

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

¹ ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 09-1435-5367 อีเมล : kwan_rakjung@hotmail.com
รับเมื่อ 9 มกราคม 2563 ตอบรับเมื่อ 13 พฤษภาคม 2563 DOI:10.14416/j.faa.2020.24.005

เหมือนขวัญ จรงค์หนู ¹
นนทรีรัตน์ พัฒนภักดี ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็น บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย รวมจำนวน 361 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบบางส่วน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับภาวะหมดไฟของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ส่วนระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) ภาวะหมดไฟโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.177$) 3) ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 4) ภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .119$) 5) ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.323$)

คำสำคัญ : ภาวะหมดไฟ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

² อาจารย์ ดร. ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Relationship between Burnout and Performance Efficiency of Academic Supporting Staff in University

¹ Corresponding Author, Tel. 09 1435 5367, E-mail : kwan_rakjung@hotmail.com
Received 9 January 2020; Accepted 13 May 2020

Maunkwan Jaronghnu ¹
Nontirat Pathanapakdee ²

Abstracts

The objectives of this research were 1) to study the level of burnout and performance efficiency of academic supporting staff in university, and 2) to study relationship between burnout and performance efficiency of academic supporting staff in university. The samples used in the study were 361 staff in university. The research instrument was a questionnaire. Statistics used in data analysis consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation, partial correlation coefficient and Pearson's correlation coefficient.

The results revealed that 1) The mean of burnout was at a low level while the performance efficiency was at a high level, 2) burnout negatively correlated with performance efficiency of academic supporting staff in university at the statistical significance level of .01 ($r = -.177$). 3) The facet of burnout : emotional exhaustion did not correlate with performance efficiency of academic supporting staff in university. 4) The facet of burnout : depersonalization positively correlated with performance efficiency of academic supporting staff in university at the statistical significance level of .05 ($r = .119$). 5) The facet of burnout : reduced professional efficacy negatively correlated with performance efficiency of academic supporting staff in university at the statistical significance level of .01 ($r = -.323$).

Keywords : Burnout, Performance Efficiency, Academic Supporting Staff

¹ Graduate student in Master of Arts Program in Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

² Ph.D., Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูงและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การบริหารองค์การให้ประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้นต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญหลายประการ นอกจากการวางนโยบายวางแผนยุทธศาสตร์และการใช้กลยุทธ์ในการพัฒนาองค์การแล้ว การพัฒนาทรัพยากรบุคคลถือว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่สุดในการบริหารองค์การ เนื่องจากบุคลากรเป็นกำลังสำคัญที่มีส่วนช่วยในการผลักดันให้องค์การสามารถขับเคลื่อนและดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตามที่ ซัชณี กลั่นสอน (2553) ได้กล่าวไว้ว่า ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นในการบริหารงานขององค์การ เพราะเป็นองค์ประกอบที่จะเข้าไปแทรกอยู่ในทุกขั้นตอนของการดำเนินการ แม้ว่าจะมีการใช้เครื่องมือ เครื่องจักร คนก็ยังคงต้องเป็นผู้กำกับควบคุมดูแลเพื่อให้ผลของงานสำเร็จตามเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่ดี คือ การมีคุณภาพในการให้บริการ บริหารจัดการ คุณภาพของการบริการ จะเกิดขึ้นได้นั้น ย่อมอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ (อุสุมา ศักดิ์ไพศาล, 2556) การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในองค์กร ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากหลาย ประการ สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร เพราะความพึงพอใจจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลทำงาน ด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความสมัครใจ และมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพในที่สุด ความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ผู้บริหารทุกระดับจึงควรให้ความสนใจและนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์งาน และการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความพึงพอใจในงาน อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) และตามที่สุรชัย แก้วพิกุล (2558) ได้กล่าวไว้ว่า “คน” นั้นเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์การที่สามารถสร้างคุณูปการแก่องค์การอย่างมหาศาล แต่ขณะเดียวกันด้วยความคาดหวังในผลการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การอาจทำให้บุคลากรรู้สึกเหนื่อยล้าและเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ อีกทั้งปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรม เจตคติหรือปฏิกิริยาเชิงจิตวิทยาต่างๆ เช่น

ความผูกพันในงานและความสามารถในการฝ่าอุปสรรค อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรได้เช่นกัน ปัจจัยดังกล่าวเกิดจากสภาพเศรษฐกิจที่ฝืดเคือง สภาพสังคมที่เสื่อมโทรมและไร้ประสิทธิภาพ เช่น สถานที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน เป็นต้น จากสาเหตุดังกล่าวนี้ร่วมส่งผลให้บุคลากรต้องประสบกับปัญหาความรู้สึกเหนื่อยหน่ายและเบื่องานจนกระทั่งมีอาการหมดไฟไม่มีแรงใจแรงกายที่จะสร้างผลงานให้ได้ดีเหมือนที่ผ่านมา (นวลพรรณ บุญฤทธิ์, 2554)

ภาวะหมดไฟ (Burnout) เป็นภาวะทางจิตวิทยาอย่างหนึ่ง ซึ่งเกิดจากการตอบสนองต่อความเครียดที่ดำเนินมาอย่างยาวนานในการทำงาน โดยลักษณะของอาการหมดไฟอาจพบได้ทั้งการแสดงออกทางร่างกายเช่น ร่างกายเหนื่อยล้า ปวดศีรษะ นอนไม่หลับและอาจพบร่วมกับมีพฤติกรรมก้าวร้าว รวมถึงมีการแสดงออกทางจิตใจ โดยอาจมีการแสดงออกในลักษณะอื่นๆ เช่น ความคิดแง่ลบต่อผู้รับบริการ การมีทัศนคติแง่ลบกับงานที่ทำ การรู้สึกขาดความภูมิใจในตนเอง ผู้ประสบปัญหาภาวะหมดไฟนั้น เป็นผลเสียทั้งต่อตัวเอง คนรอบข้างและองค์กรที่ทำงาน โดยพบว่าภาวะหมดไฟอาจส่งต่อจากบุคคลไปอีกบุคคลหนึ่ง และพบว่าคู่สมรสเป็นบุคคลที่ได้รับผลกระทบได้ง่ายที่สุด (วัลลภ วิชาญเจริญสุข, 2557) ซึ่งสามารถส่งผลถึงการขาดความกระตือรือร้นและความสนใจในการทำงาน มีส่วนร่วมในงานน้อยลง ขาดความคิดริเริ่มที่จะพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ในการทำงาน หรืออาจขาดงานบ่อย และอาจรุนแรงถึงการลาออกจากงาน จากการประชุมองค์การอนามัยโลก (WHO) ที่เมืองเจนีวา สวิตเซอร์แลนด์ โดยมีมติที่ประชุมพิจารณาให้ภาวะเมื่อยล้าหมดไฟ (Burnout) เป็นภาวะที่ต้องได้รับการรักษาในทางการแพทย์เป็นครั้งแรกในคู่มือวินิจฉัยและจัดประเภทของโรคระหว่างประเทศ (ICD-11) เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการวินิจฉัยโรคและการประกันสุขภาพใหม่ทั่วโลก ซึ่งกรมควบคุมโรค จะได้หารือวางแผน เพื่อพิจารณาระบบเฝ้าระวังและบูรณาการกับกรมสุขภาพจิตในการควบคุมและป้องกันโรคต่อไปในอนาคต ลักษณะอาการที่เข้าข่ายภาวะเมื่อยล้าหมดไฟที่เกิดขึ้นจากการทำงาน คือ 1. รู้สึกหมดไฟเหนื่อยล้า หลังชีวิตหดหาย 2. มีความรู้สึกไม่อยากทำงาน ต้องการมีระยะห่างจากงานหรือมีทัศนคติเชิงลบต่องาน 3. ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ซึ่งลักษณะอาการดังกล่าวเป็นผลมาจากความเครียดในการทำงานหรือการทำงานไม่ประสบผลสำเร็จตามที่คาดการณ์ไว้ อาจทำให้เสี่ยงที่จะเป็นโรคซึมเศร้าสูงขึ้น ปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับ

การทำงาน อาจเกิดจากปัญหาด้านสุขภาพจิตที่อยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมและการจัดการขององค์กร ทักษะและความสามารถของพนักงานในการจัดการปัญหา ความไม่สมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว รวมทั้งการสนับสนุนขององค์กร ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตและเป็นสาเหตุของอาการผิดปกติทางจิต หรือนำไปสู่การใช้แอลกอฮอล์หรือยาเสพติด การรังแก และการคุกคามทางจิตวิทยาเป็นสาเหตุของความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและมีความเสี่ยงต่อสุขภาพของคณงาน ส่งผลต่อปัญหาทั้งทางจิตใจและร่างกาย ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง (สุวรรณชัย วัฒนา ยิ่งเจริญชัย, 2562)

ปัจจุบันงานด้านการศึกษามีการแข่งขันกันมากขึ้น ทั้งในเรื่องของการเพิ่มจำนวนนักศึกษาและคุณภาพในการศึกษาส่งผลให้บุคลากรทางการศึกษาต้องตระหนักถึงการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น และเนื่องจากมหาวิทยาลัยบางแห่งได้ออกนอกระบบราชการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (Autonomous University) ได้มีการปรับระบบการบริหารมหาวิทยาลัย จากเดิมที่ใช้ระบบราชการเต็มรูปแบบมาเป็นระบบใหม่ที่ให้อิสระแก่สภามหาวิทยาลัย ในการที่จะกำหนดระบบบริหารขึ้นมาเองบุคลากรทางการศึกษาต้องปรับเปลี่ยนระบบการปฏิบัติงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัย การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรดังกล่าวทำให้บุคลากรทางการศึกษาต้องเผชิญกับแรงกดดันต่างๆ ส่งผลให้มีโอกาสเกิดความเครียดและอาจนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ (เนาวรัตน์ อัมใจ, 2552) การพัฒนาองค์กรและบุคลากร นับได้ว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งไม่ว่าจะเป็นองค์กร ภาครัฐหรือองค์กรของเอกชน ในการพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญทั้งต่อตัวเองและต่อองค์กร ซึ่งความสำคัญต่อตัวเอง ได้แก่ การได้รับความรู้ ความคิดใหม่ๆ ทันท่วงทีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สามารถเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้น ทั้งเป็นการสนองความต้องการที่ก้าวหน้าของบุคลากร ส่วนในความสำเร็จขององค์กร ได้แก่ การเพิ่มผลผลิตขององค์กรและทำให้องค์กรได้ผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และสามารถพัฒนางานให้มี ประสิทธิภาพ จึงนับได้ว่าการพัฒนาบุคลากรก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวบุคลากรเองและต่อองค์กร (บุญส่ง สีสะชาต, 2559)

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาหาทางป้องกัน ให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และใช้ความสามารถที่มีได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งเป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์กร ผู้บริหารหันมาใส่ใจและให้ความสำคัญต่อบุคลากรมากยิ่งขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรในองค์กรหรือเกิดขึ้นน้อยที่สุดและลดโอกาสการเกิดผลกระทบนี้ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ภาวะหมดไฟโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

3.2 ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

3.3 ภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

3.4 ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

4. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

4.1 ความหมายและความสำคัญของความหมายของภาวะหมดไฟ

ภาวะหมดไฟ หมายถึง ภาวะที่แสดงออกถึงความอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งโดยทั่วไป เกิดขึ้นจากความเครียด ที่ไม่สามารถกำจัดหรือลดลงได้ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีอาการที่แตกต่างกันไป ทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้อื่น รวมถึงงานที่รับผิดชอบ เป็นความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้า สิ้นหวัง และหมดกำลังใจ มองโลกในแง่ร้าย ขาดความกระตือรือร้น ปลีกตัวจากผู้อื่น ทำให้งานมีประสิทธิภาพลดลง ขาดความ

ภาคภูมิใจในความสามารถ รู้สึกตนเองด้อยคุณค่า และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่เป็นผลเสียกับองค์การ เช่น การขาดงาน และการลาออกจากงาน เป็นต้น (พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน, 2559)

ภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็นอาการทางจิตวิทยาของบุคคลที่ตอบสนองต่อ ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ซึ่งตอบสนองความต้องการที่หลากหลายและภาระงาน ล้นมือก่อให้เกิดอาการทางกายและจิตใจ ภาวะหมดไฟจะส่งสัญญาณที่ตัวเราเองก่อน หลังจากนั้นจึงจะมีผลกระทบต่อสังคม แต่ถ้าบุคคลนั้นสังเกตอาการที่เกิดขึ้น และรู้เท่าทันตัวเอง จะเป็นบันไดขั้นแรกในการปรับตัว จากนั้นให้สังเกตปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วหาวิธีแก้ไขโดยใช้สติก็จะทำให้พ้นจากภาวะหมดไฟได้เพราะฉะนั้นบุคคลจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องภาวะหมดไฟซึ่งเป็นเรื่องใกล้ตัวที่ทุกคนอาจมองข้ามไป (อรัญชชา เดชจิตกร, 2544 อ้างถึงใน ภูรดา ไทยสงวนวรกุล, 2556)

4.2 องค์ประกอบของภาวะหมดไฟ

จากการศึกษาของ Maslach and Jackson (1981) ได้แบ่งภาวะหมดไฟในการทำงานออกเป็น 3 องค์ประกอบคือ

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) คือ ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายทางอารมณ์ เป็นองค์ประกอบพื้นฐานของความเครียดในบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีสาเหตุมาจากการทำงานที่หนักและความขัดแย้งในที่ทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานหมดกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานเกิดความอ่อนล้ามากขึ้นไป เกิดการหลีกเลี่ยงการทำความรู้จักหรือพบปะกับผู้อื่นมาทำงานสาย ขาดงาน ผลการปฏิบัติงานต่ำ และในท้ายที่สุดอาจลาออกจากงาน

2. ความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) คือ ความรู้สึกทางลบที่บุคคลมีต่อบุคคลอื่น เกิดจากการตอบสนองต่อการทำงานหนัก ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายและการป้องกัน ตนเอง ความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลเป็นองค์ประกอบในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

3. การลดความสำเร็จในบุคคล (Reduced Personal Accomplishment) คือ การลดลงของความรู้สึกแข่งขันและการลดลงของผลิตผลในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความรู้สึกหดหู่ ลดความสามารถในการรับมือกับความกดดันในการทำงาน อีกทั้งจะมีความรุนแรงขึ้นจากจากการขาดการสนับสนุนจากสังคมและขาดโอกาสในการพัฒนา การลด

ความสำเร็จในบุคคลเป็นองค์ประกอบในด้านการประเมินตนเองซึ่งเกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

4.3 การป้องกันภาวะหมดไฟ

Yee & Duxbury (1981 อ้างถึงใน บุญเอื้อ โจ้ว, 2553) ได้กล่าวว่า เนื่องจากภาวะหมดไฟมีผลกระทบต่อตัวบุคคลและสังคม จึงควรป้องกันไม่ให้เกิดภาวะหมดไฟในการปฏิบัติงาน โดยได้เสนอแนวทางในการป้องกันภาวะหมดไฟไว้ดังนี้

1. พยายามค้นหาแหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียดและพัฒนาวิธีการปรับตัว เมื่อต้องเผชิญกับความเครียด
 2. ตั้งเป้าหมายและความคาดหวังตามที่เป็นจริง ซึ่งจะช่วยให้ประสบความสำเร็จ และลดความคับข้องใจและความเครียดลงได้
 3. ไม่ควรนำปัญหาในที่ทำงานกลับไปที่บ้าน หรือนำปัญหาที่บ้านมาที่ทำงาน
 4. รู้สึกสร้างอารมณ์ขัน และทำกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดความเครียด หลีกเลี่ยงการแข่งขันควรเป็นทั้งผู้ปฏิบัติ ผู้ให้ความรู้และให้การสนับสนุนผู้อื่น กระตุ้นหรือให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหา และที่สำคัญคือควรสนุกกับงานและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งบทบาทของตน
 5. ควรมีการต่อสู้และเรียกร้องอย่างเป็นธรรม พุดคุยปัญหาและความรู้สึกของตนอย่างเปิดเผยและชัดเจน การต่อสู้อย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ จะสามารถช่วยแก้ปัญหาและความเครียดลงได้
 6. ควรพัฒนาความรู้ในอาชีพของตน โดยการเข้าร่วมสัมมนา อ่านวารสารต่างๆ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน
 7. ดำเนินชีวิตอย่างมีความหมาย ควรตั้งเป้าหมายสำหรับตนเอง ขณะเดียวกันก็ควรสำรวจข้อบกพร่องของตนเองด้วย
 8. จัดการเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานอดิเรกหยุดพักผ่อนให้เพียงพอและสอดคล้องกับแผนการดำเนินชีวิตของตน
 9. ควรรู้ข้อจำกัดของตนเอง และต้องเข้าใจว่ามีหลายสิ่งหลายอย่างในชีวิตที่ต้องใช้เวลาอย่างมากจึงจะสามารถเปลี่ยนแปลงได้
- ภาวะหมดไฟเกิดมาจากปัจจัยหลายอย่าง ไม่ว่าจะ เป็นความเครียด สภาพแวดล้อม ลักษณะงาน หรือแม้แต่ว่าตัวองค์กร ส่งผลทำให้บุคคลนั้นเกิดอ่อนล้า รู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ จนทำให้เกิดผลกระทบต่อตนเอง องค์กร และบุคคลอื่นๆ

รอบข้าง องค์การจึงควรมหาทางป้องกันเพื่อที่จะทำให้พนักงานสามารถทำงานอยู่ในองค์การได้อย่างมีความสุขและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

4.4 ความหมายและความสำคัญของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรโดยปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อเพิ่มผลผลิตหรือผลงานที่ทำได้ เพื่อให้ได้ผลงานมากและมีคุณภาพที่สุด เป็นการใช้ความสามารถส่วนบุคคล คุณภาพของงาน การใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานให้เกิดการประหยัดและคุ้มค่าแก่ค่าใช้จ่าย และบุคลากรมีเทคนิคในการปฏิบัติงานที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อไป (สุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ, 2559)

4.5 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1989 อ้างถึงใน อุทสัน วีระศักดิ์การุญย์, 2556) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มี คุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน จะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตาม หลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

4.6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยต่างๆ ที่น่าสนใจไว้ดังนี้

เบญจมาศ อิ่มมาก (2558) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ คือ การที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้อง มีความต่อเนื่องและมีมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าได้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมคุ้มค่ากับเวลาที่ได้ทุ่มเท เกิดความพึงพอใจและภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วม ส่งผลให้มีกำลังใจและตั้งใจปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน คือ การที่บุคคลในหน่วยงานได้รับเลื่อนตำแหน่งที่ดีขึ้นหรือสูงขึ้นกว่าเดิม การได้รับชื่อเสียงเกียรติยศ รวมถึงการมีโอกาสดำเนินการศึกษาค้นคว้า อบรม สัมมนาดูงานหรือศึกษาต่อ เพิ่มพูนวิทยฐานะและวุฒิสูงขึ้น เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจในการปฏิบัติ

3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ การจัดสรรสถานที่ทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงาน เพื่อความคล่องตัวทั้งผู้ที่ปฏิบัติงานและผู้มาขอรับบริการ หากองค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ดีก็จะทำให้บุคลากรในองค์กรกระตือรือร้น รู้สึกสะดวกสบายอยากทำงานขยันทำงานและมีความมั่นคงในการทำงาน

4. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร คือ บุคคลที่เป็นสมาชิกร่วมองค์กรสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้โดยมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความคุ้นเคย สนับสนุนเป็นมิตร มีความรัก ความสามัคคี รวมทั้งการเสียสละช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความสุขใจ จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

5. วิธีการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการระดับมหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 1,826 คน ในการวิจัยครั้งนี้ใช้จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1973 อ้างถึงใน ธีรวิทย์ เอกะกุล, 2543) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้น้อย 328 คน เพื่อ

ป้องกันความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลและทดแทนแบบสอบถามที่อาจไม่ได้รับคืน จึงทำการเพิ่มขนาดตัวอย่างร้อยละ 10 ดังนั้นจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 361 คน

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล เป็นข้อความเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล แบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ จำนวน 20 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำนวน 8 ข้อ ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น จำนวน 5 ข้อ ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ จำนวน 7 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามเป็นข้อความทางบวกทั้งหมด 20 ข้อ จำนวน 4 ระดับ รู้สึกเกิดขึ้นเป็นประจำ รู้สึกเกิดขึ้นบางครั้ง รู้สึกเกิดขึ้นนานๆ ครั้ง และรู้สึกไม่เคยเกิดขึ้นเลย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 16 ข้อ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านปริมาณงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านเวลา จำนวน 3 ข้อ ด้านค่าใช้จ่าย จำนวน 4 ข้อ แบบสอบถามเป็นข้อความทางบวกทั้งหมด 16 ข้อ จำนวน 5 ระดับ กับข้อความนั้นมากที่สุด เห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก เห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย และเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด

5.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย จากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. กำหนดขอบเขตและโครงสร้างเนื้อหาให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิดวิจัย และนำมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามนิยามศัพท์ของการศึกษาวิจัย

3. ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และเลือกข้อความที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 จึงสามารถยอมรับได้ นอกจากนี้

ผู้ทรงคุณวุฒิยังได้ให้คำแนะนำในการปรับข้อความเพื่อให้ข้อความกระชับ เหมาะสม และถูกต้อง ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00

4. การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งไม่ใช่บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แต่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 ชุด โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.939 และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.933

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน วิเคราะห์แจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ในมหาวิทยาลัย วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บางส่วน (Partial Correlation) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ถึง 4 ในการแยกวิเคราะห์ตัวแปรรายด้านเพื่อจัดผลของด้านอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องออกไป ทั้งนี้มีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

ระดับความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

0.80 ขึ้นไป	อยู่ในระดับสูง
0.60 - 0.79	อยู่ในระดับค่อนข้างสูง
0.40 - 0.59	อยู่ในระดับปานกลาง
0.20 - 0.39	อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า 0.20	อยู่ในระดับต่ำ

5.5 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ 1 ได้แก่

1. ภาวะหมดไฟ ประกอบด้วย

- 1.1 ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์
- 1.2 ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น
- 1.3 ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ

ตัวแปรที่ 2 ได้แก่

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- 2.1 ด้านคุณภาพของงาน

- 2.2 ด้านปริมาณงาน
- 2.3 ด้านเวลา
- 2.4 ด้านค่าใช้จ่าย

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย

6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะหมดไฟ โดยรวมและรายด้านของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ในมหาวิทยาลัย

ภาวะหมดไฟ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	2.15	0.73	ปานกลาง
ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	1.85	0.72	น้อย
ด้านความรู้สึกรู้ว่าตนเองไร้ความสามารถ	2.00	0.71	น้อย
รวม	2.02	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านความรู้สึกรู้ว่าตนเองไร้ความสามารถ พบว่าบุคลากรมีภาวะหมดไฟโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.02$, S.D. = 0.61) สำหรับผลการพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.15$, S.D. = 0.73) รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกรู้ว่าตนเองไร้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.00$, S.D. = 0.71) และด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.85$, S.D. = 0.72)

6.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านคุณภาพของงาน	3.86	0.64	มาก
ด้านปริมาณงาน	3.94	0.64	มาก
ด้านเวลา	3.96	0.64	มาก
ด้านค่าใช้จ่าย	4.11	0.62	มาก
รวม	3.96	0.54	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น คือ ด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.62) รองลงมา คือด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.64) ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.64) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น คือ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.64)

6.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ ในมหาวิทยาลัย

ภาวะหมดไฟ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	r	r ² ×100	p
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	.034	0.12	.525
ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	.119*	1.42	.024
ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ	-.323**	10.43	.000
รวม	-.177**	3.13	.001

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย พบว่า ภาวะหมดไฟโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่า ภาวะหมดไฟโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยและการอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ภาวะหมดไฟโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

ผลการวิจัย พบว่า ภาวะหมดไฟโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าภาวะหมดไฟของบุคลากรต่ำประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะสูงขึ้น โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = -.177$) คิดเป็นร้อยละ 3.13 สอดคล้องกับงานวิจัยของนวลพรรณ บุญฤทธิ์ (2554) จากการศึกษาพบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมตลอดจนองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน คือ (1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (2) การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (3) ความรู้สึก

ไร้ประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และคล้องกับงานวิจัยของนักวิจัยหลายท่าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานเกิดความเครียดจากการทำงานที่เร่งรีบและกดดัน อาจส่งผลต่อสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน มีแนวโน้มในการลาออกเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของบุญเอื้อ โจ้ว (2553) ที่พบว่า ระดับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในระดับปานกลาง และ ทมาภรณ์ สุขสุวรรณ และคณะ (2554) ที่พบว่า ภาวะเปื่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับการศึกษาของเพ็ญศรี เลนุกุล และพนัสพงศ์ อวารเจริญ (2552) พบว่าในกลุ่มพยาบาลความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการปฏิบัติงานทุกด้าน อาจเนื่องมาจากในกลุ่มของพยาบาลจะมีลักษณะงานที่แตกต่างจากบุคลากรสายสนับสนุน คือ พยาบาลมีหน้าที่ดูแลผู้ป่วยที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อชีวิตผู้ป่วยเป็นสำคัญ จึงทำให้มีภาวะเครียดมาก ในส่วนของบุคลากรสายสนับสนุนมีความรักในงานที่ปฏิบัติ ทำให้มีความรับผิดชอบในงานสูงอีกทั้งยังมีการแข่งขันกันค่อนข้างนานในงานที่ปฏิบัติ จึงทำให้รู้ถึงระบบงานบริหารได้ดี ส่วนสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีสภาพที่ตืออยู่แล้ว บุคลากรมีอายุการปฏิบัติงานเฉลี่ยค่อนข้างสูงในระดับหนึ่ง ทำให้สัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานค่อนข้างแน่นแฟ้น เข้าใจกัน

สมมติฐานที่ 2 ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

ผลการวิจัย พบว่า ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือหากบุคลากรสายสนับสนุนเกิดความรู้สึกท้อแท้ หรือหมดแรงที่จะทำงาน แต่มีความรู้สึกรักในงานที่ปฏิบัติ จึงทำให้มีความรับผิดชอบในหน้าที่สูงความอ่อนล้าทางอารมณ์จึงไม่มีผลกับการปฏิบัติงานของบุคลากร สอดคล้องกับการศึกษาของปริวัณท์ ลำพูน (2558) พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน สาเหตุที่ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอาจเป็นเพราะว่าพนักงานวิศวกรมีวิธีการผ่อนคลายความเครียด ความอ่อนล้าจากการทำงานเอง เช่น ทำกิจกรรมร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน พูดคุยปรึกษาหารือกันถึงปัญหาในการทำงานกันเอง จัดการแข่งขันกีฬาระหว่างฝ่ายต่างๆ เอง บริษัทไม่ได้มีส่วนร่วมในการผ่อนคลายทางอารมณ์ให้แก่พนักงานเท่าที่ควร แม้พนักงานวิศวกรจะมีภาวะหมดไฟในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง เพราะงานที่ทำในแต่ละวันเป็นงานประจำที่ต้องรับผิดชอบอยู่แล้ว จึงต้องทำซ้ำๆ เป็นประจำ แต่เนื่องจากองค์กรกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ได้แก่ ระยะเวลาก่อสร้าง ยอดการรับมอบห้องชุด ทำให้วิศวกรต้องปฏิบัติงานให้ทันตามกำหนดเพราะนั่นหมายถึงการประเมินผลตอบแทนในช่วงปลายปีด้วยเช่นกัน ส่งผลให้ไม่ว่าวิศวกรจะมีภาวะหมดไฟในงานระดับไหนผลการปฏิบัติงานก็อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเสริมศรี เวชเช และคณะ (2536) พบว่า แม้บุคลากรสายสนับสนุนจะเกิดความรู้สึกท้อแท้ หรือหมดแรงที่จะทำงาน แต่ก็จะไม่ละทิ้งงานในหน้าที่ นั่นคือ บุคลากรสายสนับสนุนจะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์หรือไม่ก็ตาม บุคลากรสายสนับสนุนก็ยังสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ จึงไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในบุคลากรสายสนับสนุนด้านนี้ ต่างจากการศึกษาของ นวลพรรณ ชื่นประโยชน์ (2554) พบว่าความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่พนักงานทำงานที่ซ้ำซากและน่าเบื่อต้องอยู่กับงานมาก (Jackson, Schwab &

Schuler, 1986) หรืองานที่ต้องตัดสินใจอย่างเร่งด่วน นอกจากนี้ตารางการทำงานที่ไม่แน่นอน เวลาพักระหว่างทำงานและปริมาณวันหยุดที่ไม่เพียงพอ ฯลฯ ก็สามารถส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้เช่นเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3 ภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

ผลการวิจัย พบว่า ภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ถ้าภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นสูงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะสูง โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = .119$) คิดเป็นร้อยละ 1.42) Leiter & Maslach (1998) พบว่า ความกดดันจากงานเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยความกดดันจากงานมีสาเหตุหลักมาจากการทำงานหนักและความขัดแย้งส่วนตัว ซึ่งลักษณะงานก่อสร้างโครงการนั้นต้องทำงานเป็นทีม แม้วิศวกรจะทำงานหนัก เครียด และได้รับแรงกดดันจากด้านต่างๆ ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่เป็นลบกับงาน และส่งผลไปยังเพื่อนร่วมงานซึ่งอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งกัน (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001) เพราะนอกจากวิศวกรแล้ว การก่อสร้างโครงการยังคงอาศัยบุคคลอื่น เช่น ผู้ควบคุมงาน ผู้รับเหมาโครงสร้าง ผู้รับเหมางานระบบ ส่งผลให้ไม่ว่าวิศวกรจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานหรือเกิดทัศนคติที่เป็นลบกับงาน หรือเพื่อนร่วมงาน ผลการปฏิบัติงานก็ยังคงอยู่ในระดับสูง ซึ่งต่างจากการศึกษาของ นวลพรรณ ชื่นประโยชน์ (2554) พบว่า การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อพนักงานต้องทำงานอย่างหนักและได้รับแรงกดดันต่างๆ จะเริ่มมีทัศนคติทางลบต่องานโดยรวมและอาจส่งผลต่อเพื่อนร่วมงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง บุคคลที่เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะส่งผลเชิงลบต่อเพื่อนร่วมงานทั้งส่งผลให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน การส่งผลเสียต่องานที่ได้รับมอบหมาย

สมมติฐานที่ 4 ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

ผลการวิจัย พบว่า ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ มีความสัมพันธ์ทางลบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถต่ำ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะสูง โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = -.323$) คิดเป็นร้อยละ 10.43 สอดคล้องกับการศึกษาของนวลพรรณ ชื่นประโยชน์ (2554) ที่พบว่า ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเพราะพนักงานไม่รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าหรือไม่มี ความสำคัญต่อองค์กร อาจจะไม่ได้รับการชื่นชมในผลงาน จากหัวหน้างานหรือองค์กรไม่สนับสนุนทรัพยากรต่างๆ ในการทำงาน จนทำให้คิดว่างานของตนเองนั้นไม่มีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญศรี เลนุกุล และ พันสพงค์ อวารเจริญ (2552) พบว่าความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล จะทำให้บุคคลไม่สามารถปฏิบัติงานให้ได้ดีได้ จากการที่บุคคลเกิดความรู้สึกลดคุณค่า ขาดความนับถือในตนเอง และขาดความภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ มองเห็นแต่ความล้มเหลวของตนเองมากกว่าความสำเร็จที่เคยเกิดขึ้น จนนำไปสู่ความคิดว่าแม้ในสถานการณ์ใหม่ตนเองก็จะไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ ทำให้บุคคลไม่เกิดความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ (Maslach, Jackson & Leiter, 1996) ดังนั้น บุคลากรสายสนับสนุนที่มีความรู้สึกลดความสำเร็จส่วนบุคคลย่อมไม่สามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งต่างจากการศึกษาของปริวิวัฒน์ ลำพูล (2558) พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นเพราะลักษณะขององค์กรที่แตกต่างกัน จากการศึกษาด้านวิศวกรรม วิศวกรจะถูกฝึกฝนทักษะในการทำงานอย่างมืออาชีพ เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพด้านวิศวกรรม แม่นยำ ละเอียดรอบคอบ ทำให้วิศวกรมีความเชื่อมั่นในความสำเร็จและมีความมั่นใจในตนเองสูง ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีมาก

7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

7.1 จากผลการศึกษาวิจัยภาวะหมดไฟ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น โดยเฉพาะข้อที่

1 ท่านรู้สึกอ่อนเพลียและหมดกำลังใจที่จะทำงาน ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปปรับปรุงภาวะหมดไฟในด้านดังกล่าวให้ลดลง ดังนั้นองค์กรควรมีการวิเคราะห์ภาระงานของบุคลากร เพื่อมอบหมายงานในแต่ละคนให้ใกล้เคียงกัน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกว่ามี ความยุติธรรมและเท่าเทียมกัน ควรจัดให้มีกิจกรรมที่ทำให้รู้สึก ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานส่งเสริมให้บุคลากรเห็นคุณค่าในตัวเอง และอยากที่จะมาทำงานในทุกๆ วัน รวมถึงมีการอธิบายถึงโครงสร้างที่ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดข้อสงสัยในการทำงาน การปรับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง ฯลฯ รวมถึงเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือส่วนตัว หากได้รับการดูแลในเรื่องนี้ ก็จะส่งผลให้ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ลดลง มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

7.2 จากผลการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น โดยเฉพาะข้อที่ 1 ท่าน มีผลการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้และข้อที่ 2 ท่าน มีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพึงพอใจแก่องค์กรได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันทำให้เห็นว่าบุคลากรมีผลการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่องค์กรน้อยอยู่ อาจเป็นเพราะยังไม่พึงใจในงาน หรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกยินดี มีความสุข และเต็มใจในการทำงาน องค์กรจึงควรสร้างเจตคติทางบวกต่องานที่บุคลากรกำลังปฏิบัติอยู่ หรือทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ทำให้บุคลากรเกิดความพยายามกระตุ้นให้อยากทำงานจนประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

7.3 จากผลการศึกษาวิจัยภาวะหมดไฟ พบว่า ภาวะหมดไฟไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรควรจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บุคลากรรู้สึก ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน ได้พบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น สร้างทัศนคติที่ดีต่อกันรวมทั้งการอธิบายถึงโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดบุคลากรเกิดข้อสงสัยในการปฏิบัติงาน เช่น การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้นตำแหน่ง รวมถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงออกถึงความต้องการหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวเพื่อองค์กรจะได้หาแนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขต่อไป

7.4 จากผลการศึกษาวิจัย ภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นเป็นความรู้สึกในทางลบต่อบุคคลอื่น แยกตัวออกห่างจากเพื่อนร่วมงานไม่ต้องการให้ใครมายุ่งเกี่ยวและไม่อยากมีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์กร อาจเป็นไปได้ว่าทำให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่นทำงานอย่างตั้งใจและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพราะมีเวลาทุ่มเทกับงานอย่างเต็มที่ แม้ว่าการทำงานแบบไม่สนใจหรือปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้างจะทำให้งานได้รับความสำเร็จอย่างที่ต้องการแต่อย่างไรก็ตามองค์กรก็ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อเกิดการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากขึ้นเพื่อเป็นการสร้างมิตรภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานร่วมกันทำให้การทำงานราบรื่นและประสบผลสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้

7.5 จากผลการศึกษาวิจัย ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้เห็นว่าหากบุคลากรยังเกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถในการทำงานให้สำเร็จมากเท่าไร จะทำให้บุคลากรขาดความเชื่อมั่นและความภาคภูมิใจในตนเองมากขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยไปด้วย องค์กรจึงควรหาแนวทางเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่บุคลากร อาจจะเป็นการตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่อง ชมเชย การยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ มีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติหน้าที่เท่าเทียมกัน เป็นต้น หรือจัดกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสแสดงความสามารถและศักยภาพของตัวเองออกมาอย่างเต็มที่ส่งผลให้องค์การนั้นได้รับผลผลิตและบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

8. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

8.1 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ อื่นๆ นอกเหนือจากการศึกษาในครั้งนี้ เช่น ทรัพยากรในงาน บุคลิกภาพ การสนับสนุนทางสังคม เป็นต้น

8.2 ควรมีการวิจัยและพัฒนาโปรแกรมการลดภาวะหมดไฟในองค์กรที่จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย เพื่อทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

8.3 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟของบุคลากรในองค์กรหรือสายงานอื่นๆ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

9. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดี อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.มารุต พัฒผล ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดี กรรมการสอบสารนิพนธ์ ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร และ อาจารย์ ดร.ชนัดดา เพ็ชรประยูร ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

10. เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

ชัชฉณี กลั่นสอน. (2553). *ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.*

ทมาภรณ์ สุขสุวรรณ และคณะ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านครอบครัว และสังคมกับภาวะเบื่องานของ อาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลเครือข่ายภาคเหนือ สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก. *วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์ สุขภาพ*, 5(1), 40-47.

ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์*. อุลตราธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

เนาวรัตน์ อิ่มใจ. (2552). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่า อุปสรรค การสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่าย ในการทำงาน: กรณีศึกษาบุคลากรสังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

- นวลพรรณ ชื่นประโยชน์. (2554). ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงานและความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรค ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- เพ็ญศรี เลนุกุล และพนัสพงศ์ อวารณ์เจริญ. (2552). ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พลพงศ์ สุวรรณวาทีน. (2559). การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงาน เป็นตัวแปรกำกับ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- บุญส่ง ลีละชาติ. (2559). ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- บุญเอื้อ โจว. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษากรณีวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานคร และวชิรพยาบาล (ภาคินพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- เบญจมาศ อิ่มมาก. (2558). คุณภาพชีวิตและความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ปรีวันท์ ลำพูล. (2558). ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิศวกร บริษัท อสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ภูรดา ไทยสงวนวรกุล. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารปฏิบัติตนตามหลักไตรสิกขา คุณภาพชีวิตในการทำงานกับภาวะหมดไฟ กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่พลศึกษาในเขตภาคกลาง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- วัลลภ วิชาญเจริญสุข. (2557). ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนขายยาบริษัทข้ามชาติ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- เสริมศรี เวชชะ และคณะ. (2536). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์พยาบาลสังกัดงานวิทยาลัยพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข. วารสารการศึกษายพยาบาล. 4(3), 49-57.
- สุรัชย์ แก้วพิกุล. (2552). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- สุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- อรภัสชา เดชจิตกร. (2544). ปัจจัยคัดสรรที่สัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายและคุณภาพชีวิตการทำงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- อุทัยสน์ วีระศักดิ์การุณย์. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน (ภาคินพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.
- อุสม่า คัดดีไพศาล. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเตอร์ เรียดตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ภาษาอังกฤษ

- Jackson, S.E., Schwab, & Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology* 71(4):630-40
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1998). Burnout. In H. Friedman (Ed.), *Encyclopedia of mental health* (pp.202215). NewYork:Academic Press.
- Maslach, C., & Jackson., S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*. 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual (3rd ed.)*. Mountain View, CA: CPP, Inc.
- Maslach, C., Wilmar, B. Schaufeli, & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*. 52, 397-422.