

การสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของคนไทย

Research Synthesis Concerning the Job Burnout of Thai People

จิราภรณ์ เรืองยิ่ง¹

บทคัดย่อ

การสังเคราะห์งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสรุปความก้าวหน้าและพัฒนาการของงานวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และค้นหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของคนไทย กลุ่มตัวอย่างในการสังเคราะห์เป็นวิทยานิพนธ์/ปริญญาโทที่ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในช่วงปี 2544 - 2554 จำนวน 13 เรื่อง เครื่องมือในการสังเคราะห์ คือ แบบบันทึกข้อมูลงานวิจัย และทำการสังเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการสังเคราะห์พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์คิดเป็นร้อยละ 35.48 ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามแนวคิดของมาสลาช (Maslach) คิดเป็นร้อยละ 92.31 และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นข้าราชการกลุ่มพยาบาลคิดเป็นร้อยละ 80.64 ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ปัจจัยทางชีวสังคม พบว่า ตัวแปรสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ทำงาน 2) ปัจจัยภายในตัวบุคคล พบว่า ตัวแปรสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์กร และการเห็นคุณค่าในตนเอง 3) ปัจจัยภายนอกตัวบุคคล พบว่า ตัวแปรสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม บรรยากาศในที่ทำงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บริหาร

คำสำคัญ: ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การสังเคราะห์งานวิจัย การวิเคราะห์เนื้อหา

¹ นักวิชาการอิสระ

Abstract

The purposes of this research were to summarize the state-of-the art of research studies related to job burnout and to search for variables concerning the job burnout of Thai people. The sample consisted of 13 studies concerning the job burnout of seven higher education institutions which during 2001-2011. Data coding form, developed by researchers, was used to collect research results. Data were synthesized by content analysis and presented in percentages. The results showed that the majority (35.48%) of research objectives were to find correlation among variables of interest. Most of the study concerning job burnout applied the concept of Maslach (92.31 %). Moreover, the majority of studied samples (participants) were nurse government officials (80.64 %). Furthermore, factors which concerning the job burnout consisted of three groups ; 1) Bio-social factors: the variables that is significant correlated with job burnout are age, marital status, and work experience, 2) Internal factors: the significant variables in this groups are job stress, perception of organizational climate, and self-esteem, and 3) External factors: social support, workplace climate, job characteristics, relationship with peers, and relationship with clients are found significantly correlated with job burnout.

Keywords: Job burnout, Research synthesis, Content analysis

บทนำ

งานและชีวิต (Work and Life) เป็นสิ่งสำคัญในการดำรงชีพของมนุษย์ ทั้งงานและชีวิตเปรียบเสมือนหน้าต่างสองด้านของเหรียญที่จะต้องเกิดควบคู่กันไป โดยทั่วไปงานและชีวิตมักจะเป็นความต้องการที่ขัดกันระหว่างองค์การกับพนักงาน องค์การต้องการให้พนักงานใช้เวลาทุ่มเทกับการทำงานในขณะที่พนักงานต้องการใช้เวลากับครอบครัว งาน และชีวิตจึงมีผลกระทบต่อกัน (Glezer & Wolcott, 1999) ดังนั้นการทำงานและชีวิตครอบครัวจะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องมีความสมดุลระหว่างงาน และชีวิตครอบครัว

ในการทำงานหลายคนอาจเคยบ่นกับตัวเองหรือเพื่อนร่วมงานว่า “ทำไมงานที่ฉันทำ ทำให้ฉันเหนื่อยมากเช่นนี้” หรือ “ทำไมงานของฉันมีมาตลอดเลยจะไม่ให้ฉันพักบ้างเลยหรือ” หรือ “เคยรู้สึกอ่อนล้า หหมดแรงใจในการทำงาน เมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้าแล้วพบว่าต้องเผชิญกับอีกวันของการทำงาน” หากใครมีคำพูดหรือมีความรู้สึกเช่นนี้เสมอ Leiter และ Maslach ได้ให้ข้อสังเกตว่า คน ๆ นั้น อาจเป็นคนหนึ่งที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกิดจากภาระงานที่ต้องเผชิญอยู่

ซึ่งหากต้องเผชิญติดต่อกันเป็นเวลานานหรือเป็นประจำทุกวัน อาจส่งผลให้มีอาการอ่อนล้า ทั้งทางร่างกายและจิตใจ รู้สึกหมดเรี่ยวแรง มีความอดทนต่องานที่รับผิดชอบต่ำลง ไม่อยากทำงาน จนถึงขั้นขาดพลังในการดำเนินชีวิต ซึ่งอาการความรู้สึกเหล่านี้เรียกว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) (Maslach & Leiter, 1997)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เป็นอาการที่เกิดจากความเครียดในการทำงานและสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคนที่อยู่ในวัยทำงานและทุกอาชีพ มีสาเหตุมาจากการที่บุคคลมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานสูงแต่กลับไม่ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนตามที่คาดหวัง จึงเกิดความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกไม่เห็นคุณค่าของความเป็นคน และความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงานลดลง ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากความเครียดเรื้อรังที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ทำให้เกิดความรู้สึกในทางลบต่อผู้รับบริการและผู้ร่วมงาน (Maslach & Leiter, 1997; Pines & Aronson, 1981; Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001)

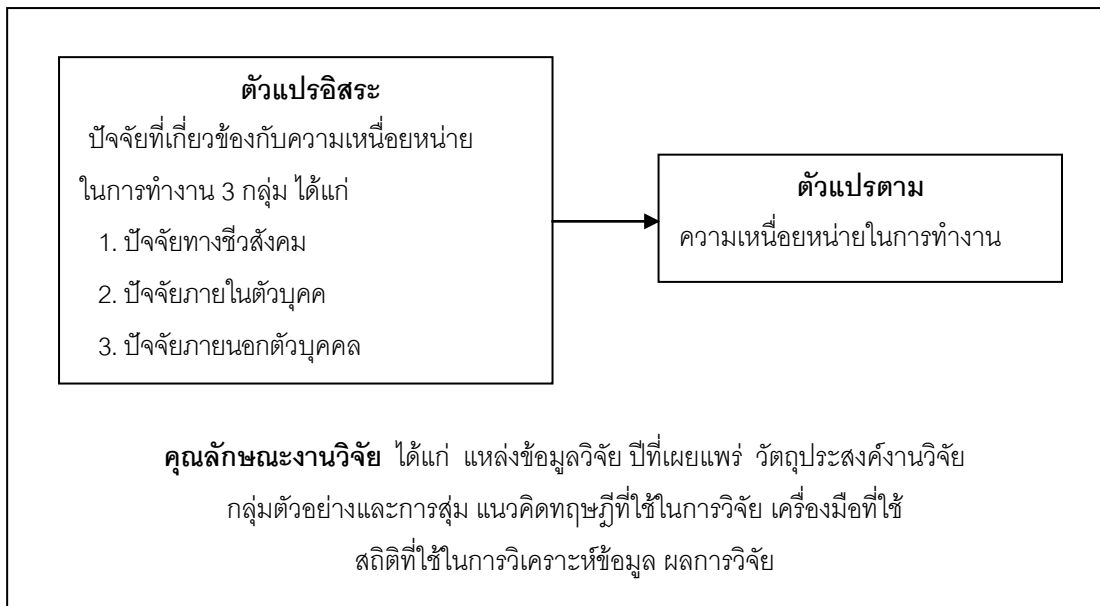
ที่ผ่านมาได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานค่อนข้างมากซึ่งจากการทบทวนงานวิจัยในประเทศไทยที่ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในช่วง 11 ปี ที่ผ่านมาพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่สนใจศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ค่อนข้างหลากหลาย (TDC: ออนไลน์ และ OPC: ออนไลน์) ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่ทั้งที่สอดคล้องและขัดแย้งกัน แต่การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์เป็นไปได้ในขอบเขตที่จำกัดเนื่องจากข้อมูลยังมีลักษณะกระจัดกระจายทำให้ไม่สามารถมองภาพรวมของการศึกษาได้อย่างชัดเจนจึงมีความจำเป็นที่จะต้องหาวิธีการเชื่อมโยงผลการวิจัยดังกล่าว ดังนั้นทางเลือกหนึ่งที่จะนำมาเชื่อมโยงผลการวิจัยได้คือ การสังเคราะห์งานวิจัย (Research Synthesis) ทั้งนี้ เนื่องจากเป็นวิธีการศึกษาตามระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์เพื่อตอบปัญหาวิจัยเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น ๆ มาศึกษาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติหรือวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและนำเสนอข้อสรุปอย่างมีระบบให้ได้คำตอบปัญหาวิจัยที่ต้องการ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้การสังเคราะห์งานวิจัยด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เป็นเครื่องมือในการสรุปความก้าวหน้าและพัฒนาการของงานวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน รวมทั้งค้นหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ ไปเป็นแนวทางในการพัฒนางานวิจัยหรือโปรแกรมที่จะช่วยป้องกันและแก้ปัญหาการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ทั้งยังสามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการทำวิจัยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสรุปความก้าวหน้าและพัฒนาการของงานวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
2. เพื่อค้นหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสังเคราะห์งานวิจัยโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา แหล่งข้อมูลในการสังเคราะห์คือ วิทยานิพนธ์/ปริญญาานิพนธ์ที่ศึกษาตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในฐานะตัวแปรตาม ในช่วงปี พ.ศ. 2544 – 2554 จำนวน 13 เรื่อง จากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในประเทศไทย 7 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยบูรพา และมหาวิทยาลัยมหิดล

การคัดเลือกผลงานวิจัย

1. สํารวจงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย (TDC: ThaiLIS Digital Collection) และฐานข้อมูลการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้คำสำคัญในการสืบค้น คือ “ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน” โดยกำหนดปี พ.ศ. ในการสืบค้นคือ ช่วงปี พ.ศ. 2544 - 2554 ผลการสำรวจจากฐานข้อมูล TDC พบงานค้นคว้าอิสระ สารนิพนธ์ และวิทยานิพนธ์ จำนวน 14 เรื่อง และจากฐานข้อมูล OPAC พบสารนิพนธ์และปริญญาานิพนธ์ จำนวน 3 เรื่อง รวมทั้งสิ้น 17 เรื่อง

2. พิจารณาคัดเลือกงานวิจัยที่จะนำมาสังเคราะห์ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

2.1 เป็นวิทยานิพนธ์/ปริญญาานิพนธ์ที่ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในฐานะตัวแปรตาม และเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ

2.2 พิจารณานิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในงานวิจัยแต่ละเรื่องว่าเป็นไปในขอบเขตเดียวกัน

ผลการคัดเลือกผลงานวิจัยที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ดังกล่าว จำนวน 13 เรื่อง

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลงานวิจัยเป็นแบบบันทึกข้อมูลงานวิจัยที่ผู้วิจัยดัดแปลงมาจากแบบบันทึกงานวิจัยของนางลักษณะณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวาณิช (2541) เพื่อให้ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการสังเคราะห์งานวิจัยในครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การสังเคราะห์งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา โดยการหาค่าร้อยละ และพรรณนา

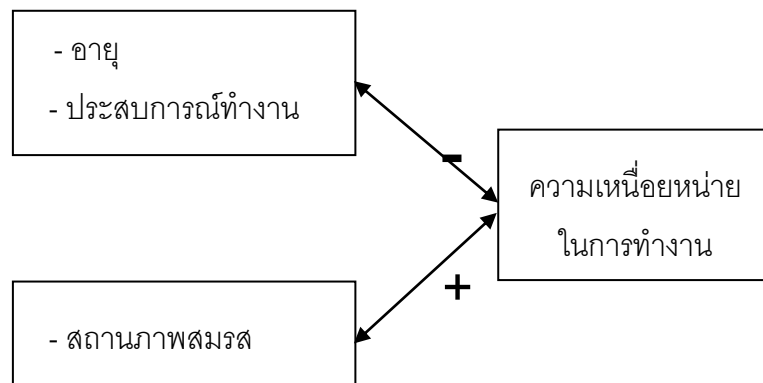
ผลการวิจัย

1. ผลการสังเคราะห์ความก้าวหน้าและพัฒนาการของงานวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของคนไทย พบว่า ผลงานวิจัยในช่วงปี พ.ศ. 2544 - 2554 ที่นำมาสังเคราะห์ส่วนใหญ่เป็นผลงานวิจัยจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 38.46 รองลงมาเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และมหาวิทยาลัยมหิดล คิดเป็นร้อยละ 15.38 โดยส่วนใหญ่เป็นผลงานวิจัยจากสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คิดเป็นร้อยละ 38.46 รองลงมาเป็นสาขาวิชาจิตวิทยา

การศึกษา และสาขาวิชาประชากรศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.38 ส่วนวิธีดำเนินการวิจัยส่วนใหญ่ เป็นงานวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 35.48 ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามแนวคิดของมาสลาซเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 92.31 มีการหาคุณภาพของแบบวัดโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง (0.89 - 0.90) น่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับได้ ส่วนใหญ่สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random sampling) คิดเป็นร้อยละ 33.33 สถิติที่ใช้เป็นสถิติวิเคราะห์เชิงสหสัมพันธ์ (Correlation coefficient) เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 48.72 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 80.64 ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 43.88

2. ผลการสังเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า

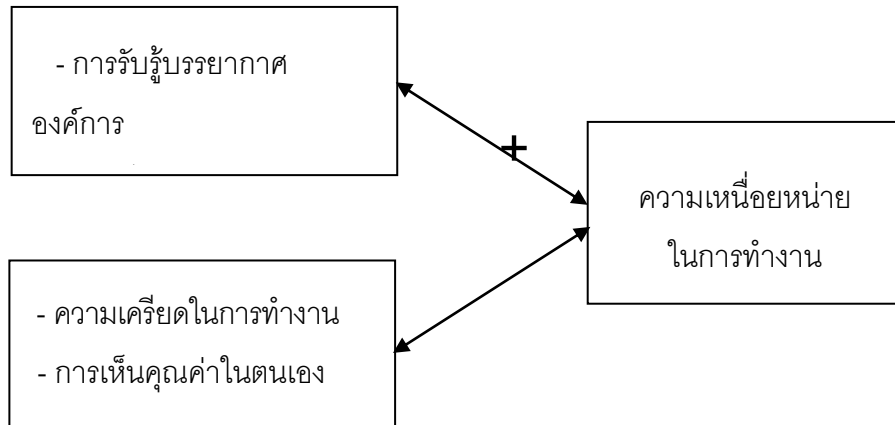
2.1 ปัจจัยทางชีวสังคม พบว่า ตัวแปรสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่พบนัยสำคัญทางสถิติและถูกนำมาศึกษามากที่สุด ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน แสดงดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ปัจจัยทางชีวสังคมสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

- + แทน ความสัมพันธ์ทางบวก
- แทน ความสัมพันธ์ทางลบ

2.2 ปัจจัยภายในตัวบุคคล พบว่า ตัวแปรสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่พบนัยสำคัญทางสถิติและถูกนำมาศึกษามากที่สุด ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์กร และการเห็นคุณค่าในตนเอง แสดงดังภาพประกอบ 3

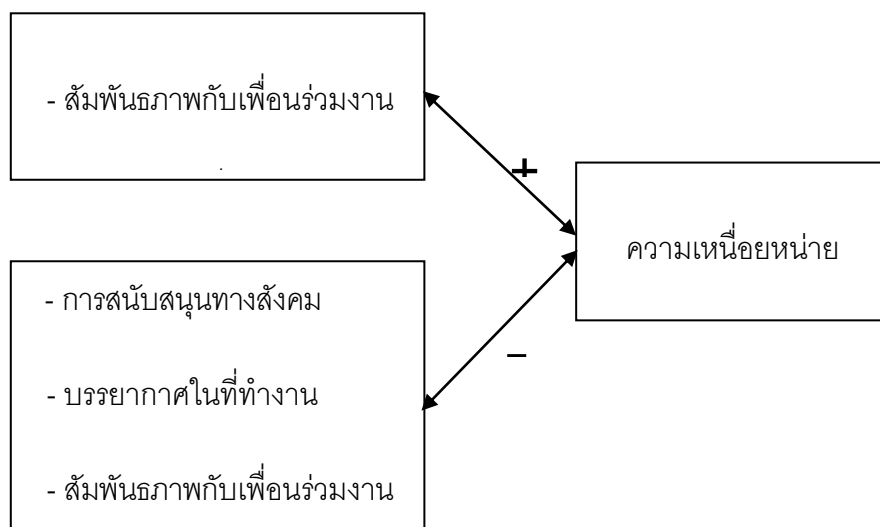


ภาพประกอบ 3 ปัจจัยภายในตัวบุคคลสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

+ แทน ความสัมพันธ์ทางบวก

- แทน ความสัมพันธ์ทางลบ

2.3 ปัจจัยภายนอกตัวบุคคล พบว่า ตัวแปรสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่พบนัยสำคัญทางสถิติและถูกนำมาศึกษามากที่สุด ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม บรรยากาศในที่ทำงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้รับบริการ แสดงดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ปัจจัยภายนอกตัวบุคคลสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

+ แทน ความสัมพันธ์ทางบวก

- แทน ความสัมพันธ์ทางลบ

2.4 ตัวแปรอิสระที่ร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้สูงที่สุดคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 52.90 รองลงมาคือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความเครียดจากลักษณะงาน ประสบการณ์ทำงาน อายุ และสถานภาพสมรส สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 52.40 นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรที่เข้าร่วมทำนายมากที่สุดคือ การสนับสนุนทางสังคม และประสบการณ์ในการทำงาน

บทสรุป ข้อเสนอแนะ

อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อสรุปความก้าวหน้าและพัฒนาการของการวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของคนไทยพบว่า ผลงานวิจัยในช่วงปี พ.ศ. 2544 - 2554 ที่นำมาสังเคราะห์ส่วนใหญ่เป็นผลงานวิจัยจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รองลงมาเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และมหาวิทยาลัยมหิดล โดยส่วนใหญ่เป็นผลงานวิจัยจากสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ส่วนวิธีดำเนินการวิจัยส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามแนวคิดของมาสลาซเป็นส่วนใหญ่ มีการหาคุณภาพของแบบวัดโดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง น่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับได้ ส่วนใหญ่สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน สถิติที่ใช้เป็นสถิติวิเคราะห์เชิงสหสัมพันธ์ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นข้าราชการที่ประกอบอาชีพพยาบาล จะเห็นได้ว่าข้อมูลทั่วไปของงานวิจัยที่นำมาสังเคราะห์จะมีลักษณะคล้ายคลึงกันคือ เป็นงานวิจัยของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิต โดยสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การให้ความสนใจในการศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของคนไทยเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่เข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในองค์การซึ่งอาจมีปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อีกทั้งการศึกษาส่วนใหญ่ยังคงศึกษาตามแนวคิดของมาสลาซ แสดงให้เห็นว่าการศึกษาตามแนวคิดของมาสลาซผลการศึกษา ที่ได้ยังคงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ถูกศึกษามากที่สุดคือ กลุ่มข้าราชการที่ประกอบอาชีพพยาบาล แสดงให้เห็นว่าตลอดระยะเวลา 11 ปี (พ.ศ. 2544 - 2554) อาชีพพยาบาลยังคงมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากกว่าอาชีพอื่น

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อค้นหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานพบว่า ปัจจัยทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ปัจจัยทางชีวสังคม 2) ปัจจัยภายในตัวบุคคล และ 3) ปัจจัยภายนอก ตัวบุคคลเกี่ยวข้องของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และเมื่อพิจารณาตัวแปรสำคัญของปัจจัยแต่ละกลุ่ม พบว่า 1) ปัจจัยทางชีวสังคมที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่

พบนัยสำคัญทางสถิติและถูกนำมาศึกษามากที่สุดคือ อายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ทำงาน 2) ปัจจัยภายในตัวบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ที่พบนัยสำคัญทางสถิติและถูกนำมาศึกษามากที่สุดคือ ความเครียดในการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์กร และการเห็นคุณค่าในตนเอง 3) ปัจจัยภายนอกตัวบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่พบนัยสำคัญทางสถิติและถูกนำมาศึกษามากที่สุดคือ การสนับสนุนทางสังคม บรรยากาศในที่ทำงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสงวน ลือเกียรติบัณฑิต (2542) ที่ว่าสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แบ่งเป็น 5 ประเภท คือ 1) สิ่งก่อความเครียดซึ่งมีอยู่ในการทำงาน (Job Stressors) ได้แก่ รูปแบบความสัมพันธ์ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ภาระงานที่มากเกินไป 2) วิธีการให้แรงเสริม (Reinforcement) ได้แก่ การให้รางวัล 3) ลักษณะของงาน (Job Characteristics) ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) ความหลากหลายในงาน (Job Variety) ความจำเจในงาน (Routine) 4) การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และ 5) ลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ความคาดหวังส่วนบุคคล และความก้าวหน้าในตำแหน่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ Leiter (1993) ที่กล่าวถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 3 องค์ประกอบ คือ 1) อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ที่มีสาเหตุหลักมาจากความขัดแย้งระหว่างบุคคล ภาระงานที่มากเกินไป กลวิธีการแก้ปัญหา การได้ใช้ทักษะ และลักษณะงานที่มีความซ้ำซาก 2) การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) ที่มีสาเหตุหลักมาจากการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน และ 3) ความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (Lack of Personal Accomplishment) มีสาเหตุมาจากความมีอิสระในการทำงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน กลวิธีการแก้ปัญหา การได้ใช้ทักษะ และความร่วมมือจากผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

จากผลการสังเคราะห์พบว่า กลุ่มปัจจัยภายในตัวบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่พบนัยสำคัญทางสถิติและถูกนำมาศึกษามากที่สุดคือ ความเครียดในการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์กร และการเห็นคุณค่าในตนเอง ดังนั้นผู้บริหารหรือบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องควรหาแนวทางในการพัฒนาจิตวิทยาในการทำงานของพนักงาน เพื่อลดความเครียดที่อาจก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน ส่วนกลุ่มปัจจัยภายนอกตัวบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่พบนัยสำคัญทางสถิติและถูกนำมา

ศึกษามากที่สุดคือ การสนับสนุนทางสังคม บรรยากาศในที่ทำงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บริหาร ดังนั้นผู้บริหารหรือบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องควรรีความสำคัญในประเด็นนี้ เช่น จัดให้มีการอบรมพนักงาน หรือจัดสัมมนาออกสถานที่เพื่อช่วยสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กรทุกระดับ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

2.1 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีผู้พัฒนาขึ้นและมีระดับความเชื่อมั่นของแบบวัดอยู่ในระดับสูงเป็นที่น่าเชื่อถือได้ และศึกษาในกลุ่มอาชีพที่หลากหลาย ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปสามารถนำแบบวัดเหล่านี้กลับมาใช้ได้

2.2 เนื่องจากการสังเคราะห์งานวิจัยครั้งนี้มีการรวบรวมผลงานวิจัยจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพียง 2 ฐาน ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรรวบรวมผลงานวิจัยจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลายเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และสามารถอ้างอิงได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *การวิเคราะห์อภิมาน Meta-Analysis*. กรุงเทพฯ:

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นงลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวานิช. (2541). *การสังเคราะห์งานวิจัยทางการศึกษาด้วย*

การวิเคราะห์อภิมานและวิเคราะห์เนื้อหา. กรุงเทพฯ: เจริญผล.

สงวน ลือเกียรติบัณฑิต. (2542). อาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: ประวัติการพัฒนามโนทัศน์

ความหมาย และการวัด. *วารสารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 5(2), 168-178.

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

Glezer, H., & Wolcott, I. (1999). Work and family life: reciprocal effect. *Family Matters*.

52, p. 69-74.

Leiter, M.P. (1993). Burnout as a developmental process: Consideration of models.

In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent development in theory and research* (pp. 237-250). Washington, D.C., Taylor & Francis.

Maslach, C., & Leiter, M.P. (1997). *The truth about burnout*. California: Jossey-Bass.

Pines, A., & Aronson, C. (1981). *Burnout: From Tedium to Personal Growth*. New York: Free Press.