวารสารต่างๆ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน
7. ดำเนินชีวิตอย่างมีความหมาย ตั้งเป้าหมายสำหรับตนเอง ขณะเดียวกันก็ควรสำรวจข้อบกพร่องของตนด้วย
8. จัดการเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานอดิเรก หุุดพักผ่อนให้เพียงพอและสอดคล้องกับแผนการดำเนินชีวิตของตน
9. ควรรู้ข้อจำกัดของตนเอง และต้องเข้าใจว่ามีหลายสิ่งหลายอย่างในชีวิตที่ต้องใช้เวลาอย่างมาก จึงจะสามารถเปลี่ยนแปลงได้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน หากพิจารณาแบบแยกคำ จะมาจากคำ 3 คำ คือ “คุณภาพ” ซึ่งหมายถึง ความเป็นเลิศที่มีปริมาณมากน้อยต่างกัน ลักษณะความดี ลักษณะประจำบุคคลและ ความเป็นเลิศนี้วัดได้จากการเปรียบเทียบผลของการกระทำกับเกณฑ์มาตรฐานซึ่งแต่ละวิชาชีพ กำหนดไว้ “ชีวิต” หมายถึง ความเป็นอยู่ และ “การทำงาน” หมายถึง การทำหน้าที่ กิจกรรมที่ต้องทำ ดังนั้นเมื่อนำความหมายของทั้ง 3 คำมารวมกัน จึงหมายถึง การทำหน้าที่เพื่อชีวิตหรือความเป็นอยู่ที่ดีเลิศ ซึ่งวัดได้จากการเปรียบเทียบการกระทำกับเกณฑ์มาตรฐานหรือตัวบ่งชี้ที่กำหนด (เจษฎา ธรรมขันติพงศ์, 2544)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยสามารถรวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานได้ดังนี้

Walton (1974) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาจากคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม ขององค์กรที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ

Huse และ Cumming (1985) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนา หรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่ง คุณภาพชีวิตการทำงาน คือประสิทธิผลขององค์กร อันเนื่องมาจากความผาสุก (Well-being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี และยังต้องการปรับปรุงศักยภาพในการทำงาน ทำให้สามารถช่วยเพิ่มผลผลิตในงานได้

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือการมีชีวิตการทำงานที่มีความสุขทั้งกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ต้องเริ่มต้นจากผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ สร้างองค์ประกอบที่ช่วยส่งเสริม ให้เกิดความสุขในการทำงาน อาทิเช่น บรรยากาศที่ดีและปลอดภัยในการทำงาน จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์กับพนักงาน ทั้งการพัฒนาอาชีพและกิจกรรมสันทนาการ เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้ร่วมงานทุกระดับ เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น ย่อมมีขวัญและกำลังใจในการสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพ แก่องค์กรรวมถึงสามารถลดปัญหาพนักงานลาออกและลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของสถานประกอบการลงในด้านความเจ็บป่วยและอุบัติเหตุในการทำงานแก่ประชากรวัยทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกลงในเชิงพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในอาชีพ รายได้ ผลตอบแทนที่เหมาะสมเพียงพอกับการดำเนินชีวิต สถานที่ทำงาน และสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย มีโอกาสที่จะพัฒนาอาชีพของตนให้มีความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และมีความสุขของช่วงเวลาที่ทำงาน (ลัดดาวัลย์ สกุลสุข, 2550)

โดยสรุปแล้ว คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของบุคลากร ซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์การทำงาน การดำรงชีวิตในสภาพแวดล้อมที่ดีทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กรและสมาชิกในรูปแบบต่างๆ หากองค์กรได้ดำเนินการให้บุคลากรมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมแล้ว ย่อมไม่ทำให้บุคลากรเกิดความเหนื่อยหน่าย แต่จะนำไปสู่ประสิทธิภาพของบุคลากร และประสิทธิผลของงานและองค์กรได้

2.2.2 ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน

บุคคลที่ใช้ชีวิตการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนพอใจ ทำให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี ซึ่งส่งผลให้การทำงานดีไปด้วย เพราะฉะนั้นแต่ละองค์กรต้องศึกษาและหาหนทางให้สอดคล้องกับความต้องการระหว่างองค์กรและพนักงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายสูงสุด จากเหตุการณ์การประท้วงนายจ้างที่เกิดขึ้นตามข่าวส่วนใหญ่ เกิดขึ้นเพราะผู้ใช้แรงงานถูกสิทธิมนุษยชน คุณภาพชีวิตการทำงานต่ำลง ส่งผลให้เกิดความเสียหายอย่างใหญ่หลวงทั้งการผลิตที่ต้องหยุดชะงักลง การส่งออกไม่เป็นไปตามเป้าหมาย องค์กรเสียรายได้มหาศาล พนักงานขาดรายได้ ส่งผลต่อสังคมและประเทศชาติอีกด้วย

2.2.3 องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการรวบรวมการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน มีนักวิชาการหลายท่านมีแนวทางการศึกษาและแนวคิดที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสามารถนำเสนอรายละเอียด ได้ดังนี้

Walton (1974) ได้ศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) ค่าตอบแทนรายได้ประจำ ได้แก่ เงินเดือน หรือค่าตอบแทนอื่นๆ ที่ได้รับอย่างเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามอัตภาพของตน และได้รับอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งหน้าที่ของตนกับตำแหน่งหน้าที่อื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working condition) เป็นความปลอดภัยจากสภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานคำนึงถึงความปลอดภัยจากอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ รวมถึงการรบกวนจากคลื่น เสียงและแสง

3. การได้รับ โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคคล (Immediate opportunity of use and develop human capacities) เป็นโอกาสในการเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อพร้อมในการทำงานให้มีคุณภาพ โดยให้บุคคลมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถควบคุมตนเองได้ ใช้ทักษะความรู้ความชำนาญมากขึ้น รู้จักหาความรู้ใหม่ และเมื่อมีปัญหาสามารถจัดการแก้ไข ตอบสนองได้อย่างเหมาะสม

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future opportunity for continued growth and security) เป็นการพิจารณาถึงความคาดหวังของบุคคลในการคงไว้ซึ่งตำแหน่งหน้าที่เดิมของตนและมีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น

5. การบูรณาการทางสังคมในองค์กร (Social integration in the work organization) เป็นการทำงานร่วมกันและมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งเป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานในสังคมขององค์กร

6. การเคารพสิทธิส่วนบุคคล (Constitutionalism in the work organization) ในการทำงานบุคคลได้รับความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีอิสระในการพูด มีความเสมอภาคในเรื่องต่างๆ ของงานตามความเหมาะสม และให้ความเคารพต่อความเป็นมนุษย์ด้วยกันของผู้ร่วมงาน

7. การจัดสรรเวลาที่เหมาะสม (Work and the total life space) การที่บุคคลแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนเหมาะสมระหว่างการใช้เวลาสำหรับกิจกรรมของตนเอง ครอบครัว และสังคม

8. กิจกรรมทางสังคม (The social relevance of work life) กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าของงาน ให้ความรู้สึของผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าองค์กรของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมที่ตนอยู่

Delamotte และ Shin-ichi (1984) ได้นำเสนอมิติของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งอ้างอิงจากคำนิยามคุณภาพขององค์กรแรงงานระหว่างประเทศ โดยแบ่งเป็น 5 มิติ คือ

1. การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง หมายถึง การที่องค์การจัดสภาพการทำงานให้พนักงานอย่างมีความเหมาะสม มีความปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพกายและใจ มีความมั่นคงในงาน การไม่ถูกเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม และการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมและยืดหยุ่น

2. การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน หมายถึง พนักงานทุกคนควรได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจากองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นสมาชิกของกลุ่มและในฐานะปัจเจกบุคคล องค์กรจะต้องไม่เลือกปฏิบัติ

3. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในองค์กร หมายถึง การส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในองค์กร หรือการเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น มีบทบาทในการตัดสินใจเลือกวิธีการปฏิบัติงาน จะทำให้ลูกจ้างมีความรู้สึกตระหนักถึงความสำคัญของตนเองต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจ ได้แสดงออก มีอิสระและมีความเป็นเจ้าของ ผูกพัน และรับผิดชอบต่องานและองค์กร สิ่งเหล่านี้จะมีผลดีต่อบรรยากาศของแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ตลอดจนช่วยให้ลูกจ้างมีขวัญและกำลังใจในการทำงานได้ดีอีกด้วย

4. การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ หมายถึง การที่องค์กรจัดระบบงานไม่ให้มีความซ้ำซาก นำเบื่อน่าย การส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานที่ท้าทายและมีอิสระในการเลือกหรือกำหนดวิธีการทำงานของตนเอง

5. ความสัมพันธ์ระหว่างงานกับวงจร หมายถึง วงจรความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการบริหารงานขององค์กร ที่มีผลกระทบต่อวิธีการปฏิบัติงาน เวลาในการทำงานและนอกเวลาของพนักงาน สุขภาพ สิ่งแวดล้อม ครอบครัว และสังคม โดยจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ของแต่ละฝ่าย เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้ง และช่วยสร้างให้เกิดสังคมอันเป็นสุข

Huse และ Cumming (1985) ได้เสนอลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมี 8 ด้าน ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หรือรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจกับระดับอัตราเงินเดือน รายได้โดยรวมของตนเองในปัจจุบัน ว่าเพียงพอและเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน สามารถดูแล จุนเจือเงินบางส่วนให้กับครอบครัวโดยไม่เดือดร้อน อีกทั้งยังเป็นผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับภาระหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ

2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (safe and Healthy Environment) หมายถึง องค์กรให้ความสนใจในเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อให้สุขภาพร่างกายและจิตใจของพนักงานแข็งแรงและเข้มแข็ง โดยกวาดขันเรื่องการป้องกันอันตราย การปรับปรุงสภาพการทำงาน และสภาพแวดล้อม รวมไปถึงอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในองค์กรให้มีคุณภาพดีและมีความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น

3. การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง พนักงานมีโอกาสใช้ความสามารถและทักษะหลากหลายด้าน ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ อีกทั้งยังเป็นงานที่ให้โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ซึ่งได้ใช้ความคิดริเริ่มในการทำงาน ลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่มีความสำคัญและมีความหมายต่อองค์กร พนักงานสามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงาน ได้อย่างอิสระ มีความเป็นตัวของตัวเอง และยังได้รับทราบผลการปฏิบัติงานเพื่อนำไปพัฒนาให้ดีขึ้นอีกด้วย

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง องค์กรมีนโยบายเกี่ยวกับการบริหารงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อย่างชัดเจนและน่าพึงพอใจ พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในงาน เช่น ได้ไปดูงาน

อบรม สัมมนา ศึกษาต่อ อีกทั้งยังดำเนินนโยบายเกี่ยวกับการว่าจ้างพนักงานที่มุ่งรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงานกับองค์กร

5. ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร (Social Integration) หมายถึง พนักงานสามารถสร้างความคุ้นเคยและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน หรือผู้มาติดต่อประสานงานทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร บรรยากาศในองค์กรมีความเป็นมิตรต่อกัน หัวหน้างาน ผู้ร่วมงาน และกลุ่มพนักงานมีความเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน สามารถให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงาน และอาจรวมไปถึงปัญหาส่วนตัวได้

6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง รูปแบบการบริหารงานและลักษณะการปฏิบัติงานของผู้บริหาร หัวหน้าที่มีต่อพนักงานในองค์กร เป็นรูปแบบที่น่าพึงพอใจยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่า

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (The Total Life Space) หมายถึง ปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ช่วงเวลาการทำงานมีความสมดุลกับช่วงเวลาพักผ่อน หากทำงานแล้วเครียดก็หยุดพักได้ งานที่ทำอยู่ไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิต

8. ความภาคภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องต่าง ๆ

2.2.4 แนวทางที่ใช้ในการจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน

Herrick และ Macaby (1975) ได้เสนอหลักการสำคัญ 4 ประการคือ

1. หลักความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน คือ การจัดการคุ้มครองและสร้างความปลอดภัยให้เกิดขึ้นกับวิธีการทำงาน ทั้งจากสารเคมี หรือสารอันตรายที่เป็นพิษ

2. หลักความเป็นธรรมหรือเสมอภาค คือ การคุ้มครองให้คนงานได้รับผลตอบแทนในสัดส่วนที่เหมาะสมกับผลงานที่เกิดขึ้น และได้รับผลประโยชน์ที่คุ้มค่ากับความทุ่มเท

3. หลักปัจเจกบุคคล คือ องค์กรต้องกระตุ้นให้พนักงานมีการพัฒนาด้านความรู้ความสามารถ ส่งเสริมให้พนักงานรู้จักที่จะพัฒนาตนเอง และเปิดโอกาสให้พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจมากขึ้น สามารถกำหนดรูปแบบการทำงานของตัวเองได้

4. หลักประชาธิปไตย คือ องค์กรต้องเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการทำงาน สามารถแสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะได้ อีกทั้งส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมร่วมกัน

2.2.5 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน ก็จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน มีความรู้สึกว่า งานของตนมีความสำคัญ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร และมาทำงานด้วยความเต็มใจ ไม่ขาดงานหรือลางาน มีความรู้สึกผูกพันเหมือนองค์กรเป็นบ้านหลังที่สองรองลงมาจากครอบครัว ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กรโดยตรง

นฤคัล มีเพียร (2541) ได้สรุปผลจากการศึกษาของ Schuler, Beutell และ Youngblood (1989) ถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน
2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
3. ประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้นจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น
4. ลดความตึงเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วย จากการทำงานที่จะส่งผลถึงการลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ การลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการทำประกัน จากปริมาณของการเบิกจ่ายลดลง
5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสลับสับเปลี่ยนพนักงานมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกการเป็นเจ้าขององค์กรและการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น
6. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่ดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจเพิ่มขึ้นขององค์กร จากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานขององค์กร
7. ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน
8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้นจากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้สิทธิออกเสียง รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และการเคารพสิทธิของพนักงาน

สรุปได้ว่า ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานของตน ซึ่งเกิดจากความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ต่องาน เพื่อนร่วมงาน และต่อองค์กร เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้มีความสุขทางจิตและสุขภาพกายที่ดี ลดอัตราการขาดงานและการลาออกจากงาน รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานอีกด้วย

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน ผู้ศึกษาได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ตาราง 2.1 แสดงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อหัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
ขวัญจิต ชัยยวด (2544)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา	ครูสายปฏิบัติการสอน ใน โรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 5 จำนวน 377 คน	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครู ได้แก่ สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-อารมณ์มั่นคง บุคลิกภาพแบบแสดงออก-อารมณ์มั่นคง อายุ ภาระงานสอน การบริหารงานของหน่วยงานและการปฏิบัติงานกิจกรรม
กุลนิจ โรคาพ่าย (2546)	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า	พยาบาลวิชาชีพที่ไม่อยู่ในตำแหน่งผู้บริหาร ปฏิบัติงานในแผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม สูติ-นรีเวชกรรม และกุมารเวชกรรม จำนวน 206 คน	ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้านฐานะทางเศรษฐกิจ มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมด้านภาระงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน และการรับรู้ต่อระบบบริหาร มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความเหนื่อยหน่าย

ตาราง 2.1 แสดงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อหัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
บุญธิดาเทือกสุบรรณ (2550)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช	พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในกลุ่มการพยาบาลจาก 9 แผนกผู้ป่วยจำนวน 440 คน	ปัจจัยด้านอายุ ด้านระยะเวลาการทำงานและด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
อารีรัตน์ ชวลา (2551)	คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข	พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มาไม่น้อยกว่า 1 ปีจำนวน 278 คน	คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ด้านลบระดับปานกลางกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ด้านลบระดับต่ำกับความเหนื่อยหน่ายด้านความสำเร็จส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคลในระดับที่สูงที่สุด

ตาราง 2.1 แสดงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อหัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
บุญเอื้อ โจว (2553)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความ เหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพ ศึกษา กรณี วิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานคร และ วชิรพยาบาล	พยาบาลวิชาชีพ วิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานคร และวชิรพยาบาล จำนวน 300 คน	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความ เหนื่อยหน่าย ได้แก่ สัมพันธภาพ ในครอบครัว ภาวะดูแลครอบครัว รายได้และรายจ่ายประจำ การรับรู้ต่อระบบบริหาร ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความ เหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ รับผิดชอบ สัมพันธภาพใน หน่วยงานการรับรู้ต่อความสำเร็จ ในงาน และการรับรู้ต่อ ความ สามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง
ดาริณห์ บัวทอง (2554)	ความสัมพันธ์ระหว่าง ความเหนื่อยหน่ายในการ ทำงานกับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)	พนักงานบริษัท ปูน ซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 277 คน	ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส ตำแหน่งหน้าที่ในการ ทำงาน และระยะเวลาที่ดำรง อยู่ในฝ่าย มีผลต่อคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานอย่างมี นัยสำคัญ ทางสถิติ ความ เหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับ ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ

ตาราง 2.1 แสดงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อหัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
สายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554)	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง	บุคลากรที่สังกัดหน่วยงานทางการแพทย์ในโรงพยาบาลในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 160 คน	คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่ 1.ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2.สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3.โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล 4.ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน 5.การบูรณาการทางสังคม 6.ธรรมเนียมการทำงานในองค์กร 7.ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว 8.ลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม
กรณีการ วัลลวใจ (2557)	ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชนในธุรกิจ FMCGs แห่งหนึ่ง	พนักงานระดับปฏิบัติการประจำสำนักงานใหญ่ของบริษัทเอกชนในธุรกิจ FMCGs แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 320 คน	คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยพบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 2.1 แสดงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อหัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
จันทิรา บุญปริพันธ์ (2557)	ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรม ในองค์กร ความเหนื่อย หน่ายในการทำงาน และความผูกพันต่อ องค์กร ของพนักงาน การไฟฟ้านครหลวง เขต วัดเขียบ	พนักงานการไฟฟ้า นครหลวงเขตวัดเขียบ จำนวน 283 คน	ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ ความยุติธรรมในองค์กรด้าน ผลตอบแทน ด้าน การมี ปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับ บัญชา และด้านระบบงานมี ความสัมพันธ์ทางลบกับความ เหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยรวม

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายใน
การทำงาน ซึ่งให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ประกอบด้วยหลายปัจจัย
ได้แก่ ภาระงาน (ขวัญจิต ยิ่งยวด, 2544, กุลนิจ โรคาพ่าย, 2546) บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-อารมณ์มั่นคง
(ขวัญจิต ยิ่งยวด, 2544) บุคลิกภาพแบบแสดงออก-อารมณ์มั่นคง (ขวัญจิต ยิ่งยวด, 2544)
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (สายสัมพันธ์ จำปาทอง, 2554, กรรณิการ์ วงศ์วารใจ, 2557,
จันทิรา บุญปริพันธ์, 2557) สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
(บุญธิดา เทือกสุบรรณ, 2550, สายสัมพันธ์ จำปาทอง, 2554, กรรณิการ์ วงศ์วารใจ, 2557) โอกาสใน
การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล (สายสัมพันธ์ จำปาทอง, 2554) ความก้าวหน้าและความ
มั่นคงในงาน (สายสัมพันธ์ จำปาทอง, 2554) ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร (ขวัญจิต ยิ่งยวด, 2544,
กุลนิจ โรคาพ่าย, 2546, สายสัมพันธ์ จำปาทอง, 2554) ลักษณะการบริหารงาน (ขวัญจิต ยิ่งยวด, 2544,
กุลนิจ โรคาพ่าย, 2546, บุญเอื้อ โจว, 2553, สายสัมพันธ์ จำปาทอง, 2554, จันทิรา บุญปริพันธ์, 2557)
สัมพันธ์ภาพในครอบครัว (บุญเอื้อ โจว, 2553) ภาระดูแลครอบครัว (บุญเอื้อ โจว, 2553) รายได้และ
รายจ่ายประจำ (บุญเอื้อ โจว, 2553) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (สายสัมพันธ์ จำปาทอง, 2554,
กรรณิการ์ วงศ์วารใจ, 2557) ลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม (สายสัมพันธ์ จำปาทอง,
2554)

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ด้านตัวบุคคล ด้านงาน ด้านองค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้วิจัยจึงเห็นว่าจะนำแนวคิดที่กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of working life) ตามแนวคิดของ Huse และ Cumming (1985) ซึ่งได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 8 ด้าน ได้แก่ 1) ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร 6) ลักษณะการบริหารงาน 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน 8) ความภาคภูมิใจในองค์กร มาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้

ในลำดับถัดไปจะเป็นการทบทวนวรรณกรรมผลการวิจัยที่พบในตัวแปรอิสระแต่ละด้านและสมมติฐานของตัวแปรดังกล่าวที่ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือก เพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้

1.1 ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

จากแนวคิดของ Maslach และ Leiter (1997) ได้อธิบายว่าสาเหตุหนึ่งของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือการไม่ได้รับรางวัลตอบแทนในการทำงาน ซึ่งการที่บุคคลไม่ได้ถูกตอบสนองทางด้านรางวัล จะทำให้รู้สึกว่าคุณค่าของตนเองลง โดยรางวัลมีทั้งเป็นตัวเงิน และรางวัลที่ไม่ใช่ตัวเงิน ดังนั้นการให้รางวัลที่เป็นตัวเงิน ควบคู่กับการให้รางวัลภายใน เช่น คำชื่นชมในผลงาน จะทำให้บุคคลเกิดความภูมิใจในผลงาน รู้สึกมีคุณค่าหรือมีความสำคัญต่อผู้อื่น ประกอบกับการแสดงให้เห็นถึงความยุติธรรมในการให้รางวัล จะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานยิ่งขึ้น และทำให้ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดลง

ผลการศึกษาของ สายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554) ที่ทำการศึกษาค้นคว้าว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หากพนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานก็จะลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ วงศ์วารใจ (2557) และ จันทิรา บุญปริพันธ์ (2557)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เพราะผลตอบแทนที่ได้รับสามารถที่จะนำไปซื้ออาหาร เครื่องใช้ ตลอดจนปัจจัยทั้ง 4 ที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต ถ้าผลตอบแทนไม่เพียงพอและไม่เหมาะสมกับค่าใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน อาจส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียด และนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอว่า

H1: ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

1.2 สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

การทำงานในหน่วยงานที่มีผู้คนพลุกพล่านเกินไป เสียงดัง แสงสลัว การถ่ายเทอากาศไม่ดี จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต ส่งเสริมให้เกิดความเครียดได้ นอกจากนี้ การทำงานที่ต้องประสบปัญหาขาดแคลนอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ประจำสำนักงานต่างๆ ก็มีส่วนก่อให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน เพราะหากสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี ไม่มีความเหมาะสม อุปกรณ์ เครื่องใช้ไม่เพียงพอ พนักงานจะรู้สึกทำงานไม่สะดวก ไม่ราบรื่น ก่อให้เกิดความเครียด ความเบื่อหน่ายในการทำงานได้

ผลการการศึกษาของ สายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554) และ วรรณิการ์ วงศ์วารใจ (2557) พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญธิดา เทือกสุบรรณ (2550) ที่พบว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีความเหมาะสมกับพนักงาน เช่น แสงสว่าง ความสะอาด จะส่งผลดีต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ

หากองค์กรมีการดูแลความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กรให้น่าอยู่ จะสามารถช่วยลดความรู้สึเหนื่อยล้าทางจิตใจของพนักงานได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอว่า

H2: สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

1.3 การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

Huse และ Cummings (1985) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน คือ การที่พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาตนเองจากงานที่ทำอยู่ ได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการดำเนินงานของตนเองได้ เช่น การให้ทำโครงการใหญ่ การให้เลื่อนตำแหน่ง หรือทำงานที่มีขอบเขตที่ยากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน และลดโอกาสในการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้

ผลการศึกษา ของ สายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า หากองค์กรให้พนักงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่และให้อิสระในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถควบคุมงานด้วยตนเองได้ ไม่วางกฎเกณฑ์มากเกินไป จนทำให้พนักงานเกิดความเครียด จะสามารถลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลงได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอว่า

H3: การพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

1.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

การที่พนักงานได้รู้ว่าตนเองได้รับโอกาสในการศึกษาอบรมเพิ่มเติม เห็นโอกาสที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่า ความเป็นอยู่ที่ดีกว่า และมีอนาคตที่ดีกว่า มองเห็นความก้าวหน้าในสายอาชีพ ซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนต้องการอยู่แล้วนั้น ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน รู้สึกว่าตนเองมีความสามารถและมีคุณค่า เกิดความรู้สึกด้านบวกต่องาน (Eisenberger et al., 2001) ซึ่งหากพนักงานได้ใช้ชีวิตอยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจแล้ว จะส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในระดับต่ำ

ผลการศึกษา ของ สายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่พนักงานรับรู้ว่าตนเองมีโอกาสดำเนินการก้าวหน้าในการทำงานในองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ หรือมีโอกาสดำเนินงานเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง จะทำให้พนักงานรู้สึกมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สามารถป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอว่า

H4: ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

1.5 ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร

ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร เป็นความเกี่ยวข้องทางสังคมกับผู้ที่ทำงานร่วมกัน ถ้ามีการพบปะพูดคุยกับเพื่อนในที่ทำงาน จะทำให้เกิดความไว้วางใจระหว่างบุคคล บรรยากาศในการทำงาน มีลักษณะของการช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือ และให้คำปรึกษาแนะนำการปฏิบัติงาน ด้านส่วนตัวมีความใกล้ชิดสนิทสนมและไว้วางใจกัน จะสามารถป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

ผลการศึกษาของงานวิจัยในอดีตมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน คือ สัมพันธภาพในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายความว่า ถ้ามีสัมพันธภาพที่ดีในองค์กร จะทำให้พนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ (ขวัญจิต ยิ่งवाद, 2544, กุลนิจ โรคาพ่าย, 2546 และสายสัมพันธ์ จำปาทอง, 2554)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน หากสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ดีและเป็นไปในทางลบจะทำให้ขาดความไว้วางใจ ขาดความสามัคคี เกิดความขัดแย้งในองค์กร นำไปสู่บรรยากาศที่ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอว่า

H5: ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

1.6 ลักษณะการบริหารงาน

การศึกษาของ Cooper (2001) ได้ศึกษาพบว่า ระบบการบริหารงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน หากพนักงานรับรู้ว่าจะระบบการบริหารงานต่างๆ ภายในองค์กร มีความยุติธรรม เสมอภาค ปราศจากอคติ มีการสื่อสารข้อมูลอย่างชัดเจน พนักงานทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในการรับรู้ข้อมูล รวมถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจ มีระบบการทำงานเป็นทีม จะส่งผลให้มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ

ผลการศึกษาของ กุลนิจ โรคาฟาย (2546) พบว่าการรับรู้ต่อระบบบริหารมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายความว่า ถ้าหากพนักงานมีการรับรู้ต่อระบบบริหารในองค์กรไม่ดี จะทำให้พนักงานมีความเหนื่อยหน่ายสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ขวัญจิต ยิ่งหวด (2544), บุญเอื้อ โจ้ว (2553) และสายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554) ที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ การรับรู้ต่อระบบบริหาร

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ถ้าองค์กรมีระบบการจัดการและระบบการบริหารที่ไม่ดีขาดคุณธรรม ขาดการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงานไม่ทราบเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน ทำให้พนักงานเกิดความคับข้องใจ ขาดกำลังใจ เป็นเหตุให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ และนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอว่า

H6: ลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

1.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

การศึกษาของ Kraft (2006) พบว่า การเพิกเฉยต่อความต้องการของตนเอง หรือการทุ่มเทให้กับงานจนไม่มีเวลาส่วนตัว มองเห็นเรื่องส่วนตัว ครอบครัวยุติเพื่อน การกิน การนอน เป็นเรื่องที่ไม่จำเป็น หรือ ไม่มีความสำคัญนั้น เป็นกระบวนการหนึ่งที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ผลการศึกษาของ กรรณิการ์ วงศ์วารใจ (2557) และ สายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การเปิดโอกาสให้พนักงาน ได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล คือต้องไม่ปล่อยให้พนักงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือ ได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ ย่อมส่งผลให้ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดลง ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอว่า

H7: ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

1.8 ความภาคภูมิใจในองค์กร

Huse และ Cummings (1985) ได้ให้ความหมายของความภูมิใจในองค์กร ว่าเป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและมีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมและประเทศ

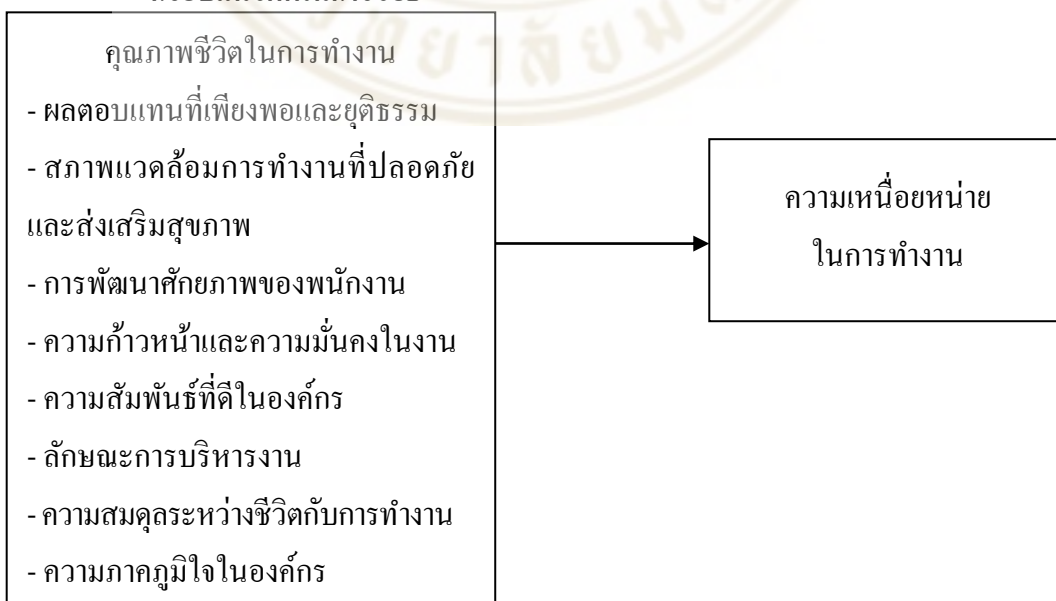
การศึกษางานวิจัยในอดีต พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (กรรณิการ์ วงศ์วารใจ, 2557) แต่ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ถ้าพนักงานมีความรู้สึกภูมิใจในองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่ พนักงานก็จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน มีความสุขที่จะไปทำงาน แต่ถ้าพนักงานไม่มีความภาคภูมิใจ ก็จะทำงานไปวันๆ เพื่อแลกกับค่าตอบแทน ส่งผลให้เมื่อเวลาผ่านไปก็เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จนในที่สุดอาจลาออกไปทำงานที่ใหม่ได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอว่า

H8: ความภาคภูมิใจในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการศึกษาวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นวิธีค้นหาความรู้และความจริง โดยเน้นที่ข้อมูลเชิงตัวเลข การวิจัยเชิงปริมาณจะพยายามออกแบบวิธีการวิจัยให้มีการควบคุมตัวแปรที่ศึกษา ต้องจัดเตรียมเครื่องมือรวบรวมข้อมูลให้มีคุณภาพ และใช้วิธีการทางสถิติช่วยวิเคราะห์และประมวลข้อมูลเพื่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน (Error) น้อยที่สุด (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2549)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนที่ทำงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทเอกชนที่ทำงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอนแต่ทราบว่ามียุคนานมาก โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามการคำนวณจากสูตรของ Cochram (1977) กำหนดระดับค่าความเชื่อมั่น 95% มีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

$$N = \frac{P(1 - P)Z^2}{e^2}$$

เมื่อ	n	คือ	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	P	คือ	สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำลังสุ่ม แทนค่าไว้ 0.5
	Z	คือ	ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ ถ้าระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับ นัยสำคัญ 0.05 มีค่า Z = 1.96
	e	คือ	ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น แทนค่าไว้ .05
แทนค่า	n		$= \frac{(.05)(1-0.5)(1.96)^2}{(.05)^2}$ $= 384.16$
			ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 384 ตัวอย่าง

3.3 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งมีข้อดีคือ สะดวกต่อผู้วิจัยในการเก็บข้อมูล อีกทั้งยังใช้เวลาไม่มาก และประหยัดค่าใช้จ่าย แต่ยังคงมีข้อเสียด้วยเช่นกันคือ จะสามารถสรุปอยู่เพียงขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น อาจไม่สามารถอ้างอิงไปยังประชากรได้ (หทัยชนก พรรถเจริญ, 2555)

3.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 1.1 คุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 8 ปัจจัย ได้แก่
 - 1.1.1 ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
 - 1.1.2 สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
 - 1.1.3 การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

1.1.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

1.1.5 ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร

1.1.6 ลักษณะการบริหารงาน

1.1.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

1.1.8 ความภาคภูมิใจในองค์กร

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบประเมินด้วยตนเอง (Questionnaire) ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยคำถามจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิดเลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงข้อคำถาม จากแบบสอบถามของ ฉานิกา วงษ์สุริย์รัตน์ (2554) ที่พัฒนามาจากแนวคิดของ Huse และ Cummings (1985) โดยปรับปรุงคำถามให้เหมาะกับงานวิจัย ประกอบด้วยคำถามจำนวน 38 ข้อ แบ่งลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงาน ออกเป็น 8 ด้าน ดังแสดงในตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 3.1 มาตรฐานวัดและจำนวนข้อคำถามของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน

มาตรวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน	จำนวนข้อคำถาม
1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3
2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3
3. การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	6
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	8
5. ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร	5
6. ลักษณะการบริหารงาน	5
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน	4
8. ความภาคภูมิใจในองค์กร	4

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามเป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบ Likert Scale แบ่งออกเป็น 5 ระดับคะแนน ให้เลือกตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบ โดยแสดงในตาราง 3 ดังนี้

ตาราง 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเรื่องความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงข้อคำถาม จากแบบสอบถามของ สายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554) ตามแนวคิดของ Maslach และ Jackson (1986) โดยปรับปรุงคำถามให้เหมาะกับงานวิจัย ประกอบด้วยคำถามจำนวน 7 ข้อ แบ่งออกเป็นคำถามเชิงบวกและคำถามเชิงลบ ดังแสดงในตาราง 4 ดังนี้

ตาราง 3.3 แสดงข้อคำถามเชิงบวกและเชิงลบของแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ข้อคำถาม	ลักษณะคำถาม
2, 3	เชิงบวก
1, 4, 5, 6, 7	เชิงลบ

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามเป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบ Likert Scale แบ่งออกเป็น 5 ระดับคะแนน ให้เลือกตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบ โดยแสดงในตาราง 5 ดังนี้

ตาราง 3.4 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ระดับความถี่เห็น	ระดับคะแนนข้อคำถาม เชิงบวก	ระดับคะแนนข้อคำถาม เชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5
เห็นด้วย	2	4
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	4	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

1. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผลในระบบ
2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว นำมาลงรหัสตัวเลขในแบบลงรหัสสำหรับการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน แล้วจึงนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

1.1 วิธีการคิดค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบที่แท้จริงของตัวแปร

2.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัด (Reliability) โดยการใช้ค่า Cronbach's Alpha

2.3 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation)

2.4 การทดสอบสมมติฐานด้วยเทคนิควิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ $p < 0.05$



บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน ซึ่งสูงกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ (384 คน) และมีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (Demographic)

จากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1) ชาย	89	23.06
	2) หญิง	297	76.94
	รวม	386	100
2. อายุ	1) 20 – 25 ปี	50	12.95
	2) 26 – 30 ปี	95	24.61
	3) 31 – 35 ปี	144	37.31
	4) 36 – 40 ปี	44	11.40
	5) 41 – 50 ปี	39	10.10
	6) 51 – 55 ปี	8	2.07
	7) 56 – 60 ปี	6	1.55
	รวม	386	100

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรส	1) โสด	272	70.47
	2) สมรส	108	27.98
	3) หม้าย / หย่าร้าง	6	1.55
	รวม	386	100
4. ระดับการศึกษา	1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	3.89
	2) ปริญญาตรี	250	64.77
	3) ปริญญาโท	120	31.09
	4) ปริญญาเอก	1	0.26
	รวม	386	100
5. รายได้	1) ต่ำกว่า 15,000 บาท	21	5.44
	2) 15,0001 -25,000 บาท	106	27.46
	3) 25,0001- 35,000 บาท	100	25.91
	4) 35,001 – 45,000 บาท	45	11.66
	5) 45,001 – 55,000 บาท	36	9.33
	6) 55,001 – 65,000 บาท	24	6.22
	7) 65,001 – 75,000 บาท	15	3.89
	8) 75,000 บาทขึ้นไป	39	10.10
	รวม	386	100
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	1) น้อยกว่า 1 ปี	38	9.84
	2) 1 – 3 ปี	64	16.58
	3) 4 – 6 ปี	95	24.61
	4) 7 – 9 ปี	59	15.28
	5) 10 ปีขึ้นไป	130	33.68
	รวม	386	100

จากตารางที่ 6 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 76.94) มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี (ร้อยละ 37.31) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 70.47) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 64.77) มีรายได้ระหว่าง 15,0001 -25,000 บาท (ร้อยละ 27.46) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 33.68)

4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ของคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้ง 8 ด้าน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เนื่องจากปัจจัยที่ได้อบรมข้อมูลมานั้นมีความหลากหลาย ซึ่งปัจจัยอาจมีความสัมพันธ์กันเอง ดังนั้นจะต้องมีการรวมกลุ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันให้เป็นองค์ประกอบเดียวกัน

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเหมาะสมของการวิเคราะห์องค์ประกอบ เพื่อหาโครงสร้างที่แท้จริง จากค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) โดยข้อมูลที่มีความเหมาะสมที่จะใช้ Factor Analysis จะต้องมามีค่า KMO ไม่ต่ำกว่า 0.5 และยังมีค่าเข้าใกล้ 1 มากขึ้นนั่นแปลว่า ข้อมูลชุดนั้นมีความเหมาะสมที่จะทำ Factor Analysis มากขึ้นเท่านั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2516) โดยจากการตรวจสอบข้อมูลแล้ว พบว่า ได้ค่า KMO ของชุดข้อมูลเท่ากับ 0.93 ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์หาโครงสร้างที่แท้จริงของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบการหาโครงสร้างที่แท้จริงด้วยวิธี Principle Component Analysis เพื่อหาจำนวนองค์ประกอบที่เกิดจากตัวแปรต่างๆ โดยกำหนดค่า Eigen Value เท่ากับ 1 ซึ่งเป็นค่าต่ำสุดที่ใช้ในการควบคุมจำนวนขององค์ประกอบ จากนั้นจึงกำหนดให้โปรแกรม SPSS ทำการหมุนด้วยวิธี Varimax เพื่อคำนวณหาค่าน้ำหนักของปัจจัยในแต่ละองค์ประกอบ ผลลัพธ์ที่ได้เป็นค่า Communalities ซึ่งเป็นค่าความแปรปรวนที่เกิดจากองค์ประกอบร่วม และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) และค่า Barlett's Test Sphericity ของปัจจัยที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และมีค่า Significant เท่ากับ 0.000 ทุกตัว ซึ่งต่ำกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ของคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้ง 8 ด้าน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้พิจารณาค่าน้ำหนักขององค์ประกอบต่างๆ ว่าตัวแปรใดมีค่ามากที่สุดอยู่ที่องค์ประกอบใด ให้จัดตัวแปรไว้ในองค์ประกอบนั้น แต่ต้องมีค่าน้ำหนักของแต่ละองค์ประกอบมากกว่า 0.5 ขึ้นไป (Hair et al., 2016) โดยผลของการวิเคราะห์องค์ประกอบมีดังต่อไปนี้

ตาราง 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในด้านต่างๆ

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.93
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	11530.69
df	861
Sig.	.000

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
ลักษณะการบริหารงาน									
หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่าน	.76	.30	.24	.12	.08	.10	.15	-.04	.11
หัวหน้างานแสดงให้เห็นว่าท่าน หรือผู้ปฏิบัติงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า	.66	.32	.17	.17	.20	.13	.26	-.02	.07
หัวหน้างานปฏิบัติตัวต่อท่านอย่างดี ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณค่า	.65	.41	.21	.16	.20	.16	.21	-.08	.09
ท่านมีอิสระในการกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานด้วยตัวของท่านเอง	.62	.04	.15	.37	.18	.10	.10	-.13	.14
ท่านได้รับขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน	.61	.39	.29	.09	.14	.20	.16	-.07	.20
ท่านรับทราบผลการปฏิบัติงานของตนจากหัวหน้างาน เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น	.58	.16	.24	.41	.19	.01	.12	.06	.02
เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อน หัวหน้างานยินดีรับฟังและให้ความช่วยเหลือ	.55	.42	.41	.09	.16	.07	-.10	-.04	.13

ตาราง 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในด้านต่างๆ (ต่อ)

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน									
การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในองค์กร เป็นไป ด้วยความเป็นธรรม	.22	.77	.12	.18	.14	.24	.17	-.13	-.02
ท่านคิดว่าการโยกย้ายพนักงานเป็นไปตาม ความเหมาะสมของหัวหน้างาน	.23	.67	.08	.16	.13	.08	.20	-.13	-.01
การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง พิจารณาจาก ความสามารถ ไม่ใช่พิจารณาตามความพึง พอใจของหัวหน้างาน	.38	.65	.19	.17	.07	.08	.11	-.11	.08
การบริหารงาน ในองค์กรของท่านมี รูปแบบที่น่าพึงพอใจ	.42	.57	.19	.10	.19	.11	.17	-.16	.22
องค์กรของท่านเปิดโอกาสในการศึกษา เพิ่มเติม เพื่อปรับตัว หรือเพิ่มพูนความรู้	.18	.57	.16	.22	.18	.12	.25	-.12	.04
ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร									
เมื่อเพื่อนร่วมงานบางคนประสบปัญหา เพื่อนในที่ทำงานมักจะช่วยเหลือกันเสมอ	.14	.06	.85	.07	.08	.04	.10	-.05	.07
ความสัมพันธ์ของท่านกับเพื่อนร่วมงาน เป็นไปได้ดีด้วยดี	.07	.05	.82	.15	.07	.00	.07	-.05	.14
ท่านได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน เมื่อ ท่านต้องการความช่วยเหลือ	.34	.07	.77	.13	.02	.06	.05	-.12	.07
องค์กรของท่านมีบรรยากาศที่เป็นกันเอง	.16	.17	.76	.12	.09	-.02	.13	-.03	.10
งานของท่านเปิดโอกาสให้ได้สร้าง ความสัมพันธ์คุ้นเคยกับผู้ร่วมงาน	.12	.23	.69	.36	.00	-.07	.12	.02	.02

ตาราง 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในด้านต่างๆ (ต่อ)

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน									
ท่านใช้ความสามารถและทักษะหลากหลาย ด้านการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	.07	.10	.19	.80	.01	.13	.12	-.02	-.04
ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่มี ความหมายและสำคัญต่อองค์กร	.12	.11	.11	.77	-.04	.10	.09	-.03	.09
ท่านได้รับมอบหมายภารกิจและการทำงาน เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ	.08	-.06	.16	.67	-.10	-.13	.03	.13	.18
งานที่ท่านทำอยู่ทำให้ท่านได้มีโอกาส เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	.18	.24	.17	.66	.11	.20	.07	.04	.07
ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ โดยใช้ความคิดริเริ่มใหม่ๆในการทำงาน	.12	.33	.20	.63	.08	.19	.16	-.14	-.10
ท่านเชื่อว่าท่านสามารถประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายของสายอาชีพ	.28	.35	-.11	.55	.14	.21	.05	-.08	.10
ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน									
ท่านมีเวลาชีวิตตามบทบาทสามี ภรรยา บิดา มารดา หรือบุตรที่ดีได้	.10	.09	.13	.01	.88	.09	.04	-.05	.11
ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงานประจำวัน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัวและสังคม ได้อย่างเหมาะสม	.11	.11	.08	-.01	.87	.10	.13	-.08	.15
ท่านมีความพอใจในความสมดุลของ ช่วงเวลาการทำงานและเวลาที่อิสระจาก งานในแต่ละวัน	.29	.16	.07	.03	.79	.07	.16	-.12	.07
ท่านสามารถวางแผนการทำกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้	.09	.22	.00	.09	.75	.02	.19	-.20	.09

ตาราง 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในด้านต่างๆ (ต่อ)

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม									
ท่านพอใจต่ออัตราเงินเดือนในปัจจุบัน	.07	.19	.03	.17	.02	.87	.11	-.09	.02
รายได้โดยรวมของท่านเพียงพอกับค่าใช้จ่ายของท่านและแบ่งปันให้ครอบครัวโดยไม่เดือดร้อน	.10	.06	-.01	.14	.14	.82	.11	-.00	.16
ผลตอบแทนและรางวัลจากการทำงานที่ท่านได้รับคุ้มค่ากับความอดสาหัสของท่าน	.20	.25	-.01	.09	.11	.81	.16	-.11	.16
ความภูมิใจในองค์กร									
องค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ	.11	.13	.14	.16	.15	.11	.77	.02	.13
ท่านยินดีที่จะบอกใครๆ ว่าท่านทำงานอยู่ที่ในองค์กรนี้	.22	.26	.17	.16	.16	.19	.76	-.18	.12
ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้	.24	.36	.13	.17	.22	.12	.71	-.17	.21
ท่านภูมิใจที่จะแนะนำให้อาจารย์ หรือคนรู้จัก มาสมัครงานที่องค์กรนี้	.16	.45	.15	.05	.24	.20	.56	-.11	.25
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน									
การทำงานร่วมกับผู้อื่นทำให้ท่านเกิดความเครียด	.13	-.08	-.10	-.05	.06	.03	-.10	.79	.05
ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายกับการทำงาน	-.28	-.14	-.04	-.10	-.19	-.13	-.10	.73	-.13
เมื่อสิ้นสุดภาระจากการทำงาน ท่านมักจะแยกตัวไปอยู่ตามลำพัง	.15	-.23	-.12	-.06	-.10	.07	.03	.71	-.19
ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าถึงขั้นหมดแรงจากการทำงาน	-.32	-.00	.05	.17	-.25	-.19	-.04	.63	-.00
ท่านรู้สึกว่า ภาระงานของท่านมีมากเกินไป	-.29	-.06	.03	.26	-.35	-.23	-.14	.53	.09

ตาราง 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในด้านต่างๆ (ต่อ)

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย									
และส่งเสริมสุขภาพ									
ท่านรู้สึกปลอดภัย เมื่อปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร	.16	.08	.17	.11	.15	.10	.21	-.06	.78
ท่านพอใจในสภาพของสถานที่ทำงานที่เป็นอยู่	.20	.03	.17	.07	.16	.17	0.12	-.08	.78
องค์กรให้ความสนใจในเรื่องการปรับปรุงสภาพการทำงาน สวัสดิการ เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานมากขึ้น	-.02	.50	.07	.15	.19	.16	.21	-.09	.51

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตัดข้อคำถามของปัจจัยบางข้อ เพื่อให้คำถามสามารถบรรจุในองค์ประกอบได้ โดยไม่มีการ double load หรือ unload โดยมีการตัดข้อคำถามของแต่ละตัวแปรดังนี้ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 1 คำถาม คือ “ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น” และ ด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 2 คำถาม คือ 1) “การตื่นนอนในตอนเช้าและคิดว่าต้องมาทำงาน ทำให้ท่านรู้สึกกระฉับกระเฉง” 2) “แม้ว่าต้องเผชิญหน้ากับปัญหาทางอารมณ์ระหว่างการทำงาน ท่านก็สามารถผ่านปัญหานั้นไปได้อย่างรวดเร็ว”

นอกจากนี้ จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรทั้งหมด สามารถแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 9 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ลักษณะการบริหารงาน ประกอบด้วย 7 คำถาม ได้แก่ 1) “หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่าน” 2) “หัวหน้างานแสดงให้เห็นว่าท่าน หรือผู้ปฏิบัติงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า” 3) “หัวหน้างานปฏิบัติตัวต่อท่านอย่างดี ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณค่า” 4) “ท่านมีอิสระในการกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานด้วยตัวของท่านเอง” (ย้ายมาจากปัจจัยด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน) 5) “ท่านได้รับขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน” (ย้ายมาจากปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน) 6) “ท่านรับทราบผลการปฏิบัติงานของตนจากหัวหน้างาน เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น” (ย้ายมาจากปัจจัยด้านการ

พัฒนาศักยภาพของพนักงาน) 7)“เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อน หัวหน้างานยินดีรับฟังและให้ความช่วยเหลือ” (ย้ายมาจากปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน)

องค์ประกอบที่ 2 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ประกอบด้วย 5 คำถาม ได้แก่

- 1) “การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในองค์กร เป็นไปด้วยความเป็นธรรม” 2)“ท่านคิดว่าการโยกย้ายพนักงานเป็นไปตามความเหมาะสมของหัวหน้างาน” 3)“การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง พิจารณาจากความสามารถ ไม่ใช่พิจารณาตามความพึงพอใจของหัวหน้างาน” (ย้ายมาจากปัจจัยด้านลักษณะการบริหารงาน) 4)“การบริหารงานในองค์กรของท่านมีรูปแบบที่น่าพึงพอใจ” 5)“องค์กรของท่านเปิดโอกาสในการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อปรับตัว หรือเพิ่มพูนความรู้” (ย้ายมาจากปัจจัยด้านลักษณะการบริหารงาน)

องค์ประกอบที่ 3 ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ประกอบด้วย 5 คำถาม ได้แก่ 1)“เมื่อเพื่อนร่วมงานบางคนประสบปัญหา เพื่อนในที่ทำงานมักจะช่วยเหลือกันเสมอ” 2)“ความสัมพันธ์ของท่านกับเพื่อนร่วมงานเป็นไปได้อย่างไร” 3)“ท่านได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ” 4)“องค์กรของท่านมีบรรยากาศที่เป็นกันเอง” 5)“งานของท่านเปิดโอกาสให้ได้สร้างความสัมพันธ์คุ้นเคยกับผู้ร่วมงาน”

องค์ประกอบที่ 4 การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ประกอบด้วย 6 คำถาม ได้แก่

- 1)“ท่านใช้ความสามารถและทักษะหลากหลายด้านในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่” 2)“ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่มีความหมายและสำคัญต่อองค์กร” 3)“ท่านได้รับมอบหมายภารกิจและการทำงานเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ” (ย้ายมาจากปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน) 4)“งานที่ท่านทำอยู่ทำให้ท่านได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์” 5)“ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ โดยใช้ความคิดริเริ่มใหม่ๆ ในการทำงาน” 6)“ท่านเชื่อว่าท่านสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของสายอาชีพ” (ย้ายมาจากปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน)

องค์ประกอบที่ 5 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ประกอบด้วย 4 คำถาม ได้แก่

- 1)“ท่านมีเวลาชีวิตตามบทบาทสามี ภรรยา บิดา มารดา หรือบุตรที่ดีได้” 2)“ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงานประจำวันเวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม” 3)“ท่านมีความพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานและช่วงเวลาที่อิสระจากงานในแต่ละวัน” 4)“ท่านสามารถวางแผนการทำกิจกรรมต่างๆในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้”

องค์ประกอบที่ 6 ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ประกอบด้วย 3 คำถาม ได้แก่

- 1)“ท่านพอใจต่ออัตราเงินเดือนในปัจจุบัน” 2)“รายได้โดยรวมของท่านเพียงพอกับค่าใช้จ่ายของท่านและแบ่งปันให้ครอบครัวโดยไม่เดือดร้อน” 3)“ผลตอบแทนและรางวัลจากการทำงานที่ท่านได้รับคุ้มค่ากับความอดทนของท่าน”

องค์ประกอบที่ 7 ความภูมิใจในองค์กร ประกอบด้วย 4 คำถาม ได้แก่ 1)“องค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ” 2)“ท่านยินดีที่จะบอกใครๆ ว่าท่านทำงานอยู่ที่ในองค์กร”นี้ 3)“ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้” 4)“ท่านภูมิใจที่จะแนะนำให้ญาติ หรือคนรู้จักมาสมัครงานที่องค์กรนี้”

องค์ประกอบที่ 8 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ประกอบด้วย 5 คำถาม ได้แก่ 1)“การทำงานร่วมกับผู้อื่นทำให้ท่านเกิดความเครียด” 2)“ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายกับการทำงาน” 3)“เมื่อสิ้นสุดภาระจากการทำงาน ท่านมักจะแยกตัวไปอยู่ตามลำพัง” 4)“ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าถึงขั้นหมดแรงจากการทำงาน” 5)“ท่านรู้สึกว่า ภาระงานของท่านมีมากเกินไป”

องค์ประกอบที่ 9 สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ประกอบด้วย 3 คำถาม ได้แก่ 1)“ท่านรู้สึกปลอดภัย เมื่อปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร” 2)“ท่านพอใจในสภาพของสถานที่ทำงานที่เป็นอยู่” 3)“องค์กรให้ความสำคัญในเรื่องการปรับปรุงสภาพการทำงาน สวัสดิการ เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานมากขึ้น”

4.3 การทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัด (Reliability)

หลังจากที่ได้วิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ผู้วิจัยนำคำถามที่บรรจุในแต่ละองค์ประกอบไปทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัด

จากผลการทดสอบจะเห็นได้ว่าค่า Cronbach's Alpha ของมาตรวัด มีค่าตั้งแต่ 0.75-0.92 (ตามตาราง 8) ซึ่งไม่มีตัวแปรใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ต่ำกว่า 0.7 จึงถือว่าข้อมูลนี้มีความน่าเชื่อถือที่ยอมรับได้ (Cronbach 1990; George & Mallery 2003)

ตาราง 4.3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient ของมาตรวัด

ตัวแปร	จำนวนข้อคำถาม	Cronbach's Alpha (α)
ด้านคำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3	.89
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	3	.75
ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	6	.85
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	5	.87
ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร	5	.89
ด้านลักษณะการบริหารงาน	7	.92
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน	4	.90
ด้านความภูมิใจในองค์กร	4	.90
ด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	5	.78

4.4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

หลังจากที่ได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นของข้อมูลของทุกๆ ปัจจัยแล้ว จึงได้ทำการรวมคะแนนจากกลุ่มตัวแปรของแต่ละปัจจัย เพื่อใช้เป็นคะแนนตัวแทนของปัจจัยหลัก ในการนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัย ด้วยวิธี Bivariate Correlation จะสามารถระบุความสัมพันธ์ต่อกัน โดยแยกเป็นคู่ๆ ด้วยค่า Pearson Correlation โดยความสัมพันธ์หลังการวิเคราะห์ Correlation และค่าสถิติเบื้องต้นของแต่ละปัจจัย สามารถแสดงตามตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 4.4 แสดงการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

	Mean	SD.	ลักษณะการ บริหารงาน	ความก้าวหน้า และความ มั่นคง	ความ สัมพันธ์ ที่ดี	การพัฒนา ศักยภาพ	ความ สมดุล	ค่าตอบแทน	ความ ภูมิใจ	สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน
ลักษณะการบริหารงาน	3.37	0.88								
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.06	0.93	.75***							
ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร	3.91	0.73	.56***	.44***						
การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	3.68	0.72	.55***	.54***	.42***					
ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน	3.25	0.94	.47***	.44***	.23***	.20***				
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	2.96	0.97	.41***	.44***	.13*	.37***	.28***			
ความภูมิใจในองค์กร	3.42	0.96	.60***	.67***	.40***	.45***	.48***	.44***		
สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.38	0.80	.49***	.50***	.36***	.36***	.41***	.39***	.58***	
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	3.31	0.85	-.31***	-.39***	-.17***	-.10*	-.40***	-.26***	-.36***	-.28***

จากผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ดังตาราง 9 ซึ่งแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านต่างๆ แสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 และด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

4.5 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter พบว่า ปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติว่ามีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ($\beta = -.28, p < 0.01$) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ($\beta = -.24, p < 0.01$) และด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ($\beta = .17, p < 0.01$) ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยตัวแปรต้นทั้งหมดสามารถอธิบายผลของตัวแปรตามได้ ร้อยละ 22.8 ($R^2 = .228, p < 0.001$) ซึ่งผลการทดสอบเป็นไปตามตาราง 10 ที่แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ดังนี้

ตาราง 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

Model	Standardized coefficients
	Beta
ลักษณะการบริหารงาน	.04
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	-.28***
ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร	-.03
การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	.17**
ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน	-.24***
ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	-.10
ความภาคภูมิใจในองค์กร	-.08

ตาราง 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) (ต่อ)

Model	Standardized coefficients	
	Beta	
สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ		-.02
	df	8
	F	15.191***
	R ²	.228***

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05, ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01, *** ระดับนัยสำคัญ < 0.001

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบข้อสังเกตของปัจจัยด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ในผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ในตารางที่ 9 จะพบว่า การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แต่กลับพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ในตาราง 10 Cohen และ Cohen (1983) เสนอว่ากรณีที่ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardised Regression Coefficient) อยู่ในช่วง $0 < \beta < r$ เป็นตัวบ่งชี้ของการเกิด Suppression ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพของพนักงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ที่พบจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุนั้น (Multiple Regression Analysis) อาจเกิดจากตัวแปรต้นอื่นๆ ในสมการความสัมพันธ์ หรือที่เรียกว่า Suppression variable (Conger, 1974; Padhazur, 1982) การตีความหรือแปลความหมายของข้อค้นพบนี้จึงควรทำด้วยความระมัดระวัง

4.6 ภาพรวมการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานทั้งหมดตามขั้นตอนและวิธีการดังที่ได้กล่าวมาแล้วทั้งหมด ในบทนี้ เป็นที่มาของบทสรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยในเรื่องตัวแปรต่างๆ ที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังตาราง 11

ตาราง 4.6 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
H1: ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ไม่สนับสนุน
H2: สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ไม่สนับสนุน
H3: การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ไม่สนับสนุน
H4: ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	สนับสนุน
H5: ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ไม่สนับสนุน
H6: ลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ไม่สนับสนุน
H7: ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	สนับสนุน
H8: ความภาคภูมิใจในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ไม่สนับสนุน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลเบื้องต้นด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม และใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

5.1 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สามารถสรุปผลและอภิปรายได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของสายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554), วรรณิการ์ วงศ์วารใจ (2557) และ จันทิรา บุญปริพันธ์ (2557) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หากพนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานก็จะลดลง

สาเหตุที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อาจเนื่องมาจากพนักงานรับรู้ถึงค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กรอยู่ก่อนเข้าทำงานแล้ว ซึ่งเป็นไปตามกฎระเบียบของแต่ละองค์กร หรืออาจเป็นเพราะองค์กรได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์การให้รางวัลที่เป็นธรรมโดยเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นรางวัลแก่ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือทีมงานที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ เป็นต้น

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ สายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554) และ วรรณิการ์ วงศ์วารใจ (2557) ที่พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน นอกจากนี้ยังขัดแย้งกับงานวิจัยของ บุญธิดา เทือกสุบรรณ (2550) ซึ่งพบว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีความเหมาะสมกับพนักงาน เช่น แสงสว่าง ความสะอาด จะส่งผลดีต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ

สาเหตุที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อาจเนื่องมาจากองค์ประกอบ การดูแลความปลอดภัยในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน รวมไปถึงอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ประจำสำนักงานต่างๆ มีความพร้อมและเพียงพอต่อความต้องการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพจึงไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ สายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ทั้งนี้อาจเพราะพนักงานเกรงว่าหากพัฒนาศักยภาพตนเองแล้ว ปริมาณงานอาจจะมากขึ้น งานที่ทำอาจจะมีความยากขึ้น ในขณะที่องค์กรไม่มีรางวัลหรือผลตอบแทนให้ รวมถึงตำแหน่งงานยังคงเหมือนเดิม จึงส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

อย่างไรก็ตามจากผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) พบว่า การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งหมายถึง ถ้าองค์กรมีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมาก จะทำให้ความเหนื่อยหน่ายของพนักงานลดลง แต่ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่าการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายความว่า ถ้าองค์กรพัฒนา

ศักยภาพของพนักงานมาก จะส่งผลให้ความเหนื่อยหน่ายของพนักงานมากขึ้นด้วย ซึ่งอาจเนื่องมาจากการเกิด Suppression เพราะฉะนั้นการตีความหมายหรือการนำผลไปใช้ จึงควรทำด้วยความระมัดระวัง

สมมติฐานที่ 4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งการที่พนักงานได้รับรู้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน อบรมเพิ่มเติม เห็น โอกาสที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่า ความเป็นอยู่ที่ดีกว่า และมีความมั่นคงที่ดีกว่า มองเห็นความก้าวหน้าในสายอาชีพ เป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนต้องการอยู่แล้วนั้น ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน รู้สึกว่าตนเองมีความสามารถและมีคุณค่า เกิดความรู้สึกดีด้านบวกต่องาน (Eisenberger et al., 2001) ดังนั้นหากพนักงานได้ใช้ชีวิตอยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจแล้ว จะส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในระดับต่ำ

ทั้งนี้การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานได้รับการก้าวหน้าในการทำงานในองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ หรือมีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง จะทำให้พนักงานรู้สึกมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สามารถป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

สมมติฐานที่ 5 ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ ขวัญจิต ยิ่งยวด (2544), สายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554) และกุลนิช โรคาพาย (2546) ที่พบว่า ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สาเหตุที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานแต่ละคนได้รับมอบหมายงานของตนเอง ต่างคนต่างรับผิดชอบงานที่ตนเองได้รับ และไม่ได้เน้นการทำงานเป็นทีม ซึ่งอาจจะไม่ก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานและตัวพนักงานเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Cooper (2001) ได้กล่าวไว้ว่า สัมพันธภาพไม่ใช่สาเหตุหลักที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายจะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆประกอบกัน

สมมติฐานที่ 6 ลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะการบริหารงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ กุลนิจ โรคาพาย (2546) ที่พบว่า การรับรู้ต่อระบบบริหารมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายความว่า ถ้าพนักงานมีการรับรู้ต่อระบบบริหารไม่ดี จะทำให้พนักงานมีความเหนื่อยหน่ายสูง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ขวัญจิต ยิ่งยวด (2544), บุญเอื้อ โจว (2553) และสายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554) ที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ การรับรู้ต่อระบบบริหาร

สาเหตุที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะการบริหารงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชน แม้จะมีงานวิจัยที่ศึกษาในลักษณะเดียวกันมาก่อน แต่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ครูและพยาบาล ซึ่งมีลักษณะการบริหารงาน และลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน เช่น ข้าราชการจะมีอิสระในการตัดสินใจและมีความยืดหยุ่นน้อยกว่าภาคเอกชน เนื่องจากข้าราชการมีกฎระเบียบที่เป็นทางการมากกว่า สิ่งเหล่านี้อาจทำให้ผลการวิจัยมีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ วงศ์วารใจ (2557) และ สายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

องค์กรที่ให้ความสำคัญกับการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยยืดหยุ่นในเรื่องเวลาการทำงาน เช่น ไม่ควบคุมเวลาในการเข้า-ออกงานให้เคร่งครัดเกินไป มีเวลาพักเบรกช่วงบ่าย หรือการไม่ให้พนักงานทำงานล่วงเวลาเกินความจำเป็น พนักงานจึงมีเวลาพักผ่อน และได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ ส่งผลให้ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดลง

สมมติฐานที่ 8 ความภาคภูมิใจในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภาคภูมิใจในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ วงศ์วาร

ใจ (2557) ที่พบว่า ชีวิตการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความภูมิใจในองค์กรไม่ได้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยหากพนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กรแต่มีปัจจัยอื่นที่มาส่งผลกระทบต่อการทำงาน อาจจะทำให้เขาเหนื่อยหน่ายกับงานได้ และในทางกลับกันแม้ว่าเขาจะไม่ได้มีความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กร แต่หากมีปัจจัยด้านอื่นที่มีอิทธิพลมากกว่าผลกระทบก็อาจทำให้เขาไม่ได้มีความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร (Managerial Implication)

1. จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนั้นองค์กรจึงควรส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสดำเนินชีวิตในสายอาชีพ (Career Path) โดยพิจารณาความสามารถในการทำงานและศักยภาพที่พนักงานจะสามารถเติบโตได้ในอนาคต ผ่านกระบวนการประเมินผลงาน ทั้งนี้การเติบโตของพนักงานสามารถทำได้ทั้งในแนวดิ่ง (Vertical) คือ การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ในสายงานเดิมของตัวเอง แต่ในกรณีที่โครงสร้างขององค์กรไม่สามารถเลื่อนตำแหน่งพนักงานในแนวดิ่งได้ หรือหากพนักงานเองยังไม่พร้อมที่จะเลื่อนไปในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น อาจใช้วิธีเลื่อนขั้นในแนวระนาบ (Lateral move) โดยการย้ายไปรับตำแหน่งอื่นในหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงานก็ได้ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าเขาได้เติบโตในสายอาชีพ มีโอกาสได้ทำงานในรูปแบบใหม่ๆ ที่ได้แสดงความสามารถมากขึ้น เมื่อพนักงานได้รับรู้ว่าตนเองมีโอกาสดำเนินชีวิตก้าวหน้า และผู้บังคับบัญชามองเห็นศักยภาพในการทำงาน จะทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจ รักและทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ไม่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2. จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนั้นองค์กรควรมีการส่งเสริมความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว เพราะปัจจุบันพนักงานให้ความสำคัญกับเรื่องเวลาที่ยืดหยุ่นและความสมดุลในการทำงานและการใช้ชีวิตมากขึ้น (Work-Life Balance) ซึ่งหากปัญหาเหล่านี้ไม่ได้รับการดูแลจากผู้บริหารองค์กร อาจส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง ดังนั้นองค์กรควรมีวิธีที่จะช่วยให้พนักงานรู้สึกว่ามีการทำงานที่ยืดหยุ่นนั้น เช่น ไม่สนับสนุนให้พนักงานทำงานล่วงเวลา หรือสามารถทำงานจากที่บ้านได้ รวมถึงการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดอบรมในหัวข้อการบริหารจัดการเวลา การ

ทำงานอย่างไรให้มีความสุข การจัดให้มีมุมสนทนาการในสถานที่ทำงาน ห้องออกกำลังกาย เพื่อให้พนักงานสามารถแบ่งเวลาการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสมทั้งเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว และเวลาพักผ่อน

3. จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายความว่า ยิ่งองค์กรมีการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน พนักงานก็จะมีความเหนื่อยหน่ายมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ผลวิจัยนี้อาจเกิดจาก suppression ตามที่ได้อธิบายไว้ข้างต้น

เพราะผลของสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาศักยภาพมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กล่าวคือ พนักงานที่ได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงาน จะรู้สึกเหนื่อยหน่ายน้อยลง ซึ่งการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน สามารถทำได้หลายวิธี เช่น การส่งพนักงานไปศึกษาดูงาน การฝึกอบรมภายนอกและภายในองค์กร การมอบหมายงานที่ทำทายมากขึ้น การโอนย้าย และหมุนเวียนงาน

5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย (Limitations)

1. การเลือกตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสะดวก (Convenience method) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability method) ข้อจำกัดประการหนึ่งที่ต้องคำนึงคือ ผลการวิจัยนี้อาจจะไม่สามารถขยายผลการวิจัยไปสู่ประชากรได้

2. รูปแบบของการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบการศึกษาภาคตัดขวางหรือการศึกษา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross sectional study) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว ข้อจำกัดประการหนึ่งที่ต้องคำนึงคือ ผลการวิจัยเป็นเพียงการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร ณ ช่วงเวลาเดียวกันเท่านั้น ไม่สามารถติดตามผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรได้อย่างชัดเจน

3. จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ พบว่าการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในขณะที่การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พบว่าการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่พบดังกล่าวนี้อาจเป็นผลมาจากการเกิด Suppression ดังนั้นการตีความหรือแปลความหมายจึงควรทำด้วยความระมัดระวัง

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกับบริษัทเอกชนเท่านั้น ซึ่งการวิจัยครั้งต่อไป อาจจะสามารถขยายให้ครอบคลุมมากขึ้น เช่น หน่วยงานรัฐบาล หรือหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เพื่อจะได้ทราบผลการศึกษาในธุรกิจที่มีลักษณะการบริหารแตกต่างกันออกไป

2. ควรออกแบบการวิจัยให้เป็นการศึกษาระยะยาว (Longitudinal study) ซึ่งจะช่วยให้สามารถติดตามผลการเปลี่ยนแปลงระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามได้ชัดเจน

3. ควรมีการศึกษาเพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายของพนักงานในองค์กร เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ภาระงาน เพื่อจะได้ทราบถึงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายเพิ่มขึ้น

4. การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่านั้น ทำให้ขาดการติดต่อระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูล ถ้าคำถามไม่กระจ่าง ผู้ตอบไม่มีโอกาสซักถาม ผู้ตอบอาจคาดเดา ทำให้ผลการตอบมีโอกาสคลาดเคลื่อนได้ จึงควรจะมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและละเอียดยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ วงศ์วารใจ (2557). ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในธุรกิจ FMCGs แห่งหนึ่ง. วิทยุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- กุลนิจ โรคาพ่าย. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า วิทยุบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ โครงการบัณฑิตศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ (สปรท.) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ขวัญจิตร ชิงยวด. (2544). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครู ในโรงเรียนมัธยมศึกษา. วิทยุศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล
- จันทร์ธา บุญประพันธ์ (2556). ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขต วัดเลียบ. วิทยุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ฉานิกา วงษ์สุริย์รัตน์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสุขในการทำงาน โดยมีความเพลนเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ : กรณีศึกษาบริษัทวิศวกรรมก่อสร้าง นอกชายฝั่งแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- คารินท์ บัวทอง (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงาน บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). วิทยุวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาชุมชน) สาขาจิตวิทยาชุมชน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ดิรยา เลิศหัตถศิลป์. (2554). ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของจิตแพทย์ในประเทศไทย. วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย. ต.ค.-ธ.ค.; 56(4):437-48

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นวลพรรณ ชื่นประ โยชน์. (2554). ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงานและความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก. ปรินญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ. (2549). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. สามเจริญพานิช, กรุงเทพมหานคร
- บุญธิดา เทือกสุบรรณ (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช. ปรินญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- บุญเอื้อ โจว. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษากรณีวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานคร และวชิรพยาบาล. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วิภาวรรณ ตั้งฐานทรัพย์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ กลวิธีจัดการกับปัญหาในเชิงรุก และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานแห่งหนึ่ง. ปรินญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศจีมาจ ขวัญเมือง. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียด ความพึงพอใจในการทำงาน กับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามาศิบัติ. ปรินญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สายสัมพันธ์ จำปาทอง. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. ปรินญามหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สิระยา สัมมาวาจ. (2532). ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาศิบัติ. ปรินญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุวภา สังข์ทอง. (2554). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กรณีศึกษา : หน่วยงานราชการแห่งหนึ่งในสังกัดกรุงเทพมหานคร. คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อารีรัตน์ ชวลา (2551). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาเอกบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล
- Cummings, T.G. & Worley, C.G. (1997). *Organization Development and Change*. 6 th Ed. USA: South-Western College Publishing
- Delamotte, Y. & Shin-ichi, T. (1984). *Dimensions of quality of working life problems*. Switzerland: International Labour Organization.
- Huse, E.F. & Cumming, T.G. (1985). *Organization-Development and Change*. 3 rd Ed. Minesota: West Publishing
- Maslach Christina. (1986). *Burnout: The cost of Caring*. New Jersey: Prentice HallInc.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1986). *The Maslach Burnout Inventory* (2 nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Phychologists
- Maslach, C., & Leiter, M.P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it* (1 st ed.). Jossy-Bass Inc.
- Pines, A.M. & Aronson, E. (1981). *Burnout: From Tedium to Personal Growth*. New York: FreePress
- Wilmar B Schaufeli & Arnold Bakker. (2004). Job Demands, job resources, and their relationship with burnout & engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior* , 25, 293–315



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ของนักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับและนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น ซึ่งผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความเห็นอันเป็นประโยชน์มา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

- | | |
|-----------|----------------------------|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลส่วนบุคคล |
| ส่วนที่ 2 | คุณภาพชีวิตการทำงาน |
| ส่วนที่ 3 | ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน |
-

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) 20 – 25 ปี 2) 26 – 30 ปี
 3) 31 – 35 ปี 4) 36 – 40 ปี
 5) 41 – 50 ปี 6) 51 – 55 ปี
 7) 56 – 60 ปี

3. สถานภาพสมรส

- 1) โสด 2) สมรส
 3) หม้าย / หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
 3) ปริญญาโท 4) ปริญญาเอก

5. รายได้

- 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท 2) 15,001 - 25,000 บาท
 3) 25,001 - 35,000 บาท 4) 35,001 – 45,000 บาท
 5) 45,001 – 55,000 บาท 6) 55,001 – 65,000 บาท
 7) 65,001 – 75,000 บาท 8) 75,000 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- 1) น้อยกว่า 1 ปี 2) 1 – 3 ปี
 3) 4 – 6 ปี 4) 7 – 9 ปี
 5) 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำชี้แจง : ขอให้ท่านพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความต่อไปนี้ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกรหรือความคิดของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม						
1	ท่านพอใจต่ออัตราเงินเดือนในปัจจุบัน					
2	ผลตอบแทนและรางวัลจากการทำงานที่ท่านได้รับคุ้มค่ากับความอดทนของท่าน					
3	รายได้โดยรวมของท่านเพียงพอกับค่าใช้จ่ายของท่านและแบ่งปันให้ครอบครัวโดยไม่เดือดร้อน					
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ						
4	ท่านพอใจในสภาพของสถานที่ทำงานที่เป็นอยู่					
5	ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร					
6	องค์กรให้ความสนใจในเรื่องการปรับปรุงสภาพการทำงานสวัสดิการ เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานมากขึ้น					
ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน						
7	งานที่ท่านทำอยู่ทำให้ท่านได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (ต่อ)

คำชี้แจง : ขอให้ท่านพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความต่อไปนี้ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน						
8	ท่านใช้ความสามารถและทักษะ หลากหลายด้านในการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
9	ท่านมีโอกาพัฒนาความรู้ ความสามารถ โดยใช้ความคิด ริเริ่มใหม่ๆในการทำงาน					
10	ท่านได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบงานที่มีความหมาย และสำคัญต่อองค์กร					
11	ท่านมีอิสระในการกำหนด เป้าหมายและวิธีการทำงานด้วย ตัวของท่านเอง					
12	ท่านรับทราบผลการปฏิบัติงาน ของตนจากหัวหน้างาน เพื่อ นำไปพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น					
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน						
13	ท่านได้รับมอบหมายภารกิจและ การทำงานเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ					
14	ท่านมีโอกาก้าวหน้าใน ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น					
15	ท่านเชื่อว่าท่านสามารถประสบ ความสำเร็จตามเป้าหมายของ สายอาชีพ					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (ต่อ)

คำชี้แจง : ขอให้ท่านพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความต่อไปนี้ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน						
16	องค์กรของท่านเปิดโอกาสในการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อปรับวุฒิหรือเพิ่มพูนความรู้					
17	การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในองค์กรเป็นไปด้วยความเป็นธรรม					
18	ท่านคิดว่าการโยกย้ายพนักงานเป็นไปตามความเหมาะสมของหัวหน้างาน					
19	เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อน หัวหน้างานยินดีรับฟังและให้ความช่วยเหลือ					
20	ท่านได้รับขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน					
ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร						
21	ความสัมพันธ์ของท่านกับเพื่อนร่วมงานเป็นไปได้อย่างดี					
22	เมื่อเพื่อนร่วมงานบางคนประสบปัญหา เพื่อนในที่ทำงานมักจะช่วยเหลือกันเสมอ					
23	องค์กรของท่านมีบรรยากาศที่เป็นกันเอง					
24	งานของท่านเปิดโอกาสให้ได้สร้างความสัมพันธ์คุ้นเคยกับผู้ร่วมงาน					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (ต่อ)

คำชี้แจง : ขอให้ท่านพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความต่อไปนี้ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร						
25	ท่านได้รับความร่วมมือจาก ผู้ร่วมงาน เมื่อท่านต้องการความ ช่วยเหลือ					
ด้านลักษณะการบริหารงานของหัวหน้างาน						
26	หัวหน้างานแสดงให้เห็นว่าท่าน หรือผู้ปฏิบัติงานเป็นทรัพยากรที่ มีคุณค่า					
27	การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง พิจารณาจากความสามารถ ไม่ใช่ พิจารณาตามความพึงพอใจของ หัวหน้างาน					
28	หัวหน้างานยอมรับฟังความ คิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่าน					
29	การบริหารงานในองค์กรของ ท่านมีรูปแบบที่น่าพึงพอใจ					
30	หัวหน้างานปฏิบัติตัวต่อท่านอย่าง ดี ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณค่า					
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน						
31	ท่านมีความพอใจในความสมดุลของ ช่วงเวลาการทำงานและช่วงเวลา อิสระจากงานในแต่ละวัน					
32	ท่านสามารถวางแผนการทำ กิจกรรมต่างๆในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (ต่อ)

คำชี้แจง : ขอให้ท่านพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความต่อไปนี้ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน						
33	ท่านมีเวลาชีวิตตามบทบาทสามี ภรรยา บิดา มารดา หรือบุตรที่ได้					
34	ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงานประจำวันเวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัวและสังคม ได้อย่างเหมาะสม					
ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร						
35	ท่านภูมิใจที่จะแนะนำให้ญาติ หรือคนรู้จักมาสมัครงานที่ องค์กรนี้					
36	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานใน องค์กรแห่งนี้					
37	ท่านยินดีที่จะบอกใครๆ ว่าท่าน ทำงานอยู่ที่ในองค์กรนี้					
38	องค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มี ชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

คำชี้แจง : ขอให้ท่านพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความต่อไปนี้ในระดับใด โดยที่ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าถึงขั้นหมด แรงจากการทำงาน					
2	การตื่นนอนในตอนเช้าและคิด ว่าต้องมาทำงาน ทำให้ท่านรู้สึก กระฉับกระเฉง					
3	แม้ว่าต้องเผชิญหน้ากับปัญหาทาง อารมณ์ระหว่างการทำงาน ท่านก็ สามารถผ่านปัญหานั้นไปได้อย่าง ราบรื่น					
4	ท่านรู้สึกว่า ภาระงานของท่านมี มากเกินไป					
5	การทำงานร่วมกับผู้อื่นทำให้ ท่านเกิดความเครียด					
6	ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายกับการ ทำงาน					
7	เมื่อสิ้นสุดภาระจากการทำงาน ท่านมักจะแยกตัวไปอยู่ตาม ลำพัง					