

บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่กำลังศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
 - ความหมายของบุคลิกภาพ
 - แนวทางการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
 - ทฤษฎีคุณลักษณะ
 - บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงาน
 - ความหมายของความเหนื่อยหน่าย
 - สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย
 - อาการของความเหนื่อยหน่าย
 - ผลของความเหนื่อยหน่าย
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. สรุปผลงานวิจัยและสมมติฐานในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

1.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพของมนุษย์มีความหลากหลาย รวมถึงมีภายนอก มีภายในที่มีความซับซ้อน มีทั้งส่วนที่เปิดเผย ผิดแผก และซ่อนเร้น มีทั้งส่วนที่เข้าใจง่ายและเข้าใจยาก มีทั้งส่วนที่เป็นข้อขัดแย้งและกลมกลืนของมิติต่างๆ (ศรีเวื่อน แก้วกังวาน, 2544 , น. 1) การให้นิยามความหมาย คำว่า “บุคลิกภาพ” จึงมีความหลากหลาย ดังนี้

โฮแกน (Hogan, 1991, quoted in Cascio, 1998, p.228) อธิบายมุมมองของบุคลิกภาพบุคคลว่ามี 2 มุมมอง คือ

1. จากมุมมองของตนเอง บุคลิกภาพบุคคลหมายถึง โครงสร้างพลวัต (dynamics) และกระบวนการต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในตัวตนซึ่งเป็นสาเหตุแห่งพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

2. จากมุมมองของบุคคลอื่น บุคลิกภาพบุคคลหมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกให้ปรากฏแก่สายตาบุคคลอื่น หรือพฤติกรรมที่ได้รับการกล่าวถึงจากบุคคลอื่น นั่นคือลักษณะบุคลิกภาพตามการรับรู้ของบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือผู้เกี่ยวข้อง

แคทเทลล์ (Cattell, 1950 quoted in Engler, 1999, p.284) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า เป็นสิ่งที่ใช้ทำนายพฤติกรรมของบุคคล ว่าจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรในแต่ละสถานการณ์

เบอร์เกอร์ (Burger, 2000, p.4) กล่าวว่าบุคลิกภาพเป็นแบบแผนพฤติกรรมที่มีความคงทน และเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในแต่ละบุคคล

อัลพอร์ต (Allport, 1961, p. 28 quoted in Mischel, 1999, p.4) กล่าวถึงบุคลิกภาพเป็นการจัดส่วนประกอบของแต่ละบุคคลทั้งกายและใจ ซึ่งบุคลิกภาพจะเป็นเครื่องกำหนดความคิดและพฤติกรรมของบุคคลนั้น

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2539, น. 5 - 6) นิยามบุคลิกภาพว่า เป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งส่วนภายนอกและทั้งส่วนภายใน ซึ่งถูกหล่อหลอมและผสมประสานด้วยพันธุกรรม วัฒนธรรม การเรียนรู้ วิธีปรับตัวของบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่เป็นนามธรรมและวัตุธรรม แต่เป็นสิ่งไม่ตายตัว เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การเรียนรู้และสิ่งแวดล้อมไม่สามารถแยกลักษณะบุคลิกภาพออกเป็นส่วนๆ ใดๆ ลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกัน และมีผลกระทบต่อกันเป็นลูกโซ่

จากความหมายต่าง ๆ ที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า บุคลิกภาพเป็นแบบแผนพฤติกรรมที่คงที่ของแต่ละบุคคล ที่ถูกหล่อหลอมมาจากประสบการณ์ วิธีการปรับตัว และสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลต่อความคิด และพฤติกรรมของบุคคล ทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากบุคคลอื่น

1.2 แนวทางการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ในการศึกษาบุคลิกภาพมีแนวทางการศึกษา 2 แนวทาง ดังนี้ (Allport, 1961, p.89)

1. กลุ่มที่ใช้วิธีการศึกษาพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (Idiographic approach) โดยการศึกษาบุคลิกภาพของบุคคลเพียงคนเดียว เพื่อหาข้อเท็จจริงว่าบุคคลนั้นมีบุคลิกภาพผันแปรไปอย่างไรในสภาวะเวลาที่เปลี่ยนไป นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ได้แก่ มูนน์ (Munn) กิลเมอร์ (Gilmer) อัลล์พอร์ต (Allport)

นักทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง ลักษณะส่วนรวมของบุคคล ลักษณะภายนอกที่ปรากฏ การรับรู้ตนเอง เป็นลักษณะเฉพาะที่สามารถวัดได้ และมีความถาวรเป็นหน่วยผสมผสานที่ทรงพลังของระบบทางกายและจิตใจในตัวบุคคล ซึ่งกำหนดลักษณะการปรับตัวเป็นแบบเฉพาะของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อม และเกิดจากการที่บุคคลพยายามจะพัฒนาตนเองตามศักยภาพที่มีอยู่

2. กลุ่มที่ใช้วิธีการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลโดยรวม (Nomothetic approach) เป็นการศึกษาคุณลักษณะทางบุคลิกภาพแบบกว้างในหลาย ๆ คน เพื่อหาข้อเท็จจริงว่ามีคุณลักษณะอะไรบ้างที่เป็นองค์ประกอบสำคัญ หรือมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและบุคลิกภาพของมนุษย์โดยทั่วไป นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ได้แก่ แคทเทลล์ (Cattell) กิลฟอร์ด (Guilford) เอ็ดเวิร์ด (Edward)

นักทฤษฎีในกลุ่มนี้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง สิ่ง que ช่วยให้ทำนายได้ว่าบุคคลจะทำอย่างไรในสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป จนเป็นลักษณะนิสัย (Traits) ที่รวมกันเป็นแบบฉบับเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล และเน้นว่าบุคลิกภาพเป็นความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งเกิดจากโครงสร้างทางกายภาพ และประสบการณ์ในอดีต ซึ่งมีผลต่อโครงสร้างทางอารมณ์ และลักษณะนิสัยของบุคคลนั้น

ในการศึกษารุ่นนี้ผู้วิจัยมีความสนใจจะศึกษาบุคลิกภาพในกลุ่ม Nomothetic approach ซึ่งเป็นพฤติกรรมของบุคคลโดยรวม สามารถอธิบายแบบแผนพฤติกรรมที่คงเส้นคงวา เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล และสามารถนำไปใช้ทำนายพฤติกรรมของบุคคลได้

1.3 ทฤษฎีคุณลักษณะ (Trait Theory)

ทฤษฎีคุณลักษณะ (Trait Theory) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพในกลุ่ม Nomothetic approach มีจุดเริ่มต้นมาจากแนวคิดของอัลพอร์ท (Allport, 1937, p.7) ที่เชื่อว่าบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ถูกกำหนดจากเทรท (Traits) หรือคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งเขาได้แบ่งคุณลักษณะออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ คุณลักษณะร่วม หรือนิสัยทั่วไป (Common Traits) และคุณลักษณะเฉพาะบุคคล (Individual Traits) โดยได้ให้ความหมายของคุณลักษณะร่วมว่า หมายถึง องค์ประกอบทางร่างกายและจิตใจที่มีความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างคงที่เป็นผลให้เกิดแบบแผนของพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกต่อสภาพการณ์ที่เหมือนเดิม โดยคุณลักษณะร่วมนี้มีเหมือนกันได้ในบุคคลที่ต่างกัน ส่วนคุณลักษณะเฉพาะบุคคล หมายถึง องค์ประกอบทางร่างกายและจิตใจซึ่งมีลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ที่สามารถทำให้เกิดการ

ตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างคงที่ และเป็นผลให้เกิดแบบแผนพฤติกรรมเฉพาะตัวในการตอบสนอง สิ่งเร้าที่เหมือนเดิม โดยคุณลักษณะทั้งสองประเภทนี้ ไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง ต้อง สันนิษฐานหรือคาดคะเนจากพฤติกรรม กิริยาท่าทาง และการแสดงออกของบุคคลนั้น ๆ ซึ่ง คุณลักษณะมีความซับซ้อน และเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์แวดล้อมที่เปลี่ยนไป

นักทฤษฎีคุณลักษณะอีกคนหนึ่งคือ แคทเทลล์ (Cattell, 1945 quoted in Cattell, 1957, pp. 14-15) เชื่อว่าคุณลักษณะ คือลักษณะที่ค่อนข้างถาวรและซึมลึกอยู่ในตัวบุคคล มี แนวโน้มที่จะแสดงออกอย่างมั่นคงสม่ำเสมอในสถานการณ์หรือช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ซึ่ง แนวคิดนี้สรุปได้ว่า คุณลักษณะเป็นลักษณะที่คงที่ บุคคลมักแสดงพฤติกรรมเหมือนกันแม้ว่าจะ อยู่ในสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป แคทเทลล์ทำนายบุคลิกภาพของบุคคลโดยใช้การ วิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ซึ่งได้จำแนกคุณลักษณะออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) คุณลักษณะพื้นผิว (Surface Traits) หมายถึงพฤติกรรมที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย เช่น ลังเลใจ ขยัน เป็นต้น และ 2) คุณลักษณะมูลฐาน (Source Traits) ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของ บุคลิกภาพ ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบขั้นสุดท้าย เป็นลักษณะที่มีความมั่นคงเป็นพื้นฐาน ของบุคลิกภาพ เป็นสิ่งที่อยู่ “ลึก” ภายในตัวบุคคล เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรม และเป็น องค์ประกอบที่ควบคุมคุณลักษณะพื้นผิว (Engler, 1999, pp.284-285) จากการวิเคราะห์ องค์ประกอบ เขาได้เลือกคุณลักษณะมูลฐานที่สำคัญได้ 16 องค์ประกอบ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ชั้น จาก องค์ประกอบเหล่านี้ แคทเทลล์ได้สร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพชื่อ 16 PF (Sixteen Personality Factor Inventory)

นอกจากอัลพอร์ทและแคทเทลล์แล้ว ไอแซนค์ (Eysenck, 1967 quoted in Hjelle and Ziegler, 1992, pp.280-282) ได้ให้ความสนใจคุณลักษณะพื้นฐานของบุคลิกภาพด้วยเช่นกัน และพบว่าบุคลิกภาพมี 2 มิติ คือ มิติวันไหว – มั่นคง (Neuroticism – Stability) และมิติแสดงตัว – เก็บตัว (Extrovert – Introvert) หรือที่เรียกว่า “Big Two” (Hjelle and Ziegler, 1992, pp.280-282) ความสัมพันธ์ระหว่าง 2 มิตินี้ สามารถกำหนดคุณลักษณะได้ 32 ลักษณะ และได้พัฒนา แบบวัดบุคลิกภาพ MPI (Maudsley Personality Inventory) ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของลักษณะนิสัย 2 มิติดังกล่าว ต่อมาในระยะหลังเขาได้แบ่งมิติบุคลิกภาพเป็น 3 มิติคือ ด้าน Extroversion, Neuroticism และ Psychoticism

ต่อมา นอร์แมน (Norman, 1963 quoted in Watson and Hubbard, 1996, p.743) ได้นำเสนอมิติบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) ขึ้นมา แต่ยังไม่เป็นที่สนใจมากนัก จนกระทั่งคอสตาและแมคคราย (Costa and McCrae, 1985 quoted in Digman, 1990, p.419)

ได้นำเสนอแนวคิดแบบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ หรือ The Five Factor Model ที่เรียกว่า “The Big Five” ขึ้นมา จนเป็นที่นิยมและมีการนำมาใช้อย่างแพร่หลาย สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ตามแนวคิดของคอสตาและแมคเคอร์ ที่จัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีบุคลิกภาพเกี่ยวกับลักษณะนิสัย ซึ่งแนวคิดของทฤษฎีในกลุ่มนี้คือ การรวบรวมและจัดระบบลักษณะนิสัยที่ประกอบเป็นบุคลิกภาพออกเป็นมิติ และประเมินบุคลิกภาพโดยใช้มิติที่ได้รับการจัดระบบแล้วเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

1.4 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

คอสตา และแมคเคอร์ ได้แบ่งบุคลิกภาพเป็น 5 องค์ประกอบ โดยแต่ละองค์ประกอบมีลักษณะสำคัญ ดังนี้ (Costa and McCrae, 1992 quoted in Engler, 1999, p.282-304)

1. บุคลิกภาพแบบหวัดไหว (Neuroticism) หมายถึง ลักษณะการตอบสนองต่อสิ่งเร้าของบุคคล โดยที่สิ่งเร้านั้นจะต้องมีปริมาณและความเข้มที่สามารถดึงเอาอารมณ์ด้านลบในตัวบุคคลออกมา แบ่งเป็น 6 ลักษณะย่อย คือ

1.1 มีความวิตกกังวล (Anxiety) หมายถึง บุคคลที่ความว้าวุ่น หวาดกลัว มีแนวโน้มที่จะวิตกกังวล ตึงเครียด กระสับกระส่าย

1.2 ความรู้สึกเป็นศัตรูอย่างโกรธเคือง (Angry hostility) เป็นลักษณะที่บ่งชี้แนวโน้มของความโกรธและภาวะที่เกี่ยวข้อง เช่น ความหงุดหงิด ความขุ่นเคือง

1.3 ความรู้สึกซึมเศร้า (Depression) เป็นผู้มีความรู้สึกผิด เศร้า สิ้นหวัง และว่าเหว เป็นผู้ที่มีความท้อแท้ง่าย

1.4 ความละอายและเขินประหม่า (Self-consciousness) เป็นลักษณะของผู้ที่มีอารมณ์ความรู้สึกเต็มไปด้วยความละอาย รู้สึกไม่สบายใจที่มีผู้อื่นอยู่แวดล้อม ไร้อารมณ์แสดงออกที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง และมีแนวโน้มที่จะรู้สึกอาย รู้สึกกังวลกับการเข้าสังคม

1.5 การมีแรงกระตุ้นในตนเองสูง (Impulsiveness) หมายถึง การไม่สามารถที่จะควบคุมแรงกระตุ้น และความต้องการของตนเอง

1.6 มีอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability) หมายถึง ผู้ที่มีความอ่อนแอต่อความเครียด ไม่สามารถเผชิญกับความเครียดได้ เป็นผู้ที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น เป็นคนสิ้นหวัง ตื่นตระหนกเมื่อประสบกับสถานการณ์ฉุกเฉิน

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) เกี่ยวข้องกับกลุ่มสัมพันธภาพที่มีต่อคนอื่น ๆ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูงกว่า หมายถึง ผู้ที่มีความสัมพันธ์กับคนจำนวนมากและ

มีสัดส่วนการใช้เวลาในการสังสรรค์กับผู้อื่นมากกว่า โดยแบ่งเป็น 6 ลักษณะย่อย คือ

- 2.1 การเป็นผู้มีความอบอุ่น (Warmth) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรักผู้อื่นอย่างแท้จริง และเป็นมิตรต่อผู้อื่น
- 2.2 ความชอบสังคม (Gregariousness) หมายถึง ความชอบที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นเป็นหมู่คณะ
- 2.3 การแสดงออกในสิทธิของตน (Assertiveness) หมายถึง ผู้ที่กล้าจะแสดงความเป็นผู้นำ หรือเป็นผู้ที่มีอิทธิพลในสังคม
- 2.4 กระฉับกระเฉง (Activity) หมายถึง ผู้ที่มีความว่องไว ตื่นตัว มีความต้องการทำกิจกรรมอยู่เสมอ
- 2.5 ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement seeking) หมายถึง ผู้ที่ชอบความตื่นเต้น ทำทาย ชอบสิ่งแวดลอมใหม่ ๆ
- 2.6 การมีอารมณ์ทางบวก (Positive emotions) หมายถึง ผู้ที่มีความสนุกสนาน มีความสุข มีความหวัง และมองโลกในแง่ดี

3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness) เกี่ยวข้องกับกลุ่มของความสนใจในสิ่งที่ดึงดูดใจและติดตามสิ่งที่สนใจนั้น ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับสูงกว่า หมายถึง ผู้ที่ค่อนข้างจะให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวมากกว่า แต่ไม่ละเอียด (รู้กว้าง) ส่วนผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับน้อยกว่า จะค่อนข้างให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวน้อย แต่ให้ความสนใจอย่างมากกับสิ่งที่ตนสนใจ โดยแบ่งเป็น 6 ลักษณะย่อย คือ

- 3.1 การเป็นคนช่างคิด (Ideas) หมายถึง การมีความคิดที่หลากหลาย แปลกใหม่ และชอบใช้ความคิด
- 3.2 การเป็นคนช่างจินตนาการ (Fantasy) หมายถึง ผู้ที่มีชีวิตเต็มไปด้วยจินตนาการ และความฝัน มีความคิดสร้างสรรค์ภายในตนเอง
- 3.3 ความมีสุนทรียภาพ (Aesthetics) หมายถึง ผู้ที่ชื่นชมศิลปะ ความงดงาม และ บทกวี
- 3.4 การเปิดเผยความรู้สึก (Feelings) หมายถึง การเป็นผู้ที่รับรู้อารมณ์ และความรู้สึกภายในตนเอง
- 3.5 การชอบลงมือปฏิบัติ (Actions) หมายถึง ผู้ที่พร้อมที่จะทดลองทำกิจกรรมใหม่ เช่น รับประทานอาหารที่แปลกใหม่ เล่นกีฬาใหม่ ๆ ชอบความหลากหลายมากกว่าสิ่งเคยชินที่ปฏิบัติอยู่

3.6 การยอมรับค่านิยม (Values) หมายถึง การมีความพร้อมที่จะตรวจสอบค่านิยมต่าง ๆ เช่น ค่านิยมทางสังคม ทางการเมือง และศาสนา

4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) เกี่ยวข้องกับกลุ่มของแหล่งที่บุคคลรับเอามาเป็นบรรทัดฐาน สำหรับพฤติกรรมที่ถูกต้อง เหมาะสม ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูง หมายถึง ผู้ที่ยอมรับบรรทัดฐานจากหลายกลุ่ม เช่น เพื่อน คู่สมรส ผู้นำศาสนา ส่วนผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมต่ำ จะเป็นผู้ที่ทำตามความต้องการภายในของตนเอง มากกว่าที่จะทำตามบรรทัดฐานของผู้อื่น บุคลิกภาพแบบประนีประนอมแบ่งออกเป็น 6 ลักษณะย่อย คือ

4.1 การเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น (Trust) หมายถึง การที่เชื่อว่าผู้อื่นมีความสัตย์ และมีเจตนาดี

4.2 ความตรงไปตรงมา (Straight forwardness) หมายถึง การมีความจริงใจที่จะปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา

4.3 ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Altruism) หมายถึง ผู้ที่โอบอ้อมอารี คำนึงถึงจิตใจของผู้อื่น เห็นประโยชน์ของผู้อื่นเป็นที่ตั้ง และชอบช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มใจ

4.4 การยอมตามผู้อื่น (Compliance) หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะอ่อนโอน ตอบสนองการกระทำของผู้อื่นอย่างสุขุม

4.5 ความสุภาพ (Modesty) หมายถึง ผู้ที่ถ่อมตน ไม่ชมว่าตนเองเหนือผู้อื่น

4.6 ความมีจิตใจอ่อนโอน (Tender-mindedness) หมายถึง ผู้ที่ให้ความสำคัญต่อความเป็นมนุษย์ของผู้อื่น มีความห่วงใยต่อความต้องการของผู้อื่น

5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) เกี่ยวข้องกับกลุ่มของเป้าหมายที่บุคคลได้ตั้งไว้ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูง หมายถึง ผู้ที่มุ่งไปยังเป้าหมาย (ที่มีจำนวนน้อย) และมีการแสดงออกที่เกี่ยวข้องกับความมีวินัยในตนเองเพื่อที่จะมุ่งไปยังเป้าหมายนั้น ส่วนผู้ที่มีจิตสำนึกต่ำกว่า หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติตาม เป้าหมาย (ที่มีจำนวนมากกว่า) และมีการแสดงออกที่ว่าวุ่น ไขว่ไขว่ไป ในเป้าหมายที่หลากหลาย บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกแบ่งเป็น 6 ลักษณะย่อย คือ

5.1 การตระหนักในสมรรถนะแห่งตน (Competence) หมายถึง ผู้ที่สามารถจัดการกับชีวิตตนเองได้ ความเป็นเหตุเป็นผล และมีประสิทธิภาพในตนเอง

5.2 ความเป็นระเบียบ (Order) หมายถึง ผู้ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

5.3 การสัตย์ซื่อต่อหน้าที่ (Dutifulness) หมายถึง ผู้ที่ยึดมั่นในหลักการทางจริยธรรม และปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้

5.4 การมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ (Achievement striving) หมายถึง การทำงานหนักเพื่อประสบความสำเร็จในงานตามเป้าหมาย

5.5 ความมีวินัยในตนเอง (Self-discipline) หมายถึง ความสามารถที่จะเริ่มงานและปฏิบัติงานให้สำเร็จ แม้ว่าจะเต็มไปด้วยความเบื่อหน่ายหรืออุปสรรค

5.6 ความสุขุมรอบคอบ (Deliberation) หมายถึง เป็นผู้ที่มีการวางแผนในการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบจนบรรลุเป้าหมาย

ตารางที่ 2.1

แสดงลักษณะของผู้ที่มีคะแนนสูงและผู้ที่มีคะแนนต่ำของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

องค์ประกอบบุคลิกภาพ	ลักษณะผู้ที่มีคะแนนสูง	ลักษณะผู้ที่มีคะแนนต่ำ
แบบหวั่นไหว (Neuroticism)	<ul style="list-style-type: none"> - รู้สึกกังวล - โกรธง่าย - ท้อแท้ง่าย - รู้สึกอึดอัดง่าย - มีแรงกระตุ้นในตนเองสูง - รับมือกับความเครียดได้ยาก 	<ul style="list-style-type: none"> - ผ่อนคลาย สงบ - สุขุม โกรธยาก - ท้อแท้ยาก - อึดอัดยาก - มีแรงกระตุ้นในตนเองต่ำ - รับมือกับความเครียดได้ดี
แบบแสดงตัว (Extraversion)	<ul style="list-style-type: none"> - อ่อนโยน เป็นมิตร - ชอบเข้าสังคม - เป็นผู้นำ ช่างพูด มั่นใจ - มีชีวิตชีวา กระฉับกระเฉง - ชอบแสวงหาความตื่นเต้น - ร่าเริง มองโลกในแง่ดี 	<ul style="list-style-type: none"> - สงบเสงี่ยม มีพิธีรีตอง - ไม่ชอบเข้าสังคม - ชอบอยู่เบื้องหลัง - ไม่รีบร้อน - ไม่ชอบความตื่นเต้น - ไม่ร่าเริง
แบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness)	<ul style="list-style-type: none"> - ชอบจินตนาการ สร้างสรรค์ - ชื่นชมศิลปะและความงาม - ทดลองสิ่งแปลกใหม่และหลากหลาย - ไวต่ออารมณ์และความรู้สึก - มีความสนใจกว้าง - พร้อมที่พิจารณาค่านิยมใหม่ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - จดจ่อกับปัจจุบัน - ไม่สนใจศิลปะและความงาม - ชอบทำในสิ่งที่คุ้นเคย - รับรู้อารมณ์และความรู้สึกช้า - มีความสนใจแคบ - ยึดถือประเพณีนิยม

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

แสดงลักษณะของผู้ที่มีคะแนนสูงและผู้ที่มีคะแนนต่ำของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

องค์ประกอบบุคลิกภาพ	ลักษณะผู้ที่มีคะแนนสูง	ลักษณะผู้ที่มีคะแนนต่ำ
แบบประนีประนอม (Agreeableness)	<ul style="list-style-type: none"> - มองว่าผู้อื่นซื่อสัตย์ มีเจตนาดี - ตรงไปตรงมา จริงใจ - ช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มใจ - ประนีประนอม คล้อยตาม - สุขภาพ ถ่อมตน - เห็นอกเห็นใจ คำนึงถึงจิตใจของผู้อื่น 	<ul style="list-style-type: none"> - ข้างระวาง สงสัยในเจตนาของผู้อื่น - ยกยอปอปั้น มีเล่ห์เหลี่ยม - ดั่งเลที่จะเข้าไปเกี่ยวข้อง - ยึดตามความคิดของตนเอง - ใช้อวด ยกตนข่มท่าน - ตอบสนองความต้องการของตนเอง
แบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness)	<ul style="list-style-type: none"> - ตระหนักในสมรรถนะแห่งตน - เป็นระเบียบเรียบร้อย - มีจิตสำนึก รับผิดชอบหน้าที่ - มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ - มีวินัยในตนเอง - คิดอย่างรอบคอบก่อนปฏิบัติ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่เชื่อมั่นในศักยภาพของตน - ยุ่งเหยิง ไม่มีระเบียบ - ละเลย ไม่เอาใจใส่ในหน้าที่ - ไม่มีพลังผลักดันสู่ความสำเร็จ - ผัดวันประกันพรุ่ง - รีบเร่ง ขาดการไตร่ตรอง

ที่มา : McCrae, Costa and Piedmont, 1993 quoted in Cloninger, 2000, p. 252

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามขึ้นใหม่ตามแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคครี (Costa and McCrae, 1992) เพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2. แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย

2.1 ความหมายของความเหนื่อยหน่าย

บุคคลแรกที่คิดค้นคำว่า “Burnout” คือ คริสติน่า มาสลาช (Christina Maslach) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาและเป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียที่เบอร์กลีย์ ในปี ค.ศ.1973 และออกเผยแพร่เป็นแนวคิด หรือมโนทัศน์ของกระบวนการความเหนื่อยหน่าย โดยตีพิมพ์ลงในวารสาร Human Behavior ในปี ค.ศ.1976 (Shubin,1978 , p.24) หลังจากนั้นคำว่า “เหนื่อยหน่าย” ก็เป็นที่ยอมรับในวงการทั่วไป โดยความเหนื่อยหน่ายจะใช้อธิบายสภาพจิตใจและปัญหาของการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอาชีพที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ (Interpersonal) กับบุคคลจำนวนมาก และอาชีพที่มีความเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด (Role-related stressors) เช่น ตำรวจ นักกฎหมาย ครู ที่ปรึกษา และพยาบาล เป็นต้น (Maslach, 1986 quoted in Mcshane and Von Glinow, 2003, pp.206-209) ซึ่ง มาสลาช ได้ให้ความหมายว่าเป็นกลุ่มอาการที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ สูญเสียความเป็นตัวตนและรู้สึกว่าโอกาสในการประสบความสำเร็จของตนลดลง ทำให้มีมโนทัศน์และทัศนคติในทางลบต่องาน ผู้ร่วมงาน และตนเอง ซึ่งเป็นผลกระทบที่สืบเนื่องมาจากความเครียดเรื้อรังจากการทำงานและจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองและผู้รับบริการ จนทำให้เกิดความรู้สึกสูญเสียความผูกพันต่อผู้ร่วมงาน ขาดความเห็นอกเห็นใจ และขาดความเคารพในความเป็นบุคคลของผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน

พจนานุกรมของเวบสเตอร์ (Webster, 1966, p.300) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นความอ่อนล้าที่เป็นผลจากการทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการทำงานสูงกว่าพลังความสามารถและความเข้มแข็งที่บุคคลจะทำได้ จนทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกล้มเหลว

ไพน์ และอรอนสัน (Pines and Aronson,1981quoted in Burke and Richardson, 1993, p.265) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นผลจากการได้รับความกดดันทางอารมณ์อย่างซ้ำซาก จากการทำงานเกี่ยวข้องกับบุคคลเป็นเวลานานและจากการที่เขา มักจะเป็นผู้ให้บริการมากกว่าจะเป็นผู้รับ ผู้ที่เกิดความเหนื่อยหน่ายจะมีอาการอ่อนเพลียทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ เกิดความรู้สึกที่ช่วยตนเองไม่ได้ หมดหวัง ขาดความสนใจ และขาดความกระตือรือร้นในการทำงานและในการดำเนินชีวิต

มัลดารี (Muldary,1983, p.12) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นกระบวนการที่มักเกิดกับวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งเป็นผลมาจากอารมณ์ความเครียดที่เกิดจากบุคคลอื่นๆ หรือสภาพแวดล้อมต่างๆ

โคเดส, ดอจเฮอร์ตี และบูลัม (Cordes, Dougherty and Bulum, 1997, pp.703-708) ให้คำจำกัดความของความเหนื่อยหน่ายว่าหมายถึง การที่บุคคลรู้สึกล้มเหลวและอ่อนล้า ทั้งทางร่างกายและอารมณ์ มีทัศนคติทางลบต่อเพื่อนร่วมงานและตนเอง ส่งผลให้ขาดความมุ่งมั่นและความใส่ใจในการทำงาน

เดสเลอร์ (Dessler, 2000, p.588) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นสภาวะที่เกิดความรู้สึกถดถอยทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการที่บุคคลใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นอย่างหนักในการทำงาน แต่ไม่สามารถประสบผลสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความเหนื่อยหน่าย หมายถึง กลุ่มอาการของความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลต้องเผชิญกับความเครียดเป็นระยะเวลานาน และไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้ มักจะพบในกลุ่มอาชีพที่ให้บริการ

2.2 สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย

จากการรวบรวมสาเหตุของความเหนื่อยหน่าย พบว่ามีหลายปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยใหญ่ๆ ได้ดังนี้ (Maslach, 1997, p.57 quoted in Mcshane and Von Glinow, 2003, pp.210-212)

1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล

- บุคลิกภาพ เป็นปัจจัยภายในที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่ส่งผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่าย เช่น บุคลิกภาพแบบอ่อนแอต้องพึ่งพาผู้อื่นเสมอ ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มีความวิตกกังวลสูง ไม่สามารถปฏิเสธคำร้องขอของผู้อื่นได้ บุคคลพวกนี้มักเกิดความท้อแท้ ขาดความอดทนอดกลั้น มักรู้สึกคับข้องใจเมื่อมีอุปสรรค จึงเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ง่าย นอกจากนี้ บุคคลที่มีความเชื่อภายในตนเองและภายนอกตนเองสูงมีผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ เนื่องจากบุคคลที่เชื่อมั่นในตนเองสูง จะคิดว่าตนมีศักยภาพในการจัดการและควบคุมสิ่งต่างๆ ได้ จึงมักชอบงานที่ท้าทาย แต่จะตั้งความคาดหวังในผลลัพธ์ไว้สูง เมื่อเกิดความผิดพลาดบ่อยๆ อาจทำให้รู้สึกผิดหวังท้อแท้ จนอาจรู้สึกล้มเหลวในชีวิตและส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ ส่วนบุคคลที่เชื่อมั่นภายนอกตัวสูง มักหวังพึ่งพาสิ่งแวดล้อมภายนอกตลอดเวลา และเมื่อพบความผิดหวังจะรู้สึกล้มเหลวในชีวิตได้ง่ายเช่นกัน

- อายุ พบว่า บุคคลที่อายุน้อยจะมีความเหนื่อยหน่ายทางด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นสูงกว่า ส่วนผู้ที่มีอายุมากจะมีความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความสำเร็จในตนเองสูงกว่า

- ระดับการศึกษา ระดับการศึกษามีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานน้อย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมอื่นด้วย เช่น ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังในชีวิตสูง ต้องการประสบความสำเร็จในทุกสิ่ง หากไม่มีการเตรียมความพร้อมก็ย่อมจะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ง่าย นอกจากนี้ ผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงมักจะประกอบอาชีพที่ต้องใช้ความชำนาญและมีความยุ่งยากซับซ้อนมากกว่า จึงมักมีโอกาสเกิดความเหนื่อยหน่ายมากกว่า

- สถานภาพสมรส ผู้ที่เป็นโสดจะมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ที่มีครอบครัวแล้ว เพราะการให้ความสำคัญในงานต่างกัน ผู้ที่มีครอบครัวจะไม่ทุ่มเทให้กับงานเพียงอย่างเดียว แต่ต้องการความสมดุลระหว่างงานและชีวิตครอบครัว ส่วนผู้ที่เป็นโสดมักจะทุ่มเทให้กับการทำงานมากกว่า ขณะที่แม่แรงสนับสนุนทางสังคมน้อยกว่า

- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ช่วงระยะเวลา 1-5 ปีของการทำงาน เป็นช่วงที่บุคคลที่มีอาชีพทางการบริการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้มากที่สุด อาจเป็นเพราะเกิดความขัดแย้งในการแสดงบทบาทระหว่างสถานการณ์จริงกับบทบาทที่ตนคาดหวังไว้ แต่เมื่อระยะเวลาในการปฏิบัติงานยาวนานขึ้น วิกฤติและประสบการณ์จะทำให้โอกาสเกิดความเหนื่อยหน่ายลดลงได้

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ งานที่มีผู้คนพลุกพล่านเกินไป มีเสียงดัง แสงสว่างไม่เพียงพอ การถ่ายเทอากาศไม่ดี มักก่อให้เกิดผลกระทบต่อทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต ส่งผลให้เกิดความเครียด เพราะบุคคลจะมีข้อจำกัดในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม เมื่อไม่สามารถปรับตัวให้สมดุลได้ก็จะเกิดความอ่อนล้าและเหนื่อยหน่ายขึ้นได้

- ลักษณะงานที่รับผิดชอบ งานที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความกดดัน ต้องตัดสินใจรีบด่วน งานที่มีความขัดแย้งและคลุมเครือในบทบาท มีตารางเวลาในการทำงานที่ไม่แน่นอน ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานติดต่อกัน และปริมาณงานที่มากเกินไป มักก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย และมีทัศนคติทางลบต่องานและผู้รับบริการได้

- สัมพันธภาพระหว่างบุคคล งานบริการเป็นงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลตลอดเวลา ดังนั้น ถ้าสัมพันธภาพไม่ดี ไม่ว่าจะกับผู้ร่วมงานหรือผู้รับบริการ จะขาดความ

ไว้วางใจซึ่งกันและกัน ย่อมก่อให้เกิดความคับข้องใจ ความไม่พึงพอใจในการทำงาน จนนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายได้ในที่สุด

- ระบบบริหาร หน่วยงานที่มีระบบบริหารจัดการไม่ดี ขาดคุณธรรม มุ่งผลงานมากเกินไป ไม่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน มีการสื่อสารและการติดต่อประสานงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ มีความคลุมเครือในนโยบาย ไม่ทราบเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน จะก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย และส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการและองค์การได้ นอกจากนี้ การขาดขวัญและกำลังใจ ขาดการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาให้มีโอกาสก้าวหน้าในงาน ขาดความเชื่อมั่นศรัทธาต่อกัน ไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และตัดสินใจในการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้เช่นกัน

2.3 อาการของความเหนื่อยหน่าย

มัลดารี (Muldary, 1983, p.6) แบ่งกลุ่มอาการของความเหนื่อยหน่ายเป็น 3 ด้าน คือ ทางด้านร่างกาย ทางด้านจิตใจ และทางด้านพฤติกรรม

1. ด้านร่างกาย บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายจะแสดงอาการอ่อนเพลีย เมื่อยล้าตามร่างกาย นอนหลับได้ยาก หรือนอนหลับแล้วเวลาลุกจากที่นอนก็ยาก มีปัญหาทางระบบทางเดินอาหาร คลื่นไส้ ปวดศีรษะแบบไมเกรน เป็นหวัดบ่อย ปวดหลัง ปวดตามกล้ามเนื้อ น้ำหนักลดลง หรือน้ำหนักเพิ่ม นิสัยการรับประทานอาหารเปลี่ยนไป

2. ด้านจิตใจความรู้สึก มีความรู้สึกโกรธ คับข้องใจ เบื่อหน่าย ซึมเศร้า ก้าว มีความรู้สึกผิดในใจ เฉื่อยชา รู้สึกสิ้นหวัง มองสิ่งต่างๆ ในแง่ร้าย รู้สึกไร้ค่าและไม่พอใจ มีความเห็นว่าเป็นพฤติกรรมทุกอย่างของมนุษย์เกิดจากความเห็นแก่ตัว ชอบเยาะเย้ยการกระทำทุกอย่าง ออกจากงาน สงสัยตนเอง สูญเสียความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ไม่มีสมาธิในการทำงาน ไม่มีศีลธรรมและคุณธรรม มีอารมณ์เสียได้ง่าย เห็นคุณค่าของตนเองลดลง

3. ด้านพฤติกรรม บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่าย จะมองคุณค่าของความเป็นมนุษย์ลดลง มักจับผิดและตำหนิผู้อื่น พยายามปกป้องตนเอง พยายามแยกตัวออกจากผู้ร่วมงานและผู้ป่วย มองดูนาฬิกาเสมอ พักรับประทานอาหารว่างบ่อย มาทำงานสายแต่เลิกงานเร็วกว่าปกติ ชอบหายตัวไปจากที่ทำงาน ทำผิดเล็กๆ น้อยๆ เป็นประจำ มีความขัดแย้งในชีวิตครอบครัว มีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน พยายามสร้างอารมณ์ขัน เพื่อช่วยผ่อนคลายอารมณ์เครียด ประสิทธิภาพการทำงานลดลง มีอาการเจ็บป่วยทางจิต บางรายอาจติดเหล้า หรือติดยานอนหลับ และอยากฆ่าตัวตาย

มาสลาช และ แจ็คสัน (Maslach and Jackson, 1986, p.1; Maslach, 1986 quoted in Mcshane and Von Glinow, 2003, pp.209-210) ได้แบ่งกลุ่มอาการของความเหนื่อยหน่าย ออกเป็น 3 ด้าน และใช้กลุ่มอาการเหล่านี้เป็นแนวทางในการสร้างแบบวัดความเหนื่อยหน่าย ที่เรียกว่า “เครื่องมือวัดความเหนื่อยหน่ายของมาสลาช” (Maslach Burnout Inventory : MBI) ซึ่งกลุ่มอาการดังกล่าวประกอบด้วย

1. **ความอ่อนล้าทางอารมณ์** (Emotional Exhaustion) เป็นอาการสำคัญเพราะ เป็นอาการในระยะเริ่มต้นของกลุ่มอาการเหนื่อยหน่ายที่ยังสามารถแก้ไขได้ โดยบุคคลจะรู้สึก หมดกำลังหรือสูญเสียพลังงานจนแทบจะหมดสิ้นและไม่มีแหล่งที่จะส่งเสริมให้พลังนั้นกลับมา เหมือนเดิมได้ ทำให้เกิดความรู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง ขาดกำลังใจ หมดกำลังใจในการทำงานหรือ ดำเนินชีวิต รู้สึกว่าตนไม่มีความสามารถที่จะช่วยเหลือผู้อื่นได้อีกเนื่องจากอ่อนล้าเกินไป ไม่มีแรงจูงใจที่จะต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ เมื่ออาการเหล่านี้เกิดขึ้นสักระยะอาจมีอาการอ่อนเพลีย ทางร่างกาย ปวดศีรษะ และปวดตึงบริเวณกล้ามเนื้อต่างๆตามมา

2. **การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น** (Depersonalization) เป็นอาการที่เกิดต่อเนื่อง มาจากความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ยังพอแก้ไขได้แต่ยุ่งยากซับซ้อนมากกว่า โดยจะมีความรู้สึก และทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ เช่น อาจแสดงอาการดูหมิ่นเหยียดหยาม ผู้รับบริการหรือบุคคลรอบข้าง ไม่มีความสุภาพอ่อนโยน ไม่ใส่ใจหรือเพิกเฉยต่อคำร้องขอหรือ ความต้องการของผู้รับบริการ ขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ ไม่ปฏิบัติต่อผู้อื่นในฐานะที่ เขาเป็นมนุษย์คนหนึ่ง เมื่อบุคคลมีความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่น มักต้องการแยกตัว และไม่ต้องการให้ใครมายุ่งเกี่ยวกับ

3. **การลดค่าความสำเร็จของตนเอง** (Reduced Personal Accomplishment) เป็นความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อตนเอง ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองมีความรู้สึกและทัศนคติ ในทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการบริการลดลง และตนเอง รับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมเหล่านี้ ทำให้เกิดความรู้สึกผิด รู้สึกด้อยความสามารถ ในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น คิดว่าตนเองล้มเหลว สูญเสียการนับถือตนเอง รู้สึกว่าตนเอง ไม่มีคุณค่า และขาดความภาคภูมิใจในความสามารถและผลงานของตนเอง

การศึกษาความเหนื่อยหน่ายครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาตามแนวคิดของมาสลาชและแจ็คสัน (Maslach and Jackson, 1986) และใช้แบบสอบถามซึ่งได้รับการแปลและพัฒนาโดย ละม้าย เกิดโภคทรัพย์ (2548) เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า เนื้อหาของข้อคำถามครอบคลุมและ เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพ

แมคคอนแนล (McConnell, 1982, pp.71-72) ได้แบ่งระยะเวลาและความรุนแรงของความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ระยะ ซึ่งหากบุคคลไม่ได้รับการแก้ไขจะมีการเปลี่ยนแปลงจากระยะที่ 1 ไปสู่ระยะที่ 3 ตามลำดับ ระยะต่างๆ มีรายละเอียด ดังนี้ คือ

ระยะที่ 1 ผู้มีความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานจะเริ่มมีความอ่อนล้าทางร่างกาย (Physical exhaustion) เช่น มีปัญหาเกี่ยวกับการนอน ปวดศีรษะ เจ็บปวดร่างกายโดยไม่ทราบสาเหตุ มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ เช่น รู้สึกเหนื่อยเมื่อคิดถึงงานที่จะต้องไปทำงาน ในบางรายพบมีความกระตือรือร้น ทุ่มเทในการทำงานมากแต่มักทำงานไม่สำเร็จ มาทำงานก่อนเวลาและกลับหลังเลิกงาน หรือในบางรายจะมีอาการแสดงในลักษณะกลับกันคือ มาทำงานสายแต่กลับก่อนเวลา ในบางรายชอบเอางานไปทำต่อที่บ้าน ให้ความเวลาทำงานแม้กระทั่งในวันหยุด ให้ความสนใจรายละเอียดของงาน มักมีอารมณ์โกรธและหงุดหงิดง่าย ในระยะนี้เริ่มมีทัศนคติในทางลบต่อผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ

ระยะที่ 2 เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการรับประทานอาหาร เช่น รับประทานอาหารน้อยหรือมากเกินไป มีการยึดมั่นอยู่กับกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด หลีกเลี่ยงการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น แยกตัวอยู่ตามลำพัง ให้ความเวลาทำงานน้อยลง จะให้การปฏิบัติต่อผู้ป่วยโดยตรงเฉพาะเวลาจำเป็นเท่านั้น

ระยะที่ 3 ทัศนคติต่อผู้มารับบริการเป็นไปในทางลบมากขึ้น ปฏิบัติต่อผู้ป่วยเสมือนวัตถุสิ่งของมากกว่าความเป็นคน ในบางรายจะมีความรู้สึกขี้มึนเศร้า หมดหวังและใช้เครื่องมือแอลกอฮอล์หรือใช้ยาบางประเภทเป็นตัวช่วยผ่อนคลายปัญหา และอาจใช้วิธีการหลีกเลี่ยง เช่น ลาหยุดงาน ขอย้ายสถานที่ทำงานหรือลาออกจากวิชาชีพ

2.4 ผลของความเหนื่อยหน่าย

คูเปอร์ ฟิลิป และดริสคอล (Cooper, Philip, and O'Driscoll, 2001, p.89) ได้แบ่งผลของความเหนื่อยหน่ายที่กระทบต่อตัวบุคคลไว้ดังนี้

1. ผลทางด้านร่างกายและอารมณ์ (Physical and Emotional) ได้แก่ ความรู้สึกกระวนกระวาย รู้สึกขาดความช่วยเหลือ เหนื่อยล้า ขี้มึนเศร้า นอนไม่หลับ โรคกระเพาะอักเสบ
2. ผลทางด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal) ได้แก่ มีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้ำ หัวหน้างาน และเครือญาติ

3. ผลทางด้านทัศนคติ (Attitude) ได้แก่ มีทัศนคติทางลบต่อผู้อื่น เช่น เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า รวมถึงงานและองค์กร ขาดความผูกพันต่องานและองค์กร ไม่มีความพึงพอใจต่องาน และมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงาน

4. ผลทางด้านพฤติกรรม (Behavioral) ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานไม่ดี มีการขาดงาน และลาออกจากงาน

มาสลาซ (Maslach, 1986, pp.80-81) ได้กล่าวถึงผลของความเหนื่อยหน่ายที่มีต่อคุณภาพการบริการ โดยบุคคลใดก็ตามถ้าไม่สามารถเผชิญความเครียดในงานที่ตนทำอยู่ ย่อมทำให้เกิดทัศนคติทางลบต่องาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน หลีกเลียงงานโดยการขาดงานลาป่วยบ่อยๆ หรืออาจลาออกจากงานได้ ทำให้เกิดการขาดแคลนบุคลากร ผู้ที่ยังอยู่ในองค์กรจึงต้องรับภาระงานหนักขึ้น ซึ่งจะยิ่งส่งผลกระทบต่อเนื้อเป็นวงจร เพราะเมื่อภาระงานเพิ่มขึ้น ย่อมเกิดความกดดัน ความเครียด และความเหนื่อยหน่ายตามมา บุคลากรอาจขาดงาน หรือลาออกเพิ่มขึ้นอีก วัฏจักรนี้ถือว่าเป็นจุดวิกฤติของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในองค์กร เพราะถ้าไม่หาทางป้องกันแก้ไข การเกิดความเหนื่อยหน่ายอาจแผ่ขยายกว้าง และเข้าสู่สังคมที่เกี่ยวข้องได้

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

นอกจากงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยตรงแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่ายังมีตัวแปรอื่น ๆ ที่สามารถนำมาเชื่อมโยงให้บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงานมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันได้ เช่น ความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน คุณภาพการให้บริการ และรูปแบบการเผชิญความเครียด ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมไว้เป็นหมวดหมู่ ดังนี้

3.1.1 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความพึงพอใจในงาน

จัตจ์ เฮลลา และเมาต์ (Judge, Hella and Mount, 2002, pp.530-541) ได้ทำการรวบรวมงานวิจัย (meta-analysis) เกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดย

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ($r = -.29$) ส่วนบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ($r = .25, .02, .17$ และ $.26$ ตามลำดับ) โดยบุคลิกภาพที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้คือแบบหวั่นไหว แบบแสดงตัว และแบบมีจิตสำนึก

ท็อกคาร์และซูบิช (Tokar and Subich, 1997, pp.482 - 491) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความพึงพอใจในงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานวัยผู้ใหญ่ในกลุ่มอาชีพต่างๆ จำนวน 395 คน ผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ($r = .16$) ส่วนบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ($r = -.18$)

ออร์แกน และลิงค์ (Organ and Lingl, 1995, pp.339 - 350) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) และแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) กับความพึงพอใจในงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับผู้ตรวจการของบริษัทผลิตเครื่องจักรอุตสาหกรรมจำนวน 99 คน ในประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพทั้งสององค์ประกอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

เมลส์ เมลเลมด์ และดินนุร์ (Meir Melamed and Dinnur, 1995 Quoted in Tokar, Fischer and Subich, 1998, p.129) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงานของศาสตราจารย์ในประเทศอิสราเอล ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกภาพแบบแสดงตัว และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

ฟาน เดินเบิร์ก และพิทารู (Van Den Berg and Pitariu, 1990) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความผาสุก กลุ่มตัวอย่างเป็นวิศวกรชาวโรมาเนีย 290 คน ผลการศึกษาพบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับอาการซึมเศร้าและอาการเจ็บป่วยทางจิตใจอื่น ส่วนบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับอาการซึมเศร้าและอาการเจ็บป่วยทางจิตใจอื่นๆ ส่วนบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

จรรยา ศรีฟ้า (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งศึกษากับข้าราชการที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการกองคลังแห่งหนึ่ง จำนวน 162 คน พบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ($r = -.306$) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ($r = .363, .428$ และ $.184$ ตามลำดับ) ส่วนบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

ชิตาพร เลี้ยงวิจิตร (2545) ได้ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และอัตราการขาดงาน พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพแบบประนีประนอมและแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ส่วนบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน และยังพบอีกว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน แต่สามารถใช้ทำนายอัตราการขาดงานได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

3.1.2 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการ

หลิน, ชิว, และ เซียะ (Lin, Chiu, and Hsieh, 2001, pp. 57- 75) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของผู้ให้บริการและคุณภาพการบริการ พบว่าผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าแตกต่างกัน และบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง ประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าด้านทำให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสามารถใช้ทำนายการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) และบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

เฮิร์ตซ์ และ โดโนแวน (Hurtz and Donovan, 2000, pp.869 - 879) ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงานที่มีผู้ศึกษาไว้ (Meta-Analysis) พบว่าองค์ประกอบด้านการมีจิตสำนึกเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานในทุกอาชีพ ส่วนบุคลิกภาพแบบประนีประนอม แบบเปิดรับประสบการณ์ และแบบหวั่นไหวสามารถใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า นอกจากนี้ ยังพบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวและแบบแสดงตัวสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานด้านการขายและการจัดการได้

ซัลกาโด (Salgado, 1997 quoted in Tokar, Fischer and Subich, 1998, p.136) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและผลการปฏิบัติงานที่ได้มีผู้ศึกษาไว้ (Meta-Analysis) จำนวน 36 งานวิจัย โดยศึกษากับ 5 กลุ่มอาชีพในทวีปยุโรป คือ กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ (Professionals) ตำรวจ ผู้จัดการ พนักงานขาย และช่างเทคนิค ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และแบบหวั่นไหว สามารถใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานได้ โดยบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสามารถใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการและตำรวจได้ และบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสามารถใช้ทำนายตำรวจ และบุคลิกภาพแบบประนีประนอมใช้ทำนายกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ (Professionals) ผู้จัดการ และช่างเทคนิคได้

เฟิร์นแฮม และโควีเนีย (Furnham and Conevey, 1996, p.675) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของผู้ให้บริการแบบให้รายงานตนเองและการบริการลูกค้า เพื่อหาเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการ และลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ แบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ใช้คือ แบบทดสอบบุคลิกภาพ NEO-PI-R ของคาสตาและแมคเคอร์ และแบบสอบถามการบริการลูกค้า (Customer Service Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 11 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการบริการลูกค้า 11 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางลบกับบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกภาพแบบแสดงตัวและแบบมีจิตสำนึก

อัมพร พิพิธเจริญพร (2545) ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพแบบ The Big Five พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และคุณภาพการบริการของพนักงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในศูนย์บริการรถยนต์ข้ามชาติแห่งหนึ่ง จำนวน 190 คน ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบอื่นๆ และบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวต่ำจะทำนายคุณภาพการบริการได้ร้อยละ 63

3.1.3 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับการเผชิญความเครียด

เดวิด ซัลส์ และฮาเวย์ (David, Suls and Harvey, 1999, pp.711 - 735) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับวิธีการเผชิญความเครียด กลุ่มตัวอย่างเป็นนักหนังสือพิมพ์เพศชาย อายุระหว่าง 35 – 55 ปี จำนวน 95 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว และแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้อารมณ์ (Emotion Focused) ส่วนบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างประสบการณ์และแบบ

มีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แต่ไม่พบความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพแบบประนีประนอมกับวิธีการเผชิญความเครียด

วัตสัน และฮับบาร์ด (Watson and Hubbard, 1996, pp.737 - 774) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับวิธีการเผชิญความเครียด กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาในมหาวิทยาลัย Iowa จำนวน 375 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีการเผชิญความเครียดแบบไม่มีประสิทธิภาพ บุคลิกภาพแบบแสดงตัวและแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แต่ไม่พบความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพแบบประนีประนอม และเปิดรับประสบการณ์กับวิธีการเผชิญความเครียด

โอเบรียน และดีลองกิส (O'Brien and DeLongis, 1996, pp. 775 - 813) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับรูปแบบการเผชิญความเครียด กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาในมหาวิทยาลัย จำนวน 270 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวและแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ (Emotion Focused) ส่วนบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบประนีประนอมและแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา

วิวัฒน์ อมรรัตนพันธ์ (2546) ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่งจำนวน 97 คน พบว่าบุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพในทุกด้าน ในขณะที่บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบด้อยประสิทธิภาพในทุกด้าน นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพ ส่วนบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบด้อยประสิทธิภาพ

สินวล จำคำ (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับวิธีการเผชิญความเครียด กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการตำรวจจำนวน 219 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาอารมณ์และแบบได้ประโยชน์น้อย

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ และแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา และมีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย

3. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และแบบมีจิตสำนึก สามารถร่วมกันทำนายวิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา

4. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว และแบบมีจิตสำนึก สามารถร่วมกันทำนายวิธีการเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

จากการรวบรวมงานวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงาน พบว่ามีการศึกษากับตัวแปรอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยเห็นว่าสามารถนำมาเชื่อมโยงเป็นเหตุเป็นผลให้บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงานมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันได้ เช่น ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมไว้เป็นหมวดหมู่ ดังนี้

3.2.1 ความเหนื่อยหน่ายในงานกับความพึงพอใจในงาน

ดีเมอรอยติ และคณะ (Demerouti et al., 2000, pp.454 - 464) ศึกษาความสัมพันธ์ของความเหนื่อยหน่ายกับความพึงพอใจในชีวิตของพยาบาลชาวเนเธอร์แลนด์ จำนวน 109 คน โดยใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่าย Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) ซึ่งประกอบด้วย 2 มิติ คือ ความเหนื่อยล้า (Exhaustion) และความอิดระไนงาน (Disengagement) ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของมิติการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) ในแบบวัดความเหนื่อยหน่ายของมาสลาซ (MBI) ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายทั้งสามมิติมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในชีวิต นอกจากนี้ ยังพบว่าสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานและความพึงพอใจในชีวิต โดยพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสคู่จะมีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่าพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสแบบอื่น ๆ

ลาสชินเจอร์และคณะ (Laschinger et al., 2001, pp.209-220) ศึกษาผลกระทบของสภาพการทำงานที่มีต่อการรับรู้ความเหนื่อยหน่าย และความพึงพอใจในงานของพยาบาลจำนวน 3,016 คน พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน และมิติทั้ง 3 ของความเหนื่อยหน่ายยังสามารถทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลได้

โรนัลด์และคณะ (Ronald et al., 1995, pp.187-202) ศึกษาผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายที่มีต่อครูและผู้บริหารโรงเรียนจำนวน 362 คน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านอารมณ์ความรู้สึก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านการประเมินจากทั้ง 3 แหล่ง คือ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และญาติมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย และความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน

แซคตันและคณะ (Saxton et al., 1991, pp.583-595) ศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายในงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานแผนกรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์จำนวน 859 คน ในประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ($r = -.412$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับลักษณะงานที่มีความกดดัน ($r = .25$) นอกจากนี้ ยังพบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออก ($r = .131$) การขาดงาน ($r = .183$) และการเปลี่ยนงาน ($r = -.021$)

พรทิพย์ สุรโยธี ณ ราชสีมา (2537) ทำการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล สิ่งแวดล้อมในการทำงานและแรงสนับสนุนทางสังคม ที่มีผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์ หรือโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า อายุ ประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพ สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และบุคลิกภาพเชิงสภาพอารมณ์ บุคลิกภาพเชิงพฤติกรรม สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน ประสบการณ์การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีความกดดัน สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศจีมาจ ขวัญเมือง (2541) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความพึงพอใจในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามธิบดี โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 221 คน ผลการศึกษาพบว่าอายุที่แตกต่างกันมีความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อายุงานต่างกันมีความเหนื่อยล้าทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สถานภาพสมรสและลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความพึงพอใจและความเครียดในงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2.2 ความเหนื่อยหน่ายในงานกับผลการปฏิบัติงาน

เสถยาวาติ (Setyawati, 1995, pp.129-135) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานกับผลการปฏิบัติงานของคนงานก่อสร้าง ในประเทศอินโดนีเซีย พบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน

กาเรท และแมคดาเนียล (Garrett and McDaniel, 2001, p. 91-96) ศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายในงานกับพยาบาลจำนวน 287 คน ในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าการรับรู้ความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อม สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลได้ ส่วนบรรยากาศทางสังคมภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน และยังพบว่าระบบเครือข่ายทางสังคมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญโดยเฉพาะเมื่ออยู่ภายใต้สิ่งแวดล้อมในงานที่มีแต่การเปลี่ยนแปลง หรือมีความไม่แน่นอนสูง องค์กรที่มีการสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะสามารถป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้

3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

บากเคอร์และคณะ (Bakker, et.al, 2006, pp.31-50) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นอาสาสมัครที่ให้คำปรึกษาและดูแลผู้ป่วยในระยะสุดท้ายจำนวน 80 คน พบว่า

1. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = .36$) และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น ($r = .26$)
2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น ($r = -.20$) และด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ($r = -.35$)
3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น ($r = -.23$)
4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ($r = -.25$)
5. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์
6. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

7. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว สามารถใช้ทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง

ก๊อดดาร์ดและคณะ (Goddard et. al., 2004, pp. 282 – 296) ศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้า พบว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น โดยมีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นตัวแปรสื่อ (Mediator)

เลอไพน์และคณะ (LePine et. al., 2004, pp.883 – 891) ศึกษาบุคลิกภาพกับความเหนื่อยหน่ายในงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่เข้าเรียนหลักสูตรการบริหารจำนวน 871 คน พบว่าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ส่วนผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานทั้งสามด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง

เซลลาร์ และเพอร์เรวี (Zellars and Perrewe, 2001, pp.459 - 467) ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพที่มีผลต่อการให้การสนับสนุนทางสังคม (Emotional Social Support) และความเหนื่อยหน่ายในงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลจำนวน 296 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวสูงจะยอมรับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ต่ำ และจะมีความเหนื่อยหน่ายในงานสูง บุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบประนีประนอม จะมีการให้การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์สูง และจะมีความเหนื่อยหน่ายต่ำ ส่วนบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และแบบมีจิตสำนึก ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ นอกจากนี้ยังพบว่า การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

เซลลาร์ เพอร์เรวี และฮ็อคควอร์เตอร์ (Zellars, Perrewe and Hockwarter, 2000, pp.1570 – 1598) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลที่ทำงานในเขตเมืองทางตอนใต้ของสหรัฐอเมริกา จำนวน 381 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = .32$)
2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ และแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น

($r = -.20$, $-.11$ และ $-.21$ ตามลำดับ)

3. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และแบบเปิดรับประสบการณ์ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ($r = -.18$ และ $-.25$ ตามลำดับ)

4. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ส่วนบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ และแบบประนีประนอม สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น นอกจากนี้บุคลิกภาพแบบแสดงตัวและแบบเปิดรับประสบการณ์ สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง

พิมอนท์ (Piedmont, 1993, pp.456 – 473) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับอาชีพจำนวน 36 คน โดยทำการศึกษาเป็นระยะเวลา 7 ปี ผลการศึกษาพบว่า

1. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = .31$) และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น ($r = .35$)

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = -.38$)

3. บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = -.61$) และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น ($r = -.44$)

4. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ($r = .37$)

4. สรุปผลงานวิจัยและสมมติฐานในการวิจัย

4.1 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

มีผู้วิจัยหลายท่านศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (Bakker et. al., 2006, pp.31 – 50; Zellars, Perrewe and Hockwarter, 2000, pp.1570 – 1598; Goddard et. al., 2004, pp. 282 – 296; LePine et. al., 2004, pp.883 – 891 and Piedmont, 1993, pp.456 - 473) โดยพบว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน และ บาคเคอร์ และคณะ ยังพบว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเองได้ ส่วน จัดจ์ และคณะ

(Judge, Hella and Mount, 2002, pp.530-541) ศึกษาพบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวกับความพึงพอใจในงาน เช่นเดียวกับ เซลลาร์ และนักวิจัยท่านอื่น ๆ (Zellars and Perrewe, 2001, pp.459 – 467; Meir Melamed and Dinnur, 1995 Quoted in Tokar, Fischer and Subich, 1998, pp.482 – 491; Van Den Berg and Pitariu, 1990; จริยา ศรีฟ้า, 2546; ชิตาพร เลียงวิจิตร, 2545) นอกจากนี้ยังมีผู้วิจัยหลายท่าน (David, Suls and Harvey, 1999, pp.711 – 735; Watson and Hubbard, 1996, pp.737 – 774; O'Brien and Delongis, 1996, pp. 775 – 813; วิวัฒน์ อมรรัตนพันธ์, 2546; สีนวล จำคำ, 2544) ศึกษาพบว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบการเผชิญความเครียดชนิดมุ่งแก้อารมณ์ (Emotion Focused) อีกด้วย

ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นสอดคล้องกับงานวิจัยที่กล่าวมา เนื่องจากผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวจะถูกกระตุ้นได้ง่าย จึงมีความมั่นคงทางอารมณ์ต่ำ มีแนวโน้มเป็นคนที่หงุดหงิดวิตกกังวล มองโลกในแง่ลบ จึงมักมีประสบการณ์ต่างๆ ในด้านลบ ทำให้ไม่ค่อยมีความพึงพอใจกับสิ่งต่าง ๆ ดังนั้นบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวกับความพึงพอใจในงานจึงมีความสัมพันธ์ทางลบต่อกัน ในทำนองเดียวกัน การที่บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบการเผชิญความเครียดชนิดมุ่งแก้อารมณ์ เพราะผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมักจะมีปัญหาในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น สร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ยาก หมกมุ่นอยู่กับความคิดของตนเอง หลีกหนีสังคม เมื่อมีปัญหา มักจะเพิกเฉย ปฏิเสธหรือหลีกหนี และไม่ใส่ใจในการแก้ไขปัญหา เมื่อปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข จึงก่อให้เกิดความเครียด และเมื่อความเครียดสะสมเรื้อรังเป็นเวลานาน ก็จะพัฒนาเป็นความเหนื่อยหน่ายได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 1.1 ดังนี้

สมมติฐาน 1.1 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

วัตสัน และ ฮับบาร์ด (Watson and Hubbard, 1996, pp.737 – 774) โอเบรียน และ ดีลองกิส (O'Brien and Delongis, 1996, pp. 775 – 813) และ สีนวล จำคำ (2544) ศึกษาพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างบุคลิกภาพแบบแสดงตัวกับการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา (Problem Focused) ผู้วิจัยเห็นด้วยกับงานวิจัยดังกล่าว เพราะผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมักจะประเมินปัญหาหรือประสบการณ์ต่างๆ ในทางบวก ใช้เหตุผลในการแก้ไขปัญหา และมักจะแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม ทำให้มีช่องทางในการแก้ปัญหาที่หลากหลาย จึงมักจะแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้สำเร็จลุล่วง นอกจากนี้การที่ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีแนวโน้ม

เป็นคนกระฉับกระเฉง มีอารมณ์ในทางบวก สนุกสนาน มีความสุข มีความหวัง มองโลกในแง่ดี ย่อมเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งบุคคลที่มีความพึงพอใจในชีวิตมักมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ จึงทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฮิร์ทซ์ กับ โดโนแวน (Hurtz and Donovan, 2000, pp.869 – 879) และ ซัลกาโด (Salgado, 1997 quoted in Tokar, Fischer and Subich, 1998, p.136) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ อีกทั้ง หลิน ชิว และ เซียะ (Lin, Chiu, and Hsieh, 2001, p. 57- 75) และเฟิร์นแฮม กับ โควีเนีย (Furnham and Conevey, 1996, p.675) ยังพบความสัมพันธ์กับคุณภาพงานบริการ ซึ่งเมื่อบุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ย่อมมีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังงานวิจัยของ จั๊ด เฮลลา และเมอร์ต (Judge, Hella and Mount, 2002, pp.530-541) เมลส์ เมลเลมด์ และ ดินนูชี่ (Meir Melamed and Dinnur, 1995 Quoted in Tokar, Fischer and Subich, 1998, pp.482 – 491) และ จรียา ศรีฟ้า (2546) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

นอกจากนี้ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมักจะสามารสร่วมสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้ดี รวมทั้งยังสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน ขณะเดียวกันเมื่อเกิดปัญหาหรือความเครียดก็สามารถเข้าหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม จึงทำให้สามารถระบายและลดความเครียดได้เป็นอย่างดี ความเครียดจึงไม่พัฒนาเป็นความเหนื่อยหน่ายจากงานวิจัยและเหตุผลที่กล่าวข้างต้น ร่วมกับการศึกษาของ บาคเคอร์ และคณะ (Bakker, et.al, 2006, pp.31-50) เซลลาร์ และเพอร์วีวี (Zellars and Perrewe, 2001, pp.459 - 467) เซลลาร์ เพอร์วีวี กับ ฮ็อคควอร์เตอร์ (Zellars, Perrewe and Hockwarter, 2000, pp.1570 – 1598) เลอไพน์ และคณะ (LePine et. al., 2004, pp.883 – 891) และ พีมอนท์ (Peidmont, 1993, pp.456 - 473) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 1.2 ดังนี้

สมมติฐาน 1.2 บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน เดวิด ซัล และฮาวิ (David, Suls and Harvey, 1999, pp.711 – 735) และสึนวล จำคำ (2544) พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์กับการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา (Problem Focused) แต่ไม่สอดคล้องกับโอเบรียน และดีลองกิส (O'Brien and Delongis, 1996, pp. 775 - 813) ที่พบความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ อารมณ์ (Emotion Focused) ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นด้วยกับ เดวิด ซัล และฮาวิ กับสึนวล จำคำ

เนื่องจากผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ จะเป็นผู้ที่ให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัว มีความคิดที่จะเปิดรับเหตุการณ์หรือสิ่งใหม่ ๆ มีความคิดสร้างสรรค์และพร้อมที่จะทดลองทำ กิจกรรมที่ยังไม่เคยทำมาก่อน รับฟังความคิดหรือคำแนะนำของผู้อื่น จึงทำให้ได้รับความรู้และ ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่หลากหลาย การที่บุคคลมีความรู้และประสบการณ์หลายรูปแบบเช่นนี้ จะทำให้ มีแนวทางในการดำเนินชีวิตและการแก้ปัญหาหลากหลายช่องทาง จึงมีโอกาสเลือกแนวทางการ ดำเนินชีวิตที่เหมาะสมได้ ทำให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ เอิร์ทซ์ และ โดโนแวน (Hurtz and Donovan, 2000, pp.869 - 879) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบ เปิดรับประสบการณ์สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ และหลิน ชิว และเซี่ยะ (Lin, Chiu, and Hsieh, 2001, p. 57- 75) ที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ทั้งนี้เมื่อบุคคล ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตและการทำงาน จึง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จัดจ์ เฮลลา และเมาต์ (Judge, Hella and Mount, 2002, pp.530- 541) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจ ในงาน และเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจย่อมมีความสุขในชีวิตและในการทำงาน ส่งผลให้ไม่เกิด ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในงาน จากการรวบรวมงานวิจัยและเหตุผลที่กล่าวข้างต้น ร่วมกับงานวิจัยของบากเคอร์ และคณะ (Bakker et. al., 2006, pp.31 – 50) รวมทั้ง เซลลาร์ เพอร์รีวี และฮ็อคควอร์เตอร์ (Zellars, Perrewe and Hockwarter, 2000, pp.1570 – 1598) ที่พบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 1.3 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.3 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

โอเบรียน กับ ดีลองกิส (O'Brien and DeLongis, 1996, pp. 775 - 813) และ วิวัฒน์ อมรรัตนพันธ์ (2546) พบว่าบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ รูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา (Problem Focused) ผู้วิจัยเห็นด้วยกับงานวิจัยดังกล่าว เนื่องจากบุคลิกภาพแบบประนีประนอมจะมีความเอื้อเฟื้อ พร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มใจ จิตใจอ่อนโยน รู้จักให้อภัย ไม่ยึดตัวเองเป็นศูนย์กลาง มองเห็นคุณค่าและความสำคัญของผู้อื่น การที่บุคคลมีลักษณะเช่นนี้ย่อมเป็นที่รัก เป็นที่ต้องการของผู้อื่น ซึ่งจะส่งผลให้ได้รับการสนับสนุน ทางสังคม เช่น จากหัวหน้า เพื่อน ผู้ร่วมงาน เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาและร้องขอความช่วยเหลือ ก็มักจะได้รับช่วยเหลือตอบกลับ ประกอบกับได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งที่หลากหลาย จึงส่งผลให้มีการเผชิญและแก้ปัญหาได้อย่างประสิทธิภาพ การที่มีรูปแบบการแก้ปัญหาที่มี

ประสิทธิภาพ ย่อมทำให้อุปสรรคต่าง ๆ นั้นหมดไป ทำสิ่งใดมักจะประสบความสำเร็จ ดังงานวิจัยของ เฮิร์ทซ์ กับ โดโนแวน และ ฮัลกาโด (Hurtz and Donovan, 2000, pp.869 – 879 ; Salgado, 1997 quoted in Tokar, Fischer and Subich, 1998, p.136) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสามารถใช้นำมาผลการปฏิบัติงานได้ และ หลิน ชิว และเซี่ยะ (Lin, Chiu, and Hsieh, 2001, p. 57- 75) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ นอกจากนี้การที่ทำงานได้ประสบความสำเร็จ ย่อมทำให้มีความพึงพอใจในชีวิตและในงาน จึงพบว่าบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน (Judge, Hella and Mount, 2002, pp.530-541; Organ and Lingl, 1995, pp.339 –350; จริยา ศรีฟ้า, 2546; ชิตาพร เลี้ยงวิจิตร, 2545) นอกจากนี้การที่บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความยืดหยุ่นสูงนั้น จะทำให้มีความกลมกลืนไปตามสภาวะแวดล้อมและปรับตัวได้ดีในสถานการณ์ต่าง ๆ ก็จะทำให้บุคคลมีความมั่นใจ อบอุน และรู้สึกว่าคุณค่า จึงส่งผลให้ไม่เกิดความเครียด และไม่เกิดความเหนื่อยหน่ายในที่สุด จากการรวบรวมงานวิจัยและเหตุผล ที่กล่าวข้างต้น ร่วมกับงานวิจัยของ บาคเคอร์ และคณะ (Bakker et. al., 2006, pp.31– 50) เซลลาร์ เพอร์วีวี ฮ็อควอร์เตอร์ (Zellars, Perrewe and Hockwarter, 2000, pp.1570 – 1598) และ พีมอนท์ (Piedmont, 1993, pp.456 –473) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 1.4 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.4 บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

เดวิด ซัล และ ฮาเวย์ (David, Suls and Harvey, 1999, pp.711 – 735) ศึกษาพบว่าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา (Problem Focused) เช่นเดียวกับนักวิจัยอีกหลายท่าน (Watson and Hubbard, 1996, pp.737 – 774; O'Brien and Delongis, 1996, pp. 775 – 813; วิวัฒน์ อมรรัตนพันธ์, 2546; สีนวล จำคำ, 2544) ผู้วิจัยเห็นด้วยกับการศึกษาดังกล่าว ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกจะเป็นผู้ที่มีระเบียบวินัย จัดวางความคิดอย่างเป็นระบบ เมื่อพบกับปัญหาจะมีการวางแผนและมุ่งแก้ที่ตัวปัญหา ทำให้ปัญหานั้นได้รับการแก้ไขอย่างสำเร็จลุล่วง เมื่อปัญหาหมดไปก็จะทำให้บุคคลรู้สึกมีความสุข มีความพึงพอใจในชีวิต นอกจากนี้ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกจะเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ มุ่งมั่น และมานะอดทนสาหัส จึงส่งผลให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฮิร์ทซ์ และ โดโนแวน (Hurtz and Donovan, 2000, pp.869 - 879) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสามารถนำมาผลการปฏิบัติงานได้ในทุกอาชีพ และ หลิน ชิว และเซี่ยะ (Lin, Chiu, and Hsieh, 2001, p. 57- 75)

อัมพร พิพิธเจริญพร (2545) ที่พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังมีความเห็นว่า การที่มีผลการปฏิบัติงานดี จะทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจ รู้สึกว่าตนเองมีศักยภาพ และมีความก้าวหน้าในอาชีพ จึงทำให้มีความพึงพอใจในงาน ดังงานวิจัยของ จัดจ์ เฮลลา และเมาต์ (Judge, Hella and Mount, 2002, pp.530-541) ออร์แกน กับ ลิงค์ (Organ and Lingl, 1995, pp.339 –350) เมลส์ เมลเดมด์ และดินบุร์ (Meir Melamed and Dinnur, 1995 Quoted in Tokar, Fischer and Subich, 1998, pp.482 – 491) จรียา ศรีฟ้า (2546) และ ชิตาพร เลี้ยงวิจิตร (2545) ที่พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกกับความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยเห็นว่า การที่มีความพึงพอใจในงาน จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างไม่เคร่งเครียด และไม่เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน จากงานวิจัยและเหตุผลที่กล่าวข้างต้น ร่วมกับงานวิจัยของเลอไพน์ และคณะ (LePine et. al., 2004, pp.883 – 891) และ พิมอนท์ (Peidmont, 1993, pp.456 - 473) ที่พบว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 1.5 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.5 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

จากงานวิจัยและเหตุผลที่กล่าวไว้ใน การตั้งสมมติฐานที่ 1.1-1.5 ผู้วิจัยคิดว่าสามารถรวบรวมและนำมาตั้งเป็นสมมติฐานที่ 1 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงาน

จากสมมติฐานที่ 1 ที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ประกอบกับการศึกษาของ บาคเคอร์ และคณะ (Bakker et. al., 2006, pp.31 – 50) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวและแบบแสดงตัว สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง และเซลลาร์ เพอร์รีวี กับ ฮ็อควอร์เตอร์ (Zellars, Perrewew and Hockwarter, 2000, pp.1570 – 1598) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ และแบบประนีประนอม สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น และบุคลิกภาพแบบแสดงตัวและแบบเปิดรับประสบการณ์ สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ผู้วิจัยจึงคาดว่าน่าจะมีบางองค์ประกอบของบุคลิกภาพที่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 2 ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 องค์ประกอบบุคลิกภาพอย่างน้อย 1 องค์ประกอบสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงาน