

แบบประเมินบทความ/งานวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ชื่อบทความ (ภาษาไทย) : ความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกระหว่างปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

(ภาษาอังกฤษ) : The Influence of Organizational Commitment on Job Burnout Among Teachers Under Department of Education in Bangkok: The Mediating Role of Emotional Labor

หัวข้อการพิจารณา

หัวข้อ	คะแนนประเมิน					ข้อแก้ไข / ข้อเสนอแนะ
	1	2	3	4	5	
1. บทคัดย่อ				✓	✓	ok
2. Abstract				✓	✓	ok
3. บทนำ			✓			บทนำเขียน กทม. 1 down
4. วัตถุประสงค์การวิจัย/การศึกษา				✓		ok 11/11/2563 11/11/2563 11/11/2563
5. วิธีการวิจัย/วิธีการศึกษา				✓		ok
6. ผลการวิจัย/ผลการศึกษา				✓		ok
7. สรุปผลการวิจัย/สรุปผลการศึกษา				✓		ok สรุปผลการวิจัย/สรุปผลการศึกษา
8. อภิปรายผล/ข้อเสนอแนะ		✓				11/11/2563 11/11/2563 11/11/2563
9. เอกสารอ้างอิง				✓	✓	ok
10. ความใหม่และคุณค่าทางวิชาการ				✓	✓	ok

(อาจมีเอกสารแนบหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม - ถ้ามี)

ความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักงานการศึกษา
กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

วณิชยา ใจเร็ว¹ คณิติน จรโคกกรวด¹ วิเชียร ฐัญญู¹ ศศิภา จันทรา¹ ปริญญา เรืองทิพย์^{1*}

¹หน่วยวิจัยวิทยาการปัญญาและนวัตกรรม วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา

*Corresponding E-Mail: parinyar@go.buu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความผูกพันในองค์กร ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน กลุ่มตัวอย่างเป็นครูจำนวน 200 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างแบบมีตัวแปรส่งผ่าน โดยใช้โปรแกรม IBM SPSS Amos เวอร์ชัน 23 ผลการวิจัยพบว่า โมเดลสมการโครงสร้างแบบมีตัวแปรส่งผ่านที่พัฒนาขึ้นตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า $\chi^2 = 11.82$, $df = 13$, $relative \chi^2 = 0.91$, $p = 0.54$, $GFI = 0.99$, $AGFI = 0.96$, $RMSEA = 0.00$, $SRMR = 0.03$ ตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 42 โดยความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความเหนื่อยหน่ายของครู มีค่าขนาดอิทธิพลเท่ากับ -0.43 และความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานของครู มีค่าขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.54 และความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบต่อความเหนื่อยหน่ายของครู โดยมีการส่งผ่านการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน มีค่าขนาดอิทธิพลเท่ากับ -0.16 สรุปได้ว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความเหนื่อยหน่ายของครู องค์กรควรมีการหาแนวทางส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูมีความผูกพันในองค์กรเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานที่ช่วยลดความเหนื่อยหน่ายของครู ซึ่งจะทำให้ครูปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่คุณภาพในการปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป

คำสำคัญ : ความผูกพันในองค์กร การแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน ความเหนื่อยหน่าย

The Influence of Organizational Commitment on Job Burnout Among Teachers Under Department of Education in Bangkok: The Mediating Role of Emotional Labor

Wanichaya Jairew¹ Khanitin jorkokgoud¹ Wichien Rueboon¹ Sasipa Chantira¹ Parinya Ruengthip^{1*}

¹Cognitive Science and Innovation Research Unit (CSIRU), College of Research Methodology and Cognitive Science, Burapha University

*Corresponding E-Mail: parinyar@go.buu.ac.th

Abstract

The objectives of this research were to develop and to investigate the causal relationship model of organizational commitment affecting job burnout among teachers under department of education in Bangkok in which it was mediated by emotional labor. The sample contained 200 teachers using multi-stages random sampling. A survey based-questionnaire with five rating scales was used as the research instrument for collecting data. The structural equation model was analyzed to examine the research hypotheses by program IBM SPSS Amos 23. The results supported the hypotheses and found a consistency with empirical data at the statistical level $p < .05$ which consisted of $\chi^2 = 11.82$, $df = 13$, $relative \chi^2 = 0.91$, $p = 0.54$, $GFI = 0.99$, $AGFI = 0.96$, $CFI = 1.00$, $TLI = 1.00$, $RMSEA = 0.00$, $SRMR = 0.03$. The organizational commitment had a negative direct influence on job burnout at $\beta = -0.43$ and had a positive direct influence on the emotional labor at $\beta = 0.54$ of influence coefficient. Besides, organizational commitment had a negative indirect effect on job burnout with the mediational coefficient at $\beta = -0.16$. The model could describe performance burnout of teacher and explained 42.00% of the variances. In conclusion, organizational commitment is a key factor for reducing job burnout. Organizations should find methods to promote and encourage teachers for increasing engagement in working place as well as make a way to express emotional labor for reducing the teachers' job burnout. This will enable teachers to work efficiently and lead to reach high productivity in the organization.

Keywords: Organizational commitment, Emotional labor, Job burnout

บทนำ

การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ มนุษย์ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุด เพราะมนุษย์มีชีวิตจิตใจมีศักยภาพในการทำสิ่งต่างๆ เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จ Mathis และ Jackson (Mathis & Jackson, 2003) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กร คือการที่บุคลากรยอมรับในเป้าหมายขององค์กรและต้องการปฏิบัติงานให้กับองค์กรด้วยความผูกพันที่มีต่อองค์กร และการปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจในหน้าที่ภายในองค์กรต่างมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน หน้าที่สำคัญประการหนึ่งขององค์กรคือ การธำรงรักษาให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจ ส่งผลทำให้เกิดความทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ บุคลากรในองค์กรจะเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจเองว่าควรทำงานหนักเพียงใด มีผลผลิตมากน้อยเพียงใด อยู่ที่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรนั้น ถ้าหากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้แล้ว บุคลากรก็มีความยินดีและเต็มใจที่จะทำงานให้องค์กรอย่างดีที่สุด (ภูมกล นวนาพเจษฎ และธนินาถ ณ สุนทร, 2558)

Meyer and Allen (1991) มีแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรอาจเกิดจากความปรารถนาหรือความจำเป็นในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีสามมิติได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรและความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวเกี่ยวข้องกับมิติของการแสดงความรู้สึกในขณะการปฏิบัติงาน (Emotional labor) นอกจากนี้ Hochschild (1983) กล่าวว่า การแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน (Emotional labor) เป็นการแสดงความรู้สึกและอารมณ์ในขณะปฏิบัติงาน โดยมีการจัดการ การวางแผน การควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองในที่ทำงาน เพื่อให้เหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะกับสถานการณ์ และให้เกิดความพึงพอใจต่อบุคคลอื่นที่มาติดต่อสื่อสารหรือใช้บริการกับองค์กร และเพื่อให้เป็นไปตามที่องค์กรคาดหวังหรือกำหนดไว้

ครูเป็นบุคลากรที่มีหน้าที่หลักในการให้การศึกษา พัฒนาคคน พัฒนาความรู้ พัฒนาความคิด และพัฒนาจริยธรรมให้แก่เด็กและเยาวชน และครูนั้นยังเป็นบุคคลที่ต้องทำงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลจำนวนมากตั้งแต่นักเรียน ครู ผู้บริหาร ผู้ปกครองนักเรียน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของโรงเรียน การทำงานอย่างต่อเนื่องและจำเอาจมีการเผชิญกับสถานการณ์หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งอันไม่พึงประสงค์ และหากเกิดภาวะเช่นนี้ติดต่อกันเป็นระยะเวลาานาน จะส่งผลต่อร่างกายและจิตใจซึ่งหากไม่สามารถแก้ไขหรือจัดให้บรรเทาลงได้ จนทำให้เกิดความเครียดและความท้อแท้ขึ้น (อัญญากร ศุภกิจ, 2556) ความท้อแท้ในการปฏิบัติงานเป็นผลมาจากความพยายามของบุคคลที่จะบรรลุในสิ่งที่เป็ความคาดหวังด้วยการทุ่มเทตนเองในการปฏิบัติงาน แต่ผลของการปฏิบัติงานนั้นไม่ประสบผลสำเร็จ ความท้อแท้จึงเริ่มต้นมาจากการเครียดในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นเป็นระยะเวลาานจนไม่สามารถแก้ปัญหากับความเครียด ส่งผลให้เกิดความอ่อนล้าทางกาย ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความอ่อนล้าทางจิตใจ ความรู้สึกไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน อีกทั้งความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับบุคคลอื่น รวมถึงปัญหาสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ในที่สุดจะเกิดความท้อแท้ในปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลทำให้ประสิทธิภาพในงานลดลง จนส่งผลให้เกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน (วรารคณา พนาสัมพันธ์, 2560) สอดคล้องกับ แมสแลค และแจคสันมีแนวคิดว่า บุคคลได้ปฏิบัติงานไปได้ระยะหนึ่งแล้วจะได้รับความกดดันและความเครียดจากงานที่ทำ ถ้าไม่สามารถแก้ไขหรือจัดการกับสิ่งนั้นๆ ได้ในที่สุดจะเกิดความเหนื่อยหน่าย ที่มีลักษณะ 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน (Maslach & Jackson, 1981)

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกลักษณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการวางแผนหาแนวทางป้องกันการเกิดและการลดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของครู และหาแนวทางในการส่งเสริมให้ครูเกิดความผูกพันในองค์กรให้มากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนียวแน่นของครู สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกระหว่างปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

นางสาวกมลวรรณ กนก ๐๓/๐๕/๖๕ 1 ๐๕๕๓๑๑๖๖
โรงเรียนเทศบาลวัดโพธิ์

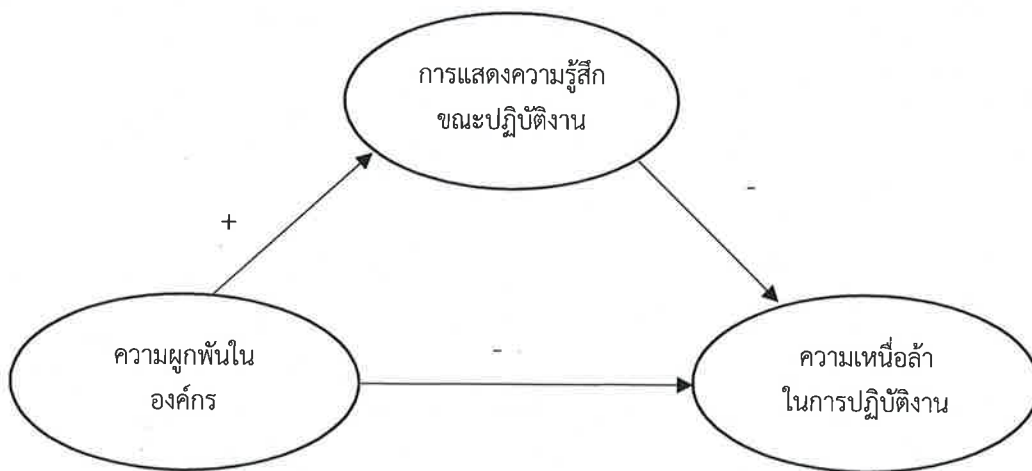
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

สมมติฐานการวิจัย

1. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
2. ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความเหนื่อยหน่ายของครู
3. ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานของครู
4. ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน โดยส่งผ่านตัวแปรการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ตามแนวคิดของ Meyer and Allen (1990) กล่าวว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นความผูกพันทางด้านทัศนคติที่เป็นภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงาน ซึ่งภาวะดังกล่าวมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านบรรทัดฐาน Hochschild (1983) ได้เสนอแนวคิดการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานโดยกล่าวว่า เป็นการปฏิบัติงานด้านบริการผู้ให้บริการควรแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานที่เหมาะสมหรือแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึกของพนักงานจะต้องสอดคล้องกับกฎขององค์กร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ การแสดงความรู้สึกดี การแสดงความรู้สึกภายใน การแสดงความรู้สึกแท้จริง และแนวคิดทฤษฎี และความหมายของความเหนื่อยหน่าย ตามแนวคิดของ แมสแลค และจอห์นสัน (Maslach & Jackson, 1981) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่าย เป็นผลสืบเนื่องมาจากความเครียดและแรงกดดันที่เกิดจากการปฏิบัติงานโดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มาเป็นระยะเวลานานจะเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจะตอบสนองโดยทำงานให้ลดน้อยลง พยายามทำตัวเองให้ห่างเหินจากงานโดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความไม่สมหวังในความสำเร็จของตนเอง



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ตัวแปรการวิจัย

1.1 ตัวแปรแฝงภายนอก คือ ความผูกพันในองค์กร (Organizational commitment) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ (Affective) ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance) ด้านบรรทัดฐาน (Normative)

1.2 ตัวแปรแฝงภายใน ได้แก่

1.2.1 การแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน (Emotional labor) แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ การสร้างแสดงความรู้สึก (Surface Acting) การแสดงความรู้สึกภายใน (Deep Acting) และการแสดงความรู้สึกแท้จริง (Genuine Acting)

1.2.2 ความเหนื่อยหน่ายของครู (Burnout) ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Depersonalization) และความไม่สมหวังในความสำเร็จของบุคคล (Reduced personal accomplishment)

2 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการครั้งนี้ คือ ครู สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร จำนวน 14,813 คน (สำนักงานการศึกษา, 2563)

3. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร มีขั้นตอนการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและการสุ่ม โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ดังนั้นจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างให้สอดคล้องกับการใช้สถิติ โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากเกณฑ์ตัวแปรสังเกตได้ ตามแนวคิดของ Hair et al. (2010) ซึ่งงานวิจัยนี้มีตัวแปรสังเกตได้ 9 ตัวแปร จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 คน (20 : 1) และเพื่อป้องกันการสูญหายและข้อมูลไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มตัวอย่างและได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 สุ่มเลือกสำนักงานเขตการศึกษาจากกลุ่มการบริหารทั้ง 6 กลุ่มของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร ขั้นตอนที่ 2 สุ่มเลือกโรงเรียนในสำนักงานเขตการศึกษาในแต่ละกลุ่มบริหาร ขั้นตอนที่ 3 สุ่มเลือกครูในโรงเรียนตามระดับช่วงชั้นการสอน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของครูสังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) คือ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด และมีค่าความตรงเชิงเนื้อหา ปรากฏว่า ข้อคำถามทั้ง 45 ข้อ มีความตรงเชิงเนื้อหา และมีค่า CVI ซึ่งแสดงถึงความสอดคล้องระหว่างข้อความกับนิยามเชิงปฏิบัติการเท่ากับ 0.85 และมีค่าดัชนีอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 0.25 ถึง 0.95 และมีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's alpha) เท่ากับ 0.89

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน สำหรับการวิจัยทางออนไลน์ด้วย Google Form กับครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร ในเดือนกุมภาพันธ์ 2564 โดยได้รับความยินยอมและเก็บรวบรวมข้อมูลผู้เข้าร่วมการวิจัย ได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 200 คน

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์การกระจาย

2. วิเคราะห์ตรวจสอบโมเดลการวัดทั้ง 3 ตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

3. วิเคราะห์ Mediation Model โดยใช้โปรแกรม IBM SPSS Amos เวอร์ชัน 23 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เมทริกซ์สหสัมพันธ์ (Correlation Matrix) และประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธี Maximum Likelihood Schumacker & Lomax, 2016; พูลพงศ์ สุขสว่าง, 2560) โดยกำหนดเป็นขั้นตอนในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างมีขั้นตอนที่สำคัญได้ 5 ขั้นตอนดังนี้ 1) การกำหนดข้อมูลเฉพาะของโมเดล (Model specification) 2) การระบุค่าความเป็นไปได้ค่าเดียวของโมเดล (Model identification) 3) การประมาณค่าพารามิเตอร์ของโมเดล (Model estimation) (4) การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล (Model testing) และ 5) การปรับโมเดล (Model modification)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 68.5 เพศชายร้อยละ 31.5 ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 32.00 มีประสบการณ์ระหว่าง 1- 5 ปี ร้อยละ 46.00 และเป็นครูในโรงเรียนขนาดใหญ่ ร้อยละ 48.00

ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนียวแน่นของครู สังกัดสำนักงานศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีดังนี้

ตารางที่ 1

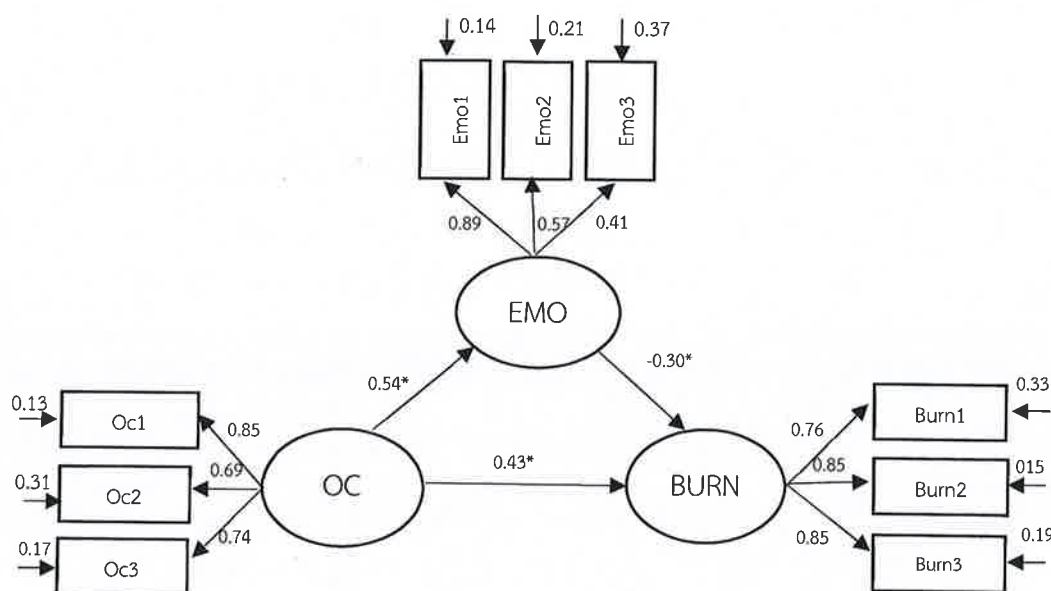
ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์การกระจายของตัวแปรสังเกตได้ (n=200)

ตัวแปร	Mean	SD	CV (%)	Skewness	Kurtosis
ความผูกพันในองค์กร					
ด้านจิตใจ	4.17	0.66	15.83	-0.70	0.27
ด้านการคงอยู่กับองค์กร	3.69	0.75	20.33	-0.08	-0.37
ด้านบรรทัดฐาน	4.03	0.69	17.12	-0.35	-0.48
การแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน					
การแสวงแสดงความรู้สึก	4.17	0.61	14.63	-0.27	-0.81
การแสดงความรู้สึกภายใน	3.94	0.60	15.23	0.32	-0.80
การแสดงความรู้สึกแท้จริง	4.05	0.63	15.56	-0.61	0.69
ความเหนียวแน่น					
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	2.44	0.89	36.48	0.50	-0.00
การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล	2.18	0.78	35.78	0.59	0.28
ความไม่สมหวังในความสำเร็จของตนเอง	2.06	0.83	40.29	0.88	0.91

จากตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของตัวแปรสังเกตได้ ดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวแปรความผูกพันในองค์กร พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ด้านจิตใจมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.17 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 และค่าสัมประสิทธิ์การกระจายเท่ากับ 15.83 และกลุ่มตัวแปรการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน พบว่า ตัวแปรสังเกตได้การแสวงแสดงความรู้สึกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.17 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 และสัมประสิทธิ์การกระจายเท่ากับ 14.63 และกลุ่มตัวแปรความเหนียวแน่นใน พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.44 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 และค่าสัมประสิทธิ์การกระจายเท่ากับ 36.48 เมื่อตรวจสอบการแจกแจงเป็นโค้งปกติ (Normality) ของข้อมูล โดยใช้สถิติค่าไคสแควร์ระหว่างความเบ้ (Skewness Index) และความโด่ง (Kurtosis Index) ของตัวแปร

สังเกตได้ทั้ง 9 ตัว ดังปรากฏในตาราง พบว่า ตัวแปรสังเกตตั้ง 9 ตัว มีการแจกแจงแบบปกติ โดยพิจารณาค่าความเบ้ไม่มากกว่า 3.00 และค่าความโด่งไม่มากกว่า 10.00 นั้น สามารถที่จะยอมรับได้ว่า ข้อมูลมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ Kline (2011) ดังนั้น จึงมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลต่อไปได้

ผลการวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกลักษณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการวิเคราะห์นี้เป็นการนำเสนอแผนภาพเพื่อแสดงโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกลักษณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน พร้อมทั้งเสนอค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์และน้ำหนักองค์ประกอบ ดังรูปภาพที่ 2



หมายเหตุ OC = ความผูกพันในองค์กร, EMO = การแสดงความรู้สึกลักษณะปฏิบัติงาน, BURN = ความเหนื่อยหน่าย

รูปที่ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกลักษณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

จากรูปที่ 2 และตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกลักษณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่า $\chi^2 = 11.82$, $df = 13$, $relative \chi^2 = 0.91$, $p = 0.54$, $GFI = 0.99$, $AGFI = 0.96$, $RMSEA = 0.00$, $SRMR = 0.03$ และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.42 ตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 42 โดยดัชนีความสอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ $relative \chi^2$ มีค่าน้อยกว่า 2 ดัชนี $RMSEA$, $SRMR$ มีค่าน้อยกว่า 0.05 และดัชนี GFI , $AGFI$ มีค่ามากกว่า 0.95 (พุทพงศ์ สุขสว่าง, 2563) จึงสรุปได้ว่า โมเดลสมการโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกลักษณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เมื่อพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบทั้ง 3 ตัวแปร พบว่า 1) ตัวแปรความผูกพันในองค์กรของครูมีน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร โดยที่ ด้านจิตใจ (Oc1) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านบรรทัดฐาน (Oc3) และด้านการคงอยู่กับองค์กร

(OC2) มีค่าสัมประสิทธิ์คะแนนมาตรฐานของน้ำหนักเท่ากับ 0.85, 0.69 และ 0.74 ตามลำดับ 2) ตัวแปรการแสดงความรู้สึกในการปฏิบัติงานของครูมีน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร โดยที่ การแสดงความรู้สึก (Emo1) มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การแสดงความรู้สึกภายใน (Emo2) และการแสดงความรู้สึกแท้จริง (Emo3) มีค่าสัมประสิทธิ์คะแนนมาตรฐานของน้ำหนักเท่ากับ 0.89, 0.57 และ 0.41 ตามลำดับ 3) ตัวแปรความเหนื่อยหน่ายของครูมีน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร โดยที่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Burn1) และการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Burn2) มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความไม่สมหวังในความสำเร็จของบุคคล (Burn3) มีค่าสัมประสิทธิ์คะแนนมาตรฐานของน้ำหนักเท่ากับ 0.85, 0.85 และ 0.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดล Mediation Model

ตัวแปร	อิทธิพลทางตรง			อิทธิพลทางอ้อม	อิทธิพลรวม
	Beta	S.E.	t		
OC -> EMO	0.54	0.08	5.99		0.54
OC -> BURN	-0.43	0.12	-4.26	-0.16	-0.59
EMO -> BURN	-0.30	0.14	-2.73		-0.30
$R^2 = 0.42$					
$\chi^2 = 11.82, df = 13, \text{relative } \chi^2 = 0.91, p = 0.54, GFI = 0.99, AGFI = 0.96, RMSEA = 0.00, SRMR = 0.03$					

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดล Mediation Model ที่พัฒนาขึ้นสามารถอธิบายอิทธิพลของตัวแปรที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู ดังนี้

1. ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความเหนื่อยหน่ายในของครู มีค่าขนาดอิทธิพลเท่ากับ -0.43 แสดงว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นสาเหตุโดยตรงที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน มีค่าขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.54 แสดงว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นสาเหตุโดยตรงที่มีผลต่อการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบต่อความเหนื่อยหน่ายของครู โดยมีการส่งผ่านการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน มีค่าขนาดอิทธิพลเท่ากับ -0.16 แสดงว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นสาเหตุโดยทางอ้อมที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน โมเดล Mediation Model ที่ได้มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความเหนื่อยหน่ายของครู แสดงว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นสาเหตุโดยตรงที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครูลดลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ayse Esmeray Yogun (2016) ศึกษาความผูกพันในองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาล พบว่า ความผูกพันในองค์กรมีผลกระทบเชิงลบระดับปานกลางต่อความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล
2. ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน แสดงว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นสาเหตุโดยตรงที่มีผลต่อการแสดงความรู้สึกในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hsiu-Chuan Chiu and Chien-Pei (2016) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในองค์กรกับการแสดงความรู้สึก

อินทรา

ขณะปฏิบัติงานของพนักงานสปา พบว่า มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกและความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลต่อการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานของพนักงานได้ และ Akin (2021) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงความรู้สึกในการปฏิบัติงานกับระดับความผูกพันในองค์กรของครู พบว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานของครูเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการในบริบทของโรงเรียน

3. ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบต่อความเหนื่อยหน่ายของครู โดยมีการส่งผ่านการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน แสดงว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นสาเหตุโดยอ้อมที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายที่น้อยลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ayse Esmeray Yogun (2016) ศึกษาความผูกพันในองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาล โดยการส่งผ่านการแสดงความรู้สึกในการปฏิบัติงาน พบว่า การแสดงความรู้สึกในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันในองค์กรและความเหนื่อยหน่ายกับความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลเป็นไปในทิศทางลบกับความเหนื่อยหน่ายโดยส่งผ่านการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ทำให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่าการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ดังนั้นหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีนโยบายและแนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมความผูกพันในองค์กรและการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน ซึ่งอาจใช้กระบวนการกลุ่มหรือการจัดกิจกรรมที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านจิตใจ การสร้างขวัญและกำลังใจแก่ครู อีกทั้งสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการอารมณ์และส่งเสริมให้ครูแสดงความรู้สึกที่แท้จริง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยนี้มีการศึกษาเฉพาะตัวแปรที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครูเท่านั้น จึงควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายและตัวแปรที่อาจเป็นตัวแปรส่งผ่านไปยังความเหนื่อยหน่ายของครูได้ นอกจากนี้ควรศึกษาแนวทางในการแก้ปัญหาความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของครู

เอกสารอ้างอิง

- พลพงศ์ สุขสว่าง. (2563). โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation modeling) (พิมพ์ครั้งที่ 3). ชลบุรี : เอ.พี.บลูปริน.
- ภูมกล นวนาถเจษฎ และธินาฏ ณ สุนทร. (2558). ความผูกพันของครูโรงเรียนเอกชนต่อสถานศึกษาระดับประถมศึกษาเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีที่ 8, ฉบับที่ 2 : 195-207.
- วรารคณา พนาสินธ์, (2560). ความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนเรียนร่วมเขตบางกระบี่ สังกัด กรุงเทพมหานคร. วารสารรัชต์ภาคย์ 12 No.27 ตุลาคม – ธันวาคม 2560.
- สำนักการศึกษา. (2563). ข้อมูลด้านการศึกษา ปี 2563, สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2564. จาก. <http://www.bangkok.go.th/bangkokeducation>
- อัษฎากร ศุภกิจ. (2557). ความท้อแท้ในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 2 การประชุมวิชาการระดับชาติ ประจำปี 2557.
- Akin, U. (2021). Exploring the Relationship between Emotional Labor and Organizational Commitment Levels of Teachers. *Eurasian Journal of Educational Research*, 91, 61-82.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63(1), 1-18.
- Hair, J. F., WC, B., & BJ, B. ve RE Anderson, (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*.

- Hsiu-Chuan Chiu and Chien-Pei (2016). *Study on Correlation Between Organizational Commitment and Emotional labor of Spa technicians. Proceedings of 10th IASTEM International Conference, Singapore, 23rd January 2016.*
- Jung, J., & Kim, Y. (2012). Causes of newspaper firm employee burnout in Korea and its impact on organizational commitment and turnover intention. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(17), 3636-3651.
- Kline, R. B. (2011). Principle and practice of structural equation modeling. (3rd ed.) New York : Guilford Publications.
- Mathis, D. R., & Jackson, D. B. (2003). *Human resource management (10th ed.)*. New York: Thomson–South Western.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). Maslach Burnout Inventory: Third edition. In *Evaluating stress: A book of resources*. (pp. 191-218). Lanham, MD, US: Scarecrow Education.
- Schumacker, R. E. (2017). *Interaction and nonlinear effects in structural equation modeling*: Routledge.
- Yogun, A. E. (2016). Commitment and Burnout: Mediator Role of The “Emotional Labor”. *Eurasian Journal of Business and Management*, 4(2), 28-40.