

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และปัจจัยการปฏิบัติงาน ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. การแบ่งส่วนราชการของ คณะพยาบาลศาสตร์
2. ความเหนื่อยหน่าย
3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
4. ปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
5. ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่ายและปัจจัยการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่าย

#### การแบ่งส่วนราชการของคณะพยาบาลศาสตร์

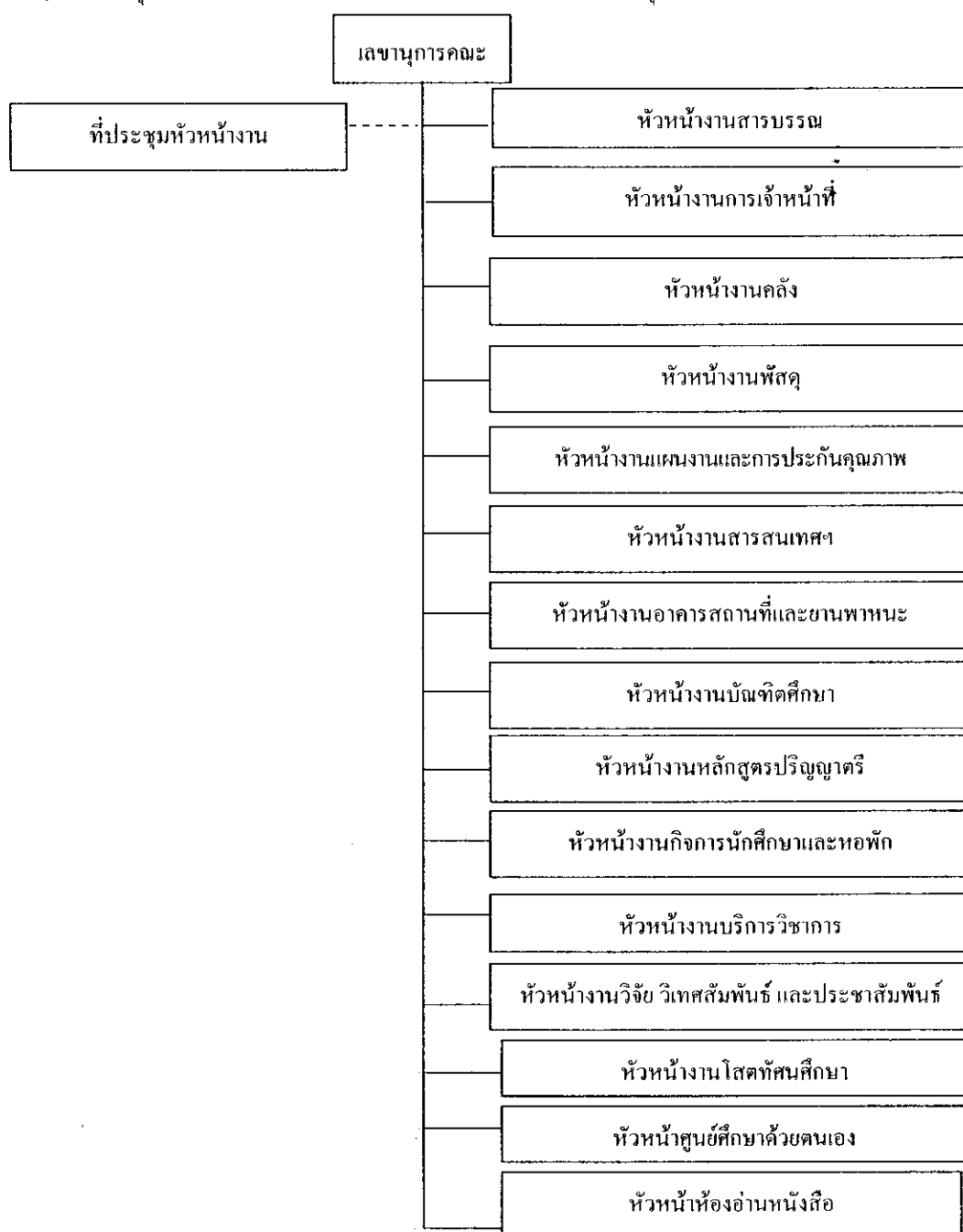
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย ดังนี้

1. สำนักงานเลขานุการ มีหน้าที่รับผิดชอบงานประจำด้านธุรการ และงานสนับสนุนวิชาการแบ่งออกเป็น 4 งาน คือ งานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน
2. ภาควิชา/ฝ่าย มีหน้าที่ดำเนินการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรต่างๆ การวิจัย และบริการวิชาการแก่สังคม แบ่งเป็น 8 ภาควิชา และ 1 ฝ่าย คือ ภาควิชาการบริหารการศึกษา พยาบาลและบริการการพยาบาล ภาควิชาการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์ ภาควิชาการพยาบาลจิตเวช ภาควิชาการพยาบาลเบื้องต้น ภาควิชาการพยาบาลศัลยศาสตร์ ภาควิชาการพยาบาลสาธารณสุขศาสตร์ ภาควิชาการพยาบาลสูติ-นรีเวชและผดุงครรภ์ ภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์ และฝ่ายพัฒนาเด็กปฐมวัย
3. หน่วยงานอื่น ๆ ที่คณะฯ จัดตั้งเป็นการภายใน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะฯ คือ ศูนย์วิจัยทางการแพทย์และสาธารณสุข ศูนย์การดูแลสุขภาพแบบองค์รวมและภูมิปัญญาตะวันออก และหน่วยให้คำปรึกษา

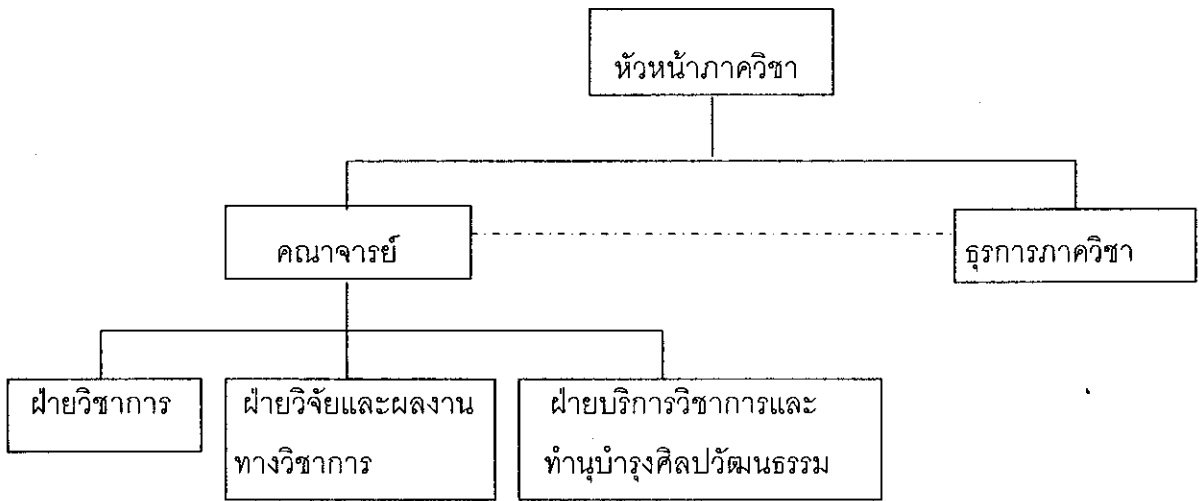
ตั้งแต่ปี 2545 คณะพยาบาลศาสตร์ได้มีการปรับโครงสร้างสำนักงานเลขานุการและโครงสร้างภาควิชาเป็นการภายใน ดังนี้

- 1) การปรับโครงสร้างสำนักงานเลขานุการ ในปี 2545 มีการปรับโครงสร้างสำนักงานเลขานุการเป็นการภายใน โดยแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ 1) ฝ่ายบริหารทั่วไป ประกอบด้วยงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานการเจ้าหน้าที่และประกันคุณภาพ งานสารบรรณและประชาสัมพันธ์ งานแผน งบประมาณและสารสนเทศ งานการเงินและพัสดุ 2) ฝ่ายสนับสนุนวิชาการ ประกอบด้วย งานหลักสูตรปริญญาตรี งานบัณฑิตศึกษา งานกิจการนักศึกษาและหอพัก

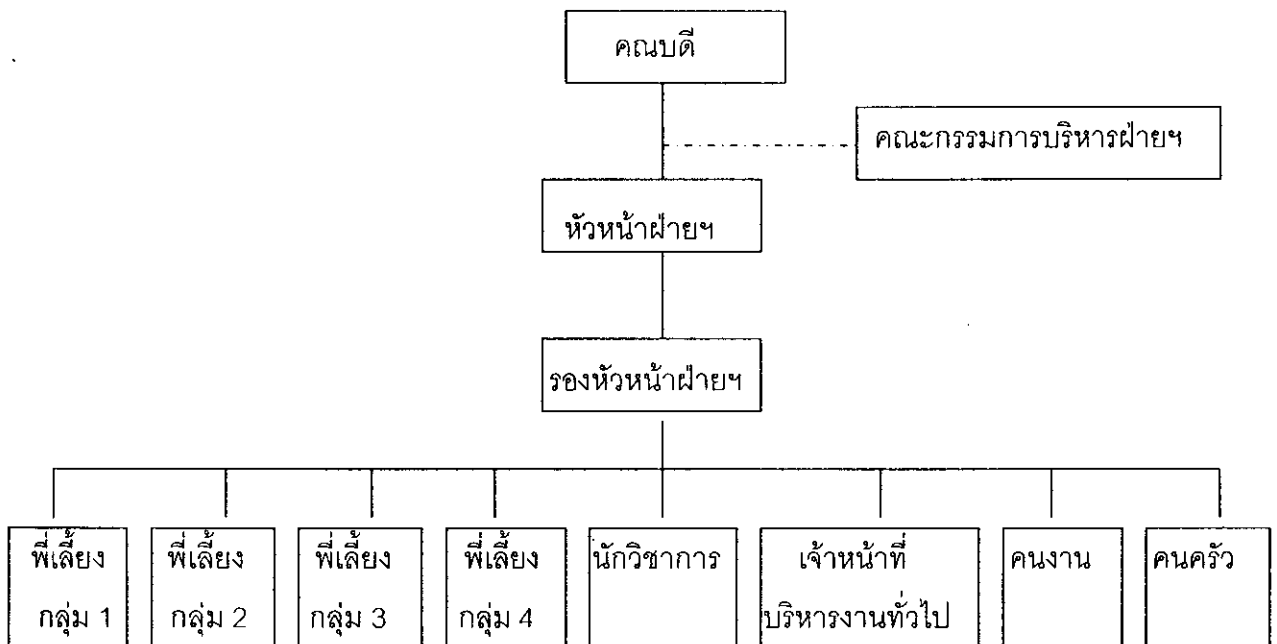
งานวิจัยและบริการวิชาการ งานโสตทัศนศึกษา ศูนย์ศึกษาด้วยตนเองและห้องอ่านหนังสือ ต่อมาในปี 2549 ได้มีการปรับโครงสร้างสำนักงานเลขานุการเป็นการภายในอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งเป็น 15 งาน คือ งานสารบรรณ งานการเจ้าหน้าที่ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานคลัง งานพัสดุ งานแผนงานและการประกันคุณภาพ งานสารสนเทศ งานหลักสูตรปริญญาตรี งานบัณฑิตศึกษา งานกิจการนักศึกษาและหอพัก งานศูนย์ศึกษาด้วยตนเอง งานห้องอ่านหนังสือ งานวิจัยวิเทศสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ และงานโสตทัศนศึกษา มีบุคลากรทั้งหมด 75 คน เป็นข้าราชการสาย ข ค 28 คน พนักงานมหาวิทยาลัย 3 คน ลูกจ้างประจำ 20 คน และลูกจ้างชั่วคราว 24 คน (คณะพยาบาลศาสตร์, 2550) ในปัจจุบันโครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานเลขานุการคณะฯ เป็นดังนี้



2) การปรับโครงสร้างภาควิชา ในปีการศึกษา 2548 คณะพยาบาลศาสตร์ได้มีนโยบายปรับโครงสร้างภาควิชาใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ซึ่งได้มีการปรับโครงสร้างภาควิชาเป็นการภายในจาก 8 ภาควิชา เป็น 4 ภาควิชา คือ ภาควิชาศาสตร์ประยุกต์ทางการพยาบาล ภาควิชาการพยาบาลชุมชนและสุขภาพจิต ภาควิชาการพยาบาลผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ ภาควิชาการพยาบาลสตรีและเด็ก และให้มีการดำเนินงานตามโครงสร้างใหม่ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2548 เป็นต้นมา และในปีการศึกษา 2549 ได้มีการปรับโครงสร้างภาควิชาอีกครั้งหนึ่ง จาก 4 ภาควิชา เป็น 7 ภาควิชา คือ ภาควิชาการบริหารการศึกษาศาสตร์และบริการการพยาบาล ภาควิชาการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์ ภาควิชาการพยาบาลจิตเวช ภาควิชาการพยาบาลศัลยศาสตร์ ภาควิชาการพยาบาลสาธารณสุขศาสตร์ ภาควิชาการพยาบาลสูติ-นรีเวช และผดุงครรภ์ และภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์ ซึ่งในส่วนของสำนักงานภาควิชาได้มีการปรับโครงสร้างการทำงานเช่นกัน คือ ได้ปรับโครงสร้างการทำงานของธุรการภาควิชาโดยยุบนำมาอยู่รวมกันเป็นสำนักงานภาควิชา มีอัตราธุรการ จำนวน 6 คน จากเดิม 8 คน เพื่อปฏิบัติงานนำร่องไปก่อนจะมีการปรับภาควิชา เป็น 4 ภาควิชา จากการปฏิบัติงานนำร่องไปก่อนของธุรการภาควิชาฯ เป็นเวลา 1 ปี 11 เดือน ธุรการภาควิชาไม่สามารถดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพได้ดีเท่าที่ควร และมีปัญหาในการทำงาน คือ 1) ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทันเวลาและเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานมากขึ้น เนื่องจากธุรการภาควิชาต้องปฏิบัติงานภายใต้ 8 ภาควิชา ในจำนวน 6 คน เดิม 8 คน 2) หัวหน้าภาควิชาและคณาจารย์ไม่มีความพึงพอใจและไม่สะดวกในการรับบริการจากธุรการภาควิชาฯ เนื่องจากสำนักงานภาควิชาอยู่อีกอาคารหนึ่ง และ 3) ทุกคนเกิดความเหนื่อยล้า เนื่องจากปฏิบัติงานไม่ทัน และทำให้เกิดความเครียดตามมาส่งผลกระทบต่อการทำงาน ดังนั้น จึงได้ปรับการทำงานของธุรการภาควิชา มาอยู่ประจำภาควิชาละ 2 คน ภายใต้โครงสร้างภาควิชาใหม่ 4 ภาควิชา ยกเว้น ภาควิชาศาสตร์ประยุกต์ทางการพยาบาล จัดให้มีธุรการประจำภาควิชาเพียง 1 คน เนื่องจากมีอาจารย์เพียง 16 คน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2548 (รายงานการประชุมคณะพยาบาลศาสตร์, เมษายน 2548) ปัจจุบัน คณะพยาบาลศาสตร์ ใช้โครงสร้าง 7 ภาควิชา มีบุคลากรเป็นข้าราชการสาย ก จำนวน 105 คน พนักงานมหาวิทยาลัยจำนวน 12 คน (รายงานประจำปีการศึกษา 2549 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์) และมีบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 7 คน เป็นข้าราชการสาย ค 5 คน และลูกจ้างชั่วคราว 2 คน ปฏิบัติหน้าที่เป็นธุรการภาควิชา ภาควิชาละ 1 คน โดยมีโครงสร้างการบริหารงาน ดังนี้



3) สำหรับฝ่ายพัฒนาเด็กปฐมวัย เป็นหน่วยงานบริการวิชาการแก่สังคมของคณะพยาบาลศาสตร์ มีฐานะเทียบเท่าภาควิชา มีหน้าที่หลักในการให้บริการวิชาการแก่สังคม ด้านเลี้ยงดูเด็กปฐมวัย ตอบสนองต่อภารกิจในการผลิตบัณฑิตพยาบาล รวมทั้งสร้างงานวิจัยเกี่ยวกับการดูแลเด็กปฐมวัย ยังไม่เคยมีการปรับโครงสร้าง มีบุคลากรทั้งหมด 25 คน ประกอบด้วยตำแหน่งอาจารย์ 1 คน ทำหน้าที่รักษาการหัวหน้าฝ่ายฯ เป็นข้าราชการ 1 คน ทำหน้าที่รักษาการรองหัวหน้าฝ่ายฯ นักวิชาการ 1 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 1 คน พี่เลี้ยง 18 คน ผู้เตรียมอาหาร 2 คน คนงาน 1 คน (คณะพยาบาลศาสตร์, 2549) ในปัจจุบันมีโครงสร้างการบริหารงาน ดังนี้



## ความเหนื่อยหน่าย

ความหมายของความเหนื่อยหน่าย

ความเหนื่อยหน่ายเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้บ่อยในบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง แต่จะเป็นผลทำให้เกิดความอ่อนล้าในภายหลัง ความเหนื่อยหน่ายเป็นปัญหาที่มักเกิดขึ้นในบุคคลที่ทำงานในอาชีพบริการ ครู ตำรวจ นักสังคมสงเคราะห์ หนายความ และเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา เป็นต้น (Muldary, 1983) แต่ในปัจจุบันพบว่าความเหนื่อยหน่ายนี้สามารถเกิดได้ในบุคคลทุกสายอาชีพ (Schbracq, 1996) จากการศึกษางานวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

มัลดารี (Muldary, 1983) กล่าวว่าความเหนื่อยหน่าย หมายถึง กลุ่มอาการที่มีความอ่อนล้าทางร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ มีความรู้สึกหมดหวัง ขาดความสนใจและขาดความกระตือรือร้นในงานและชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับ สิริยา (2534) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่าย เป็นกลุ่มอาการที่แสดงออกในลักษณะความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรม อันสืบเนื่องมาจากการตอบสนองต่อภาวะความเครียดเรื้อรังจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่นเดียวกับ ไคภิต (2540) กล่าวว่าความเหนื่อยหน่ายมี 4 องค์ประกอบสำคัญ คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความอ่อนล้าทางร่างกาย ความรู้สึกตกต่ำ และความรู้สึกขัดแย้งจากงาน

จิออดาโน (Giordano 1997) กล่าวว่าความเหนื่อยหน่าย มีสาเหตุมาจากความเครียดที่สะสมเป็นเวลานาน ซึ่งเกิดจาก 2 สาเหตุใหญ่ คือ บรรยากาศงานที่เคร่งเครียดเกินไป และปริมาณงานที่มาก และความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้ด้วยการผ่อนคลาย ออกกำลังกาย และรับประทานอาหารที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ ธิดาพร (2542) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นอาการที่เกิดจากความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีอาชีพเกี่ยวข้องกับการให้บริการหรืออาชีพที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คนจำนวนมาก เมื่อบุคคลไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ ก็จะส่งผลให้เกิดความท้อแท้ใจ ขาดความเห็นใจผู้อื่น หมดกำลังในการทำงาน มีทัศนคติในทางลบต่อผู้รับบริการ รวมทั้งรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จน้อยกว่าที่คาดหวัง อันจะส่งผลให้บุคคลนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง

ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นกลุ่มอาการที่มีความอ่อนล้าทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ทำให้บุคคลสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ท้อแท้ในการทำงานและไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลและสิ่งแวดล้อม อันเป็นผลจากการเผชิญกับความเครียดเรื้อรังจากการทำงาน ซึ่งจะแสดงออกในลักษณะของความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล

อาการของความเหนื่อยหน่าย

อาการความเหนื่อยหน่ายแบ่งออกเป็น 3 อาการ ตามกระบวนการเกิด ดังนี้ (Maslach & Jackson อ้างตาม ศจีมาจ, 2541)

อาการที่ 1 เป็นความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) บุคคลรู้สึกอ่อนเพลียเมื่อตื่นนอนในตอนเช้า แล้วคิดว่าจะต้องไปทำงาน ตามมาด้วยความรู้สึกเหนื่อยหน่าย มีอาการนอนไม่หลับ ปวดศีรษะ เป็นหวัดบ่อย บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับนี้จะแยกตัวออกจากผู้อื่น มักมาทำงานสาย ขาดงานบ่อย มีการโยกย้ายงานหรือลาออกจากงาน

อาการที่ 2 เป็นความรู้สึกของการลดความเป็นบุคคลลดลง (depersonalization) บุคคลจะเกิดเจตคติทางลบต่อเพื่อนร่วมงาน บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับนี้จะขาดความเห็นอกเห็นใจ และขาดความนับถือต่อผู้อื่น

อาการที่ 3 เป็นความรู้สึกที่บุคคลประสบความสำเร็จลดลง (reduced personal accomplishment) บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ จึงเกิดการประเมินตนเองในทางลบ บุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายระดับนี้จะรู้สึกว่าตนมีคุณค่าน้อยลง ขาดการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ขาดเป้าหมายในการทำงาน ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้และพลังงานในการทำงานจะลดน้อยลง

ระยะของความเหนื่อยหน่าย

มาสแลช (Maslach, 2003) ได้แบ่งความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ระยะตามอาการและอาการแสดงซึ่งคล้ายคลึงกับกลุ่มอาการในแต่ละด้านที่มาสแลชได้กล่าวเอาไว้ดังนี้ คือ ระยะแรกจะมีความรู้สึกท้อแท้ใจ เช่น เมื่อคิดว่าจะต้องไปทำงานก็จะรู้สึกอ่อนแรง ต่อมาจะมีอาการอ่อนเพลียทางร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดตามกล้ามเนื้อ ร่างกาย เคลื่อนไหวได้ช้าลง นอนหลับไม่สนิท เป็นหวัดง่าย ระยะที่สองจะเริ่มมีทัศนคติในทางลบต่องาน ต่อผู้ร่วมงาน และต่อผู้รับบริการ ลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น เช่น ต่ำหนีดูกผู้อื่น ขาดความเห็นอกเห็นใจต่อผู้ร่วมงาน ไม่ชอบทำงานที่มีความยุ่งยาก ส่วนระยะสุดท้ายจะเกิดความรู้สึกลดคุณค่าในตัวเองและผู้อื่น ขาดปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ ในที่สุดพลังในการทำงานจะหมดไป

ระดับความเหนื่อยหน่าย

ซิเมนดินเกอร์และมัวร์ (Simendinger and Moor, 1985) ได้แบ่งความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความเหนื่อยหน่ายระดับองค์กร (organization burnout)

มักเกิดในองค์กรที่มีบุคลากร หรือมีผู้นำที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หรือทั้งสองอย่าง มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ขาดความชัดเจนในการกำหนด

จุดมุ่งหมายขององค์การให้เป็นที่ยอมรับของบุคลากรในหน่วยงาน โดยองค์การที่เกิดความเหนื่อยหน่ายระดับนี้จะมีลักษณะ ดังนี้

1.1 มีการทะเลาะวิวาทเกิดขึ้นบ่อย (bickering) เนื่องจากธรรมชาติของลักษณะโครงสร้างหน้าที่ และอิสระของบุคลากรในหน่วยงาน จะเป็นต้นเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสมาชิกระดับต่าง ๆ

1.2 การลาออกหรือโยกย้ายสูง (sense of resignation) มักเกิดในองค์การที่ผู้บริหารมีการผูกขาดอำนาจการตัดสินใจ

1.3 ผู้บริหารที่มีความเฉื่อยชา (stagnation) ทั้งต่อบุคลากรในหน่วยงาน รวมถึงต่อความรับผิดชอบและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ

1.4 ขาดวิสัยทัศน์ (lack of vision) ซึ่งองค์การที่มีความไม่แน่นอน จะส่งผลให้ไม่สามารถตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้

## 2. ความเหนื่อยหน่ายระดับบุคคล (personal burnout)

ความเหนื่อยหน่ายระดับบุคคล มักมีสาเหตุมาจากความเครียดที่สะสม ซึ่งเกิดได้จากหลายสาเหตุ ได้แก่ บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และพฤติกรรม ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน รวมถึงการปฏิเสธที่จะรับข้อมูลใหม่ๆ ส่งผลให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ

### ผลกระทบจากความเหนื่อยหน่าย

มาสแลช (Maslach, 1986) ได้กล่าวว่าเมื่อมีความเหนื่อยหน่ายเกิดขึ้น จะส่งผลกระทบต่อบุคคล และองค์กร คือ

1. ผลกระทบต่อตัวบุคคล ผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการเผชิญความเครียดของแต่ละบุคคล รูปแบบความเหนื่อยหน่ายที่แสดงออกอาจมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบส่วนตัว และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นจะแสดงออกทั้งทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด ทัศนคติ และพฤติกรรม ได้แก่ ร่างกายอ่อนเพลีย ห่อเหี่ยว มีทัศนคติด้านลบ ลดความเป็นมนุษย์ และรู้สึกว่าคุณสมบัติส่วนบุคคลของตนเองลดลง

2. ผลเสียต่อองค์กร การที่บุคคลมีความเหนื่อยหน่ายเกิดขึ้นนั้นจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงาน ทำให้คุณภาพการทำงานลดลง เนื่องจากผลของความเครียดเรื้อรังได้เปลี่ยนทัศนคติไปในทางลบ ขาดความสนใจ ขาดความเมตตา ทำให้ไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานได้ คนพวกนี้จะขาดแรงจูงใจในการทำงาน ทำงานให้ผ่านไปในแต่ละวันโดยไม่สนใจผลที่จะตามมา

การป้องกันความเหนื่อยหน่าย

เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายมีผลกระทบต่อทั้งตัวบุคคลและต่อสังคม จึงควรป้องกันไม่ให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ซึ่งยี่ (Yee, 1981) ได้เสนอแนวทางในการป้องกันความเหนื่อยหน่ายไว้ดังนี้

1. พยายามค้นหาแหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียด และพัฒนาวิธีการปรับตัว เมื่อต้องเผชิญกับความเครียด
2. ตั้งเป้าหมายและความคาดหวังตามที่เป็นจริง
3. ไม่ควรนำปัญหาในที่ทำงานกลับไปที่บ้าน
4. รู้จักสร้างอารมณ์ขัน และทำกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดความเครียด
5. ควรมีการต่อสู้หรือเรียกร้องอย่างเป็นระบบ
6. ควรพัฒนาความรู้ในวิชาของตนเอง
7. ดำเนินชีวิตอย่างมีความหมาย
8. จัดการเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ
9. ควรรู้ข้อจำกัดของตนเอง และต้องเข้าใจว่ามีหลายสิ่งหลายอย่างในชีวิตที่ต้องใช้เวลา นานมากจึงสามารถเปลี่ยนแปลงได้

ดังนั้นงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่าย คือ กลุ่มอาการที่แสดงออกทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากความเครียดในการทำงานที่สะสมมาเป็นเวลานาน แสดงออกในรูปของความรู้สึกล้าทางอารมณ์ รู้สึกวิตกกังวล สิ้นหวัง ขาดความเอาใจใส่หรือความสนใจบุคคลรอบข้าง มองเห็นคุณค่าในตัวเองต่ำ ขาดความภาคภูมิใจในตนเอง ความรู้สึกประสบความสำเร็จต่ำ และมีทัศนคติทางลบต่อตนเอง บุคคลอื่น และงานที่ทำ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

## ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพ

สมใจ (2542) กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรม การงาน อย่างราบรื่น ครบถ้วน ประหยัดเวลา ใช้กำลังและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเสียเปล่าน้อยที่สุด ยวนุช (2548) ให้ความหมายประสิทธิภาพว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้าไป (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด ซึ่งเป็นการกระทำอย่างหนึ่งที่ต้อง (Doing things right) โดยคำนึงถึงวิธีการใช้ทรัพยากรให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด



งานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2548) ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้ไปกับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกระบวนการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพแสดงถึงความสามารถในการผลิต และความคุ้มค่าของการลงทุน

เพื่อเป็นการส่งเสริมและรักษาระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานให้มีผลงานอยู่ในระดับมาตรฐาน ให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ และประโยชน์ในการแก้ไขปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น จะต้องมีการประเมินผลของการกระทำเพื่อทราบผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น สำหรับผลการปฏิบัติงานได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

จำเนียร (2531) ให้คำจำกัดความของผลการปฏิบัติงานไว้ว่า ผลงานที่พนักงานผู้นั้นปฏิบัติได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทั้งในแง่คุณภาพ ปริมาณ และแบบอย่างของการปฏิบัติที่แสดงออกมาว่าเป็นอย่างไร อรุณ (2531) ให้ความหมายว่า ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานของบุคคล ส่วน Beach (1970) ให้ความหมายไว้ว่า ผลการทำงานของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงความมีศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของเขามาจากการทำงาน และ Bovee (1998) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความพยายามของบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ

วัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ปรียาพร (2544) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้เพื่อพิจารณาความเหมาะสมในเรื่องเงินเดือน ค่าจ้าง และค่าตอบแทน, การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือให้ออกจากงาน, พัฒนาคุณภาพในการทำงาน, เป็นแนวทางในการศึกษาต่อและฝึกอบรม, เป็นการพัฒนาบุคลากร, ให้ฝ่ายนิเทศงานได้ทราบถึงพฤติกรรมการทำงาน และใช้เป็นแนวทางในการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าสู่องค์การ

ณัฐพันธ์ (2541) ได้กล่าวถึงจุดประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้เพื่อพิจารณาความเหมาะสมในการให้ผลตอบแทนต่อบุคลากร เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง หรือ ผลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ว่ามีความสอดคล้องกับงานที่บุคคลปฏิบัติเพียงใด, พิจารณาความเหมาะสมในการปฏิบัติงานของบุคคล ว่ามีความเหมาะสมเพียงใด ต้องมีการปรับปรุง พัฒนา ฝึกอบรม หรือปรับย่อยอย่างไร เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและสามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ, ประกอบการพิจารณาการเปลี่ยนตำแหน่งของบุคลากร, ประกอบการพิจารณาเพื่อการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร, ประกอบการจัดบันทึกข้อมูลส่วนตัวของบุคลากร ผลลัพธ์ที่จะได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะถูกบันทึกลงในทะเบียนประวัติของบุคลากร เพื่อให้ฝ่ายบริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามความต้องการ และใช้ประกอบในการบริหารงานในด้านต่างๆ เช่น

การสร้างคุณธรรมและการแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในองค์กร เป็นต้น เพื่อก่อให้เกิดบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดีและเสริมสร้างศักยภาพโดยรวมขององค์กร

องค์ประกอบของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญมาก เพราะผู้ประเมินทราบถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่จะนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรว่าครอบคลุมและให้ความยุติธรรมกับบุคลากรมากน้อยเพียงไร มีความสอดคล้องกับงานที่ทำหรือไม่ ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

จำเนียร (อ้างตาม ปราณี, 2541) กล่าวถึงการกำหนดองค์ประกอบและคุณลักษณะหรือพฤติกรรม เพื่อให้ในการวัดหรือประเมินค่าการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยทั่วไปมีดังนี้

1. ความรับผิดชอบในงาน พิจารณาถึงความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จเรียบร้อยโดยไว้วางใจได้เพียงใด
2. ความสันทัดชัดเจนในงาน พิจารณาถึงความรอบรู้และชำนาญในขั้นตอนต่างๆ ของงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง
3. ความแม่นยำของงาน พิจารณาว่ามีข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องมากน้อยเพียงใดโดยเทียบกับระยะเวลาที่ทำงานนั้นด้วย
4. ความละเอียดรอบคอบ พิจารณาถึงความสุขุมรอบคอบในการทำงาน ตลอดจนความเป็นระเบียบของงาน
5. ความรวดเร็วในการทำงาน พิจารณาถึงเวลาที่ใช้ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายว่าเสร็จก่อนกำหนดหรือทันเหตุการณ์หรือไม่

จากแนวคิดข้างต้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ว่า หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรม การงาน อย่างราบรื่นครบถ้วน ประหยัดเวลา ใช้กำลังและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเสียเปล่าน้อยที่สุด โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการส่งเสริมและรักษาระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานให้มีผลงานอยู่ในระดับมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

### ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ทำให้ทราบปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้มีผู้ศึกษาไว้แตกต่างกันไป ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดและการศึกษาของหลายท่านมาเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ สรุปปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวกับงานประกอบด้วย

1. ลักษณะงาน ลักษณะงานที่ขาดการใช้ทักษะและความสามารถหรือได้รับมอบหมายที่ไม่น่าสนใจ ไม่ตรงกับความสามารถย่อมมีผลกระทบต่อสภาวะสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงานได้

(สุขุมาลย์, 2541) นอกจากนี้ทัศนคติของบุคคลต่อลักษณะงาน พบว่า ผู้ที่มีทัศนคติต่องานในด้านลบมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่าบุคคลที่มีทัศนคติต่องานในด้านบวก (นวลอนงค์, 2543)

2. หน้าที่ความรับผิดชอบ ผู้ที่มีความรู้ความรับผิดชอบต่องานสูง จะมีความเครียดในการทำงานได้มาก (พรทิพย์, 2529) และผู้ที่มีความรู้สึกต่อตนเองต้องรับผิดชอบมากกว่าที่ควรจะเป็นทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนไม่สามารถจะปฏิบัติงานที่มีคุณภาพที่ดี

3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีผู้ที่กล่าวถึงเรื่องนี้หลายท่าน (กิตติ, 2531) กล่าวว่าสาเหตุที่สำคัญของความเหนื่อยหน่ายจะมาจากการขาดความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาระดับกลาง พบว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้าน คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จส่วนบุคคล

4. ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ขวัญจิตร (2544) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้แก่ สัมพันธภาพในหน่วยงาน บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-อารมณ์มั่นคง บุคลิกภาพแบบแสดงออก-อารมณ์มั่นคง อายุ ภาระงานสอน การบริหารงานของหน่วยงานและการปฏิบัติกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับ จินตนา ญาติบรรพต ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย (จินตนา, 2529)

5. สภาพการทำงาน การทำงานในหน่วยงานที่มีคนพลุกพล่านเกินไป เสียงดัง แสงสว่างไม่เพียงพอ การถ่ายเทอากาศไม่ดี จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตส่งเสริมให้เกิดความเครียดได้ เพราะมนุษย์มีข้อจำกัดในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม เมื่อสภาพร่างกายและจิตใจไม่สามารถปรับตัวให้สมดุล จะมีผลต่อสุขภาพกาย และสุขภาพจิตของบุคคลนั้น (สุขุมาลย์, 2541 อ้างตาม Muidary, 1983)

6. การบริหารงานของหน่วยงาน ระบบบริหารเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อการเกิดความเหนื่อยหน่าย หน่วยงานที่มีการจัดการและระบบบริหารไม่ดีขาดการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา เกิดความคลุมเครือ ไม่ทราบเป้าหมายในการดำเนินการทำงานที่ชัดเจน ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย และส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการ (สิระยา, 2532) สอดคล้องกับการศึกษาของจินตนา (2529) พบว่า การรับรู้ต่อระบบบริหารมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเหนื่อยหน่าย

7. การประเมินผลการปฏิบัติงาน สิริยา (2532) พบว่า ปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมให้พยาบาลเกิดความไม่พึงพอใจในงาน มีทัศนคติในด้านลบต่อหน่วยงาน เนื่องจากบุคลากรในทีมสุขภาพ มักจะได้รับการประเมินผลทำงานเฉพาะด้านลบ เมื่อทำงานผิดพลาด ขาดการชมเชยเมื่อผลงานดี และมีกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ มากมาย สอดคล้องกับ สุขุมาลัย (2541) พบว่า สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายประการหนึ่ง คือ ระบบการพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นธรรม

### ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และปัจจัยการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่าย

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ศึกษาวิจัยไว้ดังนี้ วิภาพร (2545) ได้ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลขอนแก่น พบว่า พยาบาลโดยรวมและจำแนกตามสภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และแผนกที่ปฏิบัติงานมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับน้อย ทั้งโดยรวมและองค์ประกอบรายด้าน พยาบาลที่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่า/แยก มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่มีสถานภาพคู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .013 พยาบาลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพยาบาลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-15 ปี และพยาบาลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป พยาบาลที่แผนกในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพยาบาลที่ปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยหนักมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยนอก ส่วนของ ซาลี (2549) ศึกษาโมเดลสมการโครงสร้างของการเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานพัฒนาธุรกิจธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่าองค์ประกอบสำคัญที่สุดของอาการอ่อนล้าทางอารมณ์คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความจำเจ รองลงมาได้แก่ภาระงานที่มาก ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความคลุมเครือของบทบาท ความไม่ยุติธรรมในการให้แรงเสริม เช่นเดียวกับ เบญจมาศ (2544) ที่ศึกษาปัจจัยคัดสรรลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้เกี่ยวกับสภาวะสุขภาพ และการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ:กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพในห้องผ่าตัดใหญ่โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในห้องผ่าตัดใหญ่ มีความเหนื่อยหน่ายด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับน้อย (ร้อยละ 69.7) รองลงมาคือมีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับน้อย (ร้อยละ 51.5) สอดคล้องกับ ปวีร์นุช (2548) ศึกษาความเหนื่อยหน่ายที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและการตั้งใจลาออกของ

พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า พนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีการตั้งใจลาออกอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายในภาพรวมและด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์กับการตั้งใจลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความเหนื่อยหน่ายกับผลการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานกับการตั้งใจลาออก ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่าย มีผู้ศึกษาวิจัย เช่น อุบล (2544) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า พบว่า อายุ และประสบการณ์การทำงานด้านการพยาบาล มีความสัมพันธ์กับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \* ลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = .261, p < .05$ ) การรับรู้ต่อระบบบริหารงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = -.384, -.399, -.317$  และ  $-.452, p < .05$  ตามลำดับ) กับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลประจำการ ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ปัจจัยด้านการทำงาน 3 ด้าน เรียงลำดับจากตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ระดับความเหนื่อยหน่ายได้ดีที่สุดลงไป คือ การรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และการรับรู้ต่อระบบบริหารงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ลี (2549) ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลจีนในโรงพยาบาลสี่แห่ง พบว่า ประเด็นด้านวิชาชีพและการงานเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานมากที่สุด ปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ การที่วิชาชีพการพยาบาลมีสถานภาพต่ำ การขาดโอกาสในการศึกษาต่อ เงินเดือนน้อย และขาดโอกาสที่จะก้าวหน้าในสายงาน ประเด็นอื่นๆ ที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานมาน้อยตามลำดับ ได้แก่ งานหนักและความเครียดจากระยะเวลา ปัญหาของแหล่งทรัพยากรและสิ่งแวดลอม การให้การพยาบาลและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วย นอกจากนี้ผลการวิจัยยังแสดงว่า มากกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างมีความเหนื่อยหน่ายในระดับสูง เช่นเดียวกับ นวลอนงค์ (2534) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า และกองบรรเทาทุกข์

สภาวิชาชีพไทย จำนวน 415 คน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งพบว่าบุคลิกภาพเชิงสภาพอารมณ์ สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านระบบบริหารสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 43.91

สอดคล้องกับการศึกษาของ สุธีรา (2540) พบว่า นิสิตบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จาก 11 ภาควิชา จำนวน 395 คน ที่พบว่าตัวแปรที่ให้อิทธิพลรวมต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำวิจัยสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญ คือ ตัวแปรแรงสนับสนุนทางสังคม รองลงมาคือ ตัวแปรความสามารถในการตัดสินใจ ปริมาณและความยากของงาน และความขัดแย้งในบทบาท

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่าสถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ความเครียดในการทำงาน ปริมาณงาน และปัจจัยการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความเหนื่อยหน่าย และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน