

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล

2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานโดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค กับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

6. เพื่อสร้างสมการทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน โดยใช้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานสายวิชาการและสายปฏิบัติการหรือสนับสนุนของมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ และกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิเป็นสัดส่วนเดียวกับประชากร รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 358 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ แบบสอบถามปัจจัยความเครียดในการทำงาน แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญ

และพื้นผิอุปสรรค และแบบวัดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามเพิ่มเติมอีกร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่าง รวมเป็นจำนวน 537 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 485 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90 จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลโดยใช้การหาค่าความถี่และค่าร้อยละ วิเคราะห์ระดับตัวแปรที่ศึกษาโดยใช้การหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ค่าสถิติที (t-test) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และสำหรับการสร้างสมการทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise, Multiple Regression Analysis) ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 68.25 มีอายุในช่วง 25 - 34 ปี จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 45.15 มีอายุงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 62.48 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 50.72 มีสถานภาพโสด จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 ปฏิบัติงานสายปฏิบัติการหรือสนับสนุน จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 70.93 และปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 437 คน คิดเป็นร้อยละ 90.10

กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน ด้านผลตอบแทน และด้านระบบ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 3.25 3.19 และ 3.16 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และมีปัจจัยความเครียดในการทำงานแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ด้านตัวงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 3.59 3.55 และ 3.33 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการเผชิญและพื้นผิอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และมีความสามารถในการเผชิญและพื้นผิอุปสรรคแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบที่จะมาถึง ด้านการควบคุมสถานการณ์ และด้านความอดทน อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 4.10 4.05 และ 4.05 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.60 และมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล และด้านความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น อยู่ในระดับต่ำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.79 1.51 และ 1.34 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และปัจจัยความเครียดในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ

สำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังแสดงผลในตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และสายงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน	
1.1 ผู้ที่มีอายุแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
1.2 ผู้ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
1.3 ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
1.4 ผู้ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
1.5 ผู้ที่มีสายงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)
สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<p>2. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน</p> <p>2.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน</p> <p>2.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน</p> <p>2.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน</p> <p>2.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน</p>	<p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ยอมรับสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ยอมรับสมมติฐาน</p>
<p>3. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน</p> <p>3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน</p> <p>3.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน</p> <p>3.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน</p> <p>3.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน</p>	<p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p>

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)
สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<p>4. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน</p> <p>4.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน</p> <p>4.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน</p> <p>4.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน</p> <p>4.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน</p>	<p>ยอมรับสมมติฐาน</p> <p>ยอมรับสมมติฐาน</p> <p>ยอมรับสมมติฐาน</p> <p>ยอมรับสมมติฐาน</p> <p>ยอมรับสมมติฐาน</p>
<p>5. ปัจจัยความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน</p> <p>5.1 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านตัวงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน</p> <p>5.2 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน</p> <p>5.3 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน</p> <p>5.4 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน</p>	<p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ยอมรับสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p>

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)
สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
6. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
6.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
6.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
6.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
6.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน

นอกจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อสร้างสมการทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน โดยมีตัวแปรต้น 12 ตัว คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร 4 ตัวแปร ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านระบบ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน 4 ตัวแปร ได้แก่ ด้านตัวตน ด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค 4 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการควบคุมสถานการณ์ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบที่จะมาถึง และด้านความอดทน พบว่า ตัวแปรที่สามารถใช้ทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานได้มี 5 ตัวแปร คือ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทน ด้านการควบคุมสถานการณ์ และด้านผลกระทบที่จะมาถึง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ และปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านตัวตน โดยสามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานได้ร้อยละ 27.80

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมอีก 2 ประเด็น ประเด็นแรกเกี่ยวกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทั้งโดยรวมและแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมสถานการณ์ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบที่จะมาถึง และด้านความอดทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทั้งโดยรวมและแต่ละด้านสูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า และประเด็นที่สองเกี่ยวกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจำแนกตามอายุงาน พบว่า ผู้ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทั้งโดยรวมและแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านระบบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยผู้ที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมสูงกว่าผู้ที่มีอายุงาน 1 ปีขึ้นไป และผู้ที่มีอายุงาน 1 - 5 ปี มีระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมสูงกว่าผู้ที่มีอายุงาน 5 ปีขึ้นไป

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา เรื่อง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล สามารถสรุปและอภิปรายผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 1)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีสายงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในส่วนของอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบลิกซ์และคณะ (Blix et al., 1994) คอยวูลาและคณะ (Koivula et al., 2000) สีระยา สัมมาวาจ (2534) และศจีมาจ ขวัญเมือง (2541) ที่พบว่าอายุส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย อีกทั้งแมสแลช (Maslach, 1997) และคูเปอร์ (Cooper, 2001) ได้ระบุไว้ว่าอายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์และสามารถเป็นสาเหตุ

ของการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ โดยในบางการศึกษาพบผลการศึกษาไปในทิศทางเดียวกัน คือ ผู้ที่มีอายุมากกว่าจะมีความเหนื่อยหน่ายต่ำกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า ทั้งนี้การที่พนักงานที่มีอายุมากกว่ามีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า อาจมีสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการที่พนักงานที่มีอายุงานมากจะมีประสบการณ์จากการเผชิญอุปสรรคหรือสถานการณ์ต่างๆ ทั้งในด้านการทำงานและชีวิตส่วนตัวมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งจากการผ่านประสบการณ์ต่างๆ ก็จะทำให้เกิดการเรียนรู้ ส่งผลต่อการมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่มั่นคง และส่งผลให้สามารถนำประสบการณ์ที่มีมาปรับใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ที่มากระทบกับตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีความคาดหวังในสิ่งต่างๆ สอดคล้องกับความเป็นจริงได้มากยิ่งขึ้น เพราะฉะนั้นโอกาสที่พนักงานที่มีอายุงานมากจะเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานจึงน้อยลง

เมื่อพิจารณาในส่วนของอายุงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 5 ปีขึ้นไป มีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ต่ำกว่า พนักงานที่มีอายุงาน 1 - 5 ปี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บลิกซ์และคณะ (Blix et al., 1994) คอยวูลาและคณะ (Koivula et al., 2000) และศศิมาจ ขวัญเมือง (2541) ที่พบว่าอายุงานส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย โดยในบางการศึกษาพบผลการศึกษาไปในทิศทางเดียวกัน คือ ผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่ามีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ที่มีอายุงานมากกว่า และยังสอดคล้องกับการศึกษาของแมสแลช (Maslach, 1997) ที่ระบุว่าอายุงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่าย โดยบุคคลที่มีอาชีพทางการบริการสังคม หลายสาขาอาชีพมักจะมีเหนื่อยหน่ายในช่วงระยะ 1 - 5 ปี ของการทำงาน ทั้งนี้การที่พนักงานที่มีอายุงาน 5 ปีขึ้นไป มีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 1 - 5 ปี อาจมีสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการที่พนักงานที่มีอายุงาน 5 ปีขึ้นไป ได้มีการศึกษาเรียนรู้ตลอดจนฝึกฝนงานที่ต้องปฏิบัติจนเป็นที่เข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และชำนาญ ส่งผลให้มีประสบการณ์ในการทำงาน และความสามารถในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค หรือสถานการณ์ที่ไม่คาดหวัง ตลอดจนมีความสามารถในการปรับตัวหรือปรับเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการทำงานของตนเองให้เหมาะสมหรือสอดคล้องกับงานใหม่ๆ ที่ได้รับมอบหมายหรือสถานการณ์ในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ได้มากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 1 - 5 ปี ซึ่งเพียงจะเข้ามาทำงาน อยู่ในช่วงการเรียนรู้และฝึกฝนการทำงาน เมื่อพบเจอปัญหา อุปสรรค หรือสถานการณ์ที่ไม่คาดหวัง ก็อาจจะยังไม่มีประสบการณ์ที่เพียงพอหรือเหมาะสมในการแก้ไข จึงส่งผลให้พนักงานมีโอกาสที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน สูงกว่า

เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานโดยเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ต่ำกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของคอยวูลาและคณะ (Koivula et al., 2000) ลาโบน (Labone, 2002) และศุภรี รอดสิน (2549) ที่พบว่าระดับการศึกษาส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย โดยผลการศึกษาไปในทิศทางเดียวกัน คือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความเหนื่อยหน่ายต่ำกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า และสอดคล้องกับการศึกษาของแมสแลช (Maslach, 1997) ที่ระบุว่าระดับการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่าย ทั้งนี้การที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน โดยเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ต่ำกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาจมีสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีส่วนใหญ่จะมีหน้าที่รับผิดชอบในงานที่ต้องใช้ทักษะ ความถนัด ความสามารถ หรือใช้การคิดวิเคราะห์ เป็นส่วนมาก ซึ่งเป็นงานที่มีลักษณะท้าทาย เน้นที่คุณภาพหรือความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของผลงาน ไม่เน้นการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในฐานะของผู้ให้บริการ จึงทำให้พนักงานรู้สึกมีอิสระทางความคิดในการปฏิบัติงานตามความถนัดหรือความสามารถของตนเอง อีกทั้งโอกาสที่จะต้องเผชิญกับปัญหา อุปสรรค หรือสถานการณ์ที่ไม่คาดหวังจากผู้รับบริการก็น้อย เพราะฉะนั้นพนักงานจึงมีโอกาสที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานน้อยกว่า ตรงกันข้ามกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีซึ่งส่วนใหญ่จะมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานที่มีลักษณะเป็นงานประจำ ซึ่งมีความซ้ำซาก จำเจ และจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในฐานะผู้ให้บริการเป็นส่วนมากหรือตลอดเวลา จึงส่งผลให้พนักงานมีโอกาสที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานสูงกว่า

เมื่อพิจารณาในส่วนของสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานต่ำกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสิระยา สัมมาวาท (2534) และศศิมาจ ขวัญเมือง (2541) ที่พบว่า สถานภาพสมรสส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน และสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของแมสแลช (Maslach, 1997) ที่ระบุว่าสถานภาพสมรสเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่าย โดยผู้ที่มีสถานภาพโสดจะมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ที่สมรสแล้ว ทั้งนี้การที่พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด อาจมีสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากผู้ที่มีสถานภาพสมรสจะได้รับแรงสนับสนุนจากคู่สมรสหรือครอบครัว ซึ่งให้ความรัก กำลังใจ ความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งกันและกัน รวมทั้งเป็นที่ปรึกษา เป็นที่ระบายความรู้สึกคับข้องใจในการทำงานต่างๆ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหา อุปสรรค หรือสถานการณ์ที่

ยากลำบาก ให้สามารถผ่านพ้นไปได้ เพื่อให้ไม่ส่งผลยึดเยื้อต่อเนื่องมาถึงสถาบันครอบครัว รวมทั้ง ผู้ที่มีครอบครัวแล้วมักจะไม่ทุ่มเทและมุ่งหวังกับความสำเร็จในหน้าที่การงานเพียงประการเดียวแต่ จะให้ความสำคัญกับชีวิตครอบครัวด้วย จึงส่งผลให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีโอกาสที่จะเกิด ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานต่ำกว่า

และเมื่อพิจารณาในส่วนของสายงานที่ปฏิบัติ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานสาย วิชาการและพนักงานที่ปฏิบัติงานสายปฏิบัติการหรือสนับสนุน มีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของแมสแลช (Maslach, 1997) และคูเปอร์ (Cooper, 2001) ที่ระบุว่าลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่าย ทั้งนี้ การที่พนักงานที่มีสายงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันแต่มีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานไม่แตกต่างกัน อาจมีสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการที่พนักงานทั้งสองสายงานต่างก็ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่าง ชัดเจน โดยสายวิชาการจะเน้นรับผิดชอบเกี่ยวกับการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการ วิชาการ ส่วนสายปฏิบัติการหรือสนับสนุนจะเน้นรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการและธุรการ ซึ่งเมื่อ พนักงานต่างมีความรู้และความเข้าใจ ในงานของตนแล้ว ก็จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่าง ราบรื่น และสามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค หรือสถานการณ์ที่ไม่คาดหวัง ที่เกิดขึ้นในงานของตนเอง ได้ไม่ว่าจะอยู่ในสายงานใด รวมทั้งมหาวิทยาลัยได้มีการจัดสวัสดิการต่างๆ และให้โอกาสในการ พัฒนาตนเองตามความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบให้แก่พนักงานทั้งสองสายงานอย่างใกล้เคียง กัน ตลอดจนระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของทั้งสองสายงานก็แยกออกจากกันอย่างชัดเจน ตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ จึงส่งผลให้พนักงานสายวิชาการและพนักงานสายปฏิบัติการหรือ สนับสนุน มีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานไม่แตกต่างกัน

2. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน (สมมติฐานการ วิจัยที่ 2)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงานโดยรวม ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษา ของอดัมส์ (Adams, 1965) ซิงห์ (Singh, 1991) คัปตันและพินนิว (Caplan, 1972; Pinneau, 1976, quoted in LaRocco et al., 1980) เคลลีและครอส (Kelly and Cross, 1985) คาร์ลิสลีและคณะ (1994) รัชดา เขียมยิ่งพานิช (2531) กุลจิรา โฉมไสว (2544) ประณิตา ประสงค์จรรยา (2542) พินนะรัฐ รัตนภทรโชค (2544) และสิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ที่พบว่าปัจจัยต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับ

องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในด้านผลตอบแทน ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านระบบ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน แต่เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของปัจจัยความเครียดในการทำงาน พบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวม ($r = -.097$ และ $r = -.114$ ตามลำดับ) โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การสูงสุด ได้แก่ การขาดการเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและการมีผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีความยุติธรรม ($r = -.172$) ประกอบกับพิจารณาค่าเฉลี่ยของปัจจัยความเครียดในการทำงานแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่พนักงานมีมากที่สุด คือ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ ($\bar{X} = 3.61$) อันดับที่สองคือด้านตัวงาน ($\bar{X} = 3.59$) อันดับที่สามคือด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{X} = 3.55$) และอันดับสุดท้ายคือด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงาน ($\bar{X} = 3.33$) และพิจารณาค่าเฉลี่ยของข้อคำถามแต่ละข้อ พบว่า ปัจจัยอันดับต้นๆ ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ งานที่ทำไม่มีความมั่นคง การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่ไม่เหมาะสม งานที่ทำมีความเร่งด่วน บรรยากาศในองค์การไม่มีมิตรภาพ งานที่ทำไม่มีขอบเขตและหน้าที่ที่ชัดเจน ปริมาณงานมากกว่าจำนวนพนักงาน การขาดความสามารถหรือความถนัดในงานที่ได้รับมอบหมาย และการขาดการเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานมากที่สุดคือความไม่มั่นคงในงาน ($\bar{X} = 3.96$) และส่งผลน้อยที่สุดคือการขาดการให้คำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.01$) ซึ่งจะเห็นได้ว่า ถึงแม้ว่าปัจจัยที่อาจส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานได้มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การและด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวม แต่เมื่อพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อแล้วกลับพบว่าปัจจัยด้านตัวงานก็เป็นปัจจัยสำคัญที่อาจส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน ซึ่งปัจจัยด้านตัวงานไม่มีความเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ จึงทำให้ผลการศึกษารั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมกับปัจจัยความเครียดในการทำงานโดยรวม

และเมื่อพิจารณาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การแต่ละด้าน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ด้านผลตอบแทน และด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน และด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน โดยสามารถสรุปและอภิปรายผลในแต่ละด้านได้ดังต่อไปนี้

2.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน ($r = -.112$) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ (Adams, 1965) ที่ระบุว่าหากบุคคลรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมเกี่ยวกับสิ่งที่ตนเองลงทุนไปในการทำงานกับผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน จะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้ ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่า หากพนักงานรับรู้เกี่ยวกับผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานให้กับองค์การว่ามีความเหมาะสมและมีความคุ้มค่ามากกับสิ่งที่ตนเองได้ทุ่มเทให้กับองค์การ เมื่อเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้รับในสถานการณ์เดียวกัน ก็จะมีส่วนช่วยให้พนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถ เวลา และแรงกายแรงใจ ในการทำงานให้กับองค์การต่อไปอย่างเต็มความสามารถมากขึ้น (Egan, 1993) และจะส่งผลให้พนักงานมีปัจจัยต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานในปริมาณน้อยลง ในทางกลับกันหากพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนในระดับต่ำลง ก็จะทำให้มีปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดความเครียดในระดับสูงขึ้น โดยเมื่อพิจารณาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนรายชื่อ พบว่า ข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความเครียดในการทำงาน ได้แก่ “ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่สูญเสียไปในการทำงาน” ($r = -.159$) “ท่านได้รับการพิจารณาเงินรางวัลประจำปีในครั้งที่ผ่านมากว่าในอัตราใกล้เคียงกับที่ท่านคิดว่าท่านสมควรจะได้รับ” ($r = -.129$) และ “เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ท่านได้รับมอบหมาย” ($r = -.098$) และเมื่อพิจารณาปัจจัยความเครียดในการทำงาน พบว่า องค์ประกอบของปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ได้แก่ องค์ประกอบด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ ($r = -.148$ และ $r = -.125$ ตามลำดับ) โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยความเครียดในการทำงานรายชื่อ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนในลำดับต้นๆ ได้แก่ การขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่ง และการขาดการเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ($r = -.224$ และ $r = -.155$ ตามลำดับ) ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในลำดับรองลงมา ได้แก่ การขาดโอกาสในการพัฒนาตนเอง การขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การขาดอุปกรณ์สนับสนุนในการทำงาน การขาดความมั่นคงในการทำงาน และการมีผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีความยุติธรรม ไม่ให้ความคุ้มครอง หรือไม่ให้การสนับสนุนในการปฏิบัติงาน จึงอาจอธิบายได้ว่าการที่พนักงานรับรู้ว่าการตอบแทนที่ตนเองได้รับจากการทำงานให้องค์การมี

ความเหมาะสมเพียงใดนั้น จะมีความสัมพันธ์กับระดับปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานซึ่งเน้นไปทางด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร เช่น การขาดโอกาสก้าวหน้า ขาดโอกาสในการพัฒนาตนเอง การขาดการเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงาน การขาดความมั่นคงในการทำงาน หรือการขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา โดยความสัมพันธ์เกิดขึ้นระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษา คือ พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) แต่มีปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.52$) ซึ่งถ้าองค์กรสามารถสนับสนุนให้พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนในระดับสูงขึ้นได้ ก็จะส่งผลให้พนักงานมีปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานในระดับต่ำลง

2.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงานโดยรวม แต่เมื่อพิจารณาในองค์ประกอบของปัจจัยความเครียดในการทำงาน พบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนแต่อยู่ในระดับต่ำมาก ($r = -.098$) ประกอบกับพิจารณาค่าเฉลี่ยของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานมีการรับรู้เกี่ยวกับวิธีการ กลไก หรือกระบวนการ ที่องค์กรนำมาใช้ในการกำหนดผลตอบแทนว่ามีความยุติธรรม สมเหตุสมผล โปร่งใส ปราศจากอคติ และสามารถตรวจสอบได้ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการมีปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรของพนักงาน ที่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.61$) โดยเมื่อพิจารณาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนรายข้อ พบว่า ข้อคำถาม “ท่านมั่นใจว่าผลของการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทนภายในองค์กรมาจากกระบวนการพิจารณาที่โปร่งใส” มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรมากที่สุด ($r = -.129$) รองลงมาคือข้อคำถาม “ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชามีเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่าน” ($r = -.116$) และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรรายข้อ พบว่า ปัจจัยอันดับต้นๆ ที่ส่งผลต่อปัจจัย

ความเครียดในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ความยุติธรรม ความชัดเจนของนโยบายการบริหารงาน และการให้ความคุ้มครอง ของผู้บังคับบัญชา รวมทั้งบรรยากาศในองค์กร และการเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่พนักงาน แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านอื่นๆ พบว่า ปัจจัยด้านตัวงาน ได้แก่ ความเร่งด่วนของงาน ($\bar{X} = 3.88$) และปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่ ความไม่มั่นคงในงาน ($\bar{X} = 3.96$) ซึ่งไม่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนก็สามารถส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานได้ในระดับค่อนข้างสูงเช่นกัน จึงทำให้ผลการศึกษาคั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนกับปัจจัยความเครียดในการทำงานโดยรวม

2.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา กับปัจจัยความเครียดในการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของซิงห์ (Singh, 1991) คัปตันและพินนิว (Caplan, 1972; Pinneau, 1976, quoted in LaRocco et al., 1980) เคลลีและครอส (Kelly and Cross, 1985) ดาร์ลิสลีและคณะ (1994) รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช (2531) กุลจิรา โฉมไสว (2544) ประณิตา ประสงค์จรรยา (2542) พินนะรัฐ รัตนภัทรโชค (2544) และสิริพร เสียวกิตติกุล (2545) ที่พบว่า การสนับสนุนหรือสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน เช่น ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน อาจอธิบายได้ว่า พนักงานรับรู้ว่าคุณบังคับบัญชามีความยุติธรรม มีเหตุมีผล และมีความสามารถในการอธิบายการตัดสินใจต่างๆ รวมทั้งมีการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสมและให้เกียรติ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของข้อความถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชารายข้อ พบว่า ประเด็นที่พนักงานรับรู้ว่าคุณบังคับบัญชารับฟังเหตุผลของผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.46$) ส่วนประเด็นที่พนักงานรับรู้ว่าคุณบังคับบัญชาจะตัดสินใจใดๆ เกี่ยวกับงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาจะคำนึงถึงความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.17$) แต่เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการทำงานของพนักงานแล้ว พบว่า ปัจจัยที่อาจส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานเน้นไปที่ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร และด้านตัวงาน โดยปัจจัยที่อาจส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานได้ในลำดับต้นๆ ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน

($\bar{X} = 3.96$) ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.95$) และความเร่งด่วนของงาน ($\bar{X} = 3.88$) ส่วนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา บรรยากาศในองค์กร การเสริมขวัญและกำลังใจ ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ ปริมาณงาน และความสามารถและความกดดันในงาน ซึ่งเป็นไปได้ว่าถึงแม้ว่าพนักงานจะมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับใกล้เคียงกัน แต่อาจจะมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับมุมมองและประสบการณ์ของแต่ละคนว่า ปัจจัยนั้นสามารถส่งผลกระทบต่อตนเองมากน้อยเพียงใด จึงทำให้ผลการศึกษาคั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับช้ญชากับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

2.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4)

จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน ($r = -.079$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเคลลีและครอส (Kelly and Cross, 1985) ซิงห์ (Singh, 1991) คูเปอร์และเลวิส (Cooper and Lewis, 1994) รัชดา เขียมยิ่งพานิช (2531) พินนะรัฐ รัตนภัทรโชค (2544) และพัชญา มาสินทพันธุ์ (2549) ที่พบว่ากรรับรู้เกี่ยวกับโครงสร้าง นโยบาย หรือการบริหารงานขององค์กร มีความสัมพันธ์ และสามารถเป็นปัจจัยให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ ผลการศึกษาคั้งนี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่าหากพนักงานรับรู้ว่โครงสร้าง นโยบาย และระบบการบริหารงานต่างๆ ขององค์กรมีความยุติธรรม เสมอภาค โปร่งใส ปราศจากอคติ ตลอดจนมีการสื่อสารข้อมูลกันอย่างชัดเจน พนักงานทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในการรับรู้ข้อมูล หรือการดำเนินการใดที่อยู่ภายใต้กฎระเบียบขององค์กร ก็จะส่งผลให้พนักงานมีปัจจัยต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งหากพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบมากขึ้น ก็จะทำให้มีปัจจัยความเครียดในการทำงานน้อยลง โดยเมื่อพิจารณาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบรายชื่อ พบว่า ข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความเครียดในการทำงาน ได้แก่ “ในองค์กรของท่าน การตัดสินใจใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะปราศจากอคติ” ($r = -.140$) และ “ผลของการตัดสินใจใดๆ ในองค์กรของท่านจะส่งผลกระทบต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน” ($r = -.094$) และเมื่อพิจารณาปัจจัยความเครียดในการทำงาน พบว่า องค์ประกอบของปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ($r = -.093$)

และ $r = -.109$ ตามลำดับ) โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยความเครียดในการทำงานรายชื่อ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบในลำดับต้นๆ ได้แก่ การมีผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีความยุติธรรม การขาดการเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และการขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่ง ($r = -.166$ $r = -.149$ และ $r = -.132$ ตามลำดับ) จึงอาจอธิบายได้ว่า การที่พนักงานรับรู้ว่ามีโครงสร้าง นโยบาย และระบบการบริหารงานต่างๆ ขององค์การ มีความยุติธรรม เสมอภาค โปร่งใส ปราศจากอคติ เพียงใดนั้น จะมีความสัมพันธ์กับระดับปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งเน้นไปทางด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ เช่น การขาดการสนับสนุนในการเลื่อนตำแหน่ง การขาดความมั่นคงในงาน การขาดการเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงาน หรือการที่ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม โดยความสัมพันธ์เกิดขึ้นในระดับต่ำมาก และเป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกัน ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษา คือ พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) แต่มีปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.52$) ซึ่งถ้าองค์การสามารถหาวิธีการให้พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบในระดับสูงขึ้นไปได้ ก็จะส่งผลให้พนักงานมีปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานในระดับต่ำลง

3. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 3)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สิริพร เลี้ยวทิตติกุล (2545) และประทักษ์ ลิขิตเลอสรวง (2545) ที่พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคส่งผลต่อการเกิดความเครียด แต่สอดคล้องกับการศึกษาของนนทนุช ตั้งเสถียร (2546) และวันวิสาข์ อ่อนงาม (2549) ที่พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานจากปัจจัยต่างๆ โดยเมื่อพิจารณาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.09$) และหากพิจารณาระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานของพนักงานที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแตกต่างกัน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับต่ำ (ร้อยละ 0.84) กลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับปานกลาง (ร้อยละ

18.82) และกลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับสูง (ร้อยละ 80.34) จะเห็นได้ว่าพนักงานทั้ง 3 กลุ่มมีระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางใกล้เคียงกัน ($\bar{X} = 3.02$ 3.41 และ 3.54 ตามลำดับ โดยมี SD = 0.27 0.64 และ 0.57 ตามลำดับ) และกลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับปานกลางมีการกระจายข้อมูลของระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานมากที่สุด สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่เมื่อต้องพบกับปัญหา อุปสรรค หรือสถานการณ์ที่ยากลำบาก ในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเกิดจากตนเอง ผู้ร่วมงาน หรือผู้รับบริการ ซึ่งมักจะเกิดขึ้นเป็นประจำในการทำงาน ก็จะสามารถหาวิธีการเผชิญกับปัญหา อุปสรรค หรือสถานการณ์ที่ยากลำบากเหล่านั้น ให้ผ่านพ้นไปได้ในที่สุด โดยไม่ปล่อยให้ส่งผลกระทบต่อตนเองเป็นระยะเวลานาน แต่ในขณะเดียวกันพนักงานส่วนใหญ่ก็มีปัจจัยต่างๆ ที่มาจากด้านตัวงาน ด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง นอกจากนี้แม้ว่าพนักงานจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับใดก็มีปัจจัยความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน จึงเป็นไปได้ว่าถึงแม้ว่าพนักงานจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับใกล้เคียงกันหรือแตกต่างกันก็ตาม จะไม่ส่งผลกระทบต่อระดับปัจจัยความเครียดในการทำงาน อาจจะมีสาเหตุมาจากปัจจัยที่ทำให้พนักงานแต่ละคนเกิดความเครียดในการทำงานได้มีความแตกต่างกันรวมทั้งมีระดับแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับมุมมองและวิธีการคิดของแต่ละบุคคล พนักงานบางคนอาจจะมองปัญหาด้านตัวงานว่าเป็นสิ่งท้าทาย ทำให้มีโอกาสในการพัฒนาความสามารถของตนเอง ความกังวลใจก็จะลดลง ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ แต่บางคนอาจจะมองว่าปัญหานั้นส่งผลกระทบต่อตนเองอย่างมาก ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานในระดับสูง นอกจากนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในการเผชิญปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดด้วย กล่าวคือ ถ้าขณะนั้นพนักงานมีปัจจัยซึ่งอาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมากอยู่แล้ว เช่น ปริมาณงานมากและงานมีความเร่งด่วน เมื่อมีปัจจัยความเครียดมากระทบอีกก็อาจเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดในระดับสูงมากกว่าพนักงานที่มีปัจจัยความเครียดจำนวนน้อย จากเหตุผลที่กล่าวมาจึงทำให้ผลการศึกษาคั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

และเมื่อพิจารณาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแต่ละด้าน พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทุกด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมสถานการณ์ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบที่จะมาถึง และด้านความอดทน ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน โดยสามารถสรุปและอภิปรายผลในแต่ละด้านได้ดังต่อไปนี้

3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ กับปัจจัยความเครียดในการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เอลอวานิโอ คิวิมาคี และเฮลคามา (Elovainio, Kivimaki and Helkama, 2001) ที่พบว่าความสามารถในการควบคุมในงานส่งผลกระทบต่อความเครียดได้ แต่สอดคล้องกับการศึกษาของชัยณรงค์ บุรินทรกุล (2548) และวันวิสาข์ อ่อนงาม (2549) ที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ กับปัจจัยความเครียดในการทำงาน โดยเมื่อพิจารณาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.05$) และหากพิจารณาระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานของพนักงานที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์แตกต่างกัน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ในระดับต่ำ (ร้อยละ 1.05) กลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 23) และกลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ในระดับสูง (ร้อยละ 75.95) จะเห็นได้ว่าพนักงานทั้ง 3 กลุ่มมีระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางใกล้เคียงกัน ($\bar{X} = 3.01$ 3.49 และ 3.54 ตามลำดับ โดยมี $SD = 0.23$ 0.61 และ 0.58 ตามลำดับ) และกลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ในระดับปานกลางมีการกระจายข้อมูลของระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานมากที่สุด สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่เมื่อพบกับปัญหาอุปสรรค หรือสถานการณ์ที่ยากลำบาก จะสามารถเข้าใจปัญหาหรืออุปสรรคนั้น รวมทั้งสามารถควบคุมตนเอง ควบคุมสถานการณ์ และมีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างดี โดยจะพยายามหาหนทางที่ดีในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคนั้น โดยไม่ย่อท้อหรือล้มเลิก และยังพนักงานมีความสามารถในการควบคุมมากเท่าใด ก็จะนำไปสู่การปฏิบัติงานในเชิงรุกมากขึ้นเท่านั้น โดยพนักงานที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์อยู่ในระดับแตกต่างกันก็มีปัจจัยความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน จึงเป็นไปได้ว่าถึงแม้ว่าพนักงานจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์อยู่ในระดับใกล้เคียงกันหรือแตกต่างกันก็ตาม จะไม่ส่งผลต่อระดับปัจจัยความเครียดในการทำงาน นอกจากนี้แม้ว่าพนักงานจะมีความสามารถในการควบคุมสถานการณ์และเลือกใช้

วิธีที่ดีที่สุดในการจัดการกับปัญหาแล้วก็ตาม แต่ก็อาจจะมีปัจจัยแทรกซ้อนอื่นๆ ที่ส่งผลต่อระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานได้ด้วย เช่น การสนับสนุนทางสังคม ความรับผิดชอบในงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน บุคลิกลักษณะของบุคคล รวมทั้งความรุนแรงและปริมาณของปัญหา จากเหตุผลที่กล่าวมาจึงทำให้ผลการศึกษาคั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์กับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

3.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548) และวันวิสาข์ อ่อนงาม (2549) ที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน โดยเมื่อพิจารณาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.15$) และหากพิจารณาระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานของพนักงานที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบแตกต่างกัน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบในระดับต่ำ (ร้อยละ 1.90) กลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบในระดับปานกลาง (ร้อยละ 16.46) และกลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบในระดับสูง (ร้อยละ 81.64) จะเห็นได้ว่าพนักงานทั้ง 3 กลุ่มมีระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางใกล้เคียงกัน ($\bar{X} = 3.29$ 3.40 และ 3.55 ตามลำดับ โดยมี $SD = 0.42$ 0.63 และ 0.57 ตามลำดับ) และกลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบในระดับปานกลางมีการกระจายข้อมูลของระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานมากที่สุด สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานส่วนมากเมื่อพบกับปัญหา อุปสรรค หรือสถานการณ์ที่ยากลำบาก จะสามารถวิเคราะห์หาสาเหตุหรือปัจจัยที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคได้ และตระหนักว่าเป็นความรับผิดชอบของตนในการหาทางแก้ไข โดยจะนำสิ่งที่เรียนรู้จากความผิดพลาดในอดีตมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขและการประเมินเหตุการณ์ว่าสามารถรับผิดชอบต่อปัญหานั้นมากน้อยเพียงใด และมีแนวโน้มที่จะมองว่าปัญหาหรืออุปสรรค

มักมีจุดเริ่มต้นหรือสาเหตุพื้นฐานมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ไม่กล่าวโทษตนเองโดยไม่จำเป็น แต่พร้อมที่จะรับผิดชอบในการกระทำของตนเองตามสัดส่วนที่เป็นจริง ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ปัญหา โดยพนักงานที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบอยู่ในระดับแตกต่างกันก็มีปัจจัยความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน จึงเป็นไปได้ว่าถึงแม้ว่าพนักงานจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบอยู่ในระดับใกล้เคียงกันหรือแตกต่างกันก็ตาม จะไม่ส่งผลต่อระดับปัจจัยความเครียดในการทำงาน นอกจากนี้แม้ว่าพนักงานจะมีความสามารถในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและสามารถประเมินความรับผิดชอบต่อปัญหา แต่ก็อาจจะมีปัจจัยแทรกซ้อนอื่นๆ ที่ส่งผลต่อระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานได้ด้วย เช่น ความรุนแรงและปริมาณของปัญหา รวมทั้งระดับของความรับผิดชอบต่อปัญหา การสนับสนุนทางสังคม ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และบุคลิกลักษณะของบุคคล จากเหตุผลที่กล่าวมาจึงทำให้ผลการศึกษานี้ไม่พบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

3.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึง ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548) และวันวิสาข์ อ่อนงาม (2549) ที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน โดยเมื่อพิจารณาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึง พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.10$) และหากพิจารณาระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานของพนักงานที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงแตกต่างกัน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงในระดับต่ำ (ร้อยละ 1.27) กลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงในระดับปานกลาง (ร้อยละ 17.72) และกลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงในระดับสูง (ร้อยละ 81.01) จะเห็นได้ว่าพนักงานทั้ง 3 กลุ่มมีระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางใกล้เคียงกัน ($\bar{X} = 3.11$ 3.44 และ 3.54 ตามลำดับ โดยมี $SD = 0.30$)

0.64 และ 0.57 ตามลำดับ) และกลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงในระดับปานกลางมีการกระจายข้อมูลของระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานมากที่สุด สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานส่วนมากเมื่อพบกับปัญหา อุปสรรค หรือสถานการณ์ที่ยากลำบาก จะสามารถวัดผลกระทบของปัญหานั้นได้ว่ามีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิต ทั้งในชีวิตส่วนตัวและการทำงานของตนมากน้อยเพียงใด และสามารถควบคุมอารมณ์หรือผลกระทบที่เกิดขึ้น มีความพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาอย่างไม่หวั่นไหว และมองว่าปัญหานั้นเป็นเพียงเหตุการณ์ที่ผ่านเข้ามาและจะผ่านไป รวมทั้งมีการตอบสนองต่อปัญหาอย่างฉลาด ส่งผลให้มองเห็นวิธีการในการจัดการกับปัญหาได้ โดยพนักงานที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงอยู่ในระดับแตกต่างกันก็มีปัจจัยความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน จึงเป็นไปได้ว่าถึงแม้ว่าพนักงานจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงอยู่ในระดับใกล้เคียงกันหรือแตกต่างกันก็ตาม จะไม่ส่งผลต่อระดับปัจจัยความเครียดในการทำงาน นอกจากนี้แม้ว่าพนักงานจะมีความสามารถในการวัดผลกระทบของปัญหาและสามารถควบคุมอารมณ์หรือผลกระทบที่เกิดขึ้น แต่ก็อาจจะมีปัจจัยแทรกซ้อนอื่นๆ ที่ส่งผลต่อระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานได้ด้วย เช่น ระดับความรุนแรงของผลกระทบจากปัญหา การสนับสนุนทางสังคม ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และบุคลิกลักษณะของบุคคล จากเหตุผลที่กล่าวมาจึงทำให้ผลการศึกษาคั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

3.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทน ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชัยณรงค์ นูรินทร์กุล (2548) และวันวิสาข์ อ่อนงาม (2549) ที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน โดยเมื่อพิจารณาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.05$) และหากพิจารณาระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานของพนักงานที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนแตกต่างกัน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้าน

ความอดทนในระดับต่ำ (ร้อยละ 1.69) กลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนในระดับปานกลาง (ร้อยละ 21.31) และกลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนในระดับสูง (ร้อยละ 77) จะเห็นได้ว่าพนักงานทั้ง 3 กลุ่มมีระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางใกล้เคียงกัน ($\bar{X} = 3.53$ 3.45 และ 3.54 ตามลำดับ โดยมี $SD = 0.78$ 0.57 และ 0.58 ตามลำดับ) และกลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนในระดับต่ำมีการกระจายข้อมูลของระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานมากที่สุด สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานส่วนมากเมื่อพบกับปัญหา อุปสรรค หรือสถานการณ์ที่ยากลำบาก จะสามารถรับรู้ถึงความคงทนของปัญหาในแง่ที่ว่าปัญหาจะคงอยู่ชั่วคราวเท่านั้น และสามารถรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหาได้ พร้อมทั้งพยายามที่จะขจัดปัญหาเหล่านั้นให้หมดไปโดยเร็ว โดยมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านทักษะ ความรู้ และความสามารถ เพื่อนำมาใช้ในการแก้ปัญหา รวมทั้งมีความหวัง มีกำลังใจ และมีความคิดในแง่บวกต่อสถานการณ์ที่ต้องเผชิญ โดยพนักงานที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนอยู่ในระดับแตกต่างกันก็มีปัจจัยความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน จึงเป็นไปได้ว่าถึงแม้ว่าพนักงานจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน หรือแตกต่างกันก็ตาม จะไม่ส่งผลต่อระดับปัจจัยความเครียดในการทำงาน นอกจากนี้แม้ว่าพนักงานจะมีความสามารถในการรับรู้ความคงทนและสามารถรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา รวมทั้งพยายามใช้ความสามารถของตนในการขจัดปัญหาให้หมดไปโดยเร็ว แต่ก็อาจจะมีปัจจัยแทรกซ้อนอื่นๆ ที่ส่งผลต่อระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานได้ด้วย เช่น ระดับทักษะความรู้ ความสามารถที่ต้องใช้ในการแก้ปัญหา ความรุนแรงและปริมาณของปัญหา การสนับสนุนทางสังคม ประสิทธิภาพในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และบุคลิกลักษณะของบุคคล จากเหตุผลที่กล่าวมาจึงทำให้ผลการศึกษาคั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

4. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 4)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ($r = -.213$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Gabis and Ihrke (2001) แมสแลชและลีทเธอร์ (Maslach and Leiter, 1997) โรนัลด์และคณะ (Ronald et al., 1995) คูเปอร์ (Cooper, 2001) และชวาบ แจคสัน และสชูลเลอร์ (Schwab, Jackson and Schuler,

1986) ที่พบว่าปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่าย ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่าหากพนักงานรับรู้ว่าจะได้รับการปฏิบัติจากองค์การอย่างยุติธรรมในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับสิ่งที่ตนเองทุ่มเทลงไปในการทำงาน รวมทั้งกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความเหมาะสม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกัน อีกทั้งระบบการบริหารงานต่างๆ มีความชัดเจนและเสมอภาคกันนั้น อาจส่งผลให้พนักงานมีความเครียดในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่รับรู้ความยุติธรรมในระดับต่ำกว่า และเมื่อพนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำก็จะไม่ส่งผลต่อเนื่องไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับสูง โดยจากการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน เกิดขึ้นในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม ดังจะเห็นได้จาก พนักงานมีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) แต่มีค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานทั้งโดยรวมและแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล อยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 1.60$ 1.79 1.34 และ 1.51 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน พบว่า องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมากที่สุด ($r = -.226$) และมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าองค์ประกอบด้านอื่นๆ ($\bar{X} = 1.79$) ส่วนข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมากที่สุดคือ “ฉันรู้สึกคับข้องใจในการทำงาน” ($r = -.244$) สามารถอธิบายได้ว่าหากพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในระดับต่ำลง ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับสูงขึ้นโดยเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งได้แก่ อาการคับข้องใจ อ่อนเพลีย ท้อแท้ หหมดกำลังใจ รู้สึกว่างานหนักและเครียดมากเกินไป จึงทำให้หมดแรงกับการทำงาน รวมทั้งไม่มีแรงจูงใจที่จะต่อสู้กับปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ และอาจหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้ว่าอาจส่งผลทั้งทางตรงหรือทางอ้อมต่อตัวพนักงานเอง และต่อองค์การ

และเมื่อพิจารณาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การแต่ละด้าน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน โดยสามารถสรุปและอภิปรายผลในแต่ละด้านได้ดังต่อไปนี้

4.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ($r = -.177$) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ (Adams, 1965) ที่ระบุว่าหากบุคคลรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมเกี่ยวกับสิ่งที่ตนเองลงทุนไปในการทำงานกับผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน จะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งหากกลายเป็นความเครียดเรื้อรังจะส่งผลกระทบต่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ (Maslach, 1986) ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่าหากพนักงานรับรู้ว่าผลตอบแทนที่ตนเองได้รับจากการทำงานให้กับองค์การมีความเหมาะสมและคุ้มค่ากับสิ่งที่ตนเองทุ่มเทให้กับองค์การ เช่น ความรู้ ความสามารถ เวลา และแรงกายแรงใจ เมื่อเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้รับในสถานการณ์เดียวกัน หรือคล้ายกัน ซึ่งผลตอบแทนอาจจะไม่ต้องอยู่ในรูปแบบของเงินสดเสมอไป อาจเป็นค่าชมเชย การยกย่อง หรือสวัสดิการก็ได้ อาจจะทำให้พนักงานมีความเครียดในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่รับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนในระดับต่ำกว่า และเมื่อพนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำก็จะไม่ส่งผลต่อเนื่องไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับสูง โดยจากการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานเกิดขึ้นในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม ดังจะเห็นได้จากพนักงานมีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) แต่มีค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 1.60$) และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานพบว่าองค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนมากที่สุด ($r = -.215$) โดยเมื่อพิจารณาจากข้อคำถามของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ซึ่งให้พนักงานประเมินความรู้สึกของตนเองที่มีผลมาจากการปฏิบัติงาน พบว่า ความรู้สึกเกี่ยวกับการทำงานที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนในอันดับแรกๆ ได้แก่ ความคับข้องใจ ($r = -.231$) ความรู้สึกท้อแท้และสิ้นหวัง ($r = -.198$) การหมดกำลังใจ ($r = -.179$) การขาดแรงจูงใจที่จะเผชิญกับอุปสรรคต่างๆ ($r = -.178$) และความรู้สึกห่อเหี่ยวใจ ($r = -.177$) สามารถอธิบายได้ว่า หากพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนในระดับต่ำลง ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับสูงขึ้นโดยเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกคับข้องใจ ท้อแท้และสิ้นหวัง หมดกำลังใจ ขาดแรงจูงใจที่จะเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ และห่อเหี่ยวใจ และอาจมีความรู้สึกอื่นๆ ได้แก่

อ่อนเพลีย เหนื่อยหน่ายต่อภาระงาน อ่อนล้า หหมดพลังในการทำงาน รวมทั้งรู้สึกประสบความสำเร็จในงานน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าหากพนักงานเกิดความรู้สึกดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อพนักงานเอง ต่อผลการปฏิบัติงาน และต่อองค์การด้วย

4.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ($r = -.184$) ซึ่งสอดคล้องกับการการศึกษาของ Gabris and Ihrke (2001) ที่พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่าหากพนักงานรับรู้ว่ามีวิธีการ กลไก หรือกระบวนการที่องค์การนำมาใช้ในการกำหนดผลตอบแทน มีความยุติธรรม สมเหตุสมผล ถูกต้อง แม่นยำ ปราศจากอคติและความลำเอียง มีความโปร่งใส รวมทั้งสามารถตรวจสอบได้ อาจส่งผลให้พนักงานมีความเครียดในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่รับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนในระดับต่ำกว่า และเมื่อพนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำก็就不用ส่งผลต่อเนื่องไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับสูง โดยจากการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานเกิดขึ้นในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม ดังจะเห็นได้จากพนักงานมีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) แต่มีค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 1.60$) และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน พบว่า องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนมากที่สุด ($r = -.193$) โดยเมื่อพิจารณาจากข้อคำถามของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานซึ่งให้พนักงานประเมินความรู้สึกของตนเองที่มีผลมาจากการปฏิบัติงาน พบว่า ความรู้สึกเกี่ยวกับการทำงานที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนในอันดับแรกๆ ได้แก่ ความคับข้องใจ ($r = -.216$) การขาดแรงจูงใจที่จะเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรค ($r = -.192$) ความอ่อนเพลียและหมดกำลังในการทำงาน ($r = -.178$) การหมดกำลังใจ ($r = -.174$) และความรู้สึกท้อแท้และสิ้นหวัง ($r = -.168$) สามารถอธิบายได้ว่า หากพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนในระดับต่ำลง ก็ส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับสูงขึ้นโดยเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่ง

ได้แก่ ความรู้สึกคับข้องใจ ขาดแรงจูงใจที่จะเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรค อ่อนเพลีย หหมดพลังและ
กำลังใจ และท้อแท้สิ้นหวัง รวมทั้งอาจทำให้รู้สึกว่าการตัดสินใจของตนเองลดความอ่อนโยนลง ซึ่งจะเห็นได้
ว่าจะส่งผลกระทบต่อตัวพนักงานเอง ต่อผลการปฏิบัติงาน และต่อองค์กร และหากพนักงานคน
นั้นปฏิบัติงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในฐานะผู้ให้บริการ ก็จะส่งผลต่อผู้รับบริการอีกด้วย

4.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชากับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้าน
ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย
จากการทำงาน ($r = -.191$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของแมสแลช (Maslach, 1997) โรนัลด์และ
คณะ (Ronald et al., 1995) คูเปอร์ (Cooper, 2001) และชวาบ แจคสัน และชูลเลอร์ (Schwab,
Jackson and Schuler, 1986) ที่พบว่า การขาดการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อน
ร่วมงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญกับการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ ผลการศึกษาค้นคว้านี้เป็นไปตามที่
ผู้วิจัยคาดไว้ว่าหากพนักงานรับรู้ว่าคุณบังคับบัญชามีความยุติธรรม มีเหตุผลเพียงพอในการ
อธิบายการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ให้ตนเองยอมรับและเข้าใจได้ รวมทั้งปฏิบัติต่อตนเองอย่าง
เหมาะสม ให้เกียรติ อาจส่งผลให้พนักงานมีความเครียดในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่รับรู้
ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับต่ำกว่า และเมื่อ
พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำก็จะไม่ส่งผลต่อเนื่องไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการ
ทำงานในระดับสูง โดยจากการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ
ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชากับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน
เกิดขึ้นในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม ดังจะเห็นได้จากพนักงานมีค่าเฉลี่ยของการรับรู้
ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) แต่มีค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} =$
 1.60) และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน พบว่า องค์ประกอบ
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์
ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุด ($r = -.196$) โดยเมื่อพิจารณาจากข้อคำถาม
ของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ซึ่งให้พนักงานประเมินความรู้สึกของตนเองที่มีผลมา
จากการปฏิบัติงาน พบว่า ความรู้สึกเกี่ยวกับการทำงานที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความ
ยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในอันดับแรกๆ
ได้แก่ ความคับข้องใจ ($r = -.228$) การขาดแรงจูงใจที่จะเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรค ($r = -.204$)

การหมดกำลังใจ ($r = -.186$) ความท้อแท้และสิ้นหวัง ($r = -.169$) และความห่อเหี่ยวใจ ($r = -.165$) สามารถอธิบายได้ว่า หากพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับต่ำลง ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับสูงขึ้นโดยเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกคับข้องใจ ขาดแรงจูงใจที่จะเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรค หมดกำลังใจ ท้อแท้ สิ้นหวัง และห่อเหี่ยวใจ และอาจเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความอ่อนโยนน้อยลง อ่อนเพลีย หมดกำลังใจในการทำงาน รวมทั้งเกิดความรู้สึกด้านลบกับผู้รับบริการทำให้อาจจะปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างไม่เหมาะสม ซึ่งจะเห็นได้ว่า หากพนักงานรับผิดชอบงานที่ต้องให้บริการเป็นส่วนมาก จะทำให้ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการโดยตรง นอกเหนือจากส่งผลต่อตัวพนักงานเอง ต่อผลการปฏิบัติงาน และต่อองค์การ

4.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 4.4)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ($r = -.206$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของแมสแลช (Maslach, 1997) และคูเปอร์ (Cooper, 2001) ที่พบว่าระบบการบริหารงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานได้ ผลการศึกษารั้งนี้ เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่าหากพนักงานรับรู้วาระบบการบริหารงานต่างๆ ภายในองค์การ มีความยุติธรรม เสมอภาค โปร่งใส ปราศจากอคติ มีการสื่อสารข้อมูลอย่างชัดเจน พนักงานทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในการรับรู้ข้อมูล หรือการดำเนินการใดๆ ที่อยู่ภายใต้กฎระเบียบขององค์การ อาจส่งผลให้พนักงานมีความเครียดในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่รับรู้ความยุติธรรมด้านระบบในระดับต่ำกว่า และเมื่อพนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำก็就不用ส่งผลต่อเนื่องไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับสูง โดยจากการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน เกิดขึ้นในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม ดังจะเห็นได้จากพนักงานมีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) แต่มีค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 1.60$) และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน พบว่า องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบมากที่สุด ($r = -.204$) โดยเมื่อพิจารณาจากข้อคำถามของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ซึ่งให้พนักงานประเมินความรู้สึกของตนเองที่มีผลมาจากการปฏิบัติงาน พบว่า ความรู้สึกเกี่ยวกับการทำงานที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบในอันดับแรกๆ ได้แก่

ความคับข้องใจ ($r = -.201$) การหมดกำลังใจ ($r = -.192$) ความห่อเหี่ยวใจ ($r = -.183$) การหมดพลังในการทำงาน ($r = -.179$) และความอ่อนเพลีย ($r = -.174$) สามารถอธิบายได้ว่าหากพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบในระดับต่ำลง ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับสูงขึ้นโดยเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกคับข้องใจ หมดกำลังใจกำลังกาย ห่อเหี่ยวใจ และอ่อนเพลีย และอาจเกิดความรู้สึกอื่นๆ อีก เช่น ท้อแท้ สิ้นหวัง ขาดแรงจูงใจในการเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรค ลดความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ รู้สึกตึงเครียดเมื่อทำงานด้านบริการ รวมทั้งอาจชอบแยกตัวออกจากสังคม ซึ่งจะเห็นได้ว่าหากพนักงานเกิดความรู้สึกดังกล่าว จะส่งผลกระทบต่อตัวพนักงานเอง ต่อผลการปฏิบัติงาน และต่อองค์การ และยิ่งถ้าพนักงานต้องทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการ ก็จะส่งผลต่อผู้รับบริการโดยตรงอีกด้วย

5. ปัจจัยความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 5)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของแมสแลช (Maslach, 1986) มัลดารี (Muldary, 1983) ที่ระบุว่าความเหนื่อยหน่ายเป็นผลกระทบมาจากการมีความเครียดเรื้อรัง และการศึกษาของแมคคาร์นี (McCarnie, 1987) คอร์ดและดอร์เทอที (Cordes and Dougherty, 1993) อีไทซัน (Etizon, 1998) ไคลน์และเวอร์เบค (Klein and Verbeke, 1999) และศจีมาจ ขวัญเมือง (2541) ที่พบความสัมพันธ์ระหว่างการเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานกับความเครียดในการทำงาน อาจเนื่องมาจากการศึกษาครั้งนี้ศึกษาปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน แต่ไม่ได้ศึกษาความเครียดในการทำงานโดยตรง โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยความเครียดในการทำงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.52$) และหากพิจารณาระดับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของพนักงานที่มีระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีปัจจัยความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ (ร้อยละ 3.20) กลุ่มที่มีปัจจัยความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง (ร้อยละ 53.73) และกลุ่มที่มีปัจจัยความเครียดในการทำงานในระดับสูง (ร้อยละ 43.07) จะเห็นได้ว่าพนักงานทั้ง 3 กลุ่มมีระดับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำใกล้เคียงกัน ($\bar{X} = 1.60$ 1.57 และ 1.66 ตามลำดับ โดยมี $SD = 0.91$ 0.98 และ 0.95 ตามลำดับ) อาจจะเป็นเนื่องจากแม้ว่าพนักงานจะมีปัจจัยความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน แต่ก็มีความสามารถในการเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานในระดับสูงใกล้เคียงกัน ($\bar{X} = 4.09$) จึงมีความสามารถ

ในการตอบสนองต่อปัญหาหรืออุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีความอดทนในการรับมือกับปัญหาและพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้หมดไปโดยเร็ว ดังนั้นจึงไม่ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับสูงเช่นเดียวกัน แต่เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน พบว่า องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความเครียดในการทำงานโดยรวมในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ($r = .104$) ประกอบกับพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความเครียดในการทำงานโดยรวมกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานรายข้อ สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานมีปัจจัยความเครียดในการทำงาน ก็อาจส่งผลให้เกิดความรู้สึกห่อเหี่ยวใจ ($r = .122$) ท้อแท้และสิ้นหวัง ($r = .120$) อ่อนเพลียและหมดกำลังในการทำงาน ($r = .104$) เหนื่อยหน่ายต่อภาระงาน ($r = .101$) หรือคับข้องใจ ($r = .077$) แต่ก็ไม่อยู่ในระดับมากจนทำให้เกิดเป็นความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน จากเหตุผลที่กล่าวมาจึงทำให้ผลการศึกษานี้ไม่พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างปัจจัยความเครียดในการทำงานโดยรวมกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานโดยรวม

และเมื่อพิจารณาปัจจัยความเครียดในการทำงานแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านตัวงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ส่วนปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน โดยสามารถสรุปและอภิปรายในแต่ละด้านได้ดังต่อไปนี้

5.1 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านตัวงานกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 5.1)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านตัวงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ($r = .082$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของแมสแลช (Maslach, 1997) คูเปอร์ (Cooper, 2001) แมคคาร์นีย์ (McCarnie, 1987) คอร์ดและดอร์โท (Cordes and Dougherty, 1993) และอีไทซัน (Etizon, 1998) ที่พบว่าปัจจัยด้านตัวงานมีความสัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานได้ ผลการศึกษานี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่าหากพนักงานมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านตัวงาน เช่น ปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบมากเกินไป งานมีความเร่งด่วน มีจำนวนชั่วโมงในการทำงานเป็นเวลานาน ต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ไม่คุ้นเคย ต้องรับผิดชอบต่อผลของงานสูง ได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงตามความสามารถหรือความถนัด หรืองานมีความซ้ำซากจำเจ ก็จะส่งผลให้พนักงาน

เกิดความเครียดในการทำงานได้ และถ้าไม่สามารถจัดการกับปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น ให้หมดไปได้โดยเร็ว ปล่อยให้มันเป็นความเครียดเรื้อรัง จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานได้ โดยจากการศึกษาพบว่าปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านตัวงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์โดยตรง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ($r = .108$) ประกอบกับพิจารณาปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านตัวงานรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ได้แก่ ปริมาณงานที่ไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน ($r = .184$) ปริมาณงานที่มีมากในแต่ละวัน ($r = .133$) และขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มากเกินไป ($r = .119$) สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานเกิดปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านตัวงานถึงแม้ว่าจะมีความสามารถในการเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรค แต่เนื่องด้วยปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดด้านตัวงานเป็นสถานการณ์ที่พนักงานจะต้องพบอยู่เป็นประจำทุกวันในการทำงาน จึงอาจส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้ ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกห่อเหี่ยวใจ ($r = .121$) อ่อนล้า ($r = .111$) เหนื่อยหน่ายต่อภาระงานที่มีอยู่ ($r = .111$) อ่อนเพลียและหมดกำลังที่จะทำงาน ($r = .105$) หรือท้อแท้สิ้นหวัง ($r = .076$) โดยยังมีปัจจัยความเครียดมากเท่าใดก็จะเกิดความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ได้มากขึ้นเช่นกัน

5.2 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงานกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 5.2)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของแมสแลช (Maslach, 1997) คูเปอร์ (Cooper, 2001) โรนัลด์และคณะ (Ronald et al., 1995) และชวาบ แจคสัน และschulter (Schwab, Jackson and Schuler, 1986) ที่พบว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่าย โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยความเครียดในการทำงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงานในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) และหากพิจารณาระดับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของพนักงานที่มีระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงานแตกต่างกัน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงานในระดับต่ำ (ร้อยละ 11.42) กลุ่มที่มีปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงานในระดับปานกลาง (ร้อยละ 52.64) และกลุ่มที่มีปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงานใน

ระดับสูง (ร้อยละ 35.94) จะเห็นได้ว่าพนักงานทั้ง 3 กลุ่มมีระดับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำใกล้เคียงกัน ($\bar{X} = 1.44$ 1.65 และ 1.59 ตามลำดับ โดยมี SD = 0.97 0.97 และ 0.93 ตามลำดับ) อาจจะเนื่องมาจากแม้ว่าพนักงานจะมีปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงานแตกต่างกัน แต่ก็มีความสามารถในการเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานในระดับสูงใกล้เคียงกัน ($\bar{X} = 4.09$) จึงมีความสามารถในการตอบสนองต่อปัญหาหรืออุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีความอดทนในการรับมือกับปัญหาและพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้หมดไปโดยเร็ว รวมทั้งองค์การเองก็มีการสนับสนุนให้พนักงานได้พบปะสังสรรค์ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างหน่วยงาน รวมถึงสนับสนุนเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม จึงมีส่วนช่วยให้พนักงานได้สร้างเครือข่ายในการทำงาน การติดต่อกันก็จะเป็นไปด้วยความราบรื่นมากยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงไม่ส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน จากเหตุผลที่กล่าวมาจึงทำให้ผลการศึกษาคั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงานกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานโดยรวม

5.3 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 5.3)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของกับแมสแลช (Maslach, 1997) ที่พบว่า การขาดการสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้าในงานเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.55$) และหากพิจารณาระดับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของพนักงานที่มีระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างกัน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพในระดับต่ำ (ร้อยละ 5.20) กลุ่มที่มีปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพในระดับปานกลาง (ร้อยละ 52.38) และกลุ่มที่มีปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพในระดับสูง (ร้อยละ 42.42) จะเห็นได้ว่าพนักงานทั้ง 3 กลุ่มมีระดับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำใกล้เคียงกัน ($\bar{X} = 1.49$ 1.59 และ 1.65 ตามลำดับ โดยมี SD = 0.82 0.98 และ 0.95 ตามลำดับ)

อาจจะเนื่องมาจากแม้ว่าพนักงานจะมีปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างกัน แต่ก็มีความสามารถในการเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานในระดับสูงใกล้เคียงกัน ($\bar{X} = 4.09$) จึงมีความสามารถในการตอบสนองต่อปัญหาหรืออุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีความอดทนในการรับมือกับปัญหาและพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้หมดไปโดยเร็ว ดังนั้นจึงไม่ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แต่เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน พบว่า องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ($r = .096$) ประกอบกับพิจารณาปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ในลำดับต้นๆ ได้แก่ การขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ($r = .128$) และการขาดโอกาสในการพัฒนาตนเอง ($r = .111$) และพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานรายข้อ สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานมีปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ก็อาจส่งผลให้เกิดความรู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง ($r = .127$) ห่อเหี่ยวใจ ($r = .109$) อ่อนเพลียและหมดกำลังใจในการทำงาน ($r = .097$) หรือคับข้องใจ ($r = .092$) จนทำให้ไม่สามารถสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายในการให้บริการได้ รวมทั้งรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงานน้อยกว่าที่หวังไว้ แต่ก็ไม่อยู่ในระดับมากจนทำให้เกิดเป็นความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน จากเหตุผลที่กล่าวมาจึงทำให้ผลการศึกษาคั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานโดยรวม

5.4 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 5.4)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของแมสแลช (Maslach, 1997) คูเปอร์ (Cooper, 2001) และชวบ แจคสัน และสจูเลอร์ (Schwab, Jackson and Schuler, 1986) ที่พบว่านโยบาย ระบบการบริหารที่ไม่ดี การสื่อสารภายในองค์การที่ไม่มีความชัดเจน เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศใน

องค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.61$) และหากพิจารณาระดับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของพนักงานที่มีระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การแตกต่างกัน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การในระดับต่ำ (ร้อยละ 5.50) กลุ่มที่มีปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การในระดับปานกลาง (ร้อยละ 46.93) และกลุ่มที่มีปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การในระดับสูง (ร้อยละ 47.57) จะเห็นได้ว่าพนักงานทั้ง 3 กลุ่มมีระดับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำใกล้เคียงกัน ($\bar{X} = 1.45$ 1.65 และ 1.58 ตามลำดับ โดยมี SD = 0.72 0.97 และ 0.98 ตามลำดับ) อาจจะเนื่องมาจากแม้ว่าพนักงานจะมีปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การแตกต่างกัน แต่ก็มีความสามารถในการเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานในระดับสูงใกล้เคียงกัน ($\bar{X} = 4.09$) จึงมีความสามารถในการตอบสนองต่อปัญหาหรืออุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีความอดทนในการรับมือกับปัญหาและพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้หมดไปโดยเร็ว รวมทั้งหากหน่วยงานที่สังกัดมีการตรวจสอบปัญหาทางด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การต่างๆ เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ดี การสื่อสารภายในองค์การที่ไม่มีประสิทธิภาพ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ไม่เพียงพอ หรือนโยบายการทำงานที่ไม่เหมาะสม พร้อมทั้งหาวิธีการจัดการกับปัญหาเหล่านั้นให้หมดไปอยู่เป็นประจำก็จะมีส่วนช่วยให้พนักงานในหน่วยงานนั้นลดความเครียดในการทำงานให้อยู่ในระดับต่ำลง ดังนั้นจึงไม่ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แต่เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน พบว่า องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ($r = .093$) ประกอบกับพิจารณาปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ในลำดับต้นๆ ได้แก่ การขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ($r = .147$) ความไม่เหมาะสมของลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานที่สังกัด ($r = .136$) และการขาดการเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงาน ($r = .110$) และพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานรายข้อ สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานมีปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ ก็อาจส่งผลให้เกิดความรู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง ($r = .126$) เหนื่อยหน่ายต่อภาระงานที่มีอยู่ ($r = .096$) ท้อเหี่ยวใจ ($r = .087$) รวมทั้งอ่อนเพลียและ

หมดกำลังที่จะทำงาน ($r = .081$) แต่ก็ไม่อยู่ในระดับมากจนทำให้เกิดเป็นความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน จากเหตุผลที่กล่าวมาจึงทำให้ผลการศึกษานี้ไม่พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานโดยรวม

6. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 6)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ($r = -.497$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศุภรี รอดสิน (2549) ที่พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ผลการศึกษานี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่า หากพนักงานมีความสามารถในการเผชิญกับปัญหา อุปสรรค หรือสถานการณ์ที่ยากลำบาก ในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา การประเมินความรับผิดชอบต่อปัญหา ตระหนักถึงผลกระทบและรับรู้ความคงทนของปัญหา รวมทั้งสามารถอดทนและพยายามจัดการกับปัญหาให้หมดไปโดยเร็ว ก็จะส่งผลให้พนักงานสามารถลดความเครียดที่มาจากการทำงานให้อยู่ในระดับต่ำลง และไม่ส่งผลต่อเนื่องไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับสูง โดยจากการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานเกิดขึ้นในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม ดังจะเห็นได้จากพนักงานมีค่าเฉลี่ยของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.09$) แต่มีค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานทั้งโดยรวมและแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล อยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 1.60$ 1.79 1.34 และ 1.51 ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน พบว่า องค์ประกอบด้านความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมากที่สุด ($r = -.509$) อันดับรองลงมาคือองค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = -.415$) ประกอบกับพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานรายข้อ สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับต่ำลง ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับสูงขึ้นได้ ซึ่ง

ได้แก่ ความรู้สึกที่ตนเองได้ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างไม่เหมาะสม ($r = -.486$) รู้สึกว่าตนเองลดความอ่อนโยนลงเมื่อทำงานด้านบริการ ($r = -.398$) รู้สึกด้านลบกับผู้รับบริการ ($r = -.388$) รู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง ($r = -.383$) รวมทั้งรู้สึกตึงเครียดเมื่อต้องทำงานด้านบริการ ($r = -.336$) ซึ่งจะเห็นได้ว่าหากพนักงานต้องทำงานที่เน้นด้านบริการแต่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในระดับต่ำ จะทำให้ส่งผลต่อผู้รับบริการโดยตรง นอกเหนือจากส่งผลต่อตัวพนักงานเอง และผลการปฏิบัติงาน

และเมื่อพิจารณาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแต่ละด้าน พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคทุกด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมสถานการณ์ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบที่จะมาถึง และด้านความอดทน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน โดยสามารถสรุปและอภิปรายผลในแต่ละด้านได้ดังต่อไปนี้

6.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์กับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 6.1)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ($r = -.451$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศุภรี รอดสิน (2549) ที่พบว่าองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่า หากพนักงานมีความสามารถในการเข้าใจปัญหา สามารถควบคุมตนเอง ควบคุมสถานการณ์ และมีการตอบสนองต่อปัญหา อุปสรรคหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม รวมทั้งพยายามหาหนทางที่ดีที่สุดในการจัดการกับปัญหาหรืออุปสรรคเหล่านั้นอย่างอดทน ไม่ล้มเลิก ก็จะทำให้เกิดความเครียดในระดับต่ำเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานของตน ซึ่งเมื่อพนักงานมีความเครียดในระดับต่ำก็จะไม่ส่งผลต่อเนื่องไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับสูง โดยจากการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์กับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานเกิดขึ้นในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม ดังจะเห็นได้จากพนักงานมีค่าเฉลี่ยของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.05$) แต่มีค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 1.60$) และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน พบว่าองค์ประกอบด้านความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถ

ในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมากที่สุด ($r = -.456$) อันดับรองลงมาคือองค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = -.389$) ประกอบกับพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์กับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานรายข้อ สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ในระดับต่ำลง ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับสูงขึ้นได้ ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกว่าได้ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างไม่เหมาะสม ($r = -.410$) ท้อแท้สิ้นหวัง ($r = -.365$) อ่อนล้า ($r = -.354$) มีความรู้สึกด้านลบกับผู้รับบริการ ($r = -.347$) รวมทั้งมีความอ่อนโยนลดลง ($r = -.332$) ซึ่งจะเห็นได้ว่าหากพนักงานเกิดความรู้สึกดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อตัวพนักงานเอง ต่อผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งต่อผู้ที่มารับบริการอีกด้วย

6.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 6.2)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ($r = -.434$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศุภรี รอดสิน (2549) ที่พบว่าองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่า หากพนักงานมีความสามารถวิเคราะห์หาสาเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาหรืออุปสรรค รวมทั้งตระหนักถึงความรับผิดชอบของตนเองที่ต้องหาทางแก้ไขให้ได้ โดยจะนำสิ่งที่เรียนรู้จากความผิดพลาดในอดีตมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขและการประเมินเหตุการณ์ว่าสามารถรับผิดชอบต่อปัญหานั้นมากน้อยเพียงใด และมีแนวโน้มที่จะมองว่าปัญหาหรืออุปสรรคมักมีจุดเริ่มต้นหรือสาเหตุพื้นฐานมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ไม่กล่าวโทษตนเองโดยไม่จำเป็น แต่พร้อมที่จะรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเองตามสัดส่วนที่เป็นจริง ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ปัญหา ก็จะมีส่วนช่วยให้ลดความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ ไม่กลายเป็นความเครียดเรื้อรังจนทำให้เกิดเป็นความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับสูง โดยจากการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานเกิดขึ้นในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม ดังจะเห็นได้จากพนักงานมีค่าเฉลี่ยของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.15$) แต่มีค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 1.60$) และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน พบว่า องค์ประกอบด้านความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่า

อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมากที่สุด ($r = -.463$) ส่วนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เป็นอันดับรองลงมา ($r = -.367$) ประกอบกับพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน รายชื่อ สามารถอธิบายได้ว่า หากพนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบในระดับต่ำลง ก็จะทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับสูงขึ้นได้ ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างไม่เหมาะสม ($r = -.455$) รู้สึกว่าตนเองมีความอ่อนโยนน้อยลงเมื่อทำงานด้านบริการ ($r = -.371$) มีความรู้สึกด้านลบกับผู้รับบริการ ($r = -.354$) ท้อแท้สิ้นหวัง ($r = -.338$) และคับข้องใจในการทำงาน ($r = -.313$) ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นความรู้สึกที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและต่อตัวพนักงานเอง รวมทั้งผู้ที่มาติดต่อรับบริการด้วย

6.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 6.3)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ($r = -.435$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศุภรี รอดสิน (2549) ที่พบว่าองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ผลการศึกษานี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่า หากพนักงานมีความสามารถในการวัดผลกระทบของปัญหาหรืออุปสรรคว่ามีอิทธิพลต่อตนเองเท่าใด ตลอดจนสามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบและควบคุมผลกระทบหรือความเสียหายที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งจะเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคเหล่านั้นโดยไม่หวั่นไหว มีความสามารถในการตอบสนองต่อปัญหาอย่างฉลาดทำให้มองเห็นแนวทางในการจัดการปัญหาได้ รวมทั้งเห็นว่าปัญหาหรืออุปสรรคเหล่านั้นจะไม่คงอยู่ตลอดไป ก็จะมีส่วนช่วยให้พนักงานลดความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานลงได้ ไม่ส่งผลยึดเยื้อเป็นความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับสูง โดยจากการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานเกิดขึ้นในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม ดังจะเห็นได้จากพนักงานมีค่าเฉลี่ยของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.10$) แต่มีค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 1.60$) และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน พบว่า องค์ประกอบด้านความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงมากที่สุด ($r = -.442$) อันดับรองลงมาคือองค์ประกอบด้าน

ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = -.348$) ประกอบกับพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานรายข้อ สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงในระดับต่ำลง ก็จะมีผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับสูงขึ้นไป ซึ่งได้แก่ รู้สึกว่าปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างไม่เหมาะสม ($r = -.428$) รู้สึกว่าตนเองมีความอ่อนโยนลดลง ($r = -.372$) มีความรู้สึกด้านลบกับผู้รับบริการ ($r = -.346$) ท้อแท้และสิ้นหวังในการทำงาน ($r = -.311$) และตั้งเครียดเมื่อทำงานด้านบริการ ($r = -.293$) ซึ่งจะเห็นได้ว่าส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ นอกเหนือจากส่งผลต่อตัวพนักงานเอง และต่อผลการปฏิบัติงาน

6.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (สมมติฐานการวิจัยที่ 6.4)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ($r = -.462$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของคูกรี รอดสิน (2549) ที่พบว่าองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่า หากพนักงานมีความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหาหรืออุปสรรค มีความหวัง กำลังใจ เห็นว่าปัญหาเหล่านั้นจะคงอยู่ชั่วคราวเท่านั้น ตลอดจนพยายามที่จะขจัดปัญหาหรืออุปสรรคเหล่านั้นให้หมดไปโดยเร็ว รวมทั้งมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถของตนเอง อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความสามารถในการจัดการกับปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ จะมีส่วนช่วยให้พนักงานลดความเครียดที่เกิดจากการทำงานลงได้ ไม่ส่งผลกระทบต่อเนื่องไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับสูง โดยจากการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานเกิดขึ้นในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม ดังจะเห็นได้จากพนักงานมีค่าเฉลี่ยของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.05$) แต่มีค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 1.60$) และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานพบว่า องค์ประกอบด้านความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนมากที่สุด ($r = -.465$) ส่วนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ในระดับรองลงมา ($r = -.381$) ประกอบกับพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนกับความ

เหนื่อยหน่ายจากการทำงานรายข้อ สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานมีความสามารถในการเผชิญ และฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนในระดับต่ำลง ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่าย จากการทำงานในระดับสูงขึ้นได้ ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างไม่เหมาะสม ($r = -.449$) ท้อแท้สิ้นหวัง ($r = -.357$) รู้สึกว่าตนเองมีความอ่อนโยนลดลง ($r = -.354$) มีความรู้สึกด้านลบกับผู้รับบริการ ($r = -.349$) รวมทั้งรู้สึกคับข้องใจในการทำงาน ($r = -.324$) ซึ่งจะเห็นได้ว่าหากพนักงานเกิดความรู้สึกดังกล่าวก็จะส่งผลกระทบต่อตัวพนักงานเอง ต่อผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งต่อผู้ที่มารับบริการด้วย

7. การสร้างสมการทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นต่อน (Stepwise, Multiple Regression Analysis) เพื่อสร้างสมการทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน โดยใช้องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร องค์ประกอบของปัจจัยความเครียดในการทำงาน และองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฝ่าอุปสรรค พบว่า กลุ่มตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลในการทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ได้แก่ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าอุปสรรคด้านความอดทน ความสามารถในการเผชิญและฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึง และปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านตัวงาน การที่กลุ่มตัวแปรดังกล่าวมีอิทธิพลในการทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน สามารถอธิบายได้ว่า หากพนักงานมีความอดทนในการรับมือกับปัญหา มองว่าปัญหาเหล่านั้นจะคงอยู่ชั่วคราวเท่านั้น และพยายามที่จะขจัดปัญหาเหล่านั้นให้หมดไปโดยเร็ว โดยไม่ย่อท้อล้มเลิก รวมทั้งมีความเข้าใจในปัญหา สามารถควบคุมตนเอง ควบคุมสถานการณ์ ตอบสนองต่อปัญหาอย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถที่จะวัดผลของปัญหานั้นได้ว่า จะกระทบต่อตนเองมากน้อยเพียงใด และพร้อมที่จะเผชิญกับผลกระทบเหล่านั้นโดยไม่หวั่นไหว พร้อมกันนี้ก็มีการรับรู้ว่าระบบการบริหารงานต่างๆ ภายในองค์กร มีความยุติธรรมเสมอภาค โปร่งใส และปราศจากอคติในการดำเนินงาน ตลอดจนมีปัจจัยด้านตัวงานต่างๆ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป งานมีความเร่งด่วน จำนวนชั่วโมงในการทำงานมีระยะเวลานาน หรือได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงกับความสามารถ อยู่ในระดับต่ำ ก็จะมีส่วนช่วยให้พนักงานไม่เกิดความเครียดในการทำงานในระดับสูง ซึ่งการมีความเครียดในระดับสูงอาจจะนำไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานได้ในที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. ส่งเสริมการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรให้แก่พนักงาน

จากผลการศึกษาที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรทั้งโดยรวมและแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสามารถในการทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานได้ สามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับสูงขึ้นไป ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับต่ำลง ซึ่งจากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ($\bar{X} = 3.23$) โดยประเด็นที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของพนักงานในระดับต้นๆ คือ การรับรู้เกี่ยวกับการนำกฎระเบียบมาใช้ อย่างยุติธรรม การรับรู้เกี่ยวกับการตัดสินใจใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจะมีพื้นฐานจากข้อมูลที่ครบถ้วน สมบูรณ์ และเชื่อถือได้ การรับรู้ว่าผู้บังคับบัญชามีเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การรับรู้ว่าเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย และการรับรู้ว่าผู้บังคับบัญชายอมรับฟังเหตุผลของพนักงาน เพราะฉะนั้นองค์กรควรจะมีแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในแต่ละด้านให้เพิ่มมากขึ้น เช่น มีการชี้แจงเกี่ยวกับหลักเกณฑ์หรือตัวชี้วัดในการประเมินผลงานเพื่อให้พนักงานเข้าใจและมีการเตรียมความพร้อมรวมทั้งพนักงานได้รับทราบผลการประเมินของตนเอง และสามารถซักถามเหตุผลในการตัดสินใจตัดสินใจได้ ตลอดจนมีการพูดคุยกันระหว่างหัวหน้างานและพนักงานทุกคนเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ อยู่เป็นประจำ เพื่อให้พนักงานเห็นถึงความเอาใจใส่ของหัวหน้างาน รับทราบข้อมูลป้อนกลับ และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจในการทำงาน และเมื่อองค์กรมีนโยบายหรือการดำเนินงานต่างๆ จะต้องมีส่วนต่อพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคน อย่างเท่าเทียมกันและมีการแจ้งข้อมูลให้พนักงานรับทราบอย่างชัดเจนทั่วถึง ทั้งนี้หัวหน้างานจะต้องมีความรู้หรือข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายผลของการตัดสินใจต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อพนักงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมด้วย โดยแนวทางที่แต่ละหน่วยงานจะเลือกใช้ควรมีความเหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีอายุงานมากมีแนวโน้มที่จะมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า อาจจะเป็นเนื่องมาจาก พนักงานที่ปฏิบัติงาน

อยู่ในองค์การมาเป็นระยะเวลาานาน ก็มักจะมีอคติคาดหวังเกี่ยวกับการได้รับการตอบแทนจากองค์การในระดับที่มากกว่า ดังนั้นในการเพิ่มระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การควรจะทำให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีอายุงานมากให้มากยิ่งขึ้น โดยถ้าสามารถเพิ่มระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานทุกคนได้ จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ความเครียดในการทำงานก็จะน้อยลง และไม่ส่งผลต่อเนื่องจนเกิดเป็นความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

2. พัฒนาศามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง

จากผลการศึกษาที่พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทั้งโดยรวมและแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมสถานการณ์ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบที่จะมาถึง และด้านความอดทน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ ด้านผลกระทบที่จะมาถึง และด้านความอดทน เป็นตัวแปรที่มีความสามารถในการทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานได้ สามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งพนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับสูงขึ้น ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับต่ำลง ถึงแม้ว่าพนักงานส่วนใหญ่จะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.09$) แต่ก็ยังมีพนักงานบางส่วนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางถึงต่ำ ประกอบการดำเนินชีวิตในปัจจุบันเต็มไปด้วยสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวันหรือการปฏิบัติงานของพนักงานไม่ทางตรงก็ทางอ้อม และถ้าพนักงานไม่สามารถจัดการกับสิ่งที่มากระทบได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจส่งผลต่อเนื่องให้เกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับสูงขึ้นได้ อีกทั้งความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคก็เป็นความสามารถที่พัฒนาให้เกิดขึ้นหรือเพิ่มมากขึ้นได้ องค์การจึงควรมีส่วนช่วยให้พนักงานทุกคนได้พัฒนาศามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของตนเองอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดโครงการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนา AQ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสำเร็จในการทำงาน และจัดให้พนักงานได้มีการสำรวจเกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงานของตนเองและนำเทคนิคที่ได้จากการอบรมมาใช้ในการจัดการกับอุปสรรคเหล่านั้นให้ค่อยๆ หหมดไปโดยมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ หรือการให้พนักงานได้มีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรต่างหน่วยงานในการทำกิจกรรมต่างๆ

เพื่อให้ฝึกการแก้ไขปัญหาและการเผชิญกับอุปสรรคในการทำงาน ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางถึงต่ำได้พัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของตนเองให้อยู่ในระดับสูงขึ้น เพื่อให้สามารถเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่วนพนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับสูงอยู่แล้ว ก็จะเป็นการฝึกฝนให้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมากยิ่งขึ้นและคงอยู่ตลอดไป นอกจากนี้จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ดังนั้นในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคให้แก่พนักงาน ควรจะให้ความสำคัญกับพนักงานกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรีให้มากยิ่งขึ้น โดยหากพนักงานทุกคนมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับสูง นอกจากจะไม่เกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแล้ว ยังทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข และทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

3. ลดปัจจัยความเครียดในการทำงานให้แก่พนักงาน

จากผลการศึกษาถึงแม้จะไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานโดยรวม แต่พบว่าปัจจัยความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน และด้านระบบสามารถอธิบายได้ว่า หากพนักงานมีปัจจัยความเครียดอยู่ในระดับสูงขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ในการปฏิบัติงาน เช่น คับข้องใจ ห่อเหี่ยวใจ ท้อแท้ สิ้นหวัง เหนื่อยหน่ายต่อภาระงาน อ่อนเพลีย และหมดกำลังที่จะทำงาน ในระดับสูงขึ้น และยังมี ความสัมพันธ์กับการเกิดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน และด้านระบบ ในระดับต่ำลง ซึ่งจากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีปัจจัยความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.52$) โดยปัจจัยที่ทำให้พนักงานอาจเกิดความเครียดในการทำงานได้ในลำดับต้นๆ คือ ปัจจัยด้านตัวงาน และปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ ได้แก่ งานที่มีความเร่งด่วน ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่ งานไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน ได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงกับความสามารถหรือความถนัด ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม ไม่ให้

ความคุ้มครองต่อการปฏิบัติงาน และมีนโยบายการบริหารงานที่ไม่ชัดเจน บรรยากาศองค์การไม่มี มิตรภาพ และขาดการเสริมขวัญกำลังใจ ซึ่งปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน ได้มากที่สุดคือความไม่มั่นคงในการทำงาน เพราะฉะนั้นองค์การควรมีแนวทางในการจัดการกับ ปัจจัยต่างๆ ที่อาจจะส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานได้ เช่น การมอบหมายงาน ต้องมีความเหมาะสมกับความสามารถหรือหน้าที่ที่รับผิดชอบและควรให้พนักงานมีเวลาเพียงพอ ในการดำเนินงาน จัดหาพนักงานให้พอเพียงกับปริมาณงาน มีการชี้แจงนโยบายการดำเนินงานให้ พนักงานทราบอย่างชัดเจนเพื่อจะได้ปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สนับสนุนการทำ กิจกรรมร่วมกันระหว่างพนักงานต่างหน่วยงานเพื่อส่งเสริมสัมพันธภาพในที่ทำงาน หรือมีการ เสริมขวัญและกำลังใจในการทำงาน เช่น การจัดสวัสดิการต่างๆ การให้รางวัลกับพนักงานที่มีผล การปฏิบัติงานดีเด่นหรือไม่ขาดงานตลอดปี และที่สำคัญหัวหน้างานต้องให้ความดูแลช่วยเหลือ และสนับสนุนในการทำงานรวมทั้งให้โอกาสในการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การ งาน แก่พนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้จะต้องมีการสำรวจให้ละเอียดมากขึ้นว่า พนักงานแต่ละหน่วยงานมักจะมี ความเครียดในการทำงานมาจากปัจจัยใดบ้าง แล้วจึงวาง แนวทางในการจัดการกับปัจจัยเหล่านั้น เพื่อให้สามารถลดปัจจัยที่อาจทำให้พนักงานเกิด ความเครียดในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยหากพนักงานทุกคนมีปัจจัย ความเครียดในการทำงานในระดับต่ำลง นอกจากจะไม่ทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายจาก การทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์แล้ว ยังจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานและมี ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นด้วย

4. ลดโอกาสของการเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานให้แก่พนักงาน

จากผลการศึกษาที่พบว่า ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบ กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค รวมทั้ง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทน ด้านการควบคุมสถานการณ์ และ ด้านผลกระทบที่จะมาถึง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ และปัจจัยความเครียดใน การทำงานด้านตัวงาน เป็นกลุ่มตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายระดับความเหนื่อยหน่ายจากการ ทำงานได้ และจากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเหนื่อยหน่ายจากการ ทำงานอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 1.60$) แต่ก็มีพนักงานบางส่วนที่มีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางถึงสูง และถึงแม้ว่าจะมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับใดก็

สามารถส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้เช่นกัน โดยความรุนแรงของอาการจะเพิ่มขึ้นตามระดับของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ดังนั้นองค์การจึงควรมีแนวทางในการลดโอกาสในการเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของพนักงานให้น้อยลงมากที่สุด โดยอาจเน้นที่การพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคให้แก่พนักงาน รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบในระดับสูงขึ้นไป ตลอดจนลดปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านตัวงานให้แก่พนักงาน ซึ่งตัวแปรที่กล่าวมามีความสัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน นอกจากนี้จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานพนักงานที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุงาน 5 ปีขึ้นไป มีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และพนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด เพราะฉะนั้นการที่องค์การจะวางแนวทางในการลดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานให้แก่พนักงานควรดำเนินการในกลุ่มที่มีความจำเป็นเร่งด่วน เช่น อาจจะทำให้ความสำคัญกับพนักงานกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 45 ปี หรือมีอายุงาน 1 – 5 ปี หรือมีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือมีสถานภาพโสด ดังเช่นที่บางองค์การได้มีระบบพี่เลี้ยงให้แก่พนักงานที่เข้ามาใหม่ โดยผู้ที่มักจะได้รับการคัดเลือกให้เป็นพี่เลี้ยงจะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตลอดจนเป็นที่รู้จัก ซึ่งจะช่วยแนะนำและเป็นพี่ปรึกษาให้แก่พนักงานใหม่ทั้งในด้านการทำงานและการปฏิบัติตน ทำให้พนักงานใหม่สามารถลดความเครียดในการทำงานลงได้ รวมทั้งลดโอกาสในการเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานด้วย ส่วนแนวทางอื่นๆ ที่แต่ละองค์การจะนำมาใช้นั้นควรจะต้องมีการพิจารณาในรายละเอียดมากยิ่งขึ้นว่าสาเหตุหลักที่ทำให้พนักงานแต่ละหน่วยงานเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานมาจากปัจจัยใดบ้าง แล้วจึงวางแนวทางในการจัดการกับปัจจัยเหล่านั้น ทั้งนี้ก็เพื่อให้พนักงานทุกคนไม่เกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับสูง จนส่งผลกระทบต่อด้านลบในวงกว้างทั้งต่อตัวพนักงานเอง ต่อองค์การและสังคม และต่อวิชาชีพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเหนื่อยหน่าย

จากการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล ที่มีตำแหน่งงานหรือส่วนงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่มีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น นำไปสู่การวางแผนทางบริหารทรัพยากรบุคคลได้เหมาะสมกับบุคลากรแต่ละกลุ่มมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ของบุคลากร ระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาล มหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล และมหาวิทยาลัยเอกชน เพื่อให้ทราบถึงระดับปัจจัยต่างๆ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถาบันการศึกษาที่มีการบริหารจัดการแตกต่างกัน

3. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่น่าจะมีผลกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล เช่น ลักษณะบุคลิกภาพ เซวน์อารมณ์ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง หรือความตั้งใจลาออก ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานและนำมาช่วยในการวางแผนการลดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานให้แก่บุคลากร

4. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ของบุคลากรในอาชีพอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการบริการเช่นเดียวกัน เช่น ทนายความ ตำรวจ หรือนักสังคมสงเคราะห์ เพื่อนำผลการศึกษามาช่วยในการวางแผนป้องกันหรือลดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานให้แก่บุคลากรในกลุ่มอาชีพดังกล่าว