



ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ภาระงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความเหนื่อยหน่าย
ในการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
The Relationship between Perceived Workload, Work Environment and Job
Burnout of Employees in Banpho District Public Health Office, Chachoengsao
Province.

ณัฐกมล ภูระหงษ์* และเอกอนงค์ ตั้งฤกษ์วรารสกุล
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน
50 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
Natkamol Phurahong and Ek-Anong Tangrukwaraskul
Department of Management, Faculty of Business Administration,
Kasetsart University, Bangkok Campus
50 Ngamwongwan Road, Ladyao, Chatuchak, Bangkok 10900
Email : natkamol.ph@ku.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 2) เพื่อศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่าย กลุ่มประชากรเป็นบุคลากรสาธารณสุข อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 73 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม และค่าสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมีระดับความเหนื่อยหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มิติด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง มิติด้านการลดความเป็นบุคคลอยู่ในระดับต่ำมาก และมิติด้านความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ 2) บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกัน 3) การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : ความเหนื่อยหน่าย การรับรู้ภาระงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน



Abstract

The objectives of this research were to study 1) Levels of Job burnout 2) To study job burnout classified by personal factors 3) To study the relationship between perceived workload, work environment and job burnout. The population in this research consisted of 73 employees in Banpho District Public Health Office, Chachoengsao Province and the instrument was questionnaire. Statistics for data analysis were percentage, mean, standard deviation and Pearson's correlation analysis for hypothesis testing.

The result of this research revealed that 1) Populations had Job burnout in low level emotional Exhaustion in moderate level, and Depersonalization in very low level, and Lack of Personal Accomplishment in low level 2) Populations with different work experience levels have different job burnout 3) The hypothesis testing found perceived workload had related in the positive direction with job burnout at the significance level of 0.05 and work environment had related in the negative direction with job burnout at the significance level of 0.05

Keywords : Job burnout, Perceived workload, Work environment

บทนำ

จากแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านสาธารณสุขของกระทรวงสาธารณสุข มีเป้าหมาย “ประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน” เพื่อพัฒนาและอภิบาลระบบสุขภาพอย่างมีส่วนร่วมและยั่งยืน กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดยุทธศาสตร์ พัฒนาความเป็นเลิศ 4 ด้าน คือ 1) ส่งเสริมสุขภาพและความป้องกันโรคเป็นเลิศ 2) บริการเป็นเลิศ 3) บุคลากรเป็นเลิศ และ 4) บริหารจัดการ เป็นเลิศ เพื่อขับเคลื่อนทุกหน่วยงานไปสู่เป้าหมาย โดยกำหนดนโยบายทิศทาง เป้าหมาย ยุทธศาสตร์และวางแผนในระยะยาวในด้านสาธารณสุข ประกอบด้วย 16 แผนงาน 48 โครงการ โดยแนวนโยบายกำลังคนด้านสุขภาพที่รับผิดชอบงานตามแผนยุทธศาสตร์และดูแลประชากรในพื้นที่ ดังนี้ อัตราส่วนประชากรต่อกำลังคนด้านสุขภาพ พ.ศ. 2556 พบว่าอัตราส่วนประชากรต่อแพทย์ประมาณ 2,400 : 1 อัตราส่วนประชากรต่อทันตแพทย์ 8,400:1 อัตราส่วนประชากรต่อเภสัชกร 5,500:1 อัตราส่วนประชากรต่อพยาบาลวิชาชีพ 500:1 และอัตราส่วนประชากรต่อพยาบาลเทคนิค 9,400:1 (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข, 2561)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านโพธิ์เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข 5 ปี มีพนักงานรวม 73 คน โดยจัดโครงสร้างองค์การเพื่อบริหารงานในลักษณะสายบังคับบัญชาบนลงล่าง ที่มีหน้าที่ประสานงาน ส่งเสริม สนับสนุน ควบคุม กำกับดูแลดำเนินงาน



สาธารณสุขในระดับตำบล หมู่บ้าน เพื่อการมีสุขภาพที่ดีของประชาชน ทั้งทางด้านการป้องกัน การควบคุมโรค การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพและการฟื้นฟูสมรรถภาพ ไปยังหน่วยงานย่อยโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลทั้ง 16 แห่ง โดยมีอัตราส่วนบุคลากรสาธารณสุขต่อประชากรในพื้นที่ 742:1 (สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านโพธิ์) ปัญหาอัตราส่วนบุคลากรสาธารณสุขที่ดูแลสุขภาพอนามัย ต่อประชากรค่อนข้างสูง เมื่อเกิดมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เช่น ปัญหาโรคโควิด2019 อาจส่งผลให้เจ้าพนักงานสาธารณสุขมีปริมาณงานเพิ่มมากขึ้นจากงานปกติ ทำให้เกิดความกดดัน และเร่งรีบในการทำงานแข่งกับเวลา เพื่อให้ปริมาณงานมีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้เกิดความเครียดและเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สอดคล้องกับ Edelwich and Brodsky (1980) ที่กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นลักษณะของการที่บุคคลสูญเสียความคิด พลังงานและความคาดหวังในการทำงาน มักเกิดกับบุคคลในวิชาชีพที่ให้บริการด้านสุขภาพ

ในงานวิจัยนี้ศึกษาตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจากแนวคิด Maslach&Jackson(1986) ให้ความหมายว่า เป็นอาการความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น การลดความสำเร็จในบุคคล Maslach& M P Leiter (2007) โดยมีสาเหตุมาจากภาระงานที่มากเกินไป (Work load) การรับรู้ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายว่ามีจำนวนมากเกินกว่าความสามารถของพนักงานที่จะทำให้สำเร็จ หรือภาระงานนั้นถูกจำกัดด้วยเงื่อนไขเวลา เป็นการรับรู้ถึงภาระงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองว่ามีมากกว่าเวลาการทำงานตามปกติ ทำให้พนักงานต้องทำงานล่วงเวลาซึ่งทำให้มีความรู้สึกว่ามีภาระงานหนักมากขึ้น Hobfoll (2002) การที่พนักงานต้องทำงานหนักขึ้นและใช้เวลาในการทำงานนานขึ้น ทำให้มีเวลาว่างน้อยลง นอกจากนี้ยังพบว่างานยังมีความซับซ้อนมากขึ้นกว่าเดิม ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงานด้วย

จากการทบทวนวรรณกรรมภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานส่วนใหญ่มักเกิดขึ้นในกลุ่มอาชีพงานบริการ เช่น บุคลากรสาธารณสุข พนักงานต้อนรับ เป็นต้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการรับรู้ภาระงานรวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยการศึกษาี้สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการภายในกระทรวงสาธารณสุข และพัฒนาวิธีการรับมือกับภาวะที่เหนื่อยหน่ายในการทำงาน ช่วยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรสาธารณสุข อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
3. เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา



การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

Edelwich and Brodsky (1980) ความเหนื่อยหน่ายคือความสูญเสียที่มากขึ้นเรื่อย ๆ ของอุดมการณ์ พลังงาน เจตนาและส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งล้วนเป็นผลมาจากปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีความเห็นตรงกันในประเด็นของอาการเหนื่อยหน่ายที่ประกอบไปด้วย ด้านทัศนคติ ด้านอารมณ์ และด้านกายภาพ

Maslach and Jackson (1986, pp. 211-217) ได้แบ่งความเหนื่อยหน่ายในการทำงานออกเป็น 3 ด้านดังต่อไปนี้ 1) ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการรู้สึกอ่อนเพลีย ไม่อยากไปทำงาน ซึ่งเป็นอาการที่เกิดขึ้นในระยะแรก หากไม่ได้รับการแก้ไข จะทำให้มีอาการแย่ลง เช่น ไปทำงานสาย หรือขาดงาน ไม่อยากสู้กับปัญหา อาการเหล่านี้จะรุนแรงขึ้น จนเป็นอาการป่วยทางร่างกาย 2) การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) เป็นอาการที่เกิดขึ้นตามมาจากความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยเกิดเจตนาต่อต้านต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการและบุคคลรอบข้าง ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่มีจิตใจที่จะให้บริการ ขาดความสุภาพอ่อนโยน ไม่สนใจต่อคำขอร้องใด ๆ จากผู้รับบริการ ถือเป็นอาการที่มีความซับซ้อนมากขึ้นกว่าความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ 3) ความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (Lack of Personal Accomplishment) เป็นอาการที่บุคคลรู้สึกว่าไม่ประสบความสำเร็จตามที่หวัง ประเมินตนเองในด้านลบ ขาดทักษะและเจตคติในการเผชิญกับปัญหา ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง บุคคลรับรู้ได้ถึงเปลี่ยนแปลงในตัวเอง รู้สึกด้อยประสิทธิภาพ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่นลดลง ไม่รู้สึกสนุกกับงาน ขาดเป้าหมายในการทำงาน ขาดความภูมิใจในความสามารถหรือผลงานของตนเอง

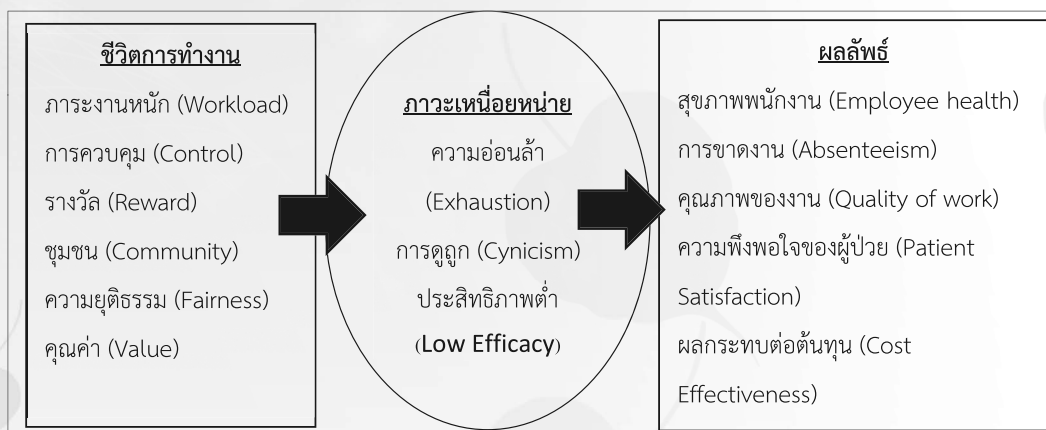
ลลิตา แท่งเพชร (2558) ได้ให้ความหมายความเหนื่อยหน่าย หมายถึง กลุ่มอาการซึ่งเป็นผลจากการต้องเผชิญความเครียดจากการทำงานที่สะสมมานานและไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้ แสดงออกในลักษณะของความรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นและการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ส่งผลให้เกิดทัศนคติในแง่ลบต่อการทำงานเกิดผลเสียต่อองค์กรได้

สรุปความหมายของความเหนื่อยหน่ายได้ดังนี้ ภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งเกิดจากการกระตุ้นโดยปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ความเครียดจากปัญหาซ้ำ ๆ ที่เกิดจากปัจจัยด้านบุคคล หรือด้านการทำงาน เมื่อบุคคลไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ จะส่งผลต่อร่างกายที่แตกต่างกัน

สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Maslach C. J. S. E. (1982. 227-251p.) แบ่งสาเหตุเป็น 2 ประการ 1) ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดจากตัวเอง ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ บุคลิกภาพ 2) ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ปริมาณงานที่มากเกินไป สัมพันธภาพในหน่วยงานมีความขัดแย้งไม่เข้าใจกัน การรับรู้ต่อระบบบริหารที่ไม่ดี การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง สภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่ขาดการพัฒนาดูแลภายในหน่วยงาน

Maslach C.&Leiter M.P.(2007) ได้นำเสนอ บทบาทหน้าที่สื่อกลางของความเหนื่อยหน่ายดังภาพ



ภาพที่ 1 แบบจำลองบทบาทหน้าที่สื่อกลางความเหนื่อยหน่าย
(The mediation role of burnout)

อรสา ใจจินา(2556) ศึกษาความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรสาธารณสุขพบว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง การลดความเป็นบุคคลและความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ และระยะเวลาการปฏิบัติงานสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

จากการศึกษาพบว่า สาเหตุส่วนใหญ่ของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน เป็นต้น ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ช่วยสนับสนุน หรือไม่สนับสนุนผู้ปฏิบัติงาน และ ปัจจัยด้านการรับรู้ภาระงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพและข้อจำกัดของผู้ปฏิบัติงาน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ภาระงาน

Coredes & Dougherty (1993), Bakker et al.(2003) ได้ให้ความหมายของภาระงานไปทางเดียวกัน หมายถึง งานที่พนักงานทำหรือรับผิดชอบทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในระยะเวลาหนึ่ง ส่วนภาระงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง งานที่รับผิดชอบที่มีปริมาณมากจนเกินความสามารถหรือขีดจำกัดของพนักงาน ทั้งในด้านคุณภาพและด้านปริมาณในงาน ตัวอย่างเช่น งานมีความซับซ้อน เร่งด่วน หรือมีความเสี่ยงเกินไป Maslach C.&Leiter M.P.(2005) ตลอดจนการทำงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม ต่างไปจากปกติ รวมถึงขาดอุปกรณ์ทางเทคนิค

Dermerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli (2001, p.31) ได้ให้ความหมายของภาระงาน หมายถึง งานที่รับผิดชอบอยู่เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงและไม่ต้องปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ภาระงาน ได้แก่ 1) ความกดดันเกี่ยวกับเวลาในการทำงาน 2) การมีปฏิสัมพันธ์กับ



ผู้มาขอรับบริการ 3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน 4) เงินเดือนและผลประโยชน์ต่าง ๆ เช่น รับรู้
ว่าตนเองทำงานหนักแต่ผลตอบแทนที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการ
ทำงาน และส่งผลทำให้อยากลาออกจากงาน Maslach, Schaufeli, & Leiter (2001,p.48)

Hobfoll (2002) ได้อธิบายว่า การรับรู้ภาระงาน คือ การรับรู้ของพนักงานในองค์การที่มีต่อทรัพยากร
ที่เกี่ยวข้องกับเวลาที่ใช้ในการทำงาน การรับรู้คุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เช่น บุคคลมีการรับรู้ถึงภาระงานใน
ความรับผิดชอบที่มีมากแต่มีเวลาการทำงานที่จำกัด ทำให้ต้องทำงานล่วงเวลาซึ่งทำให้มีความรู้สึกรู้สึกว่ามีภาระ
งานหนักมากขึ้น และบุคคลไม่สามารถควบคุมสถานการณ์จากสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นได้

Hart (2006) ได้อธิบายว่า ปัจจัยที่สะท้อนภาระงานที่ดีที่สุดของเครื่องมือ NASA-TLX ประกอบด้วย
ได้แก่ ความต้องใช้ความคิดตลอดเวลา, ความต้องการทางร่างกาย, ความต้องการทางเวลา, ด้านความสำเร็จ
ของงาน, ความพยายาม และความคับข้องใจ

ลลิตา แท่งเพชร (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานกับ
ความเหนื่อยหน่าย ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการ
ทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.328$)

จากการทบทวนวรรณกรรมและผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยด้านภาระงานที่มากเกินไปจะ
ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ดังนั้นตัวแปรเรื่องการรับรู้ภาระงานจึงมีความสัมพันธ์ทางบวก
กับความเหนื่อยหน่าย ที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาและกำหนดสมมติฐานของงานวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพในการ
บริหารงานต่อไป

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการทำงาน

Moos (1994) ให้ความหมายสภาพแวดล้อมการทำงาน คือ การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม
ในงานของบุคคลนั้น โดยแบ่งมิติของสภาพแวดล้อมการทำงานออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ มิติด้านสัมพันธภาพ, มิติ
ด้านความก้าวหน้าในงาน และ มิติด้านการคงไว้และการเปลี่ยนแปลง

Gilmer (1967) กล่าวว่า องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน ได้แก่
1) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) คือ ความมั่นคงในการทำงานภายในองค์การ ได้รับความเป็นธรรมจาก
ผู้บังคับบัญชา ทำให้พนักงานเกิดความอบอุ่นใจและปลอดภัยที่จะได้ทำงานในองค์การ 2) โอกาสก้าวหน้าใน
การทำงาน (Opportunity for Advancement) คือ มีโอกาสปรับตำแหน่ง มีความก้าวหน้า เช่น พิจารณา
ปรับขึ้นเงินเดือนและตำแหน่งอย่างเป็นธรรมเหมาะสม สนับสนุนให้ศึกษาต่อ และการฝึกอบรม เป็นต้น 3)
องค์การและการจัดการ (Company and Management) คือ ลักษณะการจัดโครงสร้างขององค์การ การ
กำหนดนโยบาย แนวทางวิธีปฏิบัติภายในองค์การ กฎข้อบังคับ และการดำเนินงานขององค์การ 4) ค่าจ้าง
(Wages) คือ เงินเดือนค่าตอบแทนการทำงาน โดยพิจารณาในเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณ
ของงาน และวิธีการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเสมอภาค 5) คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic aspects of the



jobs) คือ งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น เป็นงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถ 6) การนิเทศงาน(Supervision) คือ การได้รับการอบรม ปฐมนิเทศ และแนะนำวิธีการทำงานอย่างใกล้ชิดและถูกต้อง 7)คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Social aspects of the job) คือ การได้ทำงานในกลุ่มที่คล้ายคลึงกับตน ได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน การมีกลุ่มทำงานที่ฉลาดและมีประสิทธิภาพ 8) การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การให้ข่าวสารในองค์กรการ เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย กระบวนการ หรือแผนงานขององค์การ การรับรู้เกี่ยวกับสายการทำงานและอำนาจบังคับบัญชา และข่าวสารอื่น ๆ 9) สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อย มีอากาศถ่ายเท ไม่มีเสียงรบกวนและแสงสว่างเหมาะสม ระยะเวลาทำงานมีความเหมาะสม 10)สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ (Benefits) คือ สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการอื่น ๆ เช่น ค่าล่วงเวลา วันหยุดพักผ่อนประจำปี ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

สสิพรรณ นิลสงวนเดช(2558) ศึกษาภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรมจำนวน 360 คน พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวข้องกับมิติความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการศึกษานุกรม ศรีโพธิ์กลาง(2559) เรื่องความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทขนส่งสินค้าจำนวน 290 คน ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.05

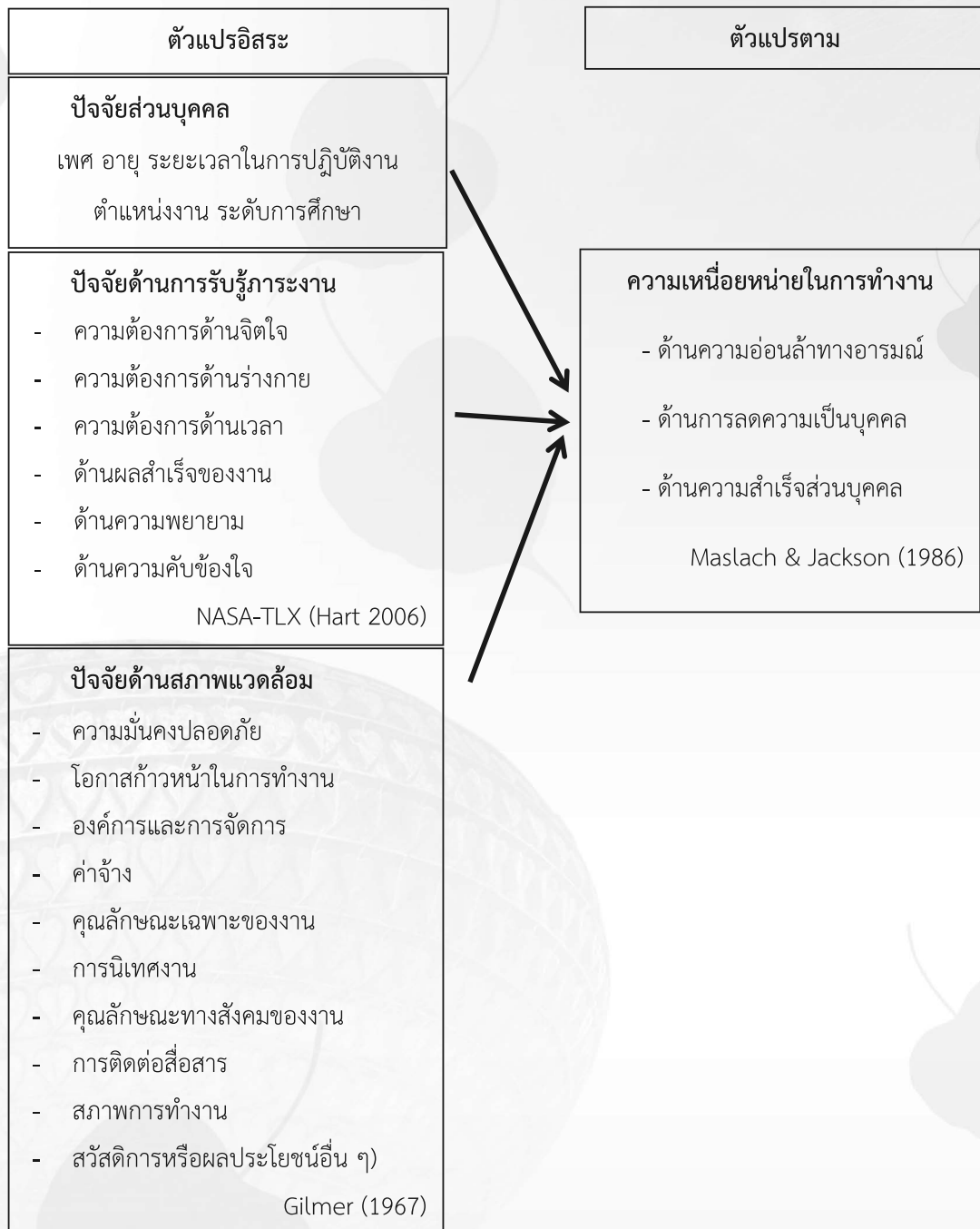
จากการทบทวนวรรณกรรมและผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนการทำงานทั้งในด้านบวกและอาจเป็นลดประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานจนนำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย ดังนั้นผู้วิจัยสนใจศึกษาและกำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

สมมติฐานของงานวิจัย

1. บุคลากรสาธารณสุขมีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยการรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน



กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดงานวิจัย



วิธีการวิจัย

ประชากร บุคลากรสาธารณสุขอำเภอบ้านโพธิ์จังหวัดฉะเชิงเทราจำนวน 73 คน

ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2563 – 30 มกราคม 2564 รวมระยะเวลา 6 เดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อความ 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ภาระงาน อ้างอิงจากแบบสอบถามการประเมินภาระงาน NASA-TLX โดย Hart(2006) กำหนดมาตรวัดเรียงลำดับ 10 ระดับ ประกอบด้วยคำถาม 16 ข้อย่อย วัดการรับรู้ภาระงาน ทั้ง 6 ด้าน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ สูงมาก(คะแนนเฉลี่ย 8.24-10.00), สูง(คะแนนเฉลี่ย 6.43-8.23), ปานกลาง(คะแนนเฉลี่ย 4.62-6.42), ต่ำ(คะแนนเฉลี่ย 2.81-4.61) และต่ำมาก(คะแนนเฉลี่ย 1.00-2.80)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน อ้างอิงตามแนวคิดของ Gilmer (1967) เป็นคำถามแบบ Likert Scale 5 ลำดับ จำนวน 42 ข้อ วัดระดับสภาพแวดล้อมการทำงาน 10 ด้าน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ ดีมาก(คะแนนเฉลี่ย 4.24-5.00), ดี(คะแนนเฉลี่ย 3.43-4.23), ปานกลาง(คะแนนเฉลี่ย 2.62-3.42), ไม่ดี(คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.61) และไม่ดีมาก(คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับแบบสอบถามภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้ศึกษาแบบสอบถาม MBI จาก Maslach & Jackson (1986) เป็นคำถามแบบ Likert Scale 7 ลำดับ วัดระดับความเหนื่อยหน่าย 3 ด้าน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ สูงมาก(คะแนนเฉลี่ย 5.84-7.00), สูง(คะแนนเฉลี่ย 4.63-5.83), ปานกลาง(คะแนนเฉลี่ย 3.42-4.62), ต่ำ(คะแนนเฉลี่ย 2.21-3.41) และต่ำมาก(คะแนนเฉลี่ย 1.00-2.20)

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับบุคลากรที่ศึกษา จำนวน 35 ชุด และทดสอบด้วยค่า Cronbach Alpha ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 1 การทดสอบความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา	ค่า Cronbach Alpha
1. การรับรู้ภาระงาน	0.881
2. สภาพแวดล้อมการทำงาน	0.963
3. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	0.899

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรด้วยการส่งแบบสอบถามในรูปแบบกูเกิ้ลฟอร์ม ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบที่ได้รับคืนมา และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์



สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนาจากค่าร้อยละใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
2. วิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การรับรู้ภาระงาน สภาพแวดล้อมการทำงานโดยค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเหนื่อยหน่าย และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของบุคลากรจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

(N = 73)

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	21	28.80
	หญิง	52	71.20
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	7	9.59
	25 - 35 ปี	26	35.62
	36 - 45 ปี	16	21.92
	46 ปีขึ้นไป	24	32.87
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	1 - 5 ปี	25	34.24
	6 - 10 ปี	8	10.96
	11 - 15 ปี	5	6.85
	16 - 20 ปี	5	6.85
	20 ปีขึ้นไป	30	41.10
ตำแหน่งงาน	ข้าราชการ	41	56.20
	พนักงานกระทรวง	17	23.30
	ลูกจ้างชั่วคราว (รายเดือน)	6	8.20
	ลูกจ้างชั่วคราว (รายคาบ)	9	12.30
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	8.22
	ปริญญาตรี	63	86.30
	ปริญญาโท	4	5.48

ส่วนที่ 2 ระดับการรับรู้ภาระงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน



ตารางที่ 3 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ภาระงานในมิติต่าง ๆ

(N = 73)

ตัวแปร	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
การรับรู้ภาระงานโดยรวม	5.33	.90	ปานกลาง
1. มิติความจำเป็นต้องใช้ความคิด	6.83	1.59	สูง
2. มิติความจำเป็นที่ต้องใช้ร่างกาย	5.23	1.98	ปานกลาง
3. มิติความจำเป็นที่ต้องใช้เวลา	5.94	1.78	ปานกลาง
4. มิติด้านผลสำเร็จของงาน	3.53	1.46	ต่ำ
5. ด้านความพยายาม	7.29	1.65	สูง
6. ด้านความคับข้องใจ	4.12	2.43	ต่ำ

จากตารางที่ 3 พบว่าบุคลากรมีระดับการรับรู้ภาระงานโดยรวมปานกลางมีค่าเฉลี่ย 5.33 เมื่อพิจารณารายมิติพบว่ามิติด้านความพยายาม มิติความจำเป็นต้องใช้ความคิดอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ย 7.29 และ 6.83 รองลงมาคือมิติด้านเวลา มิติด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 5.94 และ 5.23 และมิติด้านความคับข้องใจ มิติด้านความสำเร็จอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ย 4.12 และ 3.53 ตามลำดับ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมมีค่าเท่ากับ 0.90 พิจารณารายด้านพบว่าด้านความคับข้องใจมีค่าสูงสุดเท่ากับ 2.43 เนื่องจากการรับรู้ภาระงานของแต่ละบุคคลไม่เท่ากัน และการกระจายตัวส่วนใหญ่ที่ระดับต่ำ 1-3 คะแนน

ตารางที่ 4 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับสภาพแวดล้อมในมิติต่าง ๆ

(N = 73)

ตัวแปร	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.95	0.45	ดี
1. ความมั่นคงปลอดภัย	4.32	0.81	ดีมาก
2. โอกาสก้าวหน้าในงาน	3.91	0.84	ดี
3. องค์กรและการจัดการ	4.16	0.68	ดี
4. ค่าจ้าง	3.57	0.92	ดี
5. คุณลักษณะเฉพาะของงาน	3.85	0.96	ดี
6. การนิเทศงาน	3.83	0.76	ดี
7. คุณลักษณะทางสังคมของงาน	4.04	0.88	ดี
8. การติดต่อสื่อสาร	4.07	0.65	ดี
9. สภาพการทำงาน	4.05	0.70	ดี
10. สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ	3.69	0.79	ดี



จากตารางที่ 4 พบว่าบุคลากรมีระดับสภาพแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับดี คือมีค่าเฉลี่ย 3.95 และเมื่อพิจารณาแต่ละมิติพบว่าระดับสภาพแวดล้อมด้านความมั่นคงปลอดภัยอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.32 รองลงมาคือด้านองค์การและการจัดการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ และด้านค่าจ้างอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.16, 4.07, 4.05, 4.04, 3.91, 3.85, 3.83, 3.69 และ 3.57 ตามลำดับ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมมีค่าเท่ากับ 0.45 พิจารณารายด้านพบว่าด้านคุณลักษณะเฉพาะของงานมีค่าสูงสุดเท่ากับ 0.96 เนื่องจากความพอใจของสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลไม่เท่ากัน และการกระจายตัวของบุคลากร 35 คนอยู่ที่ระดับพึงพอใจมาก 4 คะแนน

ตารางที่ 5 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเหนื่อยหน่าย ในมิติต่าง ๆ

(N = 73)

ตัวแปร	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	2.86	1.61	ต่ำ
1. มิติด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	3.43	1.34	ปานกลาง
2. มิติด้านการลดความเป็นบุคคล	2.14	1.56	ต่ำมาก
3. มิติด้านความสำเร็จส่วนบุคคล	2.66	1.68	ต่ำ

จากตารางที่ 5 พบว่าบุคลากรมีระดับความเหนื่อยหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ย 2.86 และเมื่อพิจารณาแต่ละมิติพบว่ากลุ่มบุคลากรมีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.43 ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำคือมีค่าเฉลี่ย 2.66 และด้านการลดความเป็นบุคคลอยู่ในระดับต่ำมากคือมีค่าเฉลี่ย 2.14 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมมีค่าเท่ากับ 1.61 พิจารณารายด้านพบว่ามิติด้านความสำเร็จส่วนบุคคลมีค่าสูงสุดเท่ากับ 1.68 เนื่องจากระดับความรู้สึกของแต่ละบุคคลไม่เท่ากัน และการกระจายตัวของบุคลากร 30 คนอยู่ที่ความรู้สึกเช่นนั้นทุกๆวัน 1 คะแนน

ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรสาธารณสุขที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายที่ต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 บุคลากรสาธารณสุขมีเพศต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายที่ต่างกัน



ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรสาธารณสุขที่มีเพศแตกต่างกัน

(N = 73)

เพศ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ชาย	2.90	1.72	ต่ำ
หญิง	2.84	1.56	ต่ำ

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเหนื่อยหน่ายกับปัจจัยด้านเพศ พบว่าบุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานจึงปฏิเสธสมมติฐานย่อยที่ 1.1

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 บุคลากรสาธารณสุขมีอายุต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจำแนกตามอายุ

(N = 73)

อายุ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ต่ำกว่า 25 ปี	2.83	1.65	ต่ำ
25 – 35 ปี	2.97	1.69	ต่ำ
36 – 45 ปี	3.13	1.67	ต่ำ
46 ปีขึ้นไป	2.56	1.40	ต่ำ

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเหนื่อยหน่ายกับปัจจัยด้านอายุ พบว่าบุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานจึงปฏิเสธสมมติฐานย่อยที่ 1.2

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 บุคลากรสาธารณสุขมีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายที่ต่างกัน

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเหนื่อยหน่ายจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

(N = 73)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1 - 5 ปี	2.88	1.60	ต่ำ
6 – 10 ปี	3.44	1.88	ปานกลาง
11 - 15 ปี	2.82	1.45	ต่ำ
16 - 20 ปี	2.53	1.48	ต่ำ
20 ปีขึ้นไป	2.72	1.50	ต่ำ



จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเหนื่อยหน่ายกับปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 1.3 และทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้ง 3 ด้านกับปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 3 ด้านจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

(N = 73)

ความเหนื่อยหน่ายในการ		ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน				
ทำงาน		1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 - 20 ปี	20 ปีขึ้นไป
มิติด้านความ	คะแนนเฉลี่ย	3.61	4.06	3.29	3.24	3.15
อ่อนล้าทาง	ส่วนเบี่ยงเบน					
อารมณ์	มาตรฐาน	1.35	1.65	1.16	1.00	1.18
ระดับความเหนื่อยหน่าย		ปานกลาง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ
มิติด้านการลด	คะแนนเฉลี่ย	2.02	3.33	2.00	2.88	1.80
ความเป็น	ส่วนเบี่ยงเบน					
บุคคล	มาตรฐาน	1.31	2.31	1.29	1.90	1.19
ระดับความเหนื่อยหน่าย		ต่ำมาก	ต่ำ	ต่ำมาก	ต่ำ	ต่ำมาก
มิติด้านความ	คะแนนเฉลี่ย	2.62	2.83	2.80	1.50	2.82
ลดสำเร็จส่วน	ส่วนเบี่ยงเบน					
บุคคล	มาตรฐาน	1.68	1.64	1.62	0.99	1.73
ระดับความเหนื่อยหน่าย		ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำมาก	ต่ำ

จากตารางที่ 9 ความเหนื่อยหน่ายในมิติด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ในบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีความเหนื่อยหน่ายมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนมิติด้านการลดความเป็นบุคคลในบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีความเหนื่อยหน่ายมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 3.33 และมิติด้านความลดสำเร็จส่วนบุคคลไม่แตกต่างกันมากนัก ในบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีความเหนื่อยหน่ายมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 2.83

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 บุคลากรสาธารณสุขที่ระดับการศึกษาต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน



ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเหนื่อยหน่ายจำแนกตามระดับการศึกษา

(N = 73)

ระดับการศึกษา	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.19	1.97	ต่ำ
ปริญญาตรี	2.87	1.58	ต่ำ
ปริญญาโท	2.17	1.11	ต่ำ

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับปัจจัยด้านระดับการศึกษา พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐาน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานย่อยที่ 1.4

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 บุคลากรสาธารณสุขตำแหน่งงานต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเหนื่อยหน่ายจำแนกตามตำแหน่งงาน

(N = 73)

ตำแหน่งงาน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ข้าราชการ	2.74	1.49	ต่ำ
พนักงานกระทรวง	3.15	1.68	ต่ำ
ลูกจ้างชั่วคราว (รายเดือน)	2.42	1.66	ต่ำ
ลูกจ้างชั่วคราว (รายคาบ)	3.14	1.81	ต่ำ

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับปัจจัยด้านตำแหน่งงาน พบว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐาน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานย่อยที่ 1.5

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ตารางที่ 12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

(N = 73)

การรับรู้ภาระงาน	ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	
	R	p-value
การรับรู้ภาระงานโดยรวม	.254	.03

** p < 0.05



จากตารางที่ 12 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากร พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า .254 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
ตารางที่ 13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

(N = 73)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	
	R	p-value
สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	-.289	.013

** $p < 0.05$

จากตารางที่ 13 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากร พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า -.289 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีการรับรู้ภาระงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีมิติด้านความพยายามอยู่ในระดับสูง และสภาพแวดล้อมในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยความมั่นคงปลอดภัยในองค์กรอยู่ในระดับสูง บุคลากรมีระดับความเหนื่อยหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มิติด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง มิติด้านการลดความเป็นบุคคลอยู่ในระดับต่ำมาก และมิติด้านความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรสา ใจจินา(2556) ที่ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขผู้รับผิดชอบงานสุขภาพจิตและจิตเวชในพื้นที่เครือข่ายบริการสุขภาพที่ 3 ที่พบว่าความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ระดับปานกลาง การลดความเป็นบุคคลอยู่ระดับต่ำและ ความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ระดับต่ำ Maslach and Jackson (1986) กล่าวว่าความเหนื่อยล้าทางอารมณ์เป็นอาการที่เกิดขึ้นในระยะแรกของความเหนื่อยหน่าย หากไม่ได้รับการแก้ไข จะทำให้มีอาการแย่ลงและนำไปสู่การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นที่ส่งผลต่อผู้รับบริการและบุคคลรอบข้าง และความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ ขาดความภูมิใจในความสามารถหรือผลงานของตนเอง ซึ่งกลุ่มบุคลากรที่ทำการศึกษายู่ในภาวะเริ่มต้นของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนั้น องค์กรควรรักษาสภาพแวดล้อมการทำงาน และภาระงานให้สมดุลและเหมาะสมเพื่อไม่ให้ความเหนื่อยหน่ายสูงขึ้นในอนาคต



ผลการศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ ตำแหน่งงานและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย ส่วนปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีความเหนื่อยหน่ายระดับปานกลาง ขณะที่กลุ่มบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานช่วงอื่นมีความเหนื่อยหน่ายระดับต่ำ พิจารณาปัจจัยที่ส่งผลความเหนื่อยหน่ายด้านการรับรู้ภาระงานพบว่ามิติด้านความพยายามอยู่ระดับสูง และสภาพแวดล้อมการทำงานมิติด้านค่าจ้างอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ อรสา ใจจิณา(2556) ศึกษาเรื่องระยะเวลาการปฏิบัติงานสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ และ Cherniss บุคคลที่มีประสบการณ์ของภาวะเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานจะเริ่มในช่วงเวลาปีแรกที่เริ่มทำงาน และจะสามารถปรับตัวได้ในช่วง 12 ปีต่อมา โดยบุคคลที่ผ่านความเหนื่อยหน่ายได้ในช่วงเริ่มต้นอาชีพได้ ผลกระทบทางลบของการเกิดความเหนื่อยหน่ายจะลดลงเรื่อย ๆ และมีโอกาสต่ำที่จะเปลี่ยนอาชีพ เพราะกลัวว่าจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานอีกครั้งในอาชีพใหม่ ถ้าผ่านระยะนี้ไปได้บุคคลจะทุ่มเทและรับผิดชอบงานมากขึ้นเป็นผลดีต่อองค์กร และสอดคล้องกับธนกุล กิจงานนท์ และคณะ(2522) ศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยวิกฤติพบว่าประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นบุคคล

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ภาระงานที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แสดงว่า งานที่รับผิดชอบมีปริมาณที่มากเกินไป ซึ่งพนักงานต้องใช้ความคิด ร่างกาย เวลา ผลสำเร็จ ความพยายาม และความคับข้องใจ ในการรับผิดชอบงานนั้น ๆ ให้บรรลุเป้าหมายจะส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สอดคล้องกับ Maslach & Leiter (2005) ภาระงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง งานที่รับผิดชอบที่มีปริมาณมากจนเกินความสามารถหรือขีดจำกัดของพนักงานทั้งในด้านคุณภาพและด้านปริมาณในงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลลิตา แท่งเพชร (2558) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานกับ ความเหนื่อยหน่ายในงาน พนักงานปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์จำนวน 154 คน พบว่าการรับรู้ภาระงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .328, p < .01$)

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความสัมพันธ์เชิงลบความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แสดงว่า ความพึงพอใจของสภาพแวดล้อมการทำงานเท่ากับระดับที่พนักงานคิดว่าตนเองพึงพอใจหรือมีความสุขภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานของเขา ส่งผลให้ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดลง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สลธิพรรณ นิลสงวนเดช(2558) ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรมจำนวน 360 คน พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวข้องกับด้านการมิติด้านความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 73 คน โดยภาพรวมสรุปได้ว่าระดับความเหนื่อยหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นประโยชน์กับสำนักงานสาธารณสุข ในการกำหนดนโยบายและสนับสนุนการจัดการภาระงาน ในด้านงานที่ต้องใช้ความคิดและงานที่ต้องใช้ความพยายาม การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อควบคุมความเหนื่อยหน่ายของพนักงานในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลการวิจัยในภาพรวมพบว่าบุคลากรมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานระดับต่ำ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปีมีระดับความเหนื่อยหน่ายมากสุดในมิติด้านความพยายามจากงานที่ยากและความทุ่มเท แรงกายแรงใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรควรพัฒนาทักษะในการจัดการปัญหา และความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อพัฒนาทักษะด้านความพยายาม จะส่งผลให้พนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดลง ผลการวิจัยความสัมพันธ์ปัจจัยการรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนั้น เพื่อรักษาระดับความเหนื่อยหน่ายไม่ให้สูงขึ้น องค์กรควรพิจารณาปรับปรุงลักษณะงานที่ต้องใช้ความคิดตลอดเวลา และงานที่ต้องใช้ความพยายามให้ลดลงจากเดิม กำหนดขอบเขตภารกิจ หน้าที่ ความรับผิดชอบการควบคุมและตัดสินใจให้ชัดเจนตามลำดับชั้นบังคับบัญชา เพื่อให้พนักงานลดการใช้ความคิด ความจำ การตัดสินใจ ความทุ่มเทและความยากของงาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความสัมพันธ์เชิงลบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานดังนั้น เพื่อรักษาระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่ให้สูงขึ้นจากเดิม ควรรักษาสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีอยู่แล้วให้อยู่ในระดับดีอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในกลุ่มวิชาชีพสาธารณสุขกลุ่มอื่น ๆ เช่น แพทย์ พยาบาล เป็นต้น เพื่อให้ได้ผลที่แตกต่างออกไปจากการวิจัยครั้งนี้

2.2 ศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่าย เช่น การสื่อสาร การควบคุม คุณค่าการทำงาน เป็นต้น



บรรณานุกรม

- ธนากร ศรีโพธิ์กลาง. (2559). ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทขนส่งสินค้าและบริการด้านโลจิสติกส์ชั้นนำ. วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นฤมล กิจจานนท์, อัจฉรา จงเจริญกำโชค, พรพิมล มาศนรากรณ์. (2552). ความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยวิกฤติ. *Rama Nurse Journal*, 15(1), 86-97.
- ลลิตา แท่งเพชร. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับ. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สสิพรรณ นิลสงวนเดชะ. (2558). ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข. (2561). แผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปีด้านสาธารณสุข. สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2563, เว็บไซต์: <http://bps.moph.go.th>.
- อรสา ใจจิณา. (2556). อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและการสนับสนุนทางสังคมต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขผู้รับผิดชอบงานสุขภาพจิตและจิตเวชในพื้นที่เครือข่ายบริการสุขภาพที่ 3. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Bakker, A. B., Demoureti, E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Schreus, P. J. G. (2003). A multigroup analysis of the job demands-resources model in the four home care organizations. *International Journal of Stress Management*, 10, 16-38.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands – resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Edelwich, J., & Brodsky. (1980). *Burnout : Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Sciences Press.
- Gilmer VB. (1967). *Applied Psychology*. New York: McGraw-Hill Book.
- Hart S., (2006). NASA-Task Load Index (TLX): 20 years later, *Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting Proceedings*, 50, 904-908.
- Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology*, 6, 43
- Maslach, C. J. S. E. (1982). Burnout in the health professions: A social psychological analysis. In G. Sanders & J. Suls (Eds.), *Hillsdale, NJ: Erlbaum*, 227-251p.



- Maslach, C., & Leiter, M.P. (2005). A mediation model of job burnout. In A. S. G. Antoniou & C. L. Cooper (Eds.), *Research companion to organizational health psychology* (pp. 544–564). Cheltenham. United Kingdom: Edward Elgar.
- Maslach, C., & Leiter, M.P. (2007). Burnout. *Elsevier Incorporated*, 1, 368–371.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). Maslach burnout inventory. New York: *Consulting Psychologists Press*, 211-217.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., and Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Reviews Psychology*, 52, 397-422.
- Moos, R. H. (1994). *Work environment scale manual. (3rd ed)*. Palo Alto, CA: Consulting psychologists press.
- Nwinyokpugi, P. (2018). Workload management strategies and employees efficiency in the Nigerian banking sector. *International Journal of Innovative Research& Development*, 7 (1), 286–293.