**ความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักการศึกษา**

**กรุงเทพมหาคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน**

**วณิชยา ใจเร็ว1 คณิติน จรโคกกรวด1 วิเชียร รู้บุญ1 ศศิภา จันทรา1 ปริญญา เรืองทิพย์1\***

1หน่วยวิจัยวิทยาการปัญญาและนวัตกรรม วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา

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

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้ศึกษา พัฒนาและตรวจสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความผูกพันในองค์กร ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน กลุ่มตัวอย่างเป็นครูจำนวน 200 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างแบบมีตัวแปรส่งผ่าน โดยใช้โปรแกรม IBM SPSS Amos เวอร์ชั่น 23 ผลการวิจัยพบว่า โมเดลสมการโครงสร้างแบบมีตัวแปรส่งผ่านที่พัฒนาขึ้นตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า *χ2* =11.82, *df* =13, *relative* *χ2* =0.91, *p* =0.54 ,*GFI* =0.99, *AGFI* =0.96, *RMSEA* < 0.01, *SRMR* =0.03 ตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 42 โดยความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความเหนื่อยหน่ายของครู มีค่าขนาดอิทธิพลเท่ากับ -0.43 และความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานของครู มีค่าขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.54 และความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบต่อความเหนื่อยหน่ายของครู โดยมีการส่งผ่านการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน มีค่าขนาดอิทธิพลเท่ากับ -0.16 สรุปได้ว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความเหนื่อยหน่ายของครู องค์กรควรหาแนวทางส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูมีความผูกพันในองค์กรเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานที่ช่วยลดความเหนื่อยหน่ายของครู ซึ่งจะทำให้ครูปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่คุณภาพในการปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป

**คำสำคัญ** : ความผูกพันในองค์กร การแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน ความเหนื่อยหน่าย กรุงเทพมหานคร

**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 jornkokgoud1 Wichien Rueboon1 Sasipa Chantr****a1 Parinya Ruengthip1\***

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 *χ2* = 11.82, *df* = 13, *relative* χ2 =0.91, *p* = 0.54, *GFI* = 0.99, *AGFI* = 0.96, *CFI* = 1.00, *TLI* = 1.00, *RMSEA* < 0.01, *SRMR* =0.03.The organizational commitment had a negative direct influence on job burnout at β = -0.43 and had a positive direct influence on the emotional labor at β = 0.54 of influence coefficient. Besides, organizational commitment had a negative indirect effect on job burnout with the mediational coefficient at *β* = -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, Bangkok

**บทนำ**

การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ มนุษย์ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุด เพราะมนุษย์มีชีวิตจิตใจมีศักยภาพในการทำสิ่งต่างๆ เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จ Mathis และ Jackson (Mathis & Jackson, 2003) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กร คือการที่บุคลากรยอมรับในเป้าหมายขององค์กรและต้องการปฏิบัติงานให้กับองค์กรด้วยความผูกพันที่มีต่อองค์กร และการปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจในหน้าที่ภายในองค์กรต่างมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน หน้าที่สำคัญประการหนึ่งขององค์กรคือ การธำรงรักษาให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจ ส่งผลทำให้เกิดความทุ่มเทกำลังกายและใจให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ บุคลากรในองค์กรจะเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจเองว่าควรทำงานหนักเพียงใด มีผลผลิตมากน้อยเพียงใด อยู่ที่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรนั้น ถ้าหากองค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรได้แล้ว บุคลากรก็มีความยินดีและเต็มใจที่จะทำงานให้องค์กรอย่างดีที่สุด (ภูกมล นวนาทเจษฎ และธนีนาฏ 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 พัฒนาคน พัฒนาความรู้ พัฒนาความคิด และพัฒนาจริยธรรมให้แก่เด็กและเยาวชน และครูนั้นยังเป็นบุคคลที่ต้องทำงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลจำนวนมากทั้งนักเรียน ครู ผู้บริหาร ผู้ปกครองนักเรียน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของโรงเรียน การทำงานอย่างต่อเนื่องและจำเจอาจมีการเผชิญกับสถานการณ์หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งอันไม่พึงประสงค์ และหากเกิดภาวะเช่นนี้ติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน จะส่งผลต่อร่างกายและจิตใจ ซึ่งหากไม่สามารถแก้ไขหรือขจัดให้บรรเทาลงได้ จนทำให้เกิดความเครียดและความท้อแท้ขึ้น (อัษฎากร ศุภกิจ, 2556) ความท้อแท้ในการปฏิบัติงานเป็นผลมาจากความพยายามของบุคคลที่จะบรรลุในสิ่งที่เป็นความคาดหวังด้วยการทุ่มเทตนเองในการปฏิบัติงาน แต่ผลของการปฏิบัติงานนั้นไม่ประสบผลสำเร็จ ความท้อแท้จึงเริ่มต้นมาจากความเครียดในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นเป็นระยะเวลานานจนไม่สามารถแก้ปัญหากับความเครียด ส่งผลให้เกิดความอ่อนล้าทางกาย ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความอ่อนล้าทางจิตใจ ความรู้สึกไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน อีกทั้งความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับบุคลอื่น รวมถึงปัญหาสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ในที่สุดจะเกิดความท้อแท้ในปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลทำให้ประสิทธิภาพในงานลดลง จนส่งผลให้เกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน (วรางคณา พนาสัณท์, 2560) สอดคล้องกับ แมสแลค และแจคสันมีแนวคิดว่า บุคคลได้ปฏิบัติงานไปได้ระยะหนึ่งแล้วจะได้รับความกดดันและความเครียดจากงานที่ทำ ถ้าไม่สามารถแก้ไขหรือจัดการกับสิ่งนั้นๆ ได้ในที่สุดจะเกิดความเหนื่อยหน่ายที่มี 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน (Maslach & Jackson, 1981)

ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานของครู ครูที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความเหนื่อยหน่ายในระดับสูงเมื่อเปรียบเทียบกับครูที่มีความผูกพันในองค์กรน้อย เหตุผลก็คือครูที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีส่วนร่วมมากขึ้นในงานขององค์กร และเพื่อสร้างความก้าวหน้า ความภาคภูมิใจและความเป็นเจ้าของจากการทำงานในองค์กรนั้น (Habib, 2020) สอดคล้องกับการศึกษาของ Akdemir พบความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับระดับความเหนื่อยหน่ายของครู มีความสัมพันธ์เชิงลบและการรับรู้ของครูเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มีส่วนสำคัญที่สามารถทำนายเกี่ยวกับระดับความเหนื่อยหน่ายของครูได้ ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องหาแนวทางในการปรับปรุงความผูกพันในองค์กรเพื่อให้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรให้มากขึ้น (Akdemir, 2019) นอกจากนี้ความผูกพันในองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าและการออกจากงานของสมาชิกในองค์กรได้ (Steers, 1977)

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับและนโยบายในการบริหารราชการครอบคลุมภารกิจด้านการปกครองและการพัฒนาในมิติต่างๆ การจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานครถือเป็นภารกิจสำคัญเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและเยาวชนในพื้นที่กรุงเทพ สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร ถือเป็นหน่วยงานราชการในสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของกรุงเทพมหานครไปสู่การปฏฺบัติที่เป็นรูปธรรม โดยมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานประเภทสามัญศึกษาของกรุงเทพมหานคร โดยการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย การจัดทำและพัฒนาแผนการศึกษาของกรุงเทพมหานคร ให้จัดการศึกษาในระบบอย่างมีคุณภาพ ส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง สถานการณ์ด้านการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประเภทสามัญศึกษาของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร สามารถพิจารณาคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนได้จากตัวบ่งชี้ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน สำนักการศึกษาได้ดำเนินการศึกษาและค้นหาสาเหตุของสภาพปัญหาที่ส่งผลต่อคะแนนเฉลี่ยจากการทดสอบการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐานของนักเรียน ประการหนึ่งมาจากปัญหาการขาดครู เนื่องจากอัตราการบรรจุครู การลาออกและการโอนย้ายของครู (สำนักการศึกษา, 2563) และจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการจัดการศึกษา (SWOT Analysis) เพื่อการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2564 - 2569) ด้านการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีจุดอ่อน (Weakness) คือ ประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าครูมีภาระงานนอกเหนือจากการสอนและขาดแรงจูงใจในความก้าวหน้าทางวิชาชีพ การเลื่อนวิทยฐานะ สิ่งจูงใจ และสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่น ส่งผลให้เกิดการลาออก และการโอนกลับภูมิลำเนาของข้าราชการ ทำให้บุคลากรเฉพาะทางไม่เพียงพอ และครูไม่สามารถเลือกอบรมได้ตามความสนใจด้วยตนเอง ส่งผลกระทบต่อการขาดแคลนครูผู้สอน ด้านการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร มีจุดอ่อน (Weakness) คือ การบริหารงานบุคคลมีข้อจำกัด เนื่องจากนำกฎหมายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา มาใช้บังคับกับข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร ซึ่งบางเรื่องยังไม่เป็นไปตามความต้องการและความเหมาะสมของกรุงเทพมหานคร เช่น หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินให้มีหรือเลื่อนวิทยฐานะทำให้ความก้าวหน้าในวิชาชีพของข้าราชการครูน้อยกว่าส่วนราชการอื่น และส่งผลต่อขวัญกำลังใจของข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร จนทำให้อัตรากำลังครูของกรุงเทพมหานครขาดแคลนและไม่เพียงพอต่อการเรียนการสอนในปัจจุบัน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการวางแผนหาแนวทางป้องกันการเกิดและการลดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของครู และหาแนวทางในการส่งเสริมให้ครูเกิดความผูกพันในองค์กรให้มากขึ้นต่อไป

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาและพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

**สมมติฐานการวิจัย**

1. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความเหนื่อยหน่ายของครู

3. ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานของครู

4. ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน โดยส่งผ่านตัวแปรการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน

**กรอบแนวคิดของการวิจัย**

การศึกษาการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ตามแนวคิดของ Meyer and Allen (1990) กล่าวว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นความผูกพันทางด้านทัศนคติที่เป็นภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงาน ซึ่งภาวะดังกล่าวมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านบรรทัดฐาน Hochschild (1983) ได้เสนอแนวคิดการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานโดยกล่าวว่า เป็นการปฏิบัติงานด้านบริการผู้ให้บริการควรแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานที่เหมาะสมหรือแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึกของพนักงานจะต้องสอดคล้องกับกฎขององค์กร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ การแสร้งแสดงความรู้สึก การแสดงความรู้สึกภายใน การแสดงความรู้สึกแท้จริง และแนวคิดทฤษฎี และความหมายของความเหนื่อยหน่าย ตามแนวคิดของ แมสแลค และจอนสัน (Maslach & Jackson, 1981) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่าย เป็นผลสืบเนื่องมาจากความเครียดและแรงกดดันที่เกิดจากการปฏิบัติงานโดยเฉพาะงานที่เกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มาเป็นระยะเวลานานจะเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจะตอบสนองโดยทำงานให้ลดน้อยลง พยายามทำตัวเองให้ห่างเหินจากงานโดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความไม่สมหวังในความสำเร็จของตนเอง ดังรูปที่ 1 ต่อไปนี้

**+**

**-**

**-**

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 การแสร้งแสดงความรู้สึก (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 สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร จำนวน 14,813 คน (สำนักการศึกษา, 2563)

**3. กลุ่มตัวอย่าง**

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

**4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครืองมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของครูสังกัดสำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักการศึกษา 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 สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน สำหรับการวิจัยทางออนไลน์ด้วย Google Form กับครูในโรงเรียน สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร ในเดือนกุมภาพันธ์ 2564 โดยได้รับความยินยอมและเก็บรวบรวมข้อมูลผู้เข้าร่วมการวิจัย ได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 200 ฉบับ

**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 เวอร์ชั่น 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 เพศชายร้อยละ31.5 ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 32.00 มีประสบการณ์ระหว่าง 1- 5 ปี ร้อยละ 46.00 และเป็นครูในโรงเรียนขนาดใหญ่ ร้อยละ 48.00

ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีดังตาราง 1 ต่อไปนี้

ตาราง 1 คาเฉลี่ย สวนเบี่ยงแบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์การกระจายของตัวแปรสังเกตได้ (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** |  |  |  |  |  |
| การแสร้งแสดงความรู้สึก | 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 |
| **ความเหนื่อยหน่าย** |  |  |  |  |  |
| 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 ตัวแปรสังเกตได้การแสร้งแสดงความรู้สึกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.17 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 และสัมประสิทธ์การกระจายเท่ากับ 14.63 และกลุ่มตัวแปรความเหนื่อยหน่ายใน พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.44 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 และค่าสัมประสิทธิ์การกระจายเท่ากับ 36.48 เมื่อตรวจสอบการแจกแจงเป็นโค้งปกติ (Normality) ของข้อมูล โดยใช้สถิติค่าไคสแควร์ระหว่างความเบ้ (Skewness Index) และความโด่ง (Kurtosis Index) ของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 9 ตัว ดังปรากฏในตาราง พบว่า ตัวแปรสังเกตดั้ง 9 ตัว มีการแจกแจงแบบปกติ โดยพิจารณาค่าความเบ้ไม่มากกว่า 3.00 และค่าความโด่งไม่มากกว่า 10.00 นั้น สามารถที่จะยอมรับได้ว่า ข้อมูลมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ Kline (2011) ดังนั้น จึงมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลต่อไปได้

ผลการวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการวิเคราะห์นี้เป็นการนำเสนอแผนภาพเพื่อแสดงโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน พร้อมทั้งเสนอค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์และน้ำหนักองค์ประกอบ ดังรูปภาพที่ 2

Burn1

Burn2

Burn3

Oc1

Oc3

Oc2

Emo1

Emo3

Emo2

0.41

0.14

0.21

0.37

0.31

0.13

0.54\*

-0.30\*

0.43\*

0.57

0.89

0.19

015

0.76

0.33

0.85

0.85

0.17

0.85

0.69

0.74

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

รูปที่ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู

สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

จากรูปที่ 2 และตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่า ค่า χ2 = 11.82, *df* = 13, relative χ2 =0.91, *p* = 0.54 ,GFI = 0.99, AGFI = 0.96, RMSEA < 0.01 ,SRMR = 0.03 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบติงานเท่ากับ 0.42 ตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 42 โดยดัชนีความสอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ relative χ2 มีค่าน้อยกว่า 2 ดัชนี RMSEA, SRMR มีค่าน้อยกว่า 0.05 และดัชนี GFI, AGFI มีค่ามากกว่า 0.95 (พูลพงศ์ สุขสว่าง, 2563) จึงสรุปได้ว่า โมเดลสมการโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน 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 การแสร้งแสดงความรู้สึก (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

ตาราง 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 |
| = 0.42 | | | | | |
| *χ2* =11.82, *df*=13, relative *χ2* =0.91*, p*=0.54, *GFI*=0.99, *AGFI*=0.96, *RMSEA<*0.01, *SRMR*=0.03 | | | | | |

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดล Mediation Model ที่พัฒนาขึ้น สามารถอธิบายอิทธิพลของตัวแปรที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู 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 สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน โมเดล Mediation Model ที่ได้มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความเหนื่อยหน่ายของครู แสดงว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นสาเหตุโดยตรงที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครูลดลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ หากครูมีความผูกพันต่อองค์กรของตนเองในระดับน้อยจะส่งผลให้ครูเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเพิ่มขึ้น ซึ่งบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรมากจะแสดงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในองค์กร ที่มีความเต็มใจทุ่มเทความพยายามทั้งกำลังกายและใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้น หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลและพัฒนาบุคลากร ครูควรส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร โดยการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มั่งคงและยั่งยืน เสริมสร้างแรงจูงใจด้านบรรทัดฐาน สร้างเสริมความสำคัญและประสบการณ์ในการทำงาน (นพดล ฤทธิโสมและสงวน อินทร์รักษ์, 2559)

2. ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการแสดงความรู้สึกขณะการปฏิบัติงาน แสดงว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นสาเหตุโดยตรงที่มีผลต่อการแสดงความรู้สึกในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ครูที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะส่งผลให้ครูมีการแสดงความรู้สึกขณะการปฏิบัติงานในเชิงบวกสูง ซึ่งครูจะแสดงออกความรู้สึกที่แท้จริง เป็นความรู้สึกจากภายในและเป็นการแสดงความรู้สึกที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรได้มากขึ้น Hsiu-Chuan Chiu and Chien-Pei (2016) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรและการแสดงความรู้สึกขณะการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกและความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลต่อการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานของพนักงานได้ และ Akin (2021) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงความรู้สึกในการปฏิบัติงานกับระดับความผูกพันในองค์กรของครู พบว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานของครูเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการตามบริบทของโรงเรียน

3. ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบต่อความเหนื่อยหน่ายของครู โดยมีการส่งผ่านการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน แสดงว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นสาเหตุโดยอ้อมที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังข้อค้นพบของ Ayse Esmeray Yogun (2016) อธิบายว่า การแสดงความรู้สึกในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันในองค์กรและความเหนื่อยหน่ายกับความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลเป็นไปในทิศทางลบกับความเหนื่อยหน่ายโดยส่งผ่านการแสดงความรู้สึกขณะการปฏิบัติงาน ดังนั้นการสนับสนุนให้ครูมีความผูกพันในองค์กรจะส่งผลต่อการแสดงความรู้สึกในเชิงบวกขณะปฏิบัติงานอีกทั้งยังสามารถลดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของครูได้

**ข้อเสนอแนะ**

**ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย**

จากผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ทำให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่าการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ดังนั้นหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีนโยบายและแนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมความผูกพันในองค์กรและการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน ซึ่งอาจใช้กระบวนการกลุ่มหรือการจัดกิจกรรมที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านจิตใจ การสร้างขวัญและกำลังใจแก่ครู อีกทั้งสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการอารมณ์และการแสดงความรู้สึกที่แท้จริง

**ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

การวิจัยนี้มีการศึกษาเฉพาะตัวแปรที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครูเท่านั้น จึงควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายและตัวแปรที่อาจเป็นตัวแปรส่งผ่านไปยังความเหนื่อยหน่ายของครูได้ นอกจากนี้ควรศึกษาแนวทางในการแก้ปัญหาความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของครู

**เอกสารอ้างอิง**

นพดล ฤทธิโสมและสงวน อินทร์รักษ์. (2559). **กลยุทธ์การเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร.** วารสารวิชาการ Veridian E–Journal,Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ.

พูลพงศ์ สุขสว่าง. (2563). **โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation modeling) (พิมครั้งที่ 3).** ชลบุรี : เอ.พี.บลูปริ้น.

ภูกมล นวนาทเจษฎ และธนีนาฏ ณ สุนทร. (2558). **ความผูกพันของครูโรงเรียนเอกชนต่อสถานศึกษาระดับประถมศึกษา**

**เขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร.** วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีที่ 8, ฉบับที่ 2 :

195-207.

วรางคณา พนาสัณท์, (2560). **ความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนเรียนร่วมเขตบางกระปิ สังกัด**

**กรุงเทพมหานคร.** วารสารรัชต์ภาคย์. ปีที่ 12 ฉบับที่ 27 กันยายน-ธันวาคม 2561.

สำนักการศึกษา. (2563). **แผนปฏิบัติราชการ ประจำปี 2564.** สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2564. จาก.

http://www.bangkok.go.th/bangkokeducation.

อัชนา คำสอด. (2559). **ความผูกพัต่อโรงเรียนในกลุ่มศรีราชา 1 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี**

**เขต 3.** สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2564, จาก http://digital\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/57990388.pdf.

อัษฎากร ศุภกิจ. (2557). **ความท้อแท้ในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา**

**นนทบุรี เขต 2**. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม, 2564, จาก https://rsucon.rsu.ac.th/files/proceedings/nation2014.

Akdemir, Ö. A. (2019). **The Effect of Teacher Burnout on Organizational Commitment in Turkish Context**. Journal of Education and Training Studies, 7(4), 171-179.

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.

Habib, H. (2020**). Organizational Commitment among Secondary School Teachers in Relation to Job Burnout.** Shanlax International Journal of Education, 8(3), 72-76.

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 tecnicians.** 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.