อิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานวัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานผ่านความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากรโรงพยาบาลในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง

The Influence of Job Demand Altruism-oriented Culture Toward Job Performance with Burnout of Personnel at the Hospital in an Autonomous University

- กุลทิกา วิบูลย์ปิ่น
  นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
  Kuntika Viboonpin
  Graduate Student in Faculty of Management Science, Silpakorn University,
  E-mail: guntiga2532@gmail.com
- วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์
  ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
  Viroj Jadesadalug
  Assistant Professor, Ph.D.,. of Faculty of Management Science, Silpakorn University,
  E-mail: viroj_jade@hotmail.com

Received: *November 8, 2019;* ***Revised:*** *December 6, 2019;* ***Accepted:*** *December 30, 2019*

Abstract

The research was aimed 1) to study the influence of job demand toward job performance with burnout and altruism-oriented culture as a moderator variable 2) to study the influence of burnout toward job performance. This research was a quantitative research. The data is collected using questionnaires. The population group is 151 staff working in department of surgery, autonomous university. Hierarchical Multiple Regression Model were used to analyzed data. The result of first objective found that 1) work pressure has a positive influence with burnout (β=0.77) 2) work-family conflict has a negative influence with burnout (β=-0.49) 3) role overload has a negative influence with burnout (β=0.05) 4) altruism-oriented culture has a influence on the relationship between role overload and burnout and the result of the second objective found that burnout has a negative influence with performance (β=0.50).

Keyword: Job Demand, Job Performance, Burnout, Altruism-oriented Culture

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) อิทธิพลของข้อเรียกร้องในงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยมีวัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่นเป็นตัวแปรกำกับ 2) อิทธิพลของความเหนื่อยหน่ายในงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ บุคลากรในภาควิชาศัลยศาสตร์ โรงพยาบาลกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง รวมทั้งสิ้น 151 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มที่ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลเชิงพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Model) ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า 1) ความกดดันในงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=0.77) 2) ความขัดแย้งระหว่างชีวิตในการทำงานและชีวิตที่นอกเหนือจากงานมีอิทธิพลเชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=-0.49) 3) ภาระงานที่หนักเกินไปมีอิทธิพลเชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากร พบว่า มีความสัมพันธ์แต่สัมพันธ์แบบไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (β=0.05) 4) วัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่นมีอิทธิพลในความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานที่มากกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรมีอิทธิพลทางลบกับผลการปฏิบัติงาน พบว่ามีความสัมพันธ์แต่สัมพันธ์แบบไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (β=-0.50)

คำสำคัญ : ข้อเรียกร้องจากงาน ผลการปฏิบัติงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน วัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่น

บทนำ

คน ถือว่าเป็นทรัพยากรที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ เพราะคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน นำมาซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น การสนับสนุนและการส่งเสริมปัจจัยต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการทำงานนั้น ก็เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานทั้งทางร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพการทำงานที่ดี Promsaard. (2012) โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่ทำงานโรงพยาบาลในกำกับของรัฐ ซึ่งในแต่ละปีโรงพยาบาลเปิดให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ รวมกันกว่า 4 ล้านคน Medical Statistics Unit. (2017) เพื่อให้ผู้ป่วยที่เข้ามารับการรักษาได้รับบริการที่เป็นประโยชน์สูงสุด บุคลากรที่ปฏิบัติงานจึงมีภาระงานที่หนักเป็นอย่างมาก อีกทั้ง ต้องแบกรับความกดดันของผู้ป่วย จึงส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของบุคลากร และย่อมส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานทั้งของตัวบุคคลและขององค์การเอง

จากการศึกษาของ Ioannou and Kyriakides (2006) ซึ่งได้เสนอรูปแบบ Job Demands - Resources Model โดยสร้างจากทฤษฎีความเหมาะสมของงาน (Job Person Fit Theory) ผสมกับโมเดลของ (Byrne's Model) ชี้ให้เห็นถึงสาเหตุปัจจัยของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน คือ ข้อเรียกร้องจากงาน (Job Demands) ปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน (Job Resources) การเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-esteem) และการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self Efficacy) มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้จึง

นำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ซึ่ง Hockey (1997) อธิบายว่า เมื่อเกิดข้อเรียกร้องจากงานเพิ่มขึ้น การควบคุมหรือชดเชยจะกระตุ้นเพื่อจัดการกับความต้องการที่เพิ่มขึ้นและรักษาระดับการทำงาน เมื่อสิ้นสุดลงจะส่งผลต่อร่างกายและจิตใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การทำงานของบุคลากรที่ต้องทำงานบริการหรือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก สอดคล้องกับผลวิจัยของ Bakker et al. (2004) ที่พบว่า ความต้องการในงานและปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน มีความสัมพันธ์กับภาวะความเหนื่อยหน่ายในงาน

มีงานวิจัยสนับสนุนว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์การและการลาออกจากงาน Eatough et al. (2011) นอกจากนั้นแล้วยังส่งผลต่อพฤติกรรมด้านลบของพนักงานในองค์การด้านอื่น ๆ เช่น การขาดงานสูงขึ้น ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานลดลง อัตราการลาออกสูงขึ้น ในขณะที่ผลผลิตที่ได้ต่ำลง ยิ่งไปกว่านั้น ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานยังส่งผลต่อสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลอีกด้วย Maslach et al. (2001) สอดคล้องกับ Jaruenboon. (2011) ได้กล่าวถึงผลเสียของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไว้ว่า มีความสำคัญต่อทั้งตัวบุคคลและองค์การ เพราะก่อให้เกิดผลเสียทั้งในแง่ของร่างกายและอารมณ์ จนทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การแย่ลง

Harris & Hartman (2002) กล่าวว่า บุคคลแต่ละบุคคลต่างมีแนวทางในการจัดการความเครียดที่ไม่เหมือนกัน โดยปกติแล้ววิธีในการจัดการความเครียดในการทำงานนั้นจะมี 2 วิธีการหลักคือ 1. การลดปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน 2. การเพิ่มความสามารถของบุคคลในการที่จะอดทนและแก้ไขความเครียดนั้น ๆ ซึ่งผู้วิจัยสนใจการรับมือกับความเครียดด้วยวิธีการเสริมสร้างความสามารถของบุคคลทั้งทางกายและใจ โดยเลือกใช้ตัวแปรวัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่นมาเป็นตัวแปรกำกับ กล่าวคือ เป็นลักษณะของบุคคลที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งวัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่นนี้เป็น 1 ในวัฒนธรรมองค์กรของโรงพยาบาลในกำกับของรัฐที่ผู้วิจัยทำการศึกษา การที่องค์การใดองค์การหนึ่ง จะสามารถพัฒนาองค์การให้เจริญก้าวหน้าและก้าวไปในจุดที่เหมาะสม และพัฒนาได้อย่างยั่งยืนนั้น คนในองค์การต้องมีพฤติกรรมที่ยึดถือร่วมกัน เพื่อจะสร้างรากฐานจากการปฏิบัติจากรุ่นสู่รุ่น องค์การนั้นก็จะมีวัฒนธรรมองค์การที่เป็นรากฐานของการพัฒนาองค์การสู่ความอยู่รอดอย่างยั่งยืน และอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข Human Resources Division, Mahidol University. (2018) หากปัญหาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเกิดขึ้นกับบุคลากรในโรงพยาบาลย่อมจะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งต่อตัวบุคลากร และต่อองค์การ ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว รวมถึงทำความเข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาและหาทางป้องกัน ปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นตามมาได้ งานวิจัยชิ้นนี้จึงได้ศึกษาแนวความคิดของข้อเรียกร้องในงาน (Job Demand) ว่ามีความสัมพันธ์อย่างไรกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) และส่งผลอย่างไรกับประสิทธิภาพในการทำงาน (Performance) โดยมีวัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่น (Altruism-oriented Culture) เป็นตัวแปรกำกับ ผลจากการวิจัยนั้นสามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของข้อเรียกร้องในงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยมีวัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่นเป็นตัวแปรกำกับ
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเหนื่อยหน่ายในงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

การทบทวนวรรณกรรมเพื่อสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

ข้อเรียกร้องจากงาน (Job Demand)

จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า มีผู้ให้ความหมายของข้อเรียกร้องจากงานไว้หลากหลาย ดังนี้ Karasek (1979) กล่าวว่า เป็นสถานการณ์ในงานหรือสิ่งที่ทำให้บุคคลต้องใช้ทักษะ ความสามารถ ความพยายาม และการทุ่มเทเพื่อทำงานให้ลุล่วง โดยเฉพาะเมื่อข้อเรียกร้องในงานนั้นมีมากเกินกว่าขีดความสามารถในการทำงานของพนักงาน Bakker et al. (2007) ผู้วิจัยจึงสรุปนิยามของข้อเรียกร้องจากงานว่าหมายถึง ลักษณะของงานที่มีปริมาณงานมาก มีความกดดันด้านเวลา ซึ่งไม่สมดุลกับทรัพยากรความรู้ ความสามารถ ตลอดจนเวลาที่บุคคลมีอยู่ และ Karasek (1979) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับข้อเรียกร้องจากงานภายใต้โมเดลข้อเรียกร้องจากงานการควบคุมงาน (The Job Demands - control Model) ที่อธิบายถึงความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งเกิดจากความไม่สมดุลกันระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน และระดับของการตัดสินใจ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับสุขภาวะของบุคคล และประสิทธิภาพของงาน

จากการศึกษาทฤษฎี ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้เลือกมิติในด้านข้อเรียกร้องจากงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโมเดลดังกล่าวมาใช้เป็นตัวแปรตัวหนึ่งในการศึกษาความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากรในโรงพยาบาลในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานต่อไป และนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อเรียกร้องจากงาน อันประกอบด้วย ความกดดันในงาน (Work Pressure) ความขัดแย้งระหว่างชีวิตในการทำงานและชีวิตที่นอกเหนือจากงาน (Work-family Conflict) และภาระงานที่หนักเกินไป (Role Overload) จากแนวคิดที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงตั้งเป็นสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1a ความกดดันในงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากร

สมมติฐานที่ 1b ความขัดแย้งระหว่างชีวิตในการทำงานและชีวิตที่นอกเหนือจากงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากร

สมมติฐานที่ 1c ภาระงานที่หนักเกินไปมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากร

ความเหนื่อยหน่ายในงาน (Burnout)

ความเหนื่อยหน่ายถูกค้นพบโดยบังเอิญจากการศึกษาเกี่ยวกับวิธีการปรับแก้ความเครียดจากการทำงานและเริ่มได้มีการศึกษากันอย่างกว้างขวางโดย Mcshane and Von Gilnow (2003) พบว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นปัญหาที่มักเกิดขึ้นจากการทำงานของบุคคลที่มีอาชีพด้านการให้บริการ โดยเฉพาะอาชีพที่จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับคนจำนวนมากและอาชีพที่ก่อให้เกิดความเครียด จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร

และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีผู้ศึกษาและให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายไว้มากมาย ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างดังนี้

Rodsin. (2006) ให้ความหมายว่า เป็นกลุ่มของพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา เช่น ความรู้สึกโกรธ คับข้องใจ ซึมเศร้า วิตกกังวล เฉื่อยชา เห็นแก่ตัว ขาดความตั้งใจและสมาธิในการทำงาน ซึ่งลักษณะอาการเหล่านี้เกิดจากการเผชิญความเครียดอย่างต่อเนื่องและไม่สามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นระยะเวลายาวนาน ก่อให้เกิดผลเสียทั้งทางร่างกายและจิตใจของผู้ที่มีความเหนื่อยหน่าย อีกทั้ง ส่งผลกระทบต่อคนรอบข้างและต่อหน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ จากแนวคิดที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงตั้งเป็นสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรมีอิทธิพลทางลบกับผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน (Performance)

นักวิจัยสวนใหญ่ให้ความหมายคำว่าผลการปฏิบัติงานว่าเป็นสิ่งที่แสดงถึงศักยภาพของบุคคลทั้งความชำนาญทางด้านเทคนิค การอุทิศให้งาน การทำงานเป็นทีมและการเป็นสมาชิกขององค์การด้วยการแสดงพฤติกรรมหรือกระทำกิจกรรมอันเกี่ยวเนื่องกับองค์การ Organ (1990) หรือสรุปได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์การ

วัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่น (Altruism-Oriented Culture)

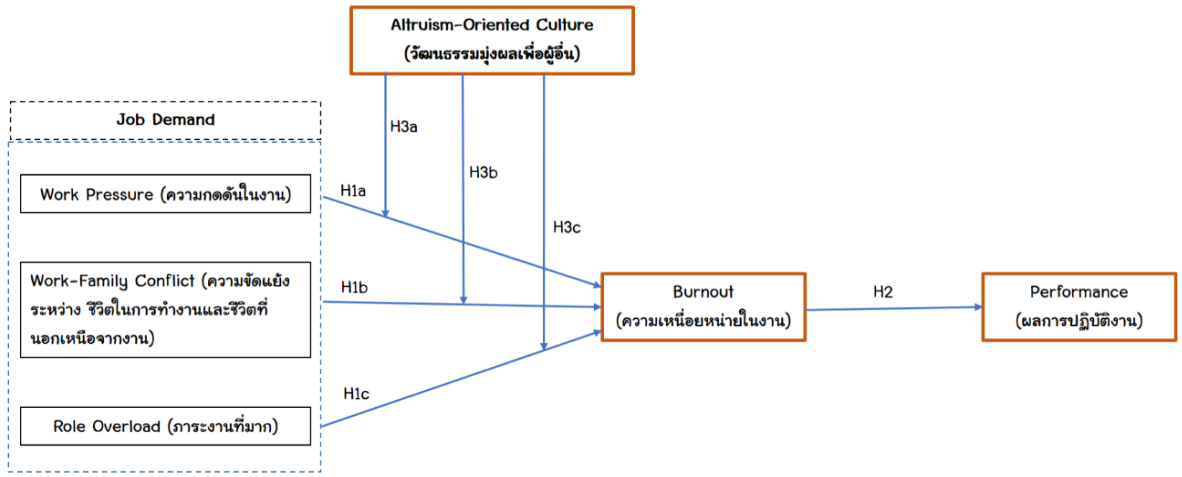
คำว่า Altruism เริ่มปรากฏในช่วงกลางคริสต์ศตวรรษที่ 19 โดยการเริ่มต้นจากออกุสต์ คอมท์ ซึ่งอธิบายว่าเป็นความเอื้อเฟื้อ ตรงข้ามกับความเห็นแก่ตัว และมีข้อถกเถียงทางวิชาการในหลายแง่มุม ทั้งทางจิตวิทยา ชีววิทยา วิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์

Shi X. et al (2017) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะนิสัยที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่นกับพฤติกรรมการขับรถที่ผิดปกติและความเหนื่อยหน่ายจากหน้าที่การงานของพนักงานขับรถจำนวน 194 คน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ลักษณะนิสัยที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่นจะมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายและพฤติกรรมการขับรถที่ผิดปกติ ซึ่งผลการวิจัยนี้สามารถนำไปปรับใช้ในการคัดเลือกพนักงานขับรถบัสเข้าทำงานและยังสามารถลดความเหนื่อยหน่ายในหน้าที่การงานของพนักงานฯ เพื่อที่จะพัฒนาความปลอดภัยในการขนส่งสาธารณะ จากแนวคิดที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงตั้งเป็นสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 3a วัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่นมีอิทธิพลในความสัมพันธ์ระหว่างความกดดันในงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

สมมติฐานที่ 3b วัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่นมีอิทธิพลในความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างชีวิตในการทำงานและชีวิตที่นอกเหนือจากงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

สมมติฐานที่ 3c วัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่นมีอิทธิพลในความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานที่มากกับความเหนื่อยหน่ายในงาน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรในภาควิชาศัลยศาสตร์ โรงพยาบาลกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง รวมทั้งสิ้น 151 คน (Medical Statistics Unit., 2017) แบ่งเป็นบุคลากรฝ่ายสนับสนุน จำนวน 99 คน และแพทย์ประจำบ้าน จำนวน 52 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มที่ศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยยึดกรอบแนวคิด การทบทวนวรรณกรรม และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แล้วตั้งคำถามให้สอดคล้องกับคำนิยามที่ค้นคว้าไว้ ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเรียกร้องจากการทำงาน จำนวน 14 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จำนวน 19 ข้อ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จำนวน 14 ข้อ และ ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่น จำนวน 10 ข้อ สำหรับส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามกำหนดระดับความคิดเห็นตามแบบของ Likert (Rating Scale) โดยแต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เนื่องจาก ผู้วิจัยต้องการหลีกเลี่ยงความผิดพลาดในด้านการตอบเป็นกลาง (Central Tendency Error)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดและกำหนดนิยามของตัวแปรแต่ละตัว จากนั้นทำการสร้างข้อความตามนิยามที่ได้กำหนดไว้ ทำให้ได้แบบสอบถามฉบับร่างของแต่ละตัวแปร จากนั้นนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาบทความวิจัยเพื่อตรวจสอบและพิจารณาข้อความเบื้องต้นให้ครอบคลุมและตรงตามนิยามที่กำหนดไว้และปรับปรุงแก้ไขให้ชัดเจนและเหมาะสมกับประชากรที่ศึกษามากขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บข้อมูลครบถ้วนแล้ว จึงทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์โมเดลเชิงพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Model) ดังนี้

รายละเอียดของแต่ละตัวแปรมีดังนี้

WP หมายถึง ความกดดันในงาน

FC หมายถึง ความขัดแย้งระหว่างชีวิตในการทำงานและชีวิตที่นอกเหนือจากงาน

OL หมายถึง ภาระงานที่มาก

BO หมายถึง ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

PF หมายถึง ผลการปฏิบัติงาน

ALC หมายถึง วัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่น

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเสนอเกี่ยวกับการวิเคราะห์โมเดลเชิงพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Model) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบเชิงขั้น (Hierarchical Regression Analysis)

Block	ตัวแปร	โมเดล 1					โมเดล 2				
		B	SE	β	t	p	B	SE	β	t	p
1	a (ค่าคงตัว)	3.54	0.01		243.38*	<0.001	3.40	0.02		189.42*	<0.001
	WPRESS	0.27	0.03	1.12	8.00*	<0.001	0.19	0.03	0.77	6.82*	<0.001
	FAMCON	-0.02	0.02	-0.08	-0.75	0.45	-0.12	0.02	-0.49	-5.56*	<0.001
	OVERLOAD	-0.10	0.03	-0.41	-3.70*	<0.001	0.01	0.02	0.05	0.47	0.64
	ALORCUL	-0.13	0.02	-0.53	-7.02*	<0.001	-0.21	0.02	-0.88	-13.03*	<0.001
2	OVERLOAD * ALORCUL						0.24	0.02	0.80	9.99*	<0.001

โมเดล 1: R = 0.71, R^2Model1 = 0.50, ΔR^2 = 0.50* F = 34.83*, p < 0.001

โมเดล 2: R = 0.84, R^2Model2 = 0.71, ΔR^2 = 0.21* F = 67.89*, p < 0.001

* p < .05

1. ผลการทดสอบสนับสนุนสมมติฐานที่ 1a ที่ว่า “ความกดดันในงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากร” ถ้าบุคลากรมีความกดดันในงานที่สูงขึ้นจะทำให้มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงขึ้น เพราะสัมประสิทธิ์อิทธิพลมีค่าเป็นบวก (β = 0.77)

2. ผลการทดสอบไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1b ที่ว่า “ความขัดแย้งระหว่างชีวิตในการทำงานและชีวิตที่นอกเหนือจากงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทางานของบุคลากร” เพราะสัมประสิทธิ์อิทธิพลมีค่าเป็นลบ (β = -0.49) ซึ่งสวนทางกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ผลการทดสอบไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1c ที่ว่า “ภาระงานที่หนักเกินไปมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากร” เนื่องจากการทดสอบการวิเคราะห์การถดถอยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

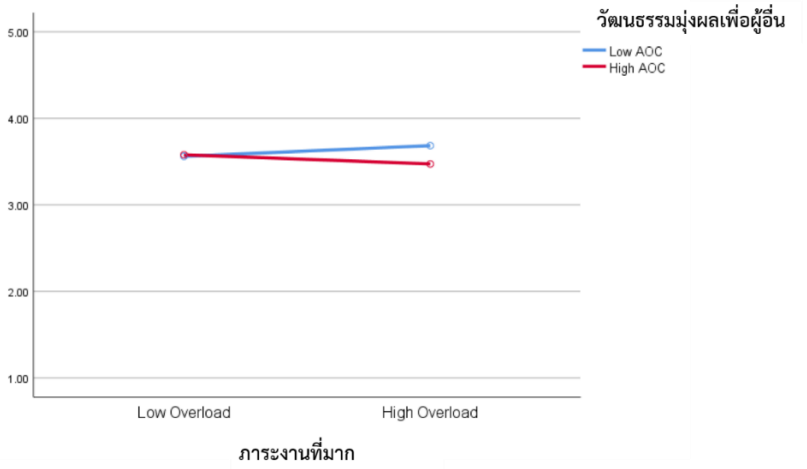
ตารางที่ 2 การทดสอบสมมติฐานที่ 2

ตัวแปรทำนาย	สัมประสิทธิ์อิทธิพล					ANOVA		สัมประสิทธิ์การทำนาย		
	B	SE	β	*t*	*p*	*F*	*p*	*R*	R^2	*Adjust* R^2
ตัวแปรตาม: PERFORM						0.34	0.56	0.50	0.002	-0.005
a (ค่าคงตัว)	4.20	0.55		7.70*	< 0.001					
BURNOUT	-0.09	0.15	-0.50	-0.58	0.56					

* $p < .05$

ผลการทดสอบไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า “ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรมีอิทธิพลทางลบกับผลการปฏิบัติงาน” เนื่องจากการทดสอบการวิเคราะห์การถดถอยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสนับสนุนสมมติฐานที่ 3 ที่ว่า “วัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่นเป็นตัวแปรกำกับของความเหนื่อยหน่ายในงาน” เนื่องจากอิทธิพลของ OVERLOAD * ALORCUL ที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถแสดงความสัมพันธ์ของอิทธิพลการกำกับของวัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่นที่มีต่ออิทธิพลภาระงานที่หนักเกินไปกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ดังภาพ



จากกราฟสามารถแปลความได้ว่า พนักงานที่มีระดับวัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่นทั้งระดับสูงและต่ำ (High and Low Altruism-oriented Culture) และอยู่ในกลุ่มที่รับรู้ว่าภาระงานมีปริมาณน้อยกว่า (Low Overload) จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่กลุ่มที่มีระดับวัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่นสูง (High Altruism-oriented Culture) และรับรู้ว่าตนเองมีภาระงานสูงกว่า (High Overload) จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) มากกว่ากลุ่มที่มีระดับวัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่นต่ำ (Low Altruism-oriented Culture) และรับรู้ว่าตนเองมีภาระงานน้อย (Low Overload)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้เมื่อทำการศึกษาข้อเรียกร้องในงานของบุคลากรโรงพยาบาลในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งเป็นรายด้านพบว่า มีเพียงปัจจัยด้านความกดดันในงานที่มีอิทธิพลเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากรฯ ซึ่งตรงกับสมมติฐานและสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของ Dieter Zapf (2007) ที่ศึกษาเกี่ยวกับงานที่กดดันและความเครียดของลูกจ้างที่ทำงานในสถานรับเลี้ยงเด็ก โรงเรียนอนุบาล โรงแรม โรงพยาบาล ธนาคาร และพนักงานตอบรับทางโทรศัพท์ ผลการศึกษาพบว่า งานที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกของลูกค้าและความเครียดในงานจะส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ส่วนในด้านความขัดแย้งระหว่างชีวิตในการทำงานและชีวิตที่นอกเหนือจากงาน และภาระงานที่หนักเกินไปไม่ได้ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากรโรงพยาบาลในกำกับของรัฐ อาจเป็นเพราะว่า ก่อนเข้าทำงาน บุคลากรทุกคนทราบดีอยู่แล้วว่า โรงพยาบาลในกำกับของรัฐแห่งนี้เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ มีผู้รับบริการเป็นจำนวนหลายล้านคนต่อปี (Medical Statistics Unit., 2016) จึงอาจเตรียมใจพร้อมรับมือกับความเหนื่อยล้าที่จะเกิดขึ้นอยู่แล้ว นอกจากนั้นแล้ว ยังเป็นไปตามบทความของ Bele (2017) ที่กล่าวว่า ทำไมภาระงานที่หนัก ไม่จำเป็นต้องนำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย โดยได้สรุปสาเหตุหลักของการรับรู้ภาระงานมาก แต่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ เนื่องมาจากการจัดแจงในงานของพนักงาน เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติที่มีต่องาน เช่น การมองหาทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อทำให้งานเกิดความสำเร็จ เพิ่มเติมบทบาทของตนเองในงาน เพื่อทำให้งานสนุกสนานมากและมีความท้าทายมากขึ้น ตลอดจนการจัดสรรชนิด ลำดับ และจำนวนของงาน เพื่อเปลี่ยนการรับรู้ของบุคคลที่มีต่องาน Bele แนะนำว่า พนักงานควรได้รับการฝึกอบรม ให้รู้จักวิธีการคิดในลักษณะดังกล่าวมานี้เพื่อจะได้ทำงานอย่างมีความสุขและผูกพันกับองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Piturongkhapithak., 2015 ที่กล่าวว่า การจัดแจงในงานนั้นมีผลต่อตัวบุคคลและองค์การ โดยเป็นพฤติกรรมเชิงรุกของพนักงานในทางบวก ได้แก่ ความต้องการควบคุมงานและการทำงานอย่างมีความหมายการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในการทำงาน เพื่อทำการเปลี่ยนแปลงในงานของตัวบุคคล ทำให้เกิดผลลัพธ์ต่อบุคคล เกิดความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน สุขภาวะ และลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากผลการวิจัยในประเด็นความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลในกำกับของรัฐ ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ซึ่งความหมายว่า บุคลากรฯ ที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานมาก ไม่ได้ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดต่ำลง ซึ่งรูปแบบความสัมพันธ์เช่นนี้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ได้ว่า มีสาเหตุจากความเป็นไปได้ในทฤษฎีของกลวิธีในการเผชิญปัญหา กล่าวคือ เมื่อมีความเครียดจากสถานการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้น โดยการใช้ความคิดในการประเมินสถานการณ์ที่เป็นปัญหา แล้วเกิดการตอบสนองทางอารมณ์และทางร่างกาย เพื่อช่วยลดหรือหลีกเลี่ยงกับภาวะที่มาเกี่ยวข้องกับตัวบุคคล และปรับภาวะสมดุลให้กับตัวเอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Folkman and Lazarus (1984) ที่กล่าวไว้ว่า เมื่อบุคคลรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลง การเกิดปัญหา หรือมีเหตุการณ์เกิดขึ้นระหว่างตนเองกับสภาพแวดล้อม โดยสมองจะประเมินภายใต้กระบวนการทางความคิด (Cognitive Process) โดยเริ่มจากพิจารณาความสำคัญของปัญหา และเลือก

วิธีการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเริ่มจากการประเมินสถานการณ์ โดยการใช้ทรัพยากรที่มีจัดการ โดยแต่ละคนก็จะแตกต่างกันไป ซึ่งทรัพยากรนั้นประกอบด้วย ความเชื่อทางบวก (Positive Believe) เป็นความเชื่อในความสามารถของตนหรือเป็นความเชื่ออำนาจภายในตนกับภายนอกตน ที่ส่งผลต่อการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการทางอารมณ์ ขั้นตอนต่อไปคือ กระบวนการเผชิญปัญหา (Stage in the Coping Process) โดย Frydenberg and Lewis (1993) ได้เสนอวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นที่ปัญหา (Problem Focused Coping) โดยจัดการปัญหาด้วยการใช้ความพยายามมานะบากบั่นในการทำงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ และเกิดสัมฤทธิ์ผลในงาน

จากผลการวิจัยในประเด็นวัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่นเป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน เป็นไปตามสมมุติฐาน ซึ่งตัวแปรกำกับตามแนวคิดของ Baron and Kenny (1986) หมายถึง ตัวแปรที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรที่สามที่มีอิทธิพลต่อทิศทางหรือขนาดของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัว คือ ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยอาจทำให้ทิศทางหรือขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีผลเปลี่ยนแปลงไป จากผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าข้อเรียกร้องจากงานจะส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานสูง ก็ต่อเมื่อบุคลากรมีวัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่นต่ำ ในทางตรงข้ามหากข้อเรียกร้องจากงานจะส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำ ก็ต่อเมื่อบุคลากรมีวัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่นสูง กล่าวได้ว่าบุคลากรที่มีระดับวัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่นสูงจะมีลักษณะของการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีความสำนึกในหน้าที่ความอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือกับองค์กร (Wisetchuchartkul and Nonthanathon., 2016) ดังนั้น เมื่อบุคลากรที่มีระดับวัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่นสูง ต้องเผชิญกับข้อเรียกร้องจากงานที่เปรียบเสมือนเป็นอุปสรรคในการทำงานซึ่งจะก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานต่อไปได้นั้น บุคลากรผู้นั้นจะมีความกระตือรือร้นอยากที่จะช่วยเหลือผู้อื่น และมองข้ามความลำบากของตนเอง ส่งผลให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะจัดการกับอุปสรรค หรือเรียกได้ว่าเป็นการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องจากงานเหล่านั้น เมื่อบุคลากรมีแนวทางในการจัดการกับปัญหาในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุผลสำเร็จของการทำงานได้แล้วนั้น บุคลากรก็จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดลง ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะการศึกษาของ Mark Linzer (2013) ที่ศึกษาเรื่อง 10 ขั้นตอนสำคัญเพื่อป้องกันความเหนื่อยหน่ายในงานของอายุรแพทย์ทั่วไป ผลการศึกษาพบว่า 1 ใน 10 ขั้นตอนเหล่านั้นก็คือ การให้ความสำคัญในการดูแลตนเองของแพทย์ ความเป็นแพทย์มืออาชีพมักถูกกำหนดว่าต้องเป็นคนที่คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมและมีความเมตตาในการปฏิบัติต่อผู้อื่น รวมไปถึง การดูแลรักษาจิตใจของตัวเอง ความทุกข์ของแพทย์ส่งผลเสียทั้งต่อตัวแพทย์เองและผู้ป่วย ดังนั้น จึงต้องปรับมุมมองแบบเดิมที่ว่าแพทย์เป็นคนขยันขันแข็ง ทำงานหนัก เสียสละเพื่อให้กลับมาให้ความสำคัญกับการดูแลตนเองของแพทย์เพื่อจะเป็นผู้นำที่แข็งแกร่งให้กับคนอื่น ๆ ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ทางทฤษฎี ด้วยการบูรณาการทางทฤษฎีโดยการนำแนวคิดเรื่องข้อเรียกร้องในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน ผลการปฏิบัติงาน และวัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่นมาสร้างกรอบแนวคิดเชิงเหตุผล และเน้นการทดสอบความเป็นตัวแปรแทรกของวัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่น อีกทั้งเป็นการศึกษาในบริบทของบุคลากรโรงพยาบาลในกำกับของรัฐ ซึ่งเป็นการสร้างข้อค้นพบทฤษฎีใหม่ทางทฤษฎี ทั้งนี้ ผลงานวิจัยพบว่า วัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่น เป็นตัวแปรแทรกที่มีอิทธิพลอย่างมากระหว่างตัวแปรข้อเรียกร้องในงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งข้อค้นพบนี้ได้มาจากการศึกษาในลักษณะของการทดสอบความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปรดังกล่าว ในเชิงทฤษฎีจึงสามารถนำข้อค้นพบงานวิจัยนี้ไปต่อยอด เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรนี้กับตัวแปรอื่น ๆ ต่อไปได้

อีกทั้ง งานวิจัยนี้สามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในองค์การโดยผู้บริหารองค์การสามารถนำผลการศึกษาไปวางแผนด้านต่างๆ ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่าข้อเรียกร้องจากงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนั้น องค์การควรพิจารณาถึงข้อเรียกร้องจากงานในมุมต่างๆ ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ เช่น สภาพความกดดันในการทำงาน ความสมดุลของระยะเวลาทำงาน และภาระงานที่หนักเกินไป เป็นต้น แล้วปรับหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าว ให้มีความเหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้ข้อเรียกร้องจากงานเหล่านั้นก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแก่บุคลากรขององค์การ
2. ส่วนด้านวัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่น จากผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรวัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่นเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ของข้อเรียกร้องจากงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยองค์การควรให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กรในประเด็นนี้ อาจเริ่มจากการคัดเลือกรับบุคคลเข้าทำงาน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ หรือทำแบบทดสอบการมุ่งผลเพื่อผู้อื่นก่อนการพิจารณาคัดเลือกรับบุคคล และองค์การควรเน้นการพัฒนาบุคลากรขององค์การในด้านการมุ่งผลเพื่อผู้อื่น โดยการปลูกฝังค่านิยมที่ดี หรือเสริมสร้างให้บุคลากรคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง เนื่องจาก ตัวแปรวัฒนธรรมมุ่งผลเพื่อผู้อื่นเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลมายังผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์การที่ดีต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคตควรศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่มีบริบทในการทำงานที่แตกต่างออกไป โดยมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย เพื่อนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ดีขึ้น โดยอาจมีตัวแปรกำกับเป็นวัฒนธรรมองค์กรเรื่องอื่นๆ ตามแต่บริบทของแต่ละองค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานขององค์กรต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความกรุณาของผู้เกี่ยวข้องและผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำปรึกษา ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง รวมไปถึง ขอขอบคุณบุคลากรจากโรงพยาบาลในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูล เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อไป

References

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2004). *Validation of the Maslach Burnout Inventory–General Survey: An Internet study. Anxiety, Stress & Coping*, 15, 245 - 260.

Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2008). *Towards a model of work engagement.* Career Development International, 13, 209 - 223.

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). *The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations*. Journal of Personality and Social Psychology, 51, 1173 - 1182.

Dieter Zapf (2007). *Emotion Work as a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument*. European Journal of Work and Organizational Psychology, 8(1999), 371-400. https://doi.org/10.1080/135943299398230

Eatough, E., Chang, C., Miloslavic, S., & Johnson, R. (2011). *Relationships of role stressors with organizational citizenship behavior: A meta-analysis. Journal of Applied Psychology*. Advance online publication. doi: 10.1037/a0021887

Frydenberg, Erica; Lewis, Ramon. (1993). *Coping with Stresses and Concerns during Adolescence: A Longitudinal Study.* Annual Meeting of the American.

Harris, O.J., & Hartman, S.J. (2002). *Organizational behavior*. Binghamton, New York: Haworth Press.

Ioannou, I & Kyriakides, L. (2006). *Structuring a model for the determinants of vocational teacher burnout*. Department of Education, University of Cyprus.

Jaruenboon, Thammanard. (2011). *Assessment and screening forms for depression in Thailand: considerations for choosing to use.* Thammasat academic magazine.

Jones, F., & Fletcher, B. (1996). *Job control and health*. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), Handbook of work and health psychology (pp. 33 - 50). Chichester, England: Wiley.

Karasek's (1979) *job demands-control model*: A summary of current issues and recommendations for future research, in Pamela L. Perrewé, Daniel C. Ganster (ed.) New Developments in Theoretical and Conceptual Approaches to Job Stress (Research in Occupational Stress and Well-being, Volume 8) Emerald Group Publishing Limited, pp.237 - 268

Keepbua, Chaiyut. *Development of Causal Model of Burnout: Apply for Job Demand Models.* Thesis Master Degree Industrial and Organization Psychology Faculty of Psychology, Chulalongkorn University, 2009.

Khlaywong, Jamchan. (1997). *Relationship between personal factors Job satisfaction, job characteristics and corporate commitment of professional nurses Samitivej Hospital.* Bangkok : Thai Thesis Database.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Coping and Adaptation. In W. D. Gentry (Ed.), The Handbook of Behavioral Medicine (pp. 282 - 325.). New York: Guilford.

Mark Linzer (2013). *10 bold steps to prevent burnout in general internal medicine*. Journal of General Internal Medicine, https://dx.doi.org/10.1007%2Fs11606-013-2597-8

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). *Job burnout.* In S. T. Fiske, D. L. Schacter, & C. Zahn-Waxler (Eds.), Annual Review of Psychology, 52, 397 - 422.

Mc connell, *The Laws of Restaurants Review and Update,* Vol. 22, pp. 25-29, 1982. Available at https://doi.org/10.1177%2F001088048202200407

Muchinsky, P. M. (2006). *Psychology applied to work: An introduction to industrial and organizational psychology.* Belmont, CA: Thomson/Wadsworth.

Medical Statistics Unit Mahidol University. (2016). *Corporate Values Mahidol University.* Retrieved on September 13, 2018from http://op.mahidol.ac.th/orpr/newhr/mahidol-corevalues/.

Muhammad, H. A. Hamdy, H.I. (2005). *Burnout, supervisory support, and work outcomes: A study from an Arabic cultural perspective*. International Journal of Commerce & Management 15(3&4), 230

Nonthanathon, Pipat. (2016). *Corporate social responsibility management, Creating a sustainable competitive advantage*. Nonthaburi: Thinkbeyond Book Ltd,.

Organ, D. W. (1990). *The motivational basis of organizational citizen ship behavior.* In B. M. Staw, & L. L. Cummings (Eds.), Research in organizational behavior (pp. 43 - 72). Greenwich, CT: JAI Press.

Phil Johnson (2003). *Reflexivity in Management Research.* Journal of Management Studies, 40(5), 1279-1303. https://doi.org/10.1111/1467-6486.00380

Piturongkapithak, Darika. (2015). *Synthesis of knowledge about work arrangement.* Academic Journal of the Association of Private Higher Education Institutions of Thailand.

Promsaard, Umaporn. (2012). *Empowerment of work Influencing the competencies of professional nurses Private hospital In Bangkok*, Journal of Public Health Sciences.

Rodsin, Suparee. (2006) *The relationship between the encounter ability and overcome obstacles with burnout: a case study of King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok.* Thesis Faculty of Arts Department of Industrial and Organization Psychology Thammasat University.

Todd D. Smith (2017). *Impact of work pressure, work stress and work–family conflict on firefighter burnout.* Archives of Environmenttal & Occupational Health, https://doi.org/10.1080/19338244.2017.1395789

Tsai, Claire I. and Klayman, Joshua and Hastie, Reid*, Effects of Amount of Information on Judgment Accuracy and Confidence*. Organizational Behavior and Human Decision Processes, Vol. 107, pp. 97-105, 2008. Available at SSRN: https://ssrn.com/abstract=1297347

Van Scotter, J. R., & Motowidlo, S. J. (1996). *Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance*. Journal of Applied Psychology, 81(5), 525-531. http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.81.5.525

Yankelevich et al. (2012). *General Job Stress: A Unidimensional Measure and ItsNon-linear Relations with Outcome Variables*. Journal of Stress and Health. online publication. doi: 10.1002/smi.1413q1q1q1q1q1q1q1q1234343434343434343434343434



Kuntika Viboonpin, Graduate Student in Faculty of Management Science, Silpakorn University.



Assistant Professor, Ph.D., Viroj Jadesadalug, Director of Ph.D. Program in School of Management Science, Organisation Behavior lecturer at Silpakorn University.