



ความเครียดในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน ความรู้สึกผูกพันกับองค์กร  
และการจัดการความเครียด: กรณีศึกษาของกลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิก  
โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี

Job Stress, Job Burnout, Affective Commitment and Coping Stress:  
Case Study of Job Group in Clinical Pathology of  
Sunpasittiprasong Hospital in Ubon Ratchathani

ปิยะวรรณ คุ่มญาติ<sup>1</sup>, ชินเนีย รัตภักดิ์<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยก่อนหน้าเป็นจำนวนมากมักให้ความสนใจในการตรวจสอบปัจจัยหรือสาเหตุที่ทำให้เกิด ความเครียด รวมถึงผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในงาน ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้มีการศึกษาเพิ่มเติม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ที่ความเครียดในงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน และความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และ 2) ตรวจสอบปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและการจัดการความเครียดที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายใน งานและรู้สึกผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิก โรงพยาบาลสรรพสิทธิ ประสงค์ อุบลราชธานี จำนวน 94 คน ประกอบด้วย 7 ส่วนงาน ด้วยวิธีการสุ่มแบบเป็นชั้นภูมิ วิธีการวิจัยเป็นการวิจัย แบบเชิงพรรณนาและใช้การวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในงานมีผล ต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน และเมื่อเกิดความเครียดในงานแล้วมีการจัดการความเครียดด้วยการสนับสนุนทางสังคม และการจัดการด้วยการรับมือ ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานที่ลดลง และรู้สึกความผูกพันกับองค์กรในทางบวก ดังนั้น การพิจารณาความสัมพันธ์ของแนวคิดในการจัดการความเครียดควรได้รับการพิจารณาเพื่อใช้เป็นแนวทางใน การแก้ไขปัญหาความเครียดจากการทำงานต่อไป

**คำสำคัญ :** ความเครียดในงาน, ความเหนื่อยหน่ายในงาน, ความรู้สึกผูกพันกับองค์กร, การจัดการความเครียด

**Abstract**

Many previous studies have focused on investigating the factors or causes of job stress, including the effects of job stress. Therefore, this research has additional studies with the objective of 1) study the relationships that job stress affects to job burnout and affective commitment. And 2) Investigating the interaction between job stress and coping stress that affects to job burnout and affective commitment. The samples were 94 number of personnel at job group in clinical pathology of Sunpasittiprasong hospital in Ubon Ratchathani that consist of 7 work segments using stratified

<sup>1</sup> อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก



sampling method. The research techniques is predictive research, and multiple regression analysis. From the research results, found that job stress affects to job burnout. When job stress occurs then coping stress as social support and active coping affect to job burnout decreasing and positive affective commitment. Therefore, the relationship of coping stress concepts should be considered as a guideline for further work-related stress problems.

**Keywords:** Job Stress, Job Burnout, Affective Commitment, Coping Stress

### ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

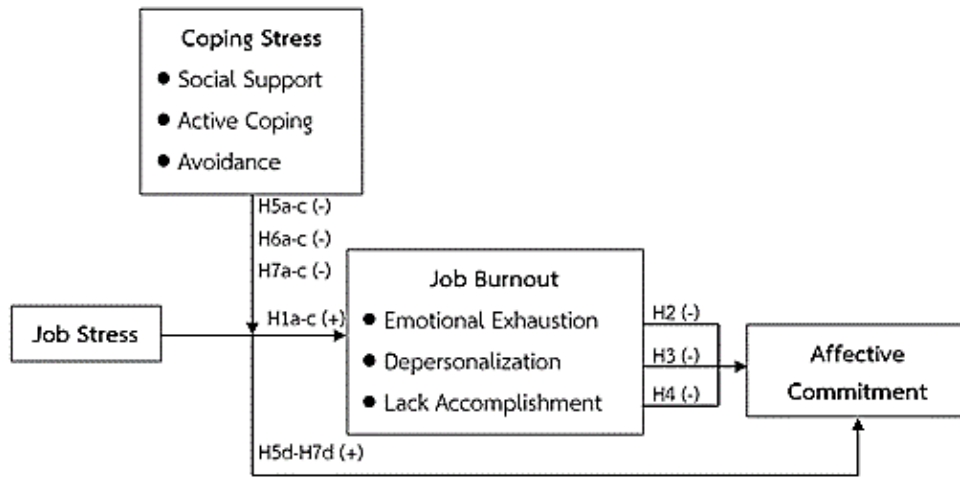
ในปัจจุบันการทำงานจะต้องเผชิญกับการแข่งขัน แรงกดดันจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะกลายเป็นเรื่องยากเมื่อบุคคลนั้นไม่สามารถจัดการกับเหตุการณ์ที่ตนต้องเผชิญได้ จึงทำให้เกิดความตึงเครียด เว้นแต่ว่าความเครียดที่เกิดขึ้นจะสามารถแก้ไขได้อย่างทันการณ์ และหากไม่สามารถแก้ไขได้ในขณะนั้น มันอาจนำไปสู่การแก้ไขปัญหาโดยใช้วิธีการรุนแรง อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อตนเองหรือผู้อื่น ดังนั้น จะเห็นว่าปัญหาความเครียดและการเผชิญกับความเครียดยังพบอย่างต่อเนื่องในระดับบุคคลและส่งผลกระทบต่อระดับสังคม ทั้งเหตุการณ์ที่เกิดในชีวิตประจำวัน หรือในสถานที่ทำงาน และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (Intarakamhang, 2009)

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความเครียดที่เกิดขึ้นในที่ทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับปัญหาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job Burnout) และส่งผลกระทบต่อความมุ่งมั่นและความตั้งใจ โดยอารมณ์ความรู้สึกของพนักงานที่อยู่ในองค์กรมีความสนใจอย่างมาก ซึ่งในการศึกษาทางสังคมศาสตร์ด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรม การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และพฤติกรรมองค์กรในช่วงที่ผ่านมา (Aslam and Safdar, 2012) พบว่าผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายงานเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของพนักงานซึ่งมีการศึกษาในบริบทของประเทศต่าง ๆ และอาชีพต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก การศึกษาได้สำรวจอิทธิพลของความเหนื่อยหน่ายงาน (Wright and Cropanzano, 1989; Schaufeli and Bakker, 2004; and Thanacoody, Bartram, and Casimir, 2009) และผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายงานกับความผูกพันต่อองค์กร ทั้งผลกระทบที่มาจากความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ และในความผูกพันที่มีต่อองค์กร และความตั้งใจออกจากงาน (Singh, Goolsby, and Rhoads, 1994) แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่ประสบกับความเครียดและสัมผัสกับความเครียดในระดับสูงเป็นเวลานาน อาจนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายซึ่งอยู่ในระดับแตกต่างกันไป และยังพบว่าพนักงานมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ต้องการลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Depersonalization) และความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ (Lack of Accomplishment) พนักงานที่มีความเครียดและความเหนื่อยหน่ายไม่เพียงแต่จะได้รับประสบการณ์เชิงลบในทางจิตวิทยาที่เป็นความรู้สึกระดับบุคคลเท่านั้น แต่ยังมีผลกระทบที่คุณภาพต่อผู้ใช้บริการจากพนักงานในองค์กรคนนั้นด้วย และนั่นคือผลกระทบที่ระดับองค์กรอาจได้รับผลกระทบนั้นด้วย (Hastings, 2002)

เมื่อกล่าวถึงทฤษฎีความเครียดจากการทำงาน ได้แสดงให้เห็นว่าข้อเรียกร้องต่าง ๆ ของงาน และการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในงาน (Dermouti, Bakker, Nachreiner, and Schaufeli, 2001) ทั้งการศึกษาในปัจจุบันได้ศึกษาไปถึงการจัดการความเครียด (Coping Stress) ที่ประกอบด้วย 3

องค์ประกอบ คือ การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) การจัดการด้วยการรับมือ (Active Coping) ตลอดจนการหลีกเลี่ยง (Avoidance) ซึ่งมีการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไปตามความต้องการของแต่ละคน และตามความยืดหยุ่นของแต่ละคน พบว่าส่วนใหญ่การสนับสนุนหรือการรับรู้การสนับสนุนจากคนอื่น ๆ ซึ่งเป็นแหล่งที่มาซึ่งช่วยในการจัดการกับความต้องการในการทำงาน รวมถึงความเครียดจากการทำงาน (Aslam and Safdar, 2012)

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งไปที่การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน (Job Stress) ในบริบทของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิกในบริบทของประเทศไทย ที่ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job Burnout) ซึ่งส่งผลไปยังความรู้สึกผูกพันกับองค์กร (Affective commitment) โดยมีการจัดการกับความเครียด (Coping Stress) เป็นตัวแปรอิทธิพล (Moderator) ที่ปฏิสัมพันธ์ต่อความเครียดในงาน ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน รูปแบบความสัมพันธ์ของการศึกษาในครั้งนี้ปรากฏตามกรอบแนวคิดการวิจัย รูปที่ 1



รูปที่ 1 รูปแบบกรอบแนวคิดการวิจัย

### การทบทวนวรรณกรรม และสมมุติฐาน (Literature review and hypotheses)

การศึกษาครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบความสัมพันธ์ในบริบทการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิก ซึ่งสะท้อนวิธีการที่ผู้ปฏิบัติงานต้องรับมือกับความเครียดที่ลักษณะการทำงานที่มีผลต่อการรักษาผู้ป่วย ซึ่งจะต้องให้ผลการตรวจเชื้อที่ถูกต้อง รวดเร็วทันเวลา และเชื่อถือได้มากที่สุด ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ของผลกระทบจากความเครียดในการปฏิบัติงานที่ความเหนื่อยหน่ายในงาน และผลกระทบที่ความรู้สึกผูกพันกับองค์กร และ อิทธิพลที่การจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น (Burke and Greenglass, 2000)

**ความเครียดในงาน (Job Stress: JS)** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจขณะปฏิบัติงาน ซึ่งการแสดงบทบาทที่ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (Kalleberg, 1977) โดยความเครียดนิยามได้ว่าเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อคนรู้สึกผิดหวัง ไม่สามารถที่จะตัดสินใจ หรือไม่สามารตัดสินใจสถานการณ์ที่มีอยู่ ซึ่งอาจแสดงออกมาทางกายภาพหรือความไม่สมดุลทางอารมณ์ (Intarakamhang, 2009) เพราะความเครียดที่มากเกินไปสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจต่องานที่น้อยลงจนถึงไม่พึง



พอใจ ซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจในงานลดลง หรืออาจส่งผลต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานรวมถึงผู้มารับบริการในการสื่อสารและการตัดสินใจที่แย่ง (Bruce, 2009) อย่างไรก็ตาม ปกติแต่ละวันผู้ปฏิบัติงานต้องเผชิญกับความเครียดซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานและเป็นสิ่งเร้าที่กระทบต่อจิตใจ ในกรณีที่บุคคลสามารถปรับตัวและตอบสนองได้ ความเครียดได้ก็จะไม่เป็นอันตรายต่อผู้ที่ต้องเผชิญ และยังทำให้เกิดประโยชน์ต่องาน คือ ทำให้คนมีความตื่นตัว เกิดแรงจูงใจในการฝ่าฟันอุปสรรคเพื่อไปยังเป้าหมายและความมุ่งหวังจนประสบความสำเร็จในงาน แต่ถ้าจิตใจเกิดภาวะเสียสมดุลในการปรับตัว หรือความเครียดจากงานนั้นมีความรุนแรงเกินกว่าที่บุคคลจะตอบสนองได้ หรือความเครียดคงอยู่เป็นระยะเวลานาน อาจทำให้เกิดภาวะทางอารมณ์ เช่น ความวิตกกังวล ซึมเศร้า การใช้วิจารณญาณลดลง อาจนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง และเพิ่มความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน (Baker 1988)

**ความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job Burnout)** หมายถึง อาการที่แสดงออกถึงความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) การลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Depersonalization) และความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ (Lack of Accomplishment) สำหรับในส่วนของความเหนื่อยหน่ายที่อาจเกิดขึ้น ตามแนวคิดนี้ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน (Emener, 1979) ซึ่งสามารถอธิบายแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion: EE) คือ ความคิด ความรู้สึก นั่นคืออารมณ์ที่มีการรับรู้ทางจิตใจที่ความรู้สึกเหนื่อยเนื่องจากการปฏิบัติงานในอาชีพของตน

การลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Depersonalization: DP) คือ บุคลิกภาพของแต่ละคน และการตอบสนองที่ความไม่เอาใจใส่ไปยังบุคคลอื่นใดผู้ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน การดูแล รักษา บริการ หรือกำกับดูแลซึ่งกันและกัน

ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ (Lack of Accomplishment: LA) คือ ความรู้สึกของเป้าหมายระดับบุคคลที่ไม่บรรลุผลในสิ่งที่ตั้งใจหรือต้องการ ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายที่สูงขึ้น ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่มากขึ้น และแสดงออกที่ระดับของการลดการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลลง

**ความรู้สึกผูกพันกับองค์กร (Affective commitment: AC)** คือ ระดับที่พนักงานแต่ละคนเกี่ยวข้องกับองค์กรและแสดงออกทางอารมณ์ในด้านบวกต่อองค์กร โดยพวกเขายึดถือเป้าหมายขององค์กร และปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Curry et al., 1986) ความผูกพันยังแสดงออกที่ความมีส่วนร่วมในกิจกรรม (Becker, 1960) เป็นพลังเฉพาะของแต่ละบุคคลที่มีส่วนร่วมในองค์กร (Porter, L.W., et al., 1974) ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กรจะมีมากหรือน้อยนั้นก็ขึ้นอยู่กับระดับความรู้สึกที่แต่ละคนมี (Steers, 1977) ซึ่งระดับความผูกพันมีพื้นฐานมาจากความปรารถนาของแต่ละคนในการดำรงอยู่ในองค์กร คือ ความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจในการเป็นตัวแทนขององค์กร และความปรารถนาที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กร (Nelson and Quick, 2006) ขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและนายจ้างมีพื้นฐานอยู่บนการแลกเปลี่ยนร่วมกัน กล่าวคือ หากองค์กรจัดสภาพแวดล้อมให้พนักงานมีสถานที่ทำงานที่สนับสนุนให้พวกเขาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและเอื้อต่อความสำเร็จ พนักงานก็จะแสดงความรักในองค์กรมากขึ้นและจะปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ อย่างไรก็ตาม ความเหนื่อยหน่ายในงานและความรู้สึกผูกพันเป็นความสัมพันธ์ที่ผกผันกัน ตามตรรกะคือเมื่อพนักงานพอใจในอัตราผลตอบแทนและผลประโยชน์ภายใต้เงื่อนไขที่การได้รับการจัดสรรอย่างเป็นธรรม (Cropanzano et al., 2001)

**การจัดการความเครียด (Coping Stress)** คือ ความสามารถในการรับรู้ปัญหาและพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพยายามของแต่ละบุคคล โดยมีจุดประสงค์เพื่อลดความเครียดที่เกิดจากข้อเรียกร้องทั้งจากภายในตนเองและสภาพแวดล้อมภายนอก (Folkman and Lazarus, 1980) และเมื่อก้าวถึงการจัดการความเครียดมันคือความสามารถของบุคคลใด ๆ ในการจัดการกับปัญหา โดยการมุ่งเน้นไปที่ปัญหาและจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง หรือโดยการปรับกระบวนการ และการมุ่งเน้นไปที่การแก้ไขทางอารมณ์ด้วยวิธีการของการใช้ความคิดและ



กลไกทางด้านจิตใจ สะท้อนผลที่การควบคุมอารมณ์ ความสงบของจิตใจร่วมกับการปลดปล่อยความรู้สึกไม่ได้ออกไป (Intarakamhang, 2009) โดยจำนวนครั้งของการรับมือจะมีสัมพันธ์กับความเครียด และความแข็งแกร่งของความสัมพันธ์นี้ความเครียดจะมีระดับลดลงเมื่อการจัดการกับปัญหาประสบความสำเร็จ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความเบื่อหน่ายในงานที่ลดลง และมีความรู้สึกที่ดีและผูกพันกับองค์กรมากขึ้น (Aiken and West, 1992) โดยการจัดการความเครียดในการศึกษาครั้งนี้มีองค์ประกอบ ดังนี้

การสนับสนุนทางสังคม (Social Support: SS) คือ คุณลักษณะที่สำคัญของสภาพแวดล้อมทางสังคมและการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน และระดับของการสนับสนุนที่เกิดขึ้นจะใช้นิยามจำเป็น ซึ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือ (Thoits, 1986) กรณีนี้การสนับสนุนทางสังคมกล่าวได้ว่าเป็นแรงเสริมตัวหนึ่งที่จะช่วยบุคคลแต่ละคนเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่เป็นความเครียด (Terry, Rawle, and Callan, 1997)

การจัดการด้วยการรับมือ (Active Coping: AC) คือ กลวิธีในการเผชิญปัญหาที่ใช้วิธีการในการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงสถานการณ์ ความตึงเครียด หรือวิธีการที่เราตอบสนองต่อมัน โดยการเข้าไปจัดการกับปัญหาหรือความตึงเครียดที่เกิดขึ้นโดยตรง (Griffith, Steptoe, and Cropley, 1999) การใช้การเผชิญปัญหาพบว่าการใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาเหล่านี้มีการดำเนินการที่ค่อนข้างเป็นอิสระจากความเครียดในการทำงาน (Day and Livingstone, 2001)

การหลีกเลี่ยง (Avoidance: AV) คือ เป็นปฏิกิริยาการหลบหนีจากผู้คน หรือเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องเจ็บปวดเนื่องจากต้องขมความรู้สึกและความก้าวร้าวที่แฝงอยู่ในจิตของแต่ละบุคคล ที่อาจถูกระตุ้นให้แสดงความปรารถนาออกมา หรืออาจไม่ต้องการพบกับความเจ็บปวด (Koeske et al., 1993)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ความสัมพันธ์ของความเครียดในงานที่ส่งผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน และส่งผลไปยังความรู้สึกผูกพันกับองค์กร โดยมีการจัดการกับความเครียดเป็นตัวแปรอิทธิพลที่มีปฏิสัมพันธ์กับความเครียดในงาน และส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน พบว่า ปริมาณความเครียดและระยะเวลาที่ความเครียดเกิดขึ้นจากการทำงาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานยิ่งขึ้น (Watson et al., 2003) และความเหนื่อยหน่ายในงานที่มากขึ้น ยังมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความรู้สึกผูกพันกับองค์กร (Aslam and Safdar, 2012) และยังพบว่า การจัดการกับความเครียดเป็นตัวแปรอิทธิพลที่ปฏิสัมพันธ์ต่อความเครียดในงาน โดยความสามารถในการรับมือจะสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด และความเครียดจะลดลงเมื่อการจัดการกับปัญหาประสบความสำเร็จ (Aiken and West, 1992) จึงนำไปสู่วัตถุประสงค์การวิจัย และสมมติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ที่ความเครียดในงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน และความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร
2. เพื่อตรวจสอบปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและการจัดการความเครียดที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานและความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

#### สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1: ความเครียดในงานส่งผลเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานที่ a) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ b) การลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และ c) ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ





สมมุติฐานที่ 2 ถึง สมมุติฐานที่ 4: ความเหนื่อยหน่ายในงานที่ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ที่การลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และที่ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จมีส่งผลเชิงลบต่อความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

สมมุติฐานที่ 5 ถึง สมมุติฐานที่ 7: ความเครียดในงานมีปฏิสัมพันธ์กับการจัดการกับความเครียด ที่เทคนิคการสนับสนุนทางสังคม ที่การจัดการด้วยการรับมือ และที่การหลีกเลี่ยง ส่งผลเชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานที่ a) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ b) การลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล c) ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ และ d) ส่งผลเชิงบวกกับความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิก โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี จำนวน 94 คน ใน 7 ส่วนงาน คือ ส่วนงานจุลชีววิทยาคลินิก ส่วนงานโลหิตวิทยา ส่วนงานภูมิคุ้มกันวิทยา ส่วนงานจุลทรรศน์ศาสตร์ ส่วนงานเซลล์วิทยา ส่วนงานเคมีคลินิก และส่วนงานธนาคารเลือด ซึ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้ มีลักษณะการปฏิบัติงานที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย คือ ต้องเผชิญกับความกดดันด้านเวลาและความถูกต้องของงานซึ่งมีผลต่อการรักษาและชีวิตของผู้ป่วย ดังนั้นจึงมีความเหมาะสมที่จะใช้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิกเป็นตัวแทนในการตอบปัญหาทางวิจัย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณแบบมาตราส่วน Likert scale โดยใช้ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (1=เห็นด้วยน้อยที่สุด ถึง 5=เห็นด้วยมากที่สุด) ทดสอบสมมุติฐาน เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความเห็นของตนในทิศทางที่มีความชัดเจน การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปส่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบตามลำพังและรอรับแบบสอบถามและบางส่วนผู้ตอบส่งกลับคืนผู้วิจัยในวันถัดไป เครื่องมือแบบสอบถามได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหา (Content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบจากนั้นทำการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่า Cronbach' alpha coefficient พบว่า อยู่ในระดับที่ยอมรับในความเชื่อถือของข้อคำถาม มีค่าสูงกว่า 0.6 (Nunnally and Bernstein, 1994) คือ 0.700 ถึง 0.861 แสดงถึงความเหมาะสมและความน่าเชื่อถือของตัววัด จากนั้นทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยวิธี Pearson correlation (Haslam and Mcgarty, 2003) พบตัวแปรมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 0.01

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบกำลังสองน้อยที่สุด (The ordinary least square regression analysis) เพื่อพยากรณ์ตัวแปรที่ต้องการศึกษาทั้งหมด ภายใต้สมมุติฐานที่กำหนด

## สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบกำลังสองน้อยที่สุด แสดงผลการวิจัย คือ การแสดงสถิติเชิงพรรณนา ผลการวิเคราะห์การถดถอยที่ความสัมพันธ์ของตัวแปรตาม สมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยลำดับดังนี้



ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (Means) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations) ค่าความสัมพันธ์ (Correlations)

Variables	EE	DP	LA	AC	JS	SS	AT	AV
Mean	2.396	2.121	2.221	3.106	2.825	2.880	3.000	3.149
S.D.	0.523	0.531	0.497	0.413	0.236	0.366	0.383	0.387
EE								
DP	0.174							
LA	0.321***	0.472***						
AC	-0.057	-0.128	-0.068					
JS	0.356***	0.301***	0.511***	-0.037				
SS	0.069	-0.031	0.206**	0.316***	0.386***			
AT	0.161	-0.026	-0.046	0.051	0.285***	0.379***		
AV	0.321***	0.472***	0.640***	-0.068	0.511***	0.260**	-0.046	

\* $p < 0.10$ , \*\* $p < 0.05$ , \*\*\* $p < 0.01$

จากตารางที่ 2 พบว่า ความเครียดในงานส่งผลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงานทั้ง 3 องค์ประกอบที่ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ( $\beta_{01}=0.356, p < 0.01$ ) ที่การลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Depersonalization) ( $\beta_{08}=0.301, p < 0.01$ ) และความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ (Lack of Accomplishment) ( $\beta_{15}=0.511, p < 0.01$ ) ดังนั้น สนับสนุนสมมุติฐานที่ 1a สมมุติฐานที่ 1b และ สมมุติฐานที่ 1c

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอย (The ordinary least square regression analysis)

Independent Variables	Dependent Variables			
	Model 1 EE	Model 2 DP	Model 3 LA	Model 4 AC
ความเครียดในงาน (JS)	0.356*** (0.223)	0.301*** (0.231)	0.511*** (0.195)	
ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (EE)				-0.037 (0.087)
การลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (DP)				-0.122 (0.092)
ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ (LA)				0.001 (0.10)
Adjusted R <sup>2</sup>	0.117	0.080	0.254	0.150

\* $p < 0.1$ , \*\* $p < 0.05$ , \*\*\* $p < 0.01$ , a Beta coefficient with standard error in parenthesis

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญในตัวแปรที่ต้องการศึกษา ระหว่าง -0.068 - 0.640,  $p < 0.05$ ,  $p < 0.01$  เมทริกซ์ความสัมพันธ์ยังแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรไม่เกิน 0.80 (Hair et al., 2010) ดังนั้นข้อสมมติฐานเบื้องต้นคือไม่มีปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (no multicollinearity problems) ในงานวิจัยนี้

นอกจากนี้ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงาน (Burnout) ทั้ง 3 องค์ประกอบที่ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ( $\beta_{22} = -0.037$ ,  $p > 0.10$ ) การลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Depersonalization) ( $\beta_{23} = -0.122$ ,  $p > 0.10$ ) และความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ (Lack of Accomplishment) ( $\beta_{24} = -0.001$ ,  $p > 0.10$ ) ไม่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันกับองค์กร (Affective Commitment) ดังนั้น **ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2 สมมติฐานที่ 3 และ สมมติฐานที่ 4**

**ตารางที่ 3** ผลการวิเคราะห์การถดถอยของความเครียดในงาน (Job Stress) ความเหนื่อยหน่ายในงาน (Burnout) และอิทธิพลผลกระทบของการจัดการความเครียด (Coping Stress)

Independent Variables	Dependent Variables			
	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
	EE	DP	LA	AC
ความเครียดในงาน (JS)	0.387*** (0.242)	0.301*** (0.231)	0.511*** (0.195)	
การสนับสนุนทางสังคม (SS)	-0.130 (0.157)	-0.184* (0.151)	0.010 (0.133)	
การจัดการด้วยการรับมือ (AT)	0.151 (0.149)	0.024 (0.143)	-0.209** (0.119)	
การหลีกเลี่ยง (AV)	0.229* (0.122)	0.439*** (0.117)	0.648*** (0.093)	
JS x SS	-0.189 (0.062)	-0.267* (0.060)	0.020 (0.052)	0.509*** (0.047)
JS x AT	0.222 (0.058)	0.046 (0.056)	-0.285** (0.046)	-0.214 (0.042)
JS x AV	0.321** (0.047)	0.555*** (0.046)	0.648*** (0.093)	-0.279** (0.031)
Adjusted R <sup>2</sup>	0.139	0.221	0.245	0.10

\*  $p < 0.1$ , \*\*  $p < 0.05$ , \*\*\*  $p < 0.01$ , a Beta coefficient with standard error in parenthesis

จากตารางที่ 3 พบว่า ปฏิสัมพันธ์ของความเครียดในงาน (Job Stress) กับ การจัดการกับความเครียด (Coping Stress) ที่การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ส่งผลเชิงลบต่อการลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Depersonalization) ( $\beta_{12} = -0.267$ ,  $p < 0.10$ ) ดังนั้น **สนับสนุนสมมติฐานที่ 5b** และปฏิสัมพันธ์ของความเครียดในงาน กับการจัดการกับความเครียดที่การสนับสนุนทางสังคมส่งผลเชิงบวกต่อความรู้สึกผูกพันกับองค์กร (Affective





Commitment) ( $\beta_{28} = 0.509, p < 0.01$ ) ดังนั้น สนับสนุนสมมุติฐานที่ 5d นอกจากนี้ยัง พบว่า ปฏิสัมพันธ์ของความเครียดในงานกับการจัดการกับความเครียดที่จัดการด้วยการรับมือ (Active Coping) ส่งผลเชิงลบต่อการลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Depersonalization) ( $\beta_{20} = -0.285, p < 0.05$ ) ดังนั้น สนับสนุนสมมุติฐานที่ 6c

### อภิปรายผล

การศึกษานี้ตรวจสอบความสัมพันธ์ของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน อันจะส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งความเครียดนั้นเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ หรือความเครียดนั้นเกิดขึ้นบ่อยครั้ง หรือสะสมเป็นระยะเวลานาน และความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นนั้นหากยังคงอยู่กับผู้ปฏิบัติงาน (Baker 1988) อาจส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร (Cropanzano et al., 2001) แต่ในผลการศึกษานี้กลับ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ซึ่งในบริบทของมาจากการศึกษานี้ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นนักเทคนิคการแพทย์ และนักวิทยาศาสตร์การแพทย์ แต่ก็เห็นได้ว่าในปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการจัดการความเครียดนั้นที่เทคนิคการสนับสนุนทางสังคมมีความความสัมพันธ์ในการลดความเหนื่อยหน่ายในงาน (Aiken and West, 1992) แต่การจัดการกับความเครียดในงานที่เทคนิคการจัดการด้วยการรับมือ และการหลีกเลี่ยงนั้น มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก แสดงนัยที่การใช้เทคนิคทั้งสองนี้ต้องใช้ด้วยการจัดการด้วยความระมัดระวัง เพราะแทนที่จะทำให้ความเหนื่อยหน่ายลดลงอาจส่งผลให้เกิดปัญหาหรือความเครียดเพิ่มขึ้นได้

ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความเครียด จึงเป็นข้อเสนอที่ควรทำการวิจัยในอนาคตเพราะจะช่วยเพิ่มความเข้าใจในการใช้เทคนิคการจัดการความเครียดที่เหมาะสมอันจะทำให้ความเครียดลดลง และความเหนื่อยหน่ายขององค์กรลดลง

### ข้อเสนอแนะ

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างที่จำกัดอยู่ในกลุ่มอาชีพเดียวเท่านั้น ในอนาคตควรศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจากอาชีพ และประเภทขององค์กรที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งลักษณะงานและความเครียดที่ต้องเผชิญ ในงานมีความแตกต่างกัน เพื่อการอธิบาย การยืนยัน และการนำไปใช้ในเชิงทฤษฎี และการนำไปใช้ในการปฏิบัติ ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากความเครียดในการทำงานซึ่งเป็นปัญหาที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

### เอกสารอ้างอิง

- Aiken, L.S. and West, S.G. (1992). **Multiple regression: testing and interpreting interactions**. London: Sage.
- Aslam, S. and Safdar, U. (2012). The influence of job burnout on intention to stay in the organization: Mediating role of affective commitment. **Journal of Basic and Applied Scientific Research**. 2(4), 4016-4025.
- Baker, D. (1988). **Occupational stress**. In: Levy B, Wegman D, eds. **Occupational health-recognizing and preventing work-related disease**. Toronto: Little Brown and Company.
- Becker, H.S. (1960). Notes on the concept of commitment. **The American Journal of Sociology**. 66(1), 32-40.

- Burke, R.J. and Greenglass, E.R. (2000). Effects of hospital restructuring on full time and part time nursing staff in ontario. **International Journal of Nursing Studies**. 37, 163-171.
- Bruce, K.B. (2009). On reacting to assertions and polar questions. **Journal of Semantics**. 27(1), 81–118.
- Cropanzano, R., et al. (2001). **Three roads to organizational justice**. In J. Ferris (Ed.), *Research in personnel and human resources management*. Greenwich, CT: JAI Press, 1-113.
- Curry, J.P., et al. (1986). On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment. **The Academy of Management Journal**. 29(4), 847-858.
- Day, A.L. and Livingstone, H.A. (2001). Chronic and acute stressors among military personnel: Do coping styles buffer their negative impact on health?. **Journal of Occupational Health Psychology**. 6, 348-360.
- Dermouti, E., et al. (2001). The job demands resources model of burnout. **Journal of Applied Psychology**. 86, 499-512.
- Emener, W.G. (1979). Professional burnout: rehabilitation's hidden handicap. **Journal of rehabilitation**. 45(1), 99.
- Folkman, S. and Lazarus, R.S. (1980). an analysis of coping in a middle- aged community sample. **Journal of Health and Social Behavior**. 21, 219-239.
- Griffith, J., Steptoe, A., and Cropley, M. (1999). An investigation of coping strategies associated with job stress in teachers. **British Journal of Educational Psychology**. 69, 517-531.
- Haslam, S.A. and McGarty, C. (2003). **Research methods and statistics in psychology**. Great Britain: SAGE Publications Ltd.
- Hastings, R.P. (2002). Do challenging behaviors affect staff psychological well-being? Issues of causality and mechanism. **American Journal on American Retardation**. 107, 467–655.
- Intarakamhang, U. (2009). Research synthesis concerning stress and coping of Thai people. **The Journal of Behavioral Science**. 4(1), 36-48.
- Kalleberg, A.L. (1977). Work values and job rewards: A Theory of job satisfaction. **American Sociological Review**, 42(1), 124-143.
- Koeske, G.F. et al. (1993). Coping with job stress which strategies work best? **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 66, 319-335.
- Nelson, D.L. and Quick, J.C. (2006). **Organizational behavior: Foundations, realities & challenges**. 5<sup>th</sup> ed. United States of America: Thomson South-Western.
- Nunnally, J.C. and Bernstein, I.H. (1994). Psychometric theory (3<sup>rd</sup>ed.). **Journal of Psychoeducational assessment**. 17, 275-280.



- Porter, L.W. et al. (1997). Impact of transformational leadership behaviors and psychological optimism on subordinate performance in Taiwan's tourism hotel industry. **Academy of Management Journal**. 40, 1089-1121.
- Schaufeli, W.B. and Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi sample study. **Journal of Organizational Behavior**. 25(3), 293-315.
- Singh, J., Goolsby, J.R., and Rhoads, G.K. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. **Journal of Marketing Research**. 31(4), 558-569.
- Steers, R.M. (1977) Antecedents and outcomes of organizational commitment. **Administrative Science Quarterly**. 22(1), 46-56.
- Terry, D.J., Rawle, R., and Callan, V.J. (1997). The effects of social support on adjustment to stress: The mediating role of coping. **Personal Relationships**. 2, 97-124.
- Thanacoody, P.R., Bartram, T. and Casimir, G. (2009). The effects of burnout and supervisory social support on the relationship between work-family conflict and intention to leave: A study of Australian cancer workers. **Journal of Health Organization and Management**. 23(1), 53-69.
- Thoits, P.A. (1986). Social support as coping assistance. **Journal of Consulting and Clinical Psychology**. 54, 416-423.
- Watson, et al. (2003). A study of stress and burnout in nursing students in Hong Kong: A questionnaire survey. **International Journal of Nursing Studies**. 45, 1534-1542.
- Wright, T.A. and Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. **Journal of Applied Psychology**. 83(3), 486.