

## ปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ

<sup>1</sup> ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 06-2447-8918 อีเมล : ling.chetina@gmail.com  
รับเมื่อ 16 ธันวาคม 2562 ตอบรับเมื่อ 30 มกราคม 2563 DOI:10.14416/j.faa.2020.25.002

อิษฎา เติมนัย <sup>1</sup>  
รังสิมา หอมเศรษฐี <sup>2</sup>  
มณฑิรา จารุเพ็ง <sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงาน และปัจจัยทางจิตวิทยา แบ่งเป็น ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ บรรยากาศองค์กร และคุณลักษณะงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตวิทยากับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ และ (3) ศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่การเคหะแห่งชาติ จำนวน 267 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานการเคหะแห่งชาติมีภาวะหมดไฟในการทำงาน และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาอยู่ในระดับต่ำ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และคุณลักษณะงานอยู่ในระดับสูง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม บรรยากาศองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง (2) ปัจจัยทางจิตวิทยา พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม คือ บรรยากาศองค์กร และคุณลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ส่วนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ (3) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา คุณลักษณะงาน และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหามีประสิทธิภาพในการทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานได้ร้อยละ 49.60

**คำสำคัญ :** ภาวะหมดไฟในการทำงาน พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บรรยากาศองค์กร คุณลักษณะงาน

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ ดร. ประจักษ์ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>3</sup> ที่ปรึกษาร่วม รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## Psychological Factors Affecting the Burnouts of Personnel at the National Housing Authority

<sup>1</sup> Corresponding Author, Tel. 06-2447-8918, E-mail : ling.chetinaei@gmail.com  
Received 16 December 2019; Accepted 30 January 2020

Isada Chetinaei<sup>1</sup>  
Rungsima Homsettee<sup>2</sup>  
Monthira Charupheng<sup>3</sup>

### Abstract

The purposes of this study was to study (1) the burnouts and the psychological factors of the demographic factors i.e. problem-focused coping behaviors, social support coping behaviors, avoidance coping behaviors achievement motivation and the environmental factors i.e. organizational climate and job characteristics of the personnel at the National Housing Authority (NHA) (2) the relationship between the psychological factors and the burnouts of the personnel under study. The researcher investigates and (3) the psychological factors influencing the prediction of the burnouts of the personnel under investigation. The samples consisted of 267 personnel performing work at the NHA Headquarters and they were selected by simple random sampling method. The research instrument was a questionnaire. The statistics used in data analysis were percentage and mean. The techniques of Pearson's product moment correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis were also employed. The results found that (1) the personnel under study exhibited burnouts and avoidance coping behaviors at a low level, problem-focused coping behaviors and job characteristics at a high level, achievement motivation, and environmental factors: organizational climate, and social support coping behaviors at a moderate level (2) the psychological factors: problem-focused coping behaviors, social support coping behaviors, achievement motivation, organizational climate and job characteristics negatively correlated with burnouts and avoidance coping behaviors positively correlated with burnouts at the statistically significant level of .01. and (3) achievement motivation, problem-focused coping behavior, job characteristics, and avoidance coping behavior exhibited an efficiency in the prediction of burnouts at 49.60 percent.

**Keywords** : Burnout, Coping behaviors, Problem-focused coping behaviors, Social support coping behaviors, Avoidance coping behaviors, Organizational climate, Job characteristics

<sup>1</sup> Master student in Graduate Program, Department of Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Education, Ramkhamhaeng University

<sup>2</sup> Lecturer Ph.D., Department of Psychology, Faculty of Education, Ramkhamhaeng University

<sup>3</sup> Lecturer Assoc. Prof. Ph.D., Department of Counseling Psychology, Faculty of Education, Srinakharinwirot University

## 1. บทนำ

การทำงานของบุคคลไม่ว่าจะเป็นงานลักษณะใด ผลตอบแทนเช่นใด หรือใช้ความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบที่แตกต่างกันอย่างไรมีความเครียดจากการทำงานได้ ซึ่งความเครียดนั้นหากมีการสะสมไว้ในระยะเวลาที่ยาวนานแล้วไม่ได้รับการแก้ไขจะนำมาสู่การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ตามที่ Muldary (1983) กล่าวถึง ภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ อาการแสดงถึงความเหนื่อยล้าของสุขภาพทั้งกายและจิตใจ เครียดเรื้อรังจากการทำงานที่หนักเกินไป มีสิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

ปัจจัยทางจิตวิทยาส่วนบุคคลเป็นอีกหนึ่งสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในองค์กร ปัจจัยพฤติกรรมและการเผชิญความเครียดเป็นความสามารถทางสติปัญญาที่จะปรับเปลี่ยนความคิดหรือพฤติกรรมอยู่ตลอดเวลา เพื่อจัดการแก้ไขกับปัญหาหรือความเครียดที่บุคคลนั้นประเมินว่าเป็นสิ่งคุกคาม หรือที่เกินกว่าความสามารถที่บุคคลจะรับได้ให้เปลี่ยนแปลงดีขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง (Lazarus & Folkman, 1984) รวมทั้งแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นอีกปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันภายในตัวบุคคลเกิดความต้องการที่จะทำงานโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค เป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลทำงานประสบความสำเร็จตามมาตรฐานที่ตนกำหนดไว้โดยมิได้มุ่งหวังรางวัลหรือสิ่งตอบแทนอื่นๆ นั้นหมายความว่า หากองค์กรใดมีพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง และมีพฤติกรรมในการเผชิญความเครียดได้ดีย่อมทำให้องค์กรมีการเติบโต และประสบความสำเร็จได้เร็ว

ปัจจัยทางจิตวิทยาด้านสิ่งแวดล้อมก็เป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในองค์กรได้ บรรยากาศขององค์กรเป็นสิ่งที่บุคคลต้องเผชิญและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กร เช่น คุณลักษณะงาน ขั้นตอนและกฎระเบียบในการทำงาน การให้รางวัล การลงโทษ ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง และรูปแบบการบริหารงาน เป็นต้น ซึ่งบรรยากาศองค์กรแต่ละแห่งจะมีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับภาระรับรู้ของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ (Steers & Porter, 1979) และหากองค์กรมีการออกแบบงาน และจัดการคุณลักษณะงานให้มีความเหมาะสมกับองค์กร กำหนดลักษณะงานจูงใจพนักงานให้ทำงานกับองค์กรได้ จะทำให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถในการทำงานส่งผลให้

องค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ดี รวมถึงลักษณะงานที่มีความเหมาะสมจะมีอิทธิพลทางจิตวิทยาต่อพนักงาน ทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน และมีความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนทุ่มเทความพยายามในการทำงานให้กับองค์กรไม่เกิดความรู้สึกเหนื่อยล้า ท้อแท้ เบื่อหน่าย และหมดไฟในการทำงาน ส่งผลให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร (Hackman & Oldham, 1980)

การเคหะแห่งชาติเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จัดเคหะให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัย จัดระบบสาธารณสุข ปลอดภัยอำนวยความสะดวกแก่ผู้อยู่อาศัย และพัฒนาผู้อยู่อาศัยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม พนักงานการเคหะแห่งชาติต้องทำหน้าที่ประสานงานให้บริการปัจจัยพื้นฐานมนุษย์ เป็นการปฏิบัติงานบนความคาดหวังของผู้ที่เสมออื่ทั้งบทบาทพนักงานรัฐวิสาหกิจเป็นอาชีพที่ต้องสร้างรายได้ให้กับองค์กรเพื่อส่งมอบให้แก่ภาครัฐ และเป็นกลไกขับเคลื่อนประเทศ ซึ่งอาจทำให้พนักงานรู้สึกกดดัน ไม่มีเรี่ยวแรงในการทำงาน ท้อแท้ หมดกำลังใจ เครียดสะสมจนนำไปสู่ภาวะหมดไฟได้ง่าย ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ปัจจัยทางจิตวิทยา แบ่งเป็น ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ พฤติกรรม การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา พฤติกรรม การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรม การเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ บรรยากาศขององค์กร และคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานพนักงานประจำสำนักงานใหญ่การเคหะแห่งชาติ เพื่อได้ข้อมูลสำหรับเป็นแนวทางป้องกันการเกิดภาวะหมดไฟกับพนักงานในองค์กรได้

## 2. วัตถุประสงค์งานวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงาน และปัจจัยทางจิตวิทยา แบ่งเป็น ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ พฤติกรรม การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา พฤติกรรม การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรม การเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ บรรยากาศขององค์กร และคุณลักษณะงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติของพนักงานการเคหะแห่งชาติ

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตวิทยา แบ่งเป็น ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ พฤติกรรม การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา พฤติกรรม การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรม

การเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ บรรยากาศองค์กร และคุณลักษณะงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการทำนายนายภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ

### 3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ปัจจัยทางจิตวิทยา แบ่งเป็น ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ บรรยากาศองค์กร และคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ

3.2 ปัจจัยทางจิตวิทยาอย่างน้อย 1 ปัจจัยมีอำนาจในการทำนายนายภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ

### 4. การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 4.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

Maslach (1986) กล่าวถึง ภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ กลุ่มอาการที่มีความอ่อนเพลีย เหนื่อยล้าทางร่างกาย ท้อแท้ จิตใจหดหู่ มีความรู้สึกตนเองไร้ค่า มีทัศนคติต่อตนเองไปในทางมีทัศนคติในทางลบต่อเพื่อนร่วมงาน จนทำให้คุณภาพในการทำงานลดลง Maslach (1986) แบ่งภาวะหมดไฟออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

4.1.1 ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ คือ ความรู้สึกหมดแรงอ่อนเพลีย คับข้องใจ เหนื่อยหน่าย หมดกำลังใจขาดความกระตือรือร้นในการออกไปทำงาน ซึ่งเป็นอาการเด่นและสังเกตได้ง่ายที่สุดของภาวะหมดไฟ

4.1.2 ความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคล คือ เจตคติในทางลบกับผู้อื่น รู้สึกว่าผู้อื่นชอบตำหนิ ว่าร้ายตนเอง และไม่มีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง จนเกิดปัญหาความสัมพันธ์กับคนรอบข้าง

4.1.3 ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน คือ รู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ เผชิญปัญหาได้แบบไม่มีประสิทธิภาพ เห็นคุณค่าในตนเองต่ำ ควบคุมอารมณ์ได้ไม่ดี และขาดเป้าหมายในการทำงาน

สาเหตุสำคัญของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานนั้นมาจาก 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยที่เกิดจากตนเองไม่เกี่ยวข้อง

กับงาน เช่น บุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ประสบการณ์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา บุคคลที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง จิตใจไม่มั่นคง ต้องคอยพึ่งพาบุคคลอื่นเสมอ ขาดความอดทน และปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น คุณลักษณะงาน องค์กรขาดความมั่นคง ความชัดเจนในระบบบริหาร หรือค่านิยมองค์กรขัดแย้งกับค่านิยมในใจของบุคคล บรรยากาศองค์กรอยู่ในสภาพการทำงานที่เครียดหรือกดดันเป็นเวลานานจนทำให้เกิดเป็นความเครียดสะสม

#### 4.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

Scott & Dropkin (1982) อธิบายกระบวนการเผชิญความเครียดคือขั้นตอนการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นความเครียด มีเป้าหมายเพื่อรักษาความสมดุลระหว่างสิ่งกระตุ้นความเครียดกับความสามารถในการจัดการความเครียด ใช้ระยะเวลาในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นความเครียด และ Lazarus & Folkman (1984) ให้ความหมาย พฤติกรรมการเผชิญความเครียดว่า เป็นความพยายามใช้ความคิด และพฤติกรรม เพื่อจัดการกับสิ่งกระตุ้นภายในและภายนอกที่บุคคลประเมินว่าถูกคุกคาม หรือที่เกินความสามารถที่บุคคลจะรับได้ ต่อมา Cook & Heppner (1997) ได้ศึกษารูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดจากแบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่ได้รับความนิยม 3 แบบ คือ Coping Strategies Inventory (CSI), COPE และ Coping Inventory for Stressful Situation (CISS) ได้รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดเป็น 3 แบบ คือ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหา เป็นการแสดงพฤติกรรมหรือกระทำการสิ่งต่างๆ เพื่อจัดการแก้ปัญหาทันที พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม เป็นการขอคำปรึกษา ขอข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม หรือสอบถามแนวทางการเผชิญปัญหาจากบุคคลที่มีประสบการณ์ และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา เป็นการไม่พยายามแก้ปัญหา หรือการเบี่ยงเบนแสดงพฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกันกับปัญหาที่เกิดขึ้น

#### 4.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

McClelland (1969 อ้างถึงใน อัมพิกา ไกรฤกษ์, 2532) เชื่อว่าแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จึงให้ความสำคัญมากกว่าแรงจูงใจอื่นๆ ผู้ที่จะทำงานประสบผลสำเร็จ จะต้องมีความจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูง ความสำเร็จของงานกระตุ้นให้เกิดได้จากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นสำคัญ เมื่อบุคคลมีความจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงก็จะ

สามารถทำงานได้สำเร็จและช่วยให้ผลการปฏิบัติงานที่ได้ ออกมานั้นมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

McClelland (1961) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะผู้ที่มี แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ดังนี้

4.3.1 ความกล้าเสี่ยงในระดับที่เหมาะสม (Medium Risk-Taking) นั่นคือบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะกำหนดการกระทำ แล้วพยายามทำให้บรรลุตามเป้าหมายที่ วางไว้เพื่อให้เป้าหมายสำเร็จ บุคคลจะตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับ ปานกลาง ไม่ชอบงานที่ยากหรือง่ายจนเกินไป เพราะงานที่ ง่ายเกินไปจะทำให้ไม่รู้สึกภูมิใจในความสำเร็จ ส่วนงานที่ยาก เกินไปก็ไม่สามารถทำให้สำเร็จได้

4.3.2 ความกระตือรือร้น ขยันขันแข็ง (Energetic) บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะขยันขันแข็ง กระตือรือร้น ชอบแข่งขัน ทำสิ่งแปลกใหม่ หรือค้นคว้าหาวิธีการใหม่ๆ ที่จะแก้ปัญหาให้สำเร็จ และอดทนต่อสิ่งท้าทายและ ทำให้ตนเองเกิดความรู้สึกว่าได้ทำงานสำคัญ เกิดความรู้สึกว่า ตนเองประสบความสำเร็จ

4.3.3 ความรับผิดชอบต่อตนเอง (Individual Responsibility) บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะพยายาม ทำงานให้สำเร็จให้ตนเองพึงพอใจ ไม่ได้ทำเพื่อหวังให้ผู้อื่น ยกย่องต้องการมีอิสระ ไม่ชอบให้ผู้อื่นบงการ

4.3.4 ความต้องการทราบผลการตัดสินใจของตนเอง (Knowledge of Result of Decision) บุคคลที่มีแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะติดตามผลการทำงานของตนเองเสมอ พร้อม นำผลมาแก้ไข ปรับปรุงผลการตัดสินใจที่ผ่านมายังไม่ดีพอ สำหรับตนเองเพื่อพยายามที่จะทำตัวให้ดีกว่าเดิม

4.3.5 การทำนายหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (Anticipation of Future Possibilities) บุคคลที่มีแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์สูง มักมีแผนระยะยาว เล็งเห็นผลการณโลก

4.3.6 ทักษะในการจัดระบบงาน (Organizational Skills) สำหรับข้อนี้ยังไม่มีหลักฐานการ ค้นคว้าเพียงพอ แต่เป็นลักษณะที่น่าจะให้เกิดสมรรถภาพ ในการจัดระบบงาน

#### 4.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร

Litwin & Stringer (1986) ได้กล่าวถึงแนวคิด บรรยากาศขององค์กร คือ การรับรู้หรือรู้สึกถึงสิ่งแวดล้อมที่มี ส่วนร่วมในการทำงาน หรือบรรยากาศในองค์กรที่ประกอบ ไปด้วยการผสมผสานระหว่างบรรทัดฐาน คุณค่า ความ คาดหวัง นโยบายและแนวทางการทำงานที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมของพนักงาน และเป็นปัจจัยที่มุ่งเสริมให้สามารถ ทำงานเป็นทีมได้

สภาพแวดล้อมภายในองค์กรหรือบรรยากาศ องค์กรการ บทบาทของสภาพแวดล้อม การทำงานร่วมกัน ในองค์กรการ มีผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงาน จึงส่งผล ต่อการทำงานและประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้น บรรยากาศ องค์กรการจึงเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร Stringer (2002) ได้แบ่งมิติของ บรรยากาศขององค์กรออกเป็น 6 มิติ ได้แก่

4.4.1 โครงสร้าง (Structure) หมายถึง การตอบ สอนองความรู้สึกของพนักงานว่าได้รับการจัดการอย่างเป็น ระบบ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่าง ชัดเจน

4.4.2 มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standards) หมายถึง การรับรู้ความคาดหวังของผลการปฏิบัติงาน เป็นการวัดความรู้สึกกดดันในการปรับปรุงการทำงานและ วัดระดับของความภูมิใจของพนักงานว่ามีการทำงานได้ดี มีมาตรฐานสูง

4.4.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ได้รับความไว้วางใจ รับรู้ความรู้สึกการเป็น เจ้านายตนเอง และไม่มีผู้อื่นมาตัดสินใจซ้ำ

4.4.4 การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจเมื่อทำงานได้ดี

4.4.5 การสนับสนุน (Support) หมายถึง การที่ พนักงานมีความรู้สึกถึงความไว้วางใจ เชื่อใจ และให้การ สนับสนุนซึ่งกันและกันภายในกลุ่มการทำงาน

4.4.6 ความยึดมั่นผูกพัน (Commitment) หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกถึงความภาคภูมิใจในความสัมพันธ์ ที่มีต่อองค์กรและระดับความผูกพันต่อเป้าหมายของ องค์กร

#### 4.5 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

คุณลักษณะงาน คือ การรับรู้รูปแบบการทำงานว่า เป็นงานที่ต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่หลากหลาย เป็นงานที่มีคุณค่ามีความสำคัญ มีความเป็นเอกลักษณ์ มีอิสระสามารถออกแบบและทราบถึงผลการทำงาน ที่ส่งผล ต่อความพึงพอใจ แรงจูงใจในการทำงาน ความเครียดในการ ทำงาน การขาดงานหรือลางาน

Hackman & Oldham (1980) ได้อาศัย แนวความคิดของ Herzberg เป็นพื้นฐานในการสร้าง เครื่องมือเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการวิเคราะห์ปรับปรุง ลักษณะงานและการออกแบบงานใหม่พัฒนาเป็นแบบจำลอง คุณลักษณะงาน ประกอบด้วยมิติ 5 ด้าน

4.5.1 ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะของงานที่ผู้ทำงานรู้สึกว่างานนั้นมีความท้าทายและต้องใช้ทักษะที่หลากหลายเพื่อตัดสันทัดใจและแก้ปัญหาในการทำงานให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ

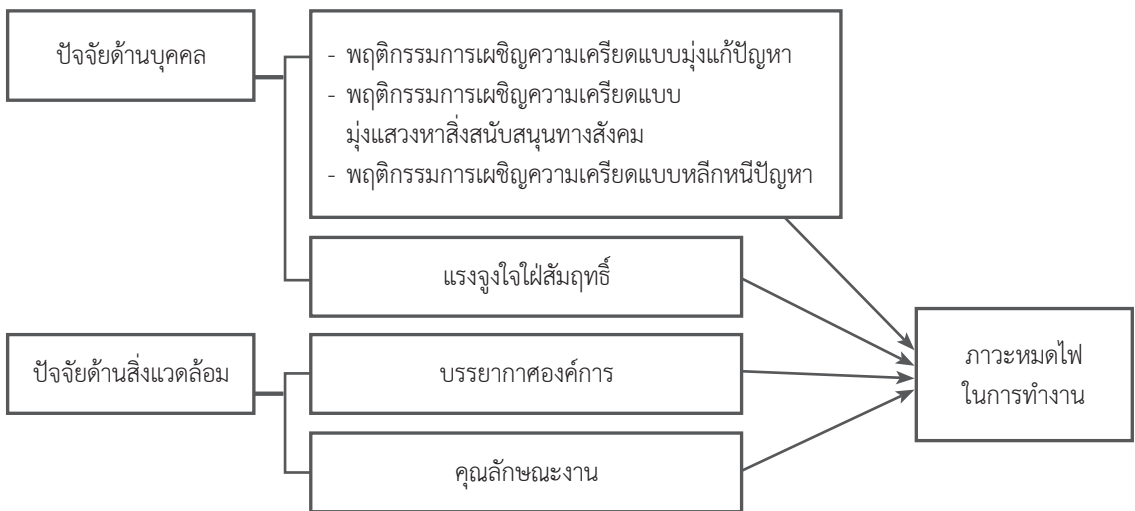
4.5.2 ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานนั้นได้ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์เป็นผลลัพธ์ออกมาให้เห็นชัดเจน และถือได้ว่างานนั้นเป็นผลงานชิ้นเอกของผู้ปฏิบัติคนนั้น

4.5.3 ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง คุณลักษณะของงานที่มีผลกระทบต่อหรือมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์การ

4.5.4 ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการทำงานทั้งกระบวนการทำงาน และการตัดสินใจด้านต่างๆ

4.5.5 การได้รับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) หมายถึง คุณลักษณะของงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลสะท้อน หรือผลลัพธ์ที่ชัดเจนโดยตรงจากงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิผลหรือไม่

โดยมิติของแบบจำลองคุณลักษณะงานนี้นำไปสู่ภาวะทางจิตใจ (Psychological States) ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงาน หากพนักงานขาดคุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน จะทำให้เกิดเป็นภาวะทางจิตใจ 3 ประการ คือ ประสบการณ์เกี่ยวกับความหมายของงานที่ปฏิบัติ ประสบการณ์ความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน และการรู้ผลการปฏิบัติจริงของกิจกรรมการทำงาน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 5. วิธีการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่ การเคหะแห่งชาติ จำนวนทั้งสิ้น 800 คน (ข้อมูลอ้างอิง ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานใหญ่การเคหะแห่งชาติ ณ วันที่ 10 มกราคม พ.ศ. 2561)

5.2 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 267 คน โดยคำนวณจากสูตร Yamane คือ  $N/(1+N(e)^2)$  ที่มีความคลาดเคลื่อน (e) เท่ากับ  $\pm 0.05$  (Yamane, 1973 : 725) จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้พนักงานสำนักงานใหญ่การเคหะแห่งชาติครบตามจำนวน

## 5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล การวิจัยครั้งนี้

ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลโดยคัดเลือกมาจากแบบสอบถามที่มีผู้สร้างไว้แล้วเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา ข้อคำถามในการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 6 ส่วน คือส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน ส่วนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ส่วนที่ 4 แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่วนที่ 5 แบบสอบถามบรรยากาศองค์การ และส่วนที่ 6 แบบสอบถามคุณลักษณะงาน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แบบสอบถามส่วนที่ 2-6 มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale)

**5.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ** ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มประชากรที่ศึกษามากที่สุด โดยดำเนินการเก็บข้อมูลจำนวน 40 คน หาค่าอำนาจจำแนก โดยใช้วิธีสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สันโดยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมแล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนก ( $r$ ) ตั้งแต่ 0.02 ขึ้นไปปรากฏว่าข้อคำถามผ่านเกณฑ์ทุกข้อโดยมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.214 - 0.885 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการวัดค่าคงที่ภายในด้วยวิธีหาค่า Cronbach Alpha Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญ .05 แบบสอบถามแต่ละชุดมีค่าความเชื่อมั่นดังนี้ แบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน 28 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.946 แบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา 14 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.824 แบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม 7 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.883 แบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา 12 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.786 แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 27 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.818 แบบสอบถามบรรยากาศองค์การ 23 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.893 แบบสอบถามคุณลักษณะงาน 32 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.973 และแบบสอบถามทุกชุด จำนวนทั้งสิ้น 143 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.949

**5.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล** วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลใช้วิธีคำนวณหาค่าร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรพฤติกรรมการเผชิญความเครียด แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บรรยากาศองค์การ คุณลักษณะงาน และภาวะหมดไฟในการทำงานใช้ สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson และทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์อำนาจในการทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

## 6. ผลการวิจัย

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิงร้อยละ 72.33 และเพศชายร้อยละ 27.67 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี ร้อยละ 32.02 การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ

86.17 และส่วนใหญ่ประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี - 5 ปี ร้อยละ 36.36

6.2 การวิเคราะห์ระดับคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

6.2.1 การวิเคราะห์ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.33, SD = .50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับน้อยทุกด้าน โดยด้านที่มีระดับความรู้สึกหมดไฟในการทำงานสูงสุด คือ ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 2.48, SD = .56$ ) รองลงมา คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ( $\bar{X} = 2.33, SD = .58$ ) และด้านที่มีระดับความรู้สึกหมดไฟในการทำงานน้อยที่สุด คือ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น ( $\bar{X} = 2.15, SD = .65$ )

6.2.2 การวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดสูงสุด คือ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64, SD = .67$ ) รองลงมา คือ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43, SD = .91$ ) และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่น้อยที่สุด คือ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.25, SD = .70$ )

6.2.3 การวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43, SD = .42$ )

6.2.4 การวิเคราะห์ระดับบรรยากาศองค์การ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38, SD = .43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีระดับความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การสูงสุด คือ ด้านการสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53, SD = .73$ ) รองลงมา คือ บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน ( $\bar{X} = 3.47, SD = .53$ ) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การน้อยที่สุด คือ ด้านการเห็นคุณค่า ( $\bar{X} = 3.1, SD = .64$ )

6.2.5 การวิเคราะห์ระดับคุณลักษณะงาน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65, SD = .79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะงานอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีระดับความ

คิดเห็นต่อคุณลักษณะงานสูงสุด คือ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ( $\bar{X} = 3.76, SD = .79$ ) รองลงมา คือ ด้านความหลากหลายของงาน ( $\bar{X} = 3.73, SD = .79$ ) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะงานน้อยที่สุด คือ คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50, SD = .78$ )

### 6.3 ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางจิตวิทยา แบ่งเป็นปัจจัยด้านบุคลิก ได้แก่ พฤติกรรมการเผชิญความเครียด และใฝ่สัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ บรรยากาศองค์การ และคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ ผลการวิเคราะห์พบว่า ยอมรับสมมติฐาน ทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับปานกลาง ( $r = -.580$ ) พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r = -.329$ ) พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r = .398$ ) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับค่อนข้างสูง ( $r = -.622$ ) บรรยากาศ

องค์การมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับปานกลาง ( $r = -.464$ ) และคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับปานกลาง ( $r = -.513$ )

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางจิตวิทยา แบ่งเป็นปัจจัยด้านบุคลิก ได้แก่ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดและใฝ่สัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ บรรยากาศองค์การ และคุณลักษณะงานอย่างน้อย 1 ปัจจัยมีอิทธิพลในการทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ ผลการวิเคราะห์พบว่า ยอมรับสมมติฐาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา คุณลักษณะงาน และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีประสิทธิภาพในการทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ร้อยละ 49.60 โดยตัวทำนายที่มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานสูงสุด คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ( $b = -.386$ ) รองลงมา คือ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ( $b = -.223$ ) และคุณลักษณะงาน ( $b = -.110$ ) ตัวทำนายที่มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยที่สุด คือ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา ( $b = .091$ ) ตัวแปรทั้ง 4 ร่วมกันทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสร้างสมการทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

สำหรับสมการในรูปคะแนนดิบ คือ

$$Y = a - b_1X_1 - b_2X_2 - b_3X_3 + b_4X_4$$

เมื่อ	Y	แทน	ภาวะหมดไฟในการทำงาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ	
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ	
X <sub>1</sub>	แทน	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	
X <sub>2</sub>	แทน	พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา	
X <sub>3</sub>	แทน	คุณลักษณะงาน	
X <sub>4</sub>	แทน	พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา	

สมการทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานในรูปคะแนนดิบสามารถเขียนได้ ดังนี้

$$Y = 4.666 - .386 X_1 - .223 X_2 - .110 X_3 + .091 X_4$$

สำหรับสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z = \beta_1Z_1 - \beta_2Z_2 - \beta_3Z_3 + \beta_4Z_4$$



เมื่อ	Z	แทน	ภาวะหมดไฟในการทำงาน
	$\beta$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
	$Z_1$	แทน	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
	$Z_2$	แทน	พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา
	$Z_3$	แทน	คุณลักษณะงาน
	$Z_4$	แทน	พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

สมการทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานในรูปคะแนนมาตรฐานสามารถเขียนได้ ดังนี้

$$Z = -.322Z_1 - .293Z_2 - .146Z_3 + .126Z_4$$

## 7. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาผู้วิจัยสามารถอภิปรายจากผลการศึกษาได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 แยกอภิปรายผลระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามเป็นรายคู่ ดังต่อไปนี้

7.1 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ มีความสัมพันธ์กันทางลบในระดับค่อนข้างต่ำ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหามีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับค่อนข้างต่ำ และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานประจำสำนักงานใหญ่การเคหะแห่งชาติแต่ละคนมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในรูปแบบที่แตกต่างกันพนักงานจึงเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้แตกต่างกัน โดยที่พนักงานที่มีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่มีประสิทธิภาพจะสามารถจัดการแก้ปัญหาได้ทันที มีการวางแผน ขอคำแนะนำจากผู้รู้ หรือขอความร่วมมือจากผู้ที่สามารถช่วยแก้ปัญหาได้ส่งผลให้พนักงานสามารถป้องกันการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ดี ส่วนพนักงานที่มีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดต่อประสิทธิภาพจะปฏิเสธปัญหาที่เกิดขึ้นมองว่าปัญหาทุกอย่างสามารถคลี่คลายได้ด้วยตัวขอมันเอง ไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม เบี่ยงเบนไปทำกิจกรรมอื่นที่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ เช่น การดื่มสุรา การเล่นเกมพนัน เป็นต้น ส่งผลให้พนักงานเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากขึ้นได้ เห็นได้จากพนักงานที่มีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาจะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ง่าย ผลการศึกษาความสัมพันธ์ในครั้งนี้มีผลสอดคล้องกับแนวคิดของ Lazarus &

Folkman (1984) ที่ว่าพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาเป็นวิธีการที่บุคคลพยายามแก้ไข้ปัญหา หรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยจัดการกับความเครียดด้วยการพยายามแก้ไข้สาเหตุของปัญหาตามขั้นตอนการแก้ปัญหา ได้แก่ การค้นหาสาเหตุของปัญหา การวางแผนคิดหาวิธีการเพื่อแก้ปัญหา เผชิญกับสิ่งที่ปัญหาตามความเป็นจริงและการเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมมากที่สุดเพื่อให้สถานการณ์ตั้งเครียดนั้นดีขึ้น และแนวคิดของ Carver, Scheier & Weintraub (1989) กล่าวถึงการเผชิญปัญหาแบบต่อประสิทธิภาพ คือ พฤติกรรมที่บุคคลไม่สามารถสร้างสมดุลหรือไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมใช้การลดความขัดแย้งในใจ ปฏิเสธเบี่ยงเบนปัญหาที่เกิดขึ้นโดยการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภา สัจข์ทอง (2554) เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียด การสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กรณีศึกษา : หน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง ในสังกัดกรุงเทพมหานคร” พบว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

7.2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานประจำสำนักงานใหญ่การเคหะแห่งชาติส่วนใหญ่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีความกล้าเสี่ยง ตั้งเป้าหมายที่สามารถทำได้แล้วพยายามทำให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น ชอบการแข่งขัน ทำสิ่งแปลกใหม่ มีความรับผิดชอบต่อนตนเอง ติดตามผล

การทำงานของตนเองเสมอ พร้อมนำผลลัพธ์มาแก้ไขปรับปรุง มีทักษะในการจัดการระบบงาน และมีวางแผนระยะยาว มองการณ์ไกล ซึ่งผลการศึกษามีความสอดคล้องกับแนวคิดของ McClelland (1961) เกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์คือ ความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี มีความต้องการบรรลุเป้าหมายที่มีมาตรฐานสูงสุด บุคคลที่มีแรงจูงใจประเภทนี้ต้องการมีความภาคภูมิใจในตนเอง ชอบแข่งขันกับตัวเอง พยายามปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้น ต้องการประสบความสำเร็จโดยเฉพาะในงานที่ยาก มีความท้าทาย พัฒนาผลงานของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Murray (1964) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า เป็นความปรารถนาที่จะทำบางสิ่งบางอย่างที่ยากให้ประสบความสำเร็จโดยเป็นการเปลี่ยนแปลงความคิดหรือตัวบุคคลให้มีความเหมาะสม โดยที่บุคคลนั้นต้องมีความทะเยอทะยานสูง มีความมุ่งมั่นทำงานและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะแข่งขันให้ประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rasha & Maha (2017) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่อในการตัดสินใจ ความสามารถ และภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาล แผนกสูติรีเวช” พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 ด้าน

7.3 บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานใหญ่การเคหะแห่งชาติมีบรรยากาศองค์การที่ดีมีโครงสร้างที่ชัดเจน มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน พนักงานรับรู้ว่าได้มีความไว้วางใจจากองค์การ รู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และมีความผูกพันที่ดีในองค์การ ซึ่งบรรยากาศองค์การนั้นมีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ส่งผลต่อความสำเร็จของพนักงานและองค์การ จึงส่งผลให้พนักงานประจำสำนักงานใหญ่การเคหะชาตินั้นเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานน้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Steers & Porter (1979) ศึกษาวิเคราะห์การทำงานร่วมกันของคนในองค์การ บทบาทของสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการทำงานและประสิทธิผลขององค์การ พบว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์การหรือบรรยากาศขององค์การ มีผลกระทบต่อทัศนคติของบุคคลในองค์การ จึงเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ กล่าวคือหากบุคคลขาดความสนใจหรือใส่ใจต่อบุคคล

รอบข้าง มีความอ่อนล้าทางร่างกายและอารมณ์ เบื่อหน่ายหมดกำลังใจ และขาดความเคารพนับถือต่อผู้รับบริการจะก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิด Lazarus & Folkman (1984) ได้อธิบายว่าความเครียดนั้นมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม โดยกระบวนการของความเครียด เช่น ความเครียดที่เกิดขึ้นจะมีมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับ การประเมินเหตุการณ์และการประเมินความสามารถในการเผชิญเหตุการณ์นั้นๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงาน ว่าเป็นผลมาจากความเครียดที่เรื้อรังและไม่สามารถตอบสนองต่อความเครียดนั้นได้ และสอดคล้องกับแนวคิด Litwin & Stringer (1986) ได้กล่าวถึงแนวคิดบรรยากาศองค์การไว้ว่า คือ การรับรู้หรือรู้สึกถึงสิ่งแวดล้อมที่มีส่วนร่วมในการทำงาน คือ บรรยากาศในสถานที่ทำงานที่ประกอบไปด้วยการผสมผสานระหว่างบรรทัดฐาน คุณค่า ความคาดหวัง นโยบายและแนวทางการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ซึ่งเมื่อทุ่มเททำงานด้วยความตั้งใจทำในสิ่งที่หวังไว้ แต่ต้องประสบกับความล้มเหลว ไม่สมหวัง ทำให้เกิดการคับข้องใจ เบื่อหน่าย หมดกำลังใจ และอ่อนล้าทางอารมณ์ ท้อถอยกับชีวิตในการทำงานจนเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน นอกจากนี้สอดคล้องกับการศึกษาของสกล สุชาติวุฒิ (2551) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด” พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคลของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับการศึกษาของวิภาวรรณ ตั้งฐานทรัพย์ (2552) เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ กลวิธีจัดการกับปัญหาในเชิงรุก และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานแห่งหนึ่ง” พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมและรายด้านทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับการศึกษาของ Foziyeh et.al. (2013) เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในมหาวิทยาลัย Bandar Abbas” และการศึกษาของ Maryam et.al. (2015) เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ ความเครียดในการ

ทำงาน และภาวะหมดไฟในการทำงานของครูพลศึกษา : กรณีศึกษาโรงเรียนที่ Islamshahr, Iran” ซึ่งผลการศึกษาทั้ง 2 เรื่อง พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7.4 คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากว่าคุณลักษณะงานของสำนักงานใหญ่การเคหะแห่งชาตินั้นมีความท้าทายต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย พนักงานมีความเป็นเอกลักษณ์ มีความสำคัญ มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น ทั้งภายในและภายนอกองค์การ มีอิสระในการทำงาน และสามารถทราบถึงผลลัพธ์ของการทำงานที่ชัดเจนได้เป็นอย่างดี แต่ในขณะเดียวกันบางครั้งพนักงานอาจเกิดความเห็นดีเห็นงามที่มักเป็นผลมาจากการทำงานหนักเกินไป แล้วอาจส่งผลต่อทั้งสภาพร่างกายและจิตใจ โดยอาจทำให้อ่อนเพลีย สะสมความเครียดในเรื่องต่างๆ เอาไว้มากเกินไป และไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม ส่งผลให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในการเคหะแห่งชาติเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้บ้างในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณลักษณะงานของ Hackman & Oldham (1980) กล่าวว่า การสร้างงานที่มีอิทธิพลต่อภาวะทางจิตใจในการทำงานแล้วจะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน การขาดงานหรือลางานลดลง ทำให้การปฏิบัติมีประสิทธิภาพสูง และสอดคล้องกับความหมายของคุณลักษณะงานของ ธงชัย สันติวงษ์ (2540) ที่กล่าวว่า คุณลักษณะงาน เป็นการออกแบบหรือสร้างผลงานที่เพิ่มคุณค่างานได้ ส่งผลทำให้เกิดผลกระทบต่อแรงจูงใจ และความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของอรนนิชา ชื่นจิตร (2560) เรื่อง “บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรม นวนคร” พบว่า คุณลักษณะงาน ด้านความหลากหลายของทักษะมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ ปรีชญ์ งามสมภาค และประสพชัย พสุนนท์ (2560) เรื่อง “อิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะองค์การต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในองค์กรที่อยู่ระหว่างการปรับโครงสร้างองค์การ : กรณีศึกษาองค์การสวนยาง” พบว่า คุณลักษณะงานด้านภาระงานที่มากเกินไปมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีประสิทธิภาพในการทำงานของภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับการศึกษาของ Jandaghi, Fard,

Saadatmand & Rajabi (2011) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา อาจารย์และพนักงานมหาวิทยาลัย ของมหาวิทยาลัย Shahed” พบว่า คุณลักษณะงาน ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านการมีอิสระในการทำงาน มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางจิตวิทยา แบ่งเป็น ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ บรรยากาศองค์การ และคุณลักษณะงานอย่างน้อย 1 ปัจจัยมีประสิทธิภาพในการทำนายภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอิทธิพลในการทำนายต่อภาวะหมดไฟในการทำงานมากที่สุด รองลงมา คือ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และคุณลักษณะงาน ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหามีอิทธิพลในการทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว มีความสอดคล้องกับแนวคิด และผลการศึกษาของนักวิจัยหลายๆ ท่าน อภิปรายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านบุคคลโดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่การเคหะแห่งชาติมีผลต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากคุณลักษณะของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่การเคหะแห่งชาติมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ค่อนข้างสูง มีความมุ่งมั่นทำงานเอาชนะอุปสรรคให้ได้แม้จะมีปัญหาทุกอย่างก้ำกั้นไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ชอบความท้าทาย ชอบแข่งขัน และต้องการประสบความสำเร็จตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเจอสถานะที่กดดัน มีความเคร่งเครียดเกิดปัญหาต่างๆ ก็สามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกันบางคนอาจรู้สึกล้มเหลว ผิดหวัง ไม่ประสบความสำเร็จตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ก็มีโอกาสก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Maslach & Jackson (1982) กล่าวถึงปัจจัยภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ คือ ความรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ มีความสามารถลดลง ประเมินตนเองต่ำ เห็นคุณค่าในตนเองต่ำ ไม่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ไม่มีเป้าหมายในการทำงาน และมีพลังงานในการทำงานน้อย และสอดคล้องกับผลการวิจัยของพรพิศ พาริยะชาติ (2550) ศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่

ตำราตรวจสอบบังคับการตำรวจนครบาล” พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการประเมินความสามารถในการสร้างความรู้สึทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่นสามารถรวมกันมีอิทธิพลต่อความเครียดโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีอิทธิพลสูงสุดต่อความเครียดโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา กล่าวคือ พนักงานประจำสำนักงานใหญ่การเคหะแห่งชาติมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา จัดการแก้ปัญหาทันที ขอคำแนะนำและความร่วมมือจากผู้ที่สามารถช่วยแก้ปัญหาได้ ส่งผลให้พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่การเคหะแห่งชาติเกิดความสมดุลสามารถปรับตัว และปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามสถานการณ์ ยุติปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ไม่เกิดอาการอ่อนเพลีย ท้อแท้ จิตใจหดหู่ เบื่อหน่าย หหมดกำลังใจ และอ่อนล้าทางอารมณ์ จนท้อถอยกับชีวิตในการทำงาน สอดคล้องกับลักษณะพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ของ Lazarus & Folkman (1984) คือ วิธีการที่บุคคลพยายามแก้ไข้ปัญหา หรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยจัดการกับความเครียดด้วยการพยายามแก้ไข้สาเหตุของปัญหาตามขั้นตอนการแก้ปัญหา ได้แก่ การค้นหาสาเหตุของปัญหา การวางแผนคิดหาวิธีการเพื่อแก้ปัญหา เผชิญกับสิ่งที่ เป็นปัญหาตามความเป็นจริงและการเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมมากที่สุดเพื่อทำให้สถานการณ์ตึงเครียดนั้นดีขึ้น ในทางกลับกันพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยง เป็นความพยายามที่จะปฏิเสธความเป็นจริงและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ลดหรือละทิ้งความพยายามในการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด ไม่ลงมือจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด หนีปัญหาโดยการทำกิจกรรมอื่นเพื่อไม่ให้คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น หรือมีการอาศัยสิ่งอื่นมาในการแก้ปัญหา โดยเฉพาะการดื่มสุรา หรือใช้สารเสพติด เพื่อให้ลืมความเครียดจากปัญหาที่เผชิญอยู่ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้แสดงถึงอาการแสดงความเหนื่อยล้าของสุขภาพกาย สุขภาพจิต คุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน

คุณลักษณะงาน กล่าวคือ คุณลักษณะงานเป็นปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ทั้งนี้คุณลักษณะงานของสำนักงานใหญ่การเคหะแห่งชาติเป็นรูปแบบที่มีการรับรู้รูปแบบการทำงานที่ต้องใช้ทักษะความรู้ ความสามารถที่หลากหลาย เป็นงานที่มีคุณค่ามีความสำคัญ มีความเป็นเอกลักษณ์ มีอิสระสามารถออกแบบและ

ทราบถึงผลการทำงาน มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่สามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่วางไว้ก่อให้เกิดได้ งานไม่มีความจำเจ จึงส่งผลให้พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่การเคหะแห่งชาติเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานน้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของธงชัย สันติวงษ์ (2540) กล่าวว่า องค์การที่มีโครงสร้างการบริหารงานที่ดี ผู้บริหารต้องมีการออกแบบคุณลักษณะงาน เพื่อให้มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปรับปรุงส่วนประกอบของงานและวิธีการ เพิ่มคุณค่างาน ซึ่งอิทธิพลจากคุณลักษณะงาน จะส่งผลไปยังภาวะทางจิตใจให้เกิด แรงจูงใจภายในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของกรรณิการ์ของปรัชญ์ งามสมภาค และประสพชัย พสุนนท์ (2560) เรื่อง “อิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะองค์การต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในองค์การที่อยู่ระหว่างการปรับโครงสร้างองค์การ : กรณีศึกษาองค์การสวนยาง” พบว่า ลักษณะงานสามารถทำนายการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานด้านทัศนคติด้านลบได้ร้อยละ 6.2

## 8. ข้อเสนอแนะ

### 8.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

8.1.1 จากผลการวิจัย พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับปานกลาง พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวก และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และแบบหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีอิทธิพลในการทำนายต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังนั้นองค์การควรจัดหลักสูตรฝึกอบรม และกิจกรรมส่งเสริมพฤติกรรมการเผชิญความเครียดเพิ่มเติมทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์การอย่างต่อเนื่อง

8.1.2 จากผลการวิจัย พฤติกรรมการเผชิญความเครียดและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับค่อนข้างต่ำ และมีอิทธิพลในการทำนายต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังนั้นองค์การควรมีการสรรหา คัดเลือกพนักงานที่มีบุคลิกภาพแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่ดีมีลักษณะมุ่งแก้ปัญหาและกล้าที่จะเผชิญกับปัญหา และอาจใช้แบบทดสอบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการเผชิญ

ความเครียดในกระบวนการสรรหาคัดเลือกบุคคลก่อนเข้าทำงาน

8.1.3 จากผลการวิจัยคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในระดับปานกลาง และมีอิทธิพลในการทำนายต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังนั้น องค์กรควรจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงานโดยกำหนดให้งานที่มีความท้าทายและต้องใช้ทักษะที่หลากหลายมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำผลงานชิ้นเอกได้ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์ ให้อิสระในการทำงาน และสามารถทราบผลของการปฏิบัติงานของตนเองได้

8.1.4 จากผลการวิจัย บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในระดับปานกลาง ดังนั้น ควรจัดบรรยากาศขององค์กรให้น่าอยู่มีโครงสร้างการจัดการอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ได้รับการยอมรับ และมีการสนับสนุนซึ่งกันและกันภายในกลุ่มการทำงานเพิ่มเติม

## 8.2 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่ลักษณะงานรูปแบบอื่น เช่น แพทย์ พยาบาล แม่บ้าน และผู้คุมคุก เป็นต้น หรือศึกษาในกลุ่มบริษัทเอกชน หน่วยงานรัฐบาล เพื่อทราบถึงคุณลักษณะผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจที่มีลักษณะการบริหารงานแตกต่างกันออกไป ซึ่งเป็นกลไกสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร

8.2.2 ศึกษาความสัมพันธ์ภาวะหมดไฟในการทำงานกับตัวแปรอื่น เช่น การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมการออมแรงทางสังคม และการรับรู้ความสามารถตนเองและประสิทธิภาพในการปรับตัว

## 9. เอกสารอ้างอิง

### ภาษาไทย

- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *องค์การและการจัดการทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ปรัชญ์ งามสมภาค และประสพชัย พสุนนท์. (2560). อิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะองค์กร ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในองค์กรที่อยู่ระหว่างการปรับโครงสร้างองค์กร : กรณีศึกษาของค์การสวนยาง. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม*, 7 (1), 82-103.

พรพิศ พาริยะชาติ. (2550). *อิทธิพลของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบังคับการตำรวจนครบาล* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

วิภาวรรณ ตั้งฐานทรัพย์. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ กลวิธีจัดการกับปัญหาในเชิงรุก และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานแห่งหนึ่ง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

สกล สุชาติวุฒิ. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

สุภา สัจข์ทอง. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กรณีศึกษา: หน่วยงานราชการแห่งหนึ่งในสังกัดกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

อัมพิกา ไกรฤกษ์. (2532). *มนุษย์สัมพันธ์ในโรงงาน*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด.

อรนิชา ชื่นจิตร (2560). *บุพบังญัติที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพมหานคร.

### ภาษาอังกฤษ

- Carver, C. S., Scheter, M. F., & Weintraub J. K. (1989). Assessing coping strategies a theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, .267-283.
- Cook, S.W., & Heppner P.P. (1997). A Psychometric study of Three Coping Measures. *Education and Psychological Measurement*, 57, 341-344.

- Foziyeh Salari et. al. (2013). Investigation the Relationship between Organizational Climate and Job Burnout of Personnel in University of Bandar Abbas. *Academic Journal of Psychological Studies*, 2(2), 39-46.
- Hackman, J. R. and G. R. Oldman. (1980). *Work Redesign*. Massachusetts: Addison -Wesley.
- Jandaghi, Gholam Reza, Fard, Sayed Mojtaba Hosseini, Saadatmand, Mohammad and Rajabi, Mahtab. (2011). Investigation the relationship between job traits and job stress (Case study: Shahed University staff and professors). *Australian Journal of Business and Management Research*, 1(5), 24-31.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing.
- Litwin, G. H. and R. A. Stringer. (1986). *Motivation and Organizational Climates*. Boston: Harvard University press.
- Maryam karimi et. al. (2015). The Relationship between Organizational Climate, Job stress, Job burnout of the Physical education teachers: A case of the Schools at Islamshahr, Iran. *Research Journal of Recent Sciences*, 4(5), 114-119.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1982). Burnout in health profession: A social psychological analysis. In G.s. Sanders. And J. Suls (eds.), *Social psychology of health and illness*. (pp. 227-248). London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Maslach, C. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual* (2nded.). California: Consulting Psychologist press.
- McClelland, D.C. (1961). *The Achievement Society*. New York: Free Press.
- Murray, E.J. (1964). *Motivation and Emotion*. New York: Prentice-Hall.
- Muldary T. W.(1983). *Burnout and Health Professionals Manifestation and Management*. California: Capistrano Publication.
- Rasha Ibrahim El Sayed, Maha Ramadan Ali. (2017). Achievement motivation and it's relation to nurses' decision making beliefs, ability, and job burnout at obstetric and gynecological departments. *Clinical Nursing Studies*, 5(4), 42-51.
- Scott, Diane W., Obert, Marilyn T., and Mary J. (1982). *A Stress Coping Model*. Maryland: Aspen System Coporation.
- Steers, R. M. and L. Porter. (1979). *Motivation and Work Behavior*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rded.). New York: Harper and Row Publication.
- Stringer, R. (2002). *Leadership and Organizational Climate: The Cloud Chamber Effect*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.