

ความเครียดในการทำงาน มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ของข้าราชการ
กลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์

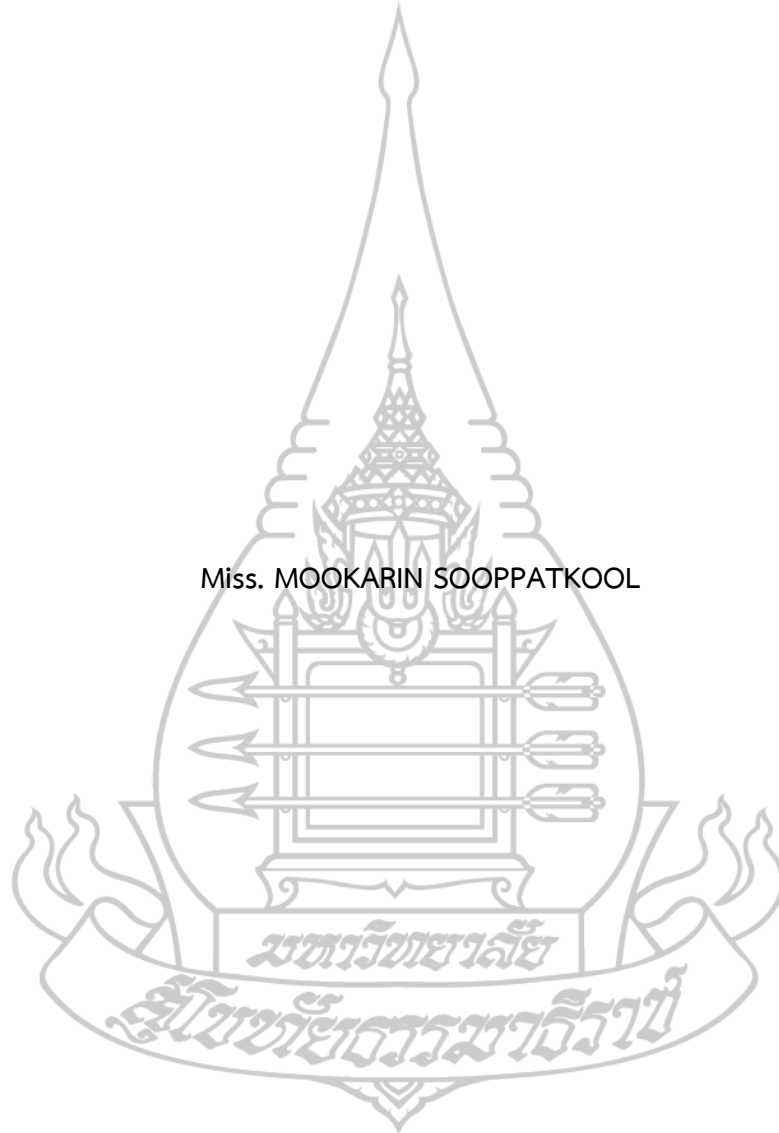


นางสาวมุกกรินทร์ สุพัตกุล

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2566

WORK STRESS AFFECTING BURNOUT SYNDROME IN THE
ADMINISTRATIVE SUPPORT GROUP IN THE SURIN PROVINCIAL
PUBLIC HEALTH OFFICE



Miss. MOOKARIN SOOPPATKOOL

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science Sukhothai Thammathirat Open University

2023

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ความเครียดในการทำงาน มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ของข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์
ชื่อและนามสกุล	นางสาวมุกกรินทร์ สุพัตกุล
แขนงวิชา / วิชาเอก	กลุ่มวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม พ.ศ. 2567

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คำนวณค่าอิสระ ความเครียดในการทำงาน มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ของ
ข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์
ผู้ศึกษา นางสาวมุกกรินทร์ สุพัตกุล รหัสนักศึกษา 2653002168
ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ ปีการศึกษา 2566

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความคิดเห็นของความเครียดในการทำงาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน (2) ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (3) ปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหารในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรในการศึกษา คือ ข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหารในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ จำนวนทั้งหมด 86 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากสูตรการคำนวณของเครซีและมอร์แกน ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 74 คน สำหรับเครื่องมือ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้คือแบบสอบถาม โปรแกรมประยุกต์ทางคณิตศาสตร์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาคำตอบในการศึกษาและทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ จำนวนค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

จากการศึกษา พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะองค์การ และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ โดยด้านความรู้สึก่อนล้ำทาง อารมณ์ ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลและด้านความสำเร็จ ส่วนบุคคลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำทั้งสิ้น (2) ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 (3) ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลและความเครียดในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.001

คำสำคัญ ความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์

Independent Study title: “ WORK STRESS AFFECTING BURNOUT SYNDROME IN THE ADMINISTRATIVE SUPPORT GROUP IN THE SURIN PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE”

Author: “Miss. MOOKARIN SOOPPATKOOL”; ID: “2653002168”;

Degree: Master of Business Administration

Independent Study Advisor: Assistant Professor Dr. Pavin Chinachoti; Academic year: 2023

Abstract

The objectives of this study are: (1) to study the levels of opinion on work stress and burnout syndrome, (2) to study the relationship between work stress and burnout syndrome, and (3) to analyze factors of work stress that affect burnout syndrome of administrative support group in Surin Provincial Public Health Office.

This study was survey research. The study population was 86 civil servants in the administrative support staff in the Surin Provincial Public Health Office. The sample size of 74 individuals was calculated using the Krejcie and Morgan formula with a 0.05 margin of error. A research instrument was a questionnaire. Analytical tools employed include mathematical application software for data analysis, conclusions and test hypotheses. Statistical data analysis include frequency, percentages, mean, standard deviation, and Multiple Correlation Coefficient.

The study found that: (1) the overall level of work stress was at a moderate level. The interpersonal relationships dimension was at a high level, whereas the job nature, role responsibilities, career path, organizational characteristics, and work-life balance dimensions were rated at a moderate level. The overall level of burnout syndrome was at a low level. The dimensions of emotional exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment were all rated at a low level. (2) The relationship between work stress and burnout syndrome was overall negatively significant at the 0.01 level. (3) occupational stress factors in terms of interpersonal relationships and work-life balance significantly affected burnout syndrome at a 0.001 level.

Keywords : Work stress, Burnout syndrome, Surin Provincial Public Health Office

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์แนะนำ และให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาเสนอแนะแนวทางในการดำเนินการเป็นอย่างดี จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ด้วยความเมตตาและการเอาใจใส่จนค้นคว้าอิสระเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลให้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นอย่างมาก

ขอบคุณเพื่อนนักศึกษาเพื่อนนักศึกษากลุ่มวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สาขาวิชาการจัดการ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โดยเฉพาะคุณคมวรรณ มีสบาย คุณฤชามน พัวพงศกร คุณสมยศ ศรีคำ คุณนवलนารถ คุ่มรอด คุณสรพจน์ เทศ์ชบุตร ที่คอยช่วยเหลือและคอยให้คำปรึกษา มาโดยตลอด สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณทุกคนในครอบครัวที่คอยเป็นกำลังใจอยู่เบื้องหลังความสำเร็จ และเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้ศึกษามีกำลังใจกำลังใจในการทำ การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับไว้และขออภัยมา ณ ที่นี้

นางสาวมุกกรินทร์ สุพพัตกุล



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญรูปภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	3
3. กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
4. สมมติฐานในการศึกษา.....	6
5. ขอบเขตของการวิจัย	6
6. นิยามศัพท์เฉพาะ	7
7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
1. ประวัติความเป็นมาของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์	10
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน	11
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน.....	23
4. ความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงาน	29
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	33
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	34
3. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของความเครียดในการทำงาน	46
3. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของภาวะหมดไฟในการทำงาน	50
4. การหาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ..	52
5. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อภาวะ หมดไฟในการทำงาน.....	53
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
1. สรุปการศึกษา.....	60
2. อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน	61
3. ข้อเสนอแนะ	63
บรรณานุกรม	66
ประวัติผู้ศึกษา	70

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์.....	34
ตารางที่ 3.2 ระดับคะแนนแบบสอบถาม	36
ตารางที่ 3.3 ลักษณะการตอบ.....	36
ตารางที่ 3.4 แผลผลของคะแนนความเครียดในการทำงาน.....	37
ตารางที่ 3.5 ระดับความรู้สึกเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน	38
ตารางที่ 3.6 จำนวนข้อคำถามทางลบและทางบวกของแบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน	38
ตารางที่ 3.7 แผลผลของคะแนนภาวะหมดไฟในการทำงาน	39
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน	46
ตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน.....	50
ตารางที่ 4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน.....	52
ตารางที่ 4.5 แสดงค่า Tolerance และ VIF ของตัวแปรความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อภาวะ หมดไฟในการทำงาน	55
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณของปัจจัยของความเครียดในการทำงานส่งผล ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน.....	55
ตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนในการพยากรณ์ปัจจัยของความเครียดในการ ทำงานที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน.....	56
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ ของตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยของความเครียด ในการทำงานที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน	57

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดทางการศึกษา..... 5



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนี้โลกได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็วซึ่งส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานขององค์กรโดยไม่สามารถหยุดนิ่งอยู่กับที่ได้ต้องมีการปรับปรุง พัฒนาให้สอดคล้องกับความเป็นปัจจุบันมากที่สุด ที่สำคัญทุกองค์กรจะไม่สามารถขับเคลื่อนไปได้โดยปราศจากบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับสูงจนถึงผู้ปฏิบัติงานระดับล่างต่างก็มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กรด้วยกันทั้งสิ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพภาพสูงสุดตามเป้าหมายขององค์กรแต่การทำงานร่วมกันของคนจำนวนมากที่มาจากในสถานที่ที่แตกต่างกัน ทั้งในด้านครอบครัว ด้านจิตใจความรู้สึก ความรู้ ความสามารถ ด้านอายุ ด้านประสบการณ์การทำงานอาจทำให้เกิดการเอารัด เอาเปรียบ การกระทบ กระทบหรือความไม่เข้าใจกันปัญหาเหล่านี้ ถ้าไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม อาจจะทำให้เกิดเป็นความท้อแท้ ความกดดัน และความเบื่อหน่าย ซึ่งจะนำไปสู่ความเครียด ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ซึ่งการทำงานเป็นส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิต เวลาส่วนใหญ่ของบุคคลก็มักจะหมดไปกับชีวิตในการทำงาน ฉะนั้น ความสุขในการทำงานจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะทำให้บุคคลอยากที่จะทำงานอยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน เพื่อให้ชีวิต มีความหมายเพิ่มมากขึ้นด้วย มนุษย์ยังต้องการความมีคุณค่า และมีความหมาย ดังนั้นมนุษย์ จึงแสวงหาสิ่งเหล่านี้จากการใช้ชีวิตแต่ในทางกลับกันยังสร้างความกดดันซึ่งส่งผลก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานอีกด้วย (ประภากร ใจบุญ, 2564)

ความเครียดในการทำงานสามารถนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ซึ่งเป็นปัญหาที่พบได้บ่อยในหลายองค์กร ภาวะหมดไฟในการทำงานมักเกิดจากการเผชิญกับความเครียดที่ยาวนานและไม่สามารถจัดการ ได้อย่างเหมาะสม ลักษณะของภาวะหมดไฟในการทำงานรวมถึงความเหนื่อยล้าทางร่างกายและจิตใจ รู้สึกเหนื่อยตลอดเวลาแม้จะได้นอนหลับเพียงพอแล้ว ความไม่พอใจในงาน ขาดความกระตือรือร้น รู้สึกว่างานที่ทำอยู่ไม่มีคุณค่าการลดลงของประสิทธิภาพ

ในการทำงาน ทำงานได้ไม่เต็มที่และประสิทธิภาพการทำงานลดลงปัจจัยที่นำไปสู่ความเครียดในการทำงานและภาวะหมดไฟ ความกดดันจากงาน มีภาระงานมากเกินไป หรืองานที่รัดตัว ความขัดแย้งในที่ทำงาน ปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา การขาดการสนับสนุน ขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความไม่ชัดเจนในหน้าที่งาน ไม่แน่ใจในบทบาท และหน้าที่ของตนเอง สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่ดี สภาพแวดล้อมที่มีความเครียดสูงหรือไม่เป็นมิตร

โดยผลของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานนี้จะส่งผลต่อพฤติกรรมใน 3 รูปแบบตามแนวคิดของแมสแลชและแจคสัน (Maslach & Jackson, 1986) คือ 1. ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ เป็นอาการในระยะเริ่มต้นของกลุ่มอาการภาวะหมดไฟ 2. ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล เป็นอาการที่เกิดต่อเนื่องมาจากความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยจะมีความรู้สึกและเจตคติในทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ 3. ความสำเร็จส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกว่าตนมีความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จได้เมื่อทำงานร่วมกับผู้อื่น เมื่อมีความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และตนเองรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเหล่านี้ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จ ไม่มีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น มีความคิดว่าตนล้มเหลว สูญเสียการนับถือตนเอง ขาดความภูมิใจในความสามารถและผลงานของตน ตลอดจนเกิดอาการซึมเศร้า และอาจหาทางลาออกจากงาน

กลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ ที่ผู้วิจัยกำลังปฏิบัติงาน มีภารกิจในการบริหารจัดการทั่วไป ดูแลและจัดการงานด้านการบริหารทั่วไปของสำนักงาน เช่น การจัดทำเอกสาร การจัดการประชุม และการประสานงานภายในและภายนอกองค์กร การบริหารงบประมาณและการเงิน จัดทำงบประมาณ ประมาณการรายจ่ายและรายได้ รวมถึงการตรวจสอบและควบคุมการใช้จ่ายของงบประมาณให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ การบริหารทรัพยากรบุคคล ดูแลการสรรหา การฝึกอบรม การพัฒนาศักยภาพ และการจัดการเรื่องการทำงานของบุคลากรในสำนักงาน การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ เก็บรวบรวม จัดเก็บ และวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการจัดการสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ และการดำเนินงานของสำนักงานการบริหารทรัพย์สินและอุปกรณ์ ดูแลและจัดการทรัพย์สิน อุปกรณ์ และสถานที่ทำงาน รวมถึงการซ่อมบำรุงและการจัดซื้อจัดจ้าง การประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงานด้านสาธารณสุข สนับสนุนการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ในการดำเนินงานด้านสาธารณสุข การจัดการความเสี่ยง ประเมินและจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน

ของสำนักงาน บทบาทสำคัญในการช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น แต่ภาระงานกลุ่มสนับสนุนงานบริหารก็สามารถทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป มีงานที่ต้องทำมากเกินไปในเวลาที่จำกัด รู้สึกกดดัน ขาดการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพกับผู้บริหารหรือทีมงานอื่น ๆ ความไม่แน่นอนในหน้าที่ ความรับผิดชอบที่มากขึ้น ต้องรับผิดชอบหน้าที่หลายด้าน การขาดการควบคุม การที่ต้องทำงานตามคำสั่งจากผู้บริหาร โดยไม่มีสิทธิ์ในการตัดสินใจเอง อาจทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่มีการควบคุมในงานของตนเอง ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความขัดแย้งระหว่างทีมงาน การไม่มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เพียงพอ ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารหรือเพื่อนร่วมงาน รู้สึกโดดเดี่ยวและเครียด

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาวิจัยต่างๆ ผู้วิจัยเห็นว่า การศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน และภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นสิ่งที่น่าสนใจ ว่าความเครียดในการทำงานที่เกิดขึ้นมีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างไร เพื่อหาแนวทางในการเตรียมพร้อมและรับมือกับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต

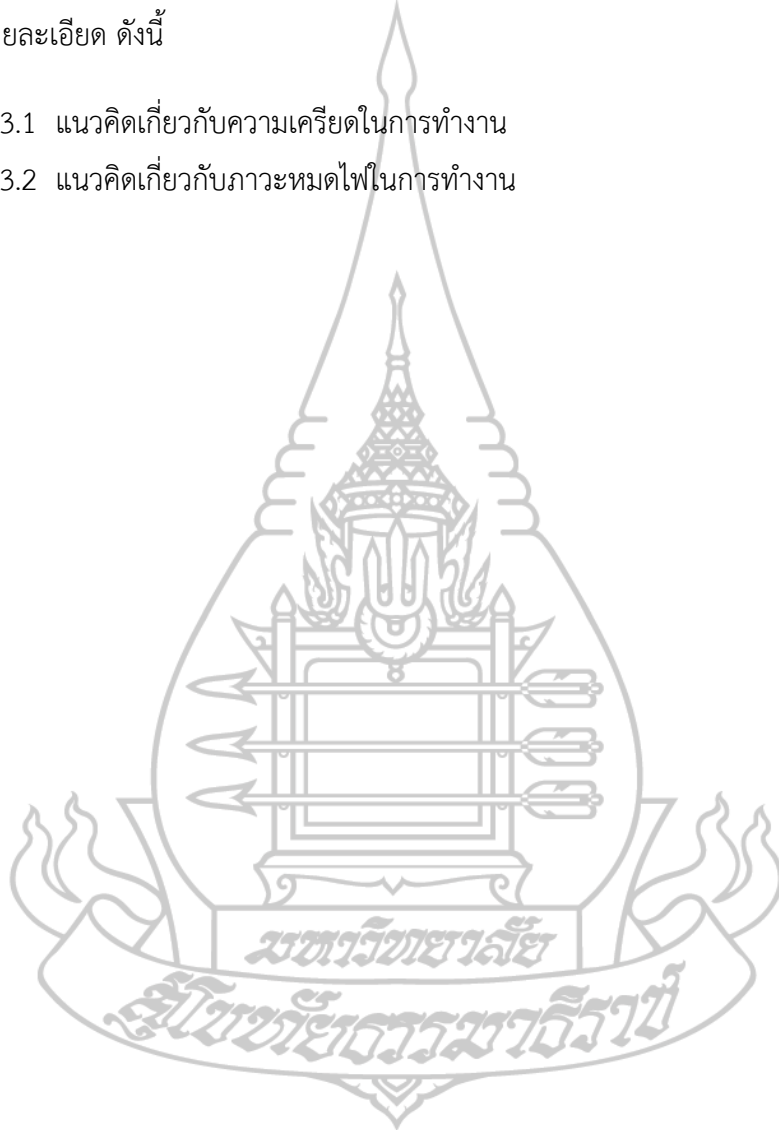
2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ของข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของความเครียด ของข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์
- 2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ของข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์
- 2.4 เพื่อศึกษาปัจจัยของความเครียดในการทำงาน ที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ของข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวความคิด กฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
- 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน



ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดทางการศึกษา

4. สมมติฐานในการศึกษา

- 4.1 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน
- 4.2 ความเครียดในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และภานี้สิน

5.1.2 ความเครียดในการทำงาน มีปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานด้าน บทบาทหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะองค์การ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

5.1.3 ภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึก่อนล้ำทางอารมณ์ ความลด ความเป็นบุคคล ความสำเร็จส่วนบุคคล

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ มีทั้งสิ้นจำนวน 86 คน

5.3 กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมาย คือ ข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหารในสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ มีทั้งสิ้นจำนวน 86 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวน ประชากรทั้งหมด โดยใช้ตามสูตรการคำนวณของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan,1970) ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 0.05

ดังนั้นจึงได้กลุ่มตัวอย่าง 70 คน โดยผู้ศึกษาได้สำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มจำนวน 5 เปอร์เซ็นต์ จะได้จำนวน 4 คน ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 74 คน

5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษา คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ ที่มีข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร รวมทั้งสิ้นจำนวน 15 หน่วยงาน ได้แก่ โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 14 หน่วยงาน และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 1 หน่วยงาน

5.5 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน มีปัจจัย 6 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะองค์การ และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ศึกษาตามแนวคิดของคูเปอร์และคาร์ทไรท์ (Cooper & Cartwright, 1997)

ตัวแปรตาม คือ ภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ความลดความเป็นบุคคล และความสำเร็จส่วนบุคคล ศึกษาตามแนวคิดของแมสแลชและแจคสัน (Maslach & Jackson, 1986)

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความเครียดในการทำงาน (Work Strees) หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่างๆในการทำงานที่ไม่มีความสมดุลและไม่เหมาะสม ซึ่งส่งผลกระทบต่อร่างกายจิตใจและพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้นๆทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายส่งผลเสียต่อสุขภาพจิตและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง

6.2 ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout syndrome) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจที่เกิดจากความเครียดเรื้อรังในที่ทำงานและไม่ได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ แบ่งเป็นลักษณะอาการออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ 2) ความลดความเป็นบุคคล 3) ความสำเร็จส่วนบุคคล

6.2.1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion exhaustion) หมายถึง ความรู้สึกที่รับความกดดันทางอารมณ์มากเกินไปและมีการลดลงของทรัพยากรทางอารมณ์ของบุคคลรู้สึกหมดพลังที่จะเผชิญกับการทำงานและการให้บริการต่อผู้รับบริการแหล่งที่มาสำคัญของความอ่อนล้าทางอารมณ์คือการได้รับภาระที่มากเกินไปและความขัดแย้งในการทำงาน

6.2.2 การลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) หมายถึง การมีทัศนคติด้านลบต่อผู้รับบริการหรืองาน (Cynicism) ไม่ใส่ใจและตอบสนองในลักษณะเฉยเมยหรือเย็นชา กับผู้รับบริการและแยกตัวจากผู้อื่น ซึ่งอาจกลายเป็นการมองผู้รับบริการไม่เป็นมนุษย์ (Dehumanization) มักเกิดขึ้นในลักษณะตอบสนองต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่มากเกินไป

6.2.3 การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Reduce personal accomplishment) หมายถึง การลดความรู้สึกว่าตนความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงานรู้สึกกว่าตนเองไม่มีความสามารถที่จะช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้ซึ่งความรู้สึกเช่นนี้สัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้า และความรู้สึกไม่สามารถที่จะทำงานได้ตามความต้องการในหน้าที่ของตนซึ่งกระตุ้นให้เกิดขึ้น โดยการขาดการสนับสนุนในสังคม (Social support) และโอกาสของความก้าวหน้าในอาชีพ

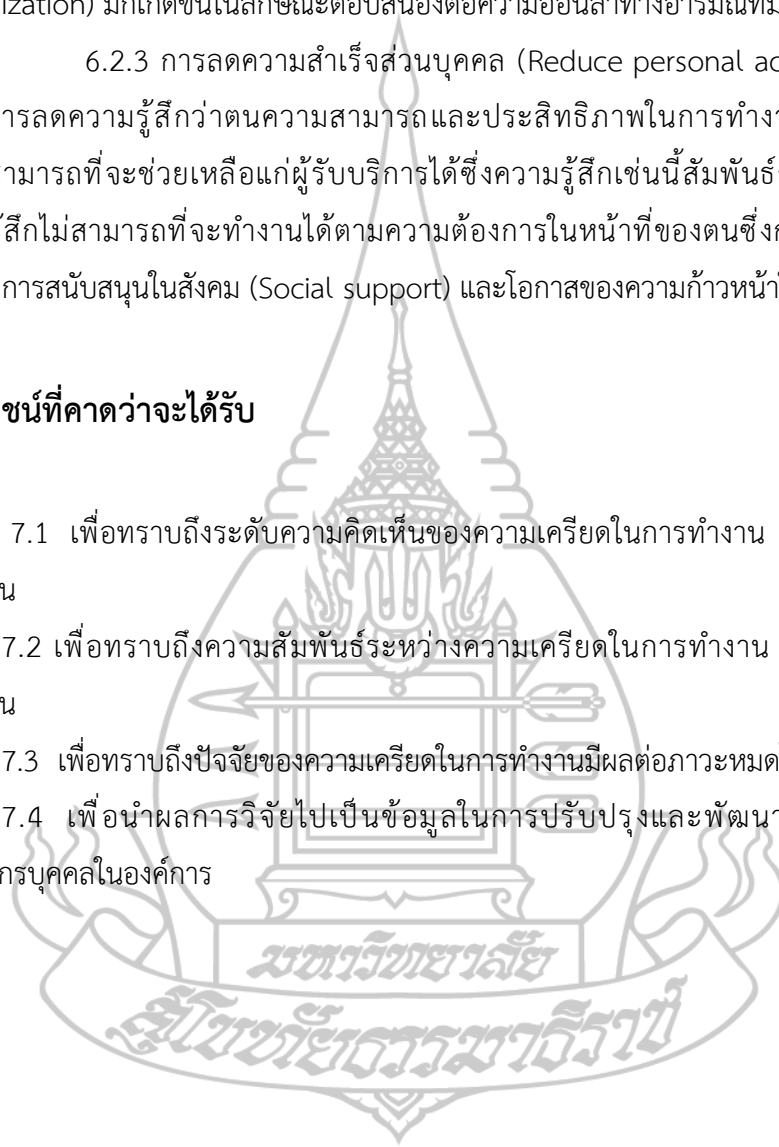
7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อทราบถึงระดับความคิดเห็นของความเครียดในการทำงาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน

7.2 เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

7.3 เพื่อทราบถึงปัจจัยของความเครียดในการทำงานมีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

7.4 เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลในองค์การ



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความเครียดในการทำงาน มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและรวบรวมข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ วารสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียด ดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์

1.1 ประวัติความเป็นมา

1.2 วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

2.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

2.3 สาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

2.4 ระดับของความเครียด

2.5 ผลของความเครียดในการทำงาน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

3.1 ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงาน

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

3.4 ผลของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

4. ความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงาน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติความเป็นมาของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์

1.1. ประวัติความเป็นมา

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2481 ซึ่งอยู่ที่ศาลากลางจังหวัดสุรินทร์ และได้ย้ายที่ทำการมาที่อยู่ปัจจุบันเมื่อปี พ.ศ. 2510 ซึ่งเป็นที่ตั้ง ของสถานีอนามัยชั้นหนึ่งในขณะนั้น โดยทำการรื้อถอนเรือนคนไข่ เดิมออกและได้ถมที่ดินบางส่วนซึ่งเป็นที่ลุ่มเพื่อมิให้น้ำท่วมถึงโดยการปลูกสร้างในแนวเดียวกันกับสถานีอนามัยเดิม ซึ่งบริเวณดังกล่าวในอดีตเคยเป็นคูเมืองและกำแพงเมืองชั้นในของจังหวัดสุรินทร์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ เป็นส่วนราชการบริหาร ซึ่งเป็นตัวแทนของกระทรวงสาธารณสุขในระดับจังหวัด โดยมีนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเป็นผู้แทนปลัดกระทรวงทำหน้าที่ส่วนราชการตามมาตรา 55 แห่งพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มีอำนาจบังคับบัญชา

หน้าที่ และอำนาจในเขตพื้นที่จังหวัด ดังต่อไปนี้ จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพ ดำเนินการและให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุข กำกับ ดูแล ประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุข เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ส่งเสริมสนับสนุนและประสานงานเกี่ยวกับงาน สาธารณสุขให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวง พัฒนาระบบสารสนเทศ งานสุขศึกษา และการสื่อสารสาธารณะด้านสุขภาพ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่กระทรวงมอบหมาย

1.2 วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์

วิสัยทัศน์

สุรินทร์เมืองแห่งสุขภาวะด้วยนวัตกรรม เชื่อมโยงสู่อาเซียน เพื่อระบบสุขภาพที่ยั่งยืน

พันธกิจ

1. ส่งเสริม สนับสนุนให้ทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็งต่อเนื่อง และมีพันธะสัญญาในการพัฒนาระบบสุขภาพจังหวัด และการขับเคลื่อนการพัฒนาจังหวัดเป็นเมืองสุขภาวะที่ยั่งยืน
2. เสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชนในการจัดการสุขภาพของชุมชนอย่างเข้มแข็ง และให้ประชาชนมีศักยภาพในการพึ่งตนเองทางสุขภาพได้
3. ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาระบบเครือข่ายสุขภาพทั้งในและนอกระบบสาธารณสุขจังหวัดให้มีความเข้มแข็ง มีพันธสัญญาในการร่วมจัดบริการและการบริหารสุขภาพของจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้านที่สามารถสนองตอบต่อปัญหา และแนวโน้มความต้องการทางสุขภาพของพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. จัดบริการสุขภาพแบบองค์รวมแก่ประชาชนในทุกกลุ่มวัย อย่างทั่วถึง เป็นธรรม มีคุณภาพและเป็นองค์รวมที่ครอบคลุมทั้งการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันควบคุมโรค รักษาโรคฟื้นฟูสุขภาพ
5. พัฒนาขีดความสามารถทางการบริหาร สมรรถนะความเชี่ยวชาญของบุคลากร และการบริการสุขภาพ และการสร้างสรรค์องค์ความรู้ นวัตกรรมทางสุขภาพ สารสนเทศสุขภาพ ให้มีศักยภาพในการจัดการสุขภาพของจังหวัดได้อย่างมีมาตรฐาน และรองรับความต้องการในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

2.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีผู้ที่ทำการศึกษาและให้ความหมายของความเครียดในการทำงานไว้หลากหลาย ดังต่อไปนี้

คูเปอร์ และมาร์แชล (Cooper & Marshal, 1976 อ้างถึงใน นวนันท์ คำมา, 2562) กล่าวว่า ความเครียดในงานเป็นความรู้สึกอันเป็นผลมาจากปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสับสน และความขัดแย้งในบทบาทสถานะการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูงและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่ดี ปัจจัยต่างๆเหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความกดดัน มีผลทำให้เจ็บป่วยทางร่างกายและสุขภาพจิต

บริฟ ชูเลอร์ และเซล (Brief, Schuler & Sell, 1981) ให้ความหมาย ความเครียดในการทำงานไว้ว่า เป็นสภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานของเขา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลนั้นที่ทำให้พวกเขาเปลี่ยนไปจากภาวะปกติ

อิวานเซวิช และแมตเตสัน (Ivancevich and Matteson, 1978 , p.2 อ้างถึงใน สุพัตรา เทพวิญญากิจ, 2563) กล่าวถึง ความหมายของความเครียดในการทำงาน ว่า ความเครียดจากการทำงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลที่ต้องเผชิญกับแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมและสถานการณ์การทำงาน เช่น ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เวลาในการทำงานปริมาณและคุณภาพของงาน

คีรีมาส อเต็นต้า (2542) ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่าหมายถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับบุคคลที่ไม่สมดุลและไม่เหมาะสม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกายและจิตใจในตัวบุคคลนั้น

จารุวรรณ สีนุช (2556 อ้างถึงใน ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และอริสรา เสยานนท์, 2559) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะความเคร่งเครียด ตึงเครียด และกดดันซึ่งเกิดจากการทำงาน หรือเกิดจากปัญหาในการทำงานทำให้เกิดความเครียด ซึ่งส่งผลกระทบต่อทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม

ณัฐธิดา สุพรรณภพ (2559) ความเครียดในการทำงาน คือความรู้สึกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งอันมีผลมาจากปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานที่อาจจะมีปริมาณมากมากเกินไป โอกาสในการเติบโตในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน เป็นต้น ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลซึ่งเป็นพนักงานมีความกดดันและเกิดความเจ็บปวดทางร่างกายและจิตใจ

สุพัตรา เทพวิญญากิจ (2563) สรุปความหมายว่า ความเครียด หมายถึงสภาวะที่ร่างกายและจิตใจของบุคคลตอบสนองต่อสิ่งที่เข้ามาคุกคามหรือบีบคั้น ยังผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ทำให้บุคคลต้องใช้ความสามารถในการปรับตัวเพื่อรักษาสมดุลของร่างกายและจิตใจ

อรรวรรณ แก้วชื่น (2565) สรุปความหมายของความเครียดในการทำงานว่าหมายถึงสภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึกที่มาจากปัจจัยต่างๆในการทำงานที่ขาดความสมดุลและไม่เหมาะสม ส่งผลกระทบโดยตรงต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม การแสดงออกของบุคคลนั้น

ทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกาย ส่งผลเสียต่อสุขภาพจิต และ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง

กชพร ไตรสนธิ (2565) สรุปความหมายว่า ความเครียด หมายถึงสภาวะที่ร่างกายและจิตใจของบุคคลตอบสนองต่อสิ่งๆที่เข้ามาคุกคามหรือบีบคั้น ยังผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ทำให้บุคคลต้องใช้ความสามารถในการปรับตัวเพื่อรักษาสมดุลของร่างกายและจิตใจ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของความเครียดในการทำงานว่าหมายถึง สภาวะทางอารมณ์หรือสถานการณ์ที่บุคคลรู้สึกทรมานต่อภาระหน้าที่ ความกดดัน หรือความท้าทายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อทางร่างกาย ทางจิตใจ ประสิทธิภาพในการทำงาน และความสัมพันธ์ส่วนบุคคล

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

สเลวิน และคณะ (Slavin et.al., 1991 อ้างถึงในสุภาภักดิ์ ทนเถื่อน, 2553) ได้เสนอรูปแบบกระบวนการของความเครียดโดยพัฒนาขึ้นจากทฤษฎีความเครียดของลาซารัส และโพล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ

1. เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด (Occurrence of a Potentially Stressful Event) ความเครียดเป็นผลของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม รวมถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นต่อบุคคลนั้นมากระตุ้นให้เกิดความเครียด

2. การประเมินทางปัญญาขั้นต้น (Primary Appraisal) เป็นการประเมิน เหตุการณ์หรือสภาพการณ์ในสภาพแวดล้อมของบุคคลเพื่อตัดสินว่ามีผลคุกคามต่อตนเองหรือไม่ โดยใช้ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ค่านิยมและความเชื่อ และปัจจัยทางสภาพการณ์ คือ เหตุการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้น

ลาซารัส (Lazarus, 1984 อ้างถึงในสุภาภักดิ์ ทนเถื่อน, 2553) กล่าวถึงความเครียดว่าเป็นกระบวนการตอบสนองทางอารมณ์ (Emotional Response System) กล่าวคือ เป็นผลของการกระทำร่วมกันระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม เมื่อมีความไม่สมดุลระหว่างความต้องการหรือการเรียกร้อง (Demand) จากสิ่งแวดล้อม กับความสามารถในการตอบสนองของบุคคล (Resource) บุคคลจะ มีการตอบสนองทางอารมณ์ โดยรูปแบบการตอบสนองทางอารมณ์จะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ขึ้นกับการประเมินของบุคคลต่อสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบ

เซเล (Selye, 1983) กล่าวถึง ความเครียดว่า เกิดจากร่างกายรับการคุกคาม สิ่งคุกคาม (Stressors) นั้นอาจจะเป็นได้ทั้งสิ่งที่ดีและสิ่งที่ไม่ดี ซึ่งทำให้สมดุลของร่างกายเปลี่ยนแปลงได้ เช่น ทหารที่อยู่ในสนามรบสามารถจะเกิดความเครียดได้ เมื่อมีสิ่งคุกคามร่างกาย จะมีการตอบสนองทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาและชีวเคมีของร่างกาย การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมต่างๆ นี้ เรียกว่า การปรับตัว หรือที่ Selye เรียกว่า General Adaptation Syndrome (GAS) สามารถแบ่งออกได้ เป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะเตือน เป็นระยะที่เริ่มมีสิ่งคุกคาม ร่างกายพยายามที่จะรักษาสมดุลไว้ โดยผลิตฮอร์โมนหลายชนิด เช่น a.c.t.h., ADH, Catecholamine Epinephrine, nor Epinephrine ฮอร์โมนเหล่านี้ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจสูงขึ้น ความดันโลหิตสูง ผิวหนังซีดเย็น เกิดแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้ ท้องอืด เบื่ออาหาร อาหารไม่ย่อย และนอนไม่หลับ เป็นต้น
2. ระยะต่อต้าน เป็นระยะที่บุคคลพยายามใช้กลวิธีต่างๆ เพื่อปรับตัวต่อสิ่งที่มาคุกคาม
3. ระยะหมดกำลัง เป็นระยะที่ร่างกายได้มีการตอบสนองต่อสิ่งคุกคาม จนสุดความสามารถไม่สามารถตอบสนองได้อีกต่อไป เกิดชีพจรผิดปกติ ความดันโลหิตต่ำ อ่อนเพลีย และเสียชีวิตในที่สุด

จากทฤษฎีของ Selye สรุปได้ว่าเมื่อเกิดสิ่งคุกคามความเครียดก็เกิดขึ้น ร่างกายจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดตามแต่สภาพที่ร่างกายรับรู้ภายในร่างกาย คือผลิตสารเคมีที่ทำให้เกิดความดันโลหิตสูง เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ เป็นต้น และจะมีผลต่อการทำงานของผู้นั้น เมื่อกล่าวถึงชนิดของความเครียด แบ่งออกเป็น 2 แบบ ดังนี้

1. ความเครียดชั่วคราว หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับสูง และมีช่วงบรรเทาตกลง เช่น เกิดภาวะวิกฤตกังวล เมื่อร่างกายเริ่มต่อสู้กับสิ่งที่มาทำร้ายต่อจากนั้นก็ผ่อนคลายลง
2. ความเครียดเรื้อรัง หมายถึง ความเครียดที่ต้องพบอยู่อย่างต่อเนื่อง โดยไม่ได้รับการผ่อนคลายเป็นเรื่องราวของปัญหาที่ต้องพบอยู่อย่างต่อเนื่องและยากต่อการแก้ไข เช่น ความไม่มั่นคงในหน้าที่การงาน ค่าครองชีพที่สูงขึ้น การทำงานที่มีกำหนดเส้นตายต่อเนื่อง สัมพันธภาพกับหัวหน้างานและลูกน้อง เป็นต้น

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ (2550 : 354) ได้กล่าวว่า ความเครียด (Stress) เป็นสภาวะทางอารมณ์โดยที่บุคคลนั้นต้องเผชิญในด้านโอกาส ความต้องการ และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่บุคคลต้องการและบุคคลสามารถรับรู้ได้ถึงความไม่แน่นอน ความเครียดไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งไม่ดีเสมอไป และในบางครั้งความเครียดก็มีคุณค่าในทางบวกด้วย เพราะถือว่าเป็นโอกาสที่ทำให้บุคคลนั้นจำเป็นต้องพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของตนให้มากขึ้น

เมื่อพิจารณาจะพบว่าความเครียดไม่จำเป็นที่จะส่งผลกระทบต่อในทางลบกับมนุษย์เสมอไปเพราะความเครียดสามารถให้ผลลัพธ์ได้ทั้ง 2 ทาง คือ

1. ความเครียดทางสร้างสรรค์ (Eustress) ซึ่งส่งผลทางบวกแก่การทำงาน กล่าวคือ ความเครียดระดับปานกลาง เป็นตัวช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงาน กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ และความขยันขันแข็งมากยิ่งขึ้น

2. ความเครียดทางทำลาย (Distress) ซึ่งส่งผลทางลบทั้งต่อองค์กรและตัวบุคคล กล่าวคือ ความเครียดที่มากเกินไปจนเกินขีดความสามารถมนุษย์ ในการจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้ทั้งทางด้านกายภาพและจิตภาพมักจะส่งผลกระทบต่อในรูปแบบต่างๆ กัน เช่น การขาดงานความผิดพลาดในการทำงานการออกจากงาน เป็นต้น

2.3 สาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

คาร์ตไรท์และคูเปอร์ (Cartwright & Cooper, 1997 อ้างถึงใน Cooper et al 2001) แนวคิดดังกล่าวได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดอันเนื่องมาจากลักษณะงาน การรับรู้ถึงองค์ประกอบทั้งหลายของงานย่อมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง องค์ประกอบของลักษณะงานในที่นี้ได้แก่ (1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน (2) ภาระงาน (3) ชั่วโมงการทำงาน (4) การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และ (5) ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน

2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่องค์กร บทบาทหน้าที่ในที่นี้ บางครั้งอาจรวมถึงพฤติกรรมและความต้องการซึ่งมักเกี่ยวข้องกับประสบการณ์การทำงานของแต่ละบุคคล โดยแบ่งออกเป็น 2 ตัวแปร คือ ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ และความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ (Role Ambiguity) มักเกี่ยวกับการขาดความชัดเจนที่เกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคล รวมถึงการขาดข้อมูลเกี่ยวกับตัวงาน

มีการศึกษาพบว่าความคลุมเครือของบทบาทมีความสัมพันธ์กับอาการทางจิต อันเนื่องมาจากความเครียดในระดับสูง (Cooper et al., 2001 :46-47) ส่วนความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ (Role Conflict) มักเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากความต้องการของตัวงาน ในบางครั้งความต้องการดังกล่าวอาจมีลักษณะขัดแย้งกันเองเนื่องจากความต้องการของงานที่รับหน้าที่ไม่ดำเนินไปในทางทิศทางเดียวกัน

3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์การอาจกลายเป็นบ่อเกิดสำคัญของความเครียดในการทำงาน เมื่อใดที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในหน่วย เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ดำเนินไปได้ด้วยดี บรรยากาศในการทำงานก็จะอบอุ่น มีมิตรภาพ และไว้วางใจซึ่งกันและกัน หากสภาพดังกล่าวมีลักษณะลักษณะตรงข้ามกัน ย่อมนำมาซึ่งความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากนี้ความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานยังมีส่วนช่วยเสริมสร้างการสื่อสารระหว่างกันและกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างบุคคลในองค์การรวมทั้งการขาดการสนับสนุน จากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเป็นแหล่งกำเนิดความเครียดหลักของคนทำงานจำนวนมาก (Cooper et al., 2001:58) ตรงกันข้าม หากบุคคลได้รับการสนับสนุนจากบุคคลภายในองค์การ มีมิตรภาพ และมีความเข้าใจระหว่างกัน การสนับสนุนดังกล่าวมีส่วนช่วยบรรเทาปัญหาอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียดจากการทำงานและส่งผลดีต่อสุขภาพ

4. ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน ในช่วงเริ่มต้นการทำงาน บางคนอาจมีโอกาสได้รับรางวัลจากการทำงานและได้รับการเลื่อนตำแหน่ง อย่างไรก็ตาม เมื่อเวลาผ่านไปบางคนพบว่าโอกาสต่างๆ เหล่านั้นมักจะลดน้อยลงไปทุกที ความก้าวหน้าต่างๆ ดูเหมือนจะพัฒนาอย่างเชื่องช้า การตั้งดังกล่าวอาจมีส่วนบั่นทอนความพยายามและอาจกลายเป็นสาเหตุสำคัญของความเครียดจากการทำงานก็เป็นได้ ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาทางอาชีพการงานนั้น รวมถึงความไม่ปลอดภัยในงาน การไม่ได้รับการสนับสนุนหรือการได้รับการสนับสนุนที่มากเกินไปภายในองค์การ ส่งผลต่อการขาดความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การ

5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์การ มีปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์การเป็นจำนวนมากที่ส่งผลต่อความรู้สึกและความเครียดของบุคลากรในองค์การ โดยการศึกษาค้นพบว่านโยบายขององค์การมีผลกระทบอย่างมากต่อความเครียดของบุคลากร มุมมองของบุคลากรเกี่ยวกับนโยบายขององค์การในเชิงลบมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับอาการทางจิตที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน อีกทั้งยังพบว่านโยบายขององค์การมีความสัมพันธ์กับความเครียดของบุคลากรอย่างมีนัยยะสำคัญ กล่าวได้ว่าการขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการสื่อสารที่ดีในองค์การและนโยบายขององค์การ ล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคลากรในองค์การทั้งสิ้น

6. ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ปัจจุบันพบว่า โครงสร้างของครอบครัวเกิดการเปลี่ยนแปลงซึ่งต่างไปจากในอดีต ผู้หญิงมีบทบาทมากขึ้น ในการมีส่วนร่วมในการทำงาน อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดทางเทคโนโลยีซึ่งมีผล ต่อลักษณะงานที่เปลี่ยนรูปแบบด้วยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานดังกล่าวบางครั้งก่อให้เกิด ความเครียดเนื่องจากความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งความไม่สมดุลดังกล่าว เชื่อมโยงกับอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียดโดยเฉพาะผู้หญิง พ่อแม่ที่อยู่ในวัยทำงาน คู่รักที่มีอาชีพเดียวกัน (Cooper et al., 2001:63-64) ความขัดแย้งระหว่างงานของแต่ละบุคคลกับ ครอบครัว มี 3 แบบ ได้แก่ ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากมีเวลาและพลังงานพลังงานอย่างจำกัด ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากพฤติกรรม ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความเครียดความขัดแย้งระหว่าง ความต้องการของงานและครอบครัวเป็นสิ่งที่มีความหลีกเลี่ยงได้ ยิ่งทุ่มเวลาให้กับบทบาทใด บทบาทหนึ่งยิ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกันมากขึ้นเท่านั้น นอกจากนี้ความขัดแย้ง อันเนื่องมาจากบุคคลมีเวลาจำกัดแล้ว ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเนื่องจากบทบาทตามปกติและ ความคาดหวังของผู้อื่นหรืออาจเรียกว่าความขัดแย้งอันเกิดจากพฤติกรรมนั่นเอง

วอร์ซอว์ (Warshaw, 1979) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน มีสาเหตุ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะงานและสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานและสภาพแวดล้อม ทางกายภาพ
2. โครงสร้าง ประกอบด้วย ความยากง่ายของงาน มาตรฐาน กฎระเบียบใน สถานที่ทำงาน
3. บทบาทในองค์กร แบ่งออกเป็น ความสับสนในบทบาทหน้าที่ และความขัดแย้ง ในบทบาทหน้าที่
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า ผู้มารับบริการ รวมถึงบุคคลอื่นภายนอกองค์กรที่อาจก่อให้เกิดความเครียด
5. การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน เช่น หัวหน้าใหม่ วิธีการทำงานรูปแบบใหม่

ลาซารัสและโพลค์แมน (Lazarus & Folkman, 1984) ได้สรุปปัจจัยที่เป็น สาเหตุของความเครียดไว้ 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Factor) ประกอบด้วยสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และเหตุการณ์ในชีวิต โดยเฉพาะทางด้านสุขภาพ ครอบครัว เศรษฐกิจ และสภาพการดำรงชีวิต เหตุการณ์ต่าง ๆ ในสังคม ตลอดจนสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น

2. ปัจจัยด้านองค์ประกอบของบุคคล (Individual Factor) ประกอบด้วย

(1) บุคลิกภาพและลักษณะประจำตัว (Personality & Trait) บุคคลที่มีลักษณะที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่ายคือ บุคคลที่มีลักษณะรีบเร่งตลอดเวลาพยายามทำงานให้ได้มากที่สุดในเวลาจำกัด บุคคลที่แข่งขันสูง บุคคลที่ไม่มีกิจกรรมสนุกสนานหรือผ่อนคลาย ไม่กล้าแสดงออกถึงความเชื่อ ทศนคติ ความรู้สึก ปัญหาและข้อจำกัดของตนเองต่อผู้อื่น

(2) อารมณ์ (Temperament) หรือด้านความรู้สึก หมายถึง ลักษณะ อารมณ์ทางด้านลบต่าง ๆ เช่น ความรู้สึกไม่สบายใจ อ่อนล้า ความคับข้องใจ ความวิตกกังวล ความไม่สมหวังต่าง ๆ การมีอารมณ์รุนแรงและความรู้สึกไม่เป็นสุข

(3) ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) การเรียนรู้สิ่งที่เกิดขึ้นในอดีต การอบรมเลี้ยงดูในวัยเด็กมีผลต่อการประเมินสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบ การถูกเลี้ยงดู และสั่งสอน เหล่านี้มีผลต่อการพัฒนาความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น

องค์การความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของสหรัฐอเมริกา ได้กล่าวถึงแนวคิดที่เกี่ยวกับประเด็นหลักเกี่ยวกับสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานหากไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม อันได้แก่ ความต้องการ (Demands), การควบคุม (Control), การสนับสนุน (Support), ความสัมพันธ์ (Relationships), บทบาท (Role) และ การเปลี่ยนแปลง (Change) (HSE, 2001; Colin J. MacKay, Rosanna Cousins, Peter J. Kelly, Steve Lee & Ron H. McCaig, 2004) และการศึกษาที่ เกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานอาจพบได้จากหลายสาเหตุเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนี้

1. งาน (Task) เป็นกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานของพนักงาน เช่น ระดับของความเป็นอิสระในการทำงาน ลักษณะงาน เงื่อนไขการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเร่งรีบในการสร้างผลงาน ความรู้สึกเมื่อนางานของตนไปเปรียบเทียบกับงานของพนักงานคนอื่น ๆ

2. บทบาท (Role) เป็นความกดดันที่เกิดกับพนักงานอันเนื่องมาจากหน้าที่ตามบทบาทเฉพาะที่มีอยู่ในองค์การ ปัจจัยที่สร้างความเครียดในส่วนที่เกี่ยวกับบทบาท ประกอบ

ไปด้วย ความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกี่ยวข้องและที่ไม่เกี่ยวข้องกับองค์การ ไร้โอกาสก้าวหน้าในสายงาน หรือบทบาทของตน ถูกโอนไปเป็นหน้าที่ของคนอื่น การไม่มีส่วนเชื่อมโยงระหว่างบทบาทของตนกับบทบาทสำคัญอื่น ๆ ในองค์การ การขาดความรู้ ความสามารถที่ต้องการในงานที่ได้รับผิดชอบ คุณค่าและแนวคิดของตนเองกับความคาดหวังในบทบาทขององค์กรเกิดความไม่ตรงกัน ขาดทรัพยากรที่ต้องมีในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3. บุคคลที่เกี่ยวข้องในการทำงาน (Interpersonal) เป็นความกดดันที่เกิดจากการขาดการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะในหมู่พนักงานการขาดความสัมพันธ์ที่ดีนี้ทำให้เกิดความเครียดได้มาก

4. โครงสร้างองค์การ (Organizational Structure) เช่น กฎระเบียบที่มากเกินไป พนักงานขาดโอกาสการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นตัวแปรเชิงโครงสร้างที่ทำให้เกิดความเครียดได้อย่างมาก

5. ภาวะผู้นำในองค์การ (Organizational Leadership) เกี่ยวข้องกับวิธีการทำงานของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานบางคน สร้างวัฒนธรรมในองค์กรที่เต็มไปด้วยความเครียด ความกลัว และความกระวนกระวายใจ ด้วยการควบคุมอย่างเข้มงวดและปลดพนักงานที่ทำงานไม่ได้ตามมาตรฐานที่ตนเป็นผู้กำหนด

6. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เป็นเรื่องเกี่ยวกับครอบครัว ปัญหาทางเศรษฐกิจและบุคลิกภาพ หรือเรื่องเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัวที่เข้ามามีส่วนในการทำงาน ผู้จัดการหรือหัวหน้างานจำเป็นต้องทำความเข้าใจในปัญหาส่วนตัวของพนักงานที่ทำให้เกิดความเครียดเพราะปัญหาส่วนตัวกับคุณภาพของงานนี้เป็นเรื่องที่ยกออกจากกันไม่ได้ ในทางปฏิบัติ จึงควรต้องยอมรับว่าแม้จะเป็นเรื่องส่วนตัวก็ต้องให้ความสนใจและให้คำปรึกษาที่สมควรเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้ในการทำงาน

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ชัดเจนระหว่างตัวสร้างความเครียด (Stressor) จากการประกอบอาชีพกับผลลัพธ์ด้านสุขภาพนั้นมีประสิทธิภาพกว่าสำหรับเงื่อนไขบางอย่าง มากกว่าสาเหตุอื่น ๆ และตัวสร้างความเครียดจากการทำงานบางประเภทจะระบุผลลัพธ์ด้านสุขภาพได้อย่างแม่นยำมากกว่าสาเหตุอื่น ๆ อาจเสี่ยงอันตรายต่อโรคหลอดเลือดหัวใจและการเสียชีวิตได้ (HSE, 2001)

2.4 ระดับของความเครียด

ระดับของความเครียดอาจกล่าวในอีกแง่หนึ่งคือ ความรุนแรงของความเครียด ซึ่งมีหลายระดับ ในที่นี้จะกล่าวถึงระดับหรือความรุนแรงของความเครียด ที่นักวิชาการได้แบ่งระดับของความเครียดไว้อย่างหลากหลาย ดังที่จะได้กล่าวต่อไปนี้

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2529: 43) ได้อธิบายไว้ดังนี้

1. ความเครียดระดับแรกหรือระดับระดับต่ำ เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นภาวะปกติที่พบได้ในชีวิตประจำวันของทุกๆคน ขณะกำลังเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีต่อตนเอง ความเครียดในระดับเล็กน้อยนี้ อาจไม่รู้สึก เพราะความเคยชิน หรือรู้สึกเพียงเล็กน้อยพอทนได้ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกาย ความนึกคิด อารมณ์และพฤติกรรมให้เห็นได้ชัด ไม่เกิดผลในการดำเนินชีวิต

2. ความเครียดระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่ปานกลาง เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้กับความเครียดที่มีอยู่ แสดงออกให้เห็นโดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต ความเครียดระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนภัยว่า มีความคิดมากกว่าปกติ ต้องรีบหาทางขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด หรือผ่อนคลาย ความเครียดลงเสีย ถ้าปล่อยไว้ให้ความเครียดเพิ่มขึ้น จะทำให้เกิดพยาธิสภาพของร่างกาย และจิตใจเกิดโรคต่างๆ การดำเนินชีวิตประจำวันเสียไป ทำให้การทำงานเลวลง หรือผิดพลาด

3. ความเครียดระดับสาม เป็นภาวะของจิตใจที่มีความรุนแรงหรือเครียดมาก ร่างกายจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจให้เห็นเด่นชัด เช่น ป่วยเป็นโรคทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป การตัดสินใจผิดพลาด ระยะนี้ต้องการดูแลช่วยเหลือรักษาแม้สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหมดไป หรือรู้จักผ่อนคลายความเครียดด้วยตนเอง ก็ยังไม่สามารถจะทำความเครียดหมดไปได้โดยง่าย การช่วยเหลือตนเองอย่างเดียวไม่เพียงพอ ต้องมีผู้อื่นเข้ามาช่วยด้วย

เฟรน และ วาลิก้า (Frain and Valiga ,1981 อ้างถึงในสีจันทร์ ใจป้อ, 2544: 33) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 4 ระดับดังนี้คือ

1. ความเครียดระดับที่ 1 คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ทำให้บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ และใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด ความเครียดในระดับนี้จะมึ้น้อยมากและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต

2. ความเครียดระดับที่ 2 คือ ความเครียดระดับอ่อน เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม เช่น การถูกสัมภาษณ์เพื่อขอเข้าทำงาน ระดับนี้ทำให้บุคคลตื่นตัวและร่างกายเกิดปฏิกิริยาต่อต้าน ความเครียดระดับนี้จะเกิดขึ้นและสิ้นสุดภายในระยะเวลาเพียงไม่กี่นาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น

3. ความเครียดระดับที่ 3 คือ ความเครียดระดับปานกลาง เป็นความเครียดที่อาจปรากฏเป็นเวลานาน ไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว เช่น ความเครียดที่เกิดจากงานหนักการไม่เข้าใจงาน การเจ็บป่วยรุนแรง ความเครียดระดับนี้บุคคลไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และจะเกิดในระยะเวลาเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี

4. ความเครียดระดับที่ 4 คือ เป็นความเครียดระดับสูงหรือรุนแรง เกิดจากสถานการณ์ ที่คุกคามยังดำเนินไปอย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้น ความเครียดในระดับนี้จะทำให้บุคคลมีปัญหาในการปรับตัว ไม่สนใจครอบครัว สังคม ขาดประสิทธิภาพการทำงานและจะเกิดเป็นระยะเวลาเป็นเดือนหรือเป็นปี

มัลลิกา ต้นสอน (2544) กล่าวถึงระดับของความเครียดไว้ว่าจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งอาจส่งเสริมหรือกีดขวางการปฏิบัติงาน ความเครียดที่มีปริมาณมากเกินไป จะสร้างปัญหาสุขภาพแก่บุคคลและอาจทำให้เขาหมดไฟ (Burnout) ในการทำงานในขณะเดียวกัน สภาพแวดล้อมที่ไม่มี ความเครียดจะไม่กระตุ้นและทำลายให้บุคคลทำงาน ส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่ายและไม่ใส่ใจในงาน

2.5 ผลของความเครียดในการทำงาน

ฟาร์เมอร์ โมนาฮาน และฮาเกิลเลอร์ (Farmer, Monahan & Hekeler, 1984) กล่าวถึงผลกระทบจากความเครียดในการทำงานว่าสามารถแสดงออกได้หลายด้าน ดังนี้

1. ด้านจิตใจ จะเกิดอาการเศร้าซึม หดหู่ รู้สึกไม่มีคุณค่ามีอารมณ์อ่อนไหว และแปรปรวน อาจถึงขั้นมีอาการประสาทหลอน
2. ด้านร่างกาย จะมีความดันโลหิตสูงขึ้น ใจสั่น ซึ่พจรหรือหัวใจเต้นเร็ว ปวด ศีรษะ กล้ามเนื้อตึง
3. ด้านพฤติกรรม จะพบว่า ผลผลิตหรือคุณภาพงานลดลง มีแนวโน้มการทำงานผิดพลาดหรือตัดสินใจผิดพลาดมากขึ้น เอาใจใส่งานน้อยลง ขาดความคิดสร้างสรรค์ ขาดงาน ลาป่วยบ่อย สุขบุหรืหรือดื่มสุราเพิ่มมากขึ้น

จอห์นสัน และอินดวิก (Johnson & Indvik, 1996) กล่าวว่า ความเครียดในสถานที่ทำงานส่งผลกระทบต่อพนักงานและองค์การเป็นอย่างมาก ความรุนแรงของระดับความเครียดที่เกิดกับพนักงานนอกจากจะทำลายสุขภาพของพนักงานแล้วยังเป็นอันตรายต่อเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ความรุนแรงที่เกิดจากความเครียดในการทำงานมี 3 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 เป็นระยะเริ่มต้น พนักงานเริ่มมีความคิดขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ลักษณะที่แสดงออกคือ การวิพากษ์วิจารณ์และนินทาว่าร้าย การกล่าวโทษคนอื่น การไม่ต้องการเป็นสมาชิกในกลุ่มเดียวกัน

ระดับที่ 2 ระยะนี้พนักงานจะแสดงอาการก้าวร้าวมากขึ้น มีลักษณะไม่เห็นด้วยกับสิ่งต่าง ๆ ที่องค์การกำหนดให้ปฏิบัติตามบ่อย ๆ มีการทำลายและขโมยของในสำนักงาน ทะเลาะหรือข่มขู่เพื่อนร่วมงานหรือแม้แต่กับหัวหน้างาน

ระดับที่ 3 เป็นระยะที่รุนแรง มีการขู่ว่าจะฆ่าตัวตายบ่อย ๆ ต้องการทำร้ายคนที่ทำให้ตนเองรู้สึกเครียด ทำลายทรัพย์สิน ลักษณะดังกล่าวส่งผลให้เกิดปัญหาและความรุนแรง ตลอดจนเกิดความไม่ปลอดภัยในสถานที่ทำงาน เช่น การทำลายชื่อเสียง การฆาตกรรม การโจรกรรม เป็นต้น

รติกร ลีละยุทธสุนทร (2546) ได้แบ่งผลของความเครียดออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลของความเครียดต่อตัวบุคคล คือ การแสดงออกทางร่างกาย จิตใจ หรือพฤติกรรมในตัวบุคคลที่แตกต่างไปจากเดิม โดยมากมักเป็นการแสดงออกที่เป็นผลทางลบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของตัวบุคคล ซึ่งในแต่ละบุคคลจะแสดงออกแตกต่างกัน บางคนอาจแสดงออกในด้านการทำงานที่ผิดปกติของร่างกาย บางคนอาจแสดงออกในรูปแบบของความแปรปรวนทางจิตใจ และบางคนอาจแสดงออกในด้านพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป อย่างไรก็ตาม ผลของความเครียดที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและความแตกต่างด้านอื่น ๆ โดยสามารถแบ่งการ แสดงออกของความเครียดได้ 3 ลักษณะ คือ

(1) การแสดงออกของความเครียดทางร่างกาย เป็นการแสดงออกในด้านการทำงานที่ผิดปกติของร่างกาย ผลทางสุขภาพที่ทรุดลง มีอาการเจ็บป่วยและเกิดโรคต่าง ๆ ขึ้น เช่น ความดันโลหิตสูง อาการเหนื่อยล้า เป็นต้น

(2) การแสดงออกของความเครียดทางจิตใจ เป็นปฏิกิริยาตอบโต้ทางด้านความรู้สึก ทศนคติ หรืออารมณ์ เช่น แรงจูงใจในการทำงานลดลง ความพึงพอใจในการทำงานลดลง เกิดความเบื่อหน่าย ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

(3) การแสดงออกของความเครียดทางพฤติกรรม มุ่งที่พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปหรือผิดปกติของบุคคล อันเป็นผลมาจากความเครียดจากการทำงาน คาห์นและบิโยซี (Kahn & Byosiere, 1992) แบ่งการแสดงออกทางพฤติกรรมออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ ผลเสียต่อบทบาทหน้าที่การทำงาน เช่น ผลการปฏิบัติงานต่ำลง มีความผิดพลาดในงาน พฤติกรรมก้าวร้าวในที่ทำงาน เช่น การขโมยของ การถอยหนีจากงาน เช่น การขาดงาน การลาออก ผลเสียต่อบทบาทหน้าที่อื่น ๆ ในชีวิต และพฤติกรรมที่เป็นอันตรายต่อตนเอง

2. ผลของความเครียดต่อองค์การ การที่พนักงานเกิดอาการเจ็บป่วยทางสุขภาพ อาการเจ็บป่วยทางจิตใจ และแสดงออกทางพฤติกรรม เช่น การลาป่วย การขาดงาน หรือการลาออกจากงาน ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อองค์การทั้งสิ้น ทั้งในด้านของค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้น ในการ รักษาพยาบาล การจ่ายเงินเดือนเต็มจำนวนแก่พนักงานที่มาทำงานไม่ครบจำนวนวัน และการเสีย ค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือกพนักงานใหม่ และทั้งในด้านของประสิทธิผลขององค์การ คือ ผลผลิตที่องค์การควรได้รับลดลง ประสิทธิภาพต่ำลงและอาจสูญเสียลูกค้าจากผลผลิตที่ด้อยคุณภาพ

ความเครียดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ (effectiveness) และประสิทธิผล (productivity) รวมไปถึงคุณภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลได้ (Comish & Swindle, 1994) ซึ่งความเครียดในที่ทำงานนั้นย่อมส่งผลกระทบต่อที่แตกต่างกัน สิ่งที่ทำให้บุคคลหนึ่งเครียดอาจไม่ได้ส่งผลกระทบต่ออีกบุคคลหนึ่งได้ เนื่องจากความแตกต่างทางปัจจัยต่าง ๆ ในชีวิต ย่อมส่งผลต่อการรับมือกับความเครียดได้ ไม่ว่าจะเป็นทักษะและประสบการณ์ชีวิต อายุ หรือแม้แต่ ความทุพพลภาพ ซึ่งผลกระทบของความเครียดจากการทำงานอาจส่งผลโดยตรง เช่น ซิพจร และความตึงเครียดทางร่างกาย หรือทางอ้อมซึ่งอาจเกิดขึ้น เมื่อความเครียดจากการทำงานกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ที่ทำให้เกิดโรค เช่น การดื่มสุรา หรือการใช้ยาความเครียดจากการทำงานเกิดขึ้นโดยไม่สามารถคาดเดาได้ ซึ่งมีสาเหตุหลายสาเหตุตลอดจน ลักษณะเฉพาะบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความเครียดจากการทำงานย่อมมีผลกระทบต่อสุขภาพที่เกิดได้ทั้งทางร่างกายและสภาพจิตใจ ดังนั้นผลกระทบความเครียดในการทำงานสามารถเกิดได้ทั้งระดับตัวบุคคล หรือส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์การ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

3.1 ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีผู้ศึกษา และให้คำนิยามของภาวะหมดไฟในการทำงาน สรุปได้ดังนี้

แมสแลช (Maslach, 1997) อธิบายความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ว่าเป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านอารมณ์ที่มีต่อความเครียดเรื้อรังจากการทำงาน เนื่องจากเกิดความไม่สอดคล้องหรือความไม่สมดุลกันระหว่างบุคคลกับงานที่ทำอยู่ และจากความกดดันจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ธนพร พงศ์บุญชู (2559) ให้ความหมายว่า เป็นกลุ่มอาการที่แสดงออกในลักษณะ ความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และพฤติกรรม อันสืบเนื่องมาจากการตอบสนองต่อภาวะ เครียดเรื้อรังจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยบุคคลไม่สามารถปรับตัวเพื่อเผชิญกับสภาวะ ความเครียดที่เกิดขึ้นได้ ภาวะหมดไฟในการทำงานมีผลต่อทัศนคติ พฤติกรรม และส่งผลที่ ไม่พึงปรารถนาต่อบุคคล และองค์กร เนื่องจากเป็นเหตุให้รู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ ไม่อยากทำงาน ไม่สนใจบุคคลรอบข้าง และรู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพที่จะทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

แมสแลช และคณะ (Maslach et al., 2001, pp.399 – 413) ได้ให้ความหมาย ไว้ว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็นอาการของปฏิกิริยาที่สนองตอบทางด้านอารมณ์ ที่มีผลต่อความเครียด เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับภาวะที่กดดันเป็นระยะเวลาอันยาวนานจากการทำงาน เนื่องด้วยความไม่สมดุลกันระหว่างบุคคลกับงานที่ทำ โดยแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) คือ บุคคลรู้สึกหมดกำลังใจและแรงจูงใจ ในการทำงาน (2) การลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) คือ การมองบุคคลอื่นเป็นเสมือน วัตถุที่ไร้ชีวิตจิตใจจะแสดงออกด้วยการแยกตัว ไม่ต้องการยุ่งเกี่ยวกับผู้อื่น (3) การลดความสำเร็จ ส่วนบุคคล (Reduced Personal Accomplishment) คือ รู้สึกว่าตนเองล้มเหลว ไม่มีคุณค่า สูญเสีย ความนับถือในตนเอง

วรัญญา วชิโรดม (2552) กล่าวว่า ภาวะหมดไฟ เป็นภาวะของความอ่อนล้า ของอารมณ์จิตใจ และร่างกาย ที่มีผลมาจากการมีความเครียดสะสมเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ซึ่งเกิดขึ้น เมื่อรู้สึกว่าเราไม่สามารถที่จะจัดการงานต่างๆได้ทั้งหมด ทำให้มีความเครียดอย่างต่อเนื่อง จนขาด แรงจูงใจและความสนใจที่จะทำหน้าที่ หรือบทบาทของตนอย่างเต็มที่

คันสนีย์ สมิตะเกษตริน (2545) ให้ความหมายว่า หมายถึง กลุ่มอาการของความรู้สึก ท้อแท้ อ่อนล้าทางอารมณ์ สูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล รู้สึกไร้ความสามารถและประสบ ความสำเร็จลดลง อันเนื่องมาจากความเครียดเรื้อรังในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ จากสิ่งแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยด้านบุคคล มีผลให้เกิดการขาดงาน ขี้เกียจ และลาออก จากงาน รวมทั้งการปฏิบัติงานมีคุณภาพลดลง

อรรวรรณ แก้วชื่น (2565) ให้ความหมายว่า หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความอ่อนล้า หรือเหนื่อยล้าทางด้านร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ เกิดเป็นความรู้สึกเหนื่อยหน่าย ไม่มีแรงจูงใจ ในการทำงาน และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา จนส่งผลให้บุคคลนั้นไม่ต้องการ ที่จะทำงานต่อไป และลาออกไปเอง

จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัย พบว่า มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายของภาวะหมดไฟไว้หลากหลายความหมาย ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ให้คำนิยามของภาวะหมดไฟ ว่าภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยสรุปความหมายว่า เป็นกลุ่มอาการ ที่แสดงออกในลักษณะความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรม อันสืบเนื่องมาจากการ ตอบสนองต่อภาวะเครียดเรื้อรังจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยบุคคลไม่สามารถปรับตัวเพื่อเผชิญ กับสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นได้ ภาวะหมดไฟในการทำงานมีผลต่อทัศนคติ พฤติกรรม และส่งผล ที่ไม่พึงปรารถนาต่อบุคคล และองค์กร เนื่องจากเป็นเหตุให้รู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ ไม่อยากทำงาน ไม่สนใจบุคคลรอบข้าง และรู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพที่จะทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

แมสแลชและแจคสัน (Maslach & Jackson, 1981 อ้างถึงใน ชนพร พงศ์บุญชู, 2559) ได้แบ่งภาวะหมดไฟในการทำงานออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการในระยะเริ่มต้น ของกลุ่มอาการภาวะหมดไฟ หมายถึง อาการที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในภาวะหมดกำลังใจและแรงจูงใจ ในการทำงาน อันเนื่องมาจากความอ่อนล้าที่มากเกินไป ทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงที่จะทำความรู้จักหรือ พบปะกับผู้อื่น
2. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการในระยะเริ่มต้น ของกลุ่มอาการภาวะหมดไฟ หมายถึง อาการที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในภาวะหมดกำลังใจและแรงจูงใจ ในการทำงาน อันเนื่องมาจากความอ่อนล้าที่มากเกินไป ทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงที่จะทำความรู้จักหรือ พบปะกับผู้อื่น
3. ความสำเร็จส่วนบุคคล (Personal Accomplishment) คือ ความรู้สึกที่ตนเอง มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จเมื่อทำงานร่วมกับผู้อื่น เมื่อมีความรู้สึกและทัศนคติ ในทางลบต่องานและต่อผู้อื่น ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และตนเองก็รับรู้ ถึงการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมเหล่านี้ด้วย ทำให้เกิดความรู้สึกที่ตนเองไม่ประสบความสำเร็จ ไม่มีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น มีความคิดว่าตนเองล้มเหลว สูญเสียการนับถือ ตนเอง ขาดความภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง

จากองค์ประกอบทั้ง 3 ประการข้างต้น ได้อธิบายถึงกระบวนการของการเกิดภาวะ หมดไฟในการทำงานไว้ว่า เมื่อบุคคลเกิดความเครียดและแรงกดดันมากๆ เป็นระยะเวลาานาน จะเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ในการทำงาน บุคคลจะตอบสนองในรูปแบบของพฤติกรรมทางลบ

ด้วยการทำงานน้อยลง และเมื่อพบว่าตนเองไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่คาดหวังไว้ ก็จะมีรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน

ต่อมาภายหลังแมสแลช และเทเลอร์ (Maslach & Leiter, 1997) ได้มีการนำเสนอองค์ประกอบอันเป็นสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงาน 6 ประการ โดยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่เกิดมาจากความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน 6 ประการ ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload) คือ การปรับโครงสร้างและลดขนาดองค์กร ทำให้บุคคลที่เหลืออยู่มีงานที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น ทรัพยากรบุคคลลดลง ทำให้บุคลากรที่เหลืออยู่ต้องทำงานในปริมาณมากขึ้น จากภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นนี้ สามารถส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน และไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน

2. การไม่สามารถควบคุมการทำงานของตนเองได้ (Lack of Control) คือ บุคคลไม่ได้รับโอกาสในการตัดสินใจ หรือใช้ความสามารถของตนในการแก้ไขปัญหา ทำให้รู้สึกว่าตนเองไม่มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น และเนื่องจากองค์กรมีกฎเกณฑ์ที่เข้มงวด นโยบายที่ไม่ยืดหยุ่น ก็จะส่งผลให้บุคคลไม่สามารถที่จะมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาผลงานได้

3. การได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลที่ไม่สมมูลกัน (Insufficient Reward) คือ การที่บุคคลไม่ได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนเมื่อทำงานอย่างเต็มความสามารถ ไม่ว่าจะเงินหรือความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า ความภาคภูมิใจ หรือความสำคัญ บุคคลก็จะลดคุณค่าของตนเองลง นำไปสู่การขาดแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟ

4. การขาดปฏิสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน (Breakdown of Community) คือ การที่บุคคลขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เช่น การได้รับการยอมรับ การชื่นชมยกย่องการแบ่งปันความสุขและประสบการณ์ร่วมกัน การสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีการทำงานเป็นทีมเมื่อไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้บุคคลจึงมีความรู้สึกแยกตัวออกจากกลุ่ม หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า

5. การรู้สึกว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงาน (Absence of Fairness) คือ การที่บุคคลไม่ได้รับความยุติธรรมจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่ การเคารพยกย่องซึ่งกันและกัน ซึ่งหากบุคคลไม่ได้รับถึงความรู้สึกดังกล่าว อาจมาจากการถูกเอารัดเอาเปรียบ การได้รับการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียม

6. ความขัดแย้งทางค่านิยม (Conflicting Values) คือ การที่บุคคลต้องปฏิบัติตามคำสั่งนโยบายขององค์กรที่ขัดต่อค่านิยม จริยธรรมของตนเอง เพื่อความได้เปรียบและความอยู่รอด

ขององค์กรในระยะสั้น เช่น การให้ข้อมูลสินค้าที่ไม่เป็นจริงเพื่อให้ได้เปรียบทางการแข่งขันกับคู่แข่ง ส่งผลให้บุคคลรู้สึกว่าคุณเองไม่ซื่อสัตย์ สูญเสียศักดิ์ศรี อันนำมาซึ่งภาวะหมดไฟในที่สุด

ศจีมาจ ขวัญเมือง (2541) พบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ทั้งในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และความสำเร็จส่วนบุคคล โดยได้อธิบายตามทฤษฎีของฮาน เซลเย (Hans Selye, 1976, อ้างถึงใน เบญจมา ณ มหาไชย, 2551) คือ ทฤษฎีการปรับตัวโดยทั่วไป เป็นแนวคิดการตอบสนองของร่างกายต่อความเครียดที่จะทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานตามมา ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

1. ระยะบอเหตุหรือระยะเตือน เป็นระยะที่รับรู้ถึงสถานการณ์ที่เข้ามาคุกคามหรือสถานการณ์ที่ทำนาย โดยบุคคลจะโต้ตอบสิ่งที่เข้ามากระตุ้นอย่างฉับพลัน เป็นระยะเวลาสั้นที่มีการทำงานร่วมกันของระบบประสาท ระบบฮอร์โมน รวมถึงสารเคมีต่างๆในร่างกายเพื่อตอบสนองสิ่งที่มากระตุ้น เช่น การเต้นของชีพจรที่เร็วขึ้น การหายใจเร็วและแรงขึ้น

2. ระยะต่อต้าน หากสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดยังคงอยู่ ร่างกายจะเปลี่ยนรูปแบบการตอบสนองมาเป็นระยะต่อต้าน ซึ่งจะมีการปรับตัวทั้งร่างกายและจิตใจ พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรงของสิ่งที่มากระตุ้น

3. ระยะหมดกำลัง บุคคลจะมีความสามารถในการต่อต้านหรือเผชิญกับความเครียดอย่างมีขีดจำกัด เมื่อต้องเผชิญกับความเครียดเป็นระยะเวลานาน หรือมีความเครียดในระดับรุนแรงจนร่างกายไม่สามารถปรับตัวได้ ก็เข้าสู่สภาวะอ่อนล้าหมดกำลังในการทำงาน

3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน มีสาเหตุมาจากความเครียดเรื้อรัง เมื่อต้องเผชิญกับภาวะกดดันเป็นระยะเวลานาน ซึ่งบุคคลไม่สามารถจัดการกับความเครียดเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสาเหตุของการเกิดภาวะหมดไฟตามแนวคิดของแมสแลช (Maslach, 1997, pp. 57-70 อ้างถึงใน เบญจมา ณ มหาไชย, 2551) แบ่งออกเป็น 2 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยจากตัวบุคคล

(1) บุคลิกภาพ เป็นปัจจัยภายในที่มีส่วนก่อให้เกิดภาวะหมดไฟ เช่น บุคลิกภาพอ่อนแอ ต้องพึ่งพาผู้อื่น ไม่มีความอดทนอดกลั้น มีความดี้อ่อน ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบมีโอกาสที่จะลดค่าความเป็นบุคคล นอกจากนั้น บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองและภายนอกตนเองอย่างรุนแรง มีส่วนในการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

(2) อายุ เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงประสบการณ์ บุคคลที่มีอายุมาก จะมีประสบการณ์กับบุคคลหลากหลายประเภท รู้จักใช้ชีวิต มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า

(3) ระดับการศึกษา ผู้ที่มีการศึกษาสูงมากย่อมมีความคาดหวังในชีวิตสูงมากเช่นกัน และมักประกอบอาชีพที่ต้องใช้ความชำนาญและมีความยุ่งยากซับซ้อน จึงมีโอกาสเกิดภาวะหมดไฟมากกว่า

(4) สถานภาพสมรส ผู้ที่โสดจะมีโอกาสเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานสูงกว่าผู้ที่สมรสแล้ว เนื่องจากจะเห็นงานสำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ

(5) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่าภาวะหมดไฟในการทำงานในกลุ่มบุคคลที่มีอาชีพทางการบริการสังคมหลายสาขาอาชีพ มักเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน อยู่ในช่วงระยะ 1 - 5 ปี ของการทำงาน

2. ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน

(1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การทำงานในองค์การที่มีความพลุกพล่าน เสียงดัง แสงสว่างไม่เพียงพอ หรือการถ่ายเทอากาศไม่ดี ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกาย และสุขภาพจิต ทำให้เกิดความเครียด

(2) ลักษณะงานที่รับผิดชอบ งานที่ต้องเผชิญกับความกดดันความคับข้องใจ จากการปฏิบัติงาน สถานการณ์ในที่ทำงานที่ต้องสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และความปลอดภัย ก่อให้เกิดความเครียดและภาวะหมดไฟได้

(3) สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ลักษณะงานบริการที่ต้องมีการติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นๆ แต่ก็มักพบปัญหาจากการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เช่น ความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความเครียดและภาวะหมดไฟได้

(4) ระบบบริหาร หน่วยงานที่มีการจัดการและระบบบริหารไม่ดี ขาดการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ไม่ทราบเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน ขาดการสนับสนุนให้มีโอกาสในการก้าวหน้าในงาน ไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ขาดการชมเชยเมื่อสร้างผลงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดความเครียดและภาวะหมดไฟได้

3.4 ผลของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

มัลดารี (Muldary, 1983) กล่าวว่า เมื่อบุคคลเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานแล้ว จะมีผลกระทบ ดังนี้

1. ผลกระทบต่อตัวบุคคล

(1) ทางร่างกาย อาการที่พบ เช่น ปวดเมื่อยตัว ปวดศีรษะ อ่อนเพลีย นอนไม่หลับ เจ็บป่วยบ่อย สุขภาพไม่แข็งแรง

(2) ทางจิตใจ บุคคลที่ประสบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน จะรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงาน เกิดความซึมเศร้า ท้อแท้ หดหู่ เหี่ยวชา วิตกกังวล มองโลกในแง่ร้าย มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่น

(3) ทางพฤติกรรม บุคคลจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนไปจากปกติ มีความบกพร่องในการทำงาน มีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ มักมีพฤติกรรมลางานบ่อยครั้ง ในที่สุดก็จะเปลี่ยนงานหรือลาออก

2. ผลกระทบต่อบุคคลรอบข้าง

บุคคลที่ประสบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน จะมีแนวโน้มแสดงความโกรธต่อบุคคลอื่นที่มาติดต่อกับ ทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไม่ใส่ใจและคิดปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

3. ผลกระทบต่อองค์กร

เมื่อบุคคลเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานที่ต่ำลงก็จะทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดลงตามไปด้วย ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้

แมสแลช และเลเทอร์ (Maslach & Leiter, 1997) พบว่า ผลกระทบของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรลดลง การลาออกและการขาดงานเพิ่มขึ้น รวมถึงพนักงานเกิดความเจ็บป่วยในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

4. ความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงาน

ความเครียดมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมในงานและเชื่อมโยงบุคลิกภาพของบุคคลในลักษณะที่จะทำนายระบบการทำงานของร่างกายหรือจิตใจ ตามแนวคิดของมาร์โกลิส และโครส (Margolis & Kroes, 1974, as cited in Muldary, 1983) แม้ว่าภาวะหมดไฟ

ในการทำงานเป็นเพียงผลอย่างหนึ่งของความเครียดในการทำงาน ดังนั้น เมื่อเกิดความเครียดในการทำงานแล้ว จึงไม่จำเป็นต้องก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานเสมอไป บุคคลที่มีความเครียดในงานแต่ไม่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานก็มีจำนวนมาก ตรงกันข้ามกับบุคคลที่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมักจะมีอาการเครียดในการทำงานเกิดขึ้นเสมอ ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่เป็นความเครียดในการทำงาน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โกเมศ จันทร์เจริญ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ศึกษากรณี: มหาวิทยาลัยมหิดล” พบว่าตัวแปรที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานนั้นมี 6 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์การองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียด อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ปัจจัยเกี่ยวกับการก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความเครียด อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความเครียด อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
6. ปัจจัยเกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เบญจมา ฦ มหาไชย (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล” พบว่า

1. พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับสูง มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและปัจจัยความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง และมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับต่ำ
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา รวมถึงสถานภาพสมรส มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ส่วนสายงานที่ปฏิบัติไม่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน
3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความเครียดในการทำงาน ในขณะที่การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนและด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ
4. ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวม และในแต่ละด้านไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความเครียดในการทำงาน
5. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวมตลอดจนทุกด้าน คือ ผลตอบแทน กระบวนการกำหนดผลตอบแทน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน
6. ปัจจัยความเครียดในการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน หากแต่ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านตัวงานนั้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน
7. ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมและในทุกด้าน ได้แก่ ด้านควบคุมสถานการณ์ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบที่จะมาถึงและด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน
8. ตัวแปรที่สามารถรวมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ได้แก่ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในด้าน ความอดทน ด้านการควบคุมสถานการณ์และด้านผลกระทบที่จะมาถึง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ และปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านตัวงาน

ปทุมรัตน์ สกกุลพิมลรัตน์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท วีริบบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด” พบว่า พนักงานมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความรู้สึกด้อยสัมพันธ์ภาพต่อผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และในลำดับสุดท้าย คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และผลการเปรียบเทียบภาวะหมดไฟตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ และ เงินเดือน มีภาวะหมดไฟในการทำงาน

ไม่แตกต่างกัน ในด้านสถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และภาระครอบครัวของพนักงาน ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ธนพร พงศ์บุญชู (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “อิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน” พบว่า

1. ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ
2. ความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ในขณะที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอย่างมีนัยสำคัญ
3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ในขณะที่ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอย่างมีนัยสำคัญ

อรรธรณ แก้วชื่น (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความเครียดในการทำงาน มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ของข้าราชการส่วนกลาง กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ” พบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นผลที่เกิดตามมาจากการมีความเครียดจากการทำงานเป็นระยะเวลานาน หากบุคคลไม่สามารถที่จะจัดการกับความเครียดในการทำงานที่เกิดขึ้น ก็อาจจะพัฒนาเป็นภาวะหมดไฟในการทำงานได้ เพราะเมื่อบุคคลมีความเครียดในการทำงานสูง ก็ส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานสูงขึ้นด้วย ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.001 ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานสอดคล้องกับ Maslach & Leiter (1997) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีปริมาณงานที่มากเกินไปโดยภาระนั้นอยู่เหนือเกินกว่าความสามารถของบุคคล และการขาดการควบคุมในงาน ไม่สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับงานได้ และยังไม่ได้รับรางวัลตอบแทนในการทำงาน ทำให้รู้สึกขาดความภาคภูมิใจในงาน ก็เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานเช่นกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ มีทั้งสิ้นจำนวน 86 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมาย คือ ข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหารในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ มีทั้งสิ้นจำนวน 86 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมด โดยใช้ตามสูตรการคำนวณของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 0.05

ดังนั้นจึงได้กลุ่มตัวอย่าง 70 คน โดยผู้ศึกษาได้สำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มจำนวน 5 เปอร์เซ็นต์ จะได้จำนวน 4 คน ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 74 คน

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละหน่วยงาน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยแจกแบบสอบถามให้กับข้าราชการ ข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหารในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ ที่ปฏิบัติงานอยู่หน่วยงาน ส่วนกลางทั้ง 15 หน่วยงาน ให้ครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 74 ตัวอย่าง

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร
ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์

หน่วยงาน	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์	29	26
โรงพยาบาลกาบเชิง	4	3
โรงพยาบาลเขวาสินรินทร์	3	3
โรงพยาบาลจอมพระ	5	4
โรงพยาบาลชุมพลบุรี	5	4
โรงพยาบาลท่าตูม	7	6
โรงพยาบาลโนนนารายณ์	1	1
โรงพยาบาลบัวเชด	2	2
โรงพยาบาลพนมดงรัก	3	3
โรงพยาบาลรัตนบุรี	6	5
โรงพยาบาลลำดวน	6	5
โรงพยาบาลศรีณรงค์	4	3
โรงพยาบาลสนม	4	3
โรงพยาบาลสังขะ	5	4
โรงพยาบาลสำโรงทา	2	2
รวม	86	74

แหล่งที่มา : ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข

ข้อมูล ณ วันที่ 3 มิถุนายน 2567

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการศึกษาคั้งนี้ เนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไป จำนวน 10 ข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน ภาระหนี้สิน เป็นลักษณะคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามความเครียดในการทำงานสร้างตามแนวคิดทฤษฎีของคูเปอร์และคาร์ไรท์ (Cooper & Cartwright 1997) โดยดัดแปลงมาจากสอบถามของพัชรินทร์ โภษะจนาทแสนยากร จากวิทยานิพนธ์ ปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ศึกษากรณี : มหาวิทยาลัยมหิดล (โกเมศ จันทร์เจริญ, 2558) เพื่อวัดความเครียดในการทำงาน 6 ด้าน จำนวน 38 ข้อ

โดยลักษณะคำถามแบ่งออกเป็นปัจจัยด้านต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน จำนวน 7 ข้อ
2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ
3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล จำนวน 5 ข้อ
4. ปัจจัยเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงาน จำนวน 6 ข้อ
5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์การ จำนวน 7 ข้อ
6. ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลในชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว จำนวน 8 ข้อ

โดยมีข้อคำถามเชิงบวกและข้อคำถามเชิงลบ ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน คำถามเชิงบวก ข้อ 4
คำถามเชิงลบ ข้อ 1 – 3, 5 – 7
2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ คำถามเชิงลบ ข้อ 8 – 12

3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล คำถามเชิงบวก ข้อ 13 – 14
 คำถามเชิงลบ ข้อ 15 - 17
4. ปัจจัยเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงาน คำถามเชิงบวก ข้อ 18, 21, 22
 คำถามเชิงลบ ข้อ 19, 20, 23
5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์การ คำถามเชิงลบ ข้อ 24 – 30
6. ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลในชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว
 คำถามเชิงลบ ข้อ 31 – 38

เกณฑ์การให้คะแนน

ตารางที่ 3.2 ระดับคะแนนแบบสอบถาม

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

ตารางที่ 3.3 ลักษณะการตอบ

ระดับความคิดเห็น	จำนวนคะแนนข้อคำถามเชิงบวก	จำนวนคะแนนข้อคำถามเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

การวัดค่าตัวแปรของแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 วัดความเครียดในการทำงาน ทำโดยการพิจารณาค่าเฉลี่ยคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการนำคะแนนที่ได้รวมกัน จากนั้นหารด้วยจำนวนข้อคำถาม โดยแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับจากการคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาอันตรภาคชั้นดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปเกณฑ์การแปลความหมายและการให้คะแนนวัดความเครียดในการทำงาน ได้ดังนี้

ตารางที่ 3.4 แปลผลของคะแนนความเครียดในการทำงาน

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	การแปลผล
ความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ	1.00 - 2.33
ความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง	2.34 - 3.67
ความเครียดในการทำงานในระดับสูง	3.68 - 5.00

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน ผู้วิจัยได้นำแบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงาน Maslach Burnout Inventory (MBI) ที่ได้พัฒนาตามแนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานของแมสแลชและแจคสัน (Maslach & Jackson, 1986) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับภาษาไทยที่ถูกแปลโดยสิระยา สัมมาวาจ (2534) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน รวมจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 22 ข้อ มาปรับใช้สำหรับ การศึกษาครั้งนี้

- 1) ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ข้อ 1 - 9
- 2) ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) ข้อ 10 - 14
- 3) ความสำเร็จส่วนบุคคล (Personal Accomplishment) ข้อ 15 - 22

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งกำหนดลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale 7 ระดับ) ของ ลิเคิร์ท (Likert-Type Scale) ตารางที่ 3.5 ระดับความรู้สึกเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ลักษณะการตอบ	คะแนนข้อคำถามทางลบ - ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ - ด้านการลดความเป็นบุคคล	คะแนนข้อคำถามทางบวก + ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล
ไม่เคยรู้สึกเช่นนั้นเลย	0	6
ปีละ 2 – 3 ครั้ง	1	5
เดือนละ 1 ครั้ง	2	4
เดือนละ 2 – 3 ครั้ง	3	3
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	4	2
สัปดาห์ละ 2 – 3 ครั้ง	5	1
ทุก ๆ วัน	6	0

ตารางที่ 3.6 จำนวนข้อคำถามทางลบและทางบวกของแบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ข้อคำถามทางลบ	ข้อคำถามทางบวก
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9	-
ด้านการลดความเป็นบุคคล	10 – 11 – 12 – 13 – 14	-
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	-	15 – 16 – 17 – 18 – 19 – 20 – 21 – 22
รวม	14	8

หมายเหตุ : ในประเด็นความสำเร็จส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาที่ได้มากลับค่าคะแนนจากด้านความสำเร็จส่วนบุคคลเป็นด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล

การวัดค่าตัวแปรของแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 ภาวะหมดไฟในการทำงาน ทำโดยการพิจารณาค่าเฉลี่ยคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการนำคะแนนที่ได้รวมกัน จากนั้นหารด้วยจำนวนข้อคำถาม ทั้งนี้ ได้แบ่งระดับคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับจากการคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณที่ รัตนา ศิริพานิช (2553) อธิบายไว้ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{6 - 0}{3} \\ &= 2 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาอันตรภาคชั้นดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปเกณฑ์การแปลความหมายและการให้คะแนนภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้ดังนี้

ตารางที่ 3.7 แปลผลของคะแนนภาวะหมดไฟในการทำงาน

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	การแปลผล
ภาวะหมดไฟในการทำงานระดับสูง	4.01 - 6.00
ภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง	2.01 - 4.00
ภาวะหมดไฟในการทำงานระดับต่ำ	0.00 - 2.00

3. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง ดังนี้

3.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่างแบบสอบถามที่ใช้สำหรับเก็บข้อมูล จากนั้นนำเสนอโครงร่างของแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาชี้แนะแนวทางการปรับปรุง แล้วจึงนำข้อเสนอแนะ

ที่ได้มาปรับแก้ เพื่อให้ข้อคำถามมีความเหมาะสมมากขึ้น และตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ในครั้งนี้ แต่ละข้อได้คะแนน IOC = 0.60 ขึ้นไป

3.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ไปทดสอบก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทดสอบว่าข้อคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามมีความชัดเจนถูกต้อง และตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและนำมาทดสอบความน่าเชื่อถือโดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา และหาค่าความเชื่อมั่นออกมาได้ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามนั้น มีความเชื่อมั่น และยอมรับได้โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ และทำการทดลอง (Try out) เพื่อหาความเชื่อมั่นกับผู้ปฏิบัติงานกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในโรงพยาบาลทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอรบราค (Alpha Coefficient of Conbrach) ทั้งฉบับ ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา มากกว่า 0.70

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 74 คน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ และนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษารวบรวมจากข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการจะศึกษา

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากผู้ศึกษาเก็บแบบสอบถามครบตามจำนวนเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาจึงนำข้อมูลที่ได้มาเปลี่ยนเป็นตัวเลขโดยทำการลงรหัส (Coding) และสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกใช้วิธีการวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูลทางสถิติการด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณค่าทางสถิติ และทดสอบสมมติฐานตามที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของความเครียดในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ด้านความสัมพันธ์ภาพในการทำงาน ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.3 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านความรู้สึก่อนล้ำทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคล ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยทดสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ทั้งนี้ เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัยในการหาความสัมพันธ์ของสองตัวแปร โดยมีการกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

5.5 วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณปัจจัยของความเครียดในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ด้านความสัมพันธ์ภาพในการทำงาน ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งใช้วิธีในการคัดเลือกตัวแปรแบบปกติ (Enter selection)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง เพื่อประกอบการอธิบายตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของความเครียดในการทำงาน
3. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของภาวะหมดไฟในการทำงาน
4. การหาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน
5. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ มีข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และภาระหนี้สิน ดังแสดงในตาราง ที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (74 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	28	37.84
หญิง	46	62.16

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (74 คน)	ร้อยละ (100.00)
2. อายุ		
22 - 30 ปี	3	4.05
31 - 40 ปี	28	37.84
41 - 50 ปี	29	39.19
51 - 60 ปี	14	18.92
3. สถานภาพสมรส		
โสด	26	35.14
สมรส	45	60.81
หย่าร้าง	3	4.05
หม้าย	0	0
4. ภูมิลำเนา		
จังหวัดสุรินทร์	56	75.68
ไม่ใช่จังหวัดสุรินทร์	18	24.32
5. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	4.05
ปริญญาตรี	64	86.49
สูงกว่าปริญญาตรี	7	9.46
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 2 ปี	10	13.51
2 ปี ไม่เกิน 5 ปี	18	24.32
5 ปี ไม่เกิน 10 ปี	10	13.51
10 ปี ไม่เกิน 15 ปี	9	12.16
15 ปี ไม่เกิน 20 ปี	11	14.86
20 ปี ขึ้นไป	16	21.62

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (74 คน)	ร้อยละ (100.00)
7. ตำแหน่ง		
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	7	9.46
เจ้าพนักงานธุรการ	14	18.92
เจ้าพนักงานพัสดุ	1	1.35
เจ้าพนักงานสถิติ	3	4.05
เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา	5	6.76
นายช่างโยธา	2	2.70
นักจัดการงานทั่วไป	11	14.86
นักทรัพยากรบุคคล	3	4.05
นักวิชาการพัสดุ	3	4.05
นักวิชาการเงินและบัญชี	7	9.46
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	3	4.05
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	13	17.57
นักเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	2.70
8. ระดับตำแหน่ง		
ปฏิบัติงาน	12	16.22
ชำนาญงาน	18	24.32
อาวุโส	1	1.35
ปฏิบัติการ	33	44.59
ชำนาญการ	7	9.46
ชำนาญการพิเศษ	3	4.05
9. อัตราเงินเดือน		
10,001 – 20,000 บาท	22	29.73
20,001 – 30,000 บาท	31	41.89
30,001 – 40,000 บาท	8	10.81
40,001 – 50,000 บาท	7	9.46
50,001 บาท ขึ้นไป	6	8.11

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (74 คน)	ร้อยละ (100.00)
10. ภาระหนี้สิน		
ไม่มีหนี้สิน	5	6.76
เงินออม มากกว่า หนี้สิน	7	9.46
เงินออม เท่ากับ หนี้สิน	17	22.97
เงินออม น้อยกว่า หนี้สิน	45	60.81

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 74 คน มีลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 62.16 และเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 37.84

ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 39.19 ลำดับสุดท้ายมีอายุ 22 - 30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.05

ลักษณะส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 60.81 และน้อยที่สุดคือ สถานภาพหม้าย จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

ลักษณะส่วนบุคคล ด้านภูมิลำเนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ภูมิลำเนาอยู่จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 75.68 และภูมิลำเนาไม่ใช่จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 24.32

ลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 86.49 การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.46 และการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.05

ลักษณะส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2 ปี ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 24.32 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปี ไม่เกิน 15 ปี มีจำนวนเท่ากัน คือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.16

ลักษณะส่วนบุคคล ด้านตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 18.92 ตำแหน่งเจ้าพนักงานพัสดุ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.35

ลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับตำแหน่งปฏิบัติการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 44.59 ระดับตำแหน่งที่น้อยที่สุดคือ ระดับอาวุโส จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.35

ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอัตราเงินเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 41.89 อัตราเงินเดือนที่มีน้อยที่สุดคือ 50,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 8.11

ลักษณะส่วนบุคคล ด้านภาระหนี้สิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเงินอมน้อยกว่าหนี้สิน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 60.81 ไม่มีหนี้สินเลย จำนวน 5 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 6.76

2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของความเครียดในการทำงาน

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน			
1. ต้องทำงานภายในระยะเวลาที่จำกัด	2.07	0.800	ต่ำ
2. ปริมาณงานมากเกินไป	2.18	0.783	ต่ำ
3. ปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนบุคลากร	2.18	0.850	ต่ำ
4. งานที่ทำมีความปลอดภัยต่อสุขภาพ	3.20	0.891	ปานกลาง
5. งานที่ทำไม่ตรงกับความสามารถ	3.57	0.923	ปานกลาง
6. งานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูงมาก	1.78	0.781	ต่ำ
7. งานที่ทำซ้ำซาก จำเจ	2.89	1.054	ปานกลาง
รวม	2.55	0.462	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความเครียดในการทำงาน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่			
8. ขาดความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน	3.46	0.954	ปานกลาง
9. บทบาทหน้าที่ในการทำงานไม่มีความชัดเจน	3.36	1.117	ปานกลาง
10. การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบไม่มีความเป็นธรรม	3.50	1.150	ปานกลาง
11. ต้องทำงานนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ	2.82	1.151	ปานกลาง
12. ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน	3.57	1.021	ปานกลาง
รวม	3.34	0.881	ปานกลาง
ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล			
13. สัมพันธภาพของท่านกับหัวหน้างานเป็นไปด้วยดี	3.84	1.021	สูง
14. หัวหน้างานเชื่อในความสามารถของท่านในการปฏิบัติงาน	3.68	0.893	สูง
15. ขาดการให้คำปรึกษาจากหัวหน้างาน	3.74	1.048	สูง
16. เพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับในความสามารถของท่าน	3.77	0.987	สูง
17. ขาดการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	3.80	1.020	สูง
รวม	3.76	0.711	สูง
ปัจจัยเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงาน			
18. ได้รับการสนับสนุนมอบหมายงานที่สำคัญจากหัวหน้างาน	3.80	0.811	สูง
19. ขาดการได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา	3.23	1.092	ปานกลาง
20. ถูกประเมินผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าที่เป็นจริง	3.53	0.982	ปานกลาง
21. มีโอกาสพัฒนาตนเองได้ตามแนวทางที่มุ่งหวัง	3.36	0.959	ปานกลาง
22. มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น	3.30	3.770	ปานกลาง
23. ไม่มีความภาคภูมิใจในผลงานของตนเอง	3.89	1.142	สูง
รวม	3.52	0.933	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความเครียดในการทำงาน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์การ			
24. ลักษณะโครงสร้างหรือการแบ่งงานไม่ชัดเจน	3.27	1.102	ปานกลาง
25. แนวความคิดในการทำงานของท่านขัดแย้งกับแนวทางขององค์การ	3.80	1.007	สูง
26. การติดต่อสื่อสารในหน่วยงานยังไม่เหมาะสม	3.27	1.102	ปานกลาง
27. อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ไม่เพียงพอ	3.15	1.155	ปานกลาง
28. สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน ไฟดับ	3.62	0.932	ปานกลาง
29. หน่วยงานที่ท่านทำอยู่ขาดการส่งเสริมขวัญกำลังใจในการทำงาน	3.22	1.076	ปานกลาง
30. บรรยากาศในหน่วยงานที่ท่านทำไม่มีมิตรภาพ	3.84	0.993	สูง
รวม	3.45	0.801	ปานกลาง



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความเครียดในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน			
และชีวิตส่วนตัว			
31. มีความขัดแย้งระหว่างการทำงานส่วนตัว จนฉันอยากจะอยู่ทั้งสองที่ในเวลาเดียวกัน	4.11	1.105	สูง
32. ฉันเสียพลังงานไปมากในการทำงานจนทำให้เกิดผล ทางลบต่อชีวิตส่วนตัว	3.50	1.185	ปานกลาง
33. ฉันเสียเวลาไปมากในการทำงานจนทำให้เกิด ผลทางลบต่อชีวิตส่วนตัว	3.55	1.172	ปานกลาง
34. เคยมีคนที่ครอบครัวบอกว่าฉันทำงานมากจนเกินไป จนไม่มีเวลาสำหรับชีวิตส่วนตัว	3.07	1.220	ปานกลาง
35. ความรับผิดชอบที่มีต่อการทำงานทำให้รบกวนชีวิต ส่วนตัวและชีวิตในครอบครัวของฉัน	3.22	1.101	ปานกลาง
36. เพราะภาระการทำงานทำให้ฉันไม่มีเวลาใกล้ชิด กับคนในครอบครัว	3.15	1.167	ปานกลาง
37. มีความขัดแย้งระหว่างความรับผิดชอบในการทำงาน กับความรับผิดชอบในครอบครัวของฉัน	3.78	1.076	สูง
38. บางครั้งฉันไม่สามารถร่วมกิจกรรมในครอบครัว เพราะภาระการทำงานที่ต้องทำให้เสร็จสิ้น	3.45	1.229	ปานกลาง
รวม	3.48	0.934	ปานกลาง
รวมความเครียดในการทำงาน	3.33	0.571	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นของความเครียดในการทำงาน พบว่าความคิดเห็นของความเครียดในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.55$) ด้านบทบาทหน้าที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.76$) ด้านความก้าวหน้าในงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.52$) ด้านลักษณะองค์การมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) และลักษณะด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$)

3. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์			
1. ฉันรู้สึกจิตใจห่อเหี่ยวจากการทำงาน	2.08	1.864	ปานกลาง
2. ฉันรู้สึกหมดแรงเมื่อถึงเวลาเลิกงาน	2.12	1.944	ปานกลาง
3. ฉันรู้สึกอ่อนเพลียเมื่อตื่นนอนตอนเช้าและรู้ว่าต้องเผชิญกับการทำงานอีกวัน	2.39	1.915	ปานกลาง
4. การทำงานเกี่ยวกับการบริการผู้อื่นตลอดทั้งวันทำให้ฉันรู้สึกตึงเครียด	1.68	1.580	ต่ำ
5. ฉันรู้สึกเหนื่อยหน่ายในภาระงานที่ฉันทำอยู่	1.84	1.821	ต่ำ
6. ฉันรู้สึกคับข้องใจในการทำงาน	1.50	1.682	ต่ำ
7. ฉันรู้สึกว่าฉันกำลังทำงานที่หนักมากเกินไป	1.74	1.597	ต่ำ
8. การทำงานที่เกี่ยวข้องกับผู้คนโดยตรงทำให้ฉันรู้สึกเครียด	1.62	1.541	ต่ำ
9. ฉันรู้สึกสิ้นหวังหมดความอดทนในงานที่ฉันทำอยู่	1.07	1.658	ต่ำ
รวม	1.78	1.457	ต่ำ
ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล			
10. ฉันรู้สึกว่าฉันปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานผู้รับบริการเสมือนเขาเป็นสิ่งที่ไร้ชีวิตจิตใจ	0.50	1.219	ต่ำ
11. ฉันกลายเป็นคนหยาบกระด้างและไร้ความเมตตาต่อผู้คนมากขึ้นตั้งแต่เริ่มทำงานนี้	0.62	1.352	ต่ำ
12. ฉันวิตกกังวลใจว่างานที่ฉันทำอยู่ทำให้ฉันมีจิตใจแข็งกระด้าง	0.76	1.412	ต่ำ
13. ฉันไม่เคยใส่ใจว่าอะไรจะเกิดขึ้นกับผู้ร่วมงานบางคน	0.47	1.088	ต่ำ
14. ฉันรู้สึกว่าการทำงานที่ผู้ร่วมงานผู้รับบริการตำหนิฉันนั้นเป็นปัญหาของเขา	0.54	1.009	ต่ำ
รวม	0.58	0.943	ต่ำ

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ความสำเร็จส่วนบุคคล			
15. ฉันสามารถเข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่นได้ โดยง่าย	1.73	1.988	ต่ำ
16. ฉันรู้สึกว่าคุณสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆของผู้อื่นได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	2.04	2.017	ปานกลาง
17. ฉันรู้สึกแน่ใจว่างานของฉันมีอิทธิพลต่อการ เปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในชีวิตของผู้ร่วมงานและ ผู้รับบริการ	2.18	2.217	ปานกลาง
18. ฉันรู้สึกเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังกำลัง	1.81	1.928	ต่ำ
19. ฉันสามารถสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายและเป็นกันเอง กับผู้ร่วมงานและผู้รับบริการได้ไม่ยาก	1.27	1.582	ต่ำ
20. ฉันรู้สึกเป็นสุขใจหลังจากได้ให้บริการแก่ ผู้ร่วมงานและผู้รับบริการอย่างใกล้ชิด	1.05	1.543	ต่ำ
21. ฉันรู้สึกว่าได้สร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่ามากมายให้การ ปฏิบัติงานที่ฉันทำอยู่	1.36	1.810	ต่ำ
22. ในการทำงานฉันสามารถเผชิญปัญหาทางอารมณ์ ได้อย่างสงบนิ่ง	1.39	1.812	ต่ำ
รวม	1.60	1.407	ต่ำ
รวมภาวะหมดไฟในการทำงาน	1.44	1.045	ต่ำ

จากตารางที่ 4.3 แสดงระดับความคิดเห็นของภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า
ความคิดเห็นของภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับต่ำ ($\bar{x} = 1.44$) ซึ่งเมื่อพิจารณา
แต่ละด้าน พบว่าด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์มีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{x} = 1.78$)
ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{x} = 0.58$) และด้านความสำเร็จ
ส่วนบุคคลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{x} = 1.60$)

4. การหาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน	ภาวะหมดไฟในการทำงาน			รวมภาวะหมดไฟ
	ความอ่อนล้าทางอารมณ์	ความลดความเป็นบุคคล	ความสำเร็จส่วนบุคคล	
ด้านลักษณะงาน	-0.330** 0.004	-0.236* 0.043	-0.049 0.677	-0.261* 0.025
ด้านบทบาทและหน้าที่	-0.529** 0.000	-0.475** 0.000	-0.366** 0.001	-0.578** 0.000
ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล	-0.472** 0.000	-0.370** 0.001	-0.330** 0.004	-0.506** 0.000
ด้านความก้าวหน้าในงาน	-0.272* 0.019	-0.233* 0.046	-0.199 0.090	-0.300** 0.009
ด้านลักษณะองค์การ	-0.479** 0.000	-0.386** 0.001	-0.355** 0.002	-0.526** 0.000
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	-0.611** 0.000	-0.489** 0.000	-0.442** 0.000	-0.665** 0.000
รวมความเครียดในการทำงาน	-0.638** 0.000	-0.520** 0.000	-0.431** 0.000	-0.681** 0.000

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ($r = -0.049$) แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = -0.330^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคล ($r = -0.236^*$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = -0.529^{**}$) ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคล ($r = -0.475^{**}$) ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ($r = -0.366^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

ความเครียดในการทำงานด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = -0.472^{**}$) ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคล ($r = -0.370^{**}$) ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ($r = -0.330^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

ความเครียดในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ($r = -0.199$) แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = -0.272^*$) และด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคล ($r = -0.233^*$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = -0.479^{**}$) ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคล ($r = -0.386^{**}$) ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ($r = -0.355^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

ความเครียดในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = -0.611^{**}$) ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคล ($r = -0.489^{**}$) ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ($r = -0.442^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

ความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม ($r = -0.681^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

5. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยของความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์การ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะองค์การ และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานโดยมีตัวแปรอิสระ ซึ่งใช้วิธีในการคัดเลือกตัวแปรแบบปกติ (Enter selection) โดยผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์สำหรับการวิเคราะห์ ดังนี้

\bar{x}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
p-value	หมายถึง	ความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากตัวสถิติที่ใช้ทดสอบ
X_1	หมายถึง	ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน
X_2	หมายถึง	ความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่
X_3	หมายถึง	ความเครียดในการทำงานด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล
X_4	หมายถึง	ความเครียดในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงาน
X_5	หมายถึง	ความเครียดในการทำงาน ด้านลักษณะองค์การ
X_6	หมายถึง	ความเครียดในการทำงาน ด้านด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
Y	หมายถึง	ภาวะหมดไฟในการทำงาน
R	หมายถึง	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การทำนาย
R^2_{adj}	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การทำนายที่ปรับแก้แล้ว
b	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปแบบตัวประมาณ
β	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปแบบพารามิเตอร์
SEb	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ
\hat{y}, z	หมายถึง	ค่าพยากรณ์ของภาวะหมดไฟในการทำงานในรูปแบบของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานผลการวิเคราะห์

ตารางที่ 4.5 แสดงค่า Tolerance และ VIF ของตัวแปรความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตัวแปรพยากรณ์	Tolerance	VIF
1. ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน (X_1)	0.826	1.211
2. ความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ (X_2)	0.422	2.369
3. ความเครียดในการทำงานด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล (X_3)	0.466	2.145
4. ความเครียดในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงาน (X_4)	0.725	1.380
5. ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะองค์การ (X_5)	0.406	2.462
6. ความเครียดในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (X_6)	0.680	1.470
รวมความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน	0.588	1.840

จากตารางที่ 4.5 พบว่า เมื่อพิจารณาตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุที่กำหนดให้ค่า Tolerance มีค่าเข้าใกล้ 1 และค่า VIF ต้องน้อยกว่า 10 โดยตัวแปรพยากรณ์มีค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.406 ถึง 0.826 ซึ่งมีไม่เกิน 1 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรพยากรณ์เป็นอิสระจากกัน และเมื่อพิจารณาค่า VIF ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 1.211 ถึง 2.462 นั่นคือ ค่า VIF มีค่าไม่เกิน 10 จึงถือได้ว่าไม่เกิดปัญหาตัวแปรที่ใช้ในการพยากรณ์สัมพันธ์กันสูง (Multicollinearity)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณของปัจจัยของความเครียดในการทำงานส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	R ² _{adj}	Std. Error
$X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$	0.748 ^a	0.560	0.520	0.724

จากตารางที่ 4.6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (Coefficient of Multiple Determinations) โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter multiple regression analysis) พบว่า ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน (X_1) ความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ (X_2) ความเครียดในการทำงานด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล (X_3)

ความเครียดในการทำงานด้านด้านความก้าวหน้าในงาน (X_4) ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะองค์การ (X_5) และความเครียดในการทำงานด้านด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (X_6) สามารถอธิบายความผันแปรของภาวะหมดไฟในการทำงาน (Y) ได้ร้อยละ 52 ($R^2_{adj} = 0.52$)

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนในการพยากรณ์ปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. สมการถดถอย	44.656	6	7.443	14.203	0.000 ^{b***}
2. ความคลาดเคลื่อน	35.111	67	0.524		
รวม	79.767	73			

หมายเหตุ ***p-value < 0.001

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน (X_1) ความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ (X_2) ความเครียดในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (X_3) ความเครียดในการทำงานด้านด้านความก้าวหน้าในงาน (X_4) ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะองค์การ (X_5) และความเครียดในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (X_6) ในสมการพยากรณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Y) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.001

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ ของตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE _b	Beta	t	Sig.
1. ค่าคงที่	5.316	0.610		8.711	0.000***
2. ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน (X ₁)	0.052	0.202	0.023	0.255	0.799
3. ความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ (X ₂)	-0.221	0.148	-	-	0.139
4. ความเครียดในการทำงานด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล (X ₃)	-0.360	0.175	-	-	0.043*
5. ความเครียดในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงาน (X ₄)	0.029	0.107	0.026	0.268	0.790
6. ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะองค์กร (X ₅)	-0.006	0.166	-	-	0.971
7. ความเครียดในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (X ₆)	-0.571	0.110	-	-	0.000***

หมายเหตุ *p-value < 0.05 , ***p-value < 0.001

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความเครียดในการทำงานด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล (X₃) มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความเครียดในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (X₆) มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.001 ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน (X₁) ความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ (X₂) ความเครียดในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงาน (X₄) ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะองค์กร (X₅) ไม่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน (Y)

สมการในรูปคะแนนดิบ

\hat{y} = ค่าคงที่ -0.360 (ความเครียดในการทำงานด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล)
 - 0.571 (ความเครียดในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน
 และชีวิตส่วนตัว)

$$\hat{y} = 5.486 - 0.360 (X_3) - 0.571 (X_6)$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

Z = -0.245 (ความเครียดในการทำงานด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล)
 -0.510 (ความเครียดในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน
 และชีวิตส่วนตัว)

$$Z = -0.245 (Z_3) - 0.510 (Z_6)$$



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความเครียดในการทำงาน มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ของข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์” มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ของข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของความเครียดในการทำงาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน
4. เพื่อศึกษาปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 74 คน โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดการศึกษาวิจัย เนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน 10 ข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง เงินเดือน และภาระหนี้สิน เป็นลักษณะคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความเครียดในการทำงาน ผู้ศึกษาเลือกใช้แบบสอบถามความเครียดในการทำงานสร้างตามแนวคิดทฤษฎีของคูเปอร์และคาร์ไรท์ (Cooper & Cartwright 1997) โดยดัดแปลงมาจากสอบถามของพัชรินทร์ โกัญจนาทแสนยากร จากวิทยานิพนธ์ ปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ศึกษากรณี :

มหาวิทยาลัยมหิดล (โกเมศ จันทร์เจริญ, 2558) เพื่อวัดความเครียดในการทำงาน 6 ด้าน จำนวน 38 ข้อ โดยลักษณะคำถามแบ่งออกเป็นปัจจัยด้านต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน
2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่
3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
4. ปัจจัยเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงาน
5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์การ
6. ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน ผู้ศึกษาได้นำแบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงาน Maslach Burnout Inventory (MBI) ที่ได้พัฒนาตามแนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานของแมสแลชและแจคสัน (Maslach & Jackson, 1986) โดยผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามฉบับภาษาไทยที่ถูกแปลโดยสิระยา สัมมาวาจ (2534) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน รวมจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 22 ข้อ มาปรับใช้สำหรับ การศึกษาครั้งนี้

1. ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion)
2. ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล (Depersonalization)
3. ความสำเร็จส่วนบุคคล (Personal Accomplishment)

1. สรุปการศึกษา

ผลการวิจัยเรื่อง “ความเครียดในการทำงาน มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์” สรุปได้ดังนี้

1.1 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 62.16 มีอายุ 40 - 50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 39.19 มีสถานภาพสมรส จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 60.81 มีภูมิลำเนาจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 75.68 มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 86.49 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 24.32 มีตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 14 คน

คิดเป็นร้อยละ 18.92 มีระดับตำแหน่งปฏิบัติการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 44.59 มีอัตราเงินเดือน 20,000 – 30,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 41.89 และมีภาระหนี้สิน เงินอมน้อยกว่าหนี้สิน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 60.81

1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.33 เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า มีด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.76 ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเนื่องจากการสื่อสารที่ไม่ดี การขาดการสื่อสารที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด และความขัดแย้งการบริหารจัดการที่ไม่เหมาะสม ผู้บริหารหรือหัวหน้าที่ขาดทักษะในการบริหารจัดการหรือการจัดการที่อาจทำให้เกิดความไม่พอใจ และความตึงเครียดในทีม ความแตกต่างในบุคลิกภาพและค่านิยมบุคลิกภาพหรือค่านิยมที่แตกต่างกันอย่างมากอาจทำให้เกิดความความขัดแย้งการแข่งขันภายในองค์กร การแข่งขันเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือทรัพยากรที่จำกัด การขาดการยอมรับและความเคารพ การไม่ยอมรับความคิดเห็นหรือการไม่เคารพซึ่งกันและกัน

1.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 1.44 โดยพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ หากพิจารณาในแต่ละข้อคำถาม มีข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ จากทั้งหมด 22 ข้อ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะถึงแม้ว่าจะมีความเครียดในการทำงาน แต่ยังมีความพึงพอใจในงานที่ตนได้รับมอบหมาย

2. อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยเรื่อง “ความเครียดในการทำงาน มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์” อภิปรายสรุปผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม ($r = -0.681^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ความเครียดในการทำงานที่ลดน้อยลงสามารถช่วยลดโอกาสที่จะเกิดภาวะหมดไฟได้ ภาวะหมดไฟ มักเกิดขึ้นเมื่อรู้สึกเครียดสะสมเป็นเวลานาน รู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพ หรือไม่เห็นคุณค่าในงานที่ทำ การจัดการกับความเครียดในที่ทำงาน เช่น การแบ่งเวลาทำงานและการพักผ่อน การสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว หรือการพัฒนาทักษะการบริหารเวลา สามารถช่วยป้องกันภาวะหมดไฟได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นผลที่เกิดตามมาจากการมีความเครียดจากการทำงานเป็นเวลานาน หากบุคคลซึ่งไม่สามารถที่จะจัดการกับความเครียดในการทำงานที่เกิดขึ้นได้ ก็อาจจะพัฒนาเป็นภาวะหมดไฟในการทำงานได้ หากเมื่อบุคคลมีความเครียดในการทำงานสูง ก็ส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานสูงขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนพร พงศ์บุญชู (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “อิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน” พบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของ นิซุนันท์ ประสารพันและคณะ (2564) ศึกษาเรื่อง “ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร” พบว่า ปัจจัยด้านความเครียดมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานความเครียดในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความเครียดในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานสอดคล้องกับ Maslach & Leiter (1997) ที่กล่าวว่า ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะงานบริการ ที่ต้องมีการติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นๆ แต่ก็มีมักพบปัญหาจากการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เช่น ความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงานได้

และความเครียดในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานสอดคล้องกับ Cartwright & Cooper (1997) ที่กล่าวว่า ปัจจุบันพบว่าโครงสร้างของครอบครัวเกิดการเปลี่ยนแปลงซึ่งต่างไปจากในอดีต ผู้หญิงมีบทบาทมากขึ้นในการมีส่วนร่วมในการทำงาน อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดทางเทคโนโลยีซึ่งมีผลต่อลักษณะงานที่เปลี่ยนรูปแบบด้วยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานดังกล่าวบางครั้งก่อให้เกิดความเครียดเนื่องจากความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งความไม่สมดุลดังกล่าวเชื่อมโยงกับอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียดซึ่งนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานเช่นกัน

ส่วนปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านลักษณะองค์การ ไม่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานเพราะระดับนัยสำคัญทางสถิติไม่อยู่ในค่าที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมาร์โกลิส และโครส (Margolis & Kroes, 1974, as cited in Muldary, 1983) แม้ว่าภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นเพียงผลอย่างหนึ่งของความเครียดในการทำงาน ดังนั้น เมื่อเกิดความเครียดในการทำงานแล้วจึงไม่จำเป็นต้องก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานเสมอไป บุคคลที่มีความเครียดในงานแต่ไม่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานก็มีจำนวนมาก ตรงกันข้ามกับบุคคลที่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานที่มักจะมี ความเครียดในการทำงานเกิดขึ้นเสมอ ซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่เป็นความเครียดในการทำงาน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ผู้บริหารองค์การควรที่จะส่งเสริมการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จัดการประชุม และกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้บุคลากรแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและพูดคุยกันอย่างเปิดเผย สอนเทคนิคการสื่อสารที่ดี การฟังอย่างตั้งใจและการแสดงความเห็นอย่างสุภาพ สร้างวัฒนธรรมการทำงาน เป็นทีม เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างทีม กิจกรรมการออกนอกสถานที่ หรือกิจกรรมเพื่อสังคม จัดการกับความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ สร้างระบบการจัดการข้อพิพาทที่ชัดเจนและเป็นธรรม จัดให้มีการให้คำปรึกษาด้านจิตใจหรือการให้คำปรึกษาทางอารมณ์ สร้างพื้นที่ที่ปลอดภัยสำหรับบุคลากรในการพูดคุยหรือแบ่งปันความรู้สึก ชื่นชม และยอมรับความสำเร็จ และความพยายามของบุคลากร ให้การสนับสนุนในเรื่องที่บุคลากรต้องการ เพื่อลดความเครียดในการทำงานแก่บุคลากรในองค์การ

3.1.2 ส่งเสริมการทำงานแบบยืดหยุ่น สนับสนุนการพักผ่อนและการพักผ่อนอย่างเหมาะสม ให้การสนับสนุนด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีให้โอกาสในการเติบโตและการพัฒนาอาชีพ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่ามีอำนาจและมือนาครด ที่ดีในงานฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานเพื่อปรับปรุงการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน

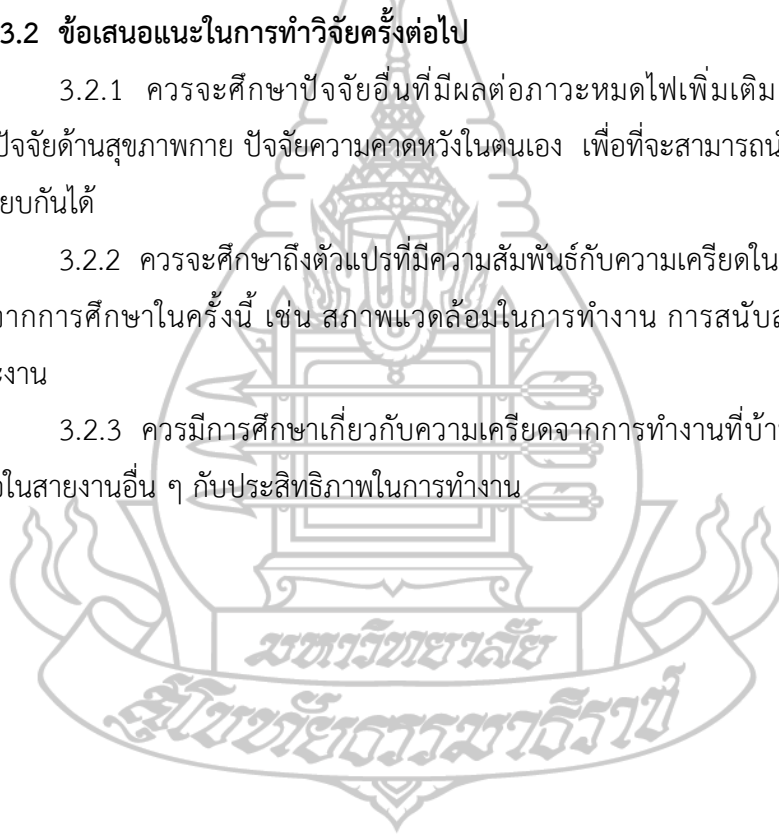
3.1.3 ความเครียดในการทำงานถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน เมื่อทราบถึงปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานแล้ว ผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการธรรมรรักษาพนักงาน หาวิธีที่จะแก้ไข เพื่อไม่ให้พนักงานในองค์กรเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน เพื่อที่จะได้คนมีความสามารถอยู่ในองค์กรต่อไป

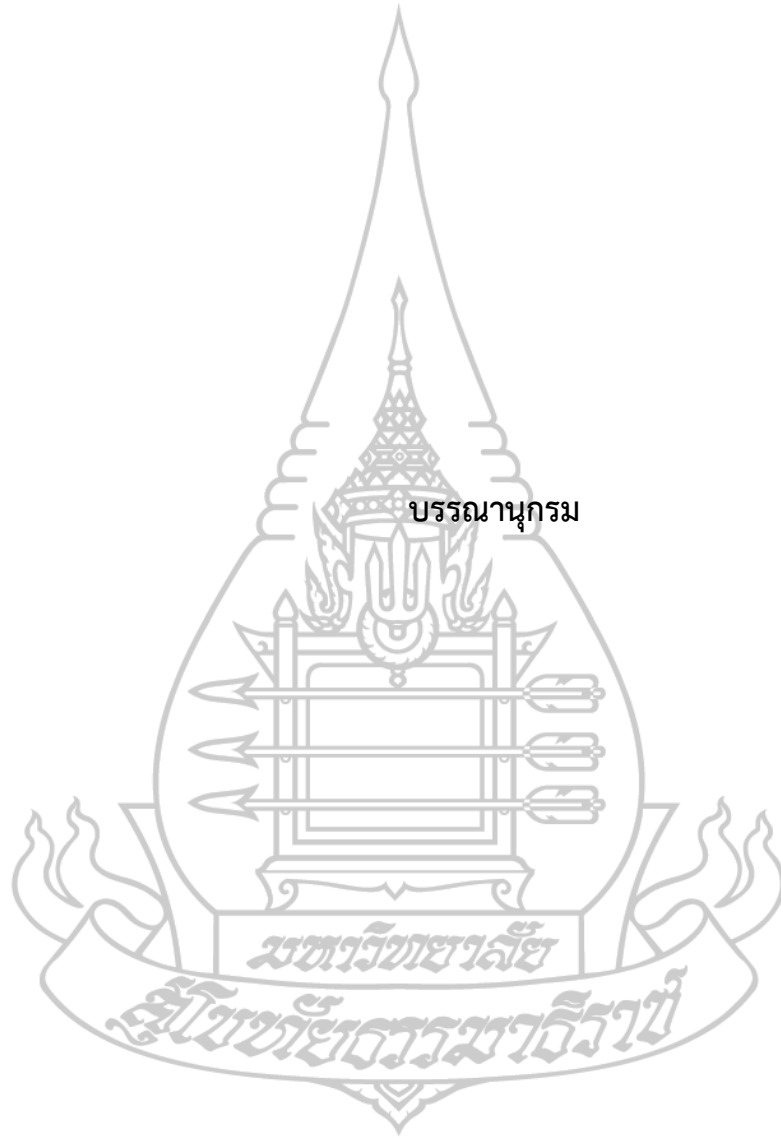
3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรจะศึกษาปัจจัยอื่นที่มีผลต่อภาวะหมดไฟเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านสุขภาพจิต ปัจจัยด้านสุขภาพกาย ปัจจัยความคาดหวังในตนเอง เพื่อที่จะสามารถนำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบกันได้

3.2.2 ควรจะศึกษาถึงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานที่บ้าน นอกเหนือจากการศึกษาในครั้งนี้ เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนขององค์กร และลักษณะงาน

3.2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานที่บ้านของพนักงานในองค์กรหรือในสายงานอื่น ๆ กับประสิทธิภาพในการทำงาน





บรรณานุกรม

- กชพร ไตรสนธิ. (2565). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท นงนุช อินดัสเตรียล จำกัด*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
<https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin92/6214155524.pdf>
- กรมสุขภาพจิต. (2541). *คู่มือคลายเครียด*, (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ดีไซน์คอนดักชั่น.
- โกเมศ จันทร์เจริญ. (2558) *ปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ศึกษากรณี : มหาวิทยาลัยมหิดล*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล]. <https://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/293348>
- ศิริมาศ อเต็นต้า. (2542). *การรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคาร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:117825
- จารุวรรณ สีนุช. (2556). *ความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสมุทรสาคร*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง].
- ชูทิตย์ ปานปรีชา. (2529). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณัฐธิดา สุพรรณภพ. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5306035220_7100_4767.pdf
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ. บริษัทธนรัชการพิมพ์.
- ธนพร พงศ์บุญชู (2559). *อิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เยี่ยมเบน*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:93264
- นวนันท์ คำมา. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินในเขตกรุงเทพมหานคร*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/mlw12/6114961006.pdf>

- เบญจมา ฌ มหาไชย. (2551). การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของ บุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์]. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:123796
- ประภากร ใจบุญ. (2564). อิทธิพลของลักษณะงานและสภาพแวดล้อมที่มีต่อความเครียดในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 18(1), 92-105. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/umt-poly/article/view/248988/168654>
- ปทุมรัตน์ สกฤตพิมลรัตน์. (2556). ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท วีรับเบอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ศิลปากร]. <https://sure.su.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/9859/fulltext.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ. บริษัทเอ็กซ์เบอร์เน็ท จำกัด.
- รัตนา ศิริพานิช. (2533). หลักการสร้างแบบสอวัดทางจิตวิทยาและทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ. เจริญวิทย์การพิมพ์.
- รติกร ลีละยุทธสุนทร. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน ความเครียด วิธีการ จัดการกับตัวก่อความเครียด วิธีการจัดการกับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการประสบความสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. <https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/148262>
- วรัญญา วชิโรดม. (2552). หมดไฟ. https://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2554/cpsy21054ks_bib.pdf
- ศันสนีย์ สมิตะเกษตริน. (2545). การศึกษาความเหนื่อยหน่ายของผู้ดูแลผู้ป่วยเอดส์จากการทำงาน บ้านพักผู้ป่วยในประเทศไทย พ.ศ. 2544. กรุงเทพฯ. กองโรคเอดส์ กรมควบคุมโรคติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข.
- ศจีมาจ ขวัญเมือง. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความพึงพอใจในการทำงานกับความ เหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามาริบัติ. [วิทยานิพนธ์ปริญญา โทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์]. <https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/81988>
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์. (2567). ประวัติสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์. สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์. <https://surin.moph.go.th/SPHO/>

- สุพัตรา เทพวิญญากิจ. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างวันในการทำงานที่บ้านและความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์*. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ].
https://arts.kmutnb.ac.th/New_Locate_file_tan/Vijai/2563/S-MIOP6208031856092.pdf
- สุภาภัทร ทนเถื่อน. (2553). *การศึกษาความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย*. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].
https://ir.swu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/1121/1/Supapat_T.pdf
- สิระยา สัมมาวาจ. (2534). *ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) ของผู้บริหารระดับต้นทางการพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรามาริบัติ*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:112571
- สีจันท์ ใจป้อ. (2544). *ความเครียดของครูในยุคปฏิรูป: กรณีศึกษาครูสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงใหม่*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].
<http://cmuir.cmu.ac.th/handle/6653943832/24602>
- Cartwright, S., & Cooper, C. L. (1997). *Managing workplace stress* (Vol. 1). Sage.
- Cooper, C. L., Dewe, P., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: a review and critique of theory, research, and applications*. (Foundations for organizational science). Sage Publications Ltd.
<http://catdir.loc.gov/catdir/enhancements/fy0656/00011071-t.html>
- Comish, R., Daboval, J. and Swindle, B. (1994). *Managing stress in the workplace*. *The National Public Accountant*, 39, 24-27.
- Cousins, R., MacKay, C. J., Clarke, S. D., Kelly, C., Kelly, P. J., & McCaig, R. H. (2004). 'Management Standards' work-related stress in the UK: practical development. *Work & Stress*, 18(2), 113–136.
<https://doi.org/10.1080/02678370410001734322>
- Farmer, R. E., Monahan, L. H., & Hekeler, R. W. (1984). *Stress management in human services*. Michigan. Sage Publications.
- Health and Safety Executive. (2001). *Tackling Work-related Stress: A Managers Guide To Improving and Maintaining Employee Health and Well-being*. HS (g) 218. HSE Books. <https://www.hseni.gov.uk/sites/hseni.gov.uk/files/managing-the->

causes-of-work-related-stress-hsg218.pdf

- Johnson, P. R., & Indvik, J. (1996). Stress & workplace violence: It takes two to tango. *Journal of Managerial Psychology, 11*(6), 18-27.
DOI: <https://doi.org/10.1108/02683949610129721>
- Journal of Kahn, R. L., & Byosiere, P. B. (1992). *Stress in organizations*. In M.D. Dunnette & L.M Hugh (Eds.), *Handbook of Industrial & Organizational Psychology*. (pp.571- 650). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*(3), 607–610.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, & coping*. New York: Springer Publishing Company Inc. *Managerial Psychology, 11*(6), 18-27.
DOI:10.1108/02683949610129721
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory manual (2nd ed.)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Jackson, S.E. and Leiter, M.P. (1997) *Maslach Burnout Inventory*. In: Evaluating Stress: A Book of Resources, 3rd Edition, Scarecrow Education, Lanham, 191-218.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*, 399 – 413.
- Muldary, T. W. (1983). *Burnout & health professionals: Manifestations & management*. San Jaun apistrano, CA: Capistrano Press
- Selye, H. (1983). *Selye's Guide to Stress Research*. New York: Van Northland Reinhold.
- Warshaw, L. J. (1979). *Managing stress*. Massachusetts: Addison-Wesley.

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางสาวมุกกรินทร์ สุพพัตกุล
วัน เดือน ปี เกิด	6 มกราคม 2531
สถานที่เกิด	จังหวัดสุรินทร์
ที่อยู่ปัจจุบัน	147 หมู่ 5 ต.โคกสะอาด อ.ปราสาท จ.สุรินทร์
ประวัติการศึกษา	วท.บ.(วิทยาการคอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปี 2554
ประวัติการทำงาน	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

