

9-1-2016

ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การ เภสัชกรรม

สสิพรรณ นิลสงวนเดชะ

ณัฏวารัต ชิวทอง

Follow this and additional works at: <https://digital.car.chula.ac.th/clmjournal>



Part of the [Medicine and Health Sciences Commons](#)

Recommended Citation

นิลสงวนเดชะ, สสิพรรณ and ชิวทอง, ณัฏวารัต (2016) "ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม," *Chulalongkorn Medical Journal*: Vol. 60: Iss. 5, Article 8.

Available at: <https://digital.car.chula.ac.th/clmjournal/vol60/iss5/8>

This Modern Medicine is brought to you for free and open access by the Chulalongkorn Journal Online (CUJO) at Chula Digital Collections. It has been accepted for inclusion in Chulalongkorn Medical Journal by an authorized editor of Chula Digital Collections. For more information, please contact ChulaDC@car.chula.ac.th.

ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหา ของพนักงานองค์การเภสัชกรรม

สลิพรรณ นิลสงวนเดชะ*

ณภัทรวรรต บัวทอง**

Ninsanguandecha S, Buathong N. Job burnout and problem coping strategies among employees of Government Pharmaceutical Organization. Chula Med J 2016 Sep – Oct; 60(5): 545 - 60

- Background** : *Job burnout is a type of occupational stress mostly, refers to problems of employees who are disengaged and demotivated in their jobs.*
- Objective** : *To describe the level of job burnout, coping strategies and to determine factors related to job burnout among employees of the Government Pharmaceutical Organization.*
- Design** : *Cross sectional descriptive study.*
- Setting** : *The Government Pharmaceutical Organization Bangkok, Thailand.*
- Materials and Methods** : *Data were obtained from the employees of the Government Pharmaceutical Organization from August to October 2015. A total of 360 participants were recruited. Participants completed four questionnaires regarding the demographic characteristics, environment at the working condition, Job Burnout Inventory (MBI-GS) and problem coping strategy, the data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, independent t-test, One way ANOVA and multiple linear regression.*

* นิสิตปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

** ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- Results** : *The findings revealed the level of job burnout among participants in three dimensions which were low level of emotional exhaustion ($\bar{x} = 2.70$; $SD = 1.43$), low level of cynicism ($\bar{x} = 2.48$; $SD = 1.06$) and moderate level of reduced personal accomplishment ($\bar{x} = 3.48$; $SD = 0.50$). Regarding the multivariate analysis, the statistically significant factors associated with emotional exhausted burnout were gender, age, job/responsibilities, relationship, working position, job performance and avoidance coping strategies. Job responsibilities, relationship, working position and avoidance coping strategies were significantly associated with cynicism burnout. Also, working position was significantly associated with reduced personal accomplishment burnout.*
- Conclusion** : *This finding can be used for the department of human resource to develop new promotion programs in order to help employees to cope with burnout and using positive coping strategies and promote the quality of life among the employees.*
- Keywords** : *Job burnout, Problem coping strategies.*

Correspondence to : Buathong N. Department of Psychiatry, Faculty of Medicine,
Chulalongkorn University Bangkok 10330, Thailand.

Received for publication. March 18, 2016.

สลีพรรณ นิลสงวนเดชะ, ณภัทรวรต บัวทอง. ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม. จุฬาลงกรณ์เวชสาร 2559 ก.ย. - ต.ค.; 60(5): 545 - 60

- เหตุผลของการทำวิจัย** : ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะเกิดขึ้นกับการประกอบอาชีพที่มีความเครียด ส่งผลให้พนักงานหมดกำลังใจ และขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- วัตถุประสงค์** : เพื่อศึกษาระดับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ระดับกลวิธีในการเผชิญปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรม
- รูปแบบการวิจัย** : การศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง
- สถานที่ทำการศึกษา** : องค์การเภสัชกรรม กรุงเทพมหานคร
- ตัวอย่างและวิธีการศึกษา** : เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานองค์การเภสัชกรรมตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 360 คน ทำการตอบแบบสอบถาม 4 ส่วน ดังนี้ 1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป 2) แบบสอบถามปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน 3) แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 4) แบบวัดการเผชิญปัญหาสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ Independent t-test One way ANOVA และ Multiple Linear Regression
- ผลการศึกษา** : ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานใน 3 มิติ ได้แก่ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย = 2.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.43) การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอยู่ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย = 2.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.06) และด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.50) เมื่อวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ อายุ ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบหลักหนี ส่วนปัจจัยลักษณะแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน, ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ตำแหน่งงาน และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบหลักหนีเกี่ยวข้องกับด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุป : ผลการศึกษานี้เป็นประโยชน์ต่อแผนกทรัพยากรบุคคล ช่วยสร้าง
มาตรการพัฒนาวิธีการรับมือกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และ
ส่งเสริมการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาเชิงบวก เพื่อป้องกันให้พนักงานมี
คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน

คำสำคัญ : ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน, กลวิธีในการเผชิญปัญหา.

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หรือ Job burnout เป็นความรู้สึกอ่อนล้าทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ โดยเป็นอาการของการทุ่มเทพลัง และทรัพยากรด้านอารมณ์ จิตใจทั้งหมดไปกับการทำงาน จนเกิดความรู้สึกเหนื่อย อ่อนล้า ท้อแท้ หหมดกำลังใจ หรือเกิดความคับข้องใจที่จะทำงานให้ต่อไป โดยความรู้สึกนี้เป็นพื้นฐานของความเครียดในบุคคลด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ถ้าเกิดขึ้นเป็นเวลานาน ๆ อาจทำให้เกิดผลเสียทั้งด้านร่างกายและจิตใจ สุขภาพเสื่อมโทรม โมโหง่าย มีอารมณ์ฉุนเฉียว เริ่มแยกตัว สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลทำให้ไม่อยากมาทำงาน ขาดการกระตือรือร้น ขาดงาน หรือขั้นรุนแรงถึงกับลาออกจากงานได้⁽¹⁾ ซึ่งประกอบด้วยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Cynicism) เป็นอาการที่เกิดต่อเนื่องจากความอ่อนล้าทางอารมณ์ ที่มีทัศนคติ ความรู้สึกทางลบต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงาน⁽²⁾ เริ่มแยกตัว และด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ (Reduced Personal Accomplishment) เป็นการขาดหรือลดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ซึ่งเป็นลักษณะของบุคคลที่ไม่ประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงาน⁽³⁾ โดยจากงานวิจัยที่ผ่านมา ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และปัจจัยการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ แผนกที่ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน⁽⁴⁾ เป็นสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนั้นการจัดการกับปัญหาของบุคคลจากความเครียดให้เหมาะสม ขึ้นกับความสามารถในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา แบบการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม หรือแบบหลีกเลี่ยง⁽⁵⁾ ร่วมกับทักษะ ความคิด ความเชื่อ เพื่อประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา

องค์การเภสัชกรรม ถือเป็นองค์กรของรัฐที่เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดภายใต้กระทรวงสาธารณสุขมีภารกิจหลักในการผลิตยา และเวชภัณฑ์ให้กับกระทรวงสาธารณสุข เพื่อรักษาระดับราคายาและเวชภัณฑ์ไม่ให้มีราคาสูง รักษา

ระดับคุณภาพของเวชภัณฑ์ต้องมียาสำรองไว้ใช้ในประเทศ ยามฉุกเฉิน และส่งเสริมความมั่นคงของประเทศ⁽⁶⁾ ปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการผลิตยาที่ดี “GMP หรือ PIC/S” ให้มีคุณภาพ ทุกขั้นตอนการผลิต เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจของผลิตภัณฑ์ยาที่ผลิตนั้นมีความปลอดภัย ถูกต้อง รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยจิตสังคมของพนักงาน เป็นตัวส่งผลต่อการทำงานเกิดความไม่สะดวก หากเกิดปัญหาจากการทำงานขึ้นบ่อยครั้ง และนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม ข้อมูลจากการวิจัยนำไปเป็นแนวทางในการป้องกันการเกิด การขจัด และการแก้ไข ปัญหาภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกิดขึ้นกับพนักงาน ร่วมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล ตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพที่ดี พัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรให้ดีขึ้น เพื่อตอบสนองตามความต้องการของพนักงานให้ดำรงชีวิตต่อไปอย่างมีความสุข

วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional Descriptive Study) เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรเภสัชกรรม จำนวน 360 คน ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธี Stratified proportional random sampling กับพนักงานที่สมัครใจ และให้ความร่วมมือในการวิจัย มีการลงชื่อในใบยินยอมให้มีความร่วมมือในการศึกษาในครั้งนี้ได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยของคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเลขที่ COA No.310/2015 วันที่ 18 พฤษภาคม 2558 แบบสอบถามที่ใช้ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล, ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน พัฒนาโดย บุญเชื้อ ใจ⁽⁷⁾ มีข้อคำถาม 28 ข้อ ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับ

ผิดชอบ ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารด้านการรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน และด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง, แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นแบบวัดที่พัฒนาขึ้นโดย นวลพรรณ ชื่นประโยชน์⁽³⁾ ที่ดัดแปลงจากมาตรวัด MBI-General Survey (MBI-GS) มีข้อคำถาม 20 ข้อ แปลผลโดยการนำคะแนนรวมมาหารด้วยจำนวนของข้อแบบสอบถาม สามารถแปลผลได้ 5 ระดับคือ ระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ย 5.84 - 7.00) ระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.63 - 5.83) ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42 - 4.62) ระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.21 - 3.41) และระดับต่ำมาก (ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.20) และแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีค่าความเที่ยง (Reliability) โดยวิธีวัดความสอดคล้องภายในข้อคำถามโดยรวม (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ 0.90 และแบบวัดการเผชิญปัญหาพัฒนาโดยดวงพร โรจนพรพันธุ์⁽⁶⁾ และคณะเป็นผู้พัฒนาข้อคำถาม มีข้อคำถาม 54 ข้อ แปลผลโดยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงระดับคะแนนตามความกว้างของอันตรภาคชั้น แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ ระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33) ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.66) และระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.67 - 5.00) โดยแบบวัดการเผชิญปัญหาจะมีค่าความเที่ยง (Reliability) โดยวิธีวัดความสอดคล้องภายในข้อคำถาม (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ 0.89

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของพนักงานองค์การเภสัชกรรม ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พิสัยควอไทล์ และใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยใช้ Independent t-test, One way ANOVA, Pearson Correlation และ Multiple Linear Regression เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่สามารถทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.6) มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี (ร้อยละ 29.4) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 51.1) นับถือศาสนาพุทธ (ร้อยละ 92.8) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 53.9) มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท (ร้อยละ 33.6) ทำงาน ≤ 10 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 83.9) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 10 ปี (ร้อยละ 42.8) ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็น เจ้าหน้าที่วิชาชีพทั่วไป (ร้อยละ 52.8) สังกัดหน่วยงานกลุ่มโรงงาน และกระบวนการผลิต (ร้อยละ 49.2) และลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในกระบวนการผลิต (ร้อยละ 28.1)

ข้อมูลพฤติกรรมสุขภาพ

ด้านพฤติกรรมสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่สูบบุหรี่ (ร้อยละ 97.2) ไม่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (ร้อยละ 80.6) ไม่เคยใช้สารเสพติด (ร้อยละ 99.2) ไม่ใช้ยาออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท (ร้อยละ 95.8) แต่ดื่มเครื่องดื่มกาแฟอื่น (ร้อยละ 71.1) และส่วนใหญ่ออกกำลังกายเป็นครั้งคราว (ร้อยละ 73.0) ส่วนด้านโรคประจำตัว กลุ่มตัวอย่างไม่มีโรคประจำตัวสูง (ร้อยละ 62.2) แต่กลุ่มตัวอย่างที่มีโรคประจำตัว พบว่าส่วนใหญ่เป็นโรคความดันโลหิตสูงมากที่สุด (ร้อยละ 12.5) รองลงมาคือโรคภูมิแพ้ (ร้อยละ 11.9)

ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ระดับปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.10$, SD = 0.49) และด้านการรับรู้ต่อระบบบริหาร ($\bar{X} = 3.43$, SD = 0.60) อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.71$, SD = 0.48) ด้านการรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน ($\bar{X} = 3.97$, SD = 0.48) และด้านการรับรู้ต่อ

ความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง (\bar{X} = 3.68, SD = 0.39) อยู่ในระดับดี

กลวิธีในการเผชิญปัญหา

กลวิธีในการเผชิญปัญหาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 3 แบบคือ แบบมุ่งจัดการกับปัญหา (\bar{X} = 3.63, SD = 0.45) แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (\bar{X} = 3.05, SD = 0.68) และแบบหลีกเลี่ยง (\bar{X} = 2.37, SD = 0.55) อยู่ในระดับปานกลาง

ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ระดับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีคะแนนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (\bar{X} = 2.70, SD = 1.43) และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (\bar{X} = 2.48, SD = 1.06) อยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ (\bar{X} = 3.48, SD = 0.50) อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

เมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง 360 คน โดยใช้สถิติ Independent t-test และ One way ANOVA พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ทั้งหมด ตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำนวนชั่วโมงในการทำงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่สังกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตำแหน่งงาน มีความเกี่ยวข้องกับด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติเช่นกัน (ดังตารางที่ 1) และข้อมูลด้านพฤติกรรมสุขภาพ พบว่าไม่แตกต่างกันทางสถิติกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้ง 3 ด้าน (ดังตารางที่ 2)

เมื่อใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่าอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวนชั่วโมงในการทำงาน ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านการรับรู้ต่อระบบบริหาร ด้านการรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน และด้านการรับรู้ต่อความสามารถ เชิงวิชาชีพของตนเอง กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแสวงหาการสนับสนุน และแบบหลีกเลี่ยง มีความสัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และอีกตัวแปร คือ รายได้ทั้งหมด มีความสัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เช่นกัน แต่ด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ ไม่มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางสถิติ (ดังตารางที่ 3)

ปัจจัยทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

เมื่อนำตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ อายุ รายได้ทั้งหมด (ต่อเดือน) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ปี) จำนวนชั่วโมงในการทำงาน ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้ง 5 ด้าน และกลวิธีในการเผชิญปัญหาทั้ง 3 แบบ มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ Multiple linear regression analysis เพื่อหาปัจจัยที่สามารถทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่าปัจจัยที่เป็นตัวทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ได้แก่ ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ อายุ กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่น ๆ)** เพศ (หญิง) และลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ด้านกระบวนการผลิต) และปัจจัยที่ทำนาย

ตารางที่ 1. การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยสวมนบุคคล

ปัจจัย	จำนวน ร้อยละ	ความอ่อนด้า ทางอารมณ์	Mean(SD)	P-value	Post Hoc ^a	การลดความ เป็นบุคคลในผู้อื่น	Mean(SD)	P-value	Post Hoc ^a	ความรู้สึก ประสิทธิภาพ	Mean(SD)	P-value	Post Hoc ^a
เพศ													
ชาย	39.4	14.84(7.42)	17.08(6.77)	0.009**		17.08(6.77)	24.68(3.42)	0.560		24.68(3.42)	0.186		
หญิง	60.6	17.14(9.16)	18.34(7.87)			17.54(7.85)	24.17(3.56)	0.014*		24.17(3.56)	0.088		
สถานภาพการสมรส													
โสด/หย่า/แยกกันอยู่	48.9	17.99(9.11)	19.31(8.51)	<0.001**		18.34(7.87)	24.69(3.06)	0.005*	(1)VS(3)*	24.69(3.06)	0.411		
สมรส	51.1	14.55(7.70)	16.38(7.98)			16.42(6.89)	24.07(3.88)			24.07(3.88)			
อายุ													
≤ 30	81 (1)	20.48(9.27)	17.26(7.71)	<0.001**	(1)VS(3)**	19.31(8.51)	24.78(2.60)	0.202	(1)VS(3)*	24.78(2.60)	0.411		
31 – 40	106 (2)	18.61(8.68)	16.11(4.91)		(1)VS(4)**	18.06(6.89)	24.57(3.45)			24.57(3.45)			
41 – 50	83 (3)	13.31(6.59)	17.21(7.73)		(2)VS(3)**	15.64(5.75)	24.17(3.68)			24.17(3.68)			
>50	90 (4)	12.30(6.65)	19.35(7.52)		(2)VS(4)*	16.38(7.98)	23.97(4.09)			23.97(4.09)			
ระดับการศึกษา													
มัธยมศึกษา	21.1 (1)	14.75(8.14)	17.70(4.36)	0.004**	(1)VS(4)*	17.26(7.71)	23.91(4.02)	0.512		23.91(4.02)	0.534		
ปวช. / ปวส.	12.2 (2)	13.82(6.47)	18.18(8.40)		(2)VS(4)*	16.11(4.91)	24.09(3.02)			24.09(3.02)			
ปริญญาตรี	53.9 (3)	16.5(8.60)	17.47(6.76)		(2)VS(5)*	17.21(7.73)	24.49(3.46)			24.49(3.46)			
ปริญญาโท และอื่นๆ	12.8 (4)	19.87(9.84)	16.36(7.77)		(3)VS(4)**	19.35(7.52)	24.89(3.25)			24.89(3.25)			
รายได้ทั้งหมด													
≤ 15,000	43 (1)	17.74(7.92)	16.52(7.46)	<0.001**	(1)VS(4)*	17.70(4.36)	24.72(3.53)	0.009**	(1)VS(3)*	24.72(3.53)	0.508		
15,001 – 25,000	121 (2)	17.54(8.63)	18.60(7.68)		(2)VS(4)**	18.18(8.40)	24.07(3.23)			24.07(3.23)			
25,001 – 35,000	64 (3)	19.08(9.85)	17.14(6.47)		(2)VS(5)*	17.47(6.76)	24.81(2.79)			24.81(2.79)			
35,001 – 45,000	59 (4)	12.63(6.55)	15.03(6.00)		(3)VS(4)**	16.36(7.77)	24.63(4.09)			24.63(4.09)			
> 45,000	73 (5)	13.59(7.60)	17.24(8.51)		(3)VS(5)*	16.52(7.46)	24.08(3.99)			24.08(3.99)			
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน(ปี)													
≤ 10	154 (1)	19.36(9.15)	18.60(7.68)	<0.001**	(1)VS(2)*	18.60(7.68)	24.56(3.17)	0.009**	(1)VS(3)*	24.56(3.17)	0.508		
ตั้งแต่ 10 – 20	64 (2)	15.98(7.64)	17.14(6.47)		(1)VS(3)**	17.14(6.47)	24.53(3.29)			24.53(3.29)			
ตั้งแต่ 20 – 30	72 (3)	13.64(7.20)	15.03(6.00)		(1)VS(4)**	15.03(6.00)	24.51(3.15)			24.51(3.15)			
>30	70 (4)	12.26(6.76)	17.24(8.51)		(2)VS(4)*	17.24(8.51)	23.66(4.60)			23.66(4.60)			

ตารางที่ 1. การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัย	จำนวน ร้อยละ	ความอ่อนล้า ทางอารมณ์ Mean(SD)	P-value	Post Hoc ^a	การลดความ เป็นบุคคลในผู้อื่น Mean(SD)	P-value	Post Hoc ^a	ความรู้สึก ประสพภัยพิภพ Mean(SD)	P-value	Post Hoc ^a
ตำแหน่งงาน										
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (1)	14.4	15.75(7.89)	<0.001**	(1)VS(4)*	17.77(7.75)	0.001**	(2)VS(4)**	23.54(3.91)	0.013*	(1)VS(4)*
เจ้าหน้าที่รักษาทั่วไป (2)	52.8	13.86(7.31)		(2)VS(3)*	16.08(6.65)			24.11(3.72)		(2)VS(4)*
เจ้าหน้าที่รักษาพิเศษเฉพาะ ทางด้านวิทยาศาสตร์ (3)	9.7	17.91(8.39)		(2)VS(4)*	17.66(6.91)			24.74(3.10)		
เจ้าหน้าที่รักษาเฉพาะ ทางด้านอื่นๆ (4)	23.1	21.26(9.56)			19.90(8.51)			25.34(2.63)		
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ										
ด้านบุคลากร, บัญชีการเงิน (1)	6.9	15.96(8.27)	0.011*	(2)VS(5)*	17.56(7.54)	0.636		22.60(3.25)	0.069	
ด้านเอกสาร (2)	26.9	14.65(7.43)		(5)VS(6)*	16.74(6.81)			24.04(3.80)		
ด้านซ่อมบำรุงเครื่องมือ เครื่องจักร (3)	7.5	17.52(8.65)			18.19(6.93)			24.85(3.30)		
ด้านกระบวนการผลิต (4)	28.1	16.98(9.00)			17.75(8.39)			24.47(3.49)		
ด้านวิเคราะห์วิจัย คิดค้น และพัฒนาายาฯ (5)	15.0	19.28(9.00)			18.35(7.26)			25.02(2.42)		
ด้านการตลาดการขาย และการบริการ (6)	15.6	14.2(8.62)			16.29(7.07)			24.71(3.13)		
จำนวนชั่วโมงในการทำงาน										
≤10 ชั่วโมงต่อวัน	302	15.66(8.19)	0.013*		16.98(6.71)	0.094		24.42(3.65)	0.580	
>10 ชั่วโมงต่อวัน	58	19.21(9.93)			19.36(10.27)			24.14(2.71)		
หน่วยงานที่สังกัด										
กลุ่มบริหารงานทั่วไป (1)	44.2	15.27(8.68)	0.014*	(1)VS(3)*	16.55(7.00)	0.136		24.41(3.85)	0.202	
กลุ่มโรงงานและ กระบวนการผลิต (2)	49.2	16.50(8.24)		(2)VS(3)*	17.86(7.84)			24.18(3.34)		
กลุ่มงานวิจัย และพัฒนา (3)	6.6	20.62(9.19)			19.08(6.82)			25.54(1.89)		

ตารางที่ 2. การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนภาวะเหนียวหนายู่ในการทำงานกับพฤติกรรมการสุขภาพ

ปัจจัย	ความอ่อนล้าทางอารมณ์		P-value	Post Hoc ^a	การลดค่าความ เป็นบุคคลในผู้อื่น		P-value	Post Hoc ^a	ความรู้สึกรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ		P-value	Post Hoc ^a
	ร้อยละ	Mean (SD)			Mean(SD)	Mean (SD)						
โรคประจำตัว												
มี	136	16.16(8.80)	0.902		17.53(7.46)	0.738		24.29(3.82)	0.720			
ไม่มี	224	16.28(8.47)			17.26(7.44)			24.42(3.32)				
การสูบบุหรี่												
ไม่สูบ	350	16.23(8.47)	0.990		17.28(7.24)	0.486		24.36(3.52)	0.630			
สูบ	10	16.16(8.80)			20.20(12.66)			24.90(3.18)				
การดื่มเครื่องดื่มกาเฟอีน												
ไม่ดื่ม	104	15.69(7.34)	0.407		17.36(6.58)	0.993		24.16(3.41)	0.473			
ดื่ม	256	16.45(9.04)			17.36(7.77)			24.46(3.55)				
การใช้สารเสพติด												
ไม่เคยใช้	357	16.30(8.58)	0.109		17.40(7.45)	0.308		24.36(3.54)	0.635			
เคยใช้	3	8.33(3.21)			13.00(3.46)			25.33(2.78)				
การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์												
ไม่ดื่ม	290	16.08(8.60)	0.479		17.21(7.09)	0.434		24.33(3.64)	0.679			
ดื่ม	70	16.89(8.53)			17.98(8.74)			24.53(2.96)				
การใส่ยาออกฤทธิ์จิตประสาท												
ไม่ใช้	345	16.26(8.69)	0.794		17.35(7.49)	0.899		24.34(3.54)	0.408			
ใช้	15	15.67(5.86)			17.60(6.13)			25.00(2.78)				
การออกกำลังกาย												
ไม่ออกกำลังกาย	46	16.56(8.56)	0.488		16.46(6.40)	0.315		24.83(3.59)	0.603			
ออกกำลังกายเป็นประจำ	51	14.90(8.20)			16.31(7.06)			24.47(3.71)				
ออกกำลังกายเป็นครั้งคราว	263	16.43(8.66)			17.72(7.66)			24.27(3.46)				

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

^a Welch Robust test of Equality of Mean, ^bSignificant pairwise comparison from Post hoc test

ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ได้แก่ กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่น ๆ) ส่วนปัจจัยที่ทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ ได้แก่ ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่น ๆ) (ดังตารางที่ 4)

* ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ หมายถึง วิธีการปฏิบัติงานที่ทำเป็นประจำ ปริมาณงานมีความเหมาะสมตามที่รวมถึงความพร้อมของเครื่องมือ ความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน

** ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่น ๆ) หมายถึง พนักงานที่จบการศึกษาด้านวิชาชีพเฉพาะทาง อันได้แก่ เภสัชกร วิศวกร สถาปนิก ช่างไฟฟ้า เป็นต้น

ตารางที่ 3. เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านต่าง ๆ โดยสหสัมพันธ์เพียร์สัน (N = 360)

ปัจจัย	ความอ่อนล้าทางอารมณ์		การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น		ความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ	
	r	P-value	r	P-value	r	P-value
อายุ	-0.376	< 0.001**	-0.149	0.005**	-0.102	0.054
รายได้ทั้งหมด	-0.218	< 0.001**	-0.076	0.152	-0.030	0.575
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	-0.321	< 0.001**	-0.120	0.023*	-0.091	0.086
จำนวนชั่วโมงในการทำงาน	0.167	0.001**	0.150	0.004**	-0.003	0.958
ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน						
ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	-0.450	< 0.001**	-0.286	< 0.001**	-0.057	0.278
ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน	-0.179	0.001**	-0.293	< 0.001**	0.071	0.177
ด้านการรับรู้ต่อระบบบริหาร	-0.220	< 0.001**	-0.244	< 0.001**	0.001	0.994
ด้านการรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน	-0.266	< 0.001**	-0.270	< 0.001**	0.020	0.711
ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง	-0.228	< 0.001**	-0.243	< 0.001**	0.041	0.443
กลวิธีการเผชิญปัญหา						
แบบมุ่งจัดการกับปัญหา	-0.059	0.265	-0.080	0.130	0.099	0.061
แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	0.207	< 0.001**	0.122	0.020*	0.011	0.828
แบบหลีกเลี่ยง	0.313	< 0.001**	0.398	< 0.001**	0.052	0.328

*P < 0.05, **P < 0.01

ตารางที่ 4. ปัจจัยทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านต่าง ๆ โดยวิธี Multiple Linear Regression

ตัวแปร	R ²	B	S.E(B)	P-value
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์				
ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	0.203	-0.92	0.134	< 0.001**
อายุ	0.262	-0.03	0.007	< 0.001**
การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง	0.309	0.53	0.115	< 0.001**
ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน	0.330	-0.40	0.133	0.003**
ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่น ๆ)	0.348	0.57	0.166	0.001**
เพศ (หญิง)	0.364	0.39	0.124	0.002**
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ด้านกระบวนการผลิต)	0.378	0.39	0.137	0.005**
ค่าคงที่		6.37	0.790	< 0.001**
ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น				
การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง	0.158	0.64	0.090	< 0.001**
ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน	0.211	-0.51	0.103	< 0.001**
ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	0.253	-0.36	0.104	0.001**
ตำแหน่งงาน(เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่น ๆ)	0.275	0.39	0.119	0.001**
ค่าคงที่		3.89	0.565	< 0.001**
ด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ				
ตำแหน่งงาน(เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่น ๆ)	0.023	0.18	0.062	0.004**
ค่าคงที่		3.44	0.030	< 0.001**

**P < 0.01

วิจารณ์

ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรม จำนวน 360 คน ผลการศึกษาพบว่ามีความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอยู่ในระดับต่ำ แต่ด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ตามนิยามอาการทางจิตวิทยาถือว่าเป็นภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานระดับต่ำ จะมีอาการอ่อนล้า อ่อนเพลีย อารมณ์เสียง่าย เกิดทัศนคติเชิงลบกับผู้อื่น ความสามารถในการแก้ไขปัญหาลดลง ตัวเองรู้สึกไร้ความสามารถ ไร้ประสิทธิภาพในการทำงาน⁽⁹⁾ สอดคล้องกับการศึกษาของขวัญจิตร ยิ่งยวด⁽¹⁰⁾ พบว่ากลุ่มตัวอย่างครูโรงเรียนมัธยมศึกษา มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ในการศึกษาครั้งนี้อธิบาย

ได้ว่า การทำงานมีความเหมาะสมทั้งวัน และเวลางานระบบบริหารใกล้ชิด มีการดูแลความปลอดภัยในการทำงาน สามารถช่วยลดความรู้สึกเหนื่อยล้าทางจิตใจของพนักงาน รวมถึงองค์กรมีนโยบายดูแล ใส่ใจพนักงานในด้านสวัสดิการ ด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรให้เหมาะสม จัดกิจกรรมผ่อนคลาย สนับสนุนการออกกำลังกาย และมีการรองรับฟังความคิดเห็นจากพนักงาน ซึ่งช่วยลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ส่วนด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของ วรุตม์ หล่อยนต์⁽¹¹⁾ พบว่าการไม่เคยภาคภูมิใจในผลงานตนเอง เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ และงานวิจัยของ คมคาย พระเอก⁽¹²⁾ ด้วย ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ความเครียดจากการทำงานที่มุ่งผลิตเพื่อสังคม มีการคิดค้น พัฒนาผลิตภัณฑ์

ตัวใหม่ๆ ให้กำหนดอายุตลอด พบกับความยุ่งยาก ซับซ้อน รวมถึงมีบทบาทเป็นผู้สอน และปฏิบัติงานเอง อาจเกิดการต่อต้านหรือไม่สามารถจัดการได้ มีข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง ล้วนส่งผลต่อจิตใจด้านการผิดหวังในผลงาน ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ ไร้ประสิทธิภาพในการทำงานได้ แตกต่างกับการศึกษาของ นันทยุทธ หะสิทธิ์เวช⁽¹³⁾ พบว่าความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลด้านความรู้สึกถึงความไม่ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับต่ำ

พนักงานส่วนใหญ่มีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และแบบหลีกเลี่ยงในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรภรณ์ ภูสิ่ฤทธิ์⁽¹⁴⁾ ที่ศึกษาความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุภา สังกข์ทอง⁽¹⁵⁾ ศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรของหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง ใช้การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงระดับต่ำ เนื่องจากปัจจัยอายุ และประสบการณ์น้อย จะมีกระบวนการคิดการวางแผนในการจัดการปัญหาไม่มั่นใจ เกิดความกลัวต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จึงต้องการความช่วยเหลือคำแนะนำในการแก้ปัญหา เมื่อเจอสถานการณ์ที่เครียดมาก อาจใช้การเผชิญแบบหลีกเลี่ยง เพื่อลดหรือบรรเทาความรู้สึกเครียดเหล่านั้น

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

อายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31 – 40 ปี มีความสัมพันธ์เชิงลบกับด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญศรี ชัยชิตามร⁽¹⁶⁾ บุคคลที่มีอายุน้อย จะเกิดภาวะเหนื่อยหน่ายที่สูงกว่า บุคคลที่มีอายุมาก เนื่องจากผู้ที่มีอายุมากขึ้น จะมีประสบการณ์ในการทำงาน มีวุฒิภาวะ การมองโลก และการปรับตัวเข้าสังคมได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

เพศ เพศหญิงจะมีค่าคะแนนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่าเพศชาย สอดคล้องกับการศึกษาของ

ธฤตา วงศ์สารัตน์⁽¹⁷⁾ ที่ศึกษาในครู พบว่าเพศหญิงจะมีอาการอ่อนล้าทางอารมณ์มากกว่าเพศชาย อาจเกี่ยวข้องกับเพศชาย มีการจัดการทางด้านอารมณ์ ความเครียด ความรู้สึกเหล่านั้นในลักษณะอื่น ๆ เช่น การเล่นกีฬา หรือการจัดการในรูปแบบที่ไม่เหมาะสม เช่น การรวมกลุ่มกินเหล้า สังสรรค์ เพื่อระบายอารมณ์จากการทำงานได้มากกว่าเพศหญิง

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ จากงานวิจัยของ สิริยะ สัมมาวาจ⁽¹⁸⁾ พบว่าเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อธิบายได้ว่าการปฏิบัติงานด้านกระบวนการผลิต เป็นงานที่ต้องใช้พลังกำลัง เช่น ยกวัตถุตบในการผสมยา หรือใช้สายตาในการคัดเลือกเม็ดยา โดยทำงานอยู่กับเครื่องมือเครื่องจักร ต้องใช้ความระมัดระวังมากกว่างานอื่น ๆ และงานอาจมีความเสี่ยงสูง ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานรู้สึกเหนื่อยล้าจากการทำงานได้

ตัวแปรทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ทั้ง 3 ด้าน คือ ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่น ๆ) เนื่องจากเป็นตำแหน่งด้านวิชาชีพเฉพาะทาง เช่น เภสัชกร วิศวกร สถาปนิก ช่างไฟฟ้า เป็นต้น ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญค่อนข้างสูง ลักษณะงานมีความยุ่งยาก ควบคุมกระบวนการผลิต รวมทั้งมีการคิดค้นพัฒนาผลิตภัณฑ์ตัวใหม่ ๆ มีหน้าที่รับผิดชอบที่สูงกว่าตำแหน่งอื่น ๆ หรืองานมีความจำเจ จนเกิดความเครียด รู้สึกเหนื่อยล้า ท้อแท้ ไม่อยากยุ่งกับใคร นำไปสู่ความรู้สึกว่าตนเองปฏิบัติงานได้ไม่ดี ล้าช้า ไร้ความสามารถ และไร้ประสิทธิภาพได้ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ จินตนา ญาติบรรพต⁽¹⁹⁾ พบว่าพยาบาลที่ตำแหน่งแตกต่างกัน มีระดับความเหนื่อยหน่ายไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบ และสามารถทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้งด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น อธิบายได้ว่า การมีปริมาณงาน สวัสดิการ และค่าตอบแทนที่

เหมาะสม รวมถึงมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ใฝ่ใจกัน ช่วยเหลือกันและกันในการทำงาน ก็ช่วยไม่ให้เกิดปัญหา หรือความรู้สึกทางลบกับผู้อื่น และความเครียด จากการทำงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กานดา ว่องธนากุล⁽²⁰⁾ ศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าตัวแปรปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน และด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

การเผชิญปัญหา (แบบหลีกเลี่ยง) สอดคล้องกับการศึกษาของ ปราวรณา เล็กสมบุญ⁽²¹⁾ พบว่าการเผชิญปัญหาของแบบหลีกเลี่ยงนี้มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น เนื่องจากช่วงอายุแตกต่างกัน มีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงที่แตกต่างกัน และสามารถทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ โดยอายุที่มากขึ้นจะผ่านวิกฤตปัญหามากมาย เมื่อเกิดเหตุการณ์กระทบ สมองทำการประเมินที่เป็นกระบวนการคิดที่เกิดขึ้นระหว่างปัญหากับการตอบสนองทางอารมณ์และพฤติกรรม⁽²²⁾ ช่วยต่อการตัดสินใจแก้ปัญหา และเลือกวิธีการจัดการได้ดียิ่งขึ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีในการเผชิญปัญหากับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และแบบหลีกเลี่ยง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชนาถ ทับเคลียว⁽²³⁾ โดยการขอความช่วยเหลือ ขอคำแนะนำในการช่วยแก้ไขปัญหากจากคนรอบข้าง เป็นการปรึกษาที่ได้พูดระบาย ปลดปล่อยออกมา ถึงแม้เพียงแค่ช่วงขณะก็ลดความตึงเครียดได้ แต่ถ้าตราบใดที่ปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข อาจส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจระยะยาว รวมกับบุคคลใดที่ยึดติดกับการที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจาก

บุคคลอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ทำให้ผิดหวัง เบื่อ หมดกำลัง หรือมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อคนอื่นได้ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Anderson⁽²⁴⁾ พบว่าสาเหตุปริมาณงานที่รับผิดชอบมาก ต้องจัดการให้เสร็จตามที่กำหนด ดังนั้นตัวบุคคลต้องจัดเรียงลำดับ จัดการกับงานให้เหมาะสม โดยไม่นึกถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น จึงส่งผลให้งานบางอย่างถูกข้ามหายไป

ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรม ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ส่วนกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง ส่งผลต่อภาวะเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมากที่สุด และภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ มีเพียงปัจจัยเดียวที่ทำนาย คือ ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพทางด้านอื่น ๆ) โดยตำแหน่งงานถือเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดส่งผลกระทบต่อภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้ง 3 ด้าน

อย่างไรก็ตาม กระบวนการทำงานที่เป็นการทำงานร่วมกันหลาย ๆ หน่วยงาน และหน่วยงานจะมีลักษณะงานที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับตำแหน่ง แต่ส่วนใหญ่มีเกณฑ์ปฏิบัติงานเดียวกันคือทำงานภายใต้มาตรฐาน GMP หรือ PIC/S อย่างเคร่งครัด รวมถึงคิดค้นผลิตภัณฑ์ให้ทันสมัย อาจเกิดความกดดัน เครียด รู้สึกเหนื่อยล้า ท้อแท้ หากทางแก้ไขปัญหาไม่ได้ จนทำให้รู้สึกกว่าตัวเองไร้ประสิทธิภาพ ล้วนก่อให้เกิดภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนั้นทางองค์กรจึงควรตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ซึ่งผลการวิจัย สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในเชิงนโยบายวางแผน หากทางแก้ไขปรับปรุงร่วมกับทางแผนกทรัพยากรบุคคล โดยการสร้างมาตรการ หรือจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจงานที่ทำให้เกิดมุมมอง ทศนคติที่ดีต่องาน รวมถึงวิธีการรับมือกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกิดขึ้นกับพนักงาน และส่งเสริมการเผชิญปัญหาเชิงบวกให้พนักงาน เพื่อคุณภาพชีวิตและคุณภาพของงานที่ดีมากยิ่งขึ้น

ข้อจำกัดในการวิจัย และข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น อาจไม่สามารถเป็นตัวแทนของพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรเภสัชกรรมทั่วประเทศได้
2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน ร่วมกับตัวแปรที่ส่งผลต่อการทำงาน
3. ควรพัฒนาในเรื่องของการสนับสนุนงาน เพิ่มศักยภาพทักษะในการทำงานของพนักงาน หรือเพิ่มกำลังคน โอกาสในการศึกษาให้มีความรู้ที่ครอบคลุมกับงานที่แปลกใหม่
4. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และตำแหน่งงานถือเป็นตัวแปรสำคัญที่ก่อให้เกิดภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานทางหน่วยงานควรให้ความสำคัญ เพื่อป้องกัน ลด ขจัดไม่ให้เกิดความเหนื่อยหน่าย
5. การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ดังนั้นทางองค์กรควรมีการให้ความรู้ถึงการแก้ปัญหาที่เหมาะสม มีการสนับสนุนจัดกิจกรรมคลายเครียด ช่วยเหลือให้พนักงานมีความสุข เพื่อป้องกันการเกิดภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ แผนกทรัพยากรบุคคล ที่ให้ข้อมูล และพนักงานผู้เข้าร่วมวิจัยที่ปฏิบัติงานในองค์กรเภสัชกรรม เขตพื้นที่กรุงเทพมหานครทุกท่าน และเพื่อน ๆ ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลืออย่างดีเยี่ยมมาตลอด

เอกสารอ้างอิง

1. ตีรยา เลิศหัตถศิลป์. ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของจิตแพทย์ในประเทศไทย. วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย. 2554 ต.ค.-ธ.ค.; 56(4):437-48
2. Kim HJ, Shin KH, Swanger N. Burnout and

engagement: A comparative analysis using the big five personality dimension. *Int J Hosp Manag* 2009 Mar; 28(1): 96-104

3. นวลพรรณ ชื่นประโยชน์. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงาน และความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรคต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554
4. นฤมล กิจจานนท์ อัจฉรา จงเจริญกำโชค และพรพิมล มาศนรากรณ์. ความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยวิกฤต. *วารสารจิตเวชศาสตร์* 2552 ม.ค. – เม.ย.15(1) :86-97
5. Frydenberg E, Lewis R. The Adolescent Coping Scale, administrator's manual. Australian Council for Educational Research. 1993
6. ประวัติความเป็นมาเกี่ยวกับองค์กร[ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: www.gpo.or.th/Default.aspx
7. บุญเชื้อ โจว. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษากรณีวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานคร และวชิรพยาบาล. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2553
8. ดวงพร โรจนพรพันธุ์. กลวิธีการเผชิญปัญหาและความหวังในการทำงาน : กรณีศึกษาธุรกิจนำเข้าและส่งออกแห่งหนึ่ง. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552
9. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *J Organ Behav* 1981 Apr; 2(2): 99-113
10. ขวัญจิตร ยิ่งยวด. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษา

- ศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2544
11. วรต์ม์ หล่อยนต์. ความเปื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ. กรุงเทพฯ: สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์, 2555
 12. คมคาย พระเอก. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนสาธารณสุขเขต 6. [วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสารคาม, 2544
 13. นันทยุทธ หะลิตะเวช. สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในสถาบันสุขภาพจิต และโรงพยาบาลจิตเวชสำหรับเด็ก กรมสุขภาพจิต. [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545
 14. พัชราภรณ์ ภูสีฤทธิ. ความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด. [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555
 15. สุวภา สังข์ทอง. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียดการสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกรณีศึกษา: หน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง ในสังกัดกรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554
 16. บุญศรี ชัยชิตามร. สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในหอพยาบาลผู้ป่วยอาการหนัก โรงพยาบาลของรัฐ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2534
 17. ธฤตา วงศ์สารัตน์. ปัจจัยทำนายความเหนื่อยหน่ายของครูโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2555
 18. สิริยา สัมมาวาจ. ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามธิบดี. [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2532
 19. จินตนา ญาติบรรทุง. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับระดับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529
 20. กานดา วงษ์ธนากุล. ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง. [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2549
 21. ประรณนา เล็กสมบุญ. ความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล: การวิจัยแบบผสมผสานวิธี. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554
 22. Lazarus RS, Folkman S. Stress, appraisal and coping. New York: Springer Pub.; 1984
 23. นุชนาด ทับเคลียว. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม ความเหนื่อยหน่าย และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ธุรกิจการสื่อสารและโทรคมนาคม. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546
 24. Anderson DG. Coping strategies and burnout among veteran child protection worker. Child Abuse Negl 2000 Jun; 24(16): 839-48