

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นคณะหนึ่งที่มีบุคลากรสายสนับสนุนอยู่จำนวนมาก ได้มีการปรับโครงสร้างและระบบบริหาร เพื่อให้การบริหารงานของคณะมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุดอยู่เสมอ โดยในปี 2545 ได้มีการปรับโครงสร้างสำนักงานเลขานุการเป็นการภายใน เป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารทั่วไป และฝ่ายสนับสนุนวิชาการ ในส่วนของภาควิชาได้มีการปรับการทำงานของธุรการภาควิชา โดยยุบนำมาอยู่รวมกันเป็นสำนักงานภาควิชา มีอัตราธุรการ จำนวน 6 คน จากเดิม 8 คน เพื่อปฏิบัติงานนำร่องไปก่อนที่จะมีการปรับภาควิชา เป็น 4 ภาควิชา ในปีการศึกษา 2548 คณะพยาบาลศาสตร์ ได้มีนโยบายปรับโครงสร้างภาควิชาใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน จาก 8 ภาควิชา เป็น 4 ภาควิชา คือ ภาควิชาศาสตร์ประยุกต์ทางการแพทย์พยาบาล ภาควิชาการพยาบาลชุมชนและสุขภาพจิต ภาควิชาการพยาบาลผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ ภาควิชาการพยาบาลสตรีและเด็ก จากการปฏิบัติงานนำร่องไปก่อนของธุรการภาควิชาฯ ที่ได้ยุบมาอยู่รวมกันเป็นสำนักงานภาควิชาได้ทดลองปฏิบัติงานมาเป็นเวลา 1 ปี 11 เดือน ธุรการภาควิชาไม่สามารถดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพได้ดีเท่าที่ควร และมีปัญหาในการทำงาน คือ 1) ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทันและเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานมากขึ้น เนื่องจากธุรการภาควิชาต้องปฏิบัติงานภายใต้ 8 ภาควิชา ในจำนวน 6 คน เดิม 8 คน 2) หัวหน้าภาควิชาและคณาจารย์ไม่มีความพึงพอใจและไม่สะดวกในการรับบริการจากธุรการภาควิชาฯ เนื่องจากสำนักงานธุรการอยู่อีกอาคารหนึ่ง และ 3) ทุกคนเกิดความเหนื่อยล้า เนื่องจากปฏิบัติงานไม่ทัน และทำให้เกิดความเครียดตามมาส่งผลกระทบต่อการทำงาน (จากการสอบถามในกลุ่มของธุรการภาควิชาทั้งหมด)

ดังนั้น จึงได้ปรับการทำงานของธุรการภาควิชา มาอยู่ประจำภาควิชาภายใต้โครงสร้างภาควิชาใหม่ 4 ภาควิชาๆ ละ 2 คน ยกเว้น ภาควิชาศาสตร์ประยุกต์ทางการแพทย์พยาบาล จัดให้มีธุรการประจำภาควิชาเพียง 1 คน เนื่องจากมีอาจารย์เพียง 16 คน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2548 (รายงานการประชุมคณะพยาบาลศาสตร์, เมษายน 2548) ต่อมาในปีการศึกษา 2549 คณะพยาบาลศาสตร์ ได้ปรับโครงสร้างภาควิชาจาก 4 ภาควิชา เป็น 7 ภาควิชา โดยเป็นการบริหารจัดการภายในคณะพยาบาลศาสตร์ ตั้งแต่วันที่ 17 พฤศจิกายน 2549 ประกอบด้วย ภาควิชาการบริหารการศึกษาพยาบาลและบริการการพยาบาล ภาควิชาการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์ ภาควิชาการพยาบาลจิตเวช ภาควิชาการพยาบาลศัลยศาสตร์ ภาควิชาการพยาบาลสาธารณสุข

ศาสตร์ ภาควิชาการพยาบาลสูติ-นรีเวชและผดุงครรภ์ และภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์ (รายงานผลโครงการสัมมนาคุณาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง การปรับโครงสร้างภาควิชา, 2549) เพื่อให้ภาควิชาสามารถบริหารจัดการภาควิชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากรมีความสุขในการปฏิบัติงาน

ในส่วนของสำนักเลขานุการคณะพยาบาลศาสตร์เนื่องจากการบริหารภายใต้โครงสร้าง 2 ฝ่ายดังกล่าว หัวหน้าฝ่ายทั้ง 2 ฝ่าย มีภาระงานประจำทำให้ไม่มีเวลาในการบริหารเชิงรุก แต่เป็นการบริหารในลักษณะเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และไม่ทราบถึงภาระงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และลักษณะงานเป็นอย่างดี มีโอกาสทำให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย (สรุปผลที่มบริหารพบ บุคลากรสายสนับสนุน เรื่อง การปรับโครงสร้างสำนักงานเลขานุการ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2549) และไม่สามารถให้คำปรึกษากับผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดีและครบถ้วนทุกงาน แต่จะให้คำปรึกษาได้เฉพาะงานประจำที่รับผิดชอบอยู่เท่านั้น อีกทั้งผู้ประสานงานของแต่ละหน่วยงานรวมทั้งบุคลากรสายสนับสนุนเองไม่มีความมั่นใจในความก้าวหน้าของการเลื่อนระดับให้สูงขึ้น ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ในปีการศึกษา 2549 จึงได้มีการปรับโครงสร้างสำนักงานเลขานุการเป็นการภายในอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ เป็น 15 งาน คือ งานแผนงานและประกันคุณภาพ งานสารสนเทศ งานคลัง งานการเจ้าหน้าที่ งานกิจการนักศึกษาและหอพัก งานบริการวิชาการ งานบัณฑิตศึกษา งานหลักสูตรปริญญาตรี งานศูนย์ศึกษาด้วยตนเอง งานวิจัยและวิเทศสัมพันธ์ งานพัสดุ งานสารบรรณ งานโสตทัศนศึกษา งานอาคารสถานที่ และงานห้องอ่านหนังสือ

จากการศึกษาพบว่าการทำงานมากเกินไปทำให้เกิดความเครียด และความเครียดเรื้อรังเป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่าย (Muldary, 1983) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ในทางกลับกันได้สร้างความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรสายสนับสนุนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เห็นได้จากข้อมูลของงานการเจ้าหน้าที่ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ บุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มีการโอนย้ายไปทำงานคณะอื่นหรือลาออกมากขึ้น ในปีงบประมาณ 2549 จำนวน 1 คน ปีงบประมาณ 2550 จำนวน 8 คน และปีงบประมาณ 2551 จำนวน 5 คน (นับจนถึงกุมภาพันธ์ 2551) จากการสอบถามเหตุผลที่บุคลากรได้โอนย้ายหรือลาออกจากคณะฯ ก็เนื่องจาก 1) คณะอื่นมีสวัสดิการอัตราค่าตอบแทนสูงกว่า 2) ได้ตำแหน่งที่ดีกว่า 3) มีความก้าวหน้ามากกว่า 4) คณะอื่นมีการทำงานเป็นระบบ 5) มีบุคลากรเพียงพอสอดคล้องกับการศึกษาของ ปวณิชฎ (2548) พบว่าความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์กับการตั้งใจลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การปรับโครงสร้างภายในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นการพัฒนาองค์กร แต่ได้สร้างความเหนื่อยหน่ายให้กับบุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ ย่อมส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของคณะพยาบาลศาสตร์ อีกทั้งบุคลากรสายสนับสนุน เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนให้คณะฯ สามารถดำเนินงานตามภารกิจและเป้าหมายของคณะฯ ได้สำเร็จ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาระดับความเหนื่อยหน่าย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่าย ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อนำเสนอข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ให้คณะพยาบาลศาสตร์ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรสายสนับสนุนโดยรวมและรายด้าน
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
4. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรสายสนับสนุน

### คำถามการวิจัย

1. ความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรสายสนับสนุนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับใด
2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับใด
3. ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนหรือไม่อย่างไร
4. ปัจจัยการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรสายสนับสนุนหรือไม่อย่างไร

### ขอบเขตการวิจัย

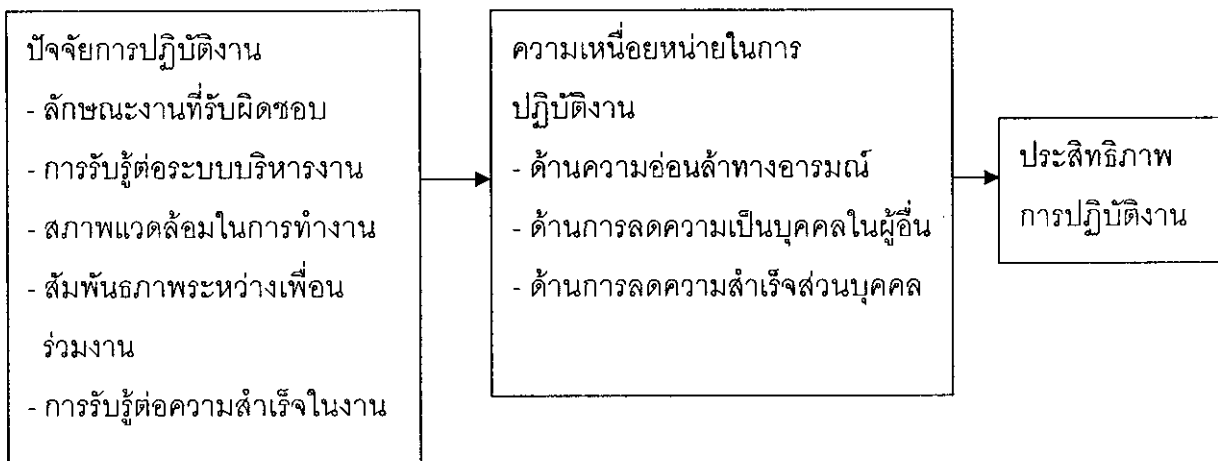
การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความเหนื่อยหน่าย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่าง

ปัจจัยการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2551 – มิถุนายน 2552

### กรอบแนวคิดในการวิจัย (conceptual framework)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิดของมาสแลช (Maslach, 1986) และจากการทบทวนวรรณกรรม โดยมาสแลชกล่าวว่าปัจจัยด้านงานและปัจจัยด้านบุคคลเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ซึ่งกลุ่มอาการความเหนื่อยหน่ายประกอบไปด้วยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ผลจากความเหนื่อยหน่ายจะทำให้บุคคลเกิดความเจ็บป่วยทางร่างกาย มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานที่ทำและต่อบุคคลอื่น รวมทั้งเกิดการลดคุณค่าของตนเอง ส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง และพบว่า ความพยายามของบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร (Bovee, 1998) การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระบบการทบทวนผลการทำงานของแต่ละบุคคลเพื่อใช้ในการนำมาประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น (Muchinsky, 1996) ส่วนอิทธิพลที่มีผลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (อุบล, 2544)

ดังนั้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่าย โดยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้



## ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผู้บริหารได้ทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการวางแผนตัดสินใจ หรือแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ผู้บริหารได้ทราบข้อมูลพื้นฐานในการสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือบุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ให้มีความเหมาะสมต่อไป และเพื่อเป็นการรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้คงอยู่กับคณะฯ ไม่มีความนึกคิดที่จะลาออกไปอยู่กับหน่วยงานอื่น

## วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยายหาความสัมพันธ์ (descriptive correlation research) เพื่อศึกษาความเหนื่อยหน่าย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่าย ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

## นิยามศัพท์

ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อสิ่งแวดล้อมจากการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยแสดงออกเป็น 3 ด้าน คือ ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกถูกลดความเป็นบุคคล และความรู้สึกถูกลดความสำเร็จ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรม การงาน อย่างราบรื่น ครบถ้วนประหยัดเวลา ใช้กำลังและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเปล่าน้อยที่สุด

ปัจจัยการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ การรับรู้ต่อระบบบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ข้าราชการสาย ช ค พนักงานมหาวิทยาลัยตำแหน่งปฏิบัติการวิชาชีพ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่ทำหน้าที่ด้านสนับสนุนฝ่ายวิชาการของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์