



ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
วิชาการในมหาวิทยาลัย

โดย นางสาวเหมือนขวัญ จรงค์หนู

ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ



คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
(รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)



หัวหน้าภาควิชามนุษยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เต็มเพชร สุขคณาภิบาล)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์



ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.มารุต พงษ์ผล)



กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)



กรรมการ
(อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดี)

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

นางสาวเหมือนขวัญ จรงค์หนู

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ชื่อ : นางสาวเหมือนขวัญ จรงค์หนู
ชื่อสารนิพนธ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ในมหาวิทยาลัย
สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก : อาจารย์ ดร. นนทิรัตน์ พัฒนภักดี
ปีการศึกษา : 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็น บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ รวมจำนวน 361 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ 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 ($r = -.323$)

(สารนิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 103 หน้า)

คำสำคัญ : ภาวะหมดไฟ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก

Name : Miss Maunkwan Jaronghnu
Master Project Title : Relationship between Burnout and Performance Efficiency
of Academic Supporting Staff in University
Major Field : Industrial and Organizational Psychology
King Mongkut's University of Technology North Bangkok
Master Project Advisor : Dr. Nontirat Pattanakdee
Academic Year : 2019

Abstract

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 ($r = -.323$).

(Total 103 pages)

Keywords : Burnout and Performance Efficiency

Advisor

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก อาจารย์ ดร.นนทิรต์น์ พัฒนภักดี อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ในทุกขั้นตอน ตลอดระยะเวลาการดำเนินการวิจัย และได้รับความกรุณาจากผู้มี พระคุณหลายท่าน ดังจะขอกล่าวถึงไว้ดังนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.มารุต พัฒนาผล ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล และ อาจารย์ ดร.นนทิรต์น์ พัฒนภักดี กรรมการสอบสารนิพนธ์ ใน ความกรุณาให้คำชี้แนะที่เป็นประโยชน์ รวมถึงการสละเวลาในการเป็นกรรมการสอบจนกระทั่งสาร นิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร และอาจารย์ ดร.ชนัดดา เพ็ชรประยูร ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบ ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น ให้คำปรึกษาและทำการประเมินคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณเจ้าของเอกสาร งานวิจัย หนังสือ และบทความทุกท่าน ที่ได้นำมาอ้างอิงใน การทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้สั่งสอนประสิทธิ์ประสาทความรู้ต่างๆ ให้แก่ ผู้วิจัย ตลอดระยะเวลาในการศึกษา

ท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และเพื่อนร่วมรุ่น(S-MIOP 15) ที่เป็นกำลังใจให้ ผู้วิจัยตลอดมาในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้และผู้มีพระคุณทุกท่านดังกล่าวข้างต้นเป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัย รู้สึกซาบซึ้งในการได้รับความอนุเคราะห์ ส่งผลให้สารนิพนธ์ของผู้วิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี จึง ขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

เหมือนขวัญ จรงค์หนู

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	4
1.4 นิยามศัพท์	4
1.5 ประโยชน์ของผลการวิจัย	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟ (Burnout)	7
2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Performance Efficiency)	22
2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
2.4 ที่มาของสมมติฐานการวิจัย	38
2.5 สมมติฐานการวิจัย	41
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	41
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	42
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	46
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับภาวะหมดไฟ	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	59
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย	63
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	65
5.1 สรุปผลการวิจัย	67
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	70
5.3 ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก ก	82
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามสารนิพนธ์	83
หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ	84
ภาคผนวก ข	87
การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)	88
ภาคผนวก ค	92
ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	93
ภาคผนวก ง	97
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	98
ประวัติผู้วิจัย	103

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
3-2 ข้อความของแบบสอบถามภาวะหมดไฟ	44
3-3 เกณฑ์การให้คะแนนภาวะหมดไฟ	44
3-4 ข้อความของแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	45
3-5 เกณฑ์การให้คะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	46
3-6 ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ	48
3-7 ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	49
3-8 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	51
4-1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
4-2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	53
4-3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	54
4-4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	54
4-5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงาน	55
4-6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะหมดไฟโดยรวมและรายด้านของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย	56
4-7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	56
4-8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	57
4-9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ	58
4-10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้าน คุณภาพของงาน	60
4-12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้าน ปริมาณงาน	61
4-13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา	61
4-14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้าน ค่าใช้จ่าย	62
4-15 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย	63
5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	69
ข-1 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม เกี่ยวกับภาวะหมดไฟ	88
ข-2 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	90
ค-1 ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected Item-Total Correlation และค่า Alpha if Item Deleted ของภาวะหมดไฟ	93
ค-2 ค่าความเชื่อมั่นของภาวะหมดไฟทั้งรายด้านและภาพรวม	94
ค-3 ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected Item-Total Correlation และค่า Alpha if Item Deleted ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	95
ค-4 ค่าความเชื่อมั่นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งรายด้านและภาพรวม	96

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	41

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูงและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การบริหารองค์การให้ประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้นต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญหลายประการ นอกจากการวางนโยบาย วางแผนยุทธศาสตร์และการใช้กลยุทธ์ในการพัฒนาองค์การแล้ว การพัฒนาทรัพยากรบุคคลถือว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่สุดในการบริหารองค์การ เนื่องจากบุคลากรเป็นกำลังสำคัญที่มีส่วนช่วยในการผลักดันให้องค์การสามารถขับเคลื่อนและดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตามที่ (ชัชฉิ, 2553) ได้กล่าวไว้ว่า ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นในการบริหารงานขององค์การ เพราะเป็นองค์ประกอบที่จะเข้าไปแทรกอยู่ในทุกขั้นตอนของการดำเนินการ แม้ว่าจะมีการใช้เครื่องมือ เครื่องจักร คนก็จะต้องเป็นผู้กำกับควบคุมดูแลเพื่อให้ผลของงานสำเร็จตามเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่ดี คือ การมีคุณภาพในการให้บริการ บริหารจัดการ คุณภาพของการบริการ จะเกิดขึ้นได้นั้น ย่อมอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ (อุสุมา, 2556) การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสื่อสละ ในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในองค์กร ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากหลาย ประการ สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร เพราะความพึงพอใจจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลทำงาน ด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความสมักรใจ และมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพในที่สุด ความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ผู้บริหารทุกระดับจึงควรให้ความสนใจและนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์งาน และการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความพึงพอใจในงาน อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (นลพรรณ, 2558) และตามที่ (สุรชัย, 2558) ได้กล่าวไว้ว่า “คน” นั้นเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์การที่สามารถสร้างคุณภาพการแก่องค์การอย่างมหาศาล แต่ขณะเดียวกันด้วยความคาดหวังในผลการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การอาจทำให้บุคลากรรู้สึกเหนื่อยล้าและเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ อีกทั้งปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรม เจตคติหรือปฏิกิริยาเชิงจิตวิทยาต่างๆ เช่น ความผูกพันในงานและ

ความสามารถในการฟื้นฟูสภาพจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรได้เช่นกัน ปัจจัยดังกล่าวเกิดจากสภาพเศรษฐกิจที่ฝืดเคือง สภาพสังคมที่เสื่อมโทรมและไร้ประสิทธิภาพ เช่น สถานที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน เป็นต้น จากสาเหตุดังกล่าวนี้ร่วมส่งผลให้บุคลากรต้องประสบกับปัญหาความรู้สึกเหนื่อยหน่ายและเบื่องานจนกระทั่งมีอาการหมดไฟไม่มีแรงใจแรงกายที่จะสร้างผลงานให้ดีได้เหมือนที่ผ่านมา (นวลพรรณ, 2554)

ภาวะหมดไฟ (Burnout) เป็นภาวะทางจิตวิทยาอย่างหนึ่ง ซึ่งเกิดจากการตอบสนองต่อความเครียดที่ดำเนินมาอย่างยาวนานในการทำงาน โดยลักษณะของอาการหมดไฟอาจพบได้ทั้งการแสดงออกทางร่างกายเช่น ร่างกายเหนื่อยล้า ปวดศีรษะ นอนไม่หลับและอาจพบร่วมกับมีพฤติกรรมก้าวร้าว รวมถึงมีการแสดงออกทางจิตใจ โดยอาจมีการแสดงออกในลักษณะอื่นๆ เช่น ความคิดแง่ลบต่อผู้รับบริการ การมีทัศนคติแง่ลบกับงานที่ทำ การรู้สึกลดความภูมิใจในตนเอง ผู้ประสบปัญหาภาวะหมดไฟนั้น เป็นผลเสียทั้งต่อตัวเอง คนรอบข้างและองค์กรที่ทำงาน โดยพบว่าภาวะหมดไฟอาจส่งต่อจากบุคคลไปอีกบุคคลหนึ่งและพบว่าคู่สมรสเป็นบุคคลที่ได้รับผลกระทบได้ง่ายที่สุด (วัลลภ, 2557) ซึ่งสามารถส่งผลถึงการขาดความกระตือรือร้นและความสนใจในการทำงาน มีส่วนร่วมในงานน้อยลง ขาดความคิดริเริ่มที่จะพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ในการทำงาน หรืออาจขาดงานบ่อย และอาจรุนแรงถึงการลาออกจากงาน จากการประชุมองค์การอนามัยโลก (WHO) ที่เมืองเจนีวา สวิตเซอร์แลนด์ โดยมีมติที่ประชุมพิจารณาให้ภาวะเมื่อยล้าหมดไฟ (Burnout) เป็นภาวะที่ต้องได้รับการรักษาในทางการแพทย์เป็นครั้งแรกในคู่มือวินิจฉัยและจัดประเภทของโรคระหว่างประเทศ (ICD-11) เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการวินิจฉัยโรคและการประกันสุขภาพใหม่ทั่วโลก ซึ่งกรมควบคุมโรค จะได้หารือวางแผน เพื่อพิจารณาระบบเฝ้าระวังและบูรณาการกับกรมสุขภาพจิตในการควบคุมและป้องกันโรคต่อไปในอนาคต ลักษณะอาการที่เข้าข่ายภาวะเมื่อยล้าหมดไฟที่เกิดขึ้นจากการทำงาน คือ 1.รู้สึหมดไฟ เหนื่อยล้า พลังชีวิตหดหาย 2.มีความรู้สึกไม่ชอบทำงาน ต้องการมีระยะห่างจากงานหรือมีทัศนคติเชิงลบต่องาน 3.ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ซึ่งลักษณะอาการดังกล่าวเป็นผลมาจากความเครียดในการทำงานหรือการทำงานไม่ประสบผลสำเร็จตามที่คาดการณ์ไว้ อาจทำให้เสี่ยงที่จะเป็นโรคซึมเศร้าสูงขึ้น ปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน อาจเกิดจากปัญหาด้านสุขภาพจิตที่อยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมและการจัดการขององค์กร ทักษะและความสามารถของพนักงานในการจัดการปัญหาความไม่สมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว รวมทั้งการสนับสนุนขององค์กร ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตและเป็นสาเหตุของอาการผิดปกติทางจิตหรือนำไปสู่การใช้แอลกอฮอล์หรือยาเสพติด การรังแกและการคุกคาม

ทางจิตวิทยาเป็นสาเหตุของความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและมีความเสี่ยงต่อสุขภาพของ
คนงาน ส่งผลต่อปัญหาทั้งทางจิตใจและร่างกาย ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง (สุวรรณชัย,
2562)

ปัจจุบันงานด้านการศึกษาที่มีการแข่งขันกันมากขึ้น ทั้งในเรื่องของการเพิ่มจำนวนนักศึกษาและ
คุณภาพในการศึกษาส่งผลให้บุคลากรทางการศึกษาต้องตระหนักถึงการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บรรลุ
จุดมุ่งหมายที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น และเนื่องจากมหาวิทยาลัยบางแห่งได้ ออกนอกระบบราชการ
เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (Autonomous University) ได้มีการปรับระบบการบริหาร
มหาวิทยาลัย จากเดิมที่ใช้ระบบราชการเต็มรูปแบบมาเป็นระบบใหม่ที่ให้อิสระภาพแก่สภา
มหาวิทยาลัย ในการที่จะกำหนดระบบบริหารขึ้นมาเองบุคลากรทางการศึกษาต้องปรับเปลี่ยน
ระบบการปฏิบัติงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัย การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรดังกล่าว ทำ
ให้บุคลากรทางการศึกษาต้องเผชิญกับแรงกดดันต่างๆ ส่งผลให้มีโอกาสเกิดความเครียดและอาจ
นำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ (เนาวรัตน์, 2552) การพัฒนาองค์กรและบุคลากร นับได้ว่า
มีความจำเป็นอย่างยิ่งไม่ว่าจะเป็นองค์กร ภาครัฐหรือองค์กรของเอกชน ในการพัฒนาบุคลากรมี
ความสำคัญทั้งต่อตัวเองและต่อองค์กร ซึ่งความสำคัญต่อตัวเอง ได้แก่ การได้รับความรู้ ความคิด
ใหม่ ๆ ท้นต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สามารถเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการ
ปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้น ทั้งเป็นการสนองความต้องการที่ก้าวหน้าของ
บุคลากร ส่วนในความสำเร็จขององค์กร ได้แก่ การเพิ่ม ผลผลิตขององค์กรและทำให้องค์กรได้
ผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และสามารถพัฒนางานให้มี ประสิทธิภาพ จึงนับได้ว่าการพัฒนาบุคลากร
ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวบุคลากรเองและต่อองค์กร (บุญส่ง ,2559)

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาหาทางป้องกัน ให้
บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และใช้ความสามารถที่มีได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งเป็น
ข้อมูลในการพัฒนาองค์กร ผู้บริหารหันมาใส่ใจและให้ความสำคัญต่อบุคลากรมากยิ่งขึ้น เพื่อ
ป้องกันไม่ให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรในองค์กรหรือเกิดขึ้นน้อยที่สุดและลด
โอกาสการเกิดผลกระทบนี้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.เพื่อศึกษาระดับภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
วิชาการในมหาวิทยาลัย

2.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยที่ 1 จำนวน 1,077 คน และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยที่ 2 จำนวน 749 คน รวมทั้งสองแห่ง จำนวน 1,826 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1973 อ้างถึงใน ชีรวุฒิ, 2543)

1.3.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่ เดือนสิงหาคม 2561 ถึง เดือนตุลาคม 2562

1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ 1 คือ ภาวะหมดไฟ ประกอบด้วย

- ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์
- ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น
- ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ

ตัวแปรที่ 2 คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- ด้านคุณภาพของงาน
- ด้านปริมาณงาน
- ด้านเวลา
- ด้านค่าใช้จ่าย

1.4 นิยามศัพท์

1.4.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Performance Efficiency) หมายถึง ความสามารถของบุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ลดขั้นตอนการทำงานให้มีความสะดวกมากขึ้น เกิดการสูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด ประหยัดเวลา ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพและมาตรฐานเป็นที่พึงพอใจต่อองค์กร ประกอบด้วย 4 ด้าน (Peterson & Plowman, 1989) ดังนี้

1.4.1.2 ด้านคุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง บุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการมีผลการทำงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่องค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากงานได้อย่างคุ้มค่า ผลงานมีความถูกต้อง เสร็จทันต่อเวลาที่กำหนด

1.4.1.3.ด้านปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง ปริมาณงานที่บุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการทำจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร โดยที่ผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่หน่วยงานวางไว้

1.4.1.4.ด้านเวลา (Time) หมายถึง บุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการสามารถปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ใช้เวลาเหมาะสมกับงาน และเสร็จตามเวลาที่กำหนด

1.4.1.5.ด้านค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง บุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการมีความสามารถในการลดต้นทุน หรือใช้ทรัพยากรต่ำกว่าที่กำหนด แต่ยังคงได้ผลตามที่ต้องการ หรือการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

1.4.2 ภาวะหมดไฟ (Burnout) หมายถึง อาการของบุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่เกิดความเครียดจากงานอย่างต่อเนื่องและสะสมมาเป็นระยะเวลานาน โดยจะแสดงออกมาทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ มีทัศนคติความคิดในทางลบต่องาน ตนเอง และเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้มีความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถขาดประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ (Maslach & คณะ, 2001) ดังนี้

1.4.2.1.ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) หมายถึง เป็นอาการของความรู้สึกอ่อนเพลียหมดกำลังใจไม่อยากจะไปทำงาน ท้อแท้กับข้อจำกัดคิดว่าตนทำงานได้ไม่ดีเท่าในอดีต ขาดแรงจูงใจที่จะต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ รู้สึกว่างานหนักและเครียดมากเกินไปไม่สามารถเสียสละเพื่อผู้อื่นได้แยกตัวและหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยแสดงออกเป็นอาการทางร่างกาย เช่น รู้สึกเหนื่อยล้า ปวดศีรษะ ไม่มีแรง และปวดตึงตามร่างกายหรือบริเวณกล้ามเนื้อต่างๆ

1.4.2.2.ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) หมายถึง อาการที่เกิดต่อเนื่องมาจากความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความรู้สึกในทางลบต่อนักคนอื่น แยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงานไม่ต้องการให้ใครมายุ่งเกี่ยวและไม่อยากมีส่วนร่วมเกี่ยวกับกิจกรรมขององค์กร

1.4.2.3.ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ (Reduced Professional Efficacy) หมายถึง ความรู้สึกที่ตนเองไม่มีความสามารถในการทำงานให้สำเร็จ ผลการปฏิบัติงานด้อยประสิทธิภาพไม่สนุกกับงาน ขาดความเชื่อมั่นและความภาคภูมิใจในตนเอง

1.4.3 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย หมายถึง บุคลากรที่ได้รับบรรจุเข้าเป็นข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างประจำของมหาวิทยาลัย ปฏิบัติงานในกลุ่มงานที่ทำหน้าที่งานบริหารและธุรการ นักวิชาการในสายวิชาการและวิชาชีพต่างๆ เช่น เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักตรวจสอบภายใน นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการการเงินและบัญชี นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการศึกษา

1.5 ประโยชน์ของผลการวิจัย

1.5.1 ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารหาแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ลดภาวะหมดไฟในการทำงาน

1.5.2 สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย” ผู้วิจัยได้เสนอแนวคิดที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟ (Burnout)
- 2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Performance Efficiency)
- 2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 ที่มาของสมมติฐานการวิจัย
- 2.5 สมมติฐานการวิจัย
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟ (Burnout)

ในประเทศไทยมีผู้ให้ความหมายคำว่า Burnout เป็นชื่อภาษาไทยในการวิจัยหลายชื่อ โดยชื่อที่เป็นที่นิยม เช่น ภาวะหมดไฟ ความเหนื่อยหน่าย ความเหนื่อยล้า ความท้อแท้ เป็นต้น แต่ยังไม่ได้มีการกำหนดคำแปลที่แน่นอน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้ชื่อในภาษาไทยว่า “ภาวะหมดไฟ” ซึ่งจากการศึกษางานวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟได้มีผู้ให้ความหมายที่แตกต่างกันไว้ดังนี้

2.1.1 ความหมายภาวะหมดไฟ

Maslach & Leiter (2000) ได้กล่าวว่า ภาวะหมดไฟเป็นกลุ่มอาการของความอ่อนล้า การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ซึ่งเกิดมาจากความเครียดเรื้อรังในการทำงาน

Stamm (2010) ได้กล่าวว่า ภาวะหมดไฟเป็นความรู้สึกเชิงลบเกี่ยวข้องกับความรู้สึกสิ้นหวังและรู้สึกไร้ความสามารถในการจัดการกับงานหรือทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยความรู้สึกเชิงลบเหล่านี้มักจะมีอาการค่อยเป็นค่อยไป เกิดจากปริมาณงานที่สูงมากหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม

บุญเชื้อ (2553) ได้กล่าวว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองความเครียด จากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายแสดงอาการ รวมกันทั้งร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ โดยแสดงออกเป็นความอ่อนล้า เหนื่อยหน่ายสูญเสียการควบคุมตนเอง ขาดความผูกพันกับงานที่ทำอยู่ ขาด

ประสิทธิภาพในการปรับตัวและการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น รวมทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำให้มีมีโนทัศน์แห่งตนในทางลบและมีทัศนคติทางลบต่องานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งนำไปสู่การถอยหนีจากองค์การ โดยผู้ที่เกิดอาการนี้จะลดความผูกพันในงานลงและรีบถอนออกจากการงาน เช่น เลื่อนตำแหน่งและขาดงานเพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานและคุณภาพงานลดลง เป็นต้น

นวลพรรณ (2554) ได้กล่าวว่า เป็นอาการที่แสดงออกถึงความอ่อนล้าทางร่างกายและจิตใจ การเกิดความรู้สึกเหนื่อยล้าท้อแท้และรู้สึกไร้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีสาเหตุมาจากความเครียดเรื้อรังจากการทำงานและไม่สามารถตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สายสัมพันธ์ (2554) ได้กล่าวว่า เป็นกลุ่มอาการที่แสดงออกในลักษณะของความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นและการลดความสำเร็จของตนเองซึ่งเกิดจากการที่ต้องเผชิญกับความเครียดจากการทำงานอย่างต่อเนื่องและไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นระยะเวลานาน ส่งผลให้เกิดทั้งผลเสียทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้ที่มีความเหนื่อยหน่าย นอกจากนั้นยังส่งผลกระทบต่อไปยังคนรอบข้างและต้องมีการซึ่งมักจะพบบุคคลที่ทำงานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลาในฐานะเป็นผู้ให้บริการ

กนกวรรณ (2555) ได้กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็นอาการที่เกิดจากการได้รับความบีบคั้นหรือความกดดันจากปัญหาต่างๆ ในการทำงานสะสมเป็นเวลานานจนกลายเป็นความเครียด และส่งผลต่อร่างกายและจิตใจ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทัศนคติ และพฤติกรรม

นัยนา (2555) ได้กล่าวว่า เป็นกลุ่มอาการที่แสดงออกในลักษณะความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรม อันสืบเนื่องมาจากการตอบสนองต่อภาวะเครียดเรื้อรังจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมักพบในกลุ่มอาชีพที่ทำงานเกี่ยวกับการบริการโดยเฉพาะบุคลากรในทีมสุขภาพ ได้แก่ นักจิตวิทยา แพทย์ พยาบาล เป็นต้น ความเหนื่อยหน่ายมีผลต่อทัศนคติ พฤติกรรม และส่งผลให้ไม่พึงปรารถนาต่อบุคคล หน่วยงาน และวิชาชีพอย่างมาก คือ ไม่มีความผูกพันต่องานที่ทำ ขาดความเคารพต่อผู้รับบริการและผู้ร่วมงาน ขาดประสิทธิภาพในการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

ปทุมรัตน์ (2556) ได้กล่าวว่า ภาวะหมดไฟ เป็นลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ทำงานเป็นระยะเวลานานและต่อเนื่อง จนเกิดความเครียดสะสมและเรื้อรังซึ่งบางครั้งอาจจะไม่รู้ตัว แต่จะแสดงอาการออกมาทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม เป็นเหตุให้ตนเองรู้สึกเบื่อหน่ายท้อแท้ไม่อยากจะทำงานไม่สนใจต่อบุคคลรอบข้าง และรู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพที่จะทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

อรสา (2556) ได้กล่าวว่า ภาวะหมดไฟเป็นกลุ่มอาการของความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้าทางอารมณ์ สูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล รู้สึกไร้ความสามารถ และประสบความสำเร็จลดลงของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเกิดความเครียดเรื้อรังในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการทำงานและปัจจัยด้านบุคคลโดยที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวเพื่อจัดการกับความเครียดได้ จึงเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานขึ้นกับบุคลากรผู้รับผิดชอบงานสุขภาพจิตและจิตเวชที่ให้บริการในหน่วยบริการสาธารณสุข ซึ่งจะมีอาการอ่อนล้าทางร่างกายจิตใจอารมณ์ หดหู่ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงานและการดำเนินชีวิต ทำให้งานด้อยประสิทธิภาพ

วัลลภ (2557) ได้กล่าวว่า ภาวะหมดไฟ (Burnout) เป็นภาวะทางจิตวิทยา อย่างหนึ่งซึ่งเกิดจากการตอบสนองต่อความเครียดที่ดำเนินมาอย่างยาวนานในการทำงาน โดยลักษณะของอาการหมดไฟอาจพบได้ทั้งการแสดงออกทางร่างกาย เช่น ร่างกายเหนื่อยล้า ปวดศีรษะ นอนไม่หลับและอาจพบร่วมกับมีพฤติกรรมก้าวร้าว รวมถึงมีการแสดงออกทางจิตใจ โดยอาจมีการแสดงออกในลักษณะอื่น ๆ เช่น ความคิดแง่ลบต่อผู้รับบริการ การมีทัศนคติแง่ลบกับงานที่ทำการรู้สึกขาดความภูมิใจในตนเองผู้ที่ประสบปัญหาภาวะหมดไฟนั้น เป็นผลเสียทั้งต่อตัวเองคนรอบข้างและองค์กรที่ทำงาน โดยพบว่าภาวะหมดไฟอาจส่งต่อจากบุคคลไปอีกบุคคลหนึ่งและพบว่าคู่สมรสเป็นบุคคล ที่ได้รับผลกระทบได้ง่ายที่สุด

ลลิตา (2558) ได้กล่าวว่า ภาวะหมดไฟเป็นกลุ่มอาการซึ่งเป็นผลจากการต้องเผชิญความเครียดจากการทำงานที่สะสมมาเป็นระยะเวลานานและไม่สามารถจัดการกับความเครียด นั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ แสดงออกในลักษณะของความรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นและการลดค่าความสำเร็จของตนเอง โดยที่กลุ่มอาการเหล่านี้ส่งผลให้เกิดทัศนคติ ในแง่ลบต่อการทำงานของตนเอง เพื่อนร่วมงาน และเกิดผลเสียต่อองค์กรได้

พลพงศ์ (2559) ได้กล่าวว่า ภาวะหมดไฟเป็นภาวะที่แสดงออกถึงความอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งโดยทั่วไป เกิดขึ้นจากความเครียด ที่ไม่สามารถกำจัดหรือลดลงได้ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีอาการที่แตกต่างกันไป ทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้อื่นรวมถึงงานที่รับผิดชอบ เป็นความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้า สิ้นหวังและหมดกำลังใจ มองโลกในแง่ร้าย ขาดความกระตือรือร้น ปลีกตัวจากผู้อื่น ทำให้งานมีประสิทธิภาพลดลง ขาดความภาคภูมิใจในความสามารถ รู้สึกตนเองด้อยคุณค่า และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการ ทำงานส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่เป็นผลเสียกับองค์กร เช่น การขาดงาน และการลาออกจากงาน เป็นต้น

ภรณ์ฉัตร (2561) ได้กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) เป็นความรู้สึกเหนื่อยหน่าย อ่อนล้า ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากความเครียดในงานที่เผชิญมาเป็นเวลานาน

ประกอบกับการมีพฤติกรรมวางเฉยต่อผู้อื่น ละเลย ไม่ใส่ใจ และมองผู้อื่นในแง่ลบ รวมไปถึงการมองว่าตนเองไม่มีคุณค่าและเป็นบุคคลที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน

จากความหมายของนักวิชาการต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ภาวะหมดไฟ (Burnout) หมายถึง อาการของบุคคลที่เกิดความเครียดจากทำงานอย่างต่อเนื่องและสะสมมาเป็นระยะเวลานาน โดยจะแสดงออกมาทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ มีทัศนคติความคิดในทางลบต่องาน ตนเอง และเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้มีความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถขาดประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.1.2 องค์ประกอบของภาวะหมดไฟ

จากการศึกษาของ (Maslach & Jackson, 1981) ได้แบ่ง ภาวะหมดไฟในการทำงานออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

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

2. ความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) คือ ความรู้สึกทางลบที่บุคคลมีต่อบุคคลอื่น เกิดจากการตอบสนองต่อการทำงานหนัก ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายและการป้องกันตนเอง ความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลเป็นองค์ประกอบในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

3. การลดความสำเร็จในบุคคล (Reduced Personal Accomplishment) คือ การลดลงของความรู้สึกแข่งขันและการลดลงของผลิตผลในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความรู้สึกหดหู่ ลดความสามารถในการรับมือกับความกดดันในการทำงาน อีกทั้งจะมีความรุนแรงขึ้นจากการขาดการสนับสนุนจากสังคมและขาดโอกาสในการพัฒนา การลดความสำเร็จในบุคคลเป็นองค์ประกอบในด้านการประเมินตนเองซึ่งเกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

แนวคิดของ (Kim, Shin & Swanger, 2009) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความอ่อนล้า (Exhaustion) คือ อาการเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกาย อารมณ์และจิตใจไม่จำเป็นว่าต้องมีบุคคลอื่นป้อนต้นเหตุโดยตรง กล่าวอีกนัยคือ ความอ่อนล้ามักได้รับการสันนิษฐาน ว่าเป็น

สภาวะเริ่มแรกที่สำคัญของการกระตุ้นระดับสูง โดยเป็นองค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายในงาน ที่สัมพันธ์มากที่สุดกับบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงานที่ซ้ำซากและน่าเบื่อหรือต้องอยู่กับงานมาก

2. การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Cynicism) เป็นการบ่งชี้ว่าบุคคลหนึ่งแยกตนออกห่างจากงานที่ทำและมีทัศนคติทางลบต่องานโดยรวมของตน ตลอดจนต่อเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ

3. ความเชื่อมั่นในความสามารถทางวิชาชีพของตน (Professional Efficacy) ได้แก่ การขาดหรือลดความเชื่อมั่นตนเองทางด้านวิชาชีพ (Inefficacy หรือ Reduced Professional Efficacy) คือลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองต่ำ ไม่ประสบความสำเร็จในชีวิตการงานขาดประสิทธิภาพในการสร้างผลผลิตและไร้ความสามารถในที่สุด

จากการทบทวนแนวคิดและองค์ประกอบของภาวะหมดไฟ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ (Maslach & คณะ, 2001) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาภาวะหมดไฟ เนื่องจากสามารถอธิบายลักษณะของภาวะหมดไฟได้ชัดเจนและครอบคลุมโดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1.ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) หมายถึง เป็นอาการของความรู้สึกอ่อนเพลียหมดกำลังใจไม่อยากไปทำงาน หือแท้กับข้อใจคิดว่าตนทำงานได้ไม่ดีเท่าในอดีต ขาดแรงจูงใจที่จะต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ รู้สึกว่างานหนักและเครียดมากเกินไปไม่สามารถเสียสละเพื่อผู้อื่นได้แยกตัวและหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยแสดงออกเป็นอาการทางร่างกาย เช่น รู้สึกเหนื่อยล้า ปวดศีรษะ ไม่มีแรง และปวดตึงตามร่างกายหรือบริเวณกล้ามเนื้อต่างๆ

2.การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) หมายถึง อาการที่เกิดขึ้นต่อเนื่องมาจากความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความรู้สึกในทางลบต่อบุคคลอื่น แยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงานไม่ต้องการให้ใครมายุ่งเกี่ยวและไม่อยากมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมขององค์กร

3.ความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ (Reduced Professional Efficacy) หมายถึง ความรู้สึกที่ตนเองไม่มีความสามารถในการทำงานให้สำเร็จ ผลการปฏิบัติงานด้อยประสิทธิภาพไม่สนุกกับงาน ขาดความเชื่อมั่นและความภาคภูมิใจในตนเอง

2.1.3 สาเหตุของการเกิดภาวะหมดไฟ

(Maslach & คณะ, 2001) ได้อธิบายสาเหตุของการเกิดภาวะหมดไฟ ซึ่งประกอบด้วย

1. ปริมาณงานที่มากเกินไป เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน เนื่องจากยุคปัจจุบันองค์การส่วนใหญ่มีการปรับโครงสร้างและนำเทคโนโลยีเข้ามาแทนที่ทรัพยากรมนุษย์มีการลดจำนวนพนักงานลง ทำให้งานที่พนักงานคนหนึ่งต้องรับผิดชอบใช้เวลาและพลังงานในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เกิดปริมาณงานไม่เหมาะสม เช่น อาจเกิดจากชนิดของงานไม่เหมาะสมกับบุคคล ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน เมื่อเป็นเช่นนั้นนานๆจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าการทำงานหนักเกินไปและเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์

2. การขาดอำนาจในการควบคุมงาน เกิดจากพนักงานขาดอำนาจในการตัดสินใจหรือจัดการสิ่งต่าง ๆ ในงาน เช่น อำนาจการตัดสินใจ ขาดความน่าเชื่อถือ หรือไม่สามารถแก้ปัญหาหรือจัดการปัญหาในงานได้ เมื่อประสบกับภาวะเช่นนี้เป็นระยะเวลานาน จึงทำให้พนักงานรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานตามมา

3. การให้รางวัล เมื่อพนักงานทุ่มเทแรงกายทำงานให้กับองค์กร อย่างเต็มกำลังความสามารถ จึงทำให้เกิดความคาดหวังจากผลการปฏิบัติงานและอยากที่จะได้รับรางวัล ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของเงิน เช่น เงินเดือน โบนัส ความเคารพ นับถือ หรือความมั่นคงจากองค์กร เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ จึงทำให้แรงจูงใจในการทำงานลดลงเป็นสาเหตุให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้

4. ความล้มเหลวในการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น อาจเกิดจากความขัดแย้งภายในองค์กรหรือเพื่อนร่วมงานและไม่สามารถจัดการกับปัญหาดังกล่าวได้ ทำให้เกิดความคับข้องใจ ไม่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความสบายใจได้ เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยวและคิดว่าไม่มีคนให้การสนับสนุน ปลีกตัวออกจากสังคมรวมถึงหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับผู้อื่น

5. การไม่ได้รับความยุติธรรม หากพนักงานไม่ได้รับความยุติธรรมจากองค์กร อาจเกิดจากการถูกเอารัดเอาเปรียบ ได้รับการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกันหรือการที่พนักงานไม่สามารถมีสิทธิในข้อโต้แย้งต่าง ๆ ทำให้รู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับความเอาใจใส่เกิดทัศนคติทางลบต่อองค์กร เกิดความรู้สึกผิดหวังและอ่อนล้าทางอารมณ์

6. ความขัดแย้งทางค่านิยม การปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กรที่อาจจะขัดแย้งต่อหลักจริยธรรมของบุคคล เช่น การทุจริต โกหกเพื่อให้ได้ยอดขาย หรือปิดบังความผิด ส่งผลให้พนักงานรู้สึกเสียศักดิ์ศรี ขาดความเคารพนับถือต่อตนเอง จึงเป็นสาเหตุให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้

Maslach & Leiter (1997 อ้างถึงใน สลิดา, 2558) ได้กล่าวถึง สาเหตุของการเกิดภาวะหมดไฟว่าเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานปัจจัยแวดล้อมของงานมี 6 ด้าน ต่อไปนี้

1. บุคคลรู้สึกว่ามีการะงานมากเกินไป (Perceived Work Overload) ต้องทำงานมากในเวลาและทรัพยากรที่น้อยเกินไป บุคคลรู้สึกว่าทำงานมากขึ้น เนื่องจากการลด ขนาดองค์กรและฝ่ายบริหารต้องการให้คนทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นพนักงานจึงต้องทำงานหนักขึ้นและใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น ทำให้มีเวลาว่างน้อยลง นอกจากนี้งานยังมีความ ซับซ้อนมากขึ้นกว่าเดิม ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงานหนัก

2. บุคคลรู้สึกสูญเสียการควบคุมและไม่สามารถทำนายสถานการณ์ได้ (Lack of Control) เนื่องจากบุคคลต้องการ โอกาสในการเลือกและการตัดสินใจ รวมถึงการใช้ ความสามารถในการคิด

แก้ปัญหา แต่หากองค์กรมีนโยบายที่ขาดความยืดหยุ่นทำให้บุคคลไม่สามารถ ควบคุมทิศทางการทำงานของตนเอง ทำให้รู้สึกว่าการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่องานนั้นจึงทำให้เกิดภาวะหมดไฟได้

3. การไม่ได้รับรางวัลอย่างเหมาะสมเพียงพอ (Insufficient Reward) การที่บุคคลไม่ได้ถูกตอบสนองทางด้านรางวัลทำให้รู้สึกถูกลดค่าของตัวเองลง ทั้งนี้มีรางวัลที่เป็น ตัวเงินเพียงอย่างเดียว หากยังรวมถึงการขาดรางวัลภายใน (Intrinsic reward) เช่น ความภาคภูมิใจ ในงานการรู้สึกมีคุณค่าหรือมีความสำคัญต่อผู้อื่น เป็นต้น

4. ความล้มเหลวจากการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น (Breakdown Community) สูญเสียการติดต่อ ไม่สามารถมีสัมพันธภาพทางบวกกับกลุ่มบุคคลในที่ทำงาน ไม่มีการทำงานเป็นทีมและขาดการได้รับการสนับสนุนและการเคารพจากผู้ร่วมงาน

5. การรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรม (Absence of Fairness) ซึ่งความ ยุติธรรมประกอบไปด้วย ความเชื่อใจกัน การติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผยและการแสดงความเคารพซึ่งกันและกัน หากองค์กรแสดงให้เห็นถึงความยุติธรรมจะทำให้ทุกคนรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ เกิดความเอาใจใส่ในการทำงานและลดการเกิดภาวะหมดไฟ

6. ความขัดแย้งกับค่านิยมในตนเอง (Conflicting Values) ในการทำงานบางครั้งค่านิยมขององค์กรและค่านิยมของบุคคลอาจไม่ตรงกัน เช่น การกระทำที่ขัดต่อจริยธรรม เช่น การทุจริต การปิดบังความผิด ส่งผลให้บุคคลรู้สึกเสียศักดิ์ศรี ไม่ซื่อสัตย์และไม่เคารพตนเองซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดภาวะหมดไฟได้

เขาวนาฏ (2555 อ้างถึงใน อรสา, 2556) ได้กล่าวว่าสาเหตุของภาวะหมดไฟหรือความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน มาจากปัจจัยทั้งภายในตัวบุคคลและภายนอกตัวบุคคล ดังนี้

ปัจจัยภายในตัวบุคคล เช่น บุคลิกภาพ ความคาดหวังต่อหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในงาน ความผูกพันต่องาน บุคลากรบางคนมีปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว เช่น สมาชิกในครอบครัวป่วยร้ายแรง หรือเรื้อรัง ปัญหาจิตใจ ความหย่าร้าง เมื่อจัดการปัญหาครอบครัวไม่ได้ก็จะส่งผลกระทบให้เกิดภาวะหมดไฟในการปฏิบัติงานได้ด้วย

ปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ด้านองค์กร เช่น ปริมาณงานกับจำนวนคนไม่สมดุลกัน งบประมาณน้อยขาดเครื่องอำนวยความสะดวก ความเข้มงวดของกฎเกณฑ์ต่างๆในที่ทำงานมีมากเกินไป ตั้งความหวังไว้กับบุคคลค่อนข้างมาก เป้าหมายขององค์กรสูงเกินไป บรรยากาศในการทำงานแข่งขันสูง มีความกดดันตลอดเวลา เจื่อนใจคำตอบแทนที่กดดัน องค์กรไม่มีระบบระเบียบในการทำงาน ขาดการควบคุม บุคลากรขาดการสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับสาเหตุของภาวะหมดไฟข้างต้น สรุปสาเหตุของภาวะหมดไฟได้ว่า เกิดได้จากหลายด้าน คือ สาเหตุจากปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ขาดความรู้ในการปฏิบัติงาน มีสัมพันธภาพไม่ดีกับบุคคลอื่น มีการคาดหวังความสำเร็จสูง รายได้ไม่เพียงพอ เป็นต้น และสาเหตุจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปัญหาสภาพการณ์ทำงานไม่เหมาะสม ปริมาณงานที่มากเกินไป ขาดงบประมาณในการดำเนินงาน ขาดความก้าวหน้าในการทำงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานน้อย ขาดความร่วมมือและสนับสนุนจากองค์กร

2.1.4 อาการของภาวะหมดไฟ

Muldary (1983 อ้างถึงใน บุญเอื้อ, 2553) ได้แบ่งอาการของภาวะหมดไฟออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ทางด้านร่างกาย บุคคลที่มีภาวะหมดไฟจะแสดงอาการเหนื่อยล้าทางร่างกาย นอนหลับยาก หรือไม่ อยากลุกจากที่นอน มีกลุ่มอาการของโรคภัยไข้เจ็บที่ปรากฏทางร่างกาย ซึ่งเกิดจากความเครียด เช่น คลื่นไส้ โรคที่เกี่ยวข้องทางเดินอาหาร ปวดศีรษะแบบไมเกรน ภูมิคุ้มกันลดลง เป็นหวัดบ่อย ปวดหลัง ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ร่างกายอ่อนเพลีย หายใจติดขัด คิดเชื่องช้า น้ำหนักลดหรือเพิ่มผิดปกติ มีนิสัยการรับประทานอาหารที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

2. ทางด้านจิตใจ

- 2.1 ด้านความรู้สึก มีความรู้สึกโกรธ เบื่อหน่าย ซึมเศร้า รู้สึกกลัว เกิดความรู้สึกผิด ในใจ หมดหวัง ไม่กล้า เชื้อชา วิดกกังวล เกิดความลังเล หงุดหงิด ไม่พอใจและมองผู้อื่นในแง่ร้าย ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นน้อยลง มีความคิดสับสน

- 2.2 ด้านทัศนคติ เกิดความรู้สึกทางลบต่อตนเองและต่องาน มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้อื่น รู้สึกว่าผู้อื่นเห็นแก่ตัว ชอบเยาะเย้ยถากถางผู้อื่น และมีความคิดที่จะลาออกจากงาน

- 2.3 ด้านอื่น ๆ เช่น ขาดความเห็นใจผู้อื่น ไม่มีสมาธิยอมรับสิ่งต่าง ๆ ได้ยาก มีศีลธรรมต่ำ อารมณ์เสีย รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าน้อยลง

3. ด้านพฤติกรรม พฤติกรรมของบุคคลที่เกิดภาวะหมดไฟ สามารถสังเกตได้จากการเห็นคุณค่าของความเป็นบุคคลลดลง (Dehumanization) ขาดคุณธรรม จับผิดและตำหนิผู้อื่น ป้องกันตนเองอยู่ตลอดเวลา แยกตนเองออกจากสังคม หลีกเลียงงานเร่งเวลาในการทำงาน จะใช้เวลาในการพักนาน ขาดงานบ่อย และมักจะตัดสินใจผิดพลาด ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ในบางกรณี อาจจะมีพฤติกรรมเหมือนบุคคลที่ทำงานหนัก หรือที่เรียกกันว่า “บ้างาน” จนทำให้เกิดความขัดแย้งกับครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมอื่น ๆ ที่เห็นได้คือ หันไปพึ่งสิ่งเสพติดและแอลกอฮอล์ ชอบเลี้ยงงาน และบ่นผู้อื่นในเรื่องงานอยู่บ่อย ๆ จะละเลยผู้มารับบริการ บริการไม่ดีและไม่สบตากับผู้รับบริการ เชื่องช้าในการทำงาน ทุ่มเทหรือมากขึ้น ทำงานประสานกับผู้อื่นลดลง

นอกจากนั้นพนักงานที่เกิดภาวะหมดไฟอาจจะทำให้หนีงาน และอาจจะมีการเปลี่ยนหรือออกจากงานแต่บางคนอาจจะโยกย้ายตำแหน่งไปยังแผนกอื่น หรือกลายเป็นคนเลื่อนลอยชอบผ่นกลางวัน หรือปล่อยเวลาให้ผ่านไปชั่วโมงหนึ่ง ๆ เท่านั้น

(Frunzi & Savini, 1997) ได้ศึกษาและรวบรวมสิ่งชี้วัดอาการของภาวะหมดไฟที่สำคัญไว้ 5 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ระยะเกิดความสับสนและคับข้องใจ (Confusion and Frustration) บุคคลมีความรู้สึกว่าการทำงานเป็นเรื่องยุ่งยาก และมีอาการฉุนเฉียว หงุดหงิดง่ายกว่าปกติ ทำตัวห่างเหิน และแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน

ระยะที่ 2 ระยะการไม่มีอารมณ์ร่วมกับสิ่งใด (Emotional Emptiness) บุคคลจะรู้สึกเหินห่าง รู้สึกสูญเสียพลังในการทำงาน สิ่งที่เคยแสดงความสามารถในการทำงาน ขาดความกระตือรือร้น ไม่มีแรงจูงใจมองโลกในแง่ร้าย ชอบพูดจาเยาะเย้ยเหน็บแนม และขาดความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

ระยะที่ 3 ระยะการขาดสัมพันธ์ภาพกับบุคคลรอบข้าง (Erosion of Relationship) บุคคลเริ่มไม่สนใจทำตัวห่างเหินจากคนรอบข้างและเข้าใจยาก มักไม่ค่อย เห็นใจคนอื่นและไม่ใส่ใจองค์การ เมื่อถึงระยะนี้แสดงว่าอาการของภาวะหมดไฟค่อนข้างรุนแรง

ระยะที่ 4 ระยะของการรับรู้ระดับความสำเร็จของตนเองลดลง (Decreased levels of Achievement) บุคคลจะรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จของตนเองลดลง มองตนเองในแง่ลบ คิดว่ามีอุปสรรคต่อทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จและหมดกำลังใจในการทำงาน

ระยะที่ 5 ระยะความไร้อารมณ์ ถอนตัวและสิ้นหวัง (Apathy, Withdrawal and Despair) เป็นระยะสุดท้ายของภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยบุคคลจะมีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ อารมณ์ผิดปกติ มีการแสดงออกอย่างชัดเจนของการไม่สนใจต่อสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้น มีความรู้สึกทางลบต่อตนเอง งาน เพื่อนร่วมงาน และองค์การ

Maslach & คณะ (2001 อ้างถึงใน เนาวรัตน์, 2552) ได้ แบ่งกลุ่มอาการของภาวะหมดไฟออกเป็น 3 ด้าน และใช้กลุ่มอาการเหล่านี้เป็นแนวทางในการสร้างแบบวัดภาวะหมดไฟ ที่เรียกว่า “เครื่องมือวัดความเหนื่อยหน่ายของมาสลาซ ” (Maslach Burnout Inventory : MBI) และต่อมาได้มีการพัฒนาให้เหมาะสมกับแต่ละอาชีพ เช่น Human services Survey (MBI-HSS), Educator Survey (MBI-ES), General Survey (MBIGS) ซึ่งกลุ่มอาการดังกล่าว ประกอบด้วย

1. ความรู้สึกเหนื่อยล้า (Exhaustion) เป็นอาการสำคัญเพราะเป็นอาการ ระยะเริ่มต้นของกลุ่มอาการเหนื่อยหน่ายที่สามารถแก้ไขได้โดยบุคคลจะรู้สึกหมดกำลังหรือสูญเสียพลังงานจนแทบจะหมดสิ้นและไม่มีแรงที่จะส่งเสริมให้พลังนั้นกลับมาเหมือนเดิมได้ ทำให้เกิดความรู้สึกท้อแท้สิ้น

หวัง ขาดกำลังใจ หหมดกำลังใจในการทำงานหรือดำเนินชีวิต รู้สึกว่าตน ไม่มีความสามารถที่จะช่วยเหลือผู้อื่นได้อีก เนื่องจากอ่อนล้าเกินไป ไม่มีแรงจูงใจที่จะต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ เมื่ออาการเหล่านี้ เกิดขึ้นสักระยะอาจมีอาการอ่อนเพลียทางร่างกาย ปวดศีรษะ และปวดตึงบริเวณกล้ามเนื้อต่างๆ ตามมา

2. ความไม่พอใจในต่องานและบุคคลที่เกี่ยวข้องในงาน (Cynicism or Depersonalization) เป็นอาการที่เกิดต่อเนื่องมาจากความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ยังพอแก้ไขได้ แต่ยุ่งยากซับซ้อนมากกว่า โดยจะมีความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่น และต่องานที่รับผิดชอบ ชอบ เช่น อาจแสดงอาการดูหมิ่นเหยียดหยามผู้รับบริการหรือบุคคลรอบข้าง ไม่มีความสุภาพ อ่อนโยน ไม่ใส่ใจหรือเพิกเฉยต่อคำร้องขอหรือความต้องการของผู้รับบริการ ขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ ไม่ปฏิบัติต่อผู้อื่นในฐานะที่เขาเป็นมนุษย์คนหนึ่ง เมื่อบุคคลมีความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่น มักต้องการแยกตัวและไม่ต้องการให้ใครมายุ่งเกี่ยวกับ

3. ความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ (Inefficacy or Reduce personal accomplishment) เป็นความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อตนเอง ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองมี ความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่น และต่องานที่รับผิดชอบ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการ บริการลดลง และตนเองรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมเหล่านี้ ทำให้เกิดความรู้สึกผิด รู้สึกด้อยความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น คิดว่าตนเองล้มเหลว สูญเสียการนับถือ ตนเอง รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า และขาดความภูมิใจในความสามารถและผลงานของตนเอง

เสาวรส (2550) ได้กล่าวว่า ภาวะหมดไฟ เป็นกลุ่มอาการของความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลต้องเผชิญกับความเครียดเป็นระยะเวลานาน และไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้ ซึ่งกลุ่มอาการดังกล่าวประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) หมายถึง ความรู้สึกอ่อนล้าทั้งด้านร่างกายและจิตใจ รู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง คับข้องใจ จิตใจห่อเหี่ยวเมื่อคิดว่าจะต้องมาทำงาน หหมดแรงเมื่อสิ้นสุดเวลางาน รู้สึกว่างานหนักและเครียดมากเกินไป ไม่สามารถเสียสละเพื่อผู้อื่นได้อีก แยกตัวและหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

2. การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) หมายถึง การมี ความคิดและทัศนคติในด้านลบต่อบุคคลและงาน ให้บริการเสมือนผู้อื่นเป็นวัตถุ ไม่มีชีวิตจิตใจ เย็นชา ไม่ใส่ใจว่าผู้รับบริการจะเป็นอย่างไร ขาดความสุภาพอ่อนโยน เหยียดหยามดูหมิ่นผู้อื่น กล่าวถึงบุคคลอื่นในด้านลบ ไม่ต้องการให้ใครเข้ามายุ่งเกี่ยวและคิดว่างานเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด

3. การลดค่าความสำเร็จของตนเอง (Reduced Personal Accomplishment) หมายถึง การมีความคิดและทัศนคติในด้านลบต่อตนเอง คิดว่าตนเองด้อยความสามารถ ขาดประสิทธิภาพ สูญเสียความภาคภูมิใจในตนเอง ไม่มั่นใจในความสามารถของตน วิตกกังวล กลัวว่าอาจเกิดความผิดพลาดทุกครั้งหลังเสร็จงาน รู้สึกว่าพลังงานในตัวลดลง คิดว่าการประสบ ความสำเร็จในวิชาชีพเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก และรู้สึกว่าตนเองล้มเหลว

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับอาการของภาวะหมดไฟข้างต้น สรุปได้ว่าอาการของภาวะหมดไฟสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งร่างกายและพฤติกรรม ซึ่งเกิดขึ้นตามลำดับขั้นที่เกิดบุคคลที่มีอาการภาวะหมดไฟจะแสดงอาการอ่อนล้าทางด้านจิตใจและร่างกาย เช่น มองตนเองในและผู้อื่นในแง่ลบ ไม่อยากปฏิสัมพันธ์กับใครแยกตัวมาจากเพื่อนร่วมงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และนอกจากนี้ยังพบว่าผู้ที่อยู่ในภาวะหมดไฟจะมีปัญหาทางด้านสุขภาพ ได้แก่ ปวดศีรษะ ปวดตึงกล้ามเนื้อและตามข้อต่าง ๆ นอนหลับไม่สนิท เป็นต้น

2.1.5 ผลกระทบจากภาวะหมดไฟในการทำงาน

Muldary (1983) กล่าวถึงผลกระทบที่เกิดจากภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ดังนี้

1. ผลกระทบต่อตัวบุคคล บุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายจะได้รับผลกระทบ คือ

1.1 ด้านร่างกาย บุคคลที่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานจะมีอาการ ผิดปกติของร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดหลัง ปวดกล้ามเนื้อ เมื่อยล้า อ่อนล้า นอนหลับยาก ภูมิคุ้มกันโรคลดลง เป็นต้น

1.2 ด้านจิตใจ บุคคลที่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานจะมีความ คับข้องใจ วิตกกังวล หงุดหงิด เหนียว เบื่อหน่าย หมดหวัง มีทัศนคติทางลบต่อตนเองและผู้อื่น ขาดความสุขในการทำงาน สูญเสียสมาธิในการทำงาน

1.3 การปฏิบัติงาน บุคคลที่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานจะมี พฤติกรรมการทำงาน เปลี่ยนไปจากปกติ เช่น ขาดการเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน การทำกิจกรรมต่างๆลดลง ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาดความกระตือรือร้น ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ขาดงาน และลาออกจากงาน เป็นต้น

2. ผลกระทบต่อคนรอบข้าง บุคคลที่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานจะขาดความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งต่างๆ ที่มากระทบ และมีแนวโน้มแสดงความก้าวร้าวต่อบุคคลอื่นได้ง่าย นอกจากนั้นยังมีทัศนคติทางลบต่อบุคคลอื่น นำไปสู่ความขัดแย้งกับบุคคลอื่นได้ง่ายอีกด้วย

จากการศึกษาของอรัญชา (2544 อ้างถึงใน ภูธดา, 2556) พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเกิดเฉพาะบุคคลหรือกลุ่มบุคคลก็ตามจะส่งผลกระทบทั้งทางด้านตัวบุคคล คือ

1. ผลเสียต่อตัวบุคคล ผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงานจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการเผชิญความเครียดของแต่ละบุคคล รูปแบบของภาวะหมดไฟในการทำงาน ที่แสดงออกอาจมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบส่วนตัว และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้นจะแสดงออกทั้งทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด ทัศนคติ และพฤติกรรม ได้แก่ ร่างกายอ่อนเพลีย ท้อแท้ใจ มีทัศนคติด้านลบ ลดความเป็นมนุษย์ และรู้สึกว่าความสามารถส่วนบุคคลของตนเองลดลง ผู้ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานจะมีความอดทนต่อความเครียดหรือความกดดันจากสิ่งแวดล้อมลดลง ได้รับการกระทบกระเทือน จิตใจได้ง่าย การรับรู้แคบและมีความสามารถในการแก้ปัญหาลดลง

2. ผลเสียต่อสังคม การที่บุคคลมีภาวะหมดไฟในการทำงานเกิดขึ้นนั้นจะส่งผลกระทบถึงคุณภาพของงาน ทำให้คุณภาพการทำงานเลวลง เนื่องจากผลของความเครียด เรื้อรัง ได้เปลี่ยนแปลงทัศนคติไปในทางลบ ขาดความสนใจ ขาดความเมตตา ทำให้ไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานได้ คนพวกนี้จะขาดแรงจูงใจในการทำงาน ทำงานให้ผ่านไปในแต่ละวันโดยไม่สนใจผลที่จะตามมา พยายามใช้เวลาในการทำงานน้อยลง หันไปใช้เวลาเป็นส่วนตัวมากขึ้น นอกจากนี้บุคคลที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานมักจะใช้วิธีหลีกเลี่ยงการทำงาน โดยการลาป่วย ขาดงาน หรือลาออกยังก่อให้เกิดการสูญเปล่า สิ้นเปลืองงบประมาณในการผลิตบุคลากรเพื่อทดแทน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็นอาการทางจิตวิทยาของบุคคลที่ตอบสนองต่อ ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ซึ่งตอบสนองความต้องการที่หลากหลายและภาระงาน สิ้นมือก่อให้เกิดอาการทางกายและจิตใจ ภาวะหมดไฟจะส่งสัญญาณที่ตัวเราเองก่อน หลังจากนั้นก็จะส่งผลกระทบต่อสังคม แต่ถ้าบุคคลนั้นสังเกตอาการที่เกิดขึ้น และรู้เท่าทันตัวเอง จะเป็นบันไดขั้นแรกในการปรับตัว จากนั้นให้สังเกตปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วหาวิธีแก้ไข โดยใช้สติก็จะทำให้พ้นจากภาวะหมดไฟได้ เพราะฉะนั้นบุคคลจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องภาวะหมดไฟซึ่งเป็นเรื่องใกล้ตัวที่ทุกคนอาจมองข้ามไป

Schwab (1985 อ้างถึงใน กนกวรรณ, 2555) กล่าวว่า ภาวะหมดไฟมีผลกระทบต่อบุคคลหลายประการ คือ

1. ผู้ที่มีภาวะหมดไฟในการปฏิบัติงานจะทำงานน้อยลง ใช้เวลาพักมากขึ้น ขาดงานบ่อยครั้ง ไม่สนใจงานในหน้าที่รับผิดชอบ
2. แยกตัวออกจากคนในครอบครัวและสังคม
3. มีเจตคติที่ไม่ดีต่อตนเองและผู้อื่น
4. มีปัญหาทางด้านสุขภาพ เจ็บป่วยบ่อยครั้ง ดื่มสุรามากขึ้น

Cooper & คณะ. (2001 อ้างถึงใน พิชัยณรงค์, 2559) ได้สรุปผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีต่อบุคคลไว้ดังนี้

1. ผลทางด้านร่างกายและอารมณ์ บุคคลจะรู้สึกเหนื่อยล้า กระวนกระวาย ซึมเศร้า นอนไม่หลับ รู้สึกขาดความช่วยเหลือจากผู้อื่น
2. ผลทางด้านปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคคลจะมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับคนรอบข้าง
3. ผลทางด้านทัศนคติบุคคลจะไม่เปิดรับความคิดเห็นจากบุคคลอื่น และมีทัศนคติทางลบกับบุคคลอื่น
4. ผลทางด้านพฤติกรรม ขาดงานบ่อย ผลการปฏิบัติงานลดลง และมีแนวโน้ม ที่จะลาออก

Maslach & คณะ (2001 อ้างถึงใน เจนจิรา, 2560) ได้กล่าวว่า ผลการทำงานของพนักงานเป็นผลจากภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีการศึกษากันมากที่สุด โดยผู้ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานจะมีการถอนตัวออกจากงานในหลายรูปแบบ เช่น การขาดงาน การตั้งใจลาออก และการลาออกจากงาน อย่างไรก็ตาม ผู้ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานที่ยังอยู่ในงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง และผลที่ต่อเนื่องคือจะมีความพึงพอใจในงานที่น้อยลง และมีความผูกพันต่องานและองค์กรที่ลดลงด้วย นอกจากนี้ผู้ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานจะส่งผลกระทบต่อผู้ร่วมงาน จะเห็นได้จากการมีความขัดแย้งในงาน เช่น การทำให้งานเสียระบบ เป็นต้น ผลของภาวะหมดไฟในการทำงานอีกข้อหนึ่งคือในเรื่องของสุขภาพ ซึ่งความอ่อนล้าทางอารมณ์จะเป็นตัวพยากรณ์หลักเกี่ยวกับผลทางด้านสุขภาพที่เกิดจากความเครียด ในด้านของสุขภาพจิต ภาวะหมดไฟในการทำงานจะมีผลให้เกิดความกังวล ความซึมเศร้าความภาคภูมิใจในตนเองที่ลดลงด้วย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบจากภาวะหมดไฟข้างต้น สรุปได้ว่า ภาวะหมดไฟทำให้เกิดผลเสียทั้งต่อบุคคลและสังคม เช่น ทำให้ขาดความมั่นใจในการทำงาน ศักยภาพในการทำงานลดลง มองผู้อื่นและตนเองในแง่ลบ เกิดความขัดแย้งในงานมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน รู้สึกไม่อยากมาทำงาน ขาดงานบ่อย และลาออกในที่สุด

2.1.6 การป้องกันภาวะหมดไฟ

Yee & Duxbury (1981 อ้างถึงใน บุญเอื้อ, 2553) เนื่องจากภาวะหมดไฟมีผลกระทบทั้งต่อบุคคลและสังคม จึงควรป้องกันไม่ให้เกิดภาวะหมดไฟในการปฏิบัติงาน โดยได้เสนอแนวทางในการป้องกันภาวะหมดไฟไว้ดังนี้

1. พยายามค้นหาแหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียด และพัฒนาวิธีการปรับตัว เมื่อต้องเผชิญกับความเครียด
2. ตั้งเป้าหมายและความคาดหวังตามที่เป็นจริง ซึ่งจะช่วยให้ประสบความสำเร็จ และลดความคับข้องใจและความเครียดลงได้

3. ไม่ควรนำปัญหาในที่ทำงานกลับไปที่บ้าน หรือนำปัญหาที่บ้านมาที่ทำงาน
4. รู้สึกสร้างอารมณ์ขัน และทำกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดความเครียด หลีกเลี่ยงการแข่งขัน
ควรเป็นทั้งผู้ปฏิบัติ ผู้ให้ความรู้และให้การสนับสนุนผู้อื่น กระตุ้นหรือให้ความช่วยเหลือเพื่อน
ร่วมงานเมื่อมีปัญหา และที่สำคัญคือควรสนุกกับงานและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งบทบาทของตน
5. ควรมีการต่อสู้และเรียกร้องอย่างเป็นธรรม พุดคุยปัญหาและความรู้สึกของตนอย่าง
เปิดเผยและชัดเจน การต่อสู้อย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ จะสามารถช่วยแก้ปัญหาและ
ความเครียดลงได้
6. ควรพัฒนาความรู้ในอาชีพของตน โดยการเข้าร่วมสัมมนา อ่านวารสารต่างๆและ
แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน
7. ดำเนินชีวิตอย่างมีความหมาย ควรตั้งเป้าหมายสำหรับตนเอง ขณะเดียวกันก็ควรสำรวจ
ข้อบกพร่องของตนเองด้วย
8. จัดการเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานอดิเรก หยุดพักผ่อนให้เพียงพอและสอดคล้อง
กับแผนการดำเนินชีวิตของตน
9. ควรรู้ข้อจำกัดของตนเอง และต้องเข้าใจว่ามีหลายสิ่งหลายอย่างในชีวิตที่ต้องใช้เวลานาน
มากจึงจะสามารถเปลี่ยนแปลงได้

Pine & Aronson (1988 อ้างถึงใน ณัฐธิดา, 2559) ทั้งสองเป็นนักจิตวิทยาคลินิกและ
นักจิตวิทยาสังคมและองค์กร หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจ ในมหาวิทยาลัย Ben-Gurion ประเทศ
อิสราเอล ได้เสนอแนวคิดไว้ดังนี้

1. ตั้งเป้าหมายใหม่โดยคำนึงถึงความเป็นจริงและแรงบันดาลใจ รวมทั้งความจำเป็น
ก่อนหลังว่าต้องการอะไรจากชีวิตและการทำงาน
2. บริหารเวลาให้เกิดคุณค่าเพื่อใช้ในการทำงานและพักผ่อนให้เกิดความสมดุล
3. ขอมรับความอ่อนแอ ต้องตระหนักถึงสัญญาณเตือนของความเครียด และ ความเหนื่อย
หน่ายในการทำงาน หากเกิดความเหนื่อยล้าจำเป็นที่จะต้องหาวิธีพักผ่อนเพื่อดูแล ตัวเองและหา
วิธีการเพื่อใช้ในการแก้ปัญหา อย่าเพิกเฉยต่อสัญญาณของความเครียด ถ้าบุคคลให้ ความสำคัญต่อ
อาการเหล่านี้จะช่วยป้องกันปัญหาไม่ให้เลวร้ายลงไปกว่าเดิม
4. แบ่งส่วนชีวิตและงาน ต้องรักษาสมดุลระหว่างพลังงานที่ใช้ในการ ทำงานกับพลังงานที่
เหลือโดยให้ความสนใจอย่างอื่น บุคคลควรละทิ้งปัญหาจากการทำงานไว้ที่ทำงาน แทนที่จะ
นำกลับบ้าน ซึ่งนำไปสู่ความเครียด
5. การเสริมแรงตนเอง ควรมีการเสริมแรงหรือการให้รางวัลตัวเองด้วยการ เชื่อถือตนเอง
ก่อนที่จะไปเชื่อถือคนอื่น สร้างความเคารพและเห็นคุณค่าในตนเอง

6. ปรับเปลี่ยนเจตคติ ไม่ควรเคร่งเครียดจริงจังกับงานอยู่ตลอดเวลา มีช่วงเวลาที่หัวเราะได้บ้าง มองปัญหาความยุ่งยากให้เป็นเรื่องสนุกสนานหรือมีอารมณ์ขัน

Ramona (2005 อ้างถึงใน พิชัยณรงค์, 2559) ได้เสนอวิธีป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงาน ไว้ดังนี้

1. ด้านการสนับสนุนจากองค์กร

1.1 พิจารณาจากอัตราการลาออกของพนักงาน หากสาเหตุการลาออก เกิดจากการได้รับมอบหมายงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม พนักงานมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับงาน หรือได้รับมอบหมายงานเพิ่มมากขึ้น องค์กรควรให้การสนับสนุนโดยการออกนโยบายเพื่อให้ พนักงานมีความมั่นใจในการทำงานยิ่งขึ้น

1.2 องค์กรควรเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นนโยบาย วิธีการปฏิบัติงาน หรือข้อมูลในส่วนที่พนักงานต้องรับผิดชอบ เพื่อเป็นการลดความกังวลและข้อสงสัยต่าง ๆ ในองค์กรการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารจะทำให้พนักงาน เกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรและปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้มากขึ้น เพื่อช่วยลด ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงาน

2. ด้านความยากของการปฏิบัติงาน

2.1 หากงานที่ต้องรับผิดชอบมีเงื่อนไขที่ยากต่อการปฏิบัติงาน เช่น ปริมาณงานที่มีมากเกินไปเนื่องจากพนักงานไม่เพียงพอ พนักงานไม่มีทักษะหรือความสามารถในการ ปฏิบัติงาน องค์กรควรจะต้องแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น การจ้างหรือจัดสรรพนักงานให้สอดคล้องกับ ปริมาณงานที่แท้จริง หรือปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เป็นต้น

3. ด้านรูปแบบการบริหารจัดการงานบุคคล

3.1 องค์กรควรมีการตรวจสอบและพิจารณาปัจจัยในการทำงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ ทักษะในการทำงาน รวมถึงกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ว่าเหมาะสมและสอดคล้องกับชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงานหรือไม่ เพื่อให้พนักงานนั้นสามารถ ทำงานตามที่องค์กรคาดหวัง นอกจากนี้องค์กรอาจเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน โดยการให้รางวัล หรือผลตอบแทน เช่น เงินรางวัล หรือสิทธิประโยชน์อื่น ๆ เพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น

3.2 การที่พนักงานมีการพูดคุยปรึกษาปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานร่วมกัน หรือการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานในระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยตนเอง ตลอดจนการ แสดงความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน เป็นปัจจัยที่ช่วยลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

3.3 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกิดจากความเครียดในการ ทำงานผู้บังคับบัญชาควร จะบริหารงานโดยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ในทุกสถานการณ์ หรือ บริหารการทำงาน ภายใต้อาการกดดัน และหาหนทางให้พนักงานผ่อนคลายความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งถือเป็น ภารกิจที่สำคัญของหัวหน้างาน เพื่อลดความสูญเสียที่เกิดจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ พนักงานและองค์กร

3.4 องค์กรควรให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำปรึกษาให้กับพนักงาน ควร ให้บริการทั้งภายในและภายนอกเวลางาน เพื่อช่วยแก้ปัญหาในการทำงานหรือความ กดดันส่วน บุคคลของพนักงาน

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าภาวะหมดไฟเกิดมาจากปัจจัยหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นความเครียด สภาพแวดล้อม ลักษณะงาน หรือแม้แต่ตัวองค์กร ส่งผลทำให้บุคคลนั้นเกิดอ่อนล้า รู้สึกว่าตนเอง ไร้ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ จนทำให้เกิดผลกระทบต่อตนเอง องค์กร และบุคคลอื่นๆ รอบข้าง องค์กรจึงควรหาทางป้องกันเพื่อที่จะทำให้พนักงานสามารถ ทำงานอยู่ในองค์กร ได้อย่างมีความสุข และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Performance Efficiency)

2.2.1 ความหมายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Ryan & Smith (1954 อ้างถึงใน สุรพงษ์, 2558) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของ บุคคล (Human Efficiency) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงานในแง่บวก ซึ่ง สามารถพิจารณาจากการทำงานของแต่ละบุคคลโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ผลลัพธ์ที่ได้จากงาน นั้น ๆ เช่นความพยายามกำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

ภูวนัย (2550) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นความสามารถที่จะปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา โดยการใช้ ทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งคน และอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิค ต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอน และเกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น

กิตติยา (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นการทำงานที่ได้ผลงานมีคุณภาพ มีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ประหยัด สำเร็จตรงเวลา คำนึงกับค่าตอบแทน มีความสามารถ บรรลุวัตถุประสงค์ เกิดประโยชน์สูงสุดและผลลัพธ์ที่ได้มีทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

อุสุมา(2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการประเมินของหัวหน้างาน เกี่ยวกับผลจากการมีคุณภาพชีวิตที่ดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน

ศักรินทร์ (2557) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยอาศัยการบริหารจัดการทรัพยากรในการปฏิบัติงาน อย่างคุ้มค่า ประหยัด เกิดประโยชน์สูงสุด

นลพรรณ (2558) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ เทคนิครวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ โดยคำนึงถึงความถูกต้องรวดเร็วของงาน ความสะดวกสบาย ความประหยัด ความยุติธรรมและความเสมอภาค รวมถึงปริมาณผลงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

พิชญา (2558) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ประสบผลสำเร็จโดยการใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด ดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัดไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงานรวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน นั้น ๆ ความเพียรพยายามปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ การเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน การพิจารณาหาเหตุผลและวางแผนในการปฏิบัติงานให้เป็นผลสำเร็จ

สุทธิพงษ์ (2559) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นการปฏิบัติงานของบุคลากร ในองค์กรโดยปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อเพิ่มผลผลิตหรือผลงานที่ทำได้ เพื่อให้ได้ผลงานมากและมีคุณภาพที่สุด เป็นการใช้ความสามารถส่วนบุคคล คุณภาพของงาน การใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานให้เกิดการประหยัดและคุ้มค่าแก่ค่าใช้จ่าย และบุคลากรมีเทคนิคในการปฏิบัติงานที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อไป

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Performance Efficiency) หมายถึง ความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ลดขั้นตอนการทำงานให้มีความสะดวกมากขึ้น เกิดการสูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด ประหยัดเวลา ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพและมาตรฐานเป็นที่พึงพอใจต่อองค์กร

2.2.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1953 อ้างถึงใน จุฑารัตน์ 2558) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด

Vroom & Deci (1997 อ้างถึงใน นลพรรณ 2558) ได้ทำการศึกษาและพบว่าในการปฏิบัติงานของบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความสามารถความชำนาญของผู้ปฏิบัติงานและการจูงใจในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การใช้ความสามารถอย่างเต็มที่การ ปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพนั้น จึงมีความจำเป็นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคคลเสียก่อน

Peterson & Plowman (1989 อ้างถึงใน อุทิสน์ 2556) ได้ให้แนวคิด ใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

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

3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ (Peterson & Plowman, 1989) และ ธนัญญา (2556 อ้างถึงใน ศักรินทร์, 2557) ซึ่งได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ประการ คือ คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) และค่าใช้จ่าย (Costs) มาเป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า แนวความคิดของ (Peterson & Plowman, 1989) กล่าวถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ครอบคลุมทุกมิติ และสอดคล้องกับลักษณะงานที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา องค์ประกอบของประสิทธิภาพตามแนวคิดของ (Peterson & Plowman, 1989) ประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้

1. มิติด้านคุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง คุณสมบัติของงาน/บริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างให้เกิดความพึงพอใจได้ ทั้งนี้ งานนั้นจะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. มิติด้านปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง ปริมาณของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่หน่วยงานวางไว้

3. มิติด้านเวลา (Time) หมายถึง ความรวดเร็ว เหมาะสมกับงาน และผลงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด

4. มิติด้านค่าใช้จ่าย (Costs) หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุน หรือใช้ทรัพยากรต่ำกว่าที่กำหนด แต่ยังได้ผลตามที่ต้องการ หรือการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2.2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยต่างๆที่น่าสนใจ ไว้ดังนี้

เบญจมาศ (2558) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ คือ การที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้อง มีความต่อเนื่องและมีมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้สึว่าได้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมคุ้มค่ากับเวลาที่ได้ทุ่มเท เกิดความพึงพอใจและภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วม ส่งผลให้มีกำลังใจและตั้งใจปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้าน โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน คือ การที่บุคคลในหน่วยงานได้รับเลื่อนตำแหน่งที่ดีขึ้นหรือสูงขึ้นกว่าเดิม การได้รับชื่อเสียงเกียรติยศ รวมถึงการมีโอกาสได้รับการศึกษาอบรม สัมมนาดูงานหรือศึกษาต่อ เพิ่มพูนวิทยฐานะและวุฒิสูงขึ้น เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจในการปฏิบัติ

3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ การจัดสรรสถานที่ทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงาน เพื่อความคล่องตัวทั้งผู้ที่ปฏิบัติงานและผู้มาขอรับบริการ หากองค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ดีก็จะทำให้บุคลากรในองค์กรกระตือรือร้น รู้สึกสะดวกสบายอยากทำงานขยันทำงานและมีความมั่นคงในการทำงาน

4.ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร คือ บุคคลที่เป็นสมาชิกร่วมองค์กรสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้โดยมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความคุ้นเคย สนับสนุนเป็นมิตร มีความรักความสามัคคี รวมทั้งการเสียสละช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความสุขใจ จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

จิตติมา (2556 อ้างถึงใน นลพรรณ 2558) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจ ของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจทั้งแก่ลูกค้า และ แก่บุคลากรขององค์กร ก็ขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่ง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น ประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สภาพการซื้อขายส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบคุณภาพ วัตถุดิบ และผู้ร่วมทุน

2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เงินทุน เทคโนโลยีและศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ สิ่งสำคัญดังต่อไปนี้

- 3.1 ปรัชญาและอุดมการณ์
- 3.2 บุคลิกภาพ
- 3.3 ความต้องการ
- 3.4 ค่านิยม
- 3.5 การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน
- 3.6 ความสามารถในการสำรวจตนเอง
- 3.7 ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน

3.8 การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

4.กระบวนการขององค์การ เป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์การ คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิต และการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์การที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์การ การวางแผน การจัดองค์การในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเกิดมาจากปัจจัยหลายอย่าง ทั้งปัจจัยภายนอกหรือภายในองค์การ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และปัจจัยด้านอื่นๆ ล้วนเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรและทำให้องค์การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟ (งานวิจัยในประเทศ)

เสาวรส (2550) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง” ประชากรที่ศึกษาเป็นพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 228 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. พยาบาลมีลักษณะบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึกอยู่ในระดับสูง 2. พยาบาลมีความเหนื่อยหน่ายในงานทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทาง อารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเองอยู่ในระดับต่ำ 3. ลักษณะบุคลิกภาพทั้งห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางบวก ส่วนบุคลิกภาพแบบแสดงตัวแบบเปิดรับประสบการณ์แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวและแบบแสดงตัว สามารถร่วมนกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวม ได้ร้อยละ 37.9 ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ เช่น การสรรหาคัดเลือกและพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสมกับลักษณะงานของวิชาชีพพยาบาล ทั้งนี้เพื่อป้องกันและลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน

ทำงานได้อย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งจะส่งผลดีต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรในระยะยาวต่อไป

เนาวรัตน์ (2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟู อุปสรรค การสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: กรณีศึกษาบุคลากรสังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 173 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 2. การสนับสนุนทางสังคมโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 3. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 4. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์และสังคม และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคด้าน ผลกระทบสามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีอำนาจการทำนายร้อยละ 36.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟู อุปสรรคและการสนับสนุนทางสังคมกับบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกองค์กร เนื่องจากหากบุคลากรมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคและได้รับการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับสูงจะทำให้มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อย อีกทั้งผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณสมบัติที่สอดคล้องกับนโยบายและความ ต้องการขององค์กร และเพื่อให้บุคลากรเตรียมพร้อมรับมือกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ดารีกา (2554) ได้ศึกษาการทดสอบแบบจำลองสองปัจจัยของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของไชรอมและคณะ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของแบบจำลองสอง ปัจจัย (Bifactor Model) ของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของไชรอมและคณะ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นนักกายภาพบำบัดในโรงพยาบาล ที่ทำงานอยู่ทั้งหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล จำนวน 228 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (83.8 %) มีอายุระหว่าง 21-30 ปี (52.2 %) เป็นโสด (76.8 %) ทำงานในโรงพยาบาลของเอกชน (51.3 %) และมีอายุการทำงานเป็น 1-5 ปี (44.3 %) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การทดสอบความ สอดคล้องกลมกลืนของแบบจำลองสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยใช้

โปรแกรมลิสเรล ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1. มีจำนวนชั่วโมงในการทำงานเฉลี่ย 42.8 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ สอดคล้องกับ มาตรฐานของกระทรวงแรงงานและจำนวนผู้ป่วยเฉลี่ย 13.5 คนต่อวัน ต่อหนึ่งนักกายภาพบำบัด สอดคล้องกับมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุขและมีลักษณะความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ทั้งโดยรวมและรายด้านประกอบด้วย ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น การรู้สึกว่าคุณไม่ประสบความสำเร็จ ทุกด้านอยู่ในระดับต่ำทั้งหมด ($M = 0.72-1.96$) ส่วนการรับรู้ภาระงาน ($M = 2.93$) อยู่ในระดับปานกลางและมีความมีอิสระในการทำงาน ($M = 3.85$) อยู่ในระดับสูง 2. ผลพบความสัมพันธ์ทางลบของจำนวนชั่วโมงในการทำงาน จำนวนผู้ป่วยและ ความมีอิสระในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม ในขณะที่การรับรู้ภาระงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม 3. ผลของการทดสอบแบบจำลองสองปัจจัยของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ ไชโรมและคณะพบว่ามีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่า $\chi^2 = 10.64$, $df = 17$, $p = .88$, $RMSEA = 0.00$, $RMR = 0.08$, $GFI = 0.99$, $AGFI = 0.96$ โดยการเรียนรู้ภาระงานได้รับอิทธิพลทางตรงทิศทางลบจากจำนวนชั่วโมงในการทำงาน และจำนวนผู้ป่วย และความมีอิสระในการทำงานได้รับอิทธิพลทางตรงทิศทางบวกจากจำนวน ชั่วโมงในการทำงานและจำนวนผู้ป่วย ส่วนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้รับอิทธิพลทางตรง ทิศทางบวกจากการรับรู้ภาระงานและได้รับอิทธิพลทางตรงทิศทางลบจากความมีอิสระในการทำงาน ในขณะที่จำนวนชั่วโมงในการทำงานและจำนวนผู้ป่วยส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านการรับรู้ ภาระงานและความมีอิสระในการทำงานไปยังความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ถูรดา (2556) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การปฏิบัติตนตามหลักไตรสิกขา คุณภาพชีวิต ในการทำงานกับภาวะหมดไฟ กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่พลศึกษาในเขตภาคกลาง มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสร้างสมการทำนายโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า (1) การรับรู้การปฏิบัติตนตามหลักไตรสิกขา คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของเจ้าหน้าที่พลศึกษาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (2) คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นตัวแปรที่สามารถทำนาย ภาวะหมดไฟในการทำงานของเจ้าหน้าที่พลศึกษาได้ร้อยละ 20.8

ปวิวัฒน์ (2558) ศึกษาเรื่องความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟูอุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิศวกร บริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานตำแหน่งวิศวกรในบริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง จำนวน 174 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าสถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ 1. พนักงานมีระดับความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมสูง 2. พนักงานมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมปานกลาง 3. พนักงานมีระดับผลการปฏิบัติงานดีมาก 4. ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 5. ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรครายด้าน พบว่า ด้านการควบคุมสถานการณ์และด้านความรับผิดชอบต่อปัญหา มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .012, p < .05, r = .047, p < .05$ ตามลำดับ) แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ด้านผลกระทบและด้าน ความอดทนกับผลการปฏิบัติงาน 6. ความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณา ความเหนื่อยหน่ายในงานรายด้าน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานเช่นกัน 7. ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ด้านการควบคุมสถานการณ์ สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 3.0 ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยการกำหนดการสรรหาคัดเลือก และการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เพื่อลดระดับความเหนื่อยหน่ายในงานและส่งเสริมให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยนำพาองค์กรให้เติบโตมีศักยภาพ และประสบความสำเร็จยิ่งขึ้นไป

ลลิตา (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับ ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ฝ่ายบริการและสนับสนุนลูกค้ารายย่อยของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำนวน 154 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .328, r = .357, p < .01$) 2) การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

กนกวรรณ (2559) ศึกษาอิทธิพลของความเครียดในการเรียนที่มีต่อภาวะหมดไฟในการเรียนของนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่: บทบาทการเป็นตัวแปรปรับของการรับรู้การสนับสนุนทางสังคม กลุ่มประชากรคือ นักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 4-6 ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2559 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 738 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. ความเครียดในการเรียนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการเรียนของนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์เท่ากับ .656 2. การรับรู้การสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อน ครอบครัว และ บุคคลสำคัญมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการเรียนของนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.313, -.292 และ -.173 ตามลำดับ 3. ความเครียดในการเรียนสามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการเรียนของนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4. การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อน และครอบครัว สามารถร่วมกันพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการเรียนของนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิก ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากบุคคลสำคัญไม่สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการเรียนของนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิก ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 5. การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อน ไม่สามารถเป็นตัวแปรปรับระหว่างความสัมพันธ์ของความเครียดในการเรียนกับภาวะหมดไฟในการเรียนของนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 6. การรับรู้การสนับสนุนจากครอบครัว ไม่สามารถเป็นตัวแปรปรับระหว่างความสัมพันธ์ของความเครียดในการเรียนกับภาวะหมดไฟในการเรียนของนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 7. การรับรู้การสนับสนุนจากบุคคลสำคัญสามารถเป็นตัวแปรปรับระหว่างความสัมพันธ์ของความเครียดในการเรียนกับภาวะหมดไฟในการเรียนของนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิกได้อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ .01

ณัฐธิดา (2559) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ ภาควิชาการศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของ รัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 262 คน ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ 1. ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยรวม ($r=.169, p<.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r=.248, p<.01$) ส่วนความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่า ความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 2. คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่าย ในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านความรู้สึก ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 3. การรับรู้คุณค่าของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยรวม ($r=-.248, p<.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อน

ถ้าทางอารมณ์ ($r = -.156$, $p < .05$) การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น ($r = -.251$, $p < .01$) การรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($r = -.332$, $p < .01$) 4. ผลการศึกษาสมการทำนายความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานสามารถร่วมกันทำนาย ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 10.9

พัลพงศ์ (2559) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กร และความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน จำนวน 200 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -.274$, $p < .01$) และการสื่อสารภายในองค์กรไม่ได้กำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในขณะที่ความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความ เหนื่อยหน่ายในการทำงาน และมีค่าความผันแปรร่วม ($R^2 = .425$)

ภรณ์ฉัตร (2561) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดในงาน การยึดติดในคุณค่าของตนจากการปฏิบัติงานและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มีต่อภาวะขาดประสิทธิภาพในการทำงานขณะป่วยและภาวะหมดไฟในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน พบว่าครูโรงเรียนเอกชนมีระดับความเครียดในงานการยึดติดในคุณค่าของตนจากการปฏิบัติงานความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ภาวะขาดประสิทธิภาพในการทำงานขณะป่วยและภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะขาดประสิทธิภาพในการทำงานขณะป่วยและภาวะหมดไฟในการทำงานของครูในโรงเรียนเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การยึดติดในคุณค่าของตนจากการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะขาด ประสิทธิภาพในการทำงานขณะป่วยและภาวะหมดไฟในการทำงานของครูในโรงเรียนเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะขาดประสิทธิภาพ ในการทำงานขณะป่วยและภาวะหมดไฟในการทำงานของครูในโรงเรียนเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความเครียดในงานการยึดติดในคุณค่าของตนจากการปฏิบัติงาน และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีอำนาจร่วมกันทำนายภาวะขาดประสิทธิภาพในการทำงานขณะป่วยและภาวะหมดไฟในการทำงานของครูในโรงเรียนเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถอธิบายความ แปรปรวนได้ร้อยละ 25.5 และ 45.70 ตามลำดับ

พิชัยณรงค์ (2559) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของครูระดับมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ครูระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 160 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .410$, $p < .01$) 2) ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .425$, $p < .01$) 3) อารมณ์ในขณะทำงานด้านการควบคุมอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .376$, $p < .01$) 4) อารมณ์ในขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางลบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .384$, $p < .01$) 5) อารมณ์ในขณะทำงานด้านการตอบสนองความต้องการทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .408$, $p < .01$) 6) อารมณ์ในขณะทำงานด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .521$, $p < .01$) 7) อารมณ์ในขณะทำงานด้านการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .436$, $p < .01$) 8) การเปรียบเทียบทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .389$, $p < .01$) 9) ความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ ในขณะทำงานด้านการควบคุมอารมณ์ อารมณ์ในขณะทำงานด้านการตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ อารมณ์ในขณะทำงาน ด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ อารมณ์ในขณะทำงานด้านการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์ และการเปรียบเทียบทางสังคมสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้ร้อยละ 46.90 ($R^2 = 46.90$)

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟ (งานวิจัยต่างประเทศ)

Maslach & Jackson (1985 อ้างถึงใน สุวลี, 2536) สรุปผลการศึกษาค้นคว้าภาวะหมดไฟ ของบุคลากรในวิชาชีพที่ให้ความช่วยเหลือและบริการแก่สาธารณชนไว้ดังนี้

1. ผู้ที่ปฏิบัติงานบริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการในวันหนึ่งๆ เป็นจำนวนมากกว่า 40 คน จะมีอาการอ่อนล้าทางอารมณ์สูง มีความเบื่อหน่ายต่อการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นสูง และมีความรู้สึกพอใจในผลสัมฤทธิ์ของงานต่ำ
2. แพทย์ที่มีชั่วโมงสอนหรือทำงานด้านบริหารบ้าง จะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ต่ำกว่าแพทย์ที่ต้องตรวจรักษาคนไข้ ตลอดเวลาทำงาน

3. ผู้ที่พอใจในการก้าวหน้าในอาชีพ จะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์น้อย และมีความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นน้อยด้วย

4. ผู้ที่มีความรู้ดีกว่า อาชีพของตนไม่มีคุณค่า หรือไร้ความหมาย จะมีความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในระดับสูง และไม่พอใจในผลสัมฤทธิ์ของงาน

5. ผู้ที่มีความท้อถอย จะขาดความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น มีปัญหาขัดแย้งกับคนในครอบครัว อยากอยู่คนเดียวตามลำพัง ดื่มสุรา หรือยาเสพติดมากขึ้น มีความคิดที่จะลาออกจากงานอาชีพ

Fishman (1986 อ้างถึงใน สุวดี, 2536) สรุปผลการศึกษาภาวะหมดไฟของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาไว้ดังนี้

1. ครูส่วนใหญ่พอใจในอาชีพครูภูมิใจตนเอง และยังรู้สึกว่าตนใช้เวลาแก่นักเรียนน้อยเกินไป

2. ครูบางคนมีปัญหาขัดแย้งกับนักเรียนในเรื่องระเบียบวินัย และบางคนมีเรื่องขัดแย้งกับเพื่อนครูด้วยกัน เนื่องจากพยายามให้ความเป็นกันเองกับนักเรียน

3. ครูที่มีประสบการณ์ในการสอนน้อยมีภาวะหมดไฟ สูงกว่าครูที่ทำการสอนมานาน

Savicki and Cooley (1987 อ้างถึง ในสุวดี, 2536) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้เกิดภาวะหมดไฟ ของบุคลากรในวิชาชีพสุขภาพจิต พบว่า

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้เกิดความท้อถอยได้มาก ได้แก่ การเคร่งครัดต่อระเบียบ การขาดอิสระในการทำงาน การขาดการวางแผนที่ดี ขาดการริเริ่มในสิ่งใหม่ ๆ

2. การเร่งรัดผลงานอย่างรีบด่วน และขาดการช่วยเหลือซึ่งกัน และกัน ผู้บริหารให้คำแนะนำ และสนับสนุนในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีความพอใจในผลสัมฤทธิ์ของงานสูงและมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ต่ำ

Huston (1989) รายงานผลการวิจัยภาวะหมดไฟ ของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็ก ทางภาคตะวันตกของนิวยอร์ก ไว้ดังนี้

1. ครูส่วนมากมีความพึงพอใจในผลสัมฤทธิ์ของงานมีความรักในอาชีพครู และรู้สึกว่าตนเองทำการสอนได้ดีกว่าเมื่อเริ่มแรกเป็นครู

2. ครูส่วนใหญ่ยอมรับว่างานสอนทำให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้มาก

3. ครูที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับปานกลาง มีประสิทธิภาพในการสอนน้อยกว่าครูที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับต่ำ หรือระดับสูง

4. ครูในช่วงอายุ 36 – 45 ปี มีความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นมากกว่าครูในช่วงอายุอื่น ๆ ครูชายมีภาวะหมดไฟ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมากกว่าครูหญิง

5. สาเหตุของภาวะหมดไฟของครู ได้แก่ นักเรียนไม่สนใจการเรียน ระเบียบ ข้อบังคับมากมายน่าเบื่อหน่าย งานหนัก และขาดอิสระในการทำงาน ผู้บริหารด้อยประสิทธิภาพ ชั้นเรียนมีนักเรียนมากเกินไป ความมั่นคงในอาชีพครู
6. สิ่งที่คุณคิดว่าจะช่วยให้งานมีความพึงพอใจมากขึ้นคือ ชั้นเรียนมีขนาดเล็กลง โรงเรียนกวดขันระเบียบวินัยของนักเรียนมากขึ้น ปรับปรุงหลักสูตรของโรงเรียน โดยเป็นวิชาการมากขึ้น ผู้บริหารให้ความสนใจการสอนของครู และดูแลอาคารสถานที่มากขึ้น

2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (งานวิจัยในประเทศ)

ภูวนัย (2550) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพอากาศ: ศึกษากรณี ข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1 กองเรือยุทธการ” โดยมีประชากรที่ทำการศึกษาคือ ข้าราชการระดับนายทหารสัญญาบัตรระดับต่ำกว่า รองผู้อำนวยการกอง ชัยยศ นาวาโท (น.ท.) ลงมาจนถึง เรือตรี (ร.ต.) จำนวน 42 นาย และนายทหารประทวน ชัยยศ พันจ่าเอก (พ.จ.อ.) ลงมาจนถึง จ่าตรี (จ.ต.) จำนวน 108 นาย รวมจำนวนทั้งสิ้น 150 นาย ผลการศึกษาพบว่า 1.ข้าราชการในสังกัดกองเรือภาคที่ 1 ส่วนใหญ่มียศระดับจ่าตรี - จ่าเอก อายุระหว่าง 30-39 ปี จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 10 - 20 ปี มีรายได้ 10,000 - 15,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูง 2.ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยด้านรายได้ การปกครองบังคับบัญชา สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้า และสวัสดิการ โดยสามารถทำนายหรืออธิบายความแปรผันได้ร้อยละ 66.30

กิตติยา (2556) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 70 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตบริษัท ชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องของการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสำเร็จตรงเวลา ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบพบว่า พนักงานที่มีเพศและอายุงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตโดยรวม ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ การศึกษา หน่วยงานและตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ศักดิ์รินทร์ (2557) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ กรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศ และพลังงานทหาร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการของกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร จำนวน 240 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดย วิธีแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ผลการวิจัย มีดังต่อไปนี้ 1. ข้าราชการที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุราชการแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้าราชการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ข้าราชการที่มีระดับชั้นยศและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2. แรงจูงใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการ อุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .693$)

อรศุดา (2557) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านบุคคล ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ใน ระดับดีมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดีที่สุดมีระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน และความ ซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคคลของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความผูกพันกับหน่วยงานของบุคลากรของสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีมของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของ บุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพใน การทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

นลพรรณ (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็น บุคลากร จำนวน 250 คน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.58 แรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน จังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ โครงสร้างและความสามารถ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับน้อย ($R = .492$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด ชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 39.428$, $df = 2$, $Sig. = .000$) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในงานตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบใน งาน และ สถานภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($R = .727$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 68.663$, $df = 4$, $Sig. = .000$) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($R = .632$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 164.651$, $df = 1$, $Sig. = .000$) ส่วนปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

2.3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (งานวิจัยต่างประเทศ)

Rajaratnam (2007 อ้างถึงใน ศิริพงศ์, 2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง กิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสหกรณ์ : ความสัมพันธ์เชิงบวก และเชิงลบ ผลการวิจัยพบว่า กิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม และการพัฒนา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมของ พนักงาน และด้านการให้รางวัล ในส่วนของกิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์ เชิงลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือ ด้านการประนีประนอมกับองค์การ ผลการวิจัยนี้สามารถ สรุปว่า กิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้องค์การสามารถดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์การ

Ntisa (2015 อ้างถึงใน ณัฐวัตร, 2560) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานขององค์การและประสิทธิภาพการทำงานในหมู่นักวิชาการภายในมหาวิทยาลัยเซาท์แอฟริกัน ผลการวิจัยพบว่าการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ได้ ดำเนินการในการประเมินผลความแข็งแกร่งและ

ขนาดของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่า สหสัมพันธ์สูงสุดระหว่างโครงสร้างเป็น.442 จึงให้หลักฐานของความถูกต้องเลือกปฏิบัติการ วิเคราะห์ปัจจัยที่ได้ดำเนินการสำหรับแบบสอบถาม ความมุ่งมั่นขององค์กรและบุคคลปฏิบัติ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามผ่านซอฟต์แวร์ทางสถิติ SPSS รุ่น 22.0 ความมุ่งมั่นขององค์กรเผยแพร่ ปัจจัยสี่และทั้งหมดของพวกเขาคิดแปรปรวนรวมน่าพอใจอธิบายของ 65.2% การปฏิบัติงานเผยแพร่ ปัจจัยที่สามซึ่งคิดเป็นความแปรปรวนรวมน่าพอใจอธิบายประมาณ ผลการทดสอบสรุปได้ว่า เพศ ชายและเพศหญิงมีความคล้ายคลึงกันในการรับรู้ในแง่ของโครงสร้างการศึกษาสถิติความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญระหว่างเพศและการศึกษาโครงสร้าง สังกะยัณของการปฏิบัติงานการวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิงยืนยันได้ดำเนินการเพื่อสร้างความถูกต้อง ขนาดมาตรการทั้งหมดเป็นไปตามแบบ ที่ได้รับการยอมรับรูปแบบและความน่าเชื่อถือและเปิดเผยว่าเครื่องชั่งที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มี ความน่าเชื่อถือสุดท้ายรูปแบบโครงสร้างได้รับการทดสอบสรุปได้ว่ารูปแบบความคิดที่ถูกต้องจับ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและความมุ่งมั่นขององค์กร ไม่มีอิทธิพลสำคัญในการปฏิบัติงาน

2.4 ที่มาสมมติฐานการวิจัย

2.4.1 สมมติฐานที่ 1 ภาวะหมดไฟโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยพบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หากบุคลากรมีระดับของภาวะหมดไฟสูงจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรลดลง พัลพงศ์ (2559) ได้กล่าวว่าภาวะหมดไฟ หมายถึง ภาวะที่แสดงออกถึงความอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งโดยทั่วไป เกิดขึ้นจากความเครียด ที่ไม่สามารถกำจัดหรือลดลงได้ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีอาการที่แตกต่างกันไป ทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้อื่นรวมถึงงานที่รับผิดชอบ เป็นความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้าสิ้นหวังและหมดกำลังใจ มองโลกในแง่ร้าย ขาดความกระตือรือร้น ปลีกตัวจากผู้อื่น ทำให้งานมีประสิทธิภาพลดลง ขาดความภาคภูมิใจในความสามารถ รู้สึกตนเองด้อยคุณค่า และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการ ทำงานส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่เป็นผลเสียกับองค์กร เช่น การขาดงาน และการลาออกจากงาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวลพรรณ (2554) จากการศึกษพบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม ตลอดจนองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน คือ (1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (2) การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (3) ความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิจัยหลายท่าน ทั้งนี้

อาจเป็นเพราะพนักงานเกิดความเครียดจากการทำงานที่เร่งรีบและกดดัน อาจส่งผลต่อสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน มีแนวโน้มในการลาออกเพิ่มมากขึ้น

จึงสรุปได้ว่า หากบุคลากรมีระดับภาวะหมดไฟสูง รู้สึกอ่อนล้า เบื่อหน่าย ท้อแท้ มีทัศนคติความคิดในทางลบต่องาน ตนเอง และเพื่อนร่วมงาน จนทำให้มีความรู้สึกที่ตนเองไร้ความสามารถขาดประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและไม่ยอมปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 1 ไว้ว่า ภาวะหมดไฟโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

2.4.2 สมมติฐานที่ 2 ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยพบว่า ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย จากการศึกษาของนวลพรรณ (2554) พบว่าความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่พนักงานทำงานที่ซ้ำซากน่าเบื่อ ต้องอยู่กับงานมากหรือเป็นงานที่ต้องตัดสินใจอย่างเร่งด่วน นอกจากนี้ตารางการทำงานที่ไม่แน่นอน เวลาพักระหว่างทำงานและปริมาณวันหยุดที่ไม่เพียงพอ ก็สามารถส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้เช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิระยา (2534) ที่ว่าในอาชีพตำรวจรวมถึงพยาบาลซึ่งได้รับความกดดันจากผู้ป่วยที่อยู่ระหว่างความเป็นความตายเสมอ โดยต้องการการตัดสินใจรีบด่วนทำให้พยาบาลเกิดความเครียดสูงเป็นเหตุให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์

จึงสรุปได้ว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการของความรู้สึกอ่อนเพลียหมดกำลังใจไม่อยากไปทำงาน ท้อแท้กับข้อเท็จจริงที่ตนทำงานได้ไม่ดีเท่าในอดีต ขาดแรงจูงใจที่จะต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ รู้สึกว่างานหนักและเครียดมากเกินไปไม่สามารถเสียสละเพื่อผู้อื่นได้แยกตัวและหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยแสดงออกเป็นอาการทางร่างกาย เช่น รู้สึกเหนื่อยล้า ปวดศีรษะ ไม่มีแรง และปวดตึงตามร่างกายหรือบริเวณกล้ามเนื้อต่างๆ ทำให้บุคลากรเกิดความกดดันเครียดและรู้สึกเบื่อหน่าย ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 2 ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

2.4.3 สมมติฐานที่ 3 ภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยพบว่า ภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของปรีวันท์ (2558) พบว่า ภาวะหมดไฟในงานด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ(Leiter & Maslach, 1998) ที่พบว่า ความกดดันจากงานเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยความกดดันจากงานมีสาเหตุหลักมาจากการทำงานหนักและความขัดแย้งส่วนตัว ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ลักษณะงานก่อสร้างโครงการนั้นต้องทำงานเป็นทีม แม้วิศวกรจะทำงานหนัก เครียด และได้รับแรงกดดันจากด้านต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่เป็นลบกับงาน และส่งผลไปยังเพื่อนร่วมงานซึ่งอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งกัน (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001) เพราะนอกจากวิศวกรแล้ว การก่อสร้างโครงการยังคงอาศัยบุคคลอื่น เช่น ผู้ควบคุมงาน ผู้รับเหมาโครงสร้าง ผู้รับเหมางานระบบ ส่งผลให้ไม่ว่าวิศวกรจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานหรือเกิดทัศนคติที่เป็นลบกับงาน หรือเพื่อนร่วมงาน ผลการปฏิบัติงานก็ยังอยู่ในระดับสูง

จึงสรุปได้ว่าการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกในทางลบต่อบุคคลอื่น แยกตัวออกห่างจากเพื่อนร่วมงานไม่ต้องการให้ใครมายุ่งเกี่ยว และไม่ยอมมีส่วนร่วมเกี่ยวกับกิจกรรมขององค์กร ผู้วิจัยจึงสมมติฐานที่ 3 ไว้ว่า ภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

2.4.4 สมมติฐานที่ 4 ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยพบว่า ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนวลพรรณ (2554) ที่พบว่า ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเพราะพนักงานไม่รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าหรือไม่มี

ความสำคัญต่อองค์กร อาจจะไม่ได้รับการชื่นชมในผลงานจากหัวหน้างานหรือองค์กรไม่สนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ ในการทำงาน จนทำให้คิดว่างานของตนเองนั้นไม่มีความสำคัญ

จึงสรุปได้ว่า ความรู้สึกที่ตนเองไร้ความสามารถ (Reduced Professional Efficacy) ทำให้บุคลากรรู้สึกที่ตนเองไม่มีความสามารถในการทำงานให้สำเร็จ ทำให้ผลการปฏิบัติงานด้อยประสิทธิภาพไม่สนุกกับงาน ขาดความเชื่อมั่นและความภาคภูมิใจในตนเอง ผู้วิจัยจึงสมมติฐานที่ 4 ไว้ว่า ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกที่ตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

2.5 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ภาวะหมดไฟโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

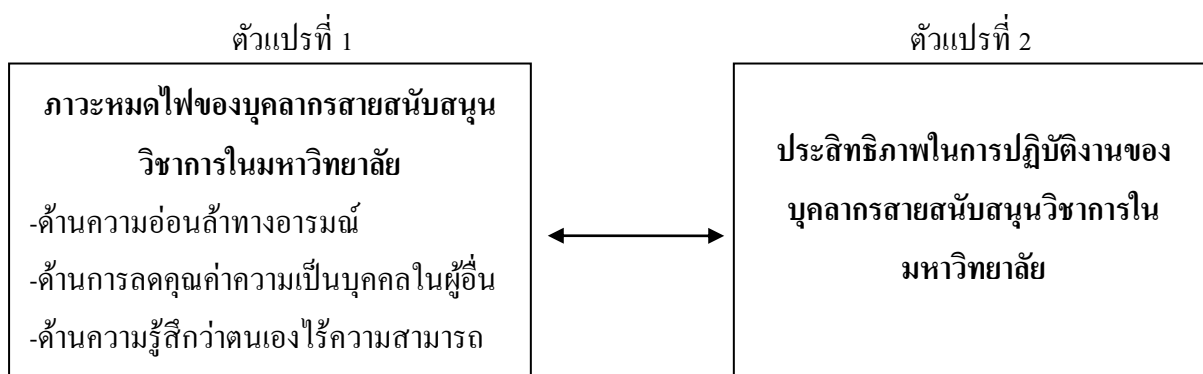
สมมติฐานที่ 2 ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 3 ภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 4 ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกที่ตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 2-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation research) เพื่อศึกษาระดับและความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระดับมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ประกอบด้วยบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยที่ 1 จำนวน 1,077 คน และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยที่ 2 จำนวน 749 คน รวมจำนวน 1,826 คน

3.1.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้คำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1973 อ้างถึงใน ธีรวุฒิ, 2543) ดังสมการดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
N = ขนาดของประชากร
e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าประชากรที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 1,826 คน และยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนจากตัวอย่างได้ 5% แทนค่าในสูตรได้ดังต่อไปนี้

$$= \frac{1,826}{1+1,826(0.05)^2}$$

$$= 328$$

จากสมการได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ 328 คน เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลและทดแทนแบบสอบถามที่อาจไม่ได้รับคืน จึงทำการเพิ่มขนาดตัวอย่างร้อยละ 10 ดังนั้นจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 361 คน

3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระดับมหาวิทยาลัย ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้มหาวิทยาลัยเป็นชั้นภูมิตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง (Proportional to size) เมื่อได้จำนวนที่คำนวณตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแล้ว จึงทำการเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random sampling) ดังแสดงในตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (คน)

กลุ่มเป้าหมาย	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่างที่เพิ่ม10%	แบบสอบถามที่เก็บคืนมา
บุคลากรสายสนับสนุน วิชาการมหาวิทยาลัยที่ 1	1,077	193	213	213
บุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ มหาวิทยาลัยที่ 2	749	135	148	148
รวม	1,826	328	361	361

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสร้างเป็นข้อคำถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

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

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ จำนวน 20 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำนวน 8 ข้อ ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น จำนวน 5 ข้อ ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ จำนวน 7 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 ข้อความของแบบสอบถามภาวะหมดไฟ

ภาวะหมดไฟ	จำนวนข้อความ	ลำดับข้อความ
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	8	1-8
ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	5	9-13
ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ	7	14-20

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังแสดงในตารางที่ 3-3

ตารางที่ 3-3 เกณฑ์การให้คะแนนภาวะหมดไฟ

ระดับพฤติกรรม	คะแนน
เป็นประจำ	4
บางครั้ง	3
นานๆครั้ง	2
แทบไม่เคยเลย	1

เกณฑ์การวิเคราะห์คะแนน

ในการพิจารณาเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์การแปลระดับจากการคำนวณหาค่าอันตรภาคชั้น ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{4 - 1}{3}$$

$$= 1$$

สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ระดับคะแนน	การแปลความหมาย
1.00 – 2.00	มีภาวะหมดไฟอยู่ในระดับน้อย
2.01 - 3.00	มีภาวะหมดไฟอยู่ในระดับปานกลาง
3.01 – 4.00	มีภาวะหมดไฟในระดับมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 16 ข้อ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านปริมาณงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านเวลา จำนวน 3 ข้อ ด้านค่าใช้จ่าย จำนวน 4 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 3-4

ตารางที่ 3-4 ข้อความของแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	จำนวนข้อความ	ลำดับข้อความ
ด้านคุณภาพของงาน	5	1-5
ด้านปริมาณงาน	4	6-9
ด้านเวลา	3	10-12
ด้านค่าใช้จ่าย	4	13-16

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังแสดงในตารางที่ 3-5

ตารางที่ 3-5 เกณฑ์การให้คะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การวิเคราะห์คะแนน

ในการพิจารณาเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์การแปลระดับจากการคำนวณค่าอันตรภาคชั้น ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ระดับคะแนน	การแปลความหมาย
1.00 - 1.80	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
2.61 - 3.40	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
3.41 - 4.20	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
4.21 - 5.00	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้สร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.3.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม พร้อมทั้งกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ขอคำแนะนำปรึกษาจากอาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์

3.3.2 กำหนดข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ กรอบแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัย

3.3.3 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

3.3.4 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบแก้ไขข้อความให้ตรงตามนิยามศัพท์ หลังจากได้รับการพิจารณาตรวจสอบแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอต่าง ๆ ไปปรับปรุงแก้ไข

3.3.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน (ภาคผนวก ก) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องในสำนวนการใช้ภาษาที่เกี่ยวข้องกับข้อความและพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยให้คะแนน 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นสามารถวัดได้ตรงตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม ให้ 0 เมื่อไม่แน่ใจว่า ข้อความนั้นสามารถวัดได้ตรงตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม และ -1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อความนั้นไม่สามารถวัดได้ตรงตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม เมื่อได้รับการพิจารณาและตรวจสอบแล้ว ผู้วิจัยจึงหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความ (Index of Item - Objective Congruence : IOC) จากนั้นคัดเลือกข้อความที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 (พิสนุ, 2552) (ภาคผนวก ข) และปรับปรุงแก้ไขด้านสำนวนภาษา ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

สูตร หาค่า IOC

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความและนิยามศัพท์

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนที่ผู้ทรงคุณวุฒิลงคะแนนเครื่องมือ

N = จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ก่อนหาค่า IOC มีข้อความทั้งสิ้นจำนวน 37 ข้อ และหลังจากที่ได้หาค่า IOC แล้วมีข้อความที่ตัดจำนวน 1 ข้อ ดังนั้นจึงเหลือข้อความที่นำไปใช้ทั้งสิ้นจำนวน 36 ข้อ แบ่งเป็น ข้อความเกี่ยวกับตัวแปรภาวะหมดไฟ 20 ข้อ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 16 ข้อ

3.3.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและปรับปรุงแก้ไขแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

3.3.7 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งไม่ใช่บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แต่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน

3.3.8 ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก โดยใช้การทดสอบแบบ (Item - Total Correlation) ด้วยการนำแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์แล้ววิเคราะห์ผลซึ่งผลที่ได้ต้องมีค่า r มากกว่า .20 ขึ้นไป (บัณฑิตา, 2554) แต่ถ้าข้อใดมีค่า r น้อยกว่า .20 ผู้วิจัยดำเนินการตัดข้อนั้นทิ้งแต่เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าข้อความนั้นหากตัดทิ้งอาจจะกระทบต่อนิยามศัพท์ ผู้วิจัยจะปรับข้อความนั้นใหม่ จากการวิเคราะห์ได้ผลดังนี้

แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มีข้อความทั้งหมด 20 ข้อ เมื่อนำมาหา ค่าอำนาจจำแนก รายข้อแล้ว พบว่าทุกข้อมีค่าอำนาจจำแนกตามเกณฑ์

แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีข้อความทั้งหมด 16 ข้อ เมื่อนำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อแล้ว พบว่าทุกข้อมีค่าอำนาจจำแนกตามเกณฑ์

3.3.9 ผู้วิจัยนำข้อความมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) หากพบว่าค่าอัลฟาดังแต่ .70 ขึ้นไป กล่าวได้ว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ (สุชาติ, 2546) (ภาคผนวก ก) โดยได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังตาราง

ตารางที่ 3-6 ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ

แบบสอบถาม	จำนวน (ข้อ)	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	8	.621-.850	.923
ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	5	.259-.493	.706
ด้านความรู้สึกรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ	7	.421-.743	.850
ภาวะหมดไฟ	20	.259-.850	.939

ตารางที่ 3-7 ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แบบสอบถาม	จำนวน (ข้อ)	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านคุณภาพของงาน	5	.601-.825	.914
ด้านปริมาณงาน	4	.773-.587	.883
ด้านเวลา	3	.729-.578	.783
ด้านค่าใช้จ่าย	4	.469-.495	.748
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	16	.469-.825	.933

3.3.10 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้เก็บข้อมูลจริงต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน และรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.4.1 ผู้วิจัยติดต่อทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อขออนุญาตอธิการบดีของมหาวิทยาลัยทั้ง 2 แห่งและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.2 เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยติดต่อประสานงานเพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง โดยได้นำแบบสอบถามไปฝากให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยช่วยแจกและเก็บแบบสอบถามคืนตามจำนวนที่ได้สุ่มตามสัดส่วนไว้ คือบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยที่ 1 จำกัด จำนวน 213 คน และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยที่ 2 จำนวน 148 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แจกจริง 361 คน โดยในการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้ให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของทั้ง 2 มหาวิทยาลัยชี้แจงวิธีการกรอกแบบสอบถาม รวมทั้งแนบคำชี้แจงในการทำแบบสอบถามอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง

3.4.3 ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 361 ชุด โดยใช้ระยะเวลาประมาณ 15 วันในการเก็บข้อมูล และเมื่อรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความสมบูรณ์ 361 ชุด

3.4.4 นำแบบสอบถาม จำนวน 361 ชุด มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของคอมพิวเตอร์

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องของชุดข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ไปวิเคราะห์โดยประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อทำการคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งสามารถแยกผลของการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

3.5.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ใช้ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน

3.5.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์อธิบายถึงระดับภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ

3.5.3 วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product - moment correlation coefficient) จะใช้วิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 ภาวะหมดไฟโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

3.5.4. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบบางส่วน (Partial correlation) เพื่อวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ตามสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 3 ภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 4 ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกลดลงตัวเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (พวงรัตน์, 2550)

ค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.80 ขึ้นไป	อยู่ในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.60 - 0.79	อยู่ในระดับค่อนข้างสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.40 - 0.59	อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.20 - 0.39	อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.20	อยู่ในระดับต่ำ

ตารางที่ 3-8 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานในการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 ภาวะหมดไฟโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานที่ 2 ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย	Partial Correlation
สมมติฐานที่ 3 ภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย	Partial Correlation
สมมติฐานที่ 4 ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย	Partial Correlation

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 361 ชุด สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product -moment correlation coefficient) และสหสัมพันธ์แบบบางส่วน (Partial correlation) ผลการวิเคราะห์และมีความหมายของสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนน

S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

r^2 แทน ค่ากำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

p แทน ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ

* แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับภาวะหมดไฟ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	93	25.76
หญิง	268	74.24
รวม	361	100.00

จากตารางที่ 4-1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 74.24 และเพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 25.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-30 ปี	101	27.98
31-40 ปี	196	54.29
41-50 ปี	55	15.24
มากกว่า 50 ปี	9	2.49
รวม	361	100.00

จากตารางที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี มากเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 54.29 รองลงมาคือ มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 27.98 อายุ 41-50 ปี

จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 25.24 และ อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	3.32
ปริญญาตรี	244	67.59
สูงกว่าปริญญาตรี	105	29.09
รวม	361	100.00

จากตารางที่ 4-3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 67.59 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 29.09 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15,000 - 20,000 บาท	89	24.65
20,001 – 25,000 บาท	136	37.67
25,001 - 30,000 บาท	65	18.01
30,001 - 35,000 บาท	35	9.70
มากกว่า 35,000 บาท	36	9.97
รวม	361	100.00

จากตารางที่ 4-4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท มากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 37.67 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.65 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.01 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 35,000 บาท จำนวน 36

คน คิดเป็นร้อยละ 9.97 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 35,000 บาท จำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 9.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	17	4.71
1-5 ปี	119	32.96
6-10 ปี	118	32.69
11 – 15 ปี	70	19.39
16 – 20 ปี	25	6.93
มากกว่า 20 ปี	12	3.32
รวม	361	100.00

จากตารางที่ 4-5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี มากเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 32.96 รองลงมา คือ มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 32.69 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 19.39 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 16 - 20 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.93 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.71 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.32 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับภาวะหมดไฟ

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับภาวะหมดไฟของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย ทั้งโดยรวมและรายด้าน แบ่งเป็นรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ รวมทั้งวิเคราะห์เป็นรายข้อ ดังนี้

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะหมดไฟ โดยรวมและรายด้านของบุคลากรสาย
สนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

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

จากตารางที่ 4-6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะหมดไฟ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถพบว่าบุคลากรมีภาวะหมดไฟโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.02$, S.D.=0.61) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.15$, S.D.=0.73) รองลงมาคือด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}=2.00$, S.D.=0.71) และด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}=1.85$, S.D.=0.72)

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

ภาวะหมดไฟ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านรู้สึกอ่อนเพลียและหมดกำลังใจที่จะทำงาน	2.45	0.85	ปานกลาง
2. เมื่อตื่นเช้าขึ้นมา ท่านรู้สึกไม่อยากไปทำงาน	2.34	0.85	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกท้อแท้กับงานที่ท่านต้องรับผิดชอบ	2.13	0.86	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกคับข้องใจที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดีเท่าในอดีต	2.10	0.93	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกขาดแรงจูงใจที่จะต่อสู้กับอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	2.16	0.90	ปานกลาง
6. ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นงานที่หนักและเครียดมากเกินไป	2.14	0.93	ปานกลาง
7. ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีปริมาณมาก จนไม่สามารถที่จะ เสียสละเพื่อผู้อื่นได้	1.97	0.94	น้อย
8. ท่านรู้สึกเครียดจากงานที่ปฏิบัติจนไม่อยากปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	1.95	0.94	น้อย
รวม	2.15	0.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-7 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของภาวะหมดไฟของบุคลากรด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.15$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านรู้สึกอ่อนเพลียและหมดกำลังใจที่จะทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.45$, S.D. = 0.85) รองลงมา คือ เมื่อตื่นเช้าขึ้นมา ท่านรู้สึกไม่อยากไปทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.34$, S.D. = 0.85) ท่านรู้สึกขาดแรงใจที่จะต่อสู้กับอุปสรรคในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.16$, S.D. = 0.90) ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นงานที่หนักและเครียดมากเกินไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.14$, S.D. = 0.93) ท่านรู้สึกคับข้องใจที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดีเท่าในอดีต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.10$, S.D. = 0.93) ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีปริมาณมาก จนไม่สามารถที่จะเสียสละเพื่อผู้อื่นได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.97$, S.D. = 0.94) และท่านรู้สึกเครียดจากงานที่ปฏิบัติจนไม่อยากปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.95$, S.D. = 0.94) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น

ภาวะหมดไฟ ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านรู้สึกต่อบุคคลอื่นในทางลบ	1.75	0.80	น้อย
2. ท่านรู้สึกอยากแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน	1.77	0.79	น้อย
3. ในแต่ละวันท่านจะปฏิบัติงานให้เสร็จ ๆ ไปไม่อยากจะอยู่กับใคร	1.99	0.98	น้อย
4. ท่านไม่ยอมมีส่วนร่วมกิจกรรมขององค์กร	1.76	0.85	น้อย
5. หลังปฏิบัติงานเสร็จท่านรีบกลับบ้านโดยไม่สนใจใคร	1.99	0.93	น้อย
รวม	1.85	0.72	น้อย

จากตารางที่ 4-8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.85$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ในแต่ละวันท่านจะปฏิบัติงานให้เสร็จ ๆ ไปไม่อยากจะอยู่กับใคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.99$, S.D. = 0.98) หลังปฏิบัติงานเสร็จท่านรีบกลับบ้านโดยไม่สนใจใคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ

น้อย ($\bar{x}$ = 1.99, S.D. = 0.93) ท่านรู้สึกอยากแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ = 1.77, S.D. = 0.79) ท่านไม่ยอมมีส่วนร่วมร่วมกับกิจกรรมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ = 1.76, S.D. = 0.85) และท่านรู้สึกต่อบุคคลอื่นในทางลบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ = 1.75, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ

ภาวะหมดไฟ ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านรู้สึกว่าคุณเองไม่มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ	1.96	0.84	น้อย
2. ท่านรู้สึกว่าผู้อื่นมีความสามารถมากกว่าท่าน	2.19	0.87	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกว่าผลการปฏิบัติงานของท่านไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ	2.00	0.82	น้อย
4. ท่านรู้สึกไม่สนุกกับงานที่ปฏิบัติอยู่	2.09	0.87	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกไม่มีความภาคภูมิใจในตนเอง	1.89	0.90	น้อย
6. ท่านไม่มีความเชื่อมั่นในผลการปฏิบัติงานของตนเอง	1.93	0.85	น้อย
7. ท่านรู้สึกขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	1.92	0.85	น้อย
รวม	2.00	0.71	น้อย

จากตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ = 2.00, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านรู้สึกว่าผู้อื่นมีความสามารถมากกว่าท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 2.19, S.D. = 0.87) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกไม่สนุกกับงานที่ปฏิบัติอยู่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 2.09, S.D. = 0.87) ท่านรู้สึกว่าผลการปฏิบัติงานของท่านไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ = 2.00, S.D. = 0.82) ท่านรู้สึกว่าคุณเองไม่มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ = 1.96, S.D. = 0.84) ท่านไม่มีความเชื่อมั่นในผลการปฏิบัติงานของตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ = 1.93, S.D. = 0.85) ท่านรู้สึกขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน มี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.92$, S.D. = 0.85) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านรู้สึกไม่มีความภาคภูมิใจในตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 1.89$, S.D. = 0.90) ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ทั้งโดยรวมและรายด้าน แบ่งเป็นรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย รวมทั้งวิเคราะห์เป็นรายข้อ ดังนี้

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

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 4-10 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 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = 0.64)

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านมีผลการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้	3.83	0.75	มาก
2. ท่านมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพึงพอใจแก่องค์กรได้	3.83	0.71	มาก
3. ผลการปฏิบัติงานของท่านสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในองค์กรได้อย่างคุ้มค่า	3.87	0.77	มาก
4. ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้อง	3.84	0.72	มาก
5. ผลการปฏิบัติงานของท่านเสร็จทันเวลาที่กำหนด	3.96	0.73	มาก
รวม	3.86	0.64	มาก

จากตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านคุณภาพของงาน พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นคือ ผลการปฏิบัติงานของท่านเสร็จทันเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$, S.D. = 0.73) รองลงมา คือ ผลการปฏิบัติงานของท่านสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในองค์กรได้อย่างคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.77) ท่านมีผลการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = 0.75) ท่านมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพึงพอใจแก่องค์กรได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = 0.71) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 0.72)

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงานที่องค์การคาดหวังไว้	3.92	0.73	มาก
2. ผลการปฏิบัติงานของท่านมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน	3.92	0.70	มาก
3. ผลการปฏิบัติงานของท่านมีปริมาณที่เหมาะสมตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	3.96	0.69	มาก
4. ผลการปฏิบัติงานของท่านตรงกับเป้าหมายที่องค์การวางไว้	3.97	0.68	มาก
รวม	3.94	0.64	มาก

จากตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านปริมาณงาน พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.94, S.D.=0.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ผลการปฏิบัติงานของท่านตรงกับเป้าหมายที่องค์การวางไว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}= 3.97, S.D. = 0.68$) รองลงมาคือผลการปฏิบัติงานของท่านมีปริมาณที่เหมาะสมตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}= 3.96, S.D. = 0.69$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงานที่องค์การคาดหวังไว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}= 3.92, S.D. = 0.73$) ผลการปฏิบัติงานของท่านมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}= 3.92, S.D. = 0.70$)

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว	3.92	0.71	มาก
2. ท่านสามารถใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	3.96	0.65	มาก
3. ท่านปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด	3.99	0.70	มาก
รวม	3.96	0.64	มาก

จากตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเวลา พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.96, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.99, S.D. = 0.70) รองลงมา คือ ท่านสามารถใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.96, S.D. = 0.65) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.92, S.D. = 0.71)

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านใช้ทรัพยากรในองค์การอย่างประหยัด	4.11	0.68	มาก
2. ท่านให้ความร่วมมือกับองค์การในการประหยัดพลังงาน เช่น ปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์เมื่อไม่ใช้งาน	4.23	0.75	มากที่สุด
3. ท่านมีแนวทางในการช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายให้แก่องค์การ	3.96	0.87	มาก
4. ท่านใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด เช่น ลดปริมาณการใช้กระดาษ หรือนำกระดาษหน้าเดียวกลับมาใช้ใหม่	4.13	0.74	มาก
รวม	4.11	0.62	มาก

จากตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านค่าใช้จ่าย พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.11, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านให้ความร่วมมือกับองค์การในการประหยัดพลังงาน เช่น ปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์เมื่อไม่ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.23, S.D. = 0.75) รองลงมา คือ ท่านใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด เช่น ลดปริมาณการใช้กระดาษ หรือนำกระดาษหน้าเดียวกลับมาใช้ใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.13, S.D. = 0.74) ท่านใช้ทรัพยากรในองค์การอย่างประหยัด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.11, S.D. = 0.68) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ

ท่านมีแนวทางในการช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายให้แก่องค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$, S.D. = 0.87)

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ภาวะหมดไฟโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 2 ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 3 ภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 4 ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย ดังตารางที่ 4-15

ตารางที่ 4-15 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

ภาวะหมดไฟ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	r	r ² x 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

สมมติฐานที่ 1 จากตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย พบว่า

ภาวะหมดไฟโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าภาวะหมดไฟของบุคลากรต่ำประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะสูงขึ้น โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = -.177$) คิดเป็นร้อยละ 3.13

สมมติฐานที่ 2 จากตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย พบว่า ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 จากตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย พบว่า ภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ถ้าภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นสูงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะสูง โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = .119$) คิดเป็นร้อยละ 1.42

สมมติฐานที่ 4 จากตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย พบว่า ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ มีความสัมพันธ์ทางลบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถต่ำประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะสูง โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = -.323$) คิดเป็นร้อยละ 10.43

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation research) มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการระดับมหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 1,826 คน ในการวิจัยครั้งนี้ใช้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1973 อ้างถึงใน ชีรวุฒิ, 2543) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้น้อย 328 คน เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลและทดแทนแบบสอบถามที่อาจไม่ได้รับคืน จึงทำการเพิ่มขนาดตัวอย่างร้อยละ 10 ดังนั้นจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 361 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดการวิจัยและจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีลักษณะคำถามปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล 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 รู้สึกเกิดขึ้นนานๆครั้ง และรู้สึกไม่เคยเกิดขึ้นเลย ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.939

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 ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.933

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจาก คณะศิลปศาสตร์ ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยทั้ง 2 แห่ง เพื่อขอความอนุเคราะห์และแจ้งประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงการแจ้งวันเวลาที่ จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อดำเนินการส่งให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ระยะเวลาประมาณ 15 วันสำหรับการเก็บแบบสอบถามคืน จากนั้นแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด 361 ชุด ส่งไปทั้งหมด 361 ชุด รวมแล้วได้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความสมบูรณ์ทั้งหมด 361 ชุด โดยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายความหมายของข้อมูลในการวัดค่าแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง และการวิเคราะห์ลักษณะการกระจายของข้อมูลเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) จะใช้วิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 ภาวะหมดไฟมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย และสหสัมพันธ์แบบบางส่วน (Partial correlation) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ในสมมติฐานที่ 2 ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย สมมติฐานที่ 3 ภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย และสมมติฐานที่ 4 ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ซึ่งมี จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 74.24 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 54.29 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 67.59 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 37.67 และมีระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 32.96

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับภาวะหมดไฟของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 2.02, S.D. = 0.61) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 2.15, S.D. = 0.73) รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ = 2.00, S.D. = 0.71) และด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ = 1.85, S.D. = 0.72)

ก) ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 2.15, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านรู้สึกอ่อนเพลียและหมดกำลังใจที่จะทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ เมื่อตื่นเช้าขึ้นมา ท่านรู้สึกไม่อยากไปทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านรู้สึกเครียดจากงานที่ปฏิบัติจนไม่อยากปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ข) ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ในแต่ละวันท่านจะปฏิบัติงานให้เสร็จ ๆ ไปไม่อยากยุ่งกับใครและหลังปฏิบัติงานเสร็จท่านรีบกลับบ้านโดยไม่สนใจใคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย รองลงมา คือ ท่านรู้สึกอยากแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านรู้สึกต่อบุคคลอื่นในทางลบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ค) ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านรู้สึกว่าผู้อื่นมีความสามารถมากกว่าท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ท่านรู้สึกไม่สนุกกับงานที่

ปฏิบัติอยู่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านรู้สึกไม่มีความภาคภูมิใจในตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$, 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 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = 0.64)

ก) ด้านคุณภาพของงาน พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ผลการปฏิบัติงานของท่านเสร็จทันเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ผลการปฏิบัติงานของท่านสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในองค์กรได้อย่างคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านมีผลการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้ และท่านมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพึงพอใจแก่องค์กรได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ข) ด้านปริมาณงาน พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ผลการปฏิบัติงานของท่านตรงกับเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ผลการปฏิบัติงานของท่านมีปริมาณที่เหมาะสมตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงานที่องค์กรคาดหวังไว้ และผลการปฏิบัติงานของท่านมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ค) ด้านเวลา พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านสามารถใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ง) ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านให้ความร่วมมือกับองค์กรในการประหยัดพลังงาน เช่น ปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์เมื่อไม่ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ท่านใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด เช่น ลดปริมาณการใช้กระดาษ หรือนำ

กระดาษหน้าเดียวกลับมาใช้ใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านมีแนวทางในการช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายให้แก่องค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ภาวะหมดไฟโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าภาวะหมดไฟของบุคลากรต่ำประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะสูง โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = -.177$) คิดเป็นร้อยละ 3.13 ขอมรับสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ภาวะหมดไฟการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ถ้าภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นสูงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะสูง โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = .119$) คิดเป็นร้อยละ 1.42 ขอมรับสมมติฐานข้อที่ 3

สมมติฐานที่ 4 ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถต่ำประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะสูง โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = -.323$) คิดเป็นร้อยละ 10.43 ขอมรับสมมติฐานข้อที่ 4

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังตารางที่ 5-1

ตารางที่ 5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบสมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ภาวะหมดไฟโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย	ขอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 5-1 (ต่อ) สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบสมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย	
สมมติฐานที่ 3 ภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย	ยอมรับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ภาวะหมดไฟโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ภาวะหมดไฟโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ถ้าภาวะหมดไฟของบุคลากรต่ำประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะสูง เนื่องจากบุคลากรอาจเกิดความเครียดจากการทำงานที่เร่งรีบและกดดัน อาจส่งผลต่อสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจของบุคลากรซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้มีแนวโน้มในการลาออกเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวลพรรณ (2554) จากการศึกษาพบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม ตลอดจนองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน คือ (1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (2) การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (3) ความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิจัยหลายท่าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานเกิดความเครียดจากการทำงานที่เร่งรีบและกดดัน อาจส่งผลต่อสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจของพนักงานซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน มีแนวโน้มในการลาออกเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเอื้อ (2553) ที่พบว่า ระดับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในระดับปานกลาง และทมาภรณ์ & คณะ (2554) ที่พบว่า ภาวะเบื่อหน่ายมีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับการศึกษาของ เพ็ญศรี & พันธพงศ์ (2551) พบว่าในกลุ่มพยาบาลความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการปฏิบัติงานทุกด้าน อาจเนื่องมาจากในกลุ่มของพยาบาลจะมี

ลักษณะงานที่แตกต่างจากบุคลากรสายสนับสนุน คือ พยาบาลมีหน้าที่ดูแลผู้ป่วยที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อชีวิตผู้ป่วยเป็นสำคัญ จึงทำให้มีภาวะเครียดมาก ในส่วนของบุคลากรสายสนับสนุนมีความรักในงานที่ปฏิบัติ ทำให้มีความรับผิดชอบในงานสูงอีกทั้งยังมีประสบการณ์ค่อนข้างนานในงานที่ปฏิบัติ จึงทำให้รู้ถึงระบบงานบริหารได้ดี ส่วนสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีสภาพที่ดีอยู่แล้ว บุคลากรมีอายุการปฏิบัติงานเฉลี่ยค่อนข้างสูงในระดับหนึ่ง ทำให้สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานค่อนข้างแน่นแฟ้นเข้าใจกัน

สมมติฐานที่ 2 ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย พบว่า ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือหากบุคลากรสายสนับสนุนเกิดความรู้สึกท้อแท้ หรือหมดแรงที่จะทำงาน แต่มีความรู้สึกรักในงานที่ปฏิบัติ จึงทำให้มีความรับผิดชอบในหน้าที่สูงความอ่อนล้าทางอารมณ์จึงไม่มีผลกับการปฏิบัติงานของบุคลากร สอดคล้องกับการศึกษาของ ปริวัฒน์ (2558) พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน สาเหตุที่ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอาจเป็นเพราะว่าพนักงานวิศวกรมีวิธีการผ่อนคลายความเครียดความอ่อนล้าจากการทำงานเอง เช่น ทำกิจกรรมร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน พุดคุยปรึกษาหารือกันถึงปัญหาในการทำงานกันเอง จัดการแข่งขันกีฬาระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เอง บริษัทไม่ได้มีส่วนร่วมในการผ่อนคลายทางอารมณ์ให้แก่พนักงานเท่าที่ควร แม้พนักงานวิศวกรจะมีภาวะหมดไฟในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงเพราะงานที่ทำในแต่ละวันเป็นงานประจำที่ต้องรับผิดชอบอยู่แล้ว จึงต้องทำซ้ำ ๆ เป็นประจำ แต่เนื่องจากองค์การกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ได้แก่ ระยะเวลาก่อสร้าง ยอดการรับมอบห้องชุด ทำให้วิศวกรต้องปฏิบัติงานให้ทันตามกำหนดเพราะนั่นหมายถึงการประเมินผลตอบแทนในช่วงปลายปีด้วยเช่นกัน ส่งผลให้ไม่ว่าวิศวกรจะมีภาวะหมดไฟในงานระดับไหนผลการปฏิบัติงานก็อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เสริมศรี (2536) พบว่า แม้บุคลากรสายสนับสนุนจะเกิดความรู้สึกท้อแท้ หรือหมดแรงที่จะทำงาน แต่ก็จะไม่ละทิ้งงานในหน้าที่ นั่นคือ บุคลากรสายสนับสนุนจะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์หรือไม่ก็ตาม บุคลากรสายสนับสนุนก็ยังสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ จึงไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในบุคลากรสายสนับสนุนด้านนี้ ต่างจากการศึกษาของ นวลพรรณ (2554) พบว่าความ

อ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่พนักงานทำงานที่ซ้ำซากและน่าเบื่อต้องอยู่กับงานมาก (Jackson, Schwab & Schuler, 1986) หรืองานที่ต้องตัดสินใจอย่างเร่งด่วน นอกจากนี้ตารางการทำงานที่ไม่แน่นอน เวลาพักระหว่างทำงานและปริมาณวันหยุดที่ไม่เพียงพอ ฯลฯ ก็สามารถส่งผลต่อความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ได้เช่นเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3 ภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย พบว่า ภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อบุคลากรต้องทำงานหนักและได้รับแรงกดดันต่าง ๆ เกิดความรู้สึกด้านลบต่อผู้อื่น ไม่สนใจ และแยกตัวออกมาไม่ยอมปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อาจทำให้บุคลากรมีเวลาอยู่กับตัวเองและตั้งใจทำงานมากขึ้น ทุ่มเทกับการงานมากขึ้นทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้นด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิมาจ (2541) พบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น ($r = .464$) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Leiter & Maslach, 1998) ที่พบว่า ความกดดันจากงานเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยความกดดันจากงานมีสาเหตุหลักมาจากการทำงานหนักและความขัดแย้งส่วนตัว ซึ่งลักษณะงานก่อสร้างโครงการนั้นต้องทำงานเป็นทีม แม้วิศวกรจะทำงานหนัก เครียด และได้รับแรงกดดันจากด้านต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่เป็นลบกับงาน และส่งผลไปยังเพื่อนร่วมงานซึ่งอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งกัน (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001) เพราะนอกจากวิศวกรแล้ว การก่อสร้างโครงการยังคงอาศัยบุคคลอื่น เช่น ผู้ควบคุมงาน ผู้รับเหมาโครงสร้าง ผู้รับเหมางานระบบ ส่งผลให้ไม่ว่าวิศวกรจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานหรือเกิดทัศนคติที่เป็นลบกับงาน หรือเพื่อนร่วมงาน ผลการปฏิบัติงานก็ยังอยู่ในระดับสูง ซึ่งต่างจากการศึกษาของ นวลพรรณ (2554) พบว่า การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเมื่อพนักงานต้องทำงานอย่างหนักและได้รับแรงกดดันต่าง ๆ จะเริ่มมีทัศนคติทางลบต่องานโดยรวมและอาจส่งผลต่อเพื่อนร่วมงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง บุคคลที่เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะส่งผลเชิงลบต่อเพื่อนร่วมงานทั้งส่งผลให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน การส่งผลเสียต่องานที่ได้รับมอบหมาย

สมมติฐานที่ 4 ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยพบว่า ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ถ้าบุคลากรขาดความเชื่อมั่นและความภาคภูมิใจในตนเอง รู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถในการทำงานให้สำเร็จ และไม่สนุกกับงานจะทำให้ผลการปฏิบัติงานด้อยประสิทธิภาพตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนวลพรรณ (2554) ที่พบว่า ภาวะหมดไฟด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเพราะพนักงานไม่รู้สึกว่าจะตนเองมีคุณค่าหรือไม่มีความสำคัญต่อองค์กร อาจจะไม่ได้รับการชื่นชมในผลงานจากหัวหน้างานหรือองค์กรไม่สนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ ในการทำงาน จนทำให้คิดว่างานของตนเองนั้นไม่มีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญศรี & พันธ์พงศ์ (2552) พบว่าความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล จะทำให้บุคคลไม่สามารถปฏิบัติงานให้ดีได้ จากการที่บุคคลเกิดความรู้สึกลดคุณค่า ขาดความนับถือในตนเอง และขาดความภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ มองเห็นแต่ความล้มเหลวของตนเองมากกว่าความสำเร็จที่เคยเกิดขึ้น จนนำไปสู่ความคิดว่าแม้ในสถานการณ์ใหม่ตนเองก็จะไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ ทำให้บุคคลไม่เกิดความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ Maslach (1996) ดังนั้นบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความรู้สึกลดความสำเร็จส่วนบุคคลย่อมไม่สามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งต่างจากการศึกษาของปรีวันท์ (2558) พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นเพราะลักษณะขององค์กรที่แตกต่างกัน จากการศึกษาด้านวิศวกรรม วิศวกรจะถูกฝึกฝนทักษะในการทำงานอย่างมืออาชีพ เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพด้านวิศวกรรม แม้ยามละเอียดรอบคอบทำให้วิศวกรมีความเชื่อมั่นในความสำเร็จและมีความมั่นใจในตนเองสูง ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีมาก

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผลงานจากการวิจัยผู้วิจัยสามารถ ประเมินผลข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 จากผลการศึกษาวิจัยภาวะหมดไฟ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ด้านอื่น โดยเฉพาะข้อที่ 1 ท่านรู้สึกอ่อนเพลียและหมดกำลังใจที่จะทำงาน ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะที่ น่าจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการในการนำไปปรับปรุงภาวะหมดไฟในด้านดังกล่าวให้ลดลง ดังนั้น องค์กรควรมีการวิเคราะห์ภาระงานของบุคลากร เพื่อมอบหมายงานในแต่ละคนให้ใกล้เคียงกัน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกว่ามีคุณค่าและเท่าเทียมกัน ควรจัดให้มีกิจกรรมที่ทำให้รู้สึก ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานส่งเสริมให้บุคลากรเห็นคุณค่า ในตัวเอง และอยากที่จะมาทำงานในทุก ๆ วัน รวมถึงมีการอธิบายถึงโครงสร้างที่ชัดเจน เพื่อไม่ให้ เกิดข้อสงสัยในการทำงาน การปรับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง ฯลฯ รวมถึงเปิดโอกาส ให้แสดง ความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือส่วนตัว หากได้รับการดูแลในเรื่องนี้ ก็จะส่งผลให้ภาวะหมด ไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ลดลง มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

5.3.1.2 จากผลการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยต่ำ กว่าด้านอื่น โดยเฉพาะข้อที่ 1 ท่านมีผลการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของ องค์กรได้และข้อที่ 2 ท่านมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพึงพอใจแก่องค์กรได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันทำ ให้เห็นว่าบุคลากรมีผลการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ องค์กรน้อยอยู่ อาจเป็นเพราะยังไม่พึงพอใจในงาน หรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกยี่คิด มี ความสุข และเต็มใจในการทำงาน องค์กรจึงควรสร้างเจตคติทางบวกต่องานที่บุคลากรกำลังปฏิบัติ อยู่ หรือทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ทำให้บุคลากรเกิดความพยายาม กระตุ้นให้อยากทำงานจนประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

5.3.1.3 จากผลการศึกษาวิจัยภาวะหมดไฟ พบว่า ภาวะหมดไฟมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรควรจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรรู้สึกผ่อนคลาย ความเครียดจากการทำงาน ได้พบปะ พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สร้างทัศนคติที่ดีต่อกันรวมทั้ง การอธิบายถึงโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน เช่น การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้นตำแหน่ง รวมถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงออกถึงความ ต้องการหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวเพื่อองค์กรจะได้หา แนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขต่อไป

5.3.1.4 จากผลการศึกษาวิจัย ภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นเป็นความรู้สึกในทางลบต่อบุคคลอื่น แยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงานไม่ต้องการให้ใครมายุ่งเกี่ยวและไม่อยากมีส่วนร่วมเกี่ยวกับกิจกรรมขององค์กร อาจเป็นไปได้ว่าทำให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่นทำงานอย่างตั้งใจและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพราะมีเวลาทุ่มเทกับงานอย่างเต็มที่แม้ว่าการทำงานแบบไม่สนใจหรือปฏิเสธสัมพันธ์กับคนรอบข้างจะทำให้งานได้รับความสำเร็จอย่างที่ต้องการ แต่อย่างไรก็ตามองค์กรก็ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อเกิดการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากขึ้นเพื่อเป็นการสร้างมิตรภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน ทำให้การทำงานราบรื่นและประสบผลสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้

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

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ อื่นๆนอกเหนือจากการศึกษาในครั้งนี้ เช่น ทรัพยากรในงาน บุคลิกภาพ การสนับสนุนทางสังคม เป็นต้น

5.3.2.2 ควรมีการวิจัยและพัฒนาโปรแกรมการลดภาวะหมดไฟในองค์กรที่จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย เพื่อทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3.2.3 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟของบุคลากรในองค์กรหรือสายงานอื่นๆ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กนกวรรณ เกตุการณ์. ความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็งอดทน ความสามารถในการเผชิญหน้า
อุปสรรคกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานขายในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งใน
เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2555.
- กิตติยา จิตคุณรัตน์. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล
จำกัด. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏ
รำไพพรรณี, 2556.
- ศักรินทร์ นาคเจือ. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ
กรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร.
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยศรีปทุม,
2557.
- จุฑารัตน์ ทางธรรม. ปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. การค้นคว้า
อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิชาเอกการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2558.
- เจนจิรา เกียรติชนะบำรุง. ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟ
ในการทำงานของสัตวแพทย์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2560.
- ��ัชนี กลั่นสอน. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กรณีศึกษา:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต. สาขาวิชา
การจัดการทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.
- ณัฐธิดา สุพรรณภพ. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน
การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559.

- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. ปัจจัยเชิงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำ
สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2560.
- คาริกา ปิตรงคพิทักษ์. การทดสอบแบบจำลองสองปัจจัยของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ
ไซรอมและคณะ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี:
สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี, 2543.
- นัยนา แสงทอง. ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ. สาขาวิชาวิทยาการ
สังคมและการจัดการระบบสุขภาพ. มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2555.
- เนาวรัตน์ อิ่มใจ. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่า อุปสรรค
การสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่าย ในการทำงาน: กรณีศึกษาบุคลากรสังกัด
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ.
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2558.
- นวลพรรณ ชื่นประโชชน์. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงานและความสามารถ
ใน การฟื้นฝ่าอุปสรรค ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก. งานวิจัย
ส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554.
- พลพงษ์ สุวรรณาทิน. การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงาน เป็นตัวแปร
กำกับ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559.
- บัณฑิตา อินสมบัติ. ข้อพิจารณาในการคัดเลือกข้อความที่มีอานาจารจำแนก. วารสารวิชาการ
บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. ปีที่ 6 ฉบับที่ 16 : 1-12, 2554.

- บุญส่ง ลีละชาต. ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง). สาขาวิชาการเมืองการปกครอง สำหรับนักบริหาร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559.
- บุญเอื้อ โจว. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษากรณี วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานคร และวชิรพยาบาล. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหา บัณฑิต (พัฒนาสังคม). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2553.
- เบญจมาศ อิ่มมาก. คุณภาพชีวิตและความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงาน อุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. วิชาเอกการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2558.
- ปทุมรัตน์ สกฤตพิมลรัตน์. ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท วีรับ เบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน. มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2556.
- ปรีวันท์ ลำพูล. ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟูอุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในงาน และ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิศวกร บริษัท สังกะสีหริมาตรพ์แห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วน บุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ . มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558
- พิชัยณรงค์ สุวรรณมยุร. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะ ทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของครูระดับ มัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ องค์การ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559.
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวย่าน สยาม สแควร์. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการ บริการและการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2558.
- พิสนุ ฟองศรี. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัย. กรุงเทพมหานคร : ด้านสุทธาการพิมพ์, 2552.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2550.

- ภรณ์ฉัตร โอฐเจริญชัย. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาวะขาดประสิทธิภาพในการทำงานขณะป่วยและภาวะหมดไฟในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2561.
- ภุคดา ไทยสงวนวรกุล. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การปฏิบัติตามหลักไตรสิกขา คุณภาพชีวิตในการทำงานกับภาวะหมดไฟ กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่พลศึกษาในเขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2556.
- ภวนัย เกษบุญชู. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ: ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.
- ลลิตา แท่งเพชร. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นตัวแปรกำกับ. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558.
- วัลลภ วิชาญเจริญสุข. ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนขายยาบริษัทข้ามชาติ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการวิจัยและการจัดการด้านสุขภาพ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557.
- ศิริพงศ์ สมพิริพันธ์. กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์ภาคการเกษตรในจังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, 2560.
- สายสัมพันธ์ จำปาทอง. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์เฟื่องฟ้าพรินต์ติ้งจำกัด, 2546.
- สุรัช แก้วพิกุล. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2558.

สุวรรณชัย วัฒนาอิงเจริญชัย. กรมควบคุมโรคแนะวิธีจัดการภาวะเมื่อยล้าหมดไฟ หลัง WHO ระบุเป็นภาวะที่ต้องได้รับการรักษา. [สืบค้นวันที่ 23 กันยายน 2562]. จาก <https://www.hfocus.org/content/2019/06/17230>, 2562. [ออนไลน์].

สุวลี เจ็ดเสมียนใหม่. ความท้อถอยและสาเหตุของความท้อถอยของครูประถมศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนที่กั้นดาร์ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาการแนะแนว. มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2536.

สุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2559.

อุทิศน์ วีระศักดิ์การุณย์. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจและกระบวนการยุติธรรม. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2556.

เสาวรส อรุณคง. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2516.

อรสา ใจจินา. อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล และการสนับสนุนทางสังคมต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขผู้รับผิดชอบงานสุขภาพจิตและจิตเวช ในพื้นที่เครือข่ายบริการสุขภาพที่ 3. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2556.

อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(การบริหารการพัฒนาสังคม). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2557.

อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิชาเอกการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2556.

ภาษาอังกฤษ

Frunzi, G. L., & Savini, P. E. Supervisor: The art of management (4th ed.). New Jersey: Prentice-Hall Inc, 1997.

Kim, H. J., Shin, K. H., & Swanger, N. Burnout and engagement: A comparative analysis using the big five personality dimensions. International Journal of Hospitality Management, Vol.28(1), 96-104, 2009.

Maslach, C., & Jackson., S. E. The measurement of experienced burnout. Journal of Organizational Behavior. Vol.2 No.2 : 99-113, 1981.

Maslach, C., Wilmar, B. Schaufeli, & Leiter, M. P. Job Burnout. Annual Review of Psychology. Vol.52 : 397–422, 2001.

Maslach, C., & Leiter, M. P. Burnout. Preventing burnout and building engagement: A complete program for organizational renewal. Vol.1 : 358–362, 2000.

Muldary, T.W. Burnout and health professional manifestation and management. New York: Apleton-Century-Crofts, 1983.

Stamm, B. H. The Concise ProQOL Manual. (2nd ed.). Pocatello. ID: ProQOL.org, 2010.

ภาคผนวก ก

- รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม
- หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามสารนิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล
อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร
อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
3. อาจารย์ ดร.ชนัดดา เพ็ชรประยูร
อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537

ที่... ศป. 038/2562 วันที่ 10 พฤษภาคม 2562

เรื่อง... ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล

ด้วย นางสาวเหมือนขวัญ จรุงค์หนู นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง
“ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
วิชาการ” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.นนทวัฒน์ พัฒนภักดี ในการนี้นักศึกษาประสงค์
จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์
ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.วัชรวิ ไพสาทย์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โพร. 3537

ที่... ศป. 291 /2562 วันที่ 10 พฤษภาคม 2562

เรื่อง... ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร

ด้วย นางสาวเหมือนขวัญ จรุงค์หนู นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง
“ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
วิชาการ” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดี ในการนี้นักศึกษาประสงค์
จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์
ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537

ที่... ศป. 280 /2562 วันที่ 10 พฤษภาคม 2562

เรื่อง... ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์.....

เรียน อาจารย์ ดร.ชนิดดา เพ็ชรประยูร

ด้วย นางสาวเหมือนขวัญ จรุงค์หนู นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง
“ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
วิชาการ” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.นนท์รัตน์ พัฒนภักดี ในการนี้นักศึกษาประสงค์
จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์
ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง



(รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ภาคผนวก ข

การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

เกณฑ์การให้คะแนน

+1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อความนี้สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

-1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้ไม่สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

ตารางที่ ข-1 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ

ข้อ	ข้อคำถาม	ค่า IOC	หมายเหตุ
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์			
1	ท่านรู้สึกอ่อนเพลียและหมดกำลังใจที่จะทำงาน	1.00	ผ่าน
2	เมื่อตื่นเช้าขึ้นมา ท่านรู้สึกไม่อยากไปทำงาน	1.00	ผ่าน
3	ท่านรู้สึกท้อแท้กับงานที่ท่านต้องรับผิดชอบ	1.00	ผ่าน
4	ท่านรู้สึกคับข้องใจที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดีเท่าในอดีต	1.00	ผ่าน
5	ท่านรู้สึกขาดแรงจูงใจที่จะต่อสู้กับอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	1.00	ผ่าน
6	ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นงานที่หนักและเครียดมากเกินไป	1.00	ผ่าน
7	ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีปริมาณมาก จนไม่สามารถที่จะเสียสละเพื่อผู้อื่นได้	1.00	ผ่าน
8	ท่านรู้สึกเครียดจากงานที่ปฏิบัติจนไม่อยากปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	1.00	ผ่าน
ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น			
9	ท่านรู้สึกต่อบุคคลอื่นในทางลบ	1.00	ผ่าน
10	ท่านรู้สึกอยากแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน	1.00	ผ่าน

ตารางที่ ข-1 (ต่อ)

ข้อ	ข้อคำถาม	ค่า IOC	หมายเหตุ
11	ในแต่ละวันท่านจะปฏิบัติงานให้เสร็จ ๆ ไปไม่ อยากยุ่งกับใคร	1.00	ผ่าน
12	ท่านไม่อยากมีส่วนร่วมกิจกรรมขององค์กร	1.00	ผ่าน
13	หลังปฏิบัติงานเสร็จท่านรีบกลับบ้านโดยไม่สนใจ ใคร	1.00	ผ่าน
ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ			
14	ท่านรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถในการ ปฏิบัติงานให้สำเร็จ	1.00	ผ่าน
15	ท่านรู้สึกว่าผู้อื่นมีความสามารถมากกว่าท่าน	1.00	ผ่าน
16	ท่านรู้สึกว่าผลการปฏิบัติงานของท่านไม่ค่อยมี ประสิทธิภาพ	1.00	ผ่าน
17	ท่านรู้สึกไม่สนุกกับงานที่ปฏิบัติอยู่	1.00	ผ่าน
18	ท่านรู้สึกไม่มีความภาคภูมิใจในตนเอง	0.67	ผ่าน
19	ท่านไม่มีความเชื่อมั่นในผลการปฏิบัติงานของ ตนเอง	0.67	ผ่าน
20	ท่านรู้สึกขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	1.00	ผ่าน

ตารางที่ ข-2 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม
เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อ	ข้อคำถาม	ค่า IOC	หมายเหตุ
ด้านคุณภาพของงาน			
22	ท่านมีผลการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้	1.00	ผ่าน
23	ท่านมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพึงพอใจแก่องค์กรได้	1.00	ผ่าน
24	ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้อง	1.00	ผ่าน
25	ผลการปฏิบัติงานของท่านเสร็จทันเวลาที่กำหนด	1.00	ผ่าน
ด้านปริมาณงาน			
26	ท่านปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงานที่องค์กรคาดหวังไว้	1.00	ผ่าน
27	ผลการปฏิบัติงานของท่านมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน	1.00	ผ่าน
28	ผลการปฏิบัติงานของท่านมีปริมาณที่เหมาะสมตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	1.00	ผ่าน
ด้านเวลา			
29	ท่านปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว	1.00	ผ่าน
30	ท่านสามารถใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	1.00	ผ่าน
31	ท่านปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	-0.33*	ตัดออก
32	ท่านปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด	1.00	ผ่าน
ด้านค่าใช้จ่าย			
33	ท่านใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างประหยัด	1.00	ผ่าน
34	ท่านให้ความร่วมมือกับองค์กรในการประหยัดพลังงาน เช่น ปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์เมื่อไม่ใช้งาน	1.00	ผ่าน

ตารางที่ ข-2 (ต่อ)

ข้อ	ข้อคำถาม	ค่า IOC	หมายเหตุ
35	ท่านมีแนวทางในการช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายให้แก่องค์กร	1.00	ผ่าน
36	ท่านใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียอย่างน้อยที่สุด เช่น ลดปริมาณการใช้กระดาษ หรือนำกระดาษหน้าเดียวกลับมาใช้ใหม่	1.00	ผ่าน

* หมายถึง (มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50) ข้อคำถามที่ต้องตัดออกเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ภาคผนวก ค

ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามงานวิจัย
เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย
สนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย

ภาวะหมดไฟ

ตารางที่ ค-1 ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected Item-Total Correlation และค่า Alpha if
Item Deleted ของภาวะหมดไฟ

ข้อที่	ข้อความ	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์			.923
1	ท่านรู้สึกอ่อนเพลียและหมดกำลังใจที่จะทำงาน	.621	.937
2	เมื่อตื่นเช้าขึ้นมา ท่านรู้สึกไม่อยากไปทำงาน	.732	.935
3	ท่านรู้สึกท้อแท้กับงานที่ท่านต้องรับผิดชอบ	.756	.934
4	ท่านรู้สึกคับข้องใจที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดีเท่าในอดีต	.721	.935
5	ท่านรู้สึกขาดแรงจูงใจที่จะต่อสู้กับอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	.785	.934
6	ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นงานที่หนักและเครียดมากเกินไป	.733	.935
7	ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีปริมาณมาก จนไม่สามารถที่จะ เสียดสละเพื่อผู้อื่นได้	.661	.936
8	ท่านรู้สึกเครียดจากงานที่ปฏิบัติจนไม่อยากปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	.850	.933
ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น			.706
9	ท่านรู้สึกต่อบุคคลอื่นในทางลบ	.259	.941
10	ท่านรู้สึกอยากแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน	.499	.939
11	ในแต่ละวันท่านจะปฏิบัติงานให้เสร็จ ๆ ไปไม่อยากยุ่งกับใคร	.493	.939
12	ท่านไม่ยอมมีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์กร	.554	.938
13	หลังปฏิบัติงานเสร็จท่านรีบกลับบ้านโดยไม่สนใจใคร	.699	.935

ตารางที่ ค-1 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ			.850
14	ท่านรู้สึกว่าคุณเองไม่มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ	.587	.937
15	ท่านรู้สึกว่าคุณอื่นมีความสามารถมากกว่าท่าน	.553	.938
16	ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของท่านไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ	.743	.935
17	ท่านรู้สึกไม่สนุกกับงานที่ปฏิบัติอยู่	.802	.934
18	ท่านรู้สึกไม่มีความภาคภูมิใจในตนเอง	.421	.940
19	ท่านไม่มีความเชื่อมั่นในผลการปฏิบัติงานของตนเอง	.653	.936
20	ท่านรู้สึกขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	.642	.936
ค่าความเชื่อมั่นของภาวะหมดไฟโดยรวม			.939

ตารางที่ ค-2 ค่าความเชื่อมั่นของภาวะหมดไฟทั้งรายด้านและภาพรวม

ภาวะหมดไฟ	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	.923
ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	.706
ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ	.850
ภาพรวม	.939

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ ค-3 ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected Item-Total Correlation และค่า Alpha if Item Deleted ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อที่	ข้อความ	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ด้านคุณภาพของงาน			.914
1	ท่านมีผลการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้	.815	.925
2	ท่านมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพึงพอใจแก่องค์กรได้	.825	.925
3	ผลการปฏิบัติงานของท่านสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในองค์กรได้อย่างคุ้มค่า	.601	.931
4	ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้อง	.808	.926
5	ผลการปฏิบัติงานของท่านเสร็จทันเวลาที่กำหนด	.742	.927
ด้านปริมาณงาน			.883
6	ท่านปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงานที่องค์กรคาดหวังไว้	.773	.926
7	ผลการปฏิบัติงานของท่านมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน	.650	.929
8	ผลการปฏิบัติงานของท่านมีปริมาณที่เหมาะสมเป้าหมายที่กำหนดไว้	.587	.931
9	ผลการปฏิบัติงานของท่านตรงกับเป้าหมายที่องค์กรวางไว้	.745	.928
ด้านเวลา			.783
10	ท่านปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว	.583	.931
11	ท่านสามารถใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	.578	.931
12	ท่านปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด	.729	.927
ด้านค่าใช้จ่าย			.748
13	ท่านใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างประหยัด	.469	.934
14	ท่านให้ความร่วมมือกับองค์กรในการประหยัดพลังงาน เช่น ปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์เมื่อไม่ใช้งาน	.616	.931

ตารางที่ ค-3 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
15	ท่านมีแนวทางในการช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายให้แก่องค์กร	.573	.931
16	ท่านใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด เช่น ลดปริมาณการใช้กระดาษ หรือนำกระดาษหน้าเดียวกลับมาใช้ใหม่	.495	.933
ค่าความเชื่อมั่นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม			.933

ตารางที่ ค-4 ค่าความเชื่อมั่นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งรายด้านและภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
ด้านคุณภาพของงาน	.914
ด้านปริมาณงาน	.883
ด้านเวลา	.783
ด้านค่าใช้จ่าย	.748
ภาพรวม	.933

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

“ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย”

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวเหมือนขวัญ จรงค์หนู นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ กำลังทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย”
โดยมี อาจารย์ ดร.นนทิรต์ พัฒนภักดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ในครั้งนี้ ผลของสารนิพนธ์ฉบับนี้
จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในองค์กรต่อไป

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	5	ข้อ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ	จำนวน	20	ข้อ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	จำนวน	16	ข้อ

โปรดอ่านคำชี้แจงก่อนการตอบคำถามในแต่ละตอน

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อให้เก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย และเพื่อประโยชน์ใน
การศึกษาเท่านั้น ดังนั้นข้อมูลของท่านถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวแก่ผู้ใดทั้งสิ้น
และไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่าน ข้อมูลจะนำมาวิเคราะห์ร่วมกันทั้งหมดโดยอยู่ในภาพรวมเท่านั้น
จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามด้วยตนเองตามความเป็นจริงมากที่สุด

ขอขอบพระคุณท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวเหมือนขวัญ จรงค์หนู

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

แบบสอบถาม

เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย”

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1	แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	5	ข้อ
ส่วนที่ 2	แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ	จำนวน	20	ข้อ
ส่วนที่ 3	แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	จำนวน	16	ข้อ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงและตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 20 - 30 ปี

☐ 31 - 40 ปี

☐ 41 - 50 ปี

☐ มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

☐ 15,000 – 20,000 บาท

☐ 20,001 – 25,000 บาท

☐ 25,001 – 30,000 บาท

☐ 30,001 – 35,000 บาท

☐ มากกว่า 35,000

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

☐ น้อยกว่า 1 ปี

☐ 1 – 5 ปี

☐ 6 – 10 ปี

☐ 11 – 15 ปี

☐ 16 – 20 ปี

☐ มากกว่า 20 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับพฤติกรรมที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อความ	ระดับพฤติกรรม			
	เป็นประจำ	บางครั้ง	นานๆครั้ง	แทบไม่เคยเลย
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์				
1. ท่านรู้สึกอ่อนเพลียและหมดกำลังใจที่จะทำงาน				
2. เมื่อตื่นเช้าขึ้นมา ท่านรู้สึกไม่อยากไปทำงาน				
3. ท่านรู้สึกท้อแท้กับงานที่ท่านต้องรับผิดชอบ				
4. ท่านรู้สึกกับข้อใจที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดีเท่าในอดีต				
5. ท่านรู้สึกขาดแรงจูงใจที่จะต่อสู้กับอุปสรรคในการปฏิบัติงาน				
6. ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นงานที่หนักและเครียดมากเกินไป				
7. ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีปริมาณมาก จนไม่สามารถที่จะเสียสละเพื่อผู้อื่นได้				
8. ท่านรู้สึกเครียดจากงานที่ปฏิบัติจนไม่อยากปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น				
ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น				
9. ท่านรู้สึกต่อบุคคลอื่นในทางลบ				
10. ท่านรู้สึกอยากแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน				
11. ในแต่ละวันท่านจะปฏิบัติงานให้เสร็จ ๆ ไป ไม่อยากยุ่งกับใคร				
12. ท่านไม่อยากมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมขององค์กร				
13. หลังปฏิบัติงานเสร็จท่านรีบกลับบ้านโดยไม่สนใจใคร				

ข้อความ	ระดับพฤติกรรม			
	เป็นประจำ	บางครั้ง	นานๆครั้ง	แทบไม่เคยเลย
ด้านความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ				
14. ท่านรู้สึกว่าคุณเองไม่มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ				
15. ท่านรู้สึกว่าผู้อื่นมีความสามารถมากกว่าท่าน				
16. ท่านรู้สึกว่าผลการปฏิบัติงานของท่านไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ				
17. ท่านรู้สึกไม่สนุกกับงานที่ปฏิบัติอยู่				
18. ท่านรู้สึกไม่มีความภาคภูมิใจในตนเอง				
19. ท่านไม่มีความเชื่อมั่นในผลการปฏิบัติงานของตนเอง				
20. ท่านรู้สึกขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน				

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านคุณภาพของงาน					
1. ท่านมีผลการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้					
2. ท่านมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพึงพอใจแก่องค์กรได้					
3. ผลการปฏิบัติงานของท่านสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในองค์กรได้อย่างคุ้มค่า					
4. ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้อง					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.ผลการปฏิบัติงานของท่านเสร็จทันเวลาที่กำหนด					
ด้านปริมาณงาน					
6.ท่านปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงานที่องค์กรคาดหวังไว้					
7.ผลการปฏิบัติงานของท่านมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน					
8.ผลการปฏิบัติงานของท่านมีปริมาณที่เหมาะสมตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
9.ผลการปฏิบัติงานของท่านตรงกับเป้าหมายที่องค์กรวางไว้					
ด้านเวลา					
10.ท่านปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว					
11.ท่านสามารถใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม					
12.ท่านปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด					
ด้านค่าใช้จ่าย					
13.ท่านใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างประหยัด					
14.ท่านให้ความร่วมมือกับองค์กรในการประหยัดพลังงาน เช่น ปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์เมื่อไม่ใช้งาน					
15.ท่านมีแนวทางในการช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายให้แก่องค์กร					
16.ท่านใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด เช่น ลดปริมาณการใช้กระดาษ หรือนำกระดาษหน้าเดียวกลับมาใช้ใหม่					

ขอขอบพระคุณในความกรุณาร่วมมือตอบแบบสอบถามจนเสร็จ😊😊😊

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ : นางสาวเหมือนขวัญ จรงค์หนู
 ชื่อสารนิพนธ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย
 สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

ประวัติ

วันเดือนปีเกิด

เกิดเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2533

ประวัติการศึกษา

พ.ศ 2551 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเขาย้ายสน จ.พัทลุง

พ.ศ 2555 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต (เกษตรศาสตร์) สาขาวิชา
 ปฐพีศาสตร์ คณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประวัติการทำงาน

ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 สังกัดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา