

ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงาน
ของสัตว์แพทย์

นางสาวเจนจิรา เกียรติธนะบำรุง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ชื่อ : นางสาวเจนจิรา เกียรติธนะบำรุง
ชื่อวิทยานิพนธ์ : ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์
ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์
สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อาจารย์ ดร.สุนทรี ศักดิ์ศรี
ปีการศึกษา : 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของภาวะหมดไฟในการทำงาน ระดับความยืดหยุ่นทางอารมณ์และระดับข้อเรียกร้องจากงาน 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นทางอารมณ์และภาวะหมดไฟในการทำงาน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน และ 4) พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานด้วยความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงาน กลุ่มตัวอย่างคือสัตวแพทย์ที่ประกอบวิชาชีพบำบัดโรคสัตว์เลี้ยง จำนวน 336 คน เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ความยืดหยุ่นทางอารมณ์อยู่ในระดับค่อนข้างมาก และข้อเรียกร้องจากงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก 2) ความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ข้อเรียกร้องจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) ข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจ และข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางอารมณ์สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ร้อยละ 44

(วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 109 หน้า)

คำสำคัญ : ภาวะหมดไฟในการทำงาน ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ข้อเรียกร้องจากงาน สัตวแพทย์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Name : Miss Jenjira Ketitanabumrong
Thesis Title : Resilience and Job Demand Predict Burnout in Veterinarians
Major Field : Industrial and Organizational Psychology
King Mongkut's University of Technology North Bangkok
Thesis Advisor : Dr. Soontaree Saksri
Academic Year : 2017

Abstract

The objectives of this study are to investigate 1) levels of burnout, resilience and job demand 2) relationship between resilience and burnout 3) relationship between job demand and burnout 4) predicting burnout by resilience and job demand. The instrument was a questionnaire and 336 veterinarians working in small animal practices participated. The statistic used to analyze data were percentage, mean, standard deviation, Pearson Product Moment Correlation, and Stepwise Multiple Regression Analysis. The results revealed that 1) most of veterinarians experienced a quite low level of burnout, quite high level of resilience and quite high level of job demands. 2) There was a negative relationship between resilience and burnout with a statistical significance at .01 level ($p < .01$). 3), There was a positive relationship between job demand and burnout with a statistical significance at .01 level ($p < .01$). Finally, 4) Psychological job demands, the facet of resilience; encouragement and emotional job demands accounted for 44% of variance in burnout of veterinarians.

(Total 109 pages)

Keywords : Burnout, Resilience, Job Demand, Veterinarians

Advisor

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้ได้รับเงินอุดหนุนบางส่วนจากทุนอุดหนุนการวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์สำหรับนักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สัญญา
รับทุนเลขที่ บ24/ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ครั้งที่ 1

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.สุนทรี ศักดิ์ศรี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา
ให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำเป็นอย่างดี รวมทั้งการตรวจแก้ไข ปรับปรุงสิ่งบกพร่องต่าง ๆ

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.ราชนันท์ บุญธิมา ที่กรุณาเป็นประธานการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์
และให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้ดียิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์
และเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร และ นายสัตวแพทย์ประกิจ
เกาะกายสิทธิ์ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามที่ใช้
ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณ คณาจารย์สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การทุกท่านที่ให้ความรู้ใหม่
และคณาจารย์คณะสัตวแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ฝึกฝนทักษะที่เป็นประโยชน์
อย่างยิ่งในการทำงานวิจัยให้แก่ผู้วิจัย ซึ่งทำให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่น

ขอขอบคุณ สมาคมสัตวแพทย์ผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์แห่งประเทศไทยที่กรุณาให้
ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการเก็บข้อมูลในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ และผู้มีส่วนร่วมทุกท่านที่มีได้เอื้อนาม ณ ที่นี้ ที่ได้ให้การสนับสนุน
คอยช่วยเหลือ และกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณ นายพีรวิศ แสงโพธิ์รัตน์ ที่เป็นความสุขและกำลังใจที่ดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่ชาย และครอบครัวที่สนับสนุนในด้านการศึกษาอย่าง
เต็มที่ รวมทั้งให้กำลังใจและการสนับสนุนในทุก ๆ เรื่องตลอดมา

เจนจิรา เกียรติธนะบำรุง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	8
2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์	16
2.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องจากงาน	23
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
2.5 ที่มาของสมมติฐานในการวิจัย	29
2.6 สมมติฐานการวิจัย	30
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	31
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	33
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	40
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	43
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของภาวะหมดไฟในการทำงาน	46
4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของความยืดหยุ่นทางอารมณ์	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของข้อเรียกร้องจากงาน	51
4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย	53
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
5.1 สรุปผลการวิจัย	60
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	63
5.3 ข้อเสนอแนะ	68
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก ก	81
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรงความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแบบสอบถาม	82
หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ	83
ภาคผนวก ข	87
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์	88
ภาคผนวก ค	89
การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (IOC)	90
การหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	93
ภาคผนวก ง	101
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	102
ประวัติผู้วิจัย	109

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 ค่าความเชื่อมั่นและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแบบสอบถาม	38
3-2 องค์ประกอบของแบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน	39
3-3 องค์ประกอบของแบบสอบถามความยืดหยุ่นทางอารมณ์	39
3-4 องค์ประกอบของแบบสอบถามข้อเรียกร้องจากงาน	39
3-5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
4-1 จำนวนและร้อยละของสัตว์แพทย์ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	44
4-2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน	46
4-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	46
4-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความเย็นชา	47
4-5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง	48
4-6 ความถี่ของจำนวนสัตว์แพทย์ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับต่าง ๆ	48
4-7 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความยืดหยุ่นทางอารมณ์	49
4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านทนต่อแรงกดดัน	49
4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจ	50
4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรค	50
4-11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับข้อเรียกร้องจากงาน	51
4-12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา	51
4-13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางกายภาพ	52
4-14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางอารมณ์	52
4-15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นทางอารมณ์และภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตว์แพทย์	53
4-16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานและภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตว์แพทย์	54
4-17 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อคัดเลือกความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตว์แพทย์	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-18 รูปแบบสมการพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์	56
5-1 สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน	62
ค-1 ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน	90
ค-2 ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามความยืดหยุ่นทางอารมณ์	91
ค-3 ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามข้อเรียกร้องจากงาน	92
ค-4 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน	93
ค-5 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความยืดหยุ่นทางอารมณ์	95
ค-6 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามข้อเรียกร้องจากงาน	97

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	31

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน มีการศึกษาจำนวนมากที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของบุคลากรในแง่มุมด้านการทำงาน ซึ่งมีความเครียดเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร เนื่องจากความรู้สึกข้องใจเกี่ยวกับความสามารถในการรับมือกับสิ่งต่าง ๆ หรือจากการรับรู้ว่าการพยาบาลที่มีไม่เหมาะสมกับข้อเรียกร้องที่ต้องการ เมื่อเกิดความเครียด จะทำให้เกิดความเจ็บป่วยทั้งทางกายและทางจิตใจตามมา และยังมีผลต่อหน้าที่ทางสังคมด้วย (Bonn and Bonn, 2000) วิชาชีพสัตวแพทย์ก็เป็นอาชีพหนึ่งที่มีความเครียดในการทำงานและต้องรับความกดดันจากความคาดหวังของผู้อื่นสูง จากการศึกษาของ Meehan และ Bradley (2007) พบว่า สัตวแพทย์ในประเทศออสเตรเลียต้องให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ การผ่าตัด และสนทนาทางโทรศัพท์เป็นจำนวนมากในแต่ละวัน มีชั่วโมงทำงานเฉลี่ยสูงกว่า 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีวันทำงานที่ต้องเลิกงานช้ากว่าปกติ มีความยุ่งยากในการใช้เครื่องมือต่าง ๆ และต้องทำงานที่พบเจอกับผู้คนที่มีความหลากหลาย ทำให้สัตวแพทย์มีโอกาสมิที่จะมีสุขภาพจิตที่แย่ลง นอนหลับยากหรือนอนไม่หลับได้มากขึ้น และมีความพึงพอใจในงานลดลง

Hansez และคณะ ได้ทำการศึกษาในปี 2008 พบว่าสัตวแพทย์ในประเทศเบลเยียม ร้อยละ 15.6 มีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับสูง และการศึกษาของ Hatch และคณะในปี 2011 พบว่า ในภาพรวม สัตวแพทย์ในประเทศออสเตรเลียมีระดับความซึมเศร้า ความกังวล และภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับที่สูงกว่าประชากรทั่วไป และในการศึกษาสัตวแพทย์ในประเทศไนจีเรียพบว่า ผู้ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานสูงจะมีความพึงพอใจในอาชีพต่ำ มีความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และทางร่างกายสูง มีความวิตกกังวล ความหงุดหงิด และความเจ็บปวดสูงด้วย (Adebayo et al., 2009) Maslach และคณะ (2001) กล่าวว่าบุคคลที่ประสบกับความเครียดทางด้านอารมณ์และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานมายาวนานจะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout syndrome) Leiter และ Maslach (1988) พบว่าภาวะหมดไฟในการทำงานจะแสดงออกมาในลักษณะของความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ มีความเฉยชา และความรู้สึกว่าตนไร้ประสิทธิภาพ ซึ่งในปัจจุบันภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นมากในวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือ

ผู้อื่น เช่น แพทย์ สัตวแพทย์ พยาบาล ซึ่งมีผลเป็นอย่างมากต่อสุขภาวะที่ดีในทางวิชาชีพและสุขภาวะส่วนบุคคล และต่อคุณภาพในการดูแลสุขภาพของคนไข้หรือสัตว์ป่วย (Lowell and Lee, 2013)

วิชาชีพสัตวแพทย์เป็นอาชีพที่ต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆอยู่เสมอ ซึ่งถ้าหากผู้ประกอบการวิชาชีพสัตวแพทย์ไม่สามารถปรับตัวเมื่อได้รับสิ่งกระตุ้นความเครียดเหล่านี้ได้ ก็อาจจะทำให้เกิดความเครียดสะสมและก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาได้ ดังนั้น สิ่งที่สำคัญที่จะช่วยให้สัตวแพทย์สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพคือการมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ที่ดี การศึกษาของ Cooke และคณะ ในปี 2013 ได้พบว่าความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ในทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน การศึกษาของ Rushton และคณะในปี 2015 พบว่าการมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์สูงจะป้องกันผู้ประกอบการวิชาชีพพยาบาลจากภาวะหมดไฟในการทำงานในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และช่วยสนับสนุนความสำเร็จของบุคคลด้วย

นอกจากนี้ ข้อเรียกร้องจากงาน (Job demand) เป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานได้เช่นกัน (Schaufeli and Bakker, 2004) ซึ่งข้อเรียกร้องจากงานเป็นส่วนหนึ่งของสิ่งกระตุ้นความเครียดที่มีบทบาทเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะสิ่งกระตุ้นความเครียดทางจิต (Karasek, 1989) โดยรวมแง่มุมด้านกายภาพ ด้านจิตใจ ด้านสังคม หรือด้านองค์การของงานที่เรียกร้องให้เกิดความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จทั้งด้านทางกายภาพ และด้านจิตใจ เช่น การรู้คิดหรืออารมณ์ โดยใช้ต้นทุนทั้งทางสรีระและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน (Demerouti et al., 2001)

ในประเทศไทย การศึกษาทางจิตวิทยา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ยังมีอยู่น้อย ประกอบกับความต้องการของผู้วิจัยที่ต้องการจะชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ในประเทศไทย การให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาบุคลากรในด้านสุขภาพจิต และการปรับปรุงลักษณะของงานในเชิงข้อเรียกร้องจากงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ในประเทศไทยที่พยากรณ์การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ในประเทศไทยด้วยความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงาน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ และข้อเรียกร้องจากงานของสัตวแพทย์

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นทางอารมณ์และภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานและภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

1.2.4 เพื่อพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานด้วยความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานของสัตวแพทย์

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการอ้างอิงผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ สัตวแพทย์ผู้ประกอบวิชาชีพบำบัดโรคสัตว์ในสายงานรักษาสัตว์ที่เลี้ยงเป็นเพื่อนเป็นงานประจำในประเทศไทย โดยอ้างอิงจำนวนจากสมาชิกสมาคมสัตวแพทย์ผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์แห่งประเทศไทย จำนวน 7,626 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณโดยโปรแกรม G*Power (นงลักษณ์, 2555) กำหนดค่าขนาดอิทธิพลจากงานวิจัยที่ผ่านมาของ Mastenbroek และคณะ (2014b) ได้ค่า 0.1 กำหนดค่าความเชื่อมั่น 0.02 ค่าอำนาจการทดสอบ 0.99 และใช้จำนวนตัวแปรพยากรณ์ 6 ตัว คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 329 คน เก็บข้อมูลจริงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 336 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ข้อเรียกร้องจากงาน และภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ผู้ประกอบวิชาชีพบำบัดโรคสัตว์ในสายงานรักษาสัตว์ที่เลี้ยงเป็นเพื่อนเป็นงานประจำ

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2560 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

1.3.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.3.4.1 ตัวแปรพยากรณ์ (Predictive Variable) ได้แก่

1.3.4.1.1 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

- ก) ด้านทนต่อแรงกดดัน
- ข) ด้านมีกำลังใจ
- ค) ด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรค

1.3.4.1.2 ข้อเรียกร้องจากงาน แบ่งเป็น

- ก) ด้านข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา
- ข) ด้านข้อเรียกร้องทางกายภาพ
- ค) ด้านข้อเรียกร้องทางอารมณ์

1.3.4.2 ตัวแปรเกณฑ์ (Criterion Variable) คือ ภาวะหมดไฟในการทำงาน

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 สัตวแพทย์ หมายถึง สัตวแพทย์ผู้ประกอบวิชาชีพบำบัดโรคสัตว์ในสายงานรักษาสัตว์ที่เลี้ยงเป็นเพื่อนเป็นงานประจำในประเทศไทย

1.4.2 ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) หมายถึง การตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นความเครียดทั้งด้านอารมณ์และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีมาอย่างเรื้อรังยาวนาน ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทั้งทางกายและทางใจ เกิดพฤติกรรมที่มีความเย็นชาต่อคนรอบข้าง และความรู้สึกว่าตนไม่มีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่

1.4.2.1 ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) หมายถึง ความรู้สึกขาดพลังงานและรู้สึกว่าแหล่งทรัพยากรด้านอารมณ์ได้ถูกใช้หมดไปแล้ว และไม่เพียงพอต่อการจัดการสถานการณ์ที่พบ ไม่สามารถตอบสนองต่อข้อเรียกร้องจากงานได้ รู้สึกว่าตนทำงานหนักมากเกินไป ร่วมกับความคับข้องใจและความตึงเครียดที่ผู้ปฏิบัติงานตระหนักว่าตนเองไม่สามารถพิสูจน์ตนเองได้หรือไม่สามารถรับผิดชอบต่อผู้รับบริการมากเท่าที่เคยสามารถทำได้ในอดีต และเกิดความกลัวที่จะกลับมาทำงานในวันอื่น ๆ

1.4.2.2 ด้านความเย็นชา (Depersonalization หรือ Cynicism) หมายถึง การปฏิบัติกับผู้อื่นเป็นเหมือนสิ่งของมากกว่าเป็นมนุษย์ ไม่สนใจไยดีผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงาน หรือองค์การการแยกตัวออกห่าง มีความใจดำ ไม่นำความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ แบ่งแยกการงานออกจากชีวิตส่วนตัวอย่างชัดเจน ยึดเวลาพักให้นานขึ้น

1.4.2.3 ด้านลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง (Reduce Personal Accomplishment) หมายถึง มีแนวโน้มการประเมินตนเองไปในทางลบ มีความรู้สึกว่าตนเองมีสมรรถนะหรือความสำเร็จในการทำงานหรือการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นลดลง ขาดความก้าวหน้าในการทำงาน หรืออาจรู้สึกที่ไม่มีพลังอำนาจที่จะกระทำสิ่งใดได้

1.4.3 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์และจิตใจในการปรับตัวและฟื้นตัวกลับสู่สภาวะปกติในภายหลังที่พบกับเหตุการณ์วิกฤตหรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความยากลำบากในชีวิต อันเป็นคุณสมบัติหนึ่งซึ่งช่วยให้บุคคลผ่านพ้นปัญหาอุปสรรคและดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

1.4.3.1 ด้านทนต่อแรงกดดัน (Hardiness) หมายถึง มีวิธีการที่จะดูแลจิตใจให้ทนอยู่ได้ สามารถจัดการกับอารมณ์ ความรู้สึกทุกข์ของตนเองได้ในสถานการณ์ที่กดดัน

1.4.3.2 ด้านมีกำลังใจ (Encouragement) หมายถึง มีแรงที่จะดำเนินชีวิตต่อไปภายใต้สถานการณ์ที่กดดัน อาจจะมาจากการสร้างกำลังใจด้วยตนเองหรือคนรอบข้างก็ได้

1.4.3.3 ด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรค (Active Coping) หมายถึง มั่นใจและพร้อมที่จะเอาชนะปัญหา อุปสรรคที่เกิดจากสถานการณ์วิกฤต ซึ่งความมั่นใจนี้เกิดจากการตระหนัก

ในความสามารถหรือทักษะของตนเอง ว่าตนเองสามารถทำได้ แก้ปัญหานี้ได้ และมีทักษะในการแสวงหาความรู้และเข้าถึงความช่วยเหลือหรือปรึกษา

1.4.4 ข้อเรียกร้องจากงาน (Job Demands) หมายถึง ปริมาณงานที่ต้องทำให้เสร็จ รวมไปถึงความต้องการและข้อจำกัดด้านเวลาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่

1.4.4.1 ด้านข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา (Psychological Job Demands) หมายถึง ภาระงานด้านคุณภาพและปริมาณ ได้แก่ การทำงานภายใต้แรงกดดันด้านเวลา ทำงานหนัก งานที่เหน็ดเหนื่อย และ งานที่มีความซับซ้อน

1.4.4.2 ด้านข้อเรียกร้องทางกายภาพ (Physical Job Demands) หมายถึง ภาระงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรง การใช้ร่างกายทำงาน ได้แก่ การแบกหรือขนสัมภาระที่มีน้ำหนักมาก การยืน การก้มตัว การใช้ร่างกายในท่าทางที่ไม่ปกติเป็นเวลานาน

1.4.4.3 ด้านข้อเรียกร้องทางอารมณ์ (Emotional Job Demands) หมายถึง การพบเจอกับความป่วย ความตาย ความทุกข์ทรมานของสัตว์ป่วย การติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วยบริการที่ก้าวร้าวหรือไม่ราบรื่น

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ และข้อเรียกร้องจากงานของสัตวแพทย์ ทำให้สามารถประเมินระดับของปัญหา และปรับปรุงหรือพัฒนาระดับของตัวแปรให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น

1.5.2 ทราบความสัมพันธ์ของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ในประเทศไทย และเป็นแนวทางในพัฒนาความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของตนเองหรือบุคลากรในองค์กรซึ่งจะมีผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ลดลง

1.5.3 ทราบความสัมพันธ์ของข้อเรียกร้องจากงานและภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ในประเทศไทย และนำไปประยุกต์ใช้เพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงข้อเรียกร้องจากงานให้เหมาะสมเพื่อลดภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

1.5.4 สามารถใช้ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานในการพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ได้ ซึ่งนำไปประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กรได้อย่างเหมาะสม

1.5.5 เป็นฐานข้อมูลในการค้นคว้าวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับวิชาชีพสัตวแพทย์ต่อไปในภายภาคหน้า

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ และข้อเรียกร้องจากงาน ดังต่อไปนี้

- 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน
 - 2.1.1 ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงาน
 - 2.1.2 องค์ประกอบของภาวะหมดไฟในการทำงาน
 - 2.1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน
 - 2.1.4 ผลของภาวะหมดไฟในการทำงาน
 - 2.1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน
 - 2.1.6 การจัดการภาวะหมดไฟในการทำงาน
- 2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์
 - 2.2.1 ความหมายของความยืดหยุ่นทางอารมณ์
 - 2.2.2 องค์ประกอบของความยืดหยุ่นทางอารมณ์
 - 2.2.3 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์
 - 2.2.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวัดความยืดหยุ่นทางอารมณ์
 - 2.2.5 แนวทางในการพัฒนาความยืดหยุ่นทางอารมณ์
- 2.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องจากงาน
 - 2.3.1 ความหมายของข้อเรียกร้องจากงาน
 - 2.3.2 องค์ประกอบของข้อเรียกร้องจากงาน
 - 2.3.3 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องจากงาน
 - 2.3.4 เครื่องมือที่ใช้วัดข้อเรียกร้องจากงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.4.1 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และภาวะหมดไฟในการทำงาน
 - 2.4.2 ข้อเรียกร้องจากงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน
- 2.5 ที่มาของสมมติฐานในการวิจัย
- 2.6 สมมติฐานการวิจัย

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ในประเทศไทย คำว่า Burnout มีผู้ให้ชื่อภาษาไทยหลายชื่อ โดยชื่อที่เป็นที่นิยมในการวิจัย เช่น ภาวะหมดไฟ ความเหนื่อยหน่าย ความเหนื่อยล้า ความท้อแท้ เป็นต้น แต่ยังไม่ได้มีการกำหนด คำแปลที่แน่นอน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้ชื่อในภาษาไทยว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้ถูกกล่าวถึงเป็นครั้งแรกโดย Herbert Freudenberger ในช่วง ปี 1976 ซึ่งเขาได้ถูกยกย่องเป็นบิดาแห่งภาวะหมดไฟในการทำงาน เขาเป็นจิตแพทย์ที่ทำงานใน สถานบำบัดผู้ติดยาเสพติดโดยมีจิตอาสาที่อายุน้อยเป็นพนักงาน เขาสังเกตว่าจิตอาสาเหล่านี้ ประสบกับภาวะพลังงานลดน้อยลงเรื่อย ๆ ขาดแรงจูงใจและความมุ่งมั่น นอกจากนี้ยังมีการทางจิต และทางกายร่วมด้วย Freudenberger ได้ใช้คำว่าภาวะหมดไฟในการทำงานเรียกความเหนื่อยล้าที่ มักเกิดขึ้นหลังจากจิตอาสาทำงานที่คลินิกมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี

ในเวลาใกล้เคียงกัน Christina Maslach นักจิตวิทยาสังคมก็สนใจเกี่ยวกับบุคลากรที่ทำงาน บริการประชาชนที่รับมือกับสิ่งเร้าอารมณ์ต่าง ๆ ขณะปฏิบัติงาน Maslach กล่าวว่า คำว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน ถูกใช้อย่างไม่เป็นทางการในการเรียกกระบวนการอ่อนล้าทางอารมณ์ที่มากขึ้นเรื่อย ๆ ความเย็นชา และการมีความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงานลดน้อยลง ซึ่ง Maslach ได้ตัดสินใจใช้คำนี้ เนื่องจากผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถจำได้ง่าย เมื่อทำการวิจัยเกี่ยวกับวิชาชีพที่บริการประชาชน ซึ่งในช่วงแรก มีงานวิจัยเกี่ยวกับภาวะหมดไฟมากมายที่ถูกตีพิมพ์ ซึ่งศึกษาในวิชาชีพต่าง ๆ ได้แก่ ครู นักสังคมสงเคราะห์ พยาบาล แพทย์ ผู้จัดการ ทนตแพทย์ พนักงานดับเพลิง และบรรณารักษ์ (Schaufeli และ Buunk, 1996) แต่ในปัจจุบัน การศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานได้แพร่หลาย ไปยังอาชีพอื่น ๆ อย่างกว้างขวางด้วย

2.1.1 ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน ในความหมายของ Maslach และ Pines (1977) หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลไม่ใส่ใจผู้อื่นในที่ทำงาน รู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์ซึ่งทำให้บุคคลไม่มีความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ หรือความเคารพต่อลูกค้าหรือผู้ป่วย มีความเหนื่อยล้าของร่างกาย อาจรวมไปถึงความเจ็บป่วยทางกายด้วย

Perlman และ Hartman (1982) ได้กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็นการตอบสนอง ของบุคคลต่อความเครียดทางอารมณ์ที่เรื้อรังยาวนาน โดยจะมีการเหนื่อยล้าทางอารมณ์และ ร่างกาย มีผลการปฏิบัติงานลดลง และมีการลดคุณค่าในตัวของผู้อื่นมากขึ้น นอกจากนี้ Perlman และ Hartman ยังกล่าวเพิ่มเติมว่า บุคคลจะมีขวัญที่ลดลง มีความคิดทางลบต่อตนเอง อารมณ์ร้าย เย็นชา มีทัศนคติทางลบต่อผู้รับบริการ จิตใจแข็งกระด้าง ขาดงาน หรือลาออกจากงาน

Roberts (1997) ได้กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลไม่สามารถตอบสนองต่อความเครียดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความท้าทายของงานและข้อเรียกร้องจากงานได้อย่างเหมาะสม เมื่อข้อเรียกร้องจากงานและทรัพยากรที่มีไม่สมดุลกัน และหากความไม่สมดุลนี้คงอยู่นานขึ้นหรือมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงานนี้ไม่ใช่ผลจากความเครียด แต่เป็นผลมาจากการจัดการที่ผิดพลาด และไม่ได้เป็นเพียงชั่วคราวชั่วคราว แต่เป็นจุดสิ้นสุดในกระบวนการที่พลังงานของบุคคลได้หมดสิ้นไปแล้ว

Shirom (2005) ได้ให้ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ว่า เป็นการตอบสนองของบุคคลที่ประสบกับความเครียดในงานมาอย่างยาวนาน เป็นสถานการณ์ที่ข้อเรียกร้องจากงานนั้นมีมากเกินไปที่ทรัพยากรที่บุคคลมี โดยมีอาการหลักคือความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ความเหนื่อยล้าทางกาย ความเหนื่อยล้าทางการรับรู้ ซึ่งเป็นผลมาจากการลดลงอย่างช้า ๆ ของทรัพยากรพลังงานภายในบุคคลที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานของ Maslach และคณะ (2001) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นความเครียดทั้งด้านอารมณ์และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีมาอย่างเรื้อรังยาวนาน ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทั้งทางกายและทางใจ เกิดพฤติกรรมที่มีความเย็นชาต่อคนรอบข้าง และความรู้สึกว่าตนไม่มีประสิทธิภาพ

2.1.2 องค์ประกอบของภาวะหมดไฟในการทำงาน

Maslach และคณะ (2001) ได้แบ่งองค์ประกอบของภาวะหมดไฟในการทำงานออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกอ่อนล้า ความเย็นชา การลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง ซึ่งจากการศึกษาของ Cordes และ Dougherty (1993) และ ชัยยุทธ (2552) ได้อธิบายรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบดังนี้

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการหลักของภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งถูกพูดถึงบ่อยเมื่อบุคคลต้องอธิบายอาการที่เกิดขึ้นกับตนเอง มีความรู้สึกขาดพลังงานและรู้สึกว่าแหล่งทรัพยากรทางอารมณ์ได้ถูกใช้หมดไปแล้ว และไม่เพียงพอต่อการจัดการสถานการณ์ที่พบ ไม่สามารถตอบสนองต่อข้อเรียกร้องจากงานได้ รู้สึกว่าตนทำงานหนักมากเกินไป ร่วมกับความคับข้องใจและความตึงเครียดที่ผู้ปฏิบัติงานตระหนักว่าตนเองไม่สามารถพิสูจน์ตนเองได้ หรือไม่สามารถรับมือกับข้อต่อผู้รับบริการมากเท่าที่เคยสามารถทำได้ในอดีต และเกิดความกลัวที่จะกลับมาทำงานในวันอื่น ๆ

2. ความเย็นชา (Cynicism) เป็นความพยายามที่จะออกห่างจากผู้รับบริการ มีการปฏิบัติกับผู้อื่นเป็นเหมือนสิ่งของมากกว่าเป็นมนุษย์ ไม่สนใจโยติผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงาน หรือองค์กร

การแยกตัวออกห่าง มีความใจดำ ไม่นำความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ แบ่งแยกการงานออกจากชีวิตส่วนตัวอย่างชัดเจน ยึดเวลาพักให้นานขึ้น

3. การลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง (Reduce Personal Accomplishment) มีแนวโน้มการประเมินตนเองไปในทางลบ มีความรู้สึกว่าตนเองมีสมรรถนะหรือความสำเร็จในการทำงานหรือการปฏิบัติงานกับผู้อื่นลดลง ขาดความก้าวหน้าในการทำงาน หรืออาจรู้สึกว่ามีพลังอำนาจที่จะกระทำการสิ่งใดได้

Montero-Marín และคณะ (2009) ได้ให้ความเห็นว่า ผู้วิจัยที่ศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานส่วนใหญ่ได้มองภาพของภาวะหมดไฟในการทำงานว่าเป็นปรากฏการณ์เดียว มีสาเหตุและอาการเหมือนกันในแต่ละบุคคล แต่ Montero-Marín และคณะได้เสนอว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานสามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะย่อยที่แยกออกจากกัน ได้แก่

1. บ้างาน (Frenetic type) ผู้ที่หมดไฟในการทำงานในลักษณะนี้จะเพิ่มความพยายามในการทำงานที่ยากเพื่อให้ผลออกมาตามที่คาดหวังไว้ มีความทะเยอทะยานสูง ปฏิเสธความผิดพลาด โดยคิดว่าผลของงานจะกำหนดคุณค่าของบุคคล ทำงานหนักเกินความสามารถของตน ลงทุนลงแรงอย่างหนัก มีความกังวลมากเกินไปจนอาจรู้สึกเกินที่จะรับมือได้ มีความฉุนเฉียว ไม่ค่อยสามารถผ่อนคลายความเครียดในตนเองได้ และนอนหลับได้ยากขึ้น

2. หลีกเลียงความท้าทาย (Underchallenged type) มีพฤติกรรมไม่ใส่ใจในงาน ทำงานแบบผิวเผินและออกห่าง แต่ไม่ได้ถึงขนาดละเลยหน้าที่ ไม่มีการพัฒนาในงานปัจจุบันเนื่องจากเห็นว่าความสามารถของตนไม่ได้รับการยอมรับ เริ่มพิจารณาความเหมาะสมของงานปัจจุบันและเปรียบเทียบกับงานอื่น ๆ มีความเบื่อหน่ายในงานที่ต้องทำซ้ำ ๆ ไม่มีความตื่นเต้น ทำงานโดยหลีกเลียงไม่ใหตนเครียดจนเกินไป

3. เหนื่อยล้า (Worn-out type) จะแสดงพฤติกรรมละเลยหน้าที่ ไม่ให้ความร่วมมือ มีความหมดหวังเนื่องจากไม่สามารถควบคุมผลลัพธ์ใด ๆ ได้ รู้สึกว่าองค์กรไม่เห็นความพยายามและความทุ่มเทที่บุคคลได้ทำให้องค์กร รู้สึกยากลำบากเนื่องจากไม่มีทรัพยากรที่เพียงพอให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความซึมเศร้าหดหู่

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบ 3 ด้าน ตามแนวคิดของ Maslach มาใช้เป็นแนวคิดหลักในการศึกษาครั้งนี้

2.1.3 ปัจจัยเกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

Maslach และคณะ (2001) กล่าวว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานแบ่งเป็น 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยด้านสถานการณ์ และปัจจัยส่วนบุคคล โดยปัจจัยด้านสถานการณ์ มี 3 ด้าน ได้แก่

1. คุณลักษณะของงาน คือ ข้อเรียกร้องจากงานทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ เช่น งานที่หนักเกินไป งานที่มีความกดดันด้านเวลา งานที่มีความขัดแย้งในบทบาท หรืองานที่มีความคลุมเครือ เป็นต้น

2. คุณลักษณะของอาชีพ คือ ลักษณะเฉพาะของแต่ละอาชีพ เช่น อาชีพบริการประชาชน อาชีพที่เกี่ยวกับการศึกษา จะเป็นอาชีพที่มีความท้าทายทางอารมณ์สูง ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมาก แต่อย่างไรก็ตาม อาชีพอื่น ๆ ที่ไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมากนักก็สามารถเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ เนื่องจากความเครียดในการทำงาน

3. ลักษณะขององค์กร คือ โครงสร้างและการจัดการขององค์กรที่สังกัดจะมีผลต่ออารมณ์และการรู้คิดที่บุคคลมีต่องานของตน

ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

1. ลักษณะของบุคคล เช่น คนอายุน้อยจะมีภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่าคนที่อายุมาก สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา

2. ลักษณะบุคลิกภาพ เช่น ความทนต่อความเครียด ความภูมิใจในตนเอง

3. ทักษะที่ต้องงาน เช่น บุคคลที่มีความคาดหวังสูงอาจทำงานหนัก จนเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่

Jansen และคณะ (1996) พบว่า คุณลักษณะของงานมีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยความกดดันในเรื่องของเวลาจะเพิ่มความรู้สึกหมดไฟในการทำงาน ในขณะที่การเพิ่มความเป็นอิสระ ความหลากหลายของงาน และความสำคัญของงานจะช่วยลดความรู้สึกหมดไฟในการทำงาน

Greenglass และคณะ (2001) ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเฉพาะด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์

Etzion (1984) ภาวะหมดไฟในการทำงานสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด และทางลบกับการสนับสนุนทางสังคมจากการทำงานและชีวิตประจำวัน

Rushton และคณะ (2015) พบว่าภาวะหม่นหมองทางจริยธรรม (Moral Distress) เป็นตัวพยากรณ์ที่มีนัยสำคัญของภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 ด้าน ภาวะหมดไฟในการทำงานและความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กันอย่างมาก โดยหากมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์สูงก็จะช่วยป้องกันพยาบาลจากการมีความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และเพิ่มความรู้สึกประสบความสำเร็จในตนเอง สุขภาวะที่สมบูรณ์ทางจิตวิญญาณ (Spiritual Well-being) ช่วยลดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และความเยือกเย็น ในขณะ สุขภาวะที่สมบูรณ์ทางร่างกายจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกสำเร็จของตนเอง จุดประสงค์ในการดูแลผู้ป่วยและความหวังเป็นตัวพยากรณ์อิสระของภาวะหมดไฟในการทำงาน ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ที่สูงมีความสัมพันธ์กับการมีความหวังที่มากขึ้นและลดความเครียดลงได้

Brackett และคณะ (2010) พบว่า ความสามารถในการควบคุมอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานในด้านความสำเร็จในตนเอง.

Weng และคณะ (2011) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ $p < 0.001$ นอกจากนี้ ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่สูงจะมีความสัมพันธ์ในทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน และภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยจะสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้น

Bakker และคณะ (2006) พบว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์สามารถพยากรณ์ได้โดยบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ความเย็นชาสามารถพยากรณ์ได้โดยบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว สติปัญญา และความเป็นอิสระในตนเอง และความสำเร็จในตนเองสามารถพยากรณ์ได้โดยความมั่นคงทางอารมณ์และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว นอกจากนี้ ปัจจัยพื้นฐานของบุคลิกภาพจะควบคุมความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ด้านลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน หมายความว่าบุคลิกภาพอาจช่วยในการป้องกันความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ในจิตอาสาและผู้ทำงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน

Martinussen และคณะ (2007) พบว่า ทั้งข้อเรียกร้องจากงานและทรัพยากรในงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเฉพาะความกดดันระหว่างงานและครอบครัว ซึ่งเป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญของภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 ด้าน และภาวะหมดไฟในการทำงานยังสามารถพยากรณ์โรคจิตสรีระแปรปรวน (Psychosomatic Complaints) ความพึงพอใจในชีวิตของตน ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจลาออก และความผูกพันต่อองค์กร

2.1.4 ผลของภาวะหมดไฟในการทำงาน

Maslach และ คณะ (2001) ได้กล่าวว่า ผลการทำงานของพนักงานเป็นผลจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีการศึกษากันมากที่สุด โดยผู้ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานจะมีการถอนตัวออกจากงานในหลายรูปแบบ เช่น การขาดงาน การตั้งใจลาออก และการลาออกจากงาน อย่างไรก็ตาม ผู้ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานที่ยังอยู่ในงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง และผลที่ต่อเนื่องคือจะมีความพึงพอใจในงานที่น้อยลง และมีความผูกพันต่องานและองค์กรที่ลดลงด้วย นอกจากนี้ ผู้ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานจะส่งผลทางลบกับผู้ร่วมงาน จะเห็นได้จากการมีความขัดแย้งในงาน เช่น การทำให้งานเสียระบบ เป็นต้น ผลของภาวะหมดไฟในการทำงานอีกข้อหนึ่งคือในเรื่องของสุขภาพ ซึ่งความอ่อนล้าทางอารมณ์จะเป็นตัวพยากรณ์หลักเกี่ยวกับผลทางด้านสุขภาพที่เกิดจากความเครียด ในด้านของสุขภาพจิต ภาวะหมดไฟในการทำงานจะมีผลให้เกิดความกังวล ความซึมเศร้า ความภาคภูมิใจในตนเองที่ลดลงด้วย

Noworol และคณะ (1993) กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานจะรบกวนความสามารถในการปฏิบัติงานให้ดี เกิดความคิดแบบตายตัว ลดความสามารถในการคิดอย่างแม่นยำ ยึดหยุ่น และสร้างสรรค์

2.1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน

การวิจัยเรื่องภาวะหมดไฟในการทำงาน เครื่องมือที่นิยมใช้มากที่สุดคือ Maslach Burnout Inventory (MBI) ซึ่งได้ถูกพัฒนาขึ้นเป็นครั้งแรกในปี 1981 โดย Maslach และ Jackson จากนั้น MBI ก็ถูกปรับปรุงเรื่อยมา จนปัจจุบัน เป็นฉบับที่ 4 นอกจากนี้ยังมีฉบับย่อยที่ปรับปรุงให้เหมาะกับอาชีพต่าง ๆ ด้วย โดยมีรายละเอียดดังนี้

MBI-Human Services Survey; MBI-HSS เป็นฉบับที่เป็นต้นกำเนิดและใช้ได้อย่างกว้างขวางที่สุดของ MBI ซึ่งถูกออกแบบมาใช้สำหรับกลุ่มวิชาชีพบริการประชาชน โดยเหมาะกับผู้ตอบแบบสอบถามที่หลากหลาย ได้แก่ พยาบาล แพทย์ เจ้าหน้าที่อนามัย เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ ที่ปรึกษาด้านสุขภาพ นักบำบัด ตำรวจ เสมียน และอาชีพอื่น ๆ ที่มีจุดประสงค์เพื่อช่วยเหลือให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นโดยการให้คำแนะนำ ป้องกันอันตราย เยียวยาปัญหาด้านร่างกาย อารมณ์ หรือการรับรู้

MBI-Human Services Survey for Medical Personnel; MBI-HSS (MP) เป็นฉบับปรับปรุงเพื่อบุคลากรทางการแพทย์โดยเฉพาะ

MBI-Educators Survey; MBI-ES เป็นฉบับที่ใช้กับบุคลากรทางการศึกษา ไม่ว่าจะเป็น ครู อาจารย์ ผู้ช่วย เจ้าพนักงาน หรือจิตอาสาที่ทำงานเกี่ยวกับการศึกษา

MBI-General Survey; MBI-GS เป็นฉบับที่ใช้กับอาชีพอื่น ๆ นอกจากการบริการประชาชน และการศึกษา ได้แก่ การบริการลูกค้า การผลิต การจัดการ การบำรุงรักษา และอาชีพอื่น ๆ

MBI-General Survey for Students; MBI-GS (S) เป็นฉบับปรับปรุงที่จัดทำขึ้นเพื่อประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานของนักเรียน นักศึกษามหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ ในปี 2005 Kristensen และคณะ ได้จัดทำ The Copenhagen Burnout Inventory (CBI) ซึ่งประกอบด้วยการวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน 3 ด้าน ได้แก่ ภาวะหมดไฟในการทำงานส่วนบุคคล ภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงาน และภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกี่ยวกับผู้รับบริการ

2.1.6 การจัดการภาวะหมดไฟในการทำงาน

การลดหรือป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงาน สามารถทำได้โดยการปรับเปลี่ยนที่ต้นเหตุที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งที่ตัวบุคคลหรือสิ่งแวดล้อม Davis-Laack (2013) ได้แนะนำวิธีการป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานที่ตัวบุคคลไว้ ดังนี้

1. เพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเอง เนื่องจากบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมีความเครียดน้อยกว่าในสถานการณ์ที่ท้าทาย วิธีที่มีประสิทธิภาพที่สุดคือการการทำให้ตนเองมีความเชี่ยวชาญรอบรู้ หรืออีกวิธีหนึ่งคือการมองเห็นเพื่อนร่วมงานประสบความสำเร็จในงานและพยายามผลักดันตนเองให้ไปสู่จุดหมายให้ได้

2. คำหาว่าตนเองต้องการสิ่งใดจากงาน เช่น ดูว่างานของตุนั้นสามารถเป็นตัวของตัวเองได้หรือไม่ รับรู้ความเป็นไปในองค์กรหรือไม่ จุดแข็งของตนได้พัฒนาขึ้น องค์กรมีจุดยืนที่มีความหมายงานที่ได้รับรางวัลตอบแทน และไม่มีกฎเกณฑ์ที่ไม่สมเหตุสมผล เป็นต้น

3. หาช่องทางแสดงความคิดสร้างสรรค์ หากในการทำงานไม่มีช่องทางให้ตนเองได้แสดงความคิดสร้างสรรค์ออกมา ก็ควรหาบางสิ่งบางอย่างที่จะสามารถแสดงความคิดสร้างสรรค์ออกมาได้ เนื่องจากการแสดงความคิดสร้างสรรค์จะช่วยให้รู้สึกผูกพันและมีแรงบันดาลใจ

4. ดูแลตนเอง พักผ่อนร่างกายให้เพียงพอ

5. มองหาการสนับสนุนรอบตัว ติดต่อกับสังคม กลุ่มเพื่อน หรือคนที่ไว้ใจได้ เนื่องจากการมีผู้คนที่คอยสนับสนุนจะช่วยป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานได้

6. มองโลกตามความเป็นจริง และยอมรับความจริงตามที่เป็น แม้ว่าจะเป็นเรื่องที่ไม่ต้องการหรือหลีกเลี่ยงก็ตาม

7. เพิ่มอาหารให้กับอารมณ์ทางบวก เพื่อให้มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ความคิดสร้างสรรค์ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และเพิ่มความสุขในชีวิต

นอกจากนี้ Walford (2017) ได้ให้คำแนะนำในการจัดการกับความเครียดและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ ดังนี้

1. ค้นหาสัญญาณความเครียดตั้งแต่ช่วงแรก เนื่องจากเมื่อเราเครียด เราจะให้ความสนใจกับอารมณ์เพื่อหลีกเลี่ยงความรู้สึกไม่พอใจ แต่เวลานี้เป็นเวลาที่เราต้องฟังตนเองและทำความเข้าใจว่าเพราะเหตุใดเราจึงเครียด สัญญาณของความเครียดอาจแสดงออกมาในลักษณะการนอนไม่หลับ ปวดศีรษะ ความโกรธ นอกจากนี้ยังอาจนำไปสู่ความวิตกกังวล ความซึมเศร้า หรือพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ เช่น การดื่มมากเกินไป หรือการรับประทานอาหารมากเกินไป

2. หยุดการคิดแล้วลงมือทำ หากรู้สึกว่าคุณมีสิ่งที่จะต้องทำมากเกินไปและไม่รู้ว่าจะเริ่มจากส่วนใดก่อน หรือพบว่าตนเองพยายามหลีกเลี่ยงงาน ให้หยุดความคิดเหล่านั้น และลงมือทำ โดยอาจเขียนรายการสิ่งที่ต้องทำ จัดอันดับความสำคัญ ค่อย ๆ เริ่มจากสิ่งเล็ก ๆ ก่อน เมื่อทำสิ่งใดสำเร็จก็ให้ขีดคร่อมรายการนั้น ให้รางวัลตนเอง และเริ่มทำสิ่งต่อไป หากพบว่าตนเองหลีกเลี่ยงงานใหญ่ ให้ลองย่อยเป็นชิ้นงานที่เล็กลง และจัดอันดับความสำคัญ

3. พยายามทำงานที่เหมาะสมกับความรู้สึกของตนในเวลานั้น ๆ เช่น หากพบว่าตอนตื่นนอนรู้สึกเหนื่อยหน่ายมาก ลองจัดเรียงงานให้สิ่งแรกที่ต้องทำของวันนั้นเป็นงานที่ใช้พลังงานน้อยก่อน

4. ออกกำลังกายเป็นประจำ หากงานที่ต้องนั่งติดโต๊ะทำงานหลายชั่วโมง ให้ลองลุกขึ้นเดินรอบห้อง หรืออาจไปเล่นกีฬา หรือสถานออกกำลังกาย

5. ออกไปพบกับธรรมชาติ เนื่องจากการอยู่ใกล้กับต้นไม้ในธรรมชาติจะมีผลทางบวกต่อสุขภาพที่ดี ด้วยการออกไปยังสถานที่ที่มีต้นไม้ หรือการนำต้นไม้มาปลูกภายในอาคารก็ได้

6. จัดจ้อกับลมหายใจ หากรู้สึกวุ่นวายเครียด ให้ลองจัดจ้อกับลมหายใจ หายใจด้วยท้อง ติดตามลมหายใจเข้าและออก หากมีสิ่งที่คุณกังวล หรือทำให้รู้สึกโกรธ ให้จัดจ้อกับลมหายใจจนกว่าความรู้สึกนั้นจะหายไป

7. คิดถึงจุดหมายสุดท้าย ยึดมั่นกับจุดหมายของตนไม่ว่าจะเป็นในเรื่องงานหรือเรื่องความสัมพันธ์ การเขียนเกี่ยวกับจุดหมายหรือการคิดถึงสำคัญของจุดหมายจะช่วยให้สามารถทำให้สำเร็จได้

โดยสรุป วิธีการป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานจากตัวบุคคลสามารถทำได้โดยการลดความเครียด ออกกำลังกาย ดูแลสุขภาพของตน มีความคิดทางบวก มีผู้คนรอบข้างที่ดี และคิดถึงเป้าหมายของตนให้ชัดเจน

ภาวะหมดไฟในการทำงานไม่เพียงแต่ส่งผลกับตัวบุคคลเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานซึ่งมีผลไปยังองค์กรด้วย Davis-Laack (2017) ได้กล่าวถึงกลยุทธ์ทางองค์กรที่จะช่วยเพิ่มสุขภาวะที่ดีและลดภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรไว้ ดังนี้

1. ยอมรับปัญหาในองค์กรเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน และทำการวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน รวมทั้งตัวแปรอื่นๆ เช่น ความผูกพันต่อองค์กร สุขภาวะ และสิ่งที่เกี่ยวข้อง

2. เพิ่มความสามารถของผู้นำ เนื่องจากภาวะผู้นำของหัวหน้างานมีบทบาทสำคัญต่อสุขภาวะของผู้ตามเป็นอย่างมาก

3. ให้ความสำคัญกับการเพิ่มทรัพยากรในงาน ซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจของงาน เช่น การมีอำนาจตัดสินใจ คุณภาพของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพิ่มการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และให้ข้อมูลป้อนกลับที่รวดเร็ว ชัดเจน และถูกต้อง

4. ลดข้อเรียกร้องจากงานให้น้อยที่สุด โดยเฉพาะในด้าน ความขัดแย้งทางบทบาท ความคลุมเครือของบทบาท ข้อจำกัดขององค์กร หรือความไม่ยุติธรรมขององค์กร

5. สนับสนุนการผสมผสานระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว เช่น ลดชั่วโมงการทำงาน หรือการเพิ่มกิจกรรมในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับบุคคลรอบตัวของพนักงาน

6. ส่งเสริมแหล่งของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ เนื่องจากความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นแหล่งทรัพยากรที่ช่วยบุคคลจากภาวะหมดไฟในการทำงานและช่วยในการจัดการกับความเครียดในแต่ละวันเช่นกัน

2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์

แนวความคิดเรื่องความยืดหยุ่นทางอารมณ์ได้เกิดขึ้นมามากกว่า 60 ปี โดยใช้ศัพท์ว่า Ego-Resiliency หรือความยืดหยุ่นของบุคคล (Block และ Kremen, 1996)

ทฤษฎีการขยายและสร้างอารมณ์ด้านบวกของ Fredrickson ได้ถูกใช้เป็นกรอบแนวคิดในการทำ ความเข้าใจความยืดหยุ่นในเชิงจิตวิทยา โดยอารมณ์ทางด้านบวกและลบมีความแตกต่างกัน ในเรื่องการปรับตัวและผลทางการรับรู้และสรีระวิทยาอย่างชัดเจน ทฤษฎีกล่าวว่า อารมณ์ทางด้านลบจะทำให้ความคิดและพฤติกรรมของบุคคลแคบลง โดยจะปูทางให้แสดงออกในลักษณะจำเพาะ เช่น ใจโหมเมื่อเกิดความโกรธ หลบหนีเมื่อเกิดความกลัว เป็นต้น ในทางตรงข้าม อารมณ์ทางด้านบวก เช่น ความสุข ความสนใจ ความพอใจ จะช่วยทำให้ความคิดและพฤติกรรมของบุคคลกว้างขึ้น ขยายการรับรู้และพฤติกรรมที่เข้ามาอยู่ในความคิดของบุคคลด้วย (Fredrickson, 2001)

การประสบกับความเครียดนั้นเป็นประสบการณ์ทางอารมณ์ของมนุษย์ทุกคน โดยทั่วไป การประสบกับความเครียดนั้นมีผลทำให้สุขภาพจิตแย่ลง จนอาจเกิดเป็นโรคซึมเศร้าได้ อย่างไรก็ตาม มนุษย์มีการปรับตัวต่อความเครียดในรูปแบบต่าง ๆ กัน หลายคนแสดงความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ออกมาหลังเกิดความเครียด ในขณะที่คนอื่น ๆ ยังประสบกับผลในด้านลบต่อไปอีกเป็นระยะเวลานาน (Troy และ Mauss, 2011)

2.2.1 ความหมายของความยืดหยุ่นทางอารมณ์

ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) ในการศึกษาในประเทศไทย มีผู้ใช้คำแปลหลายคำ เช่น ความเข้มแข็งทางจิตใจ การฟื้นพลัง พลังสุขภาพจิต ความสามารถในการยืดหยุ่นเผชิญ ภาวะวิกฤต และ ความมั่นคงทางจิตใจ เป็นต้น

กรมสุขภาพจิต (2552) ได้ให้ความหมายของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถทาง อารมณ์และจิตใจในการปรับตัวและฟื้นตัวกลับสู่สภาวะปกติในภายหลังที่พบกับเหตุการณ์วิกฤตหรือ สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความยากลำบากในชีวิต อันเป็นคุณสมบัติหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลผ่านพ้นปัญหา อุปสรรคและดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

ในขณะที่ American Psychology Association (APA) กล่าวว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ เป็นกระบวนการในการปรับตัวได้อย่างดีในขณะที่ประสบกับความทุกข์ยาก ความเจ็บปวด ความโศกเศร้า การถูกคุกคาม หรือแหล่งความเครียดที่สำคัญอื่น ๆ เช่น ปัญหาความสัมพันธ์ ปัญหาครอบครัว ปัญหาสุขภาพ ปัญหาในการทำงาน ปัญหาด้านการเงิน เป็นต้น กล่าวคือ เป็นการ ฟื้นคืนสู่สภาวะปกติหลังจากพบกับประสบการณ์ที่ยากลำบาก

Block และ Kremen (1996) ได้สร้างกรอบความคิดเกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถที่มีพลังของบุคคลที่จะปรับระดับของการควบคุมตนเอง หรืออีกนัยหนึ่ง คือเป็น

ลักษณะของมูลเหตุจูงใจของบริบทแวดล้อมที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมเพื่อรักษาหรือทำให้ระบบมีความสมดุลยิ่งขึ้น

Kinman และ Grant (2011) กล่าวว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ คือ ความสามารถของบุคคลในการรับมือกับความยากลำบากของสิ่งรอบตัว ข้อเรียกร้องจากภายนอก และความกดดัน โดยปราศจากผลกระทบทางด้านลบต่อตนเอง

Carver (1998) ได้กล่าวว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ เป็นการกลับคืนสู่ระดับเดิมของบุคคล หรือการฟื้นฟูสภาพจิตใจ และ Haglund (2007) กล่าวว่า เป็นความสามารถของบุคคลที่ปรับตัวต่อความเครียดได้สำเร็จ สามารถคงสภาพสุขภาวะทางจิตได้เมื่อต้องพบกับความทุกข์ยาก

Troy และ Mauss (2011) กล่าวว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์อาจเกิดขึ้นได้เมื่ออารมณ์ทางลบถูกจัดการให้ลดลงไปอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม โดยบุคคลที่มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ทั้งการเลือกใส่ใจสถานการณ์และการประเมินสถานการณ์ใหม่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะช่วยป้องกันการเกิดผลทางลบจากความเครียด บุคคลที่มีความสามารถในการใช้กลวิธีการควบคุมการรับรู้อารมณ์ของตนได้หลายแบบเมื่อพบกับความเครียดจะสามารถจัดการความรุนแรงของอารมณ์ทางลบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ความหมายของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต มาเป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษาค้นคว้าอื่น ๆ ต่อไป

2.2.2 องค์ประกอบของความยืดหยุ่นทางอารมณ์

Rutter (1987) สร้างกรอบแนวคิดเกี่ยวกับกลไกที่ปกป้องบุคคลจากภัยทางจิตวิทยาซึ่งเกี่ยวข้องกับความทุกข์ยากเป็น 4 กระบวนการ ได้แก่ การลดผลกระทบจากภัย การลดผลต่อเนื่องทางลบที่ตามมา การสร้างและรักษาความภาคภูมิใจแห่งตนและความสามารถของตน และการเปิดตนเองเพื่อรับโอกาสใหม่ ๆ

Fang และคณะ (2015) ได้สรุปว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การสามารถของตนในการรับมือกับสิ่งคุกคาม ความหวังและการมองโลกในแง่ดี การรับมือกับสิ่งคุกคามในเชิงรุก และการสนับสนุนทางสังคม

Wagnild และ Young (1993) ได้แบ่งองค์ประกอบของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ดังนี้ ความมั่นคงทางจิตใจ ความมุ่งมั่น ความเชื่อมั่นในตนเอง การเห็นคุณค่าในตนเอง และการหยัดเยียนด้วยตนเอง

วีร์ เมฆวิสัย (2555) ได้แยกองค์ประกอบของความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. มีความทนทานทางอารมณ์ คือ การมีอารมณ์ที่มั่นคง ไม่อ่อนไหวง่าย ไม่ถูกกระตุ้นง่าย ไม่เครียดง่าย สามารถทนสภาวะความกดดันรูปแบบต่างๆได้ และมีวิธีจัดการกับอารมณ์ให้สงบและกลับมามั่นคงเหมือนเดิมได้

2. มีกำลังใจ คือ การมีจิตใจที่มุ่งมั่นสู่เป้าหมายที่ต้องการ ไม่ท้อถอย มีที่พึ่งที่ปรึกษา เมื่อพบกับความยากลำบากหรือวิกฤต

3. มีการจัดการกับปัญหา การมีมุมมองทางบวกต่อปัญหา ไม่หนีปัญหา มีการหาข้อมูล และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหา

กรมสุขภาพจิต (2552) ได้แบ่งองค์ประกอบของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ดังนี้

1. ทนต่อแรงกดดัน คือ มีวิธีการที่จะดูแลจิตใจให้ทนอยู่ได้ สามารถจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกทุกข์ของตนเองได้ในสถานการณ์ที่กดดัน

2. มีกำลังใจ คือ มีแรงที่จะดำเนินชีวิตต่อไปภายใต้สถานการณ์ที่กดดัน อาจะมาจากการสร้างกำลังใจด้วยตนเองหรือคนรอบข้างก็ได้

3. ต่อสู้เอาชนะอุปสรรค คือ มั่นใจและพร้อมที่จะเอาชนะปัญหา อุปสรรคที่เกิดจากสถานการณ์วิกฤต ซึ่งความมั่นใจนี้เกิดจากการตระหนักในความสามารถหรือทักษะของตนเองว่าตนเองสามารถทำได้ แก้ปัญหานี้ได้ และมีทักษะในการแสวงหาความรู้และเข้าถึงความช่วยเหลือหรือปรึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้อำนาจประกอบของความยืดหยุ่นทางอารมณ์โดยกรมสุขภาพจิต เป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือวัดความยืดหยุ่นทางอารมณ์

2.2.3 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์

ในการศึกษาของ Mujeeb และ Zubair (2012) และ Rahimi และคณะ (2014) พบว่า เพศหญิงจะประสบกับความเครียด ความกังวลและความซึมเศร้ามากกว่าเพศชาย และมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์น้อยกว่าเพศชาย

Rahimi และคณะ (2014) พบว่า นักศึกษาแพทย์มีความเครียดที่รับรู้ได้ การรับมือในทางลบที่สูงกว่า และความยืดหยุ่นทางอารมณ์ที่ต่ำกว่าประชากรทั่วไปที่อายุใกล้เคียงกัน และความยืดหยุ่นทางอารมณ์สามารถพยากรณ์ความเครียดได้อีกด้วย

นอกจากนี้ Ong และ คณะ (2006) พบว่า ประสบการณ์ทางอารมณ์ด้านบวกมีหน้าที่ในการช่วยบุคคลที่มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์สูงในการฟื้นฟูจากความเครียดในแต่ละวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Block และ Kremen (1996) พบว่า บุคคลที่มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์สูงมักจะพบกับผลด้านบวกและมีระดับความเชื่อมั่นในตนเองที่มากกว่า และมีการปรับตัวทางจิตวิทยาที่ดีกว่าบุคคลที่มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์น้อย เมื่อพบกับเหตุการณ์ที่มีความเครียดสูง บุคคลที่มีระดับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ต่ำอาจแสดงพฤติกรรมที่แข็งทื่อ กระทำพฤติกรรมเดิมซ้ำ ๆ หรือแสดงความยุ่งเหยิงวุ่นวาย ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

Kinman และ Grant (2011) พบว่า มีความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความทุกข์ทรมานทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ยังเป็นตัวกลางระหว่างความสัมพันธ์ทางลบของความฉลาดทางอารมณ์และความทุกข์ทรมานทางจิตใจ โดยเฉพาะในเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ด้านสมรรถภาพทางอารมณ์ทั้งในตัวบุคคลและระหว่างบุคคลที่จะส่งเสริมความยืดหยุ่นทางอารมณ์และสุขภาวะที่ดีของบุคคล

Mujeeb และ Zubair (2012) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความยืดหยุ่นทางอารมณ์กับความเครียด ความกังวล และความซึมเศร้า

Fang และคณะ (2015) พบว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์อาจลดอิทธิพลทางลบของความเครียดในชีวิตต่อสุขภาวะทางกาย ทางจิตและสุขภาวะโดยรวมของผู้ป่วย HIV/AIDS ที่สูงอายุได้

Lee และ Cha (2015) พบว่า นักสังคมสงเคราะห์ที่มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์สูงจะมีความพึงพอใจในอาชีพและความผูกพันต่อองค์กรสูงตามไปด้วย

Howard (2008) กล่าวว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ไม่ได้เป็นเพียงแค่แหล่งทรัพยากรในการต้านทานความเครียดในเหตุการณ์ความเจ็บปวดในชีวิตเท่านั้น แต่ความยืดหยุ่นทางอารมณ์อาจช่วยรับแรงปะทะจากผลทางด้านลบของความเครียดในการทำงาน โดยเฉพาะสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีความท้าทาย

Jackson และคณะ (2007) กล่าวว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นความสามารถของบุคคลที่จะปรับตัวกับความทุกข์ยาก และช่วยในการสร้างความแข็งแกร่งส่วนบุคคลของพยาบาล โดยผ่านวิธีการสร้างและบำรุงความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างวิชาชีพ รักษาความคิดทางบวก พัฒนาเขาว์นอารมณ์ มุ่งไปสู่ความสมดุลในชีวิตและจิตวิญญาณ และมีความคิดตีกรอบที่มากขึ้น

Kinman และ Grant (2010) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ในนักสังคมสงเคราะห์ฝึกหัด ในด้านบทบาทของสมรรถภาพด้านอารมณ์และสังคม โดยให้ความสนใจในเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสะท้อนคิด ความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น และสมรรถภาพทางสังคม ซึ่งจะเป็นตัวพยากรณ์ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ในพนักงานสังคมสงเคราะห์ฝึกหัด โดยสมรรถภาพด้านอารมณ์และสังคมสามารถพยากรณ์ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ได้ถึงร้อยละ 47 และการศึกษายังพบว่ามีสัมพันธ์ทางด้านลบระหว่างความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความทุกข์ทรมานทางจิตใจ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์อาจจะสามารถอธิบายได้ว่าเพราะเหตุใด พนักงานบางคน que ประสบกับความเครียดสูงมาอย่างยาวนาน ไม่ตกสู่สภาวะหมดไฟในการทำงาน และยังสามารถก้าวหน้าไปได้โดยมีความสามารถในการจัดการกับสิ่งท้าทายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ความยืดหยุ่นทางอารมณ์อาจเป็นคุณลักษณะที่สำคัญในนักสังคมสงเคราะห์ เนื่องจากสามารถช่วยให้ปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เคร่งเครียดได้ในทางบวก และช่วยให้ก้าวหน้าในวิชาชีพของตน

Osion และคณะ (2015) พบว่าการมีเมตตาต่อตัวเองและการมีสติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์และมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

สรุปได้ว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีความสำคัญต่อสุขภาวะของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และยังมีผลต่อเนื่องไปถึงการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ทั้งในชีวิตประจำวันและการทำงานอีกด้วย ซึ่งหากมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์มากขึ้น จะส่งผลให้ความเครียด และพฤติกรรมด้านลบอื่นๆ ลดลงด้วย

2.2.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวัดความยืดหยุ่นทางอารมณ์

เครื่องมือที่ใช้วัดความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีหลากหลายแบบ โดยขึ้นอยู่กับผู้ที่ทำการศึกษาในครั้งนั้น ๆ มีทั้งที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเองโดยเฉพาะ เลือกเครื่องมืออื่นมาวัดแยกตามองค์ประกอบของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ หรือแบบที่จัดทำขึ้นและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะชน เช่น

Klohn's self-report Ego-Resiliency scale เป็นแบบวัดความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้วยการประเมินตนเอง พัฒนาโดย Klohn (1996)

Resilience Scale for Chinese Adolescents โดย Hu และ Gan (2008) ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อวัดความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของวัยรุ่นชาวจีน

Connor-Davidson Resilience Scale (CDRISC) โดย Connor และ Davidson (2003) เป็นเครื่องมือวัดชิ้นหนึ่งที่มีความนิยมเป็นอย่างมาก โดยมีหลายงานวิจัยที่ใช้เครื่องมือวัดนี้ ซึ่งมีจุดประสงค์ในการวัดคุณลักษณะของบุคคล เช่น ความสามารถของตน อารมณ์ขัน ความอดทน การมองโลกในแง่ดี และความศรัทธา ซึ่งเป็นลักษณะที่พบได้ในความยืดหยุ่นทางอารมณ์

Ego Resiliency Scale โดย Block และ Kremen (1996) เป็นเครื่องมือวัดความยืดหยุ่นทางอารมณ์ในรูปแบบกระชับ ซึ่งจะประเมินความยืดหยุ่นทางจิตวิทยา คือความสามารถในการเปลี่ยนแปลงและกลับสู่สภาพเดิมของการควบคุมตนเองของบุคคลหลังจากอิทธิพลของความเครียดได้หมดไป

The brief resilience scale (BRS) โดย Smith และ คณะ (2008) เป็นแบบวัดที่จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความยืดหยุ่นทางอารมณ์ในความหมายดั้งเดิมและเป็นพื้นฐานที่สุด

แบบประเมินพลังสุขภาพจิต (Resilient Quotient) โดย กรมสุขภาพจิต วัดองค์ประกอบ 3 ด้าน รวม 20 ข้อ ซึ่งมีการจัดทำและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ เพื่อให้เหมาะสมกับประชากรในประเทศไทยโดยเฉพาะ

2.2.5 แนวทางในการพัฒนาความยืดหยุ่นทางอารมณ์

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ได้แนะแนวทางในการพัฒนาความยืดหยุ่นทางอารมณ์ โดยใช้หลัก “ปรับ 4 เติม 3” ดังนี้

1) ปรับอารมณ์ เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคที่เป็นเรื่องใหญ่ในชีวิต คนเรามักจะตกใจ และมีความรู้สึกต่างๆ ที่รุนแรง จนควบคุมตัวเองไม่ได้ สิ่งแรกจึงต้องพยายามตั้งสติ อยู่ในที่เงียบๆ หรือหา

คนพลบใจ หลังจากนั้นหาทางออกในการระบายความกดดันอย่างเหมาะสม เช่น การออกกำลังกาย เพื่อระบายความโกรธ หันเหความสนใจไปเรื่องอื่นเพื่อปรับอารมณ์ เมื่อใดที่รู้สึกท้อ ขอให้บอกกับตัวเองว่า เราต้องสู้ ยังมีคนที่ทุกข์กว่าเราตั้งเยอะ คิดถึงความสำเร็จของเราและของครอบครัว

2) ปรับความคิด การที่จิตใจสงบลงทำให้คนเราคิดเรื่องที่เป็นเหตุเป็นผลได้มากขึ้น การปรับความคิดทำได้หลายวิธี เช่น เปรียบกับคนที่แย่กว่าเรา ลองมองส่วนดีที่เหลืออยู่ หรือมองว่าเป็นธรรมดา หรือมันก็สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคนรอบครัว การปรับความคิดจะทำให้เรายอมรับว่ามีปัญหาใหญ่ที่เกิดขึ้น และมีกำลังใจที่จะต่อสู้ต่อไป เพราะการที่เรายอมรับความจริง ปัญหาทุกอย่างจะถูกแก้ไขอย่างตรงจุด

3) ปรับการกระทำ เมื่ออารมณ์ ความคิดกลับมาเป็นปกติ และมีกำลังใจที่จะต่อสู้แล้ว ก็ต้องลงมือทำในสิ่งที่คิดไว้เพื่อแก้ปัญหา/อุปสรรค เช่น เปลี่ยนจากคนที่นอนกินเล่นอยู่กับบ้าน มามุ่งมั่นทำงาน สร้างรายได้ให้กับครอบครัว หรือ เปลี่ยนจากคนที่เก็บปัญหา เป็นคนเปลี่ยนปัญหาให้เป็นโอกาส ด้วยการเจริญสติ และวางแผนชีวิตให้มีเส้นที่ชัดเจน ว่าวันนี้จะทำอะไร ได้อะไร และตอบกับตัวเองให้ได้ว่า แล้วทำไปทำไม เพื่อให้ชีวิตมีธง และดำเนินชีวิตต่อไปข้างหน้าได้

4) ปรับเป้าหมาย ปัญหาที่หนักหนา อาจจะทำให้เราทำตามความต้องการไม่ได้ จำเป็นต้องยืดหยุ่น ปรับเป้าหมายให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ เช่น อยากซื้อรถสัก 1 คัน แต่ตัวเองยังตกงาน หรือครอบครัวยังเป็นหนี้อยู่ จึงต้องออกหางานเพื่อทำงาน และหาเงินมาใช้หนี้ และจนเจือครอบครัว ส่วนเป้าหมายเรื่องรถ คงต้องเลื่อนออกไปก่อน เป็นต้น ดังนั้นการจะตัดสินใจทำอะไรก็ควรไตร่ตรอง และถามตัวเองด้วยว่า การตัดสินใจนี้จะเกิดผลดีหรือผลเสียต่อตัวเองและคนที่อยู่รอบข้างหรือไม่ อย่างไร

5) เติมศรัทธา ความเชื่อ ความศรัทธา ทำให้คนเรามีจิตใจที่เข้มแข็ง และมีความหวัง เช่น เชื่อว่าชีวิตมีช่วงขึ้น และลง วันนี้มีปัญหามากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการเงินในครอบครัว หรืออื่นๆ หากอดทน และพยายามแก้ไข วันข้างหน้าก็ต้องดีขึ้น เพราะเชื่อชะอย่าง ว่าเราต้องผ่านมันไปให้ได้ บางศาสนาเขาบอกให้มนุษย์คิดอยู่เสมอว่า "ความลำบาก" เป็นเครื่องทดสอบความเข้มแข็ง ฉะนั้นเราต้องยอมรับ และอยู่ต่อไปให้ได้ นอกจากนี้อาจใช้ความศรัทธาทางศาสนามาใช้ก็ได้ผลดี จะทำให้เราใจเย็น และมีสติขึ้น

6) เติมมิตร การผูกมิตร หรือให้ความช่วยเหลือคนอื่นเท่าที่ทำได้ เป็นสิ่งสำคัญ เพราะเมื่อเราเผชิญกับปัญหาบางอย่างที่เกินจะรับมือได้ มิตรที่ดีจะช่วยให้คำปรึกษา หรือพึ่งพิง ซึ่งบางคนอาจจะคิดเกรงใจ ไม่อยากรบกวน และแก้ปัญหาอยู่คนเดียว แต่ถ้าเป็นเรื่องของความอยู่รอดก็จำเป็นที่จะต้องเอ่ยปากขอความช่วยเหลือ ที่สำคัญ คนในครอบครัวถือเป็นมิตรที่ดี และเข้าใจเรามากที่สุด มีอะไรก็ขอให้คุยกัน ครอบครัว

7) เติมใจกว้าง เมื่อมีปัญหา คนเรามักใช้วิธีการแก้ไขปัญหแบบเดิมๆ ซึ่งอาจจะไม่ใช่ทางออกที่เหมาะสม ลองศึกษาวิธีที่แตกต่างออกไป หรือเข้าใจความรู้สึก ความคิดของคนอื่นที่แตกต่างจากเรา อาจทำให้มองปัญหาได้รอบด้านขึ้น ได้ข้อมูลมากขึ้น มีจิตใจกว้างขึ้น และเห็นทางออกของปัญหาได้มากขึ้นตามไปด้วย

ในขณะที่ American Psychology Association ได้แนะแนวทางการเพิ่มความยืดหยุ่นทางอารมณ์ 10 วิธี ดังนี้

1) สร้างเครือข่าย การที่มีความสัมพันธ์อันดีกับสมาชิกในครอบครัว เพื่อน และคนอื่น ๆ เป็นสิ่งสำคัญ การรับความช่วยเหลือและสนับสนุนจากบุคคลที่ห่วงใยและพร้อมที่จะรับฟังช่วยให้ความยืดหยุ่นทางอารมณ์แข็งแรงขึ้น บางคนพบว่าการอยู่ในกลุ่มชุมชนที่กระตือรือร้น องค์กรที่มีศรัทธาเป็นที่ตั้ง หรือกลุ่มเพื่อนเมืองอื่นๆที่มีการสนับสนุนทางสังคมจะช่วยฟื้นฟูความหวังได้ นอกจากนี้ การช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเขาต้องการก็เป็นผลดีต่อผู้ช่วยเหลืออีกด้วย

2) หลีกเลี่ยงการมองว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นผ่านพ้นไปได้ยาก มนุษย์ไม่สามารถเปลี่ยนความจริงที่ว่าเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้นได้เกิดขึ้น แต่สามารถเปลี่ยนการประเมินและการตอบสนองต่อปัญหานั้นได้ ลองปรับมุมมองให้ไกลกว่าปัจจุบันว่าเหตุการณ์นี้อาจจะดีขึ้นมาได้ และสังเกตว่าการปรับเปลี่ยนใดที่อาจทำให้รู้สึกดีขึ้นเมื่อพบกับเหตุการณ์ที่ยากลำบาก

3) ยอมรับว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต เป้าหมายปัจจุบันอาจจะไม่สามารถทำให้สำเร็จได้เนื่องจากสถานการณ์ที่เป็นปัญหา การยอมรับเหตุการณ์ที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้จะช่วยให้คุณจดจ่ออยู่กับเหตุการณ์ที่คุณสามารถปรับเปลี่ยนได้

4) มุ่งไปสู่เป้าหมายของตน สร้างเป้าหมายที่สมเหตุสมผล การทำบางสิ่งบางอย่างตามปกติถึงแม้ว่าจะเป็นความสำเร็จเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็จะทำให้เราสามารถไปสู่เป้าหมายได้ แทนที่จะจดจ่อกับงานที่ดูเหมือนจะไม่มีทางสำเร็จ ให้ลองถามตนเองว่า อะไรที่เรารู้ว่าเราสามารถทำให้สำเร็จได้ในวันนี้ ที่จะช่วยให้เราเคลื่อนที่ไปยังทิศทางที่เราต้องการจะไป

5) ลงมือทำอย่างเด็ดเดี่ยว ลงมือจัดการสถานการณ์ที่ทุกข์ยากให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ จัดการอย่างเด็ดเดี่ยวแทนที่จะหลีกเลี่ยงปัญหาและความเครียดโดยหวังว่ามันจะผ่านไปเอง

6) มองหาโอกาสสำหรับการค้นพบตนเอง ผู้คนมักจะเรียนรู้บางอย่างเกี่ยวกับตนเองและอาจพบว่าตนเองได้เติบโตขึ้นมาด้วยผลของการต่อสู้กับความสูญเสีย หลายคนที่ประสบกับความโศกเศร้าและความทุกข์ยากรายงานว่าตนเองมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นที่ดีกว่า มีความแข็งแกร่งที่มากกว่าแม้ว่าจะรู้สึกไม่มั่นคง มีความรู้สึกถึงคุณค่าของตนเพิ่มขึ้น มีการสร้างจิตวิญญาณ และเพิ่มคุณค่าของชีวิต

7) บ่มเพาะมุมมองด้านบวกของตนเอง การเพิ่มความมั่นใจในความสามารถของตนที่จะแก้ไข ปัญหาและเชื่อในสัญชาตญาณของตนจะช่วยให้ความยืดหยุ่นทางอารมณ์เกิดขึ้นได้

8) มองสิ่งต่าง ๆ ในภาพรวม ถึงแม้จะพบกับเหตุการณ์ที่เจ็บปวด ให้ลองคำนึงถึงเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดในบริบทที่กว้างขึ้น และรักษามุมมองในระยะยาวไว้ หลีกเลี่ยงการทำให้เหตุการณ์ไม่ดีใหญ่เกินความเป็นจริง

9) รักษาทัศนคติด้านมีความหวัง ทัศนคติทางบวกจะช่วยให้เราคาดหวังว่าสิ่งที่ดีจะเกิดขึ้นในชีวิต ลองจินตนาการถึงสิ่งที่ต้องการแทนที่จะกังวลกับสิ่งที่กลัว

10) ดูแลตนเอง ให้ความใส่ใจกับความต้องการและความรู้สึกของตน เข้าร่วมกิจกรรมที่ชอบ ผ่อนคลายความเครียด ออกกำลังกายเป็นประจำ การดูแลตนเองจะช่วยให้สามัคคีและร่างกายพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่ต้องการความยืดหยุ่นทางอารมณ์

โดยสรุป การพัฒนาความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของบุคคลจะต้องอาศัยปัจจัยภายในตน ได้แก่ ความหวัง การมองโลกในแง่ดี การปรับมุมมอง ทัศนคติในทางบวก และปัจจัยภายนอกได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลรอบข้าง

2.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องจากงาน

ในการศึกษาความเครียดเกี่ยวกับอาชีพหรือการทำงาน ทฤษฎีที่มักถูกกล่าวถึงคือ Job Demand – Control Model (JD-C model) ซึ่งถูกพัฒนาโดย Karasek ในปี 1979 ซึ่งกล่าวถึงข้อเรียกร้องจากงาน (Job Demand) และการควบคุมอำนาจการตัดสินใจในงาน (Job Control) ซึ่งเป็นลักษณะของงานทางจิตสังคมที่ความสัมพันธ์กับสุขภาวะของบุคคล

ในช่วงปี 1980 โมเดลได้ถูกอธิบายเพิ่มเติมในหลากหลายรูปแบบ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดคือการเพิ่มมิติที่ 3 ของโมเดล คือ การสนับสนุนทางสังคมในที่ทำงาน จึงทำให้เกิดเป็น Job Demand-Control-Support model (JDCS model) (Johnson และ Hall, 1988) ซึ่งทั้ง 3 มิติของโมเดลนี้มีผลต่อระดับสุขภาวะของบุคคลทั้งสิ้น (Sargent และ Terry, 2000)

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้เลือกมิติในด้าน ข้อเรียกร้องจากงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโมเดลดังกล่าวมาใช้เป็นตัวแปรพยากรณ์ตัวหนึ่งในการศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ในครั้งนี้ โดยข้อเรียกร้องจากงานหมายถึง ปริมาณงานที่ต้องทำให้เสร็จ รวมไปถึงความต้องการและข้อจำกัดด้านเวลาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

2.3.1 ความหมายของข้อเรียกร้องจากงาน

จาก JD-C model ของ Karasek (1979) ข้อเรียกร้องจากงาน หมายถึง ปริมาณงานที่ต้องทำให้สำเร็จ รวมไปถึงความประสงค์อื่น ๆ และข้อจำกัดด้านเวลาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

Fernet และคณะ (2004) กล่าวว่า ข้อเรียกร้องจากงาน หมายถึง ปริมาณงานที่ต้องทำให้เสร็จ (เชิงปริมาณ) และความยากของงานนั้น ๆ (เชิงคุณภาพ)

Schaufeli และ Bakker (2004) ให้ความหมายของข้อเรียกร้องจากงานว่าเป็น ลักษณะต่าง ๆ ของงานไม่ว่าจะเป็น ด้านกายภาพ ด้านจิตวิทยา ด้านสังคม หรือด้านองค์การ ที่ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานคงความอดสาหัสทั้งด้านสรีระ จิตวิทยา การรับรู้ และอารมณ์ไว้เพื่อให้งานสำเร็จ อย่างไรก็ตาม ข้อเรียกร้องจากงานอาจไม่จำเป็นต้องเป็นด้านลบเสมอไป ข้อเรียกร้องจากงานอาจเปลี่ยนเป็นตัวกระตุ้นความเครียดในเรื่องงานเมื่อข้อเรียกร้องนั้นต้องการความอดสาหัสที่สูง ซึ่งต้องใช้ต้นทุนทั้งทางสรีระและทางจิตวิทยาที่สูงตามไปด้วย ซึ่งจะนำไปสู่ผลทางด้านลบ เช่น ความซึมเศร้า ความกังวล หรือภาวะหมดไฟในการทำงานได้

Jones และ Fletcher (1996) นิยามข้อเรียกร้องจากงานว่า เป็นระดับของสิ่งแวดลอมที่ประกอบด้วยสิ่งกระตุ้นที่เรียกร้องความสนใจและการตอบสนองอย่างจริงจัง หรือ เป็นสิ่งต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องทำให้สำเร็จ

Bernadin (1987) กล่าวว่า ข้อเรียกร้องจากงานหมายถึง ลักษณะของงานที่มีแนวโน้มที่ก่อให้เกิดปฏิกิริยาทางอารมณ์ในด้านลบ

กล่าวโดยสรุปคือ ข้อเรียกร้องจากงาน หมายถึง งานที่ต้องทำให้สำเร็จ ซึ่งรวมไปถึงความต้องการและข้อจำกัดด้านเวลาที่เกี่ยวข้องกับงาน และความต้องการอื่น ๆ ที่งานนั้นเรียกร้องให้บุคคลต้องให้ความใส่ใจ

2.3.2 องค์ประกอบของข้อเรียกร้องจากงาน

จากการศึกษาค้นคว้าในเรื่ององค์ประกอบของข้อเรียกร้องจากงาน พบว่า นักวิจัยหลาย ๆ ท่านได้ศึกษาข้อเรียกร้องจากงานในหลายมิติแตกต่างกันออกไป และไม่ได้มีทฤษฎีหรือแนวคิดในด้านองค์ประกอบของข้อเรียกร้องจากงานที่ชัดเจน บางท่านศึกษาข้อเรียกร้องจากงานหลายองค์ประกอบ บางท่านศึกษาเพียงแค่องค์ประกอบเดียว ดังนั้นในการทบทวนวรรณกรรมในหัวข้อนี้ จะอธิบายองค์ประกอบของข้อเรียกร้องจากงานในด้านที่นักวิจัยท่านอื่น ๆ ได้ศึกษาไว้เท่านั้น

Demerouti และคณะ (2011b) ได้กล่าวว่า ข้อเรียกร้องจากงาน ประกอบด้วย ภาระงานทางกายภาพ ความกดดันด้านเวลา การติดต่อกับผู้รับบริการ สิ่งแวดลอมทางกายภาพ และการทำงานเป็นกะ

Karasek (1979) ได้กล่าวถึงข้อเรียกร้องจากงานในด้านจิตวิทยา (Psychological Job Demand) ซึ่งประกอบด้วย ความกดดันสูงในด้านเวลา อัตราการทำงานที่รวดเร็ว งานที่ยากและต้องให้ความสนใจสูง

Schaufeli และ Bakker (2004) ได้ศึกษาข้อเรียกร้องจากงานในด้านปริมาณ ซึ่งหมายถึงภาระงานที่มากเกินไป มีความกดดันด้านเวลา การทำงานหนัก และข้อเรียกร้องจากงานในด้านคุณภาพ ซึ่งหมายถึงภาระงานทางอารมณ์

de Jonge และคณะ (1999) ได้กล่าวว่า ในองค์การด้านสุขภาพ จะมีองค์ประกอบของข้อเรียกร้องจากงานที่จำเพาะ ได้แก่

1) ข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา (Psychological job demands) หมายถึง ภาระงานด้านคุณภาพและปริมาณ ได้แก่ การทำงานภายใต้แรงกดดันด้านเวลา ทำงานหนัก งานที่เหน็ดเหนื่อย และ งานที่มีความซับซ้อน

2) ข้อเรียกร้องทางกายภาพ (Physical demands) หมายถึง ภาระงานที่เกี่ยวกับการใช้แรง การใช้ร่างกายทำงาน ได้แก่ การแบกหรือขนสัมภาระที่มีน้ำหนักมาก การยืน การก้มตัว การใช้ร่างกายในท่าทางที่ไม่ปกติเป็นเวลานาน

3) ข้อเรียกร้องทางอารมณ์ (Emotional demands) หมายถึง การพบเจอกับความป่วย ความตาย ความทุกข์ทรมานของผู้ป่วย การติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วยบริการที่ก้าวร้าวหรือไม่ราบรื่น

นอกเหนือจากนี้ Le Blanc และคณะ (2000) ได้เพิ่มเติมข้อเรียกร้องจากงาน โดยเพิ่มข้อเรียกร้องจากงานด้านอารมณ์ (Emotional job demand) เพื่อให้สัมพันธ์กับผู้ที่ทำงานที่ต้องบริการประชาชน โดยมี 2 ประเด็นได้แก่ ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วย และการเผชิญหน้ากับความเจ็บป่วยที่สาหัสและความตาย

จากการทบทวนวรรณกรรม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดในเรื่ององค์ประกอบของข้อเรียกร้องจากงาน และได้เลือกแนวคิดที่มีความใกล้เคียงกับวิชาชีพสัตวแพทย์มากที่สุด คือแนวคิดของ de Jonge และคณะ (1999) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดหลักในการจัดทำแบบสอบถามเรื่องข้อเรียกร้องจากงาน

2.3.3 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องจากงาน

การศึกษาของ Demerouti และคณะ (2001a) พบว่าข้อเรียกร้องจากงานมีความสัมพันธ์อย่างชัดเจนกับความผิดปกติด้านสุขภาพที่พนักงานรับรู้ได้ เช่น ความเหนื่อยล้า หรืออาการทางสุขภาพ

Maslach และคณะ (1981) พบว่าการมีอยู่ของข้อเรียกร้องจากงาน เช่น ภาระงานและความขัดแย้งของบุคคล สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงาน และคาดว่าจะนำไปสู่ผลทางด้านลบ ได้แก่ ความเจ็บป่วยทางกาย การลาออก การขาดงาน และการลดลงของความผูกพันต่อองค์กรด้วย

Kuper และ Marmot (2003) พบว่า บุคคลที่มีข้อเรียกร้องจากงานสูง จะมีความเสี่ยงสูงจะเป็นโรคหัวใจเช่นกัน

2.3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวัดข้อเรียกร้องจากงาน

Mastenbroek และคณะ (2014a) ได้จัดทำเครื่องมือชื่อ Veterinary Demands and Resources Questionnaire (Vet-DRQ) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 99 ข้อ ที่ระบุขอบเขตของงานของสัตวแพทย์ที่แตกต่างกัน ซึ่งในส่วนของการวัดข้อเรียกร้องจากงาน จะประกอบด้วยคำถาม 8 หัวข้อ ซึ่งเกี่ยวกับภาระงาน ความต้องการทางกายภาพ ความคลุมเครือของหน้าที่ ความไม่มั่นคง

ของอาชีพ ความขัดแย้งของบทบาท การแทรกแซงของงานและครอบครัว สภาพแวดล้อมในงาน และความขัดแย้งในที่ทำงาน

Job Content Questionnaire (JCQ) โดย Karasek และคณะ (1998) ถูกจัดทำขึ้นเพื่อประเมินลักษณะของงานหลายด้าน ได้แก่ ข้อเรียกร้องจากงาน การควบคุมจัดการ การสนับสนุนทางสังคม ข้อเรียกร้องทางด้านกายภาพ และความไม่มั่นคงของงาน ซึ่งนักวิจัยหลายท่านได้นำมาใช้วัดข้อเรียกร้องจากงานในงานวิจัยของตนด้วย

Thai version of the Job Content Questionnaire (TJCQ) เป็นเครื่องมือที่มีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือในการประเมินความเครียดในการทำงานของประชากรไทย ซึ่งแปลและปรับปรุงมาจาก JCQ โดย ผศ.พญ.พิชญา พรศทองสุข (Phakthongsuk, 2011)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และภาวะหมดไฟในการทำงาน

Rushton และคณะ (2015) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสนับสนุนสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานของพยาบาล โดยการศึกษา 2 ระยะ ระยะแรกคือการศึกษาระดับความเครียดของพยาบาลในแต่ละแผนก เพื่อคัดเลือกพยาบาลจากแผนกที่มีความเครียดสูง 6 แผนก ได้พยาบาล 114 คน และใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามในการประเมินลักษณะของพยาบาลเพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ความหม่นหมองทางจริยธรรมและความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ผลการศึกษาพบว่าความหม่นหมองทางจริยธรรมสามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ทั้ง 3 ด้าน และยังพบว่าภาวะหมดไฟในการทำงานและความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กันอย่างมาก โดยหากมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์สูงก็จะช่วยป้องกันพยาบาลจากการมีความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และเพิ่มความรู้สึกประสบความสำเร็จในตนเอง ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ที่สูงมีความสัมพันธ์กับการมีความหวังที่มากขึ้นและลดความเครียดลงได้

Cooke และคณะ (2013) ได้ทำการศึกษาเรื่องความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ภาวะหมดไฟในการทำงาน และความทนทานต่อความไม่แน่นอนในแพทย์ทั่วไปชาวออสเตรเลีย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 128 คน พบว่าร้อยละ 14 ของแพทย์มีความเสี่ยงที่จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานแต่ยังถึงเกณฑ์ที่จะมีภาวะหมดไฟในการทำงาน ความเครียดจากความเจ็บปวดขั้นทุติยภูมิ ความทนต่อความไม่แน่นอน และความกังวลเนื่องจากความไม่แน่นอนในคลินิกและความไม่เต็มใจที่จะเปิดเผยความไม่แน่นอนต่อผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ในการเป็นปัจจัยเสี่ยงของภาวะหมดไฟในการทำงาน แต่เพศ อายุ สถานที่ในการทำงาน ความยาวนานในการฝึก จำนวนปีหลังจากจบการศึกษา และการเปิดเผยความไม่แน่นอนต่อแพทย์ด้วยตนเองไม่เป็นปัจจัยเสี่ยง นอกจากนี้ยังพบว่า มีแพทย์เพียงร้อยละ 10 เท่านั้นที่มีคะแนนความยืดหยุ่นทางอารมณ์อยู่ใน

ระดับสูง ความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของแพทย์ ความเครียดจากความเจ็บปวดขั้นทุติยภูมิ ความทนทานต่อความไม่แน่นอน การคิดถึงผลที่เลวร้าย และการไม่เต็มใจที่จะเปิดเผยความไม่แน่นอนต่อผู้ป่วย

Edward และคณะ (2007) ได้ทำการศึกษาด้วยการทบทวนวรรณกรรม พบว่าการสนับสนุนให้พยาบาลมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นวิธีการที่จะเอาชนะภาวะหมดไฟในการทำงานและความเครียดในที่ทำงาน ซึ่งกระบวนการนี้สามารถทำได้โดยกระบวนการพัฒนาบุคลากร การศึกษาเพิ่มเติม การเรียนรู้จากประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การปรึกษา ซึ่งจะช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในทางคลินิกแก่พยาบาลและเป็นผลต่อเนื่องไปยังผู้ป่วยด้วย

Manzano García และคณะ (2011) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพยาบาล โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน จาก 5 โรงพยาบาลในภาคเหนือประเทศสเปน ผลการศึกษาพบว่าความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีผลป้องกันความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้ ($\beta = -0.22, p = 0.004$).

Taku (2014) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเติบโตในงานที่รับรู้ได้ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ และภาวะหมดไฟในการทำงานเมื่อควบคุมผลของปัจจัยต่าง ๆ โดยทำการศึกษาในแพทย์จำนวน 289 คนด้วยแบบสอบถาม พบว่าการเติบโตในงานที่รับรู้ได้ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ และการสนับสนุนจากครอบครัวที่มากขึ้นมีความสัมพันธ์กับระดับภาวะหมดไฟในการทำงานที่ต่ำลง

Hsieh และคณะ (2004) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความอดทน วิธีการรับมือกับความเครียด และภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาลแผนกจิตเวช จำนวน 147 คน จากโรงพยาบาลในเมืองไทเป ผลการศึกษาพบว่า ความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความอ่อนล้าทางอารมณ์และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในตนเอง นอกจากนี้ การรับมือกับความเครียดในแบบการหลีกเลี่ยงปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ การรับมือกับความเครียดในแบบเผชิญหน้า การมองโลกในแง่ดี และการพึ่งพาตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในตนเอง

Rich และ Rich (1987) ได้ทำการศึกษาเรื่องความอดทนและภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาล 100 คน ด้วยแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ($r = -.39, p < .001$)

2.4.2 ข้อเรียกร้องจากงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน

Martinussen และคณะ (2007) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของข้อเรียกร้องจากงาน ทรัพยากรในงานและภาวะหมดไฟในการทำงานในเจ้าพนักงานตำรวจ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นตำรวจจำนวน 223 คน เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม พบว่า ทั้งข้อเรียกร้องจากงานและทรัพยากรในงานมี

ความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเฉพาะความกดดันระหว่างงานและครอบครัว ซึ่งเป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญของภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 ด้าน และภาวะหมดไฟในการทำงานยังสามารถพยากรณ์โรคจิตสรีระแปรปรวน (Psychosomatic Complaints) ความพึงพอใจในชีวิตของตน ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจลาออก และความผูกพันต่อองค์กร

Schaufeli และ Bakker (2004) ทำการศึกษาเรื่องข้อเรียกร้องจากงาน ทรัพยากรในงานและความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานและความผูกพันในงาน โดยศึกษาในหลากหลายอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1698 คน พบว่า ข้อเรียกร้องจากงานสามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ และภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นสื่อกลางของความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานและปัญหาสุขภาพ

Lourel และคณะ (2008) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานทางจิตวิทยา การควบคุมงาน และภาวะหมดไฟในการทำงานในพนักงานดับเพลิงจำนวน 101 คน พบว่า ข้อเรียกร้องจากงานสามารถพยากรณ์ความอ่อนล้าทางอารมณ์และความเย็นชาซึ่งเป็นองค์ประกอบของภาวะหมดไฟในการทำงานได้ โดยมีค่า $\beta = .26$ $t = 2.18$ $p < .02$ และ $\beta = .31$ $t = 2.39$ $p < .01$ ตามลำดับ

Le Blanc และคณะ (2001) ทำการศึกษาเรื่องข้อเรียกร้องจากงานในด้านอารมณ์และภาวะหมดไฟในการทำงานในผู้ให้บริการในแผนกวิทยามะเร็ง ซึ่งประกอบด้วย พยาบาล แพทย์ และผู้ช่วยรังสีรักษา รวม 816 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย โดยข้อเรียกร้องจากงาน แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ข้อเรียกร้องจากงานด้านปริมาณ และข้อเรียกร้องจากงานด้านอารมณ์ โดยการศึกษานี้พบว่า ข้อเรียกร้องจากงานทางด้านอารมณ์ ได้แก่ ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วย และการเผชิญหน้ากับความเจ็บป่วยสาหัสและความตาย มีความสัมพันธ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์และความเย็นชา

Mastenbroek และคณะ (2014b) ได้ทำการศึกษาเรื่องภาวะหมดไฟในการทำงานและความผูกพันในงาน และตัวพยากรณ์ในผู้กระโดดวิชาชีพสัตวแพทย์ที่อายุน้อย โดยเน้นในเรื่องอิทธิพลของเพศ พบว่า ในองค์ประกอบของข้อเรียกร้องจากงาน ด้านการการแทรกแซงของงานกับครอบครัวและภาระงาน เป็นตัวพยากรณ์ที่เข้มข้นของความอ่อนล้าในสัตวแพทย์ทั้งเพศชายและหญิง โดยมีค่า R^2 เท่ากับ 37.0 และ 16.0 ตามลำดับ

Bakker และการทำงานและผลรวมของงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในสายงานต่าง ๆ กันจำนวน 146 คน พบว่าข้อเรียกร้องจากงานได้แก่ ความกดดันในที่ทำงาน และข้อเรียกร้องทางด้านอารมณ์เป็นสาเหตุที่สำคัญของความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($\gamma = .77$, $t = 4.76$, $p < .001$) และสามารถพยากรณ์ผลรวมของงานได้ คณะ (2004) ทำการศึกษาเรื่องการใช้โมเดลข้อเรียกร้องจากงานและทรัพยากรในงานในการพยากรณ์ภาวะหมดไฟใน

2.5 ที่มาของสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

จากการศึกษาของ Block และ Kremen (1996) พบว่า บุคคลที่มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์สูงมักจะพบกับผลด้านบวกและมีระดับความเชื่อมั่นในตนเองที่มากกว่า และมีการปรับตัวทางจิตวิทยาที่ดีกว่าบุคคลที่มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์น้อย การศึกษาของ Dyrbye และคณะ (2010) พบว่า นักศึกษาแพทย์ที่มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์จะมีความซึมเศร้าน้อยกว่า มีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่า ประสบกับเหตุการณ์ตึงเครียดน้อยกว่า รับรู้บรรยากาศการเรียนรู้ไปในทางบวกมากกว่า มีความเครียดและความเหนื่อยล้าต่ำกว่านักเรียนแพทย์ที่มีความทนทานน้อย และการศึกษาของ Jackson และคณะ (2007) พบว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นความสามารถของบุคคลที่จะปรับตัวกับความทุกข์ยาก และสามารถนำไปใช้เพื่อเพิ่มจุดแข็งของบุคลากรพยาบาลได้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นลักษณะที่เป็นด้านบวก ซึ่งทำให้บุคคลสามารถปรับตัวกับความเครียดได้ดี ซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงานนั้นเป็นผลมาจากสถานการณ์ทุกข์ยากที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน หากบุคคลสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ได้ดี ก็จะมีเครียดน้อย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่าความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

สมมติฐานที่ 1.1 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านทนต่อแรงกดดันมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

สมมติฐานที่ 1.2 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

สมมติฐานที่ 1.3 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

สมมติฐานที่ 2 ข้อเรียกร้องจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

ข้อเรียกร้องจากงานอาจเปลี่ยนเป็นตัวกระตุ้นความเครียดในเรื้องานเมื่อข้อเรียกร้องนั้นต้องการความอดทนที่สูง ซึ่งต้องใช้ต้นทุนทั้งทางสรีระและทางจิตวิทยาที่สูงตามไปด้วย (Schaufeli และ Bakker, 2004) การศึกษาของ Demerouti และคณะ (2001b) พบว่าข้อเรียกร้องจากงานทำให้เกิดกระบวนการลดลงของพลังงาน ซึ่งนำไปสู่ความล้มเหลวของบุคคลได้ หากบุคคลไม่สามารถฟื้นฟูตนเองได้มากพอ และการศึกษาของ Maslach และคณะ (1981) พบว่าการมีอยู่ของข้อเรียกร้องจากงาน เช่น ภาระงานและความขัดแย้งของบุคคล สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานและคาดว่าจะนำไปสู่ผลทางด้านลบได้แก่ ความเจ็บป่วยทางกาย การลาออก การขาดงาน และการลดลงของความผูกพันต่อองค์กรด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงคิดว่า ข้อเรียกร้องจากงานที่มากเกินไปจะทำให้

เกิดความเครียด และอาการทางลบต่างๆ และเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานตามมา ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่าข้อเรียกร้องจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

สมมติฐานที่ 2.1 ข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

สมมติฐานที่ 2.2 ข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางกายภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

สมมติฐานที่ 2.3 ข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

สมมติฐานที่ 3 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานอย่างน้อยหนึ่งด้านสามารถร่วมกันพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ได้

Maslach และคณะ (2001) กล่าวว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานแบ่งเป็น 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยด้านสถานการณ์ และปัจจัยส่วนบุคคล โดยปัจจัยด้านสถานการณ์ เช่น คุณลักษณะของงาน คือ ข้อเรียกร้องจากงาน คุณลักษณะของอาชีพ และ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ลักษณะของบุคคล และลักษณะของบุคลิกภาพ ซึ่งจากที่กล่าวมา ผู้วิจัยคิดว่า ข้อเรียกร้องจากงาน ซึ่งเป็นปัจจัยด้านสถานการณ์ และความยืดหยุ่นทางอารมณ์ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ การศึกษาของ Rushton และคณะ (2015) พบว่าภาวะหมดไฟในการทำงานและความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กันอย่างมาก โดยหากมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์สูงก็จะช่วยป้องกันพยาบาลจากการมีความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และเพิ่มความรู้สึกประสบความสำเร็จในตนเอง และการศึกษาของ Lourel และคณะ (2008) พบว่า ข้อเรียกร้องจากงานสามารถพยากรณ์ความอ่อนล้าทางอารมณ์และความเย็นชาซึ่งเป็นองค์ประกอบของภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานอย่างน้อยหนึ่งด้านสามารถร่วมกันพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ได้ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

2.6 สมมติฐานของการวิจัย

2.6.1 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

2.6.1.1 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านทนต่อแรงกดดันมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

2.6.1.2 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

2.6.1.3 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

2.6.2 ข้อเรียกร้องจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

2.6.2.1 ข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

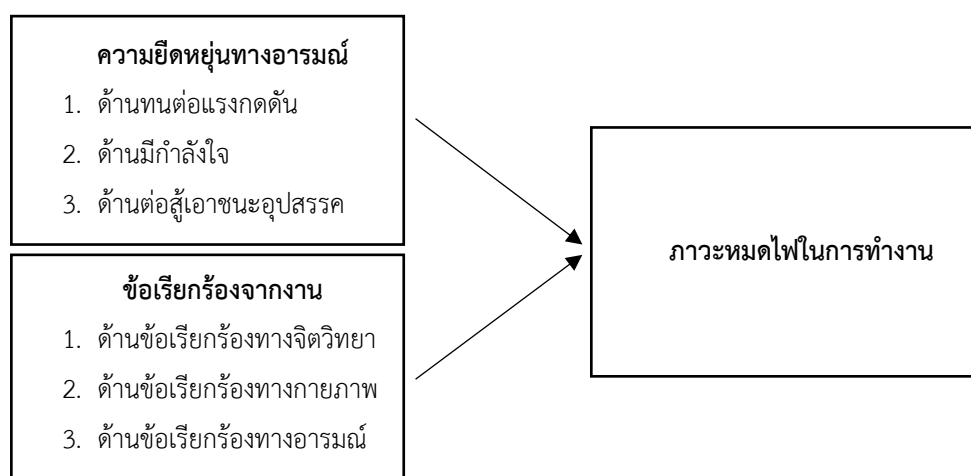
2.6.2.2 ข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางกายภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

2.6.2.3 ข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

2.6.3 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานอย่างน้อยหนึ่งด้านสามารถร่วมกันพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ได้

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ 6 ตัวคือ 1) ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ประกอบด้วย ด้านทนต่อแรงกดดัน ด้านมีกำลังใจ และด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรค 2) ข้อเรียกร้องจากงาน ประกอบด้วย ด้านข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา ด้านข้อเรียกร้องทางกายภาพ และด้านข้อเรียกร้องทางอารมณ์



ภาพที่ 2-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) เรื่อง ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล มีวิธีในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ สัตวแพทย์ผู้ประกอบวิชาชีพบำบัดโรคสัตว์ในสายงานรักษาสัตว์ที่เลี้ยงเป็นเพื่อนเป็นงานประจำ โดยขอบเขตของประชากร ผู้วิจัยได้สอบถามข้อมูลจากสมาคมสัตวแพทย์ผู้ประกอบกิจการบำบัดโรคสัตว์แห่งประเทศไทย (The Veterinary Practitioner Association of Thailand; VPAT) ณ วันที่ 20 ตุลาคม พ.ศ. 2560 พบว่ามีสมาชิกทั่วประเทศจำนวน 7,626 คน โดยเป็นระบบสมาชิกที่สมัครด้วยความสมัครใจ เป็นสมาชิกตลอดชีพ ไม่หมดสถานภาพแม้ไม่ได้ประกอบการ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ สัตวแพทย์ผู้ประกอบวิชาชีพบำบัดโรคสัตว์ในสายงานรักษาสัตว์ที่เลี้ยงเป็นเพื่อนเป็นงานประจำในประเทศไทย ใช้วิธีกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยโปรแกรม G*Power (นงลักษณ์, 2555) โดยกำหนดสถิติที่ใช้คือ Multiple Regression กำหนดค่าขนาดอิทธิพล (Effect size) ของขนาดตัวอย่างโดยใช้ค่าจากงานวิจัยที่ผ่านมาของ Mastenbroek และคณะ (2014b) ได้ค่าขนาดอิทธิพล 0.1 กำหนดค่าความเชื่อมั่น 0.02 ค่าอำนาจการทดสอบ 0.99 และใช้จำนวนตัวแปรพยากรณ์ 6 ตัว คำนวณกลุ่มตัวอย่าง ได้ 329 คน

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยใช้ 2 วิธี เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น ได้แก่

1. การเลือกตัวอย่างแบบจงใจ (Purposive Sampling) คือการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากสัตวแพทย์ที่ผู้วิจัยรู้จักโดยตรง จำนวน 20 ชุด คิดเป็นร้อยละ 6.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

2. การเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) คือการได้รับความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์แบบสอบถามโดยสมาคมสัตวแพทย์ผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์แห่งประเทศไทยผ่านสื่อของสมาคมฯ โดยมีสมาชิกของสมาคมฯ ที่เห็นสื่อประชาสัมพันธ์ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามจำนวน 316 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

จากการเก็บข้อมูลทั้ง 2 วิธี รวมแล้วมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 336 คน ซึ่งมากกว่าที่คำนวณไว้ร้อยละ 2.12

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยยึดกรอบแนวคิด การทบทวนวรรณกรรม และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แล้วตั้งคำถามให้สอดคล้องกับค่านิยมที่ค้นคว้าไว้ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ เป็นลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check List) มีตัวเลือกให้เลือกตอบตามความเป็นจริงประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้รวมต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน จำนวน 30 ข้อ ลักษณะเป็นข้อความให้ผู้ตอบพิจารณาว่าตรงกับความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรมของผู้ตอบมากเท่าใด เนื้อหาของข้อคำถามจะแบ่งเป็น 3 ด้าน ตามองค์ประกอบของภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังนี้ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความเย็นชา และด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง มาตราวัดเป็นมาตราวัดประเมินค่า (Rating Scale) คำตอบเป็นแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวโดยกำหนดน้ำหนักของแต่ละคำตอบดังนี้

มาก	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	4
ค่อนข้างมาก	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	3
ค่อนข้างน้อย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	2
น้อย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	1

เมื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยแบ่งระดับของภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นรายด้านและโดยรวม โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ระดับคะแนนเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

จากเกณฑ์ความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนและหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยของภาวะหมดไฟในการทำงาน

1.00 – 1.75	มีระดับของภาวะหมดไฟในการทำงานน้อย
1.76 – 2.50	มีระดับของภาวะหมดไฟในการทำงานค่อนข้างน้อย
2.51 – 3.25	มีระดับของภาวะหมดไฟในการทำงานค่อนข้างมาก
3.26 – 4.00	มีระดับของภาวะหมดไฟในการทำงานมาก

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ จำนวน 14 ข้อ ลักษณะเป็นข้อความให้ผู้ตอบพิจารณาว่าตรงกับความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรมของผู้ตอบมากเท่าใด โดยเนื้อหาของข้อคำถามจะแบ่งเป็น 3 ด้าน ตามองค์ประกอบของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ดังนี้ ด้านทนต่อแรงกดดัน ด้านมีกำลังใจ และด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรค มาตราวัดเป็นมาตราวัดประเมินค่า (Rating Scale) คำตอบเป็นแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวโดยกำหนดน้ำหนักของแต่ละคำตอบดังนี้

มาก	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	4
ค่อนข้างมาก	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	3
ค่อนข้างน้อย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	2
น้อย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	1

เมื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยแบ่งระดับของข้อเรียกร้องจากงานเป็นรายด้านและโดยรวม โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ระดับคะแนนเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

จากเกณฑ์ความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนและหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยของความยืดหยุ่นทางอารมณ์

1.00 – 1.75	มีระดับของความยืดหยุ่นทางอารมณ์น้อย
1.76 – 2.50	มีระดับของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ค่อนข้างน้อย
2.51 – 3.25	มีระดับของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ค่อนข้างมาก
3.26 – 4.00	มีระดับของความยืดหยุ่นทางอารมณ์มาก

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเรียกร้องจากงาน จำนวน 21 ข้อ ลักษณะเป็นข้อความให้ผู้ตอบพิจารณาว่าตรงกับความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรมของผู้ตอบมากเท่าใด โดยเนื้อหาของข้อคำถามจะแบ่งเป็น 3 ด้าน ตามองค์ประกอบของข้อเรียกร้องจากงาน ดังนี้ ด้านข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา ด้านข้อเรียกร้องทางกายภาพ และด้านข้อเรียกร้องทางอารมณ์ มาตราวัดเป็นมาตราวัดประเมินค่า (Rating Scale) คำตอบเป็นแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวโดยกำหนดน้ำหนักของแต่ละคำตอบดังนี้

มาก	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	4
ค่อนข้างมาก	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	3
ค่อนข้างน้อย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	2
น้อย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	1

เมื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยแบ่งระดับของข้อเรียกร้องจากงานเป็นรายด้านและโดยรวม โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ระดับคะแนนเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

จากเกณฑ์ความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนและหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของข้อเรียกร้องจากงาน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยของข้อเรียกร้องจากงาน

1.00 – 1.75	มีระดับของข้อเรียกร้องจากงานน้อย
1.76 – 2.50	มีระดับของข้อเรียกร้องจากงานค่อนข้างน้อย
2.51 – 3.25	มีระดับของข้อเรียกร้องจากงานค่อนข้างมาก
3.26 – 4.00	มีระดับของข้อเรียกร้องจากงานมาก

ในแบบสอบถามตอนที่ 2 ถึง ตอนที่ 4 เนื่องจากผู้วิจัยต้องการหลีกเลี่ยงความผิดพลาดในด้านการตอบเป็นกลาง (Central Tendency Error) ผู้วิจัยจึงใช้มาตราวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับดังที่กล่าวมาแล้ว

3.2.2 การพัฒนาเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.2.2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิด และกำหนดนิยามของตัวแปรแต่ละตัว จากนั้นทำการสร้างข้อความตามนิยามที่ได้กำหนดไว้ ทำให้ได้แบบสอบถามฉบับร่างของแต่ละตัวแปร จากนั้นนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบและพิจารณาข้อความเบื้องต้นให้ครอบคลุมและตรงตามนิยามที่กำหนดไว้ และปรับปรุงแก้ไขให้ชัดเจนและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างมากขึ้น

3.2.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

หลังจากได้แบบสอบถามฉบับร่างที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน (ภาคผนวก ก) ตรวจสอบและพิจารณาว่าข้อคำถามมีความตรงของเนื้อหาตามนิยามปฏิบัติการหรือไม่ โดยใช้ค่า Index of Item-objective Congruence (IOC) ที่ให้คะแนนโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ระดับคะแนน ได้แก่

1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อคำถามนี้ สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนี้ สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

-1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อคำถามนี้ ไม่สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

จากนั้นนำคะแนนรวมจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ ดังสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จากนั้นจะเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 จึงสามารถยอมรับได้ นอกจากนี้ผู้ทรงคุณวุฒิยังได้ให้คำแนะนำในการปรับข้อความเพื่อให้ข้อความกระชับ เหมาะสม และถูกต้อง ผู้วิจัยจึงได้ทำปรับปรุงแก้ไขข้อความตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ และปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง (ภาคผนวก ค)

3.2.2.2 การทดสอบค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) และการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับสัตว์แพทย์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาคำนวณหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อความรายข้อกับภาพรวมข้อคำถามที่เหลือ (Corrected Item Total Correlation) ของแบบสอบถามแต่ละด้าน หากข้อความใดมีค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่า 0.2 (บัตติตา, 2554) จะถูกคัดออก และจากนั้นหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1990) โดยทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายด้านของแต่ละตัวแปร และทำการคัดข้อความบางข้อออกแม้จะมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่าเกณฑ์เพื่อให้แบบสอบถามรายด้านมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 (Nunnally, 1978)

เนื่องจากเพื่อให้แบบสอบถามมีความกระชับมากยิ่งขึ้น ในแบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงานและแบบสอบถามข้อเรียกร้องจากงาน ผู้วิจัยได้คัดข้อความที่มีเนื้อหาซ้ำซ้อนและมีค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ในด้านเดียวกันออก โดยการคัดออกต้องไม่กระทบกับนิยามของตัวแปรนั้นจนได้ข้อคำถามที่จะนำไปใช้ในแบบสอบถามฉบับจริง (ภาคผนวก ค) โดยข้อความที่ถูกตัดออกมีดังนี้

แบบสอบถามเรื่องภาวะหมดไฟในการทำงาน มีข้อความทั้งหมด 38 ข้อ เมื่อนำมาหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น พบว่ามีค่าผ่านเกณฑ์ทุกข้อ ผู้วิจัยจึงได้คัดข้อที่มีเนื้อหาซ้ำซ้อนและมีค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ในด้านเดียวกันออกโดยไม่กระทบกับนิยามออก 8 ข้อ เหลือข้อคำถามที่นำไปใช้ในแบบสอบถามฉบับจริงจำนวน 30 ข้อ

แบบสอบถามเรื่องความยืดหยุ่นทางอารมณ์ มีข้อความทั้งหมด 22 ข้อ เมื่อนำมาหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น พบว่ามีข้อความที่ไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 8 ข้อ เหลือข้อความที่นำไปใช้เก็บข้อมูลได้จำนวน 14 ข้อ

แบบสอบถามเรื่องข้อเรียกร้องจากงาน มีข้อความทั้งหมด 27 ข้อ เมื่อนำมาหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น พบว่ามีค่าผ่านเกณฑ์ทุกข้อ ผู้วิจัยจึงได้คัดข้อที่มีเนื้อหาซ้ำซ้อนและมีค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ในด้านเดียวกันออกโดยไม่กระทบกับนิยามออก 6 ข้อ เหลือข้อคำถามที่นำไปใช้ในแบบสอบถามฉบับจริงจำนวน 21 ข้อ

การทดสอบความเชื่อมั่นและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแบบสอบถามฉบับจริง ปรากฏดังตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 ค่าความเชื่อมั่นและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
ภาวะหมดไฟในการทำงาน		
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	.646 - .873	.936
ความเย็นชา	.617 - .859	.932
ลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง	.611 - .813	.923
ความยืดหยุ่นทางอารมณ์		
ทนต่อแรงกดดัน	.298 - .639	.725
ด้านมีกำลังใจ	.418 - .645	.758
ต่อสู้เอาชนะอุปสรรค	.413 - .621	.738
ข้อเรียกร้องจากงาน		
ข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา	.355 - .691	.834
ข้อเรียกร้องทางกายภาพ	.747 - .851	.907
ข้อเรียกร้องทางอารมณ์	.539 - .710	.874

จากนั้นนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ แบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับ มีดังนี้

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษา ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามแนวคิดของ Maslach และคณะ (2001) จำนวน 30 ข้อ เนื้อหาของข้อคำถามจะแบ่งเป็น 3 ด้าน ตามองค์ประกอบของภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเป็น ข้อความเชิงบวกทั้งหมด มาตรฐานเป็นมาตรฐานวัดประเมินค่า (Rating Scale) 4 ระดับ ดังตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 องค์ประกอบของแบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน

แบบสอบถาม	จำนวนข้อความ	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	12	1-12	-
ด้านความเย็นชา	10	13-22	-
ด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง	8	23-30	-

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามแนวคิดของกรมสุขภาพจิต (2552) จำนวน 14 ข้อ โดยเนื้อหาของข้อคำถามจะแบ่งเป็น 3 ด้าน ตามองค์ประกอบของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ โดยเป็นข้อความเชิงบวกทั้งหมด มาตรฐานเป็นมาตรฐานวัดประเมินค่า (Rating Scale) 4 ระดับ ดังตารางที่ 3-3

ตารางที่ 3-3 องค์ประกอบของแบบสอบถามความยืดหยุ่นทางอารมณ์

แบบสอบถาม	จำนวนข้อความ	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
ด้านทนต่อแรงกดดัน	5	1-5	-
ด้านมีกำลังใจ	5	6-10	-
ด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรค	4	11-14	-

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเรียกร้องจากงาน ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษา ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามแนวคิดของ De Jonge และคณะ (1999) จำนวน 21 ข้อ โดยเนื้อหาของข้อคำถามจะแบ่งเป็น 3 ด้าน ตามองค์ประกอบของข้อเรียกร้องจากงาน โดยเป็น ข้อความเชิงบวกทั้งหมด มาตรฐานเป็นมาตรฐานวัดประเมินค่า (Rating Scale) 4 ระดับ ดังตารางที่ 3-4

ตารางที่ 3-4 องค์ประกอบของแบบสอบถามข้อเรียกร้องจากงาน

แบบสอบถาม	จำนวนข้อความ	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
ด้านข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา	9	1-9	-
ด้านข้อเรียกร้องทางกายภาพ	4	10-13	-
ด้านข้อเรียกร้องทางอารมณ์	8	14-21	-

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามเป็นแบบออนไลน์ด้วย Google Form ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปในการเก็บข้อมูล โดยไม่มีการเก็บข้อมูลด้วยกระดาษ โดยผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาในการเปิดแบบสอบถามออนไลน์ เป็นระยะเวลา 1 เดือนก่อนทำการปิดการรับคำตอบ

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บตัวอย่างที่ออกโดยคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือไปยังสมาคมสัตวแพทย์ผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์แห่งประเทศไทย เมื่อได้รับอนุญาตจากทางสมาคมฯ แล้ว ทางสมาคมฯ ได้ประชาสัมพันธ์แบบสอบถามผ่านสื่อของสมาคมเพื่อเผยแพร่แบบสอบถามไปยังสมาชิกทั่วประเทศ และทางผู้วิจัยได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากสมาชิกของสมาคมฯ คิดเป็นร้อยละ 95 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ติดต่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างบางส่วนโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 5 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รวมแล้วได้รับการตอบแบบสอบถามจากสัตวแพทย์ทั้งหมด 336 คน จากนั้นทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่าเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตามจุดประสงค์ของงานวิจัยที่กำหนดไว้โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้รับมาจาก Google Form ทำการนำเข้าข้อมูลไปยังโปรแกรมและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.4.1 ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์สถิติเชิงบรรยายของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ สายงานประจำ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้รวมต่อเดือน

3.4.2 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; S.D.) ใช้อธิบายความหมายของข้อมูลในการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางและวิเคราะห์ลักษณะการกระจายของข้อมูลเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ และข้อเรียกร้องจากงาน

3.4.3 วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Products Moment Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ทั้งแบบแยกองค์ประกอบรายด้านและโดยรวม คือ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงาน กับตัวแปรเกณฑ์ คือ ภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และ .05 โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (พวงรัตน์, 2550) ดังนี้

- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.80 ขึ้นไป แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูงที่สุด
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.60 – 0.79 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.40 - 0.59 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.20 – 0.39 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.20 ลงมา แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำที่สุด

3.4.4 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาการพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานด้วยความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงาน

ตารางที่ 3-5 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
1.1 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านทนต่อแรงกดดันมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์	
1.2 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์	
1.3 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์	
สมมติฐานที่ 2 ข้อเรียกร้องจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
2.1 ข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์	
2.2 ข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์	
2.3 ข้อเรียกร้องจากงานด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์	
สมมติฐานที่ 3 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานอย่างน้อยหนึ่งด้านสามารถร่วมกันพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ได้	Stepwise Multiple Regression Analysis

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) เพื่อศึกษาความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนและนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 336 ฉบับ โดยเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด จากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของภาวะหมดไฟในการทำงาน
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของความยืดหยุ่นทางอารมณ์
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของข้อเรียกร้องจากงาน
- 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์และแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ ดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่าง
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน
r^2	หมายถึง	ค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยพหุคูณ
R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Adj R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแล้ว
b	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
SE _{est}	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่า
SE b	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b
p	หมายถึง	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้รวมต่อเดือน ซึ่งข้อมูลเรื่องสายงานประจำ สอบถามเพื่อคัดกรองกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอื่นได้แสดงในตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของสัตว์แพทย์ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (n= 336)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	92	27.40
หญิง	244	72.60
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	12	3.58
25 - 34 ปี	270	80.35
35 - 44 ปี	51	15.17
45 - 54 ปี	3	0.90
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	308	91.70
ปริญญาโท	25	7.40
ปริญญาเอก	3	0.90
4. ประสบการณ์การทำงาน		
0 – 5 ปี	202	60.10
6 - 10 ปี	95	28.30
11 ปี ขึ้นไป	39	11.60

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้รวมต่อเดือน (บาท)		
น้อยกว่า 15,000	14	4.20
15,001 – 20,000	10	3.00
20,001 – 30,000	105	31.30
30,001 – 40,000	101	30.00
40,001 – 50,000	44	13.00
50,001 ขึ้นไป	60	18.50

จากตารางที่ 4-1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 72.60 และเป็นเพศชาย 92 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40

ในด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 25-34 ปี จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 80.35 รองลงมาคือช่วงอายุ 35-44 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 15.17 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.58 และช่วงอายุ 45-54 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 โดยไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุมากกว่า 55 ปีเลย

ในด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 91.70 จบการศึกษาระดับปริญญาโท 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 และจบการศึกษาระดับปริญญาเอกจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90

ในด้านประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 0-5 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 60.10 มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 11 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60

ในด้านรายได้รวมต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้รวม 20,001-30,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมาคือมีรายได้รวม 30,001-40,001 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รายได้รวมมากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 รายได้รวม 40,001-50,000 บาทต่อเดือน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 รายได้ร่วมน้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 และรายได้รวม 15,000-20,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของภาวะหมดไฟในการทำงาน

4.3.1 ระดับของภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมและแบบแยกตามองค์ประกอบได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความเย็นชา และด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง ดังแสดงในตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม	2.14	0.55	ค่อนข้างน้อย
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	2.40	0.61	ค่อนข้างน้อย
ความเย็นชา	1.94	0.60	ค่อนข้างน้อย
การลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง	2.05	0.66	ค่อนข้างน้อย

จากการวิเคราะห์พบว่า โดยเฉลี่ย สัตวแพทย์มีภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย มีความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง มีความเย็นชาอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย และมีการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเองอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

ข้อที่	ภาวะหมดไฟในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ฉันไม่มีแรงที่จะพยายามทำงานให้ได้และถูกต้อง	1.85	.80	ค่อนข้างน้อย
2	ฉันไม่อยากจะรับเคสหรือพูดคุยกับเจ้าของสัตว์เพราะฉันรู้สึกเบื่อหน่ายกับการอธิบาย	2.09	.87	ค่อนข้างน้อย
3	ฉันรู้สึกไม่มีไฟในการทำงานปัจจุบัน	2.38	.94	ค่อนข้างน้อย
4	ฉันรู้สึกว่าฉันทำงานได้ไม่เต็มที่	2.47	.88	ค่อนข้างน้อย
5	ฉันไม่มีแรงที่จะปั่นอารมณ์สดชื่นได้ตลอดเวลาในการพบกับเจ้าของสัตว์	2.43	.91	ค่อนข้างน้อย
6	ฉันรู้สึกว่าฉันทำงานจนไม่มีเวลาในการพักผ่อน	2.97	1.02	ค่อนข้างมาก
7	ฉันรู้สึกว่าฉันมีข้อเรียกร้องที่เยอะเกินกว่าที่ฉันจะรับไหว	2.48	.96	ค่อนข้างน้อย
8	ฉันคิดว่าฉันยังดีไม่พอที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.56	.94	ค่อนข้างมาก
9	ฉันกลัวที่จะทำผิดพลาดเมื่อลงมือทำงานรักษาหรือพูดคุยกับเจ้าของสัตว์	2.49	.95	ค่อนข้างน้อย
10	ฉันรู้สึกว่าฉันไม่อยากจะมาทำงานในแต่ละวัน	2.35	.96	ค่อนข้างน้อย
11	ฉันนึกถึงการมาทำงานในวันถัดไป ฉันก็รู้สึกเหนื่อยแล้ว	2.42	1.00	ค่อนข้างน้อย

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ ข้อ 6 “ฉันรู้สึกว่าคุณทำงานจนไม่มีเวลาในการพักผ่อน” โดยมีค่าเฉลี่ย 2.97 อยู่ในระดับค่อนข้างมาก รองลงมาคือ ข้อ 8 “ฉันคิดว่าฉันยังดีไม่พอที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ” มีค่าเฉลี่ย 2.56 อยู่ในระดับค่อนข้างมาก และ ข้อ 9 “ฉันกลัวที่จะทำผิดพลาดเมื่อลงมือทำงานรักษาหรือพูดคุยกับเจ้าของสัตว์” มีค่าเฉลี่ย 2.49 อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความเป็นเขา

ข้อที่	ภาวะหมดไฟในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
12	ฉันคิดว่าฉันติดต่อพูดคุยกับเจ้าของสัตว์ตามหน้าที่เท่านั้น	2.31	1.00	ค่อนข้างน้อย
13	ฉันรู้สึกว่าคุณปฏิบัติกับผู้รับบริการ จนดูราวกับว่าผู้รับบริการเป็นสิ่งที่น่าชิงชัง	1.65	.83	ค่อนข้างน้อย
14	ฉันไม่สนทนากับเจ้าของสัตว์นอกจากเรื่องงาน และไม่พูดคุยหากไม่จำเป็น	2.02	.99	ค่อนข้างน้อย
15	ฉันรู้สึกว่าคุณอยู่ตัวคนเดียวในที่ทำงาน ไม่รู้สึกผูกพันกับองค์กร	1.93	1.02	ค่อนข้างน้อย
16	ฉันไม่ได้สนใจว่าเจ้าของสัตว์จะรู้สึกอย่างไร	1.48	.70	น้อยที่สุด
17	ฉันไม่ได้รู้สึกอะไรมากนักหากสัตว์ป่วยจะตายจากไป	1.76	.88	ค่อนข้างน้อย
18	ฉันทำงานเฉพาะในเวลางานเท่านั้น เมื่อหมดเวลางาน ฉันจะไม่ยุ่งเกี่ยวกับงานเด็ดขาด	2.37	1.11	ค่อนข้างน้อย
19	ฉันไม่รับโทรศัพท์หรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องงานนอกเวลา	2.16	1.04	ค่อนข้างน้อย
20	ฉันพยายามเข้างานให้ช้าเพื่อยืดเวลาพักออกไปอีก	1.62	.83	ค่อนข้างน้อย
21	ฉันไม่อยากกลับไปทำงานเมื่อหมดเวลาพัก	2.08	1.00	ค่อนข้างน้อย

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความเป็นเขาที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ ข้อ 18 “ฉันทำงานเฉพาะในเวลางานเท่านั้น เมื่อหมดเวลางาน ฉันจะไม่ยุ่งเกี่ยวกับงานเด็ดขาด” มีค่าเฉลี่ย 2.37 อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย รองลงมาคือข้อ 12 “ฉันคิดว่าฉันติดต่อพูดคุยกับเจ้าของสัตว์ตามหน้าที่เท่านั้น” มีค่าเฉลี่ย 2.31 อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย และข้อ 19 “ฉันไม่รับโทรศัพท์หรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องงานนอกเวลางาน” มีค่าเฉลี่ย 2.16 อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลด
คุณค่าความสำเร็จในตนเอง

ข้อที่	ภาวะหมดไฟในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
22	ฉันคิดว่าฉันยังดีไม่พอที่จะรักษาสัตว์ได้ดี	2.36	.98	ค่อนข้างน้อย
23	ฉันรู้สึกว่สิ่งที่ฉันทำไม่มีประโยชน์	1.65	.83	ค่อนข้างน้อย
24	ฉันคิดว่าฉันไม่สามารถรับมือได้หากเจ้าของสัตว์อารมณ์เสียใส่ฉัน	2.12	.91	ค่อนข้างน้อย
25	ฉันไม่สามารถทำงานได้เต็มที่อย่างที่เคยเป็น	2.32	.98	ค่อนข้างน้อย
26	ฉันรู้สึกกลัวทุกครั้งที่จะต้องพูดคุยกับเจ้าของสัตว์	1.78	.80	ค่อนข้างน้อย
27	ฉันไม่เห็นว่สิ่งที่ฉันทำอยู่ จะทำให้ฉันมีอนาคตที่ดีได้	2.28	1.05	ค่อนข้างน้อย
28	ฉันไม่คิดว่าฉันจะพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าได้ในอาชีพนี้	2.00	.93	ค่อนข้างน้อย
29	ฉันคิดว่าฉันไม่มีอำนาจจะเปลี่ยนแปลงชีวิตของตนเองได้	1.87	.93	ค่อนข้างน้อย
30	ฉันจำเป็นต้องทนกับสิ่งที่ทำอยู่เพราะฉันไม่สามารถเลือกทางเดินของตนเองได้	2.07	1.04	ค่อนข้างน้อย

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการลดคุณค่าความสำเร็จในตนเองที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ 22 “ฉันคิดว่าฉันยังดีไม่พอที่จะรักษาสัตว์ได้ดี” มีค่าเฉลี่ย 2.36 อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ข้อ 25 “ฉันไม่สามารถทำงานได้เต็มที่อย่างที่เคยเป็น” มีค่าเฉลี่ย 2.32 อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย และข้อ 27 “ฉันไม่เห็นว่สิ่งที่ฉันทำอยู่ จะทำให้ฉันมีอนาคตที่ดีได้” มีค่าเฉลี่ย 2.28 อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

เมื่อวิเคราะห์ความถี่ของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน ผลแสดงดังตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4-6 ความถี่ของจำนวนสัตว์แพทย์ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับต่าง ๆ

ระดับของภาวะหมดไฟในการทำงาน	ความถี่	ร้อยละ
มาก	11	3.30
ค่อนข้างมาก	67	19.90
ค่อนข้างน้อย	167	49.70
น้อย	91	27.10
รวม	336	100

จากตารางที่ 4-6 พบว่า สัตวแพทย์ส่วนใหญ่มีภาวะหมดไฟในการทำงานค่อนข้างน้อย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70 แต่อย่างไรก็ตาม สัตวแพทย์ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับค่อนข้างมากขึ้นไป มีทั้งหมด 71 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของความยืดหยุ่นทางอารมณ์

ระดับของความยืดหยุ่นทางอารมณ์โดยรวมและแบบแยกตามองค์ประกอบ ได้แก่ ด้านทนต่อแรงกดดัน ด้านมีกำลังใจ และด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรค แสดงในตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความยืดหยุ่นทางอารมณ์

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความยืดหยุ่นทางอารมณ์โดยรวม	3.02	0.51	ค่อนข้างมาก
ด้านทนต่อแรงกดดัน	2.83	0.60	ค่อนข้างมาก
ด้านมีกำลังใจ	3.01	0.66	ค่อนข้างมาก
ด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรค	3.16	0.58	ค่อนข้างมาก

จากการวิเคราะห์พบว่า สัตวแพทย์มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้านความทนต่อแรงกดดันอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้านมีกำลังใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรคอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านทนต่อแรงกดดัน มีค่าเฉลี่ย 2.83

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านทนต่อแรงกดดัน

ข้อที่	ความยืดหยุ่นทางอารมณ์	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	เมื่อฉันรู้สึกถูกกดดัน ฉันมีวิธีผ่อนคลายตนเองได้	3.05	.78	ค่อนข้างมาก
2	เมื่อมีคนดูถูก ฉันไม่เก็บไปคิดมาก	2.30	.94	ค่อนข้างน้อย
3	ในช่วงเวลาที่ยากลำบาก ฉันอดทน และแข็งแกร่งขึ้นเมื่อเวลาผ่านไป	3.17	.73	ค่อนข้างมาก
4	ฉันไม่นำเรื่องในอดีตที่เลวร้ายกลับมาคิดซ้ำ ๆ ฉันปล่อยให้มันผ่านไป	2.52	.87	ค่อนข้างมาก
5	เมื่อมีปัญหาใหญ่ ฉันเชื่อเสมอว่าฉันยังมีทางออกให้ผ่านไป	3.13	.74	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4-8 พบว่าความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านทนต่อแรงกดดันที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำที่สุดคือข้อ 2 “เมื่อมีคนดูถูก ฉันไม่เก็บไปคิดมาก” มีค่าเฉลี่ย 2.30 อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจ

ข้อที่	ความยืดหยุ่นทางอารมณ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
6	ฉันรู้สึกว่าคุณคือคนที่คนรอบข้างคอยเป็นกำลังใจให้ในเวลาที่มีปัญหาในการทำงาน	3.16	.90	ค่อนข้างมาก
7	ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถก้าวหน้าในอาชีพของตนเองได้มากกว่านี้ แม้จะยากลำบาก	3.00	.93	ค่อนข้างมาก
8	เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ฉันมีคนรอบข้างที่ฟังพาหรือปรึกษาได้	3.00	.92	ค่อนข้างมาก
9	เมื่อมีเรื่องแย่ๆเกิดขึ้นในงานหรือกับสัตว์ที่ฉันดูแล ฉันบอกตัวเองเสมอว่าฉันสามารถทำให้ดีกว่านี้ได้	3.09	.76	ค่อนข้างมาก
10	เมื่อฉันพบกับปัญหาใหญ่ในการทำงาน ฉันเชื่อเสมอว่าฉันยังมีทางออกให้ผ่านพ้นไปได้	3.24	.69	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4-9 พบว่าความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ข้อที่ 7 “ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถก้าวหน้าในอาชีพของตนเองได้มากกว่านี้ แม้จะยากลำบาก” และข้อที่ 8 “เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ฉันมีคนรอบข้างที่ฟังพาหรือปรึกษาได้” มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.00

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรค

ข้อที่	ความยืดหยุ่นทางอารมณ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
11	ประสบการณ์จากการแก้ไขปัญหาที่ผ่านมาทำให้ฉันมั่นใจว่าฉันจะผ่านปัญหาอื่น ๆ ได้	3.25	.69	ค่อนข้างมาก
12	ฉันวางแผนรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเสมอ	3.00	.77	ค่อนข้างมาก
13	ฉันมุ่งมั่นที่จะก้าวข้ามอุปสรรคต่างๆให้ได้	3.24	.73	ค่อนข้างมาก
14	ฉันมักค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อแก้ปัญหาที่ฉันพบให้ได้	3.13	.70	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4-10 พบว่าความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรคทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นคือข้อ 12 “ฉันวางแผนรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเสมอ” มีค่าเฉลี่ย 3.00

4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของข้อเรียกร้องจากงาน

ระดับของข้อเรียกร้องจากงานโดยรวมและแบบแยกตามองค์ประกอบได้แก่ ข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา ข้อเรียกร้องทางกายภาพ และข้อเรียกร้องทางอารมณ์ แสดงในตารางที่ 4-11

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับข้อเรียกร้องจากงาน

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ข้อเรียกร้องจากงานโดยรวม	2.76	0.60	ค่อนข้างมาก
ด้านข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา	2.77	0.70	ค่อนข้างมาก
ด้านข้อเรียกร้องทางกายภาพ	2.44	0.79	ค่อนข้างน้อย
ด้านข้อเรียกร้องทางอารมณ์	2.90	0.68	ค่อนข้างมาก

จากการวิเคราะห์พบว่า สัตวแพทย์มีข้อเรียกร้องจากงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านข้อเรียกร้องทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ย 2.90

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา

ข้อที่	ข้อเรียกร้องจากงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ฉันต้องทำงานให้เสร็จอย่างรวดเร็วเนื่องจากมี ผู้รับบริการรออยู่ตลอดเวลา	2.98	.89	ค่อนข้างมาก
2	งานที่ฉันต้องการความเร่งด่วนเสมอ	2.73	.90	ค่อนข้างมาก
3	ฉันรู้สึกว่ามึนงงที่ฉันต้องทำในแต่ละวันมากเกินไป	2.53	.98	ค่อนข้างมาก
4	ฉันรู้สึกว่าฉันทำงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน	2.82	1.03	ค่อนข้างมาก
5	ฉันมีงานมากจนมักต้องทำงานเกินเวลาที่ฉันควรจะเลิกงานเสมอ	2.57	1.06	ค่อนข้างมาก
6	ฉันรู้สึกหมดแรงหลังจากการทำงานในแต่ละวัน	2.99	.96	ค่อนข้างมาก
7	ฉันต้องใช้พลังงานมากในการทำงาน	3.03	.89	ค่อนข้างมาก
8	งานที่ฉันทำจำเป็นต้องใช้ทักษะที่สูงกว่าที่ฉันมี และใช้เวลามากในการเรียนรู้	2.73	.92	ค่อนข้างมาก
9	งานที่ฉันทำนั้นยุ่งยาก และมีลำดับขั้นตอนมากมายที่ต้องทำตาม	2.57	.92	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ระดับข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางจิตวิทยามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 อันดับแรกคือข้อ 7 “ฉันต้องใช้พลังงานมากในการทำงาน” โดยมีค่าเฉลี่ย 3.03 ถัดมาคือข้อ 6 “ฉันรู้สึกหมดแรงหลังจากการทำงานในแต่ละวัน” มีค่าเฉลี่ย 2.99 รองลงมาคือข้อ 1 “ฉันต้องทำงานให้เสร็จอย่างรวดเร็วเนื่องจากมีผู้รับบริการรออยู่ตลอดเวลา” มีค่าเฉลี่ย 2.98

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางกายภาพ

ข้อที่	ข้อเรียกร้องจากงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
10	ฉันจำเป็นต้องใช้แรงมากในการเคลื่อนย้ายของต่าง ๆ	2.05	.94	ค่อนข้างน้อย
11	ฉันต้องยืนทำงานเป็นเวลานานในแต่ละวัน	2.54	.99	ค่อนข้างมาก
12	งานที่ฉันทำ มีช่วงเวลาที่ฉันจำเป็นต้องทำท่าทางที่ผิดไปจากปกติ เช่น เอี้ยวตัว ยกแขนค้างไว้ เป็นต้น	2.39	.99	ค่อนข้างน้อย
13	ฉันมีความเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงาน เช่น ปวดหลัง ปวดเข่า เป็นต้น	2.77	1.02	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4-13 พบว่าข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อ 13 “ฉันมีความเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงาน เช่น ปวดหลัง ปวดเข่า เป็นต้น” มีค่าเฉลี่ย 2.77

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางอารมณ์

ข้อที่	ข้อเรียกร้องจากงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
14	ฉันต้องพบกับความป่วย ความตายของสัตว์เป็นประจำ	3.18	.89	ค่อนข้างมาก
15	ฉันต้องพบว่าสัตว์ที่ฉันรักมีความทุกข์ทรมาน	2.85	.87	ค่อนข้างมาก
16	ฉันต้องแจ้งข่าวร้ายเกี่ยวกับสัตว์ให้เจ้าของทราบเสมอ	2.87	.96	ค่อนข้างมาก
17	ฉันต้องคุยกับเจ้าของสัตว์ที่เข้าใจสิ่งต่าง ๆ ได้ยาก	3.03	.91	ค่อนข้างมาก
18	ฉันต้องรับอารมณ์ก้าวร้าวรุนแรงของเจ้าของสัตว์เสมอ	2.57	1.00	ค่อนข้างมาก
19	ฉันพบว่าเจ้าของสัตว์ให้ข้อมูลที่ไม่น่าเชื่อถือ	2.85	.87	ค่อนข้างมาก
20	ฉันพบว่าเจ้าของสัตว์มีความคาดหวังที่มากเกินไปจากความจริง	3.07	.86	ค่อนข้างมาก
21	ฉันมักพบกับเจ้าของสัตว์ที่ไม่ให้ความร่วมมือในการรักษา	2.85	.88	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4-14 พบว่าข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางอารมณ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือข้อ 14 “ฉันต้องพบกับความป่วย ความตายของสัตว์เป็นประจำ” มีค่าเฉลี่ย 3.18 รองลงมาคือข้อ 20 “ฉันพบว่าเจ้าของสัตว์มีความคาดหวังที่มากเกินไปจากความจริง” มีค่าเฉลี่ย 3.07 และข้อ 17 “ฉันต้องคุยกับเจ้าของสัตว์ที่เข้าใจสิ่งต่าง ๆ ได้ยาก” มีค่าเฉลี่ย 3.03

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของข้อเรียกร้องจากงานและภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปร ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. สมมติฐานที่ 1 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ทั้งแบบรายด้านและโดยรวมวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม ดังแสดงในตารางที่ 4-15

ตารางที่ 4-15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นทางอารมณ์และภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

ตัวแปรความยืดหยุ่นทางอารมณ์	ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์		
	r	$r^2 \times 100$	ระดับความสัมพันธ์
ความยืดหยุ่นทางอารมณ์โดยรวม	- .42**	17.64	ปานกลาง
ด้านทนต่อแรงกดดัน	- .27**	7.29	ต่ำ
ด้านมีกำลังใจ	- .45**	20.25	ปานกลาง
ด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรค	- .30**	9.00	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-15 พบว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ทั้งโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในระดับปานกลาง ($r = -.42$) คิดเป็นร้อยละ 17.64 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1

ระดับของความสัมพันธ์ของของความยืดหยุ่นทางอารมณ์รายด้านกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ในด้านทนต่อแรงกดดันอยู่ในระดับต่ำ ($r = -.27$) คิดเป็นร้อยละ 7.29 ด้านมีกำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง ($r = -.45$) คิดเป็นร้อยละ 20.25 และด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรคอยู่ในระดับต่ำ ($r = -.30$) คิดเป็นร้อยละ 9.00 โดยทั้งหมดมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ได้แก่

สมมติฐานที่ 1.1 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านทนต่อแรงกดดันมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

สมมติฐานที่ 1.2 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

สมมติฐานที่ 1.3 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

2. สมมติฐานที่ 2 ข้อเรียกร้องจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อเรียกร้องจากงานทั้งแบบรายด้านและโดยรวมวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม ดังแสดงในตารางที่ 4-16

ตารางที่ 4-16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานและภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

ตัวแปรข้อเรียกร้องจากงาน	ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์		
	r	$r^2 \times 100$	ระดับความสัมพันธ์
ข้อเรียกร้องจากงานโดยรวม	.50 **	25.00	ปานกลาง
ด้านข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา	.39 **	15.21	ต่ำ
ด้านข้อเรียกร้องทางกายภาพ	.27 **	7.29	ต่ำ
ด้านข้อเรียกร้องทางอารมณ์	.53 **	28.09	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-16 พบว่า ข้อเรียกร้องจากงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง ($r = .50$) คิดเป็นร้อยละ 25.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 2

ระดับของความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานรายด้านกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ในด้านข้อเรียกร้องทางจิตวิทยาอยู่ในระดับต่ำ ($r = .39$) คิดเป็นร้อยละ 15.21 ข้อเรียกร้องทางกายภาพอยู่ในระดับต่ำ ($r = .27$) คิดเป็นร้อยละ 7.29 และข้อเรียกร้องทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .53$) คิดเป็นร้อยละ 28.09 โดยทั้งหมดมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ได้แก่

สมมติฐานที่ 2.1 ข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

สมมติฐานที่ 2.2 ข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

สมมติฐานที่ 2.3 ข้อเรียกร้องจากงานด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

3. สมมติฐานที่ 3 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานอย่างน้อยหนึ่งด้านสามารถร่วมกันพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ได้

ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อสร้างสมการในการพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำตัวแปรพยากรณ์เข้าสู่การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนทั้งหมด 6 ตัวแปร ได้แก่ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ซึ่งมีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทนต่อแรงกดดัน 2) ด้านมีกำลังใจ 3) ด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรค และข้อเรียกร้องจากงานซึ่งมี 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา 2) ด้านข้อเรียกร้องทางกายภาพ 3) ด้านข้อเรียกร้องทางอารมณ์

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานด้วยความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงาน ได้ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน ดังตารางที่ 4-17

ตารางที่ 4-17 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อคัดเลือกความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	Adj R ²	SE _{est}	F	p
ค่าคงที่ - ข้อเรียกร้องทางอารมณ์	.53	.28	.28	.47	131.66**	.00
ค่าคงที่ - ข้อเรียกร้องทางอารมณ์ - ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจ	.64	.41	.41	.42	74.01**	.00
ค่าคงที่ - ข้อเรียกร้องทางอารมณ์ - ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจ - ข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา	.66	.44	.43	.42	13.12**	.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-17 พบว่า ตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์มีทั้งหมด 3 ตัว คือ ข้อเรียกร้องทางอารมณ์ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจ และข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา โดยที่ตัวแปรข้อเรียกร้องทางอารมณ์เป็นตัวแปรพยากรณ์แรก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานเท่ากับ .53 สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ได้ร้อยละ 28.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ .47

เมื่อเพิ่มตัวแปรความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจ จะทำให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานมีค่าเท่ากับ .64 สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ได้ร้อยละ 41.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ .42 โดยอำนาจในการพยากรณ์เพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวพยากรณ์แรกตัวเดียวร้อยละ 13.00

เมื่อเพิ่มตัวแปรข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา จะทำให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานมีค่าเท่ากับ .66 สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ได้ร้อยละ 44.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ .42 โดยอำนาจในการพยากรณ์เพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวพยากรณ์แรกตัวเดียวร้อยละ 16 และเพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวพยากรณ์ 2 ตัว ร้อยละ 3

ตารางที่ 4-18 รูปแบบสมการพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	β	t	p
ค่าคงที่	.89	.11	-	7.96**	.00
- ข้อเรียกร้องทางอารมณ์	.43	.04	.53	11.47**	.00
ค่าคงที่	2.00	.16	-	12.19**	.00
- ข้อเรียกร้องทางอารมณ์	.37	.04	.46	10.79**	.00
- ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจ	-.31	.04	-.37	-8.86**	.00
ค่าคงที่	1.86	.17	-	11.16**	.00
- ข้อเรียกร้องทางอารมณ์	.30	.04	.37	7.43**	.00
- ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจ	-.31	.04	-.37	-8.88**	.00
- ข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา	.14	.04	.18	3.62**	.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-18 สามารถสร้างสมการพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ได้ดังนี้

ภาวะหมดไฟในการทำงาน = $1.86 + 0.30$ (ข้อเรียกร้องทางอารมณ์) - 0.31 (ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจ) + 0.14 (ข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา)

จากสมการดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า หากข้อเรียกร้องทางอารมณ์ของสัตวแพทย์เพิ่มขึ้น 1 คะแนน โดยควบคุมตัวแปรอื่นไว้ จะทำให้ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์เพิ่มขึ้น 0.30 คะแนน หากความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของสัตวแพทย์ด้านมีกำลังใจเพิ่มขึ้น 1 คะแนน โดยควบคุมตัวแปรอื่นไว้ จะทำให้ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ลดลง 0.31 คะแนน และหาก

ข้อเรียกร้องทางจิตวิทยาของสัตว์แพทย์เพิ่มขึ้น 1 คะแนน โดยควบคุมตัวแปรอื่นไว้ จะทำให้ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตว์แพทย์เพิ่มขึ้น 0.14 คะแนน

เมื่อแปลงคะแนนดิบให้เป็นคะแนนมาตรฐาน (Z-Score) แล้ว ได้สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

ภาวะหมดไฟในการทำงาน = 0.37 (ข้อเรียกร้องทางอารมณ์) - 0.37 (ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจ) + 0.18 (ข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา)

จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติ สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 3 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานอย่างน้อยหนึ่งด้านสามารถร่วมกันพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตว์แพทย์ได้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) เพื่อศึกษาความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ และข้อเรียกร้องจากงานของสัตวแพทย์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นทางอารมณ์และภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานและภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์
4. เพื่อพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานด้วยความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานของสัตวแพทย์

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สัตวแพทย์ผู้ประกอบวิชาชีพบำบัดโรคสัตว์ในสายงานรักษาสัตว์ที่เลี้ยงเป็นเพื่อนเป็นงานประจำในประเทศไทย โดยอ้างอิงจำนวนจากสมาชิกสมาคมสัตวแพทย์ผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์แห่งประเทศไทย จำนวน 7,626 คน กลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยโปรแกรม G*Power ได้จำนวน 329 คน เก็บข้อมูลโดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงคือการติดต่อกับสัตวแพทย์โดยตรง และการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการตอบแบบสอบถามจากสมาชิกทั่วประเทศของสมาคมสัตวแพทย์ผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์แห่งประเทศไทย รวมแล้วได้รับการตอบแบบสอบถามจากสัตวแพทย์ทั้งหมด 336 คน มากกว่าที่คำนวณไว้ร้อยละ 2.12

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาจากแนวความคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่ 1) แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 2) แบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน 3) แบบสอบถามความยืดหยุ่นทางอารมณ์ 4) แบบสอบถามข้อเรียกร้องจากงาน

3. การหาคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ผลปรากฏว่า แบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

มีค่าความเชื่อมั่น .936 ด้านความเย็นชา มีค่าความเชื่อมั่น .932 และด้านลดคุณค่าความสำเร็จในตนเองมีค่าความเชื่อมั่น .923 แบบสอบถามความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านทนต่อแรงกดดันมีค่าความเชื่อมั่น .725 ด้านมีกำลังใจมีค่าความเชื่อมั่น .758 ด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรคมีค่าความเชื่อมั่น .738 และแบบสอบถามข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางจิตวิทยามีค่าความเชื่อมั่น .834 ด้านข้อเรียกร้องทางกายภาพมีค่าความเชื่อมั่น .907 และด้านข้อเรียกร้องทางอารมณ์มีค่าความเชื่อมั่น .874

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการประมวลผลข้อมูลทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) และการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของสัตว์แพทย์ ภาวะหมดไฟในการทำงาน ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ และข้อเรียกร้องจากงานที่ได้จากแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตว์แพทย์พบว่า มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ($\bar{X} = 2.14$, S.D. = .55) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($\bar{X} = 2.40$, S.D. = .61)

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของสัตว์แพทย์พบว่า มีระดับความยืดหยุ่นทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 3.02$, S.D. = .51) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านทนต่อแรงกดดันมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 2.83$, S.D. = .60)

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับข้อเรียกร้องจากงานของสัตว์แพทย์พบว่า มีระดับข้อเรียกร้องจากงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 2.76$, S.D. = .60) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อเรียกร้องทางอารมณ์มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 2.90$, S.D. = .68)

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตว์แพทย์

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในระดับปานกลาง ($r = -.42$) คิดเป็นร้อยละ 17.64 ยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 1.1 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านทนต่อแรงกดดันมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสัมพันธ์ของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านทนต่อแรงกดดันกับภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นไปในทางลบ อยู่ในระดับต่ำ ($r = -.27$) คิดเป็นร้อยละ 7.29 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยอมรับสมมติฐานที่ 1.1

สมมติฐานที่ 1.2 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสัมพันธ์ของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจกับภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นไปในทางลบ อยู่ในระดับปานกลาง ($r = -.45$) คิดเป็นร้อยละ 20.25 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยอมรับสมมติฐานที่ 1.2

สมมติฐานที่ 1.3 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสัมพันธ์ของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรคกับภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นไปในทางลบ อยู่ในระดับต่ำ ($r = -.30$) คิดเป็นร้อยละ 9.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยอมรับสมมติฐานที่ 1.3

สมมติฐานที่ 2 ข้อเรียกร้องจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อเรียกร้องจากงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง ($r = .50$) คิดเป็นร้อยละ 25 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยอมรับสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 2.1 ข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ ในระดับต่ำ ($r = .39$) คิดเป็นร้อยละ 15.21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยอมรับสมมติฐานที่ 2.1

สมมติฐานที่ 2.2 ข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ ในระดับต่ำ ($r = .27$) คิดเป็นร้อยละ 7.29 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยอมรับสมมติฐานที่ 2.2

สมมติฐานที่ 2.3 ข้อเรียกร้องจากงานด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อเรียกร้องจากงานด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ในระดับปานกลาง ($r = .53$) คิดเป็นร้อยละ 28.09 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยอมรับสมมติฐานที่ 2.3

สมมติฐานที่ 3 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานอย่างน้อยหนึ่งด้านสามารถร่วมกันพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ได้

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ด้วยข้อเรียกร้องทางอารมณ์ได้ร้อยละ 28.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยอมรับสมมติฐานที่ 3

เมื่อเพิ่มตัวแปรความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจ สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ได้ร้อยละ 41.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อเพิ่มตัวแปรข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ได้ร้อยละ 44.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สามารถสร้างสมการพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ได้ดังนี้

ภาวะหมดไฟในการทำงาน = $1.86 + 0.30$ (ข้อเรียกร้องทางอารมณ์) - 0.31 (ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจ) + 0.14 (ข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา)

เมื่อแปลงคะแนนดิบให้เป็นคะแนนมาตรฐาน (Z-Score) แล้ว ได้สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

ภาวะหมดไฟในการทำงาน = 0.37 (ข้อเรียกร้องทางอารมณ์) - 0.37 (ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจ) + 0.18 (ข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา)

โดยสรุปแล้ว ผลการวิจัยในครั้งนี้ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งขึ้น ดังตารางที่ 5-1

ตารางที่ 5-1 สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.1 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านทนต่อแรงกดดันมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 5-1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.3 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ข้อเรียกร้องจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.1 ข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.2 ข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.3 ข้อเรียกร้องจากงานด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานอย่างน้อยหนึ่งด้านสามารถร่วมกันพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ได้	ยอมรับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน และจากผลการวิจัยในเรื่องระดับความยืดหยุ่นทางอารมณ์พบว่า โดยรวมสัตวแพทย์มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งเมื่อสัตวแพทย์มีความสามารถทางอารมณ์และจิตใจที่จะปรับตัวและฟื้นตัวกลับสู่สภาวะปกติในภายหลังที่พบกับเหตุการณ์วิกฤตหรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความยากลำบากในชีวิต ก็จะช่วยทำให้สามารถผ่านพ้นปัญหาอุปสรรคและดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข (กรมสุขภาพจิต, 2552) นอกจากนี้ การศึกษาของ Block และ Kremen (1996) พบว่าบุคคลที่มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์สูงมักจะพบกับผลด้านบวกและมีระดับความเชื่อมั่นในตนเองที่มากกว่า และมีการปรับตัวทางจิตวิทยาที่ดีกว่าบุคคลที่มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์น้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rushton และคณะ (2015) ที่พบว่าภาวะหมดไฟในการทำงานและความยืดหยุ่น

ทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กันอย่างมาก โดยหากมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์สูงก็จะช่วยป้องกันพยายาลจากการมีความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และเพิ่มความรู้สึกประสบความสำเร็จในตนเอง ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ที่สูงมีความสัมพันธ์กับการมีความหวังที่มากขึ้นและลดความเครียดลงได้นอกจากนี้ Cooke และคณะ (2013) ก็พบว่าความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของแพทย์เช่นกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านทนต่อแรงกดดันมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

ผลการวิจัยนี้พบว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านทนต่อแรงกดดันมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า ในงานด้านสัตวแพทย์ ซึ่งเป็นงานที่ค่อนข้างหนักและมีความกดดันสูง เนื่องจากต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับชีวิตสัตว์ โดยที่สัตว์ไม่สามารถบอกอาการได้ ต้องอาศัยข้อมูลจากเจ้าของสัตว์เป็นหลัก ซึ่งการสื่อสารกับเจ้าของสัตว์ให้เข้าใจเกี่ยวกับอาการและการดำเนินของโรคเป็นสิ่งที่กดดัน ทั้งยังมีเรื่องของค่าใช้จ่ายเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งหากวินิจฉัยผิดพลาด มีความล่าช้า หรือเกิดปัญหาใด ก็จะมีผลเสียต่อทุกฝ่ายเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ หากสัตวแพทย์มีอารมณ์ที่มั่นคง ไม่อ่อนไหวง่าย ไม่ถูกกระตุ้นง่าย ไม่เครียดง่าย สามารถทนสภาวะความกดดันรูปแบบต่างๆได้ และมีวิธีการจัดการกับอารมณ์ให้สงบและกลับมามั่นคงเหมือนเดิมได้ (วีร์, 2555) ก็จะทำให้สัตวแพทย์เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้น้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hsieh และคณะ (2004) ที่พบว่าความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความอ่อนล้าทางอารมณ์และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในตนเอง และงานวิจัยของ Rich และ Rich (1987) ที่พบว่า ความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ($r = -.39, p < .001$)

สมมติฐานที่ 1.2 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

ผลการวิจัยนี้พบว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่สัตวแพทย์มีแรงที่จะดำเนินชีวิตต่อไปภายใต้สถานการณ์ที่กดดันอาจจะมาจากการสร้างกำลังใจด้วยตนเองหรือคนรอบข้างก็ได้ (กรมสุขภาพจิต, 2552) จะทำให้สามารถก้าวผ่านปัญหาต่าง ๆ ไปได้ในแต่ละวัน แม้ปัญหาจะยากก็ตาม และทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้น้อย เนื่องจากมีแรงใจสนับสนุนจากทั้งภายในตนและคนรอบข้าง ทำให้รู้สึกอ่อนล้าน้อยและไม่ลดคุณค่าของตนเองและผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Taku (2014) ที่พบว่า การสนับสนุนจากครอบครัวที่มากขึ้นมีความสัมพันธ์กับระดับภาวะหมดไฟในการทำงานที่ต่ำลง

และการศึกษาของ Ross และคณะ (1989) ที่พบว่า การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับระดับภาวะหมดไฟในการทำงานที่ต่ำ

สมมติฐานที่ 1.3 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านต่อสภาวะอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

ผลการวิจัยนี้พบว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านต่อสภาวะอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อสัตวแพทย์มั่นใจและพร้อมที่จะเอาชนะปัญหา อุปสรรคที่เกิดจากสถานการณ์วิกฤต จากการตระหนักในความสามารถหรือทักษะของตนเองว่าตนเองสามารถทำได้แก้ปัญหานี้ได้ และมีทักษะในการแสวงหาความรู้และเข้าถึงความช่วยเหลือหรือปรึกษา (กรมสุขภาพจิต, 2552) จะทำให้สัตวแพทย์มีภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Hsieh และคณะ (2004) การรับมือกับความเครียดในแบบการหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ ในขณะที่การรับมือกับความเครียดในแบบเผชิญหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในตนเอง

สมมติฐานที่ 2 ข้อเรียกร้องจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

ผลการวิจัยนี้พบว่า ข้อเรียกร้องจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานเนื่องจากข้อเรียกร้องจากงานเป็นลักษณะต่าง ๆ ของงานไม่ว่าจะเป็น ด้านกายภาพ ด้านจิตวิทยา ด้านสังคม หรือด้านองค์การ ที่ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานคงความอดทนทั้งด้านสรีระ จิตวิทยา การรับรู้ และอารมณ์ไว้เพื่อให้งานสำเร็จ และเปลี่ยนเป็นตัวกระตุ้นความเครียดในเรื่องงานเมื่อข้อเรียกร้องนั้นต้องการความอดทนที่สูง ซึ่งต้องใช้ต้นทุนทั้งทางสรีระและทางจิตวิทยาที่สูงตามไปด้วย ซึ่งจะนำไปสู่ผลทางด้านลบ (Schaufeli และ Bakker, 2004) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Greenglass และคณะ (2001) ที่พบว่าภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเฉพาะด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และการศึกษาของ Schaufeli และ Bakker (2004) ที่พบว่า ข้อเรียกร้องจากงานสามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานได้

สมมติฐานที่ 2.1 ข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

ผลการวิจัยนี้พบว่าข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าหากสัตวแพทย์มีข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตวิทยา ข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา คือ

ภาระงานด้านคุณภาพและปริมาณ ได้แก่ การทำงานภายใต้แรงกดดันด้านเวลา ทำงานหนัก งานที่เหน็ดเหนื่อย และ งานที่มีความซับซ้อน (de Jonge และคณะ, 1999) จะทำให้สัตว์แพทย์ มีความเหนื่อยล้า เกิดความเครียด และเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานตามมาได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Lourel และคณะ (2008) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานทางจิตวิทยา โดยพบว่าข้อเรียกร้องจากงานสามารถพยากรณ์ความอ่อนล้าทางอารมณ์และความเย็นชาซึ่งเป็นองค์ประกอบของภาวะหมดไฟในการทำงานได้

สมมติฐานที่ 2.2 ข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

ผลการวิจัยนี้พบว่าข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากการใช้แรง การใช้ร่างกายทำงาน ได้แก่ การแบกหรือขนสัมภาระที่มีน้ำหนักมาก การยืน การก้มตัว การใช้ร่างกายในท่าทางที่ไม่ปกติเป็นเวลานาน (de Jonge และคณะ, 1999) จะทำให้รู้สึกทางลบต่องาน รู้สึกเหน็ดเหนื่อย อ่อนล้า นอกจากนี้การที่ใช้ร่างกายในท่าทางที่ผิดอาจทำให้มีผลต่อสุขภาพในระยะยาว ซึ่งทำให้การทำงานเป็นไปอย่างไม่ราบรื่น เกิดปัญหาความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงานตามมาได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Cullen และคณะ (2008) ที่พบว่า การลดภาระงานทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานที่ลดลง

สมมติฐานที่ 2.3 ข้อเรียกร้องจากงานด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์

ผลการวิจัยนี้พบว่าข้อเรียกร้องจากงานด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่สัตวแพทย์ต้องการพบเจอกับความป่วย ความตาย ความทุกข์ทรมานของผู้ป่วย การติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการที่ก้าวร้าวหรือไม่ราบรื่น (de Jonge และคณะ, 1999) ก็จะทำให้สัตวแพทย์มีความเครียด และเหนื่อยล้าได้ ซึ่งเมื่อพบเจอเหตุการณ์ที่ไม่ราบรื่นบ่อยครั้ง ก็จะทำให้เกิดการป้องกันตนเองด้วยการหลีกเลี่ยงการสื่อสารกับเจ้าของสัตว์ ไม่นำอารมณ์เข้าไปเกี่ยวข้อง และเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานตามมา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Le Blanc และคณะ (2001) ที่พบว่า ข้อเรียกร้องจากงานทางด้านอารมณ์ ได้แก่ ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วย และการเผชิญหน้ากับความเจ็บป่วยสาหัสและความตาย มีความสัมพันธ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์และความเย็นชา

สมมติฐานที่ 3 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานอย่างน้อยหนึ่งด้านสามารถร่วมกันพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ได้

ผลการวิจัยนี้พบว่า มีตัวแปรพยากรณ์ 3 ตัว ได้แก่ ข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจ และข้อเรียกร้องทางอารมณ์ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานมีค่าเท่ากับ .66 สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ได้ร้อยละ 44.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 415

ข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา เป็นตัวแปรที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานได้เป็นอย่างแรก เนื่องจากข้อเรียกร้องทางจิตวิทยาเป็นข้อเรียกร้องที่เป็นภาระงานหลักที่สัตวแพทย์ต้องพบคือ ความกดดันด้านเวลา งานหนัก งานที่เหน็ดเหนื่อย และงานที่ซับซ้อน (De Jonge, 1999) ซึ่งการพบกับข้อเรียกร้องเหล่านี้จะทำให้ เกิดกระบวนการลดลงของพลังงาน ซึ่งนำไปสู่ความล้มเหลวของบุคคลได้ หากบุคคลไม่สามารถฟื้นฟูตนเองได้มากพอ (Demerouti และคณะ, 2001b) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lourel และคณะ (2008) ที่พบว่าข้อเรียกร้องจากงานสามารถพยากรณ์ความอ่อนล้าทางอารมณ์และความเย็นชาซึ่งเป็นองค์ประกอบของภาวะหมดไฟในการทำงานได้

ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจเป็นตัวแปรที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานได้เป็นอันดับที่สอง โดยเป็นตัวแปรพยากรณ์ในทางลบ อาจเนื่องมาจากเมื่อสัตวแพทย์มีแรงที่จะดำเนินชีวิตต่อไปภายใต้สถานการณ์ที่กดดัน อาจจะมาจากการสร้างกำลังใจด้วยตนเองหรือคนรอบข้างก็ได้ (กรมสุขภาพจิต, 2552) จะทำให้สัตวแพทย์รู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์น้อย รู้สึกมีคุณค่าในตนเองมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Taku (2014) และ การศึกษาของ Ross และคณะ (1989) ที่พบว่า การสนับสนุนจากครอบครัว การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน และการศึกษาของ Hsieh และคณะ (2004) ที่พบว่า การมองโลกในแง่ดี และการพึ่งพาตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในตนเอง

ข้อเรียกร้องจากงานทางด้านอารมณ์เป็นตัวแปรที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ได้เป็นอันดับที่สาม เนื่องจากการทำงานในวิชาชีพสัตวแพทย์เป็นงานที่ต้องใช้การควบคุมอารมณ์ตนเองสูง เพราะต้องติดต่อกับผู้อื่นตลอดเวลา และเป็นงานในสายการบริการ ซึ่งต้องมีการพบกับบททดสอบด้านอารมณ์เป็นประจำ และต้องการพบเจอกับความป่วย ความตาย ความทุกข์ทรมานของผู้ป่วย การติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการที่ก้าวร้าวหรือไม่ราบรื่น (De Jonge และคณะ, 1999) ซึ่งทำให้เกิดความอ่อนล้าและภาวะหมดไฟในการทำงานตามมาได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Le Blanc และคณะ (2001) ที่พบว่า ข้อเรียกร้องจากงานทางด้านอารมณ์ ได้แก่ ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วย และการเผชิญหน้ากับความเจ็บป่วยสาหัสและความตาย มีความสัมพันธ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์และความเย็นชา

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 จากผลการวิจัยพบว่าภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สัตวแพทย์มีความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ซึ่งความอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นส่วนหนึ่งของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ในอนาคต โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีข้อที่อยู่ในระดับค่อนข้างมาก คือ “ฉันรู้สึกว่าคุณทำงานจนไม่มีเวลาในการพักผ่อน” ดังนั้น การจัดตารางเวร หรือการแบ่งงาน แบ่งเวลาให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคลก็เป็นเรื่องสำคัญเช่นกัน นอกจากนี้ ยังมีสัตวแพทย์จำนวนหนึ่งที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับค่อนข้างมากขึ้นไป ซึ่งก็เป็นสิ่งสำคัญที่ไม่ควรมองข้าม เนื่องจากภาวะหมดไฟในการทำงานส่งผลเสียต่อทั้งตัวบุคคลและผลการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับชีวิตสัตว์ ดังนั้น บุคคลที่ประกอบวิชาชีพสัตวแพทย์ และผู้บริหารองค์กรจึงควรตระหนักถึงปัญหาภาวะหมดไฟในการทำงานและผลเสียของภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์มากขึ้น โดยการประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์เพื่อให้รู้ถึงระดับของปัญหา ส่งเสริมกิจกรรมคลายเครียดหรืออบรมวิธีการจัดการความเครียด จัดที่ปรึกษาทางจิตวิทยาเพื่อการแก้ปัญหาที่ถูกต้อง เป็นต้น

5.3.1.2 จากผลการวิจัยพบว่าความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของสัตวแพทย์ทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างมาก แสดงให้เห็นว่าสัตวแพทย์มีความสามารถในการฟื้นตัวกลับมาจากเหตุการณ์ที่ยากลำบากได้เป็นส่วนใหญ่ มีความสามารถในการปรับตัวกับเหตุการณ์วิกฤติได้ ซึ่งการที่สัตวแพทย์มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ที่ดีจะทำให้สัตวแพทย์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ผู้วิจัยเห็นว่าการส่งเสริมให้สัตวแพทย์มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์เพิ่มขึ้นก็เป็นสิ่งที่ดียิ่งขึ้นไปอีก เพราะความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นผลดีต่อชีวิตของสัตวแพทย์ในด้านอื่น ๆ ด้วย ไม่เพียงแต่ในเรื่องของภาวะหมดไฟในการทำงานเท่านั้น ผู้วิจัยเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของสัตวแพทย์โดยการฝึกฝนด้วยตัวเอง หรืออาจมีการจัดฝึกอบรมโดยองค์กรก็ได้ เช่น การฝึกความอดทนโดยการฝึกสติ รู้เท่าทันและสามารถยับยั้งอารมณ์ของตนเองได้ การให้กำลังใจตนเองเมื่อเกิดปัญหา หรือการวางแผนเพื่อแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม ผลของการฝึกอบรมอาจไม่เห็นได้ภายในระยะเวลาอันสั้น แต่ก็จะเป็นพื้นฐานแนวคิด ทักษะที่ดีต่อไปในภายภาคหน้า นอกจากนี้ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความยืดหยุ่นทางอารมณ์โดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีระดับความสัมพันธ์สูงที่สุดคือด้านมีกำลังใจ ($r = -.45$ โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ 7 “ฉันมั่นใจว่าคุณสามารถก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง

ได้มากกว่านี้ แม้จะยากลำบาก” และข้อที่ 8 “เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ฉันมีคนรอบข้างที่พึ่งพาหรือปรึกษาได้” มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มกำลังใจของสัตวแพทย์โดยการเพิ่มความเชื่อมั่นในตนเองและการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น โดยเฉพาะเพื่อนร่วมงานที่จะช่วยให้คำปรึกษาในเรื่องงานได้ดีที่สุด ซึ่งจะช่วยให้สัตวแพทย์มีกำลังใจทั้งจากตนเองและคนรอบข้างมากขึ้น

5.3.1.3 จากผลการวิจัยพบว่าข้อเรียกร้องจากงานของสัตวแพทย์อยู่ในระดับค่อนข้างมาก แสดงว่าสัตวแพทย์มีปริมาณงานที่ต้องทำให้เสร็จค่อนข้างมาก ต้องใช้ความพยายามค่อนข้างมากเพื่อให้ผลงานออกมาดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางอารมณ์เป็นข้อเรียกร้องจากงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งหมายความว่างานสัตวแพทย์เป็นงานที่ต้องพบเจอกับอารมณ์ในทางลบ การติดต่อสื่อสารที่ไม่ราบรื่นอยู่เสมอ และผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างข้อเรียกร้องจากงานทุกด้านกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้วย โดยด้านที่มีระดับความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานสูงที่สุดคือด้านข้อเรียกร้องทางอารมณ์ ($r = .53$) เมื่อพิจารณาข้อความที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ข้อ 14 “ฉันต้องพบกับความป่วย ความตายของสัตว์เป็นประจำ” ผู้วิจัยเห็นว่าการประสบกับความป่วย ความตายของสัตว์ทำให้สัตวแพทย์ต้องประสบกับอารมณ์ทางลบบ่อยครั้ง แต่ในกรณีนี้เป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางในการจัดการกับอารมณ์ของตน เช่น การปล่อยวาง จะช่วยให้สัตวแพทย์สามารถปฏิบัติงานต่อได้ราบรื่นขึ้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงรองลงมาคือข้อ 20 “ฉันพบว่าเจ้าของสัตว์มีความคาดหวังที่มากเกินไปจากความจริง” และข้อ 17 “ฉันต้องคุยกับเจ้าของสัตว์ที่เข้าใจสิ่งต่างๆได้ยาก” ในกรณีนี้ เป็นการติดต่อกับบุคคลอื่นซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือเปลี่ยนแปลงได้ ผู้วิจัยแนะนำให้สัตวแพทย์ฝึกฝนเพิ่มเติมในด้านการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ฝึกฝนศิลปะในการสื่อสาร เพื่อให้สามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ทั้งนี้ การประสบกับข้อเรียกร้องจากงานเหล่านี้เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก เนื่องจากเป็นธรรมชาติของงานสัตวแพทย์ ดังนั้นการจัดการกับข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางอารมณ์นี้จึงต้องจัดการที่ตัวบุคคลเป็นหลัก ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว

5.3.1.4 จากผลการวิจัยเรื่องการพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ด้วยความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงาน พบว่าตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานได้แก่ ข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางอารมณ์ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจ และข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์ได้ถึงร้อยละ 44 ซึ่งการจัดการกับข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางจิตวิทยาในเรื่องปริมาณงานที่สัตวแพทย์ต้องทำ เช่น การเพิ่มจำนวนสัตวแพทย์ในเวลาที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก การกระจายหน้าที่ การกำหนดเวลาทำงานและเวลาพักให้เหมาะสม

เป็นต้น จะช่วยลดคะแนนในด้านข้อเรียกร้องทางจิตวิทยาได้ การเพิ่มความยืดหยุ่นทางอารมณ์ด้านมีกำลังใจให้แก่สัตว์แพทย์โดยการฝึกความคิดในเชิงบวก ส่งเสริมให้มีการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ การเสริมสร้างมิตรภาพในองค์การจะช่วยให้สัตว์แพทย์มีกำลังใจมากขึ้น และการจัดการข้อเรียกร้องจากงานในด้านข้อเรียกร้องทางอารมณ์โดยเฉพาะในด้านการจัดการอารมณ์ของตนเมื่อพบกับความสูญเสีย ความเจ็บป่วยต่าง ๆ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารกับเจ้าของสัตว์ที่ไม่ราบรื่น เช่น การฝึกความอดทน การปล่อยวางสิ่งที่ทำให้อารมณ์ขุ่นมัว และทักษะการติดต่อสื่อสารที่ดีจะช่วยลดการประสพกับข้อเรียกร้องทางอารมณ์ได้ ซึ่งทั้งหมดนี้จะช่วยให้ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์น้อยลงได้

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

5.3.2.1 ในการวิจัยครั้งนี้เลือกศึกษาเฉพาะสัตวแพทย์ผู้ประกอบวิชาชีพบำบัดโรคสัตว์เลี้ยงโดยรวม มิได้ครอบคลุมถึงสัตวแพทย์ที่ทำงานในสายงานอื่น ๆ เช่น สายงานปศุสัตว์ ผู้แทนขาย นักวิชาการ เป็นต้น นอกจากนี้ แม้แต่ในสายงานรักษาสัตว์เลี้ยง ก็ยังมีสายงานย่อยที่แบ่งย่อยลงไปอีก เช่น งานศัลยกรรม งานอายุรกรรม งานโรคเฉพาะทาง งานสัตว์เลี้ยงพิเศษ เป็นต้น ซึ่งในแต่ละสายงานก็จะมีลักษณะงานในรายละเอียดที่แตกต่างกันออกไป หากมีการศึกษาในประชากรเหล่านี้เพิ่มเติม ก็จะทำให้เป็นผลดีต่อวิชาชีพมากขึ้น

5.3.2.2 เนื่องจากมีหลายปัจจัยที่สามารถส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ เช่น ทรัพยากรในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ เป็นต้น

5.3.2.3 อาจทำการวิจัยในเชิงการทดลอง โดยจัดการฝึกอบรมเรื่องความยืดหยุ่นทางอารมณ์ และวัดระดับภาวะหมดไฟในการทำงานในช่วงเวลาต่าง ๆ กัน และเก็บข้อมูลในระยะเวลาที่ยาวนาน เพื่อให้เห็นผลการฝึกอบรมที่ชัดเจนต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

5.3.2.4 อาจทำการวิจัยในเชิงทดลอง โดยการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการทำงานให้เป็นไปในแนวทางลดข้อเรียกร้องจากงาน เช่น การจัดเวรให้สั้นลง เพิ่มสัตวแพทย์ในช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการมาก เป็นต้น และวัดระดับภาวะหมดไฟในการทำงานในช่วงเวลาต่าง ๆ กัน เพื่อการจัดการข้อเรียกร้องจากงานที่ดีขึ้นในองค์การและวิชาชีพสัตวแพทย์

5.3.2.5 ในการวิจัยครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ ทำให้อาจมีข้อจำกัดในเรื่องการเข้าถึงแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่จะได้รับข้อมูลจากผู้ที่สามารถใช้อินเตอร์เน็ตได้เท่านั้น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเก็บกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่จริงร่วมด้วย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมสุขภาพจิต. (2552). [ออนไลน์]. **แบบประเมินพลังสุขภาพจิต**. [สืบค้นวันที่ 19 กันยายน 2560].

จาก <http://www.klb.dmh.go.th/>

ชัยยุทธ กลีบบัว. (2552). **การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน :**

การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน. วิทยานิพนธ์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นางลักษณ์ วิรัชชัย. (2550). **การกำหนดขนาดตัวอย่างในการทดสอบสมมติฐานวิจัย**. เอกสาร

ประกอบการบรรยาย เรื่อง วิธีการที่ถูกต้องและทันสมัยในการกำหนดขนาดตัวอย่าง.

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

บัณฑิตา อินสมบัติ. (2554). **ข้อพิจารณาในการคัดเลือกข้อคำถามที่มีอำนาจการจำแนก**.

วารสารวิชาการ บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. ปีที่ 6 ฉบับที่ 16 : 1-12

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2550). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 6.

กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

วีร์ เมฆวิไลย์. (2555). [ออนไลน์]. **ความเข้มแข็งทางใจ**. [สืบค้นวันที่ 19 กันยายน 2560].

จาก <http://www.klb.dmh.go.th>

ภาษาอังกฤษ

Adebayo, O. O., Ajadi, T. A., & Ajadi, R. A. (2009). "Preliminary study on burnout syndrome among veterinarians in Nigeria." **Tropical Veterinarian**. Vol.27 No.3 : 30-40.

American Psychological Association. (2002). [online]. **The Road to Resilience**. [cited 29 Aug. 2017]. Available from : URL : <http://www.apa.org>

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. **Human Resource Management**. Vol.43 No.1 : 83-104.

- Bakker, A. B., et Al. (2006). The relationship between the big five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors. **The Journal of Social Psychology**. Vol.146 No.1 : 31-50.
- Bauer, J., et al. (2001). "The burn-out syndrome and restoring mental health at the working place." **Psychotherapie, Psychosomatik, Medizinische Psychologie**. Vol.53 No.5 : 213-222.
- Bernadin, H. J. (1987). Development and validation of a forced choice scale to measure job-related discomfort among customer service representatives. **Academy of Management Journal**. Vol.30 No.1 : 162-173.
- Block, J., & Kremen, A. M. (1996). IQ and Ego-Resiliency: Conceptual and Empirical connections and separateness. **Journal of Personality and Social Psychology**. Vol.70 No.2 : 349-361.
- Bonn, D., & Bonn, J. (2000). Work-related stress: can it be a thing of the past?. **The Lancet**. Vol.355 No.9198 : 124.
- Brackett, M. A., et al. (2010). Emotion-regulation ability, burnout, and job satisfaction among British secondary-school teachers. **Psychology in the Schools**. Vol.47 No.4 : 406-417
- Carver, C. S. (1998). Resilience and thriving: Issues, models, and linkages. **Journal of Social Issues**. Vol.54 : 245-266.
- Connor, K. M., & Davidson, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). **Depression and Anxiety**. Vol.18 No.2 : 76-82.
- Cooke, G. P.E., Doust, J. A., and Steele, M. C. (2013). "A survey of resilience, burnout, and tolerance of uncertainty in Australian general practice registrars." **BMC Medical Education**. Vol.13 : 2
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. **Academy of Management Review**. Vol.18 No.4 : 621-656.
- Cronbach, L. J.(1990). **Essentials of Psychological Testing**. New York, happer and Row publishers.

- Cullen, J. C., Silverstein, B. A., & Foley, M. P. (2008). Linking biomechanical workload and organizational practices to burnout and satisfaction. **Journal of Business and Psychology**. Vol.23 : 63-71.
- Davis-Laack, P. (2013). [Online]. **7 Strategies to Prevent Burnout**. [cited 2017]. Available from : URL : <https://www.psychologytoday.com/blog/pressure-proof/201306/7-strategies-prevent-burnout>
- Davis-Laack, P. (2017). [Online]. **Organizational Strategies that Promote Well-Being and Reduce Burnout**. [cited 2017]. Available from : URL : <https://www.forbes.com/sites/pauladavislaack/2017/03/06/organizational-strategies-that-promote-well-being-and-reduce-burnout/#5dc6a02a73fb>
- De Jonge, J., Mulder, M. J., & Nijhuis, F. J. (1999). The incorporation of different demand concepts in the job demand-control model: effects on health care professionals. **Social Science & Medicine**. Vol.48 No.9 : 1149-1160.
- Demerouti, E., et al. (2001a). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. **Scandinavian Journal of Work, Environment & Health**. 279-286.
- Demerouti, E., et al. (2001b). The job demands-resources model of burnout. **Journal of Applied Psychology**. Vol.86 No.3 : 499.
- Dyrbye, L. N., et al. (2010). Factors associated with resilience to and recovery from burnout: a prospective, multi-institutional study of US medical students. **Medical Education**. Vol.44 No.10 : 1016-1026.
- Edward, K. L., & Hercelinskyj, G. (2007). Burnout in the caring nurse: learning resilient behaviours. **British Journal of Nursing**. Vol.16 No.4
- Etzion, D. (1984). Moderating effect of social support on the stress–burnout relationship. **Journal of Applied Psychology**. Vol.69 No.4 : 615.
- Fang, X., et al. (2015). Resilience, stress, and life quality in older adults living with HIV/AIDS. **Aging & Mental Health**. Vol.19 No.11 : 1015-1021.
- Faul, F., et al. (2009). Statistical power analyses using G* Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. **Behavior Research Methods**. Vol.41 No.4 : 1149-1160.

- Fernet, C., Guay, F., & Senécal, C. (2004). Adjusting to job demands: The role of work self-determination and job control in predicting burnout. **Journal of Vocational Behavior**. Vol.65 No.1 : 39-56.
- Fredrickson, B. L. (2001). The Role of Positive Emotions in Positive Psychology: The Broaden-and-Build Theory of Positive Emotions. **The American Psychologist**. Vol.56 No.3 : 218–226.
- Greenglass, E. R., Burke, R. J., & Fiksenbaum, L. (2001). Workload and burnout in nurses. **Journal of Community & Applied Social Psychology**. Vol.11 No.3 : 211-215.
- Haglund, M. E., Nestadt, P. S., Cooper, N. S., Southwick, S. M., & Charney, D. S. (2007). Psychobiological mechanisms of resilience: Relevance to prevention and treatment of stress-related psychopathology. **Development and Psychopathology**. Vol.19 No.3 : 889-920.
- Hansez, I., Schins F., and Rollin F. (2008). “Occupational stress, work-home interference and burnout among Belgian veterinary practitioners.” **Irish Veterinary Journal**. Vol.61 : 233.
- Hatch, P.H., et al. (2011). “Workplace stress, mental health, and burnout of veterinarians in Australia.” **Australian Veterinary Journal**. Vol.89 No.11 : 460–468.
- Howard, F. (2008). Managing stress or enhancing wellbeing? Positive psychology's contributions to clinical supervision. **Australian Psychologist**. Vol.43 No.2 : 105-113.
- Hsieh, C. J., et al. (2004). The relationship between hardiness, coping strategies and burnout in psychiatric nurses. **Hu li za zhi The Journal of Nursing** Vol.51 No.3 : 24-33.
- HU, Y. Q., & GAN, Y. Q. (2008). Development and Psychometric Validity of the Resilience Scale for Chinese Adolescents [J]. **Acta Psychologica Sinica**. Vol 8 : 005.
- Jackson, D., Firtko, A., & Edenborough, M. (2007). Personal resilience as a strategy for surviving and thriving in the face of workplace adversity: a literature review. **Journal of Advanced Nursing**. Vol.60 No.1 : 1-9.

- Jansen, P. G., et al. (1996). The effects of job characteristics and individual characteristics on job satisfaction and burnout in community nursing. **International Journal of Nursing Studies**. Vol.33 No.4 : 407-421.
- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. **American Journal of Public Health**. Vol.78 No.10 : 1336-1342.
- Jones, F., & Fletcher, B. C. (1996). Job control and health. **Handbook of Work And Health Psychology**. 33-50.
- Karasek, R. (1979). "Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign." **Administrative Science Quarterly**. Vol.24 : 285-306
- Karasek, R., et al. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): an instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. **Journal of Occupational Health Psychology**. Vol.3 No.4 : 322.
- Kinman, G., & Grant, L. (2010). Exploring stress resilience in trainee social workers: The role of emotional and social competencies. **The British Journal of Social Work**. Vol.41 No.2 : 261-275.
- Klohn, E. C. (1996). Conceptual analysis and measurement of the construct of ego-resiliency. **Journal of Personality and Social Psychology**. Vol. 70 : 1067-1079.
- Kristensen, T. S., et al. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. **Work & Stress**. Vol.19 No.3 : 192-207.
- Kuper, H., & Marmot, M. (2003). Job strain, job demands, decision latitude, and risk of coronary heart disease within the Whitehall II study. **Journal of Epidemiology & Community Health**. Vol.57 No.2 : 147-153.
- Le Blanc, et al. (2001). Emotional job demands and burnout among oncology care providers. **Anxiety, Stress and Coping**. Vol.14 No.3 : 243-263.
- Lee, E. J., & Cha, P. (2015). Effects of work environment and resilience on job satisfaction and organisational commitment of social workers in juvenile

- reformatory schools. **Indian Journal of Science and Technology**. Vol.8 No. S1 : 360-366.
- Leiter, M.P. and Maslach, C. (1988). "The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment." **Journal of Organizational Behavior**. Vol.9 No.4 : 297-308.
- Lourel, M., et al. (2008). Relationships between psychological job demands, job control and burnout among firefighters. **North American Journal of Psychology**. Vol.10 No.3 : 489-496.
- Lovell, B.L. and Lee R.T. (2013) "Burnout and health promotion in veterinary medicine." **Canadian Veterinary Journal**. Vol.54 No.8 : 790–791.
- Manzano García, G., Calvo, A., & Carlos, J. (2012). Emotional exhaustion of nursing staff: influence of emotional annoyance and resilience. **International Nursing Review**. Vol.59 No.1 : 101-107.
- Martinussen, M., Richardsen, A. M., & Burke, R. J. (2007). Job demands, job resources, and burnout among police officers. **Journal of Criminal Justice**. Vol.35 No.3 : 239-249.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. **Journal of Organizational Behavior**. Vol.2 No.2 : 99-113.
- Maslach, C., & Pines, A. (1977). The burn-out syndrome in the day care setting. **Child care quarterly**. Vol.6 No.2 : 100-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. (1996). **Maslach Burnout Inventory: Manual** (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., and Leiter, M.P. (2001). "Job Burnout." **Annual Review of Psychology**. Vol.52 : 397–422.
- Mastenbroek, N. J. J. M., et al. (2014a). Measuring potential predictors of burnout and engagement among young veterinary professionals; construction of a customized questionnaire (the Vet-DRQ). **Veterinary Record**. Vol.174 No.7 : 168.
- Mastenbroek, N. J. J. M., et al. (2014b). Burnout and engagement, and its predictors in young veterinary professionals: the influence of gender. **Veterinary Record** Vol.174 No.6 : 144.

- Meehan, M. P., Bradley, L. (2007). "Identifying and Evaluating Job Stress within the Australian Small Animal Veterinary Profession." **Australian Veterinary Practitioner**. Vol.37 No.2 : 70-83.
- Montero-Marín, J., et al. (2009). A new definition of burnout syndrome based on Farber's proposal. **Journal of Occupational Medicine and Toxicology**. Vol.4 No.1 : 31.
- Mujeeb, A., & Zubair, A. (2012). Resilience, stress, anxiety and depression among internally displaced persons affected by armed conflict. **Pakistan Journal of Social and Clinical Psychology**. Vol.9 : 20-6.
- Noworol, C., et al. (1993). Impact of professional burnout on creativity and innovation. **Professional Burnout: Recent Developments in Theory And Research**. 163-175.
- Nunnally, J. (1978). **Psychometric Methods**.
- Olson, K., Kemper, K. J., & Mahan, J. D. (2015). What factors promote resilience and protect against burnout in first-year pediatric and medicine-pediatric residents?. **Journal of Evidence-Based Complementary & Alternative Medicine**. Vol.20 No.3 : 192-198.
- Ong, A. D., Bergeman, C. S., Bisconti, T. L., & Wallace, K. A. (2006). Psychological resilience, positive emotions, and successful adaptation to stress in later life. **Journal of Personality And Social Psychology**. Vol.91 No.4 : 730.
- Perlman, B., & Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and future research. **Human Relations**. Vol.35 No.4 : 283-305.
- Phakthongsuk, P. (2011). Construct validity of the Thai version of the job content questionnaire in a large population of heterogeneous occupations. **Journal of The Medical Association of Thailand**. Vol.92 No.4 : 564.
- Rahimi, B., et al. (2014). Resilience, stress, and coping among Canadian medical students. **Canadian Medical Education Journal**. Vol.5 No.1 : e5.
- Reijula, K., et al. (2003). Work environment and occupational health of Finnish veterinarians. **American Journal of Industrial Medicine** Vol.44 No.1 : 46-57.
- Rich, V. L., & Rich, A. R. (1987). Personality hardiness and burnout in female staff nurses. **Journal of Nursing Scholarship**. Vol.19 No.2 : 63-66.

- Roberts, G. A. (1997). Prevention of burn-out. **Advances in Psychiatric Treatment**. Vol.3 No.5 : 282-289.
- Ross, R. R., Altmaier, E. M., & Russell, D. W. (1989). Job stress, social support, and burnout among counseling center staff. **Journal of Counseling Psychology**. Vol.36 No.4 : 464.
- Rushton, C. H., et al. (2015). Burnout and resilience among nurses practicing in high-intensity settings. **American Journal of Critical Care**. Vol.24 No.5 : 412-420.
- Rutter, M. (1987). Psychosocial resilience and protective mechanisms. **American Journal of Orthopsychiatry**. Vol.57 No.3 : 316-331.
- Sargent, L.D., & Terry, D.J. (2000). The moderating role of social support in Karasek's job strain model. **Work & Stress**. Vol.14 : 245-261.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. **Journal of Organizational Behavior**. Vol.25 No.3 : 293-315.
- Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (1996). Professional burnout. **Handbook of Work And Health Psychology**. 311-346.
- Shirom, A., et al. (2005). Burnout and health review: Current knowledge and future research directions. **International Review of Industrial And Organizational Psychology**. Vol.20 No.1 : 269-308.
- Smith, B. W., et al. (2008). The brief resilience scale: assessing the ability to bounce back. **International Journal of Behavioral Medicine**. Vol.15 No.3 : 194-200.
- Stembert, F.M., Lipman, L.J., and Loomans, JB. (2003). "Veterinarian: a healthy profession?." **Tijdschrift Voor Diergeneeskunde**. Vol.128 No.18 : 565-569.
- Taku, K. (2014). Relationships among perceived psychological growth, resilience and burnout in physicians. **Personality and individual differences**. Vol.59 : 120-123.
- Troy, A. S., & Mauss, I. B. (2011). Resilience in the face of stress: emotion regulation as a protective factor. **Resilience and Mental Health: Challenges across the Lifespan**. Vol.1 No.2 : 30-44.

- Wagnild, G. M., & Young, H. M. (1993). Development and psychometric evaluation of the Resilience Scale. **Journal of Nursing Measurement**. Vol.1 No.2 : 165-178.
- Walford, V. (2017). [Online]. **How To Manage Stress and Prevent Burnout**. [cited 2017]. Available from: <https://www.theguardian.com/small-business-network/2017/may/12/how-to-manage-stress-and-prevent-burnout>
- Weng, H. C., et al. (2011). Associations between emotional intelligence and doctor burnout, job satisfaction and patient satisfaction. **Medical Education**. Vol.45 No.8 : 835-842.

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม
หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามวิทยานิพนธ์**1. รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล**

อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระ
จอมเกล้าพระนครเหนือ

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร

อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระ
จอมเกล้าพระนครเหนือ

3. นายสัตวแพทย์ประกิจ เกษะกายสิทธิ์

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสัตว์พระราม 8



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537

ที่... ศป. ๖๙๘ / 2560 วันที่... 31 ตุลาคม 2560

เรื่อง... ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล

ด้วย นางสาวเจนจิรา เกียรติธนะบำรุง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง
“ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์” โดย
มีประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.สุนทรี ศักดิ์ศรี ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความ
อนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจสอบเครื่องมือวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ดามพ์ วิมล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วิมลเกษม)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537

ที่ ศป. 697/2560 วันที่ 31 ตุลาคม 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร

ด้วย นางสาวเจนจิรา เกียรติธนะบำรุง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง
“ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์” โดย
มีประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.สุนทรี ศักดิ์ศรี ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความ
อนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจเครื่องมือวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ดร.งามทิพย์ วัฒนเกษม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วัฒนเกษม)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ที่ ศธ.๐๕๒๕.๑๒/๒๓๗



คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๑๕๑๘ ถนนประชากรราษฎร์ ๑ แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กทม. ๑๐๘๐๐

๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน นายสัตวแพทย์ประกิจ เกษกายสิทธิ์
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสัตว์พระราม ๘

ด้วย นางสาวเจนจิรา เกียรติธนะบำรุง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้อง
จากงานที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์” โดยมีประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ
อาจารย์ ดร.สุนทร ศักดิ์ศรี ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจเครื่องมือ
วิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วิลเกษม)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ผู้วิจัย
โทร.๐๘๗-๑๐๖-๐๕๗๕

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ที่ ศธ.๐๕๒๕.๑๒/๒๔๑



คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๑๕๑๘ ถนนประชากราษฎร์ ๑ แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กทม. ๑๐๘๐๐

๓๖ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สัตวแพทย์หญิง ดร.มนชนก วิจารณ์
นายกสมาคมสัตวแพทย์ผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์แห่งประเทศไทย

ด้วย นางสาวเจนจิรา เกียรติธนะบำรุง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มีความประสงค์จะขออนุญาตเก็บ
ข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความยืดหยุ่นทาง
อารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์” โดยมีประธานที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.สุนทรี ศักดิ์ศรี ซึ่งข้อมูลที่จะได้รับความอนุเคราะห์จากบุคลากรจักเป็นประโยชน์
อย่างยิ่งต่อการจัดทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วิมลเกษม)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ผู้วิจัย

โทร.๐๘๗-๑๐๖-๐๕๗๕

ภาคผนวก ค

การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (IOC)

การหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (IOC)

คำชี้แจง

ขอความกรุณาให้ผู้เชี่ยวชาญทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคะแนน (1, 0, -1) พร้อมทั้งเขียนข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

เกณฑ์การให้คะแนน

- 1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้ สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม
- 0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อความนี้ สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม
- 1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้ ไม่สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

ตารางที่ ค-1 ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน

ข้อ	ข้อความ	IOC
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์		
1	ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อยเกินไปที่จะทำงานในแต่ละวัน	0.66
2	หลังเลิกงาน ฉันรู้สึกว่าคุณหมดแรงจะทำได้ทุกอย่างได้อีก	0.66
3	ฉันไม่อยากจะรับเคสหรือพูดคุยกับเจ้าของสัตว์เพราะฉันรู้สึกเบื่อหน่ายกับการอธิบาย	1.00
4	ฉันรู้สึกไม่มีไฟในการทำงานปัจจุบัน	1.00
5	ฉันรู้สึกว่าฉันทำงานได้ไม่เต็มที่	0.66
6	ฉันไม่มีแรงที่จะปั่นอารมณ์สดชื่นได้ตลอดเวลาในการพบกับเจ้าของสัตว์	1.00
7	ฉันรู้สึกว่าฉันไม่สามารถทุ่มเทกับงานได้	1.00
8	ฉันรู้สึกว่าฉันทำงานจนไม่มีเวลาในการพักผ่อน	1.00
9	ฉันรู้สึกว่าฉันมีการงานที่เยอะเกินกว่าที่ฉันจะรับไหว	1.00
10	ฉันรู้สึกว่าฉันมีชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป	1.00
11	ฉันคิดว่าเมื่อก่อนฉันเคยทำงานได้ดีกว่านี้	1.00
12	ฉันคิดว่าฉันยังดีไม่พอที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1.00
13	ฉันกลัวที่จะทำผิดพลาดเมื่อลงมือทำงานรักษาหรือพูดคุยกับเจ้าของสัตว์	1.00
14	ฉันรู้สึกว่าฉันไม่อยากจะมาทำงานในแต่ละวัน	1.00
15	แค่นี้ก็ถึงการมาทำงานในวันถัดไป ฉันก็รู้สึกเหนื่อยแล้ว	0.66
ด้านความเย็นชา		
16	ฉันคิดว่าฉันติดต่อพูดคุยกับเจ้าของสัตว์ตามหน้าที่เท่านั้น	1.00
17	ฉันรู้สึกว่าฉันปฏิบัติกับผู้รับบริการ จนดูราวกับว่าผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ของชิ้นหนึ่ง	1.00
18	ฉันไม่สนทนากับเจ้าของสัตว์นอกจากเรื่องงาน และไม่พูดคุยหากไม่จำเป็น	1.00
19	ฉันไม่อยากจะร่วมกิจกรรมหรือสังสรรค์ใดๆกับเพื่อนร่วมงาน	1.00
20	ฉันรู้สึกว่าฉันอยู่ตัวคนเดียวในที่ทำงาน ไม่รู้สึกผูกพันกับองค์กร	1.00

ตารางที่ ค-1 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	IOC
21	ฉันไม่ได้สนใจว่าเจ้าของสัตว์จะรู้สึกอย่างไร	1.00
22	ฉันรู้สึกว่ามันแปลกแยกต่อสถานการณ์ต่าง ๆ มากขึ้นกว่าเดิมตอนทำงานใหม่ ๆ	1.00
23	ฉันไม่ได้รู้สึกอะไรมากนักหากสัตว์ป่วยจะตายจากไป	1.00
24	ฉันทำงานเฉพาะในเวลางานเท่านั้น เมื่อหมดเวลางาน ฉันจะไม่ยุ่งเกี่ยวกับงานเด็ดขาด	1.00
25	ฉันไม่รับโทรศัพท์หรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องงานนอกเวลางาน	1.00
26	ฉันพยายามเข้างานให้ช้าเพื่อยืดเวลาพักออกไปอีก	1.00
27	ฉันไม่อยากกลับไปทำงานเมื่อหมดเวลาพัก	0.66
ด้านลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง		
28	ฉันคิดว่าฉันยังดีไม่พอที่จะรักษาสัตว์ได้ดี	1.00
29	ฉันรู้สึกว่าการที่ฉันทำไม่มีประโยชน์	1.00
30	ฉันรู้สึกว่าคนอื่น ๆ สามารถทำหน้าที่เดียวกันกับฉันได้ดีกว่า	1.00
31	ฉันคิดว่าฉันไม่สามารถรับมือได้หากเจ้าของสัตว์อารมณ์เสียใส่ฉัน	1.00
32	ฉันคิดว่าเพื่อนร่วมงานของฉันน่าจะชอบฉันด้วยเหตุผลบางอย่าง	1.00
33	ฉันไม่สามารถทำงานได้เต็มที่อย่างที่เคยเป็น	1.00
34	ฉันรู้สึกกลัวทุกครั้งที่จะต้องพูดคุยกับเจ้าของสัตว์	1.00
35	ฉันไม่เห็นว่าการที่ฉันทำอยู่ จะทำให้ฉันมีอนาคตที่ดีได้	1.00
36	ฉันไม่คิดว่าฉันจะพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าได้ในอาชีพนี้	1.00
37	ฉันคิดว่าฉันไม่มีอำนาจจะเปลี่ยนแปลงชีวิตของตนเองได้	1.00
38	ฉันจำเป็นต้องทนกับสิ่งที่ทำอยู่เพราะฉันไม่สามารถเลือกทางเดินของตนเองได้	1.00

ตารางที่ ค-2 ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามความยืดหยุ่นทางอารมณ์

ข้อ	ข้อความ	IOC
ด้านทนต่อแรงกดดัน		
1.	เมื่อฉันรู้สึกถูกกดดัน ฉันมีวิธีผ่อนคลายตนเองได้	1.00
2.	เมื่อมีคนดูถูก ฉันไม่เก็บไปคิดมาก	1.00
3.	ในช่วงเวลาที่ยากลำบาก ฉันอดทน และแข็งแกร่งขึ้นเมื่อเวลาผ่านไป	1.00
4.	เมื่อมีเรื่องไม่สบายใจ แม้เพียงเล็กน้อย ฉันจะกังวลและเก็บไปคิดมากเสมอ (ลบ)	1.00
5.	หากมีคนอารมณ์เสียใส่ฉัน ฉันจะรู้สึกแย่งจนไม่สามารถดำเนินชีวิตต่อได้ (ลบ)	1.00
6.	ฉันไม่นำเรื่องในอดีตที่เลวร้ายกลับมาคิดซ้ำ ๆ ฉันปล่อยให้มันผ่านไป	1.00
7.	เมื่อมีปัญหาใหญ่ ฉันเชื่อเสมอว่าฉันยังมีทางออกให้ผ่านไป	1.00

8.	ฉันมักอารมณ์เสียเสมอเมื่อเหตุการณ์ไม่เป็นไปตามที่ฉันต้องการ (ลบ)	1.00
----	--	------

ตารางที่ ค-2 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	IOC
ด้านมีกำลังใจ		
9.	ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถแก้ปัญหาต่างๆในการทำงานให้ผ่านไป	1.00
10.	ฉันรู้สึกว่าคุณคิดที่มีคนรอบข้างคอยเป็นกำลังใจให้ในเวลาที่มีปัญหาในการทำงาน	1.00
11.	ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถก้าวหน้าในอาชีพของตนเองได้มากกว่านี้ แม้จะยากลำบาก	1.00
12.	เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ฉันมีคนรอบข้างที่ฟังพาหรือปรึกษาได้	1.00
13.	ฉันเชื่อว่าฉันสามารถที่จะผ่านพ้นปัญหาการทำงานที่เผชิญอยู่ไปได้	1.00
14.	เมื่อมีเรื่องยุ่งๆเกิดขึ้นในงานหรือกับสัตว์ที่ฉันดูแล ฉันบอกตัวเองเสมอว่าฉันสามารถทำให้ดีกว่านี้ได้	1.00
15.	เมื่อฉันพบกับปัญหาใหญ่ในการทำงาน ฉันเชื่อเสมอว่าฉันยังมีทางออกให้ผ่านพ้นไปได้	1.00
ด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรค		
16.	ประสบการณ์จากการทำงานที่ผ่านมาทำให้ฉันมั่นใจว่าฉันจะรับมือปัญหาอื่น ๆ ได้	1.00
17.	ฉันรู้วิธีที่จะรับมือหากเกิดปัญหาขึ้นในการทำงาน	1.00
18.	ฉันมุ่งมั่นที่จะรักษาสัตว์ให้หายจากอาการป่วยที่เป็นอยู่ แม้จะเป็นเรื่องที่ยากก็ตาม	1.00
19.	หากเจ้าของสัตว์/ผู้รับบริการไม่ยอมเข้าใจหรือรับฟังสิ่งที่ฉันอธิบาย ฉันจะหาวิธีเพื่อให้เขาเข้าใจ	1.00
20.	เมื่อเกิดปัญหาที่ฉันไม่สามารถแก้ได้ ฉันจะหาคนที่จะให้คำแนะนำฉันได้	1.00
21.	ฉันมักจะหาความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติม เพื่อนำมารักษาเคสยาก ๆ ให้สำเร็จ	1.00
22.	ฉันชอบปรึกษาคนรอบข้างเพื่อฟังความคิดเห็นจากหลาย ๆ มุมมอง	1.00

ตารางที่ ค-3 ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามข้อเรียกร้องจากงาน

ข้อ	ข้อความ	IOC
ด้านการงานทางจิตวิทยา		
1	ฉันต้องทำงานให้เสร็จอย่างรวดเร็วเนื่องจากมี ผู้รับบริการรออยู่ตลอดเวลา	1.00
2	งานที่ฉันต้องการความเร่งด่วนเสมอ	1.00
3	ฉันสามารถใช้เวลาในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ไม่จำเป็นต้องรีบร้อน (ลบ)	1.00
4	ฉันรู้สึกว่ามีงานที่ต้องทำในแต่ละวันมากเกินไป	1.00
5	ฉันรู้สึกว่าคุณทำงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน	0.66
6	ฉันมีงานมากจนไม่สามารถทำงานทั้งหมดให้เสร็จภายในเวลางานได้	0.66
7	ฉันมีงานมากจนมักต้องทำงานเกินเวลาที่ฉันควรจะเลิกงานเสมอ	0.66

8	ฉันรู้สึกหมดแรงหลังจากการทำงานในแต่ละวัน	1.00
9	ฉันต้องใช้พลังงานมากในการทำงาน	0.66
10	ฉันรู้สึกเหนื่อยกับงาน ทำให้ไม่สามารถทำงานด้วยความรู้สึกสดชื่นได้ตลอดวัน	0.66

ตารางที่ ค-3 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	IOC
11	งานที่ฉันทำจำเป็นต้องใช้ทักษะที่สูงกว่าที่ฉันมี และใช้เวลามากในการเรียนรู้	1.00
12	ฉันต้องเรียนรู้เกี่ยวกับงานเพิ่มเติมมากมายเพื่อให้ทำงานได้อย่างราบรื่น	0.66
13	งานที่ฉันทำนั้นยุ่งยาก และมีลำดับขั้นตอนมากมายที่ต้องทำตาม	1.00
ด้านการะงานทางกายภาพ		
14	ฉันต้องยกของหนักด้วยตนเองเสมอในการทำงาน	1.00
15	ฉันจำเป็นต้องใช้แรงมากในการเคลื่อนย้ายของต่าง ๆ	1.00
16	ฉันต้องยืนทำงานเป็นเวลานานในแต่ละวัน	1.00
17	ฉันรู้สึกปวดเมื่อยต้นคอและหัวไหล่ เนื่องจากการก้มหน้าหรือก้มตัวทำงานนาน ๆ	1.00
18	งานที่ฉันทำ มีช่วงเวลาที่ฉันจำเป็นต้องทำท่าทางที่ผิดไปจากปกติ เช่น เอี้ยวตัว ยกแขนค้างไว้ เป็นต้น	1.00
19	ฉันมีความเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงาน เช่น ปวดหลัง ปวดเข่า เป็นต้น	0.66
ด้านการะงานทางอารมณ์		
20	ฉันต้องพบกับความป่วย ความตายของสัตว์เป็นประจำ	1.00
21	ฉันต้องพบว่าสัตว์ที่ฉันรักมีความทุกข์ทรมาน	0.66
22	ฉันต้องแจ้งข่าวร้ายเกี่ยวกับสัตว์ให้เจ้าของทราบเสมอ	0.66
23	ฉันต้องคุยกับเจ้าของสัตว์ที่เข้าใจสิ่งต่างๆได้ยาก	1.00
24	ฉันต้องรับอารมณ์ก้าวร้าวรุนแรงของเจ้าของสัตว์เสมอ	1.00
25	ฉันพบว่าเจ้าของสัตว์ให้ข้อมูลที่ไม่น่าเชื่อถือ	1.00
26	ฉันพบว่าเจ้าของสัตว์มีความคาดหวังที่มากเกินไปจากความจริง	1.00
27	ฉันมักพบกับเจ้าของสัตว์ที่ไม่ให้ความร่วมมือในการรักษา	0.66

การหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของข้อความในแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ตารางที่ ค-4 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของข้อความก่อนและหลังตัดข้อความของ
แบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน

ข้อ	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนก	
		ก่อนตัด	หลังตัด

	ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์		
*1	ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อยเกินไปที่จะทำงานในแต่ละวัน	.567	x
2	ฉันไม่มีแรงที่จะพยายามทำงานให้ได้ดีและถูกต้อง	.692	.667

ตารางที่ ค-4 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนก	
		ก่อนตัด	หลังตัด
3	ฉันไม่อยากจะรับเคสหรือพูดคุยกับเจ้าของสัตว์เพราะฉันรู้สึกเบื่อหน่ายกับการอธิบาย	.678	.687
4	ฉันรู้สึกไม่มีไฟในการทำงานปัจจุบัน	.867	.872
5	ฉันรู้สึกว่าฉันทำงานได้ไม่เต็มที่	.728	.694
6	ฉันไม่มีแรงที่จะปั่นอารมณ์สดชื่นได้ตลอดเวลาในการพบกับเจ้าของสัตว์	.742	.737
*7	ฉันรู้สึกว่าฉันไม่สามารถทุ่มเทกับงานได้	.666	x
8	ฉันรู้สึกว่าฉันทำงานจนไม่มีเวลาในการพักผ่อน	.678	.685
9	ฉันรู้สึกว่าฉันมีภาระงานที่เยอะเกินกว่าที่ฉันจะรับไหว	.725	.724
*10	ฉันรู้สึกว่าฉันมีชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป	.514	x
*11	ฉันคิดว่าเมื่อก่อนฉันเคยทำงานได้ดีกว่านี้	.529	x
12	ฉันคิดว่าฉันยังดีไม่พอที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	.688	.646
13	ฉันกลัวที่จะทำผิดพลาดเมื่อลงมือทำงานรักษาหรือพูดคุยกับเจ้าของสัตว์	.680	.689
14	ฉันรู้สึกว่าฉันไม่อยากจะมาทำงานในแต่ละวัน	.846	.873
15	ฉันนึกถึงการมาทำงานในวันถัดไป ฉันก็รู้สึกเหนื่อยแล้ว	.763	.779
ค่าความเชื่อมั่นก่อนตัดข้อความ = .939 ค่าความเชื่อมั่นหลังตัดข้อความ = .936			
	ด้านความเย็นชา		
16	ฉันคิดว่าฉันติดต่อพูดคุยกับเจ้าของสัตว์ตามหน้าที่เท่านั้น	.598	.617
17	ฉันรู้สึกว่าฉันปฏิบัติกับผู้รับบริการ จนดูราวกับว่าผู้รับบริการเป็นสิ่งของชิ้นหนึ่ง	.859	.859
18	ฉันไม่สนทนากับเจ้าของสัตว์นอกจากเรื่องงาน และไม่พูดคุยหากไม่จำเป็น	.773	.775
*19	ฉันไม่อยากร่วมกิจกรรมหรือสังสรรค์ใดๆกับเพื่อนร่วมงาน	.666	x
20	ฉันรู้สึกว่าฉันอยู่คนเดียวในที่ทำงาน ไม่รู้สึกผูกพันกับองค์กร	.815	.779

21	ฉันไม่ได้สนใจว่าเจ้าของสัตว์จะรู้สึกอย่างไร	.869	.856
*22	ฉันรู้สึกที่ตนเองเพิกเฉยต่อสถานการณ์ต่าง ๆ มากขึ้นกว่าเมื่อตอนทำงานใหม่ ๆ	.655	x
23	ฉันไม่ได้รู้สึกอะไรมากนักหากสัตว์ป่วยจะตายจากไป	.763	.772
24	ฉันทำงานเฉพาะในเวลางานเท่านั้น เมื่อหมดเวลางาน ฉันจะไม่ยุ่งเกี่ยวกับงานเด็ดขาด	.629	.630

ตารางที่ ค-4 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนก	
		ก่อนตัด	หลังตัด
25	ฉันไม่รับโทรศัพท์หรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องงานนอกเวลางาน	.633	.644
26	ฉันพยายามเข้างานให้ช้าเพื่อยืดเวลาพักออกไปอีก	.716	.689
27	ฉันไม่อยากกลับไปทำงานเมื่อหมดเวลาพัก	.696	.716
ค่าความเชื่อมั่นก่อนตัดข้อความ = .938 ค่าความเชื่อมั่นหลังตัดข้อความ = .932			
	ด้านลดคุณค่าความสำเร็จในตนเอง		
28	ฉันคิดว่าฉันยังดีไม่พอที่จะรักษาสัตว์ได้ดี	.772	.732
29	ฉันรู้สึกว่สิ่งที่ฉันทำไม่มีประโยชน์	.703	.711
*30	ฉันรู้สึกว่าคนอื่น ๆ สามารถทำหน้าที่เดียวกันกับฉันได้ดีกว่า	.664	x
31	ฉันคิดว่าฉันไม่สามารถรับมือได้หากเจ้าของสัตว์อารมณ์เสียใส่ฉัน	.720	.759
*32	ฉันคิดว่าเพื่อนร่วมงานของฉันน่าจะชอบฉันด้วยเหตุผลบางอย่าง	.465	x
33	ฉันไม่สามารถทำงานได้เต็มที่อย่างที่เคยเป็น	.734	.737
34	ฉันรู้สึกกลัวทุกครั้งที่จะต้องพูดคุยกับเจ้าของสัตว์	.674	.611
35	ฉันไม่เห็นว่สิ่งที่ฉันทำอยู่ จะทำให้ฉันมีอนาคตที่ดีได้	.647	.681
36	ฉันไม่คิดว่าฉันจะพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าได้ในอาชีพนี้	.814	.813
37	ฉันคิดว่าฉันไม่มีอำนาจจะเปลี่ยนแปลงชีวิตของตนเองได้	.715	.748
38	ฉันจำเป็นต้องทนกับสิ่งที่ทำอยู่เพราะฉันไม่สามารถเลือกทางเดินของตนเองได้	.719	.728
ค่าความเชื่อมั่นก่อนตัดข้อความ = .923 ค่าความเชื่อมั่นหลังตัดข้อความ = .923			

* ข้อความที่ตัดออกเพื่อให้แบบสอบถามมีความกระชับ โดยพิจารณาค่าอำนาจจำแนกที่น้อยกว่าข้ออื่น ๆ โดยไม่กระทบต่อนิยาม

x ข้อความที่ไม่ได้นำมาคำนวณค่าอำนาจจำแนก

ตารางที่ ค-5 ค่าอำนาจจำแนกของข้อความก่อนและหลังการตัดข้อความของแบบสอบถาม

ความยืดหยุ่นทางอารมณ์

ข้อ	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนก			
		ก่อนตัด	ตัดครั้งที่ 1	ตัดครั้งที่ 2	ตัดครั้งที่ 3
	ด้านทนต่อแรงกดดัน				
1	เมื่อฉันรู้สึกถูกกดดัน ฉันมีวิธีผ่อนคลายตนเองได้	.366	.440	.516	.595

ตารางที่ ค-5 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนก			
		ก่อนตัด	ตัดครั้งที่ 1	ตัดครั้งที่ 2	ตัดครั้งที่ 3
2	เมื่อมีคนดูถูก ฉันไม่เก็บไปคิดมาก	.342	.467	.545	.470
3	ในช่วงเวลาที่ยากลำบาก ฉันอดทน และแข็งแกร่งขึ้นเมื่อเวลาผ่านไป	.327	.415	.530	.639
4*	เมื่อมีเรื่องไม่สบายใจ แม้เพียงเล็กน้อย ฉันจะกังวลและเก็บไปคิดมากเสมอ (ลบ)	.217	.084	x	x
5*	หากมีคนอารมณ์เสียใส่ฉัน ฉันจะรู้สึกแยจนไม่สามารถดำเนินชีวิตต่อได้ (ลบ)	.010	x	x	x
6	ฉันไม่นำเรื่องในอดีตที่เลวร้ายกลับมาคิดซ้ำ ๆ ฉันปล่อยให้มันผ่านไป	.461	.429	.320	.298
7	เมื่อมีปัญหาใหญ่ ฉันเชื่อเสมอว่าฉันยังมีทางออกให้ผ่านไป	.429	.484	.515	.571
8*	ฉันมักอารมณ์เสียเสมอเมื่อเหตุการณ์ไม่เป็นไปตามที่ฉันต้องการ (ลบ)	.270	.228	.185	x
ค่าความเชื่อมั่นก่อนตัดข้อความ = .592 ค่าความเชื่อมั่นหลังตัดข้อความ = .725					
	ด้านมีกำลังใจ				
9*	ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถแก้ปัญหาต่างๆในการทำงานให้ผ่านไป	-.390	x	x	-

10	ฉันรู้สึกว่าคุณโชคดีที่มีคนรอบข้างคอยเป็นกำลังใจให้ในเวลาที่มีปัญหาในการทำงาน	.519	.564	.634	-
11	ฉันมั่นใจว่าคุณสามารถก้าวหน้าในอาชีพของตนเองได้มากกว่านี้ แม้จะยากลำบาก	.465	.448	.435	-
12	เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ฉันมีคนรอบข้างที่ฟังหรือปรึกษาได้	.446	.590	.645	-
13*	ฉันเชื่อว่าฉันสามารถที่จะผ่านพ้นปัญหาการทำงานที่เผชิญอยู่ไปได้	.089	.115	x	-
14	เมื่อมีเรื่องต่างๆเกิดขึ้นในงานหรือกับสัตว์ที่ฉันดูแล ฉันบอกตัวเองเสมอว่าฉันสามารถทำให้ดีกว่านี้ได้	.584	.625	.552	-
15	เมื่อฉันพบกับปัญหาใหญ่ในการทำงาน ฉันเชื่อเสมอว่าฉันยังมีทางออกให้ผ่านพ้นไปได้	.493	.438	.418	-

ตารางที่ ค-5 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนก			
		ก่อนตัด	ตัดครั้งที่ 1	ตัดครั้งที่ 2	ตัดครั้งที่ 3
ค่าความเชื่อมั่นก่อนตัดข้อความ = .588					
ค่าความเชื่อมั่นหลังตัดข้อความ = .758					
	ด้านต่อสู้เอาชนะอุปสรรค				
16	ประสบการณ์จากการแก้ไขปัญหาที่ผ่านมาทำให้ฉันมั่นใจว่าฉันจะผ่านปัญหาอื่นๆ ได้	.363	.358	.396	.611
17	ฉันวางแผนรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเสมอ	.430	.411	.419	.413
18*	ฉันไม่ต้องการจะรับผิดชอบปัญหาใด ๆ ฉันอยากหนีปัญหา (ลบ)	-.029	x	x	x
19	ฉันมุ่งมั่นที่จะก้าวข้ามอุปสรรคต่างๆให้ได้	.487	.580	.612	.514
20**	เมื่อเกิดปัญหาที่ฉันไม่สามารถแก้ได้ ฉันจะหาคนที่จะให้คำแนะนำฉันได้	.242	.308	.279	x
21	ฉันมักค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อแก้ปัญหาที่ฉันพบให้ได้	.665	.691	.667	.621
22**	ฉันขอปรึกษาคนรอบข้างเพื่อฟังความคิดเห็นจากหลาย ๆ มุมมอง	.152	.256	x	x
ค่าความเชื่อมั่นก่อนตัดข้อความ = .553					

ค่าความเชื่อมั่นหลังตัดข้อความ = .725

*ข้อความที่ตัดออกเนื่องจากค่าอำนาจจำแนกไม่ถึงเกณฑ์

**ข้อความที่ตัดออกเนื่องจากทำให้ความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถามไม่ถึงเกณฑ์

x ข้อความที่ไม่ได้นำมาคำนวณค่าอำนาจจำแนก

- ไม่ทำการคำนวณค่าอำนาจจำแนกต่อ เนื่องจากค่าอำนาจจำแนกอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตารางที่ ค-6 ค่าอำนาจจำแนกของข้อความก่อนและหลังการตัดข้อความของแบบสอบถาม

ข้อเรียกร้องจากงาน

ข้อ	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนก	
		ก่อนตัด	หลังตัด
	ด้านภาระงานทางจิตวิทยา		
1	ฉันต้องทำงานให้เสร็จอย่างรวดเร็วเนื่องจากมี ผู้รับบริการรออยู่ตลอดเวลา	.598	.547
2	งานที่ฉันต้องการความเร่งด่วนเสมอ	.556	.628

ตารางที่ ค-7 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนก	
		ก่อนตัด	หลังตัด
3*	ฉันสามารถใช้เวลาในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ไม่จำเป็นต้องรีบร้อน (ลบ)	.337	x
4	ฉันรู้สึกว่ามีงานที่ฉันต้องทำในแต่ละวันมากเกินไป	.567	.509
5	ฉันรู้สึกว่าฉันทำงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน	.622	.627
6*	ฉันมีงานมากจนไม่สามารถทำงานทั้งหมดให้เสร็จภายในเวลางานได้	.566	x
7	ฉันมีงานมากจนมักต้องทำงานเกินเวลาที่ฉันควรจะเลิกงานเสมอ	.716	.691
8	ฉันรู้สึกหมดแรงหลังจากการทำงานในแต่ละวัน	.514	.543
9	ฉันต้องใช้พลังงานมากในการทำงาน	.686	.697
10*	ฉันรู้สึกเหนื่อยกับงาน ทำให้ไม่สามารถทำงานด้วยความรู้สึกสดชื่นได้ตลอดวัน	.292	x
11	งานที่ฉันทำจำเป็นต้องใช้ทักษะที่สูงกว่าที่ฉันมี และใช้เวลามากในการเรียนรู้	.321	.316
12*	ฉันต้องเรียนรู้เกี่ยวกับงานเพิ่มเติมมากมายเพื่อให้ทำงานได้อย่างราบรื่น	-.043	x
13	งานที่ฉันทำนั้นยุ่งยาก และมีลำดับขั้นตอนมากมายที่ต้องทำตาม	.416	.355
ค่าความเชื่อมั่นก่อนตัดข้อความ = .829			
ค่าความเชื่อมั่นหลังตัดข้อความ = .834			
	ด้านภาระงานทางกายภาพ		
14*	ฉันต้องยกของหนักด้วยตนเองเสมอในการทำงาน	.665	x
15	ฉันจำเป็นต้องใช้แรงมากในการเคลื่อนย้ายของต่าง ๆ	.803	.747
16	ฉันต้องยืนทำงานเป็นเวลานานในแต่ละวัน	.848	.820

17*	ฉันรู้สึกปวดเมื่อยต้นคอและหัวไหล่ เนื่องจากการก้มหน้าหรือก้มตัวทำงานนาน ๆ	.511	x
18	งานที่ฉันทำ มีช่วงเวลาที่ฉันจำเป็นต้องทำท่าทางที่ผิดไปจากปกติ เช่น เอี้ยวตัว ยกแขนค้างไว้ เป็นต้น	.738	.768
19	ฉันมีความเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงาน เช่น ปวดหลัง ปวดเข่า เป็นต้น	.835	.851
ค่าความเชื่อมั่นก่อนตัดข้อความ = .899 ค่าความเชื่อมั่นหลังตัดข้อความ = .907			
	ด้านการะงานทางอารมณ์		
20	ฉันต้องพบกับความป่วย ความตายของสัตว์เป็นประจำ	.539	-
21	ฉันต้องพบว่าสัตว์ที่ฉันรักมีความทุกข์ทรมาน	.553	-
22	ฉันต้องแจ้งข่าวร้ายเกี่ยวกับสัตว์ให้เจ้าของทราบเสมอ	.640	-
23	ฉันต้องคุยกับเจ้าของสัตว์ที่เข้าใจสิ่งต่างๆได้ยาก	.710	-

ตารางที่ ค-8 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนก	
		ก่อนตัด	หลังตัด
24	ฉันต้องรับอารมณ์ก้าวร้าวรุนแรงของเจ้าของสัตว์เสมอ	.668	-
25	ฉันพบว่าเจ้าของสัตว์ให้ข้อมูลที่ไม่น่าเชื่อถือ	.671	-
26	ฉันพบว่าเจ้าของสัตว์มีความคาดหวังที่มากเกินไปจากความจริง	.596	-
27	ฉันมักพบกับเจ้าของสัตว์ที่ไม่ให้ความร่วมมือในการรักษา	.693	-
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม = .874			

* ข้อความที่ตัดออกเพื่อให้แบบสอบถามมีความกระชับ โดยพิจารณาค่าอำนาจจำแนกที่น้อยกว่าข้ออื่น ๆ โดยไม่กระทบต่อนิยาม

x ข้อความที่ไม่ได้นำมาคำนวณค่าอำนาจจำแนก

- ไม่ทำการคำนวณค่าอำนาจจำแนกต่อ เนื่องจากค่าอำนาจจำแนกอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงาน ของสัตวแพทย์”

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยข้าพเจ้า สัตวแพทย์หญิงเจนจิรา เกียรติธนะบำรุง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้จัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์” มีความประสงค์ขอข้อมูลจากท่าน คำตอบของท่านมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งเพื่อใช้ในการวิจัยและพัฒนาการปฏิบัติงานของสัตวแพทย์ แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถามด้วยตัวของท่านเองอย่างเป็นจริงที่สุด คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวแก่ผู้ใดทั้งสิ้นและไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวท่าน ข้อมูลจะนำมาวิเคราะห์ร่วมกันทั้งหมดโดยดูในภาพรวมเท่านั้น จึงขอให้ท่านไว้วางใจและกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงมากที่สุด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบคำถามแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน 5 ข้อ
ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	จำนวน 30 ข้อ
ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์	จำนวน 14 ข้อ
ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ข้อเรียกร้องจากงาน	จำนวน 21 ข้อ

โปรดอ่านคำชี้แจงก่อนการตอบคำถามในแต่ละตอน

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

สพ.ญ. เจนจิรา เกียรติธนะบำรุง

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35- 44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
4. ประสบการณ์การทำงาน ☐ 0 – 5 ปี ☐ 6 - 10 ปี ☐ 11 ปี ขึ้นไป
5. รายได้รวมต่อเดือน (บาท)
☐ น้อยกว่า 15,000 ☐ 15,000 – 20,000 ☐ 20,001 – 30,000
☐ 30,001 – 40,000 ☐ 40,001 – 50,000 ☐ มากกว่า 50,001

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิด ความรู้สึก พฤติกรรมที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	ตรงกับความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของท่าน			
		มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย
1	ฉันไม่มีแรงที่จะพยายามทำงานให้ดีและถูกต้อง				
2	ฉันไม่อยากจะรับเคสหรือพูดคุยกับเจ้าของสัตว์ เพราะฉันรู้สึกเบื่อหน่ายกับการอธิบาย				
3	ฉันรู้สึกไม่มีไฟในการทำงานปัจจุบัน				
4	ฉันรู้สึกว่าฉันทำงานได้ไม่เต็มที่				
5	ฉันไม่มีแรงที่จะปั่นอารมณ์สดชื่นได้ตลอดเวลาในการพบกับเจ้าของสัตว์				
6	ฉันรู้สึกว่าฉันทำงานจนไม่มีเวลาในการพักผ่อน				
7	ฉันรู้สึกว่าฉันมีภาระงานที่เยอะเกินกว่าที่ฉันจะรับไหว				
8	ฉันคิดว่าฉันยังดีไม่พอที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
9	ฉันกลัวที่จะทำผิดพลาดเมื่อลงมือทำงานรักษาหรือพูดคุยกับเจ้าของสัตว์				

ข้อ	คำถาม	ตรงกับความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของท่าน			
		มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย
10	ฉันรู้สึกว่าฉันไม่อยากจะมาทำงานในแต่ละวัน				
11	แค่นี้ก็ถึงการมาทำงานในวันถัดไป ฉันก็รู้สึกเหนื่อยแล้ว				
12	ฉันคิดว่าฉันติดต่อพูดคุยกับเจ้าของสัตว์ตามหน้าที่เท่านั้น				
13	ฉันรู้สึกว่าฉันปฏิบัติกับผู้รับบริการ จนดูราวกับว่าผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ของชิ้นหนึ่ง				
14	ฉันไม่สนทนากับเจ้าของสัตว์นอกจากเรื่องงาน และไม่พูดคุยหากไม่จำเป็น				
15	ฉันรู้สึกว่าฉันอยู่ตัวคนเดียวในที่ทำงาน ไม่รู้สึกผูกพันกับองค์กร				
16	ฉันไม่ได้สนใจว่าเจ้าของสัตว์จะรู้สึกอย่างไร				
17	ฉันไม่ได้รู้สึกอะไรมากนักหากสัตว์ป่วยจะตายจากไป				
18	ฉันทำงานเฉพาะในเวลางานเท่านั้น เมื่อหมดเวลางาน ฉันจะไม่ยุ่งเกี่ยวกับงานเด็ดขาด				
19	ฉันไม่รับโทรศัพท์หรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องงานนอกเวลางาน				
20	ฉันพยายามเข้างานให้ช้าเพื่อยืดเวลาพักออกไปอีก				
21	ฉันไม่อยากกลับไปทำงานเมื่อหมดเวลาพัก				
22	ฉันคิดว่าฉันยังดีไม่พอที่จะรักษาสัตว์ได้ดี				
23	ฉันรู้สึกว่าสิ่งที่ฉันทำไม่มีประโยชน์				
24	ฉันคิดว่าฉันไม่สามารถรับมือได้หากเจ้าของสัตว์อารมณ์เสียใส่ฉัน				
25	ฉันไม่สามารถทำงานได้เต็มที่อย่างที่เคยเป็น				
26	ฉันรู้สึกกลัวทุกครั้งที่จะต้องพูดคุยกับเจ้าของสัตว์				
27	ฉันไม่เห็นว่สิ่งๆที่ฉันทำอยู่ จะทำให้ฉันมีอนาคตที่ดีได้				
28	ฉันไม่คิดว่าฉันจะพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าได้ในอาชีพนี้				

ข้อ	คำถาม	ตรงกับความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของท่าน			
		มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย
29	ฉันคิดว่าฉันไม่มีอำนาจจะเปลี่ยนแปลงชีวิตของตนเองได้				
30	ฉันจำเป็นต้องทนกับสิ่งที่ทำอยู่เพราะฉันไม่สามารถเลือกทางเดินของตนเองได้				

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมในการทำงานของท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	ตรงกับความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของท่าน			
		มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย
1	เมื่อฉันรู้สึกถูกกดดัน ฉันมีวิธีผ่อนคลายตนเองได้				
2	เมื่อมีคนดูถูก ฉันไม่เก็บไปคิดมาก				
3	ในช่วงเวลาที่ยากลำบาก ฉันอดทน และแข็งแกร่งขึ้นเมื่อเวลาผ่านไป				
4	ฉันไม่นำเรื่องในอดีตที่เลวร้ายกลับมาคิดซ้ำ ๆ ฉันปล่อยให้มันผ่านไป				
5	เมื่อมีปัญหาใหญ่ ฉันเชื่อเสมอว่าฉันยังมีทางออกให้ผ่านไป				
6	ฉันรู้สึกว่าฉันโชคดีที่มีคนรอบข้างคอยเป็นกำลังใจให้ในเวลาที่ปัญหาในการทำงาน				
7	ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถก้าวหน้าในอาชีพของตนเองได้มากกว่านี้ แม้จะยากลำบาก				
8	เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ฉันมีคนรอบข้างที่ฟังพาหรือปรึกษาได้				
9	เมื่อมีเรื่องแย่ๆเกิดขึ้นในงานหรือกับสัตว์ที่ฉันดูแล ฉันบอกตัวเองเสมอว่าฉันสามารถทำให้ดีกว่านี้ได้				

ข้อ	คำถาม	ตรงกับความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของท่าน			
		มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย
10	เมื่อฉันพบกับปัญหาใหญ่ในการทำงาน ฉันเชื่อเสมอว่าฉันยังมีทางออกให้ผ่านพ้นไปได้				
11	ประสบการณ์จากการแก้ไขปัญหาที่ผ่านมาทำให้ฉันมั่นใจว่าฉันจะผ่านปัญหาอื่น ๆ ได้				
12	ฉันวางแผนรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเสมอ				
13	ฉันมุ่งมั่นที่จะก้าวข้ามอุปสรรคต่างๆให้ได้				
14	ฉันมักค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อแก้ปัญหาที่ฉันพบให้ได้				

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเรียกร้องจากงาน

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิด ความรู้สึก พฤติกรรมของท่านหรือลักษณะงานที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	ตรงกับความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของท่าน			
		มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย
1	ฉันต้องทำงานให้เสร็จอย่างรวดเร็วเนื่องจากมีผู้รับบริการรออยู่ตลอดเวลา				
2	งานที่ฉันทำต้องการความเร่งด่วนเสมอ				
3	ฉันรู้สึกว่างานที่ฉันต้องทำในแต่ละวันมากเกินไป				
4	ฉันรู้สึกว่าฉันทำงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน				
5	ฉันมีงานมากจนมักต้องทำงานเกินเวลาที่ฉันควรจะทำ				
6	ฉันรู้สึกหมดแรงหลังจากการทำงานในแต่ละวัน				
7	ฉันต้องใช้พลังงานมากในการทำงาน				
8	งานที่ฉันทำจำเป็นต้องใช้ทักษะที่สูงกว่าที่ฉันมี และใช้เวลามากในการเรียนรู้				
9	งานที่ฉันทำนั้นยุ่งยาก และมีลำดับขั้นตอนมากมายที่ต้องทำตาม				

ข้อ	คำถาม	ตรงกับความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของท่าน			
		มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย
10	ฉันจำเป็นต้องใช้แรงมากในการเคลื่อนย้ายของต่าง ๆ				
11	ฉันต้องยืนทำงานเป็นเวลานานในแต่ละวัน				
12	งานที่ฉันทำ มีช่วงเวลาที่ฉันจำเป็นต้องทำท่าทางที่ผิดไปจากปกติ เช่น เอี้ยวตัว ยกแขนค้างไว้ เป็นต้น				
13	ฉันมีความเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงาน เช่น ปวดหลัง ปวดเข่า เป็นต้น				
14	ฉันต้องพบกับความป่วย ความตายของสัตว์เป็นประจำ				
15	ฉันต้องพบว่าสัตว์ที่ฉันรักษามีความทุกข์ทรมาน				
16	ฉันต้องแจ้งข่าวร้ายเกี่ยวกับสัตว์ให้เจ้าของทราบเสมอ				
17	ฉันต้องคุยกับเจ้าของสัตว์ที่เข้าใจสิ่งต่างๆได้ยาก				
18	ฉันต้องรับอารมณ์ก้าวร้าวรุนแรงของเจ้าของสัตว์เสมอ				
19	ฉันพบว่าเจ้าของสัตว์ให้ข้อมูลที่ไม่น่าเชื่อถือ				
20	ฉันพบว่าเจ้าของสัตว์มีความคาดหวังที่มากเกินไปจากความจริง				
21	ฉันมักพบกับเจ้าของสัตว์ที่ไม่ให้ความร่วมมือในการรักษา				

***** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ *****

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ : นางสาวเจนจิรา เกียรติธนะบำรุง
 ชื่อวิทยานิพนธ์ : ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์
 ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์
 สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

ประวัติ

จบการศึกษาระดับมัธยมที่โรงเรียนสายปัญญา ในพระบรมราชินูปถัมภ์
 จบการศึกษาสัตวแพทยศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รุ่นที่ 72 (พ.ศ.2557)
 ปัจจุบัน ทำงานในตำแหน่งสัตวแพทย์ประจำหน่วยทำหมันเคลื่อนที่ มูลนิธิเพื่อสุนัขในซอย