

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยหน่ายกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มตัวอย่างเป็นครู โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ และโรงเรียนศึกษาพิเศษ สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษที่พัฒนาขึ้น สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จำนวน 300 คน ได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยหน่ายกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานโดยใช้โปรแกรม SPSS และวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยใช้โปรแกรม LISREL 9.10

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการตรวจสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยหน่ายกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ค่า $\chi^2 = 11.30$, $df = 12$, $p = .50$, $\chi^2 / df = .96$, $SRMR = .02$, $RMSEA = .00$, $GFI = .99$, $AGFI = .96$, $CFI = 1.00$, $NFI = .99$, $NNFI = 1.00$ และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรตาม คือ สมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่และสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่มีค่าเท่ากับ .575 และ .023 แสดงว่า ตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายสมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่และสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่ได้ร้อยละ 57.50 และ 2.30 ตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณาเส้นทางอิทธิพลที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่และสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่จากโมเดลสมมติฐาน ภาพที่ 4 พบว่า ตัวแปรทรัพยากรในงานส่งผลทางอ้อมผ่านตัวแปรความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าเท่ากับ -.04 เป็นค่าที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงตัดเส้นทางของตัวแปรทรัพยากรในงานส่งผลทางอ้อมผ่านตัวแปรความอ่อนล้าทางอารมณ์และทำการวิเคราะห์ใหม่ พบว่า ทุกเส้นทางในโมเดลมีนัยสำคัญทางสถิติ เรียกโมเดลนี้ว่า โมเดลประหยัด

2. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยหน่ายกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ตามสมมติฐานที่ได้ตามภาพที่ 5 พบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยหน่ายกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ที่ปรับเป็นโมเดลประหยัด ปรากฏว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล ได้แก่ $\chi^2 = 11.33$, $df = 13$, $p = .58$, $\chi^2 / df = .87$, $SRMR = .02$, $RMSEA = .00$, $GFI = .99$, $AGFI = .97$, $CFI = 1.00$, $NFI = .99$, $NNFI = 1.00$ และกราฟคิวพล็อตมีความชันมากกว่าเส้นทแยงมุม ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานอยู่ระหว่าง -2.264-2.540 ซึ่งมีค่าสมบูรณ์ต่ำกว่า 2.576 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปร

ตาม คือ สมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่และสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่มีค่าเท่ากับ .577 และ .023 แสดงว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยหน่ายกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ที่ปรับเป็นโมเดลประหยัต์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายสมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่และสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่ของครู ได้ร้อยละ 57.70 และ 2.30 ตามลำดับ ดังนั้นผู้วิจัยจึงตัดสินใจเลือกโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยหน่ายกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษที่ปรับเป็นโมเดลประหยัต์มาใช้ในการแปลผล ซึ่งสรุปได้ดังนี้

2.1 ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน มี 3 ตัวแปร ได้แก่ ความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความผูกพันในงาน พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงมากที่สุดต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน คือ ตัวแปรความต้องการในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ -.48 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รองลงมา คือ ตัวแปรความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ -.33 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ความต้องการในงานเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่ โดยครูสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ที่มีภาระงานที่หนักจนเกินความสามารถที่จะปฏิบัติงาน ต้องแสดงอารมณ์ที่ตรงกันข้ามกับความรู้สึกที่แท้จริงกับผู้บริหาร ผู้ปกครอง เพื่อนร่วมงาน และนักเรียน และมีความวิตกกังวลในการดูแลครอบครัวของตนเอง นอกจากความต้องการในงานแล้ว ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ที่เกิดจากการที่ครูรับรู้งานที่ทำก่อให้เกิดความรู้สึกเหนื่อยอ่อนหมดเรี่ยวแรง หมดกำลังใจ มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับผลของงาน ความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำงานลดลง จนไม่สามารถเสียสละตัวเองเพื่อผู้อื่นได้ จึงส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่

2.2 ตัวแปรที่มีอิทธิพลอ้อมต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน มี 3 ตัวแปร ได้แก่ ความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน และความอ่อนล้าทางอารมณ์ พบว่า ตัวแปรความต้องการในงานมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่โดยอ้อมผ่านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ -.24 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รองลงมา คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ -.14 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ความต้องการในงานเป็นปัจจัยรองที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยครูสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ที่มีภาระงานที่หนักจนเกินความสามารถที่จะปฏิบัติงาน ต้องแสดงอารมณ์ที่ตรงกันข้ามกับความรู้สึกที่แท้จริงกับผู้บริหาร ผู้ปกครอง เพื่อนร่วมงาน และนักเรียน มีความวิตกกังวลในการดูแลครอบครัวของตนเอง จะทำให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน

3. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยหน่ายกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ พบว่า

ความอ่อนล้าทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ -.33 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่โดยอ้อมผ่านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่ เนื่องจากผู้วิจัยได้ตัดเส้นทางของตัวแปรทรัพยากรในงานที่ส่งผลทางอ้อมผ่านตัวแปรความอ่อนล้าทางอารมณ์

ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่โดยอ้อมผ่านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความผูกพันในงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .02 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ความอ่อนล้าทางอารมณ์มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่โดยอ้อมผ่านการลดความผูกพันในงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ -.14 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การลดความผูกพันในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ -.153 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยหน่ายกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานเกี่ยวกับเส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรไว้ 7 ข้อ แต่ผลการวิจัยพบว่าโมเดลสมมติฐานยังมีเส้นทางที่ไม่มีนัยสำคัญต้องมีการตัดเส้นทางดังกล่าวออก จึงมีผลทำให้เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรเปลี่ยนไปจากโมเดลสมมติฐาน ดังนั้น ผลการวิจัยเกี่ยวกับเส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรแฝงในโมเดลจึงมีทั้งสอดคล้องและไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ดังนี้

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยหน่ายกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยสมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความอ่อนล้าทางอารมณ์และความต้องการในงาน ในขณะที่สมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่ได้รับอิทธิพลทางตรงจากการลดความผูกพันในงานและได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากความต้องการในงาน ผ่านทางความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความผูกพันในงาน ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากความอ่อนล้าทางอารมณ์ ผ่านทางการลดความผูกพันในงาน นอกจากนี้ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากทรัพยากรในงานผ่านการลดความผูกพันในงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิด Bakker et al. (2004, pp. 83-100)

ความต้องการในงานเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่ โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .48 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นปัจจัยรองที่อ้อมผ่านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ -.24 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ เพราะว่า เมื่อครูมีการรับรู้ตัวตนเองได้รับการงานมากที่ติดต่อกันเป็นเวลานาน ครูจะหาหนทางในการจัดการกับการงานด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การหลบเลี่ยง การขาดงานตลอดจนใช้ความพยายามและอดทนในการจัดการกับการงาน เมื่อครูต้องจัดการกับการงานเหล่านี้เป็นเวลานานจะส่งผลทำให้สมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่ลดลง สอดคล้องกับ Maslach and Leiter (2008, p. 501)

พบว่า เมื่อมีการะงานเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้ความสามารถในการรับมือกับภาระงานลดลง และเมื่อภาระงานมีมากขึ้นจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือฟื้นฟูตัวจากงานที่ได้รับแล้ว ส่งผลทำให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงานในที่สุด นอกจากนี้งานที่ต้องแสดงออกทางอารมณ์ โดยตรงข้ามกับความรู้สึกสอดคล้องกับ Wright and Cropanzano (1998, p. 490) พบว่า งานที่หนักเกินไป ทำให้เกิดความลำบากและในระยะยาวเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นการเพิ่มความเสี่ยงในการล้มเหลวของการปฏิบัติงาน หรือต้องมีการแบ่งเวลาที่เคยให้กับงาน รวมทั้งความกังวลเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของครอบครัว จนบางครั้งไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ได้เพราะภาระหน้าที่การงาน จนครูจะแสดงความเป็นพอใจ ครอบครัวรบกวนเวลาในการทำงาน สอดคล้องกับ Fu and Shaffer (2001, p. 519) พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (Work-family Conflict) ส่งผลเสียต่อทั้งบุคคล ครอบครัว และองค์กร เช่น ผลต่อชีวิตและครอบครัวจะมีความเสี่ยงด้านสุขภาพของบุคคลสูงขึ้น กิจกรรมและความสัมพันธ์กับครอบครัวลดลง ความพึงพอใจในชีวิตลดลง ความเครียดและความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงขึ้น และสอดคล้อง Cinamon, Rich, and Westman (2008, p. 260) พบว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวกับความเครียดในอาชีพครูชาวอิสราเอล พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายได้ และสมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความอ่อนล้าทางอารมณ์ ทั้งนี้เพราะว่า ครูรับรู้ว่างานที่หนักเกินไปทำให้เกิดความรู้สึกเหนื่อยอ่อนหมดเรี่ยวแรง หมดกำลังใจ มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับผลของงาน ความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำงานลดลง จนไม่สามารถเสียสละตัวเองเพื่อผู้อื่นได้อีก ทำให้สมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่ำลง

ผลการวิจัย แสดงว่า การลดความผูกพันในงานเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่ ทั้งนี้เพราะว่า ครูมีความรู้สึกว่าขาดพลังในการทำงาน ความเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนให้กับงานลดลง จนทำให้ละทิ้งงานที่รับผิดชอบ สอดคล้องกับ Sing, Goolsby, and Rhoads (1994, p. 362) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม เช่น การปฏิบัติงาน ความอ่อนล้าทางอารมณ์ทำให้พลังงานในตัวพนักงานลดลง และความผูกพันในงานลดลง พนักงานจะไม่ต้องการความช่วยเหลือและไม่มีแนวโน้มจะมีการพยายามเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมในการทำงานของตนเอง เป็นผลให้พวกเขาทำงานไม่มีประสิทธิภาพ สุดท้ายความเหนื่อยหน่ายจะทำให้ความมั่นใจของพนักงานที่จะแก้ปัญหาของงานลดน้อยลง เพราะฉะนั้นสมรรถนะการปฏิบัติงานลดน้อยลงด้วย

ผลการวิจัย แสดงว่า ทรัพยากรในงานเป็นปัจจัยรองที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่โดยอ้อมผ่านการลดความผูกพันในงาน ทั้งนี้เพราะว่า ครูที่ได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนครูผู้บริหารให้สามารถตัดสินใจ แก้ไข และดำเนินการควบคุมกระบวนการทำงานของตนเองให้ประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของ Leiter and Maslach (2005, p. 43) กล่าวว่า พนักงานที่มีปัญหาการควบคุมและอำนาจในการสั่งการของพนักงาน โดยพนักงานรู้สึกว่ามีข้อจำกัดในการควบคุมการทำงานใดงานหนึ่งนั้น ถูกบั่นทอนอำนาจในการควบคุมกระบวนการทำงาน และไม่สามารถหาเหตุผลได้ว่ามีสิ่งใดเข้ามาแทรกแซงในงานที่รับผิดชอบ

ตัวแปรความอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ -.33 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เพราะว่า การที่ครูรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติมีการะงานหนักมากเกินไปทำให้รู้สึกจิตใจห่อเหี่ยว อ่อนเพลีย ปวดศีรษะ และรู้สึกว่

การทำงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นตลอดทั้งวันเป็นสิ่งที่ตึงเครียด ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, and Schaufeli (2007, p. 121) ได้ศึกษาบทบาทของทรัพยากรภายในบุคคล (Personal Resources) ในโมเดล JD-R การวิจัยประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง เป็น พนักงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 714 คน ในประเทศเนเธอร์แลนด์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรความต้องการในงาน ทรัพยากรภายในบุคคลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .52 และ .33 ตามลำดับ และทรัพยากรในงานเป็นปัจจัยรองโดยอ้อมผ่านทรัพยากรภายในบุคคล และสอดคล้องกับ Lewig, Xanthopoulou, Bakker, Dollard, and Metzger (2007, p. 441) ได้ศึกษาโมเดล JD-R ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายโดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาสาสมัครกู้ภัยจำนวน 487 คน ในประเทศออสเตรเลีย ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการในงานเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .75 โดยความต้องการในงานมีความสัมพันธ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์ และเย็นชา ทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และทรัพยากรในงานเป็นปัจจัยรองที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายโดยอ้อมผ่านความต้องการในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตัวแปรความอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นปัจจัยรองที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่ โดยอ้อมผ่านการลดความผูกพันในงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ -.14 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เพราะว่า คุรมีความรู้สึกว่าขาดพลังในการทำงาน ความเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนให้กับงาน ลดลง และขาดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน อันเกิดจากภาระงานที่มากจนเกินที่จะปฏิบัติให้งานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ได้ สอดคล้องกับ Hakanen, Schaufeli, and Ahola (2008, p. 224) ได้ทำการศึกษา เรื่อง โมเดลความต้องการในงานและทรัพยากรในงาน: กรณีศึกษาความเหนื่อยหน่ายภาวะซึมเศร้า ความมุ่งมั่นและความผูกพันในงานของนักศึกษาทันตแพทย์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาทันตแพทย์ปีสุดท้าย จำนวน 2,555 คน ทำการศึกษาติดตามผลในระยะ 3 ปี พบว่างานวิจัยนี้สนับสนุนทั้งสองด้านคือแรงจูงใจและสุขภาพ โดยโมเดลทรัพยากรในงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันในงาน ซึ่งในทางกลับกันสามารถทำนายว่าในอนาคตนักศึกษาจะมีความผูกพันในองค์กร ส่วนโมเดลความต้องการในงานจะใช้ทำนายความเหนื่อยหน่ายซึ่งในทางกลับกันสามารถทำนายว่าในอนาคตจะเกิดเป็นความกดดัน โมเดลทรัพยากรในงานมีผลเป็นลบเล็กน้อยในตัวแปรความเหนื่อยหน่าย

ตัวแปรทรัพยากรในงานเป็นปัจจัยรองที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่ โดยอ้อมผ่านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความผูกพันในงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .02 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เพราะว่า ความมีอิสระในการทำงาน โอกาสในการพัฒนา และการสนับสนุนทางสังคม ไม่ใช่สิ่งที่มีอิทธิพลในการให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานหากแต่เป็นภาระงาน ความต้องการทางอารมณ์ และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีผลโดยตรงต่อการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับ Cordes and Dougherty (1993, p. 649) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวป้องกันความเครียดที่เกิดจากงานที่เป็นแหล่งกำเนิดความเครียดนั้น ๆ โดยการสนับสนุนทางสังคมทำให้พนักงานมีความเชื่อว่าตนเองสามารถจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ โดยการเพิ่มความมั่นใจของตนว่าเมื่อใดที่ตนต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่น ผู้อื่นจะช่วยเหลือ

อย่างแน่นนอน และการสนับสนุนทางสังคมสามารถป้องกันความเครียดได้โดยตรง คือ การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกโดยตรงกับสุขภาพกายและสุขภาพจิต นอกจากนี้การจัดแหล่งทรัพยากรในงานให้กับพนักงาน โดยเฉพาะแหล่งสนับสนุนทางสังคมด้านองค์การ เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว สามารถช่วยป้องกันกระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ เนื่องจากการสนับสนุนทางสังคมมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งกำเนิดความเครียดกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความสัมพันธ์ระหว่างความอ่อนล้าทางอารมณ์กับความรู้สึกเย็นชา และความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเย็นชากับสมรรถนะการปฏิบัติงาน

ตัวแปรการลดความผูกพันในงานเป็นปัจจัยหลักที่ส่งต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน นอกเหนือที่มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ -.15 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เพราะว่า ครูได้รับการระงับมากจนเกินกว่าที่จะจัดการกับงานจนบรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงานได้ ทำให้ครูมีความผูกพันกับงานที่ปฏิบัติลดลงไป กลายเป็นการวางเฉยต่อหน้าที่ ส่งผลให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกันลดลง สอดคล้องกับ Brake, Bouman, Gorter, Hoogstraten, and Eijkman (2007, pp. 180-185) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายและความผูกพันในงานของทันตแพทย์ชาวฮอลแลนด์ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันในงาน และระดับความผูกพันในงานนั้นยังสัมพันธ์กับทัศนคติทางบวกที่มีต่องาน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การวิจัยนี้ ปรากฏว่า ตัวแปรความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความผูกพันในงาน เป็นปัจจัยหลักต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน ดังนั้นในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู ควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. หน่วยงานต้นสังกัดนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์นโยบายการบริหารงานทรัพยากรบุคคลโดยมีการสำรวจความต้องการของโรงเรียน เพื่อจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงกับความต้องการของโรงเรียน มีการตรวจเยี่ยมและให้กำลังใจในการปฏิบัติการของครูภายในโรงเรียน
2. ผู้บริหารโรงเรียน ควรมีการวิเคราะห์ภาระงานแต่ละงานที่ครูจะต้องปฏิบัติงานในสถานศึกษาโดยคำนึงถึงปริมาณและคุณภาพของงาน อีกทั้งวางบุคคลที่จะทำงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถหรือความถนัดตามความแตกต่างระหว่างบุคคล เพื่อให้ครูได้ทำงานอย่างมีความสุข ลดความวิตกกังวลของผลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้ครูนำครอบครัวร่วมกิจกรรมกับทางโรงเรียนในโอกาสต่าง ๆ มอบความไว้วางใจในการทำงานแก่ครู เป็นผู้ให้คำแนะนำ และให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน การพิจารณาความดีความชอบจากผลของการปฏิบัติงาน การให้โอกาสในการศึกษาต่อ การอบรมสัมมนา เพื่อนำความรู้ ทักษะ มาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพของงานให้มีประสิทธิภาพ และนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ
3. ครูควรสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความเหมาะสม เอื้ออำนวยต่อการทำงาน หรือให้เป็นสังคมการทำงานที่มีความเอื้ออาทร ช่วยเหลือสนับสนุนกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน เข้าร่วมกิจกรรมสันทนาการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนครู

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

1. ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความต้องการในงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู ดังนั้นควรนำผลการวิจัยที่ได้ไปสร้างนวัตกรรมในการบริหารงานบุคคลในการแบ่งเบาภาระของงานให้มีความใกล้เคียงกัน ทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดีที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน

2. ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าทรัพยากรในงานสามารถนำไปพยากรณ์สมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่ได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรมีการศึกษาเชิงลึกเพิ่มเติมว่ามีตัวแปรใดอีกบ้างที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานนอกหน้าที่

3. ควรมีการวิจัยโดยใช้โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยหน่ายกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู ด้วยวิธีการวิเคราะห์กลุ่มพหุ (Multigroup Analysis) เช่น กลุ่มครูสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษกับครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หรือ ครูสังกัดเทศบาล หรือ ครูสังกัดการศึกษาเอกชน