

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย และการอภิปรายผล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย เรื่อง ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นความเรียงประกอบตารางโดยมีลำดับการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
2. ความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรสายสนับสนุน
3. ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรสายสนับสนุน

## 1. ข้อมูลส่วนบุคคล

## ตาราง 1

ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรสายสนับสนุน

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (N = 97)

ตัวแปร	n		%
<b>เพศ</b>			
- ชาย	21		21.60
- หญิง	76		78.40
อายุ	$\bar{X} = 40.97$	S.D. =	9.09
<b>สถานภาพสมรส</b>			
- โสด	33		33.70
- สมรส	61		62.20
- หม้าย/หย่าร้าง	3		3.10
<b>ระดับการศึกษา</b>			
- ประถมศึกษา	6		6.20
- มัธยมศึกษา	10		10.20
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	11		11.20
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	8		8.20
-ปริญญาตรี	55		56.10
-ปริญญาโท	7		7.10
รายได้ตนเองต่อเดือน	$\bar{X} = 14,948.51$	S.D. =	13,177.47
รายได้รวมของครอบครัวต่อเดือน	$\bar{X} = 27,725.08$	S.D. =	27,574.98
<b>หน่วยงานที่สังกัด</b>			
- งานแผนงานและประกันคุณภาพ	5		5.20
- งานสารสนเทศ	3		3.10
- งานคลัง	4		4.10
- งานการเจ้าหน้าที่	3		3.10
- งานกิจการนักศึกษา	3		3.10
- งานบริการวิชาการ	4		4.10
- งานบัณฑิต	6		6.20
- งานหลักสูตรปริญญาตรี	3		3.10

ตาราง 1 (ต่อ)

ตัวแปร	n	%
- งานวิจัยและวิเทศสัมพันธ์	2	2.10
- งานพัสดุ	2	2.10
- งานสารบรรณ	7	7.20
- งานโสตทัศนศึกษา	2	2.10
- งานอาคารสถานที่	21	21.60
- ศูนย์ศึกษาด้วยตนเอง	2	2.10
- ห้องอ่านหนังสือ	2	2.10
- ฝ่ายพัฒนาเด็กปฐมวัย	22	22.50
- ภาควิชา	6	6.20
ตำแหน่ง		
- ข้าราชการ	32	33
- พนักงานมหาวิทยาลัย	3	3.10
- ลูกจ้างชั่วคราว	40	41.20
- ลูกจ้างประจำ	22	22.70
ประสบการณ์ในการทำงาน $\bar{X} =$	14.05	S.D. = 9.23

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.40 มีอายุเฉลี่ย 40.97 ปี (S.D. = 9.09) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 62.20 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 56.10 มีรายได้ตนเองต่อเดือนเฉลี่ย 14,948.51 บาท (S.D. = 13,177.47) รายได้รวมของครอบครัวต่อเดือนเฉลี่ย 27,725.08 บาท (S.D. = 27,574.98) ส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายพัฒนาเด็กปฐมวัยและงานอาคารสถานที่จำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และ 21.60 ตามลำดับ เป็นตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.20 มีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 14.05 ปี (S.D. = 9.23)

## 2. ความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรสายสนับสนุน

### ตาราง 2

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหนื่อยหน่ายในภาพรวมและแต่ละด้าน ของบุคลากรสายสนับสนุน (N = 97 คน)

ความเหนื่อยหน่าย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	2.45	.83	ปานกลาง
ด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น	2.12	.79	ต่ำ
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	2.03	.81	ต่ำ
ความเหนื่อยหน่ายโดยรวม	2.29	.71	ต่ำ

จากตาราง 2 พบว่า ค่าเฉลี่ยความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ ( $\bar{X} = 2.29$ , S.D. = .71) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.45$ , S.D. = .83) ส่วนค่าเฉลี่ยความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับ ต่ำ ( $\bar{X} = 2.12$ , S.D. = .79;  $\bar{X} = 2.03$ , S.D. = .81)

## 3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

### ตาราง 3

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน (N = 97 คน)

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	3.71	.47	สูง

จากตาราง 3 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับ สูง ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = .47)

#### 4. ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

##### ตาราง 4

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในแต่ละด้านกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน (N = 97 คน)

	ความเหนื่อยหน่าย		
	ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น	ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	-0.03	-0.02	-.19*

\*p < .05

จากตาราง 4 พบว่า ความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์

#### 5. ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรสายสนับสนุน

##### ตาราง 5

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานแต่ละด้านกับความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรสายสนับสนุน (N = 97 คน)

ปัจจัยการปฏิบัติงาน	ความเหนื่อยหน่าย (r)
ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	.05
ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารงาน	-.17
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม	-.10
ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อน	-.17
ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน	-.37***

\*\*\*p < .001

ตาราง 5 พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนปัจจัยการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อม และสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย

### การอภิปรายผล

ผลการศึกษาความเหนื่อยหน่ายและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยได้แยกอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

#### ศึกษาระดับความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรสายสนับสนุน

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความเหนื่อยหน่ายในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ โดยมีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการลดความเป็นบุคคลและด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ (ตาราง 2) สอดคล้องกับการศึกษาของ เตือนใจ (2535) ที่ศึกษาความท้อถอยของวิทยากรย์ในวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในเขตภาคเหนือ พบว่า วิทยากรย์มีความท้อถอยด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความรู้สึกด้วยคุณค่าของตนเอง และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ

สอดคล้องกับ สุปราณี (2542) ที่พบว่า อาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากสภาพการณ์ หรือปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงตามกาลเวลาที่เพิ่มขึ้น มีผลทำให้เกิดความเครียดที่นำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในระดับที่แตกต่างกัน

แต่มีความแตกต่างไปจากผลการศึกษาของจันทรา (2537) ที่พบว่า อาจารย์พยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขมีความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากสภาพการณ์หรือปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมจากการทำงานที่เปลี่ยนแปลงตามกาลเวลาที่เพิ่มขึ้น ซึ่งผลทำให้เกิดความเครียดที่นำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในระดับที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ผลการศึกษายังแตกต่างจากผลการศึกษาของดิก (Dick, 1992) ที่พบว่า อาจารย์พยาบาลที่สอนระดับปริญญาเอกในสหรัฐอเมริกา มีความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับผลการศึกษาของฮันเตอร์และฮอทตัน (Hunter & Houghton, 1993) ที่พบว่า อาจารย์พยาบาลในประเทศไอร์แลนด์เหนือมีความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ทั้งนี้ เนื่องจากอาจารย์พยาบาลที่สอนปริญญาเอกมีภาระงานรวมทั้งความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

มากกว่าอาจารย์ที่สอนในระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท จึงทำให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายได้มากกว่า

สำหรับผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านอื่นๆ คือ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลและด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ สามารถอธิบายได้ว่าอาจเนื่องมาจากในช่วงที่ทำการศึกษาคือช่วงที่มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของคณะฯ ทั้งของภาควิชา และสำนักงานเลขานุการ คณะพยาบาลศาสตร์ อีกทั้งอยู่ในช่วงการบริหารของทีมนบริหารชุดใหม่ของคณะฯ ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนการทำงานในทุกฝ่าย ส่งผลไปถึงภาวะเครียดเหนื่อยหน่ายทางอารมณ์ได้ อีกทั้งจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะที่ต้องการให้คณะพยาบาลศาสตร์ สนับสนุนช่วยเหลือ คือ การพิจารณาปรับเงินเดือนในส่วนของผู้จ้างชั่วคราวให้มีความเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน รองลงมาคือเรื่องการจัดสรรภาระงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละหน่วยงานให้กระจายใกล้เคียงกัน และเรื่องการจัดโครงการไปศึกษาดูงานเพื่อพัฒนางานให้กับบุคลากรสายสนับสนุนให้มากขึ้น ที่จะทำให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองและคลายเครียดจากการทำงาน อีกทั้งเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร จากผลดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อระดับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มากกว่าด้านอื่นได้ นอกจากนี้ ความแตกต่างในด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและสภาพแวดล้อมในการดำรงชีวิต เช่น ลักษณะขององค์กร แม้จะเป็นสถานศึกษาพยาบาลเหมือนกัน แต่อาจมีความแตกต่างกันในด้านบริหาร เช่น รูปแบบการบริหารงาน ดังผลการศึกษาของ ดิก (Dick, 1992) ที่พบว่า รูปแบบการบริหารงานแบบเผด็จการจะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายเพิ่มขึ้น ซึ่งการศึกษาของมาสแลช และแจ็คสัน (Maslach & Jackson, 1996) พบว่า บุคคลที่มีอายุมากจะมีความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความเป็นบุคคลต่ำกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย อีกทั้งพบว่า อายุช่วยอธิบายได้ว่าบุคคลที่มีอายุและประสบการณ์มากนั้น จะมีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย กล่าวคือ มีความเหนื่อยหน่ายด้านลดความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 40.97 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงานเฉลี่ย 14.05 ปี แสดงถึงความมีวุฒิภาวะและการมีประสบการณ์ด้านการทำงานมากพอสมควรในระดับหนึ่ง อาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่กลุ่มตัวอย่างมีความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ

### ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง (ตาราง 3) สอดคล้องกับการศึกษาของพิทยา (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดนครศรีธรรมพบว่า คณะกรรมการสถานศึกษามี

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงหรือมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการดำเนินโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และผลจากการปฏิรูปการศึกษาทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องตื่นตัวในการร่วมดำเนินการ การศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับของบุษบา (2548) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์สุขภาพชุมชน พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์สุขภาพชุมชนอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 93 อาจอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในหน้าที่นานพอสมควร และมีความรู้ดีเข้าใจบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี

แตกต่างจากผลการศึกษาของ ไสภาส (2541) ที่ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการโรงเรียนในโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าคณะกรรมการโรงเรียนของโรงเรียนในโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นผลเนื่องมาจากไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เพราะกรรมการโรงเรียนต่างก็มีภาระหน้าที่ของตนเอง และกรรมการโรงเรียนบางส่วนยังไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเท่าที่ควร

จากผลการศึกษาบุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง อาจเป็นผลเนื่องมาจากการที่บุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มีประสบการณ์ในหน้าที่นานพอสมควรในระดับหนึ่ง ( $\bar{X} = 14.05$  ปี) อีกทั้ง บุคลากรมีความรักในหน้าที่ มีความรับผิดชอบในงานค่อนข้างสูง มีความรู้และความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ (เสริมศรี, 2536) ประกอบกับได้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน เช่น การใช้โปรแกรมพิมพ์เอกสาร การจัดการกับฐานข้อมูล การคำนวณต่างๆ เป็นต้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ดังที่ เบน (Bain, 1982) กล่าวว่า การศึกษาและประสบการณ์เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคคลเกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จึงทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

### ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

ผลการศึกษาพบว่า ความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ตาราง 4) สอดคล้องกับสุปราณี (2542) ที่ศึกษาความเหนื่อยหน่ายและผลผลิตภาพของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลผลิตภาพด้านการสอน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล จะทำให้บุคคลไม่สามารถปฏิบัติงานให้ดีได้ จากการที่บุคคลเกิดความรู้สึกลดคุณค่า ขาดความนับถือใน



ตนเอง และขาดความภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ มองเห็นแต่ความล้มเหลวของตนเองมากกว่าความสำเร็จที่เคยเกิดขึ้น จนนำไปสู่ความคิดว่าแม้ในสถานการณ์ใหม่ตนเองก็จะไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ ทำให้บุคคลไม่เกิดความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ (Maslach, 2003)

แตกต่างจากของดิก (Dick, 1992) ศึกษาพบว่า ภาระงานที่อาจารย์พยาบาลสามารถเลือกปฏิบัติ เลือกชั่วโมงในการทำงาน หรือควบคุมสถานการณ์ได้ จะไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานนั้นกับความเหนื่อยหน่าย ดังนั้นจึงไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพด้านการวิจัย ด้านการบริการในอาจารย์พยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

แม้ความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น จะทำให้บุคลากรสายสนับสนุนเกิดความรู้สึกท้อแท้ หรือหมดแรงที่จะทำงาน แต่มีความรู้สึกรักในงานที่ปฏิบัติ จึงทำให้มีความรับผิดชอบในหน้าที่สูง (เสริมศรี, 2536) ดังนั้น แม้บุคลากรสายสนับสนุนจะเกิดความรู้สึกท้อแท้ หรือหมดแรงที่จะทำงาน แต่ก็จะไม่ละทิ้งงานในหน้าที่ นั่นคือบุคลากรสายสนับสนุนจะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์หรือไม่ก็ตาม บุคลากรสายสนับสนุนก็ยังสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ จึงไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในบุคลากรสายสนับสนุน ส่วนความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น แม้จะทำให้บุคคลมีทัศนคติและมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่น และส่งผลในทางลบต่อการปฏิบัติงาน (Maslach, 1986) และจากการศึกษาของสมใจ (2532) พบว่าการเกิดประสิทธิภาพนั้นมีหลายปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และลักษณะของหน่วยงาน เป็นต้น มิได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง เช่น บุคลากรที่มีอายุน้อย มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และไม่ได้รับการสนับสนุนในด้านเงินทุนจากหน่วยงาน อาจจะมีประสิทธิภาพต่ำกว่าบุคลากรที่มีอายุมากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่า และได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงาน โดยไม่ต้องมีความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นได้ ดังนั้น ความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นจึงไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน แต่อาจส่งผลในทางลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนได้

ส่วนความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ในทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = -0.19, P < .05$ ) (ตาราง 2) ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล จะทำให้บุคคลไม่สามารถปฏิบัติงานให้ได้ดีได้ จากการที่บุคคลเกิดความรู้สึกลดคุณค่า ขาดความนับถือในตนเอง และขาดความภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ มองเห็นแต่ความล้มเหลวของตนเองมากกว่าความสำเร็จที่เคยเกิดขึ้น จนนำไปสู่ความคิดว่า แม้ในสถานการณ์ใหม่ตนเองก็จะไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ ทำ

ให้บุคคลไม่เกิดความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ (Maslach, 1986) ดังนั้น บุคลากรสายสนับสนุนที่มีความรู้สึกลดความสำเร็จส่วนบุคคลย่อมไม่สามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

### ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรสายสนับสนุน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงานมีความสัมพันธ์ทางลบ กับระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารงานด้านสภาพแวดล้อม และด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน สอดคล้องกับ อุบล (2544) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าพบว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวก กับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลประจำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = 0.261, p < 0.05$ ) การรับรู้ต่อระบบบริหารงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้ต่อความสำเร็จในงานมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = -0.384, -0.399, -0.317$  และ  $-0.452, p < 0.05$  ตามลำดับ)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าในกลุ่มพยาบาลความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการปฏิบัติงานทุกด้าน อาจอันเนื่องมาจากในกลุ่มของพยาบาลจะมีลักษณะงานที่แตกต่างจากบุคลากรสายสนับสนุน คือ พยาบาลมีหน้าที่ดูแลผู้ป่วยที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อชีวิตผู้ป่วยเป็นสำคัญ จึงทำให้มีภาวะเครียดมาก ในส่วนของบุคลากรสายสนับสนุนมีความรักในงานที่ปฏิบัติ ทำให้มีความรับผิดชอบในงานสูง อีกทั้งยังมีประสบการณ์ค่อนข้างนานในงานที่ปฏิบัติ จึงทำให้รู้ถึงระบบงานบริหารได้ดี ส่วนสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีสภาพที่ดีอยู่แล้ว บุคลากรมีอายุการปฏิบัติงานเฉลี่ยค่อนข้างสูงในระดับหนึ่ง ทำให้สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานค่อนข้างแน่นแฟ้นเข้าใจกัน จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงานมีความสัมพันธ์ทางลบ กับความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 อธิบายได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีความคาดหวังความสำเร็จในงานสูง มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานสูงทำให้เกิดความเครียด อาจส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายได้